

Gebäudetechnik-Kostensenkung durch All-In-Servicevertrag

Peter Ernst Häfliger

Die heutigen Vertragsverhältnisse

Der *Wartungs- oder Servicevertrag* und der *Instandhaltungsvertrag*

Definitionen: Die Begriffe Instandhaltung (IH), Wartung, Inspektion und Instandsetzung stützen sich auf die DIN-Norm 31 051.

Zielformulierung: Die Instandhaltung stellt eine komplexe Dienstleistung dar. Der Kunde erwartet eine kostengünstige Nutzung der Gebäudetechnikanlagen. Die Instandhaltung wird mit diesem Grundsatz mit Einbezug der IH-Strategie definiert. Bis heute ist es üblich, dass die mit dem Werk beauftragte Firma dem Bauherrn eine Offerte für die Betreuung der erstellten Anlagen unterbreitet. Diese Offerte beinhaltet normalerweise nur die Wartung oder allenfalls die Instandhaltung bestimmter Anlagen eines Gebäudetechnikbereiches, bestehend aus der Inspektion und des Wartungsservices, wobei für die Ersatzteile eine separate Abrechnung erstellt wird.

Für ein Gebäude ergeben sich schliesslich ganze Dossiers von Wartungs- oder Instandhaltungsverträgen, die dann über Jahre bestehen bleiben, ohne je überprüft und hinterfragt zu werden.

Die Bedürfnisse ändern sich

Weil sich die Firmen vermehrt auf die Kerngeschäfte konzentrieren, ändern sich die Marktverhältnisse und die Bedürfnisse der Firmen auf dem Gebiet der Instandhaltung. Durch die Konzentration auf das Wesentliche gehen Gebäudebesitzer dazu über, sich von personalintensiven und aufwendigen Kleinarbeiten zu entlasten und entsprechende Dienstleistungen vermehrt an «All-In-Organisationen» zu übertragen.

Die Veränderungen erfordern in Zukunft andere Vertragskonzepte

Durch die Globalisierung werden die Aufgaben und Funktionen umfassender. Bei den Kosten will man eine bessere Übersicht anstreben und stets den gesamten Aufwand kennen. Ausserdem ist man nicht mehr bereit, in mühsamer Kleinarbeit von vielen einzelnen Anlagen und Bereichen ständig die Verträge zu studieren, eine aufwendige und mühsame Kostenkontrolle zu betreiben und durch minutiöse Kleinarbeit den jährlichen Kostenaufwand ausfindig zu machen. In Zukunft ist es für den Bauherrn wichtig, dass er keine defizitären internen Servicedienste unterhalten muss, jederzeit verbindliche Kosteninformationen zur Verfügung

hat und für Immobilienoptimierungen stets mit spezifischen Kosten operieren kann. Aus diesem Grund wird man in Zukunft auf die vielen Einzelverträge und die unübersichtlichen Kosten- und Kompetenzverhältnisse verzichten wollen und neue gesamtheitliche Vertragsformen bevorzugen. Dies führt unweigerlich auch zur «Globalisierung» der Auftragsverhältnisse bei der Instandhaltung der Gebäudetechnik.

Die neue Vertragsform, der All-In-Service-Vertrag

Kundenwünsche, neue Forderungen und Angebote

Bauherren, die über eine grössere Anzahl von Objekten mit komplexer Gebäudetechnik verfügen, wünschen vermehrt einfachere und übersichtlichere Verhältnisse bei der Instandhaltung bezüglich Zuständigkeit, Kostenabrechnungen, Verantwortung, Garantie und Haftung.

