

DIN EN 15221-1

ICS 01.040.03; 01.040.91; 03.080.99; 91.140.01

**Facility Management –
Teil 1: Begriffe;
Deutsche Fassung EN 15221-1:2006**

Facility Management –
Part 1: Terms and definitions;
German version EN 15221-1:2006

Facilities management –
Partie 1: Termes et définitions;
Version allemande EN 15221-1:2006

Gesamtumfang 16 Seiten

Normenausschuss Heiz- und Raumluftechnik (NHRS) im DIN



Nationales Vorwort

Diese Norm wurde im Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ (Sekretariat: NEN, Niederlande) erarbeitet.

Zuständig für die Deutsche Fassung ist der Normenausschuss Heiz- und Raumluftechnik (NHRS) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Deutsche Fassung

**Facility Management —
Teil 1: Begriffe**

Facility Management —
Part 1: Terms and definitions

Facilities management —
Partie 1: Termes et définitions

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 18. September 2006 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Begriffe	5
3 Anwendungsbereich des Facility Managements.....	7
Anhang A (informativ) Facility Management-Modell.....	8
A.1 Allgemeines.....	8
A.2 Organisation.....	8
A.3 Bedarf und Lieferung	9
A.4 Zusammenwirkende Ebenen (strategisch, taktisch, operativ).....	9
A.5 Schlussfolgerungen	10
Anhang B (informativ) Anwendungsbereich des Facility Managements	11
B.1 Allgemeines.....	11
B.2 Fläche und Infrastruktur	12
B.3 Mensch & Organisation.....	13

Vorwort

Dieses Dokument (EN 15221-1:2006) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis April 2007, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis April 2007 zurückgezogen werden.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Das Facility Management befindet sich in verschiedenen europäischen Ländern in der Entwicklung. Aufgrund bestimmter historischer und kultureller Umstände haben Organisationen und Geschäftsbereiche unterschiedliche Konzepte und Ansätze dafür entwickelt. Im Allgemeinen nutzen alle Organisationen, öffentliche wie private, Gebäude, Betriebsvermögen und Dienstleistungen (Facility Services), um ihre Hauptaktivitäten zu unterstützen. Durch die Koordination dieser Vermögenswerte und Dienstleistungen, durch die Anwendung von Managementfähigkeiten und den Umgang mit einer Vielzahl von Veränderungen im Organisationsumfeld beeinflusst das Facility Management die Fähigkeit einer Organisation, vorausschauend zu handeln und ihre Anforderungen zu erfüllen. Weiter sollen die Kosten und die Leistung der Vermögenswerte und Dienstleistungen optimiert werden.

Die Hauptvorteile des Facility Management Einsatzes in Organisationen sind:

- eindeutige und transparente Kommunikation zwischen Bedarfsseite und Angebotsseite durch Zuordnung eigens dafür zuständiger Personen als alleinige Ansprechstellen für alle in einer Facility Management-Vereinbarung festgelegten Dienstleistungen;
- die möglichst effektive Nutzung von Synergien zwischen verschiedenen Dienstleistungen, die zur Steigerung der Leistungsfähigkeit und zur Senkung der Kosten einer Organisation beitragen;
- ein einfaches und leicht zu handhabendes Konzept der internen und externen Verantwortung für Dienstleistungen, basierend auf strategischen Entscheidungen, welches zu systematischen Eigen- oder Fremdleistungsvergaben führt;
- Reduzierung von Konflikten zwischen internen und externen Leistungserbringern;
- die Integration und Koordination aller erforderlichen Dienstleistungen;
- transparentes Wissen und Informationen zu Leistungsniveaus und deren Kosten. Beides soll den Nutzern klar vermittelt werden können;
- Verbesserung der Nachhaltigkeit einer Organisation durch Implementierung einer Lebenszyklusbetrachtung für die Facilities.

Der Markt (intern und extern) für Facility Management in Europa mit einem geschätzten Gesamtvolumen von einigen 100 Milliarden Euro zeigt deutlich, dass dieses Gebiet genauer definiert und beschrieben werden muss. Die Optimierung des Facility Managements erfordert ein breites und klares Verständnis der gegenseitigen Abhängigkeiten zwischen den Hauptprozessen der Organisation und den Facility Management Prozessen. Um zu einer gemeinsamen Sprache zu gelangen, beabsichtigt diese Norm die grundlegenden Funktionen des Facility Managements zu beschreiben und die einschlägigen Begriffe zu definieren, soweit sie dem Verständnis der Zusammenhänge dienen.

