

Hauptkriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriterium	Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals

Relevanz und Zielsetzungen

Eine effiziente Bewirtschaftung ist in hohem Maß abhängig von den Kenntnissen und Kompetenzen des Personals, das die haustechnischen Anlagen betreibt. Insbesondere bei großen Büroobjekten und Hochhäusern werden umfangreiche und komplexe technische Systeme und Anlagen vorgehalten, die nicht nur bei der Inbetriebnahme korrekt einreguliert, sondern auch im Betrieb konstant überwacht, korrekt bedient und ggf. nachjustiert werden müssen.

Beschreibung

Insbesondere die Anlagentechnik moderner Gebäude erfordert umfassende Kenntnisse in den Bereichen Elektro-, Heizungs-, Lüftungs-, Sanitär- und Telekommunikationstechnik. Dazu ist je nach Anlagenart und technischer Ausstattung spezielles Fachwissen erforderlich, das eine entsprechende Ausbildung und regelmäßige Weiterbildung voraussetzt. Die Qualität der technischen Betriebsführung ist somit in hohem Maße abhängig von der Kompetenz des Betriebspersonals der Anlagentechnik.

Zum Betriebspersonal werden Personen gezählt, die mit der Bedienung und Überwachung der technischen Anlagen betraut, für Sicherheitseinrichtungen zuständig und überwiegend dauerhaft vor Ort tätig sind bzw. per Fernüberwachung das System konstant kontrollieren können. Die Qualifikation des haustechnischen Personals sollte mit der Komplexität und Größe des Gebäudes steigen, weshalb neben der Ausbildung insbesondere die Weiterbildung des Betriebspersonals zu bewerten ist.

Bewertung

Qualitative Bewertung

Methode

Zur Bewertung der Technischen Betriebsführung gilt es, die tatsächlich vorhandene technische Betriebsführung in der zurückliegenden Periode in den Bewertungsmaßstab einzuordnen.

Unterschieden werden die Teilkriterien Technische Betriebsführung und Weiterbildung. Eine umfassende fachspezifische Ausbildung des Betriebspersonals im jeweiligen Zuständigkeitsbereich sowie die Durchführung der technischen Betriebsführung durch eine spezialisierte Organisationseinheit oder ein Fachunternehmen wirken sich positiv auf die Bewertung aus.

Für eine qualitativ hochwertige technische Betriebsführung ist das Vertrags- oder Beschäftigungsverhältnis des Betriebspersonals zur nutzenden oder liegenschaftsverwaltenden Organisation von Bedeutung. Die technische Betriebsführung kann sowohl durch internes (Mitarbeiter der nutzenden oder liegenschaftsverwaltenden Organisation) oder externes Personal (beauftragtes Drittunternehmen, ÖPP-Partner) erfolgen. Im Rahmen der Bewertung muss das Vertrags- oder Beschäftigungsverhältnis jedoch betrachtet werden, da in Abhängigkeit von diesem unterschiedliche Aspekte zu einer hohen Qualität der technischen Betriebsführung beitragen.

Folgende Aspekte fließen in die Bewertung mit ein:

1. Vertragsverhältnis des Betriebspersonals zur nutzenden oder liegenschaftsverwaltenden Organisation

- Technische Betriebsführung durch
 - a. internes Personal (Mitarbeiter der nutzenden oder liegenschaftsverwaltenden Organisation) oder durch
 - b. externes Personal (beauftragtes Drittunternehmen, ÖPP-Partner)

Hauptkriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriterium	Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals

2. Aufbau- und Ablauforganisation der technischen Betriebsführung
 - Bedienung und Instandhaltung der Anlagen im Alltagsbetrieb,
 - Überwachung der einwandfreien Funktion.
 - Analyse, Optimierung und Koordination des Gebäudebetriebs
 - weitere Aufgabenbereiche des Betriebspersonals
3. Qualifikation des Betriebspersonals
 - Relevante Ausbildung für den jeweiligen Aufgabenbereich
4. Qualität der Störungsbearbeitung
 - Qualität der Dienstgütevereinbarung (Service-Level-Agreement)
 - Qualität der Aufbau- und Ablauforganisation im Hinblick auf Störungsbearbeitung und Anlagenverfügbarkeit
5. Weiterbildung des Betriebspersonals
 - Relevante Weiterbildung für den jeweiligen Aufgabenbereich

Maßgebende Regelwerke

- Publikationen und Arbeitshilfen des Arbeitskreis Maschinen- und Elektrotechnik (AMEV), insbesondere
- AMEV Wartung 2006
 - AMEV Instandhaltung 2006
 - AMEV Aufzug Service 2010
 - AMEV TK Service 2010
 - AMEV Instand GMA 2005

Wechselwirkungen zu weiteren Kriterien

Es besteht eine Wechselwirkung zum Steckbrief "5.1.5 Voraussetzungen für eine optimale Bewirtschaftung". Die hierin bewerteten Kriterien zu Wartung, Betrieb, Pflege und Handbüchern bei einem Neubau wirken sich vorteilhaft auf die Nutzungsphase aus, sind aber nicht unbedingte Voraussetzung.