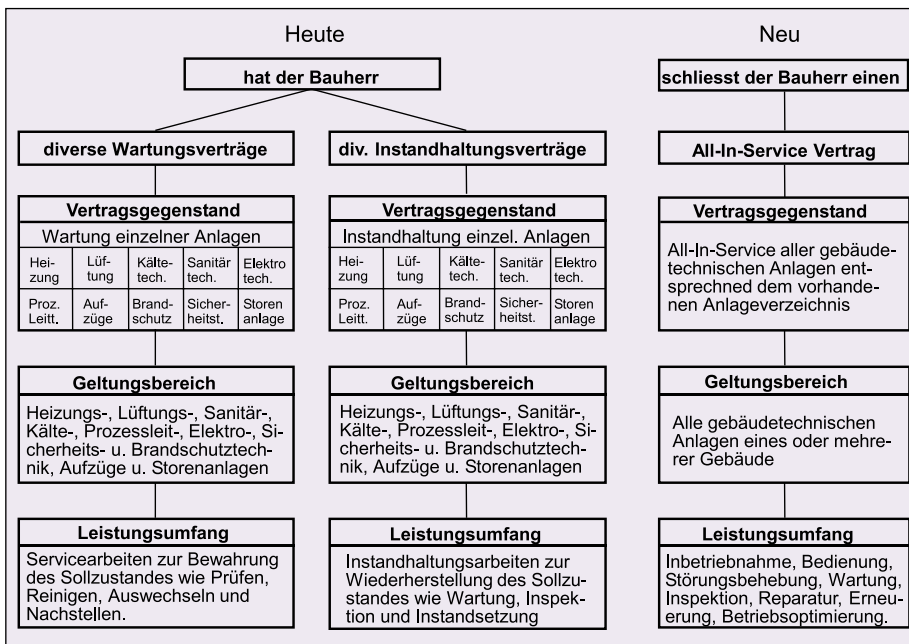
Dies bedeutet, dass die aufwendige Kostenüberwachung und die ständige Auseinandersetzung mit vielen Einzelunternehmen über kleine Einzelaufträge, Garantiefragen, Zusatzkosten und langwierige Garantieprozesse künftig mit neuen Auftrags- und Vertragsformen zur Zufriedenheit der Kunden gelöst werden müssen.

Diese Marktlücke haben bereits vereinzelte Instandhaltungsconsultingfirmen entdeckt und versuchen mit Globalverträgen ins Geschäft zu kommen. Allerdings sind dabei nicht immer alle Dienstleistungen und nicht alle Gebäudetechnikbereiche enthalten, so dass der Bauherr trotzdem nicht völlig entlastet wird und weiterhin eigene Spezialisten braucht. Damit werden die Bedürfnisse der Bauherren nur teilweise erfüllt.

Die Randbedingungen für das neue Vertragswerk

Damit die Vorzüge eines globalen Vertrags nach den Vorstellungen der Bauherren voll genutzt werden können, müssen einige Randbedingungen erfüllt sein, nämlich:

- Der *Vertragsgegenstand* sollte sämtliche Dienstleistungen in Form eines All-In-Services umfassen, wobei sowohl die Überwachung, die Störungsbehebung, die Instandhaltung, die Instandsetzung, die Betriebsoptimierung als auch die Erneuerung von Verschleissteilen in den Vertragsleistungen inbegriffen sind. Damit wird der administrative Aufwand für den Bauherrn entschei-



Das Prinzip der heutigen Verträge und der neuen All-In-Service-Vertragsform.

dend vereinfacht und die Anlagen werden ständig fachmännisch betreut.

- Der Geltungsbereich sollte möglichst alle Gebiete der Gebäudetechnik umfassen, wobei vor allem komplexe Anlagen grösserer Gebäude in Frage kommen, die arbeitsintensiv sind, ein Team von Fachleuten erfordern und intensiv betreut werden müssen.
- Die Verfügbarkeit und die Qualitätssicherung. Speziell von Bedeutung sind auch Anlagen, die aus betrieblichen Gründen eine hohe Verfügbarkeit erfordern und infolge ihrer Funktion qualifiziert werden müssen.

Zweck und Aufbau des neuen Vertragswerks

Weil Verträge für technische Anlagen infolge vieler Details oft unübersichtlich werden, ist es wichtig eine Gestaltungsart zu wählen, die eine bessere Übersicht gewährleistet und im Rahmen der zunehmenden elektronischen Datenverarbeitung vermehrt standardisiert werden kann.

Ein solcher Vertrag sollte aus einem allgemeinen Teil, welcher die Leistungen der Parteien und die Regelungen enthält, bestehen, und aus Anhängen mit objektspezifischen und detaillierten Daten und Regelungen.

Dieser Vertrag bezweckt den neuen Anforderungen gerecht zu werden und in übersichtlicher Form die gesamtheitlichen Vertragsleistungen zur Betreuung von Gebäudetechnikanlagen zu regeln.