Zweck dieser Europäischen Norm ist die Festlegung der Begriffe auf dem Gebiet des Facility Managements, um:

- die Kommunikation zwischen verschiedenen Interessengruppen zu verbessern;
- die Effektivität der Hauptaktivitäten und Facility Management-Prozesse zu erhöhen wie auch die Qualität ihrer erbrachten Leistungen zu verbessern;
- Werkzeuge und Systeme zu entwickeln.

Diese Europäische Norm ist das Leitdokument auf dem Gebiet des Facility Managements, dem andere Initiativen folgen. Initiativen hinsichtlich anderer Normen, Richtlinien und technischer Spezifikationen im Facility Management können nicht ohne den Verweis auf dieses Leitdokument erfolgen.

Zum besseren Verständnis der in diesem Dokument verwendeten Begriffe und Definitionen wird empfohlen, zuerst das Modell und die Erklärungen im Anhang A zu lesen. Das Facility Management-Modell wurde von verschiedenen bestehenden und hoch entwickelten Lösungen abgeleitet und soll daher nicht den Status quo beschreiben. Für das Facility Management-Modell gelten außerdem die Grundsätze, es so einfach wie möglich zu halten und so zu gestalten, dass es an andere Spezialaufgaben von Organisationen angepasst werden kann.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm enthält die für das Gebiet des Facility Managements geltenden Begriffe. Sie gibt außerdem Einblick in den Anwendungsbereich des Facility Managements.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieser Europäischen Norm gelten die folgenden Begriffe.

ANMERKUNG Weitere Begriffe des Facility Managements sind in den spezifischen Normen zum Facility Management festgelegt. Im Fall von Widersprüchen ist dieses Dokument maßgebend.

2.1

Benchmarking

Verfahren zur Messung der Leistung (einschließlich der Preise) von erbrachten Facility Services und zum internen und/oder externen Vergleich der Ergebnisse

2.2

Auftraggeber

Organisationseinheit, die Facility Services im Rahmen einer Facility Management-Vereinbarung beschafft

ANMERKUNG Der Auftraggeber handelt auf strategischer Ebene und hat in allen Phasen seiner Beziehung zum Leistungserbringer eine generelle und/oder Schlüsselfunktion. Der Kunde spezifiziert die Facility Services.

2.3

Kunde

Organisationseinheit, die die Erbringung von Facility Services innerhalb der Aufgaben und Bedingungen einer Facility Management-Vereinbarung festlegt und in Auftrag gibt

ANMERKUNG Der Kunde handelt auf taktischer Ebene.

2.4

Nutzer

Person, die Facility Services empfängt

ANMERKUNG Ein Nutzer könnte auch ein Besucher sein.

2.5

Facility Management / Facilities Management

Integration von Prozessen innerhalb einer Organisation zur Erbringung und Entwicklung der vereinbarten Leistungen, welche zur Unterstützung und Verbesserung der Effektivität der Hauptaktivitäten der Organisation dienen

2.6

Facility (Einrichtung)

materieller Vermögenswert, der eine Organisation unterstützt

2.7

Facility Management-Vereinbarung

schriftliche oder mündliche Vereinbarung zwischen einem Auftraggeber und einem internen oder externen Leistungserbringer, in der die Bedingungen zur Bereitstellung von Facility Services angegeben sind

2.8

Facility Management-Vertrag

rechtlich verbindliche Facility Management-Vereinbarung zwischen verschiedenen juristischen Personen

2.9

Facility Management-Auftragnehmer

Organisation die sich zur Bereitstellung von Facility Services vertraglich verpflichtet und hinsichtlich der Erbringung der vertraglich festgelegten Leistung rechenschaftspflichtig ist

2.10

Facility Management-Leistungserbringer

Organisation(-seinheit), die dem Auftraggeber Facility Services in einem zusammenhängenden Bereich nach den in der Facility Management-Vereinbarung angegebenen Bedingungen zur Verfügung stellt bzw. erbringt

ANMERKUNG Ein Facility Management-Leistungserbringer kann intern oder extern der Auftraggeberorganisation sein.

