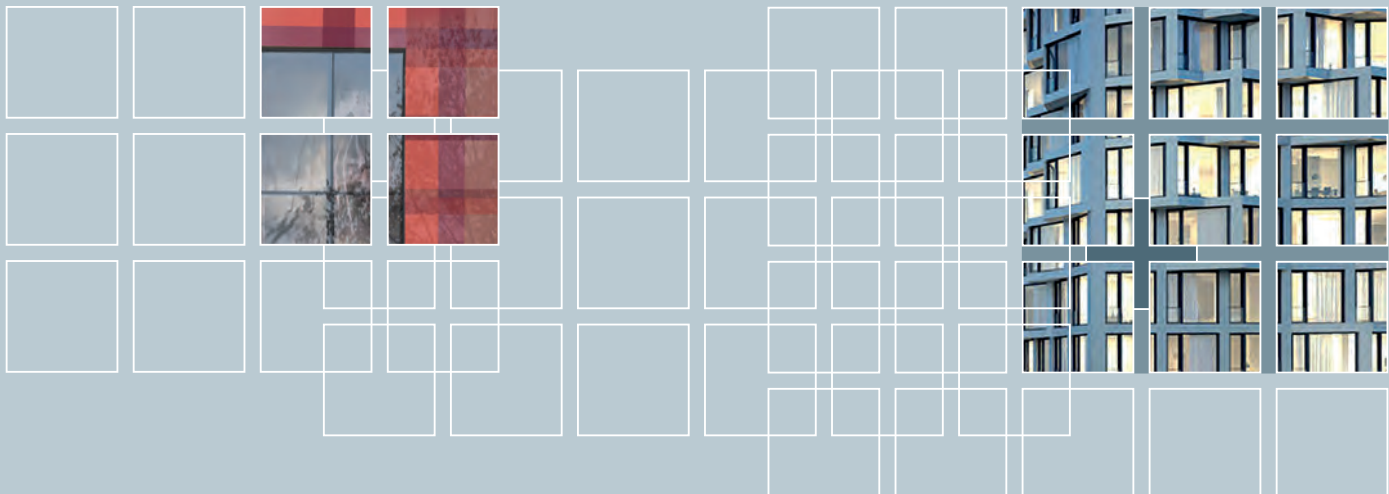


Beschaffung von Facility Services

Aus Kundensicht müssen Facility Services wirtschaftlich und von angemessener 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. Wir analysieren die Bewirtschaftungsprozesse, prüfen die aktuelle Vertragssituation und identifizieren Kosten- und Leistungspotenziale. Für Ihr Immobilienportfolio oder ein einzelnes Objekt erarbeiten wir das Ausschreibungskonzept und setzen dieses von der Ausschreibung und Vergabe bis zur Qualitäts- und Leistungskontrolle um.

Procurement of facility services

From the customer's perspective, facility services must be cost-effective and of an appropriate standard. Apart from particular service requirements, key criteria include the availability of the necessary mechanical and electrical (M&E) systems, a high-quality property exterior and exercise of the operator's responsibility by the service provider. We will analyse the facility operation processes, examine the current contractual situation, and identify cost and service optimization potential. We will develop a procurement concept, either for individual properties or for entire real estate portfolios, and implement this from the service specification and award stage up to service and quality control.





Museum Rietberg, Zürich | Ausschreibung Bewirtschaftungsleistungen
© Willi Kracher



Hauptzentrale Versicherungskammer Bayern, München-Giesing | Ausschreibung Technische Dienstleistungen © Florian Holzherr, München



Büroensemble THE m.pire, München | Ausschreibung Technische Dienstleistungen
© Bayerische Hausbau GmbH & Co. KG, München



Wohntürme FRIENDS, München | Ausschreibung Property und Facility Services
© IMBW Capital & Consulting GmbH

Anforderungen und Ziele

Die Zufriedenheit von Gebäudenutzenden 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 Bewirtschaftungsleistungen 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.

Requirements and objectives

The satisfaction of building users is largely dictated by the quality of the facility services. Key priorities for the customer include adequate support, the availability of the M&E systems, the property's external appearance and cost-effectiveness. Property owners and asset managers thus need to establish a strategy covering internal and external service provision. A further crucial issue for owners is the legally compliant assignment of the operator's responsibility through clear-cut service interfaces and unambiguous contract drafting.

With new-build properties, the procurement of facility services is normally simplified by the ready availability of background data – the prime task being to achieve a smooth transition from the construction to the operation phase. With existing buildings, on the other hand, the focus is on devising a practicable solution for describing the required facility services.

In the case of large portfolios, considerable synergy potential can be generated by pooling the facility services. At the same time, the wide variety of operating and service models as well as the specific features of individual properties need to be factored into the procurement process.