Die Vorteile für den Anlagebesitzer

Durch den Abschluss eines derartigen All-In-Service-Vertrags kann sich der Bauherr von unzähligen Aufgaben entlasten, und damit Kosten einsparen:

- Er braucht keine eigenen Service-equipen mit entsprechend hohen Personalkosten und Personalproblemen bezüglich Anstellung und Ausbildung.
- Garantie und Haftung werden eindeutig geregelt.
- Das Know-how wird stets zur Verfügung gestellt.
- Es müssen keine teuren Spezialisten angestellt werden, die dann nur zeitweise ausgelastet werden können.
- Der administrative Aufwand wird sehr gering.
- Über die gesamten Betriebskosten bestehen eindeutige und übersichtliche Kostenverhältnisse, so dass das Objekt einfacher verwaltet werden kann.
- Die Kosten reduzieren sich wesentlich durch vereinfachte Verwaltung.

- Für die Vermietung stehen transparente Kosten zur Verfügung.

Die Verpflichtungen für den Anlagebetreuer

- Der Anlagebetreuer ist für den Betrieb aller vertraglich festgelegten Anlagen verantwortlich.
- Er muss gemäss einem eindeutig definierten Pflichtenheft die umschriebenen Arbeiten aufgrund vorgegebener Qualitätskriterien ausführen.
- Er ist verpflichtet, die Anlagen gemäss dem aktuellen Stand der Technik zu betreiben, deren Betrieb zu optimieren und sämtliche Betriebskosten zu erfassen und selbst abzurechnen.
- Er ist auch verpflichtet, die Anlagen bezüglich Steuerung, Überwachung und Regelung auf dem neusten Stand der Technik zu halten.

Die verfügbaren Kosten sind jedes Jahr im voraus festgelegt und müssen eingehalten werden.

Aufbau und Inhalt des All-In-Service-Vertrags

Das Titelblatt orientiert über den Vertragsgegenstand und die Vertragsparteien.

Im variablen Teil werden alle auftragspezifischen Details der vertraglichen Vereinbarungen aufgeführt, wobei es sich im wesentlichen um Grössenordnungen wie Zeitpunkt, Zeitdauer, Mengenangaben, Ortsbezeichnungen, Aufzählungen und die Formulierung spezieller Vertragsregelungen handelt. Die wichtigsten auftragspezifischen Kriterien des Vertrages sind:

- Der Vertragsbeginn, die Vertragsdauer und das Vertragsende;
- die Kündigungsfrist;
- der Vertragspreis, die Preisart und die Teuerungsrechnung;
- die Zahlungsbedingungen und die Rechnungsstellung;
- die Garantiedauer;
- die besonderen Vereinbarungen;
- der Gerichtsstand;

Vorzüge und Konsequenzen dieser Vertragsart

Alle rechtlichen Belange werden vor der definitiven Vertragsfassung grundsätzlich diskutiert, auf rechtliche Mängel und Schwachstellen geprüft und entsprechend angepasst.

Der allgemeine Teil

Er bleibt grundsätzlich während der Vertragsdauer unverändert. Bei weiteren Vertragsabschlüssen kann er als

Der allgemeine Teil des All-In-Service-Vertrags:

Der allgemeine Teil enthält alle massgebenden rechtlichen Regelungen, orientiert über die Vertragsgrundlagen, die Vertragsleistungen und die Vertragsunterlagen und verweist auf die erweiterten Grundlagen.

Im allgemeinen Teil werden die folgenden Kriterien inhaltlich definiert:

- Der Vertragsgegenstand;
- der Geltungsbereich;
- die Vertragsform und deren Gliederung;
- die Definition des All-In-Service;
- die Vertragsleistungen des Anlagenbetreuers;
- die Definitionen des Vertragspreises;
- die Leistungen des Anlagebesitzers und Auftraggebers;
- die Vorbehalte des Auftraggebers;
- die Gewährleistungen des Anlagebetreibers;
- die Garantieleistungen;
- die Haftung und Ausschlüsse;
- die Versicherungen des Auftragsnehmers;
- der Zuzug von Subunternehmen und die Regelung von Leistungen und Verpflichtungen der Unterakkordanten;
- die Übertragung von Rechten und Pflichten;
- die Geheimhaltungsklausel;
- die Definition der Vertragsdauer;
- Vertragsbindung;
- Vertragsänderungen;
- besondere Vertragsregelungen;
- die Vertragsauflösung, Kündigungsfrist;
- das Anlageverzeichnis;
- die Schlussbestimmungen;
- die Vertragsbeilagen;
- das anwendbare Recht und der Gerichtsstand.