2.11

Facility Service

Dienstleistung zur Unterstützung der Hauptaktivitäten einer Organisation, die von einem internen oder externen Leistungserbringer erbracht werden

ANMERKUNG Facility Services sind Dienstleistungen, die in den Bereichen Fläche & Infrastruktur und Mensch & Organisation erbracht werden.

2.12

integrierte Facility Services

mehrere zusammenwirkende Dienstleistungen

2.13

key performance indicator (KPI), Schlüssel- Leistungskennzahl

Größe, welche wesentliche Informationen zur Leistung der erbrachten Facility Services ausdrückt

2.14

Hauptaktivitäten

Aktivitäten, die die unverwechselbaren und unentbehrlichen Kompetenzen einer Organisation in ihrer Wertschöpfungskette kennzeichnen

ANMERKUNG Die Abgrenzung der Hauptaktivitäten von den Unterstützungsleistungen wird von jeder Organisation selbst vorgenommen und muss laufend aktualisiert werden.

2.15

Service Level Agreement (SLA), Leistungsvereinbarung

Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber bzw. Kunden und dem Leistungserbringer über die Leistung, deren Messung und die Bedingungen der Erbringung der Dienstleistungen

ANMERKUNG Eine Facility Management-Vereinbarung besteht aus allgemeinen Klauseln, die sich auf die gesamte Vereinbarung beziehen, und aus spezifischen Klauseln zu Leistungsvereinbarungen, die ausschließlich auf einen Facility Service anwendbar sind. Eine Facility Management-Vereinbarung enthält mehrere Leistungsvereinbarungen.

2.16

Leistungserbringer

Organisation oder Organisationseinheit, die für die Bereitstellung bzw. Erbringung eines oder mehrerer Facility Services verantwortlich ist

ANMERKUNG Ein Leistungserbringer kann intern oder extern der Auftraggeberorganisation sein.

2.17

Lieferant

Anbieter eines Facility Service oder eines Produktes

3 Anwendungsbereich des Facility Managements

Facility Management umfasst und integriert ein sehr breites Spektrum an Prozessen, Dienstleistungen, Aktivitäten und Einrichtungen. Die Abgrenzung der Hauptaktivitäten von den Unterstützungsleistungen wird von jeder Organisation selbst vorgenommen. In Anhang B ist das Verhältnis zwischen Facility Services und anderen Unterstützungsleistungen dargestellt.

Der Anwendungsbereich des Facility Managements kann in Bezug auf den Bedarf des Auftraggebers in zwei Hauptgruppen unterteilt werden:

- Fläche und Infrastruktur;
- Mensch und Organisation.

Mit der Fokussierung auf den Bedarf wird die Kundenorientierung des Facility Managements unterstrichen. Zur Erläuterung des Leistungsumfangs des Facility Managements enthält Anhang B für alle Arten von Kundenbedarfen Beispiele für Dienstleistungen, die diesen Bedarfen entsprechen. Aufgrund der Komplexität und der sich ändernden Märkte unterliegt der Bedarf des Auftraggebers laufenden Veränderungen.

Das Grundprinzip des Facility Managements besteht im ganzheitlichen Management auf strategischer und taktischer Ebene, um die Erbringung der vereinbarten Unterstützungsleistungen (Facility Services) zu koordinieren. Dies erfordert spezielle Facility Management-Kompetenzen und unterscheidet das Facility Management von der isolierten Erbringung einer oder mehrerer Dienstleistungen.

Anhang A (informativ)

Facility Management-Modell

A.1 Allgemeines

In Anhang A ist das Facility Management-Modell dargestellt. Es beschreibt den Rahmen, wie Facility Management die Hauptaktivitäten einer Organisation unterstützt, umfasst die Beziehung zwischen Bedarf und Lieferung und zeigt wie die unterschiedlichen Ebenen des Facility Managements zusammen wirken können.

