

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriterium	<b>Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals</b>

#### Relevanz und Zielsetzungen

Eine effiziente Bewirtschaftung ist abhängig von der Gestaltung des Prozesses der technischen Betriebsführung und von der Qualifikation 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. Dazu bedarf es neben einer optimierten Prozessgestaltung auch einer regelmäßigen Weiterbildung der Mitarbeiter. Ziel ist es, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zu initiieren.

#### Beschreibung

Die technische Betriebsführung ist ein Prozess, der sich aus operativen und strategischen Teilprozessen zusammensetzt. Eine kontinuierliche Verbesserung dieses Prozesses bedarf daher einer fortlaufenden Wiederholung der Tätigkeiten Planen, Ausführungen, Kontrollieren und Reagieren (PDCA Zyklus).

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 hängt so direkt von der Kompetenz des Betriebspersonals ab.

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.

#### Bewertung

Qualitative Bewertung

#### Methode

Unterschieden werden die Teilkriterien **Technische Betriebsführung und Qualifikation** und **Weiterbildung**. Ein gut organisierter Prozess der technischen Betriebsführung, eine fachspezifische Ausbildung des Betriebspersonals und regelmäßige Weiterbildungen wirken sich positiv auf die Bewertung aus.

Die technische Betriebsführung kann sowohl durch internes Personal (Mitarbeiter der nutzenden oder liegenschaftsverwaltenden Organisation) oder externes Personal (beauftragtes Drittunternehmen, ÖPP-Partner) erfolgen. Im Rahmen der Bewertung muss das Vertrags- oder Beschäftigungsverhältnis 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. Aufbau- und Ablauforganisation der technischen Betriebsführung
  - Umsetzung eines Qualitätsmanagement-Systems
  - vertragliche oder interne Regelungen zur technischen Betriebsführung
  - Analyse, Optimierung und Koordination des Gebäudebetriebs

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriterium	<b>Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals</b>

**Methode**

2. Qualifikation des Betriebspersonals
  - Relevante Ausbildung für den jeweiligen Aufgabenbereich
3. Qualität der Störungsbearbeitung
  - Qualität der Dienstgütevereinbarung (Service-Level-Agreement)
  - Qualität der Aufbau- und Ablauforganisation im Hinblick auf Störungsbearbeitung und Anlagenverfügbarkeit
4. Weiterbildung des Betriebspersonals
  - Relevante Weiterbildung für den jeweiligen Aufgabenbereich

**Maßgebende  
Regelwerke**

- EN ISO 9001 Qualitätsmanagementsystem (QM-System)
- 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 Kriterium BNB\_BN 5.1.5 „Voraussetzungen für eine optimale Bewirtschaftung“. Die hierin bewerteten Kriterien zu Wartung, Betrieb, Pflege und Erstellung von Handbüchern bei einem Neubau wirken sich vorteilhaft auf die Nutzungsphase aus, sind aber nicht unbedingte Voraussetzung.

**Für die Beurteilung  
erforderliche  
Unterlagen**

- Vorliegen eines Qualitätsmanagement-Systems nach EN ISO 9001 oder gleichwertig
- 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,
- 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) inkl. Nutzerinformationen (Protokolle, E-Mails, etc.)
- Dokumentation der durchgeführten Nutzerinformationen im Zuge der Störungsbearbeitung (Protokolle, E-Mails, etc.)
- Nachweis der Weiterbildung des Betriebspersonals (personenbezogene Auflistung der erfolgten Weiterbildungen mit Angabe des jeweiligen Zuständigkeitsbereichs, Inhalte, Bescheinigungen, etc.)

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriterium	<b>Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals</b>

**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	Qualitätsstufe 6: wie Qualitätsstufe 5, jedoch zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die technische Betriebsführung ist Bestandteil eines Qualitätsmanagement-Systems nach EN ISO 9001 oder gleichwertig bzw. der externe Dienstleister betreibt ein derartiges Qualitätsmanagement-System.</li> </ul>
60	Qualitätsstufe 5: wie Qualitätsstufe 4, jedoch zusätzlich: <p><b>Bei externen technischer Betriebsführung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Rahmen der Beauftragung des Fachunternehmens wurde eine Dienstgütevereinbarung (Service-Level-Agreement) geschlossen. In dieser wurden die Reaktionszeit, der Umfang, das Berichtswesen, die Anlagenverfügbarkeit und die Schnelligkeit der Störungsbearbeitung vereinbart.</li> <li>• Die Leistungen des Auftragnehmers wurden durch den Auftraggeber (Liegenschaftsverwaltung, Nutzervertreter, etc.) regelmäßig überprüft.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>ODER bei interner technischer Betriebsführung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Rahmen einer definierten Aufbau- und Ablauforganisation war eine kurzfristige Reaktion auf Störungen jederzeit sichergestellt. Eine hohe Anlagenverfügbarkeit wurde durch die zuständige Organisationseinheit gewährleistet.</li> <li>• 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.</li> </ul>
50	Qualitätsstufe 4: wie Qualitätsstufe 3, jedoch zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die technische Betriebsführung findet auch auf der strategischen Ebene statt.</li> <li>• Die technische Betriebsführung erfolgt 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.</li> </ul>

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriterium	<b>Technische Betriebsführung und Qualifikation des Betriebspersonals</b>

**Bewertungsmaßstab**

35 Qualitätsstufe 3: wie Qualitätsstufe 2, jedoch zusätzlich: Das Betriebspersonal erbringt durch eine entsprechend qualifizierte Fachkraft zusätzliche Leistungen für die Analyse, Optimierung und Koordination des Gebäudebetriebs.
20 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.
5 Qualitätsstufe 1: Die technische Betriebsführung findet auf der operativen Ebene statt. Sie beinhaltet die Leistung des Betriebspersonals für <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bedienung und Instandhaltung der Anlagen im Alltagsbetrieb und</li> <li>• die Überwachung der einwandfreien Funktion.</li> </ul> Die technische Betriebsführung erfolgt durch internes oder externes Personal, dem über die technische Betriebsführung hinaus weitere Aufgaben zugeordnet sind.

**2. Teilkriterium**

**Weiterbildung**

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