Für die Beurteilung erforderliche Unterlagen

- Dokumentation der Aufbau- und Ablauforganisation der technischen Betriebsführung (Organigramm, Arbeitsregelungen, Geschäftsordnungen, Mitarbeiterlisten mit Zuständigkeitsbereich)
- Bei externen Unternehmen: Vertragsauszüge, Dienstgütevereinbarung, Protokolle der Leistungsüberprüfung, Auflistung der Mitarbeiter mit Zuständigkeitsbereich und Qualifikation
- Bei internen Beschäftigten: Auflistung der Mitarbeiter mit Zuständigkeitsbereich und Qualifikation, Dokumentation des Prozesses der Störungsbearbeitung
- Nachweise der Qualifikation des Betriebspersonals (personenbezogene Auflistung der Qualifikationen mit Angabe des jeweiligen Zuständigkeitsbereichs, Zeugnisse, Urkunden, etc.)
- Dokumentation der Störungsbearbeitung (Protokolle / Berichte über durchgeführte Störungsbearbeitungen)
- Dokumentation der durchgeführten Nutzerinformationen im Zuge der Störungsbearbeitung (Protokolle, Emails, etc.)
- Nachweis der Weiterbildung des Betriebspersonals (personenbezogene Auflistung der erfolgten Weiterbildungen mit Angabe des jeweiligen Zuständigkeitsbereichs, Bescheinigungen, etc.)



Bewertungssystem Nachhaltiges Bauen (BNB)
Büro- und Verwaltungsgebäude
Modul Nutzen + Betreiben

Hauptkriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriterium	Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals

Hauptkriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriterium	Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals

Bewertungsmaßstab

Anforderungsniveau

Z: 100	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 100
R: 50	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 50
G: 10	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 10
0	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt <10

Zwischenwerte sind abschnittsweise zu interpolieren

1. Teilkriterium

Technische Betriebsführung und Qualifikation

Pkt	Beschreibung
70	<p>Qualitätsstufe 5 wie Qualitätsstufe 4, jedoch zusätzlich: Bei externen technischer Betriebsführung:</p> <ul style="list-style-type: none"> Im Rahmen der Beauftragung des Fachunternehmens wurde eine Dienstgütevereinbarung (Service-Level-Agreement) geschlossen. In dieser wurden die Reaktionszeit, der Umfang, das Berichtswesen und die Schnelligkeit der Störungsbearbeitung vereinbart. Durch die vereinbarte Reaktionszeit war eine kurzfristige Reaktion bei Störungen jederzeit sichergestellt. Die Dienstgütevereinbarung gewährleistete eine hohe Anlagenverfügbarkeit. Die Leistungen des Auftragnehmers wurden durch den Auftraggeber (Liegenschaftsverwaltung, Nutzervertreter, etc.) regelmäßig überprüft. Es besteht ein internes Berichtswesen über die Störungsbearbeitung. Im Rahmen des Berichtswesens wurden die von Störungen betroffenen Gebäudenutzer über den aktuellen Stand der Störungsbearbeitung informiert. <p>ODER bei interner technischer Betriebsführung:</p> <ul style="list-style-type: none"> Im Rahmen einer definierten Aufbau- und Ablauforganisation war eine kurzfristige Reaktion auf Störungen jederzeit sichergestellt. Eine hohe Anlagenverfügbarkeit wurde durch die zuständige Organisationseinheit gewährleistet. Es besteht ein internes Berichtswesen über die Störungsbearbeitung. Im Rahmen des Berichtswesens wurden die von Störungen betroffenen Gebäudenutzer über den aktuellen Stand der Störungsbearbeitung informiert.
50	<p>Qualitätsstufe 4 wie Qualitätsstufe 3, jedoch zusätzlich: Die technische Betriebsführung erfolgte durch ein Fachunternehmen aus dem Bereich Facility Management oder durch eine auf Leistungen des Facility Management spezialisierte Organisationseinheit (Team, Referat, Abteilung, etc.) der nutzenden oder liegenschaftsverwaltenden Organisation.</p>
35	<p>Qualitätsstufe 3 wie Qualitätsstufe 2, jedoch zusätzlich: Die technische Betriebsführung findet auch auf der strategischen Ebene statt. Diese beinhaltet zusätzliche Leistungen des Betriebspersonals für die Analyse, Optimierung und Koordination des Gebäudebetriebs durch eine</p>

Hauptkriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betriebens
Kriterium	Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals

	entsprechend qualifizierte Fachkraft.
20	<p>Qualitätsstufe 2 wie Qualitätsstufe 1, jedoch zusätzlich: Das Betriebspersonal verfügt über eine qualifizierte Ausbildung für den jeweiligen Aufgabenbereich. Ihm sind über die technische Betriebsführung hinausgehend keine weiteren Aufgaben zugeordnet.</p>
5	<p>Qualitätsstufe 1: Die technische Betriebsführung findet nur auf der operativen Ebene statt. Sie beinhaltet die Leistung des Betriebspersonals für</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Bedienung und Instandhaltung der Anlagen im Alltagsbetrieb und • die Überwachung der einwandfreien Funktion. <p>Die technische Betriebsführung erfolgte durch internes oder externes Personal, dem über die technische Betriebsführung hinaus weitere Aufgaben zugeordnet sind.</p>

2. Teilkriterium

Weiterbildung

Pkt	Beschreibung
30	<p>Das Betriebspersonal nimmt regelmäßig (mind. jährlich) an Weiterbildungsangeboten zertifizierter Bildungsträger teil. Die Inhalte und der Umfang der Weiterbildung entsprechen dem jeweiligen Zuständigkeitsbereich. Der Fokus der Weiterbildungsangebote liegt in den Themenfeldern:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltigkeit • Energiemanagement • Energieeinsparung • Betriebsoptimierung
15	<p>Das Betriebspersonal nimmt regelmäßig (mind. jährlich) an Weiterbildungsangeboten oder internen Schulungsmaßnahmen teil. Die Inhalte und der Umfang der Weiterbildungen oder Schulungen entsprechen dem jeweiligen Zuständigkeitsbereich.</p>
5	<p>Das Betriebspersonal nimmt regelmäßig (mind. alle zwei Jahre) an Weiterbildungsangeboten oder internen Schulungsmaßnahmen teil.</p>
0	<p>Das Betriebspersonal nimmt keine Weiterbildungsangebote wahr.</p>