

Standarder som værktøj ved aftale om rightsourcing

Standard

- ”Dokument til fælles og gentagen anvendelse, der angiver regler, vejledning eller karakteristiske træk ved aktiviteter eller resultaterne af disse.
- ... fastlagt ved konsensus og vedtaget af et anerkendt organ.
- ... for at opnå optimal orden i en given sammenhæng”.

(DS-EN 45020, pkt. 3.2 og ISO/IEC Guide 2:2004)

Hvad kan vi bruge standarderne til ?

Nogle eksempler ---

- Sikre fælles forståelse af begreber, ord og udtryk mellem to eller flere parter
- Sikre rigtigt materialevalg og andre kritiske produktionskrav ved produktion af varer og tjenester
- Sikre fælles/ensartet forståelse af f.eks. kravsbeskrivelser, rutinebeskrivelser og forventningsniveauer
- Sikre brug af korrekte måle-, kontrol- og sammenligningsdata, når det er kritisk (kvalitet, sikkerhed, hygiejne etc.)

Internationalt godkendte standarder gør dette muligt i også virksomhed på tværs af landegrænserne

Rightsourcing med FM-Standarderne

Europæiske standarder for Facilities Management udviklet siden 2002

DS-EN 15221-1 Facilities Management – Del 1: **Terminologi og definitioner**

DS-EN 15221-2 Facilities Management – Del 2: **Vejledning for udarbejdelse af Facilities Management-aftaler**

DS-EN 15221-3 Facilities Management – Del 3: **Vejledning om kvalitet i Facilities Management**

(Facility Management Part 3: Guidance on Quality in Facility Management)

DS-EN 15221-4 Facilities Management – Del 4: **Taksonomi, klassifikation og struktur inden for Facilities Management**

(Facility Management Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management)

DS-EN 15221-5 Facilities Management – Del 5: **Vejledning i styring af processer i Facilities Management**

(Facility Management Part 5: Guidance on Facility Management processes)

DS-EN 15221-6 Facilities Management – Del 6: **Opmåling af arealer og rum i Facilities Management**

(Facility Management Part 6: Area and Space Measurement in Facility Management)

DS-EN 15221-7 Facilities Management – Del 7: **Vejledning om benchmarking af præstationer i Facilities Management**

(Facility Management Part 7: Performance Benchmarking)

Generelle fordele ved brug af standarder
”... Fælles forståelse ...”

Forretningsprocesser

- Idendisk og konsistent brug af terminologi
- Specifikationer; f.eks. i kontrakter
- Forenkling; af f.eks. produktionsprocesser og entydige service-processer
- Entydig kommunikation – over landegrænser og mellem forskellige kulturer

Generelle fordele ved brug af standarder
”... Fælles forståelse ...”

Kvalitetsledelse

- Beskrivelse af servicekvaliteter; f.eks. i aftaler
- Produktbeskrivelser
- Ledelses- og styringssystemer/software

Generelle fordele ved brug af standarder ”... Fælles forståelse ...”

Faguddannelse

- Niveautilpasninger af uddannelse
- Sammenlignelige uddannelsesprogrammer
- Sammenligninger af certificerings- og autorisationskrav
- Anvendelse som pensumslitteratur

Generelle fordele ved brug af standarder ”... Fælles forståelse ...”

Benchmarking

- Sikrer fælles forståelse mellem benchmarking-partnere
- Muliggør det for benchmarking-partnere at definere eksempelvis omkostningstyper og regnskabskontering på samme måde
- Understøtter relevante og pålidelige sammenligninger – ”Æbler til æbler”

Generelle fordele ved brug af standarder
”... Fælles forståelse ...”

”Best practice”

- Værktøj i ændringsprocesser
- Værktøj i organisationsudvikling
- ... og andre store og små processer for at udvikle og vedligeholde forskellige former for ønsker kvalitet, kompetence og produktivitet

Generelle fordele ved brug af standarder ”... Fælles forståelse ...”