Der Inhalt der einzelnen Klauseln ist zwischen den Vertragsparteien zu regeln.

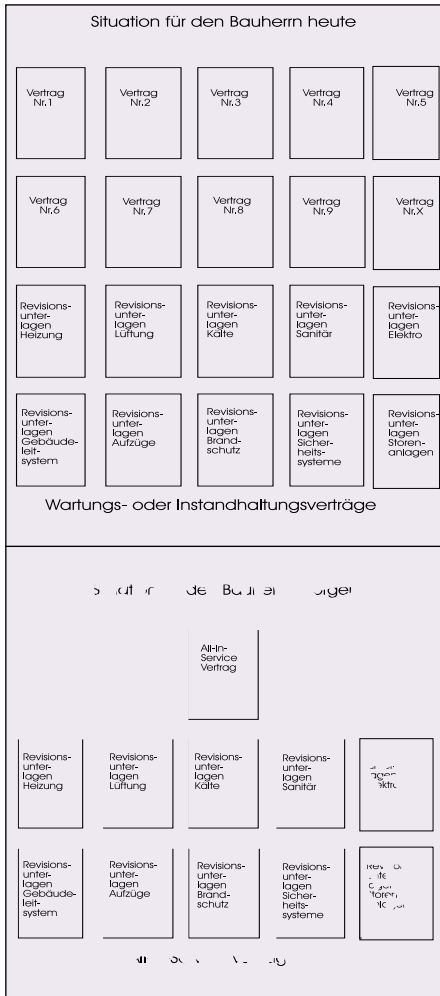
Basis dienen. Objektspezifische Angaben sowie spezielle Regelungen werden in den Anhängen definiert.

Der variable Teil

Besprechungen sind nur noch zur Festlegung der Einzelheiten, wie sie in den Anhängen aufgeführt sind, notwendig.

Der objektspezifische Anhang

Dieser Vertragsteil enthält keine rechtlichen Regelungen und besteht nur aus Unterlagen, die bereits vor den Vertragsverhandlungen als Revisionsdokumente erstellt werden müssen und daher übernommen werden können. Unvollständige, unzureichende oder fehlende Unterlagen müssen einmalig korrigiert und ergänzt werden.



Gestaltung der heutigen Verträge und der neuen All-In-Service-Vertragsform.

Die zukünftigen Auswirkungen

Die zukünftigen Branchenverhältnisse

Bei der Gebäudetechnik wird die Betreuung komplexer Anlagen in Zukunft vermehrt an spezialisierte Firmen übertragen.

In Zukunft wird es nicht nur Instandhaltungsequipen und Instandhaltungsverträge mit einzelnen Unternehmern geben, sondern ein Objektmanagement während der gesamten Lebensdauer der Anlagen, wobei auch Erneuerungen eingeplant und mit Hilfe von Expertensystemen die Anlagen laufend optimiert werden. Für diese umfassende Tätigkeit werden vermehrt Firmen Gesamtaufträge mit Pauschalvereinbarungen für eine längere Periode übernehmen und für den sicheren und wirtschaftlichen Betrieb haften. Dies führt dazu, dass die einzelnen Installationsfirmen, die normalerweise nur Anlagen eines einzelnen Fachgebietes instandhalten können, vermehrt durch ge-

eignete Organisationen/Firmen mit Globalverpflichtungen verdrängt werden.

Die zukünftigen Besitzeranforderungen am Beispiel eines Produktionsunternehmens

Besitzer von Gebäudetechnik-Anlagen werden durch den Kostendruck der internationalen Märkte gezwungen, ihre Infrastruktur möglichst kostengünstig zu betreiben und auf unnötigen Aufwand zu verzichten.