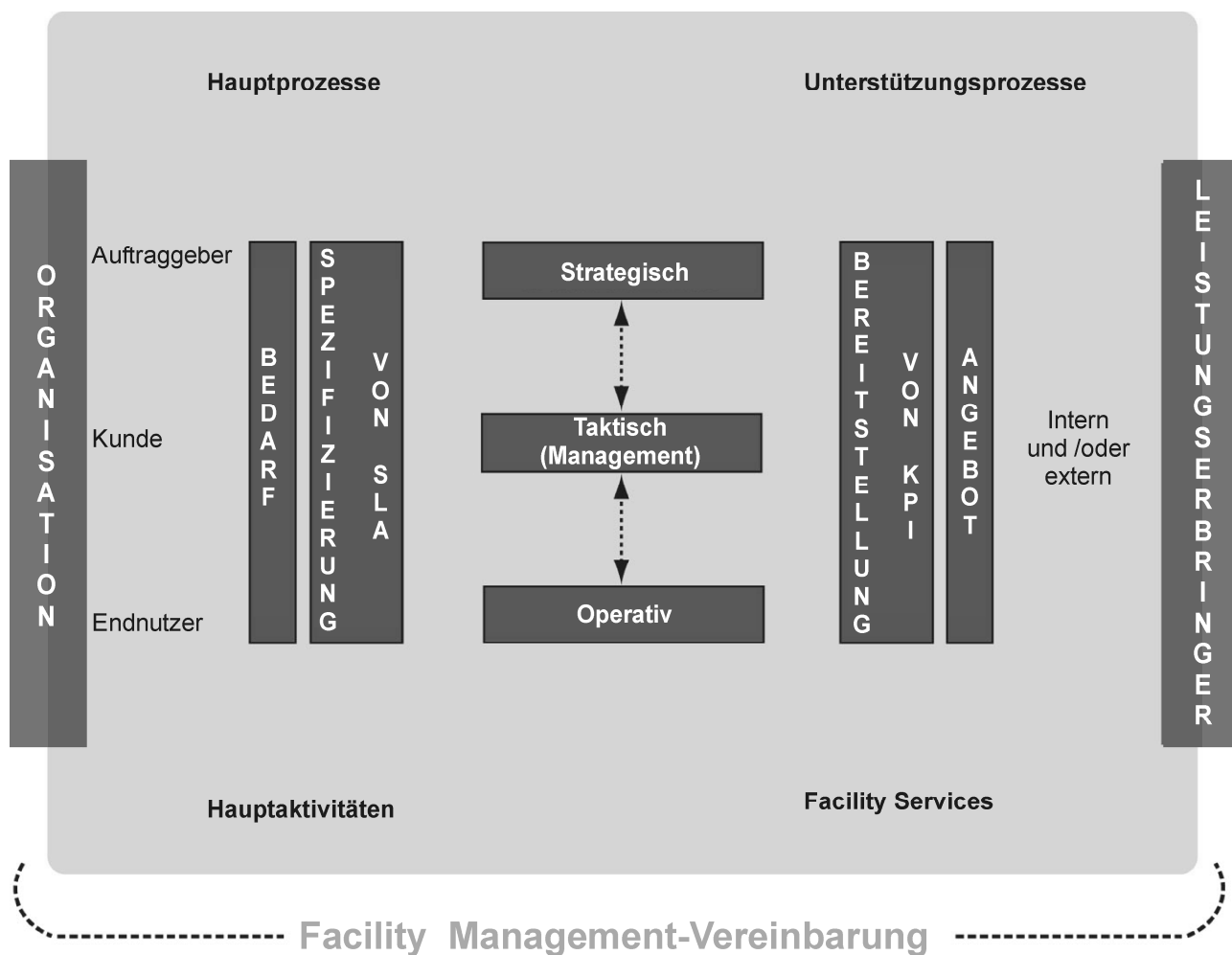


Bild A.1 — Facility Management-Modell

A.2 Organisation

Durch ihre Primärprozesse erreicht eine Organisation ihre strategischen Ziele. Diese Prozesse werden ständig von den sich wandelnden Kräften des Marktes und durch Entwicklungen in den Bereichen Recht, Technik und Unternehmenszusammenschlüssen beeinflusst. Diese Veränderungen müssen, aufgeteilt auf die strategische, taktische und operative Ebenen, geleitet werden, um entwicklungsfähig zu bleiben und sich den wechselnden Anforderungen anzupassen.