Generelt

- Eliminere tvetydigheder i udbuds- og aftaledokumenter
- Entydigt internationalt sprog på tværs af kulturer der fremmer bilateral handel og tjenesteydelser.
- Forbedret grundlag for benchmarking
- Enklere formidling af information fra leverandør til bruger, samt formidling af forskningsresultater
- Entydig terminologi som basis for udvikling af software

*Standarder er ikke "lov"
– eller lovmæssigt bindende –
før henvisning til brug af standarden
(helt eller delvis) indgår i
en underskrevet aftale
mellem to eller flere parter*

Rightsourcing med FM-Standarderne

Europæiske standarder for Facilities Management udviklet siden 2002

DS-EN 15221-1 Facilities Management – Del 1: **Terminologi og definitioner**

DS-EN 15221-2 Facilities Management – Del 2: **Vejledning for udarbejdelse af Facilities Management-aftaler**

DS-EN 15221-3 Facilities Management – Del 3: **Vejledning om kvalitet i Facilities Management**

(Facility Management Part 3: Guidance on Quality in Facility Management)

DS-EN 15221-4 Facilities Management – Del 4: **Taksonomi, klassifikation og struktur inden for Facilities Management**

(Facility Management Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management)

DS-EN 15221-5 Facilities Management – Del 5: **Vejledning i styring af processer i Facilities Management**

(Facility Management Part 5: Guidance on Facility Management processes)

DS-EN 15221-6 Facilities Management – Del 6: **Opmåling af arealer og rum i Facilities Management**

(Facility Management Part 6: Area and Space Measurement in Facility Management)

DS-EN 15221-7 Facilities Management – Del 7: **Vejledning om benchmarking af præstationer i Facilities Management**

(Facility Management Part 7: Performance Benchmarking)

DS-EN 15221-1, "Terminologi og definitioner"

INDHOLD:

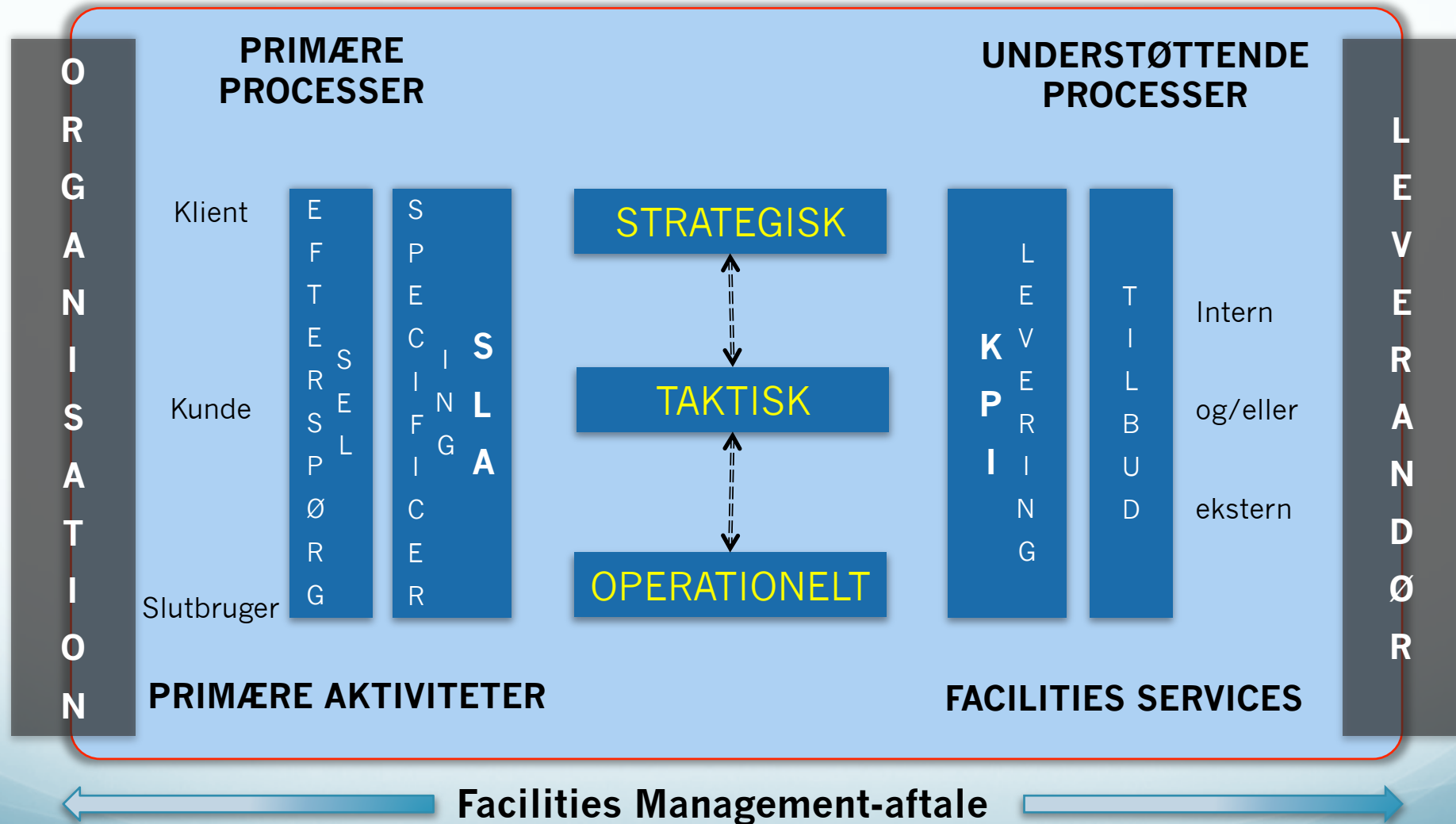
1. Omfang
 2. Termer og definitioner
 3. Anvendelsesområde for Facilities Management
- Anneks A (Informativt). Model for Facilities Management
- A1. Generelt
 - A.2. Organisation.
 - A.3. Udbud og efterspørgsel
 - A.4. Interaktionsniveauer (strategisk, taktisk, operationelt)
 - A.5. Konklusion
- Anneks B (informativt). Anvendelsesområder for Facilities Management
- B.1. Generelt
 - B.2. Arealer og infrastruktur
 - B.3. Mennesker og organisation