NOVE, München | Ausschreibung Facility Services
© Antonio Citterio Patricia Viel and Partners



Büroensemble Lehel Carrée, München | Ausschreibung Facility Services
© Versicherungskammer Bayern, München



Palais an der Oper, München | Ausschreibung Property und Facility Services
© Accumulata Immobilien Development, LBBW Immobilien



Schiller Theater Berlin | Ausschreibung Facility Services
© BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH

Konzept und Umsetzung

Grundlage für das Ausschreibungskonzept ist die Analyse von Organisation, Prozessen und Leistungen im Bestand bzw. die Entwicklung der Bewirtschaftungsstrategie bei Neubauten.

In Abhängigkeit der Datenlage, der Terminplanung und weiterer Rahmenbedingungen wird die Ausschreibungsstrategie festgelegt. Die anforderungsgerechte Leistungserbringung wird mittels Servicelevels gestaltet, die sowohl ergebnis- als auch leistungsorientiert definiert sein können. Optionale Leistungen, wie zum Beispiel das Leerstandsmanagement, können separat bearbeitet und abgerufen werden. So kann flexibel auf geänderte Randbedingungen im Gebäudebetrieb reagieren 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 sowie ein ausführungsbegleitendes Controlling stellt neben der Kundenzufriedenheit auch die Wahrnehmung der Betreiberverantwortung sicher. Für die Qualitätssicherung im Betrieb entwickeln wir gerne ein Auditierungskonzept, das bereits vertraglich zwischen den Parteien vereinbart werden kann. Unsere Kompetenz in der prozess- und bedarfsorientierten Ausschreibung von Facility Services haben wir auch bei der Entwicklung von standardisierten Leistungsbeschreibungen unter Beweis gestellt.

Concept and implementation

The procurement concept is based either on an analysis of the prevailing organizational structures, processes and services (in the case of existing buildings) or on a purpose-developed facility operation strategy (for new-build properties).

The procurement strategy is established in function of the data resources, scheduling and other framework conditions. The services needed to meet requirements are arranged in the form of service levels, definable in terms of both results and performance. Optional services, such as vacancy management, may be organized and requested separately. This permits a flexible response to changes in the building operation framework.

Apart from cost-effectiveness, key assessment criteria for selection of a suitable facility service provider include its competencies and capacity. Due consideration of these aspects in the selection process, backed up by a controlling regime during service provision, ensures not only customer satisfaction but also the proper exercise of the operator's responsibility. For quality assurance during the operation phase, we will, if requested, prepare an auditing concept suitable for inclusion in the contractual agreement between the parties. Mandates to develop standard specifications have underlined our competencies in the process- and needs-based procurement of facility services.



Labor Spiez, Spiez | Support und QS Service-Level-Agreement EV-BE
© Fachverein Bio-Alumni, Zürich



Entertainmenthaus St. Pauli, Hamburg | Ausschreibung Facility Services
© Aug.Prien Immobilien, Hamburg



Tower Riem, München | Ausschreibung Facility Services
© CL MAP GmbH



ifb Pier 5, Köln | Ausschreibung Facility Services
© Versicherungskammer Bayern

Expertise und Angebot

Strategieberatung und Konzept

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

Ausschreibung Facility Services

Wir übernehmen die Ausschreibung der Facility Services und berücksichtigen hierbei Ihre individuellen Anforderungen. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir die Servicelevels, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Wahlweise nutzen wir für die Erstellung der Leistungsverzeichnisse Office-Anwendungen oder Ausschreibungsprogramme. Wir werten die Angebote kosten- und qualitätsbezogen aus, unterstützen Sie bei den Vergabegesprächen und erstellen die Vertragsunterlagen. Gerne steuern wir die Start-up-Phase des Dienstleisters und übernehmen die Qualitätssicherung im Betrieb.

Expertise and offerings

Strategy consulting and concept

We will support you in the development of your facility service specifications, taking due account of internal and external service provision. Our recommendations will be based on an organization and process analysis supplemented by cost and quality benchmarking. The review will culminate in the preparation of a procurement concept that defines the scope and particularities of the services.

Procurement of facility services

We will handle the facility service procurement process while paying special attention to your particular requirements. We will partner you in the development of service levels tailored to your needs. The specification documents will be prepared using MS Office applications or specification software, as required. We will evaluate the tenders in terms of quality and cost, support you at meetings with tenderers and prepare the contract documents. If required, we will also manage the start-up phase of the service provider and handle quality assurance during the operation phase.