Die Unterstützungsprozesse, die von internen oder externen Leistungserbringern erbracht werden können, haben direkte Auswirkungen auf die Effizienz und Effektivität der Hauptaktivitäten. Die Abgrenzung der Hauptaktivitäten von den Unterstützungsleistungen wird von jeder Organisation selbst vorgenommen und muss laufend aktualisiert werden.

Die Organisation besteht aus dem Auftraggeber, dem Kunden und dem Nutzer. Es ist die Verantwortung des Auftraggebers, die erforderlichen Facility Services auf strategischer Ebene mit einer Facility Management Vereinbarung zu beschaffen, wohingegen der Kunde auf taktischer Ebenen die Erbringung dieser Dienstleistungen innerhalb der Bedingungen einer Facility Management-Vereinbarung spezifiziert und beauftragt. Auf der operativen Ebene erhalten die Nutzer die entsprechenden Unterstützungsleistungen.

A.3 Bedarf und Lieferung

Das Facility Management zielt auf den Ausgleich zwischen Bedarf und Lieferung innerhalb der Organisation, um ein optimales Verhältnis zwischen Anforderungen/Leistungsniveaus sowie Fähigkeiten/Einschränkungen/Kosten zu erreichen:

- **Bedarf:** interne Anforderung der Hauptaktivitäten für Facility Services (Fläche & Infrastruktur und/oder Mensch & Organisation). Der Facility Management Bedarf wird durch die Primärprozesse bestimmt. Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers (in seiner Organisation), die Facility Management-Strategie und die entsprechenden Anforderungen eindeutig festzulegen;
- **Lieferung:** Erbringung einer großen Bandbreite von Dienstleistungen nach den in der Facility Management-Vereinbarung getroffenen Festlegungen. Die Lieferung wird von internen und/oder externen Leistungserbringern geleitet und durchgeführt.

Für die Optimierung der Leistungen und der Vermögenswerte ist es entscheidend, Bedarf und Lieferung nach ökonomischen, organisatorischen und strategischen Zielen auszurichten.

Sobald die Anforderungen in Bezug auf den Bedarf eindeutig formuliert sind, werden die Dienstleistungen in Leistungsvereinbarungen (SLA) spezifiziert und geregelt. SLA legen das Leistungsniveau fest und können im Laufe der Zeit geändert werden.

Zur Messung der Leistung und zur Überwachung der Fortschritte werden Schlüssel-Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators im Folgenden KPI genannt) eingeführt. Für das Management der KPI ist in erster Linie die Bedarfsseite verantwortlich. Die KPI können für die Fortschrittsüberwachung in Bezug auf die SLA genutzt werden, um sie mit den Leistungen anderer Organisationen zu vergleichen. Damit kann die beste Leistungserbringung (best practice) identifiziert werden.

A.4 Zusammenwirkende Ebenen (strategisch, taktisch, operativ)

Um erfolgreich zu sein und die geforderten Ergebnisse zu liefern, muss das Facility Management genau auf das Leitbild und die Vision der Organisation und ihre Ziele abgestimmt sein. Entsprechend agiert das Facility Management auf den folgenden Ebenen: der strategischen, der taktischen und der operativen Ebene.

Strategische Ebene: zum langfristigen Erreichen der Ziele der Organisation durch:

- Festlegen der Facility Management-Strategie in Übereinstimmung mit der Strategie der Organisation;
- Gestaltung der Leitlinien, Ausarbeitung von Richtlinien für die Flächen, der Vermögenswerte, Prozesse und Dienstleistungen;
- aktiv Vorschläge und Antworten liefern;
- Veranlassung von Risikoanalysen und Bereitstellung von Richtungsvorgaben zur Anpassung an Veränderungen in der Organisation;
- Veranlassen von Leistungsvereinbarungen (SLA) und Überwachen der Schlüssel- Leistungskennzahlen (KPI);

- Management der Auswirkungen von Facilities auf die Hauptaktivitäten, auf die Umwelt und auf die Gesellschaft;
- Pflege der Beziehungen zu Behörden, Mietern und Pächtern, strategischen Partnern, Verbänden usw.;
- Leitung der Facility Management-Organisation.