Definition af Facilities Management

*Integrering af processer
i en organisation
for at opretholde og udvikle
de (aftalte) services,
der understøtter og forbedrer
de primære aktiviteter*

Rightsourcing med FM-Standarderne

FM-modellen (Iht. DS-EN 15221-1, Anneks A)



DS-EN 15221-1, "Terminologi og definitioner"

Interaktionenniveauer ... pkt. A.4.

Strategisk niveau

- at opnå målene for organisationen på langt sigt gennem at:
- Definere strategien for FM i sammenhæng med organisationens strategi
- Udarbejde politik, retningslinjer etc. for arealer, lokaler, aktiver, processer og tjenester
- Opnå aktive indspil og respons
- Iværksætte risikoanalyser og anviser indpasning af ændringer i organisationen
- Iværksætte SLA'er og overvåge KPI'er
- Styre indvirkningen af faciliteringen på de primære aktiviteter, det eksterne miljø og samfundet
- Varetage relationer til myndigheder, lejere, strategiske partnere, brancheforeninger osv.
- Overvåge FM-organisationen

DS-EN 15221-1, "Terminologi og definitioner"

Interaktionenniveauer ... pkt. A.4.

Taktisk niveau

- at iværksætte de strategiske mål i organisationen på middellangt sigt gennem at:
- At implementere og overvåge retningslinjer for strategier
- Udvikle forretningsplaner og –budgetter
- Omsætte FM-mål til krav på operationelt niveau
- Definere SLA'er og tolke KPI'er (Præstation, kvalitet, risiko og værdi)
- Overvåge samspil med love og forskrifter
- Administrere projekter, processer og aftaler
- Lede FM-teamet
- Optimere brugen af ressourcer
- Kommunikere med interne og eksterne serviceleverandører på taktisk niveau

DS-EN 15221-1, "Terminologi og definitioner"

Interaktionenniveauer ... pkt. A.4.

Operationelt niveau

- At skabe det efterspurgte miljø for slutbrugerne gennem at:
 - Leverer services i overensstemmelse med SLA
 - Overvåge og kontrollere processerne til levering af tjenester
 - Overvåge tjenesteleverandørerne
 - Modtage forespørgsler om tjenester
 - Indsamle data til vurdering af præsentation, tilbagemeldinger og krav fra slutbrugerne
 - Rapportere til det taktiske niveau
 - Kommunikere med interne eller eksterne serviceleverandører på operationelt niveau

DS-EN 15221-1, "Terminologi og definitioner"

Efterspørgsel og udbud ... pkt. A.3.

Facilities Management har fokus på klientens/kundens/slutbrugerens:

EFTERSPØRGSEL

som i standarden er sammenfattet i to hovedkategorier:

AREAL OG INFRASTRUKTUR