Stadion Letzigrund, Zürich | Ausschreibung Catering, Reinigung und technische Dienstleistungen
© Stadion Letzigrund, Zürich



Hauptverwaltung RheinEnergie, Köln | Ausschreibung Catering und Sicherheitsleistungen
© RheinEnergie AG, Köln



Büroensemble Südwind, München | Ausschreibung technische und infrastrukturelle Services
© KSP Jürgen Engel Architekten



API Opfern Plaza, Hamburg | Ausschreibung Facility Services
© Florian Fischötter Architekt GmbH, Hamburg

Expertise und Angebot

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

Wir analysieren, 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 Qualitäts- und Controllinginstrumente zu entwickeln, die eine anforderungsgerechte Qualitäts- und Leistungskontrolle gewährleisten.

Expertise and offerings

Implementation

During the start-up phase, intep will oversee both the provision of contractually agreed services and the preparation of operation-relevant documents. We will ensure a structured launch of building operations as well as compliance with the necessary data collection and reporting procedures.

Controlling of quality and service provision

Based on an analysis of your existing service level agreements, we will verify that all necessary services are awarded and properly performed. Moreover, we will examine the interfaces between asset, property and facility management. We will review your contractual arrangements and superintend the operational coordination processes between all involved parties. We will also support you in the development of quality and controlling tools for verifying compliance with quality and service requirements.

Expertise und Erfahrung | Expertise and practical knowledge

Die Beraterinnen und Berater von intep verfügen über die folgende Expertise und Erfahrungen: Ausschreibung im öffentlichen Beschaffungswesen; Ausschreibung von Leistungen für Portfolio Management, Facility Management und Property Management; Ausschreibung von speziellen Leistungen wie Catering, Sicherheit, etc.; Ausschreibung von Facility Services für Industrie, Gesundheitswesen, Kultur- und Sportbereich, Universitäten und Schulen; Beratung zu rechtlichen Aspekten der Vertragsgestaltung und Betreiberverantwortung etc.

intep's consultants offer the following expertise and practical knowledge: Service procurement in accordance with public tender regulations; specification of portfolio management, facility management and property management services; specification of special services for catering, safety, security etc.; specification of facility services for industry, healthcare, culture, sport, universities and schools; consulting on legal aspects of contract drafting and operator's responsibility, etc.

Kunden | Customers

Die Beraterinnen und Berater von intep haben mehr als 100 Ausschreibungsprojekte mit einem Ausschreibungsvolumen von jährlich mehreren Millionen Euro erfolgreich umgesetzt. Unsere Kunden sind u.a. | intep's consultants have implemented over 100 projects with an annual procurement volume of several million Euros. Our customers include: Accumulata Immobilien AG, München | Amt für Hochbauten Stadt Zürich | armasuisse Immobilien, Bern | Aug.Prien Immobilien, Hamburg | Bank for International Settlements, Basel | Beiersdorf Real Estate Management, Hamburg | Berliner Immobilienmanagement GmbH, Berlin | Berufsfachschule Winterthur, Winterthur | Berufsschule Bülach, Bülach | BHG Skyline Tower GmbH & Co. KG, München | Brainlab AG, München | Bundesamt für Bauten und Logistik (BBL), Bern | CRB Zentralstelle für Baurationalisierung, Zürich | Gasteig München GmbH, München | Gewerbliche Berufsschule Chur | Hubert Haupt Immobilien, München | ifb AG, Köln | IMBW Capital & Consulting GmbH, München | Inselspital Bern, Bern | Kreisausschuss Lahn-Dill-Kreis, Wetzlar | Kongresshaus Zürich, Zürich | Lahn-Dill-Kreis, Wetzlar | LBBW Immobilien, München | NOVE Porr-Dobler, München | omniCon Gesellschaft für innovativ Bauen mbH, Frankfurt a.M. | RheinEnergie, Köln | Sportamt Stadt Zürich, Zürich | Stadtwerke München GmbH, München | Strittmatter Partner AG, St. Gallen | Versicherungskammer Bayern, München | WealthCap Management Services GmbH, München | Wöhr + Bauer Tower Riem GmbH & Co.KG, München | Zentrum Paul Klee, Bern | etc.

Intep

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

Intep

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

Intep

Integrale Planung GmbH
Bertolt-Brecht-Platz 3
D-10117 Berlin
T +49 (0)30 58 58 134 -80

Intep

Integrale Planung GmbH
Sebastian-Kneipp-Str. 41
D-60439 Frankfurt am Main
T +49 (0)69 505 064 235

Intep

Integrale Planung GmbH
Pfungstweidstr. 16
CH-8005 Zürich
T +41 (0)43 488 38 90

Intep

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

Intep

Integrated Planning LLC
901 23rd Ave NE
Minneapolis, MN 55418, USA
T +1 (0)612 339 5515

Intep

Integrated Planning LLC
1399 Liangmu Road, Building 27, Yuhang
311121 Hangzhou, Zhejiang, China
T +86 (0)571 8502 2000

Impressum

Grafik und Layout: Vierthaler und Braun
© Intep – Integrale Planung GmbH



www.intep.com