Taktische Ebene: mittelfristige Umsetzung der strategischen Ziele innerhalb der Organisation durch:

- Einführung und Überwachung von Richtlinien zur Verfolgung der Strategien;
- Entwicklung von Geschäftsplänen und Budgets;
- Übersetzung der Facility Management-Ziele in Anforderungen auf operativer Ebene;
- Festlegung der SLA und Interpretation der KPI (in Bezug auf Leistungen, Qualitäten, Risiken und Werte);
- Überwachung der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften;
- Management von Projekten, Prozessen und Vereinbarungen;
- Leitung des Facility Management-Teams;
- Optimierung des Einsatzes von Ressourcen;
- Anpassung an Veränderungen und deren Dokumentation;
- Kommunikation mit internen oder externen Leistungserbringern auf der taktischen Ebene.

Operative Ebene: Schaffung des erforderlichen tagesaktuellen Umfelds für die Nutzer durch:

- Erbringung von Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den SLA;
- Überwachung und Überprüfung der Dienstleistungsprozesse;
- Überwachung der Leistungserbringung;
- Entgegennahme von Anforderungen von Dienstleistungen, z.B. über einen Help Desk oder eine Service-Hotline;
- Sammeln von Daten zur Leistungsevaluierung, zu Rückmeldungen und zu Anforderungen der Nutzern;
- Berichtswesen an die taktische Ebene;
- Kommunikation mit internen oder externen Leistungserbringern auf operativer Ebene.

A.5 Schlussfolgerungen

Ein wirksames Facility Management wird:

- die Integration der verschiedenen Facility Prozesse fördern;
- die Verbindung zwischen der strategischen, taktischen und der operativen Ebene herstellen;
- die durchgängige Kommunikation (von unten nach oben und von oben nach unten) sicherstellen;
- die Beziehung und die Partnerschaft zwischen Auftraggebern/Nutzern und Auftragnehmern/Leistungserbringern entwickeln und fördern;
- die Verbindung von historischen Fakten, gegenwärtigen Aufgaben und zukünftigen Anforderungen unterstützen.

Durch die Anwendung des Facility Management-Modells werden die im Facility Management Tätigen die Zukunft des Facility Managements weiterentwickeln und prägen.

Anhang B (informativ)