Die objektspezifischen Vertragsdaten

Dieser Teil befasst sich mit dem eigentlichen Geltungsbereich des Vertrages. Hierfür werden die zu behandelnden Anlagen und Objekte und deren Funktion sowie der Umfang der zu betreuenden Gebäudetechnik und die einzelnen Dienstleistungen genau aufgelistet.

Als zusätzliche Vertragsgrundlagen dienen die Anlageliste, die Checklisten und die Arbeitsanweisungen, die im Laufe der Vertragsdauer infolge Funktionsänderungen, Stilllegungen oder Erweiterungen ändern können.

Aufbau. Dieser Vertragsteil besteht im wesentlichen aus dem Pflichtenheft der vereinbarten All-In-Service-Vertragsleistungen. Er enthält das Dokumentationsverzeichnis sowie sämtliche Ordner mit allen erforderlichen Dokumenten, die als Grundlage für die auszuführenden Arbeiten dienen und die einzuhaltenden Qualitätsanforderungen beschreiben.

Inhalt. Für die genaue Spezifikation der zu erbringenden Arbeiten sind folgende Unterlagen und Kriterien wesentlich:

- Die Objektgliederung mit den Anlagestandorten;
- die Anlageliste mit Angabe der Funktion, des Standortes, der zugehörigen Zonen, des Baujahres, der Anlagegrößen;
- Liste der Qualitätsanforderungen und Betriebsbedingungen;
- Listen der Instandhaltungsarbeiten und der zeitlichen Intervalle;
- Listen über Prozessabläufe;
- Ersatzteilliste;
- Liste der Vorschriften und Empfehlungen des Auftraggebers und der Ämter;
- Revisionsdokumente aller Anlagen;
- Betriebskostenanalyse mit Energieflussdiagrammen.

Bei der All-In-Service-Offerte sind diese Unterlagen bereits eine konkrete Basis.

Die Zusammensetzung dieser Dokumente kann bezüglich Aufbau, Gestaltung und Inhalt standardisiert werden und hat dann als eigentliche Vertragsbeilage immer das gleiche Aussehen.

Die aufwendigen Personalkosten, die mangelnden Fachkräfte und der erhöhte Aufwand für die stetige Weiterbildung, aber auch die Arbeitsplatzkosten führen dazu, möglichst alle Tätigkeiten, die nicht mit dem eigentlichen Firmenzweck zusammenhängen an Fremdfirmen zu vergeben, insbesondere wenn ein spezielles Know-how fehlt und keine Synergieeffekte entstehen.

Damit über die Kostenverhältnisse des Betriebes stets eine klare Übersicht besteht, die Administration möglichst einfach bleibt und die Verantwortung und die Haftung für die Infrastruktur abgetreten werden kann, ist es logisch, Fremdfirmen mit diesen Aufgaben zu betrauen.

Das Facility Management wird dadurch wesentlich einfacher. Diese Regelung ermöglicht dann auch, die Immobilien inklusive der Infrastruktur einer anderen Gesellschaft abzutreten und die Räumlichkeiten zusammen mit der Infrastruktur für die Dauer der Produktionszeit lediglich zu mieten.

Die zukünftigen Chancen des All-In-Service-Vertrags

Der All-In-Service-Vertrag ermöglicht in Zukunft eine Globalregelung der Anlagebetreuung, so dass der Anlagebenutzer vom Unterhalt entlastet wird und der Anlagebetreiber die Verantwortung übernimmt. Für den Anlagebenutzer entstehen dadurch klare finanzielle Verhältnisse.

Der Anlagebetreiber hat durch die langjährige Verpflichtung ein gesichertes Auftragsvolumen und kann durch geschicktes Management mit den Anlagen einen Gewinn erwirtschaften.

Weil das Geschäft mit der Erstellung neuer Anlagen laufend abnimmt, ist diese Art der Auftragsübernahme für innovative Firmen mit grossem Know-how und einem guten Mitarbeiterstab ein willkommener Ersatz. Damit lassen sich übrigens langfristig auch Arbeiten für Anlagenerneuerungen sichern. Weitere Infos siehe auch <http://www.gbt.ch>.

Weitere Informationen:
 P.E. Häfliger, Bereichsleiter Gebäudetechnik
 Novartis Services AG
 Tel. 061 - 696 18 63, Fax 061 - 696 62 36
 e-mail: peterernst.haefli@sn.novartis.com