Anwendungsbereich des Facility Managements

B.1 Allgemeines

Leistungsumfang des Facility Managements

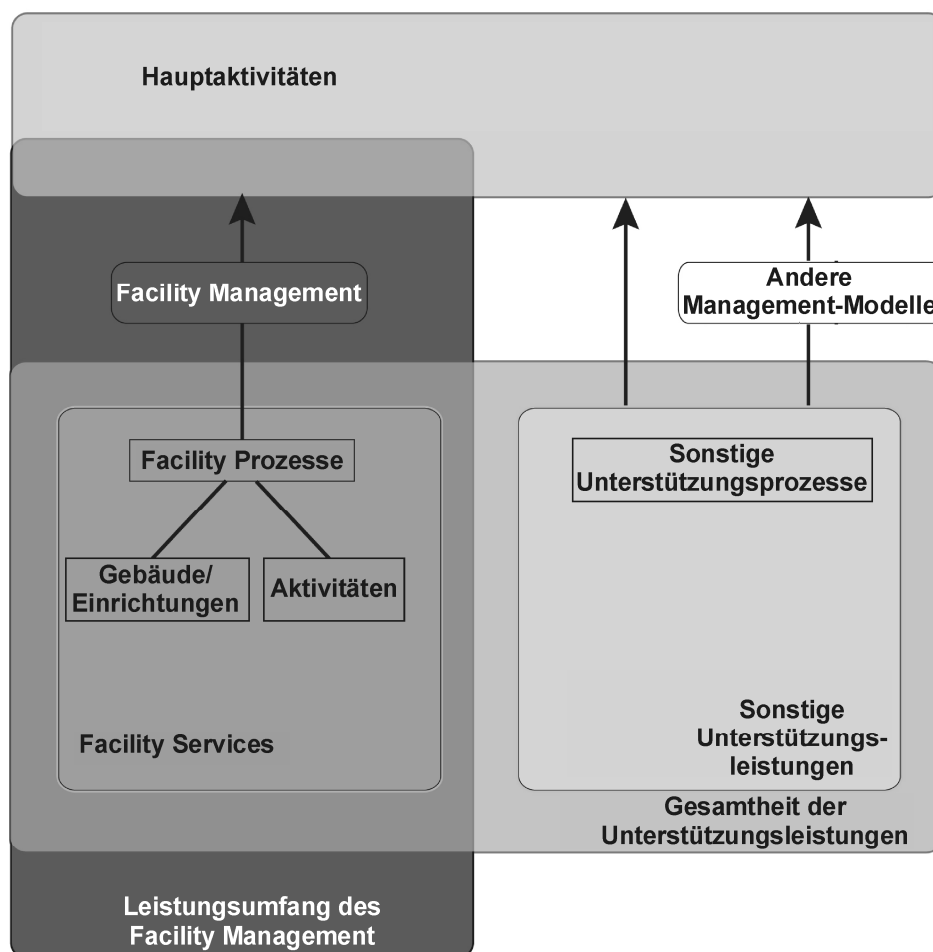


Bild B.1 — Anwendungsbereich des Facility Managements

Die in dieser Norm verwendeten Begriffe beruhen auf gängigen Geschäftsprozess-Modellen mit Hauptaktivitäten und Unterstützungsleistungen. Die Hauptaktivitäten müssen von jeder Organisation individuell festgelegt werden. Das Facility Management zielt auf die Integration und Koordination von Unterstützungsleistungen, die dann zu Facility Services werden.

Die in den Facility Prozessen eingesetzten Produktionsmittel sind Facilities (Einrichtungen, materielle Vermögenswerte) und Aktivitäten. Das Ergebnis dieser Prozesse unterstützt die Hauptaktivitäten. Durch die Integration und Koordination der Facility Prozesse verbessert das Facility Management die Effektivität der Hauptaktivitäten.

Beispiele aus dem Anwendungsbereich von Facility Management

Die folgende Beschreibung des Anwendungsbereichs von Dienstleistungen ist exemplarisch und folgt keiner bestimmten Reihenfolge. Die Beschreibung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die Beispiele bilden eine Auswahl aus einer umfangreichen Liste von Begriffen, die in Facility Management Normen und Richtlinien vorkommen. Sie sind dem grundsätzlichen Bedarf des Auftraggebers zugeordnet und unter den zwei Hauptkategorien „Fläche und Infrastruktur“ und „Mensch und Organisation“ zusammengefasst.

B.2 Fläche und Infrastruktur

- **Unterbringung:** dem Bedarf nach Raum und Flächen (Acommodation) des Auftraggebers wird durch Dienstleistungen wie Konzeption des Raumprogramms, Planung und Beschaffung von Flächen entsprochen, aber auch durch die Verwaltung und das Management von Flächen und deren Verwertung. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - strategische Flächenplanung und Flächenmanagement;
 - Konzeption und Einweisung des Raum- und Flächenprogramms;
 - Design und Bauausführung;
 - Miet- und Nutzungsmanagement;
 - Gebäudebewirtschaftung und Instandhaltung;
 - Modernisierung und/oder Sanierung;
 - ...
- **Arbeitsplatz:** der Bedarf des Auftraggebers in Bezug auf die Arbeitsumgebung wird durch Dienstleistungen in Abhängigkeit der internen und externen Umgebung, der Ausstattung mit Möbeln, Geräten bzw. Ausrüstung und Mietbereichen erfüllt. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - Arbeitsplatzgestaltung und Ergonomie;
 - Auswahl von Mobiliar, Geräten und Einrichtungen;
 - Umzugsmanagement;
 - Ausstatten der internen und externen Umgebung;
 - Beschilderung, Dekorationen, Aufteilung und Mobiliaraustausch;
 - ...
- **Technische Infrastruktur:** der Bedarf des Auftraggebers an Energie- und Medienversorgung wird durch Dienstleistungen erfüllt, die ein behagliches Raumklima erzeugen und für Beleuchtung und Sonnenschutz sorgen sowie die Strom-, Wasser- und Gasversorgung sicherstellen. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - Energie- und Medienmanagement;
 - nachhaltiges Umweltmanagement;
 - Betreiben und Instandhalten der technischen Infrastruktur;
 - Betreiben und Instandhalten von Gebäudeleittechniksystemen;
 - Instandhaltung der Beleuchtung;
 - Entsorgungsmanagement (einschließlich der Gefahrstoffe);
 - ...
- **Reinigung:** der Bedarf des Auftraggebers nach Hygiene und Sauberkeit wird durch Dienstleistungen erfüllt, die zu einem einwandfreiem Zustand der Arbeitsumgebung führen sowie dazu beitragen, die Vermögenswerte in einem guten Zustand zu halten. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - Hygienesdienstleistungen;
 - Unterhaltsreinigung, Maschinenreinigung;
 - Baureinigung und Glasreinigung;
 - Bereitstellung und Instandhaltung von Reinigungsgeräten;
 - Außenanlagenreinigung und Winterdienste;
 - ...

- **Sonstige Flächen und Infrastruktur:** besondere oder individuelle Anforderungen von Auftraggebern hinsichtlich der Fläche und Infrastruktur werden unter dieser Überschrift behandelt. Beispiele für diesen Anforderungen entsprechende Dienstleistungen sind:
 - Leihen von Spezialmessgeräten;
 - Ausstattung mit Maschinen und Geräten;
 - Management von Verkaufsflächen;
 - ...

B.3 Mensch & Organisation

- **Gesundheit, Arbeitsschutz und Sicherheit:** der Bedarf des Auftraggebers für eine sichere Arbeitsumgebung wird durch Dienstleistungen erfüllt, die sowohl vor externen Gefahren und internen Risiken schützen als auch für die Gesundheit und das Wohlbefinden der Menschen sorgen. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - betriebsärztliche Dienste;
 - Sicherheitsmanagement;
 - Zugangskontrolle, Identifikations-/Chipkarten, Schließanlagen- und Schlüsselverwaltung;
 - Katastrophenschutz- und Notfallplanung einschließlich Wiederherstellung;
 - Vorbeugender Brandschutz;
 - ...
- **Hospitality:** der Bedarf des Auftraggebers für Bewirtung wird durch Dienstleistungen erfüllt, die für eine gastfreundliche Arbeitsumgebung sorgen, in der sich Menschen willkommen und behaglich fühlen. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - Büro-, Schreib- und Empfangsdienste;
 - Help Desk Dienste;
 - Verpflegungsdienste und Automatenverkauf;
 - Organisation von Konferenzen, Besprechungen und besonderen Veranstaltungen;
 - Personaldienste;
 - Bereitstellung von Arbeitskleidung;
 - ...
- **Information und Kommunikation:** der Bedarf des Auftraggebers für Information und Kommunikation (ICT) wird durch Dienstleistungen erfüllt, die Informationstechnologie und Telekommunikations-einrichtungen zur Verfügung stellen. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - Betreiben eines Daten- und Telefonnetzes;
 - Betreuung des Rechenzentrums und der Server sowie deren Betrieb;
 - Unterstützung im Umgang mit Personalcomputern;
 - Sicherheit und Schutz der IT;
 - Computer- und Telefonanschlüsse und deren Umzüge;
 - ...
- **Logistik:** der Logistikbedarf des Auftraggebers wird durch Dienstleistungen erfüllt, die den Transport und die Lagerung von Gütern und Informationen ermöglichen und die relevanten Abläufe verbessern. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - interne Post- und Botendienste;
 - Dokumentenmanagement und Archivierung;
 - Kopiersysteme, Kopier- und Druckereidienste;
 - Bürobeford;
 - Warenempfangs- und Transportdienste, Lagersysteme;
 - Personentransport und Reisebüro;

- Parkplatzverwaltung und Fuhrparkmanagement;
- ...
- **Sonstige Unterstützungsleistungen:** der Bedarf des Auftraggebers für sonstige Unterstützungsleistungen kann durch eine Reihe zusätzlicher Dienstleistungen entsprochen werden. Diese Dienstleistungen können in Abhängigkeit von der Definition der Hauptaktivitäten sehr individuell sein. Beispiele für diesem Bedarf entsprechende Dienstleistungen sind:
 - Buchhaltung, Revision und kaufmännisches Berichtswesen;
 - Personalverwaltung;
 - Marketing und Werbung, Fotografierdienste;
 - Beschaffung, Vertragsmanagement und Rechtsberatung;
 - Projektmanagement;
 - Qualitätsmanagement;
 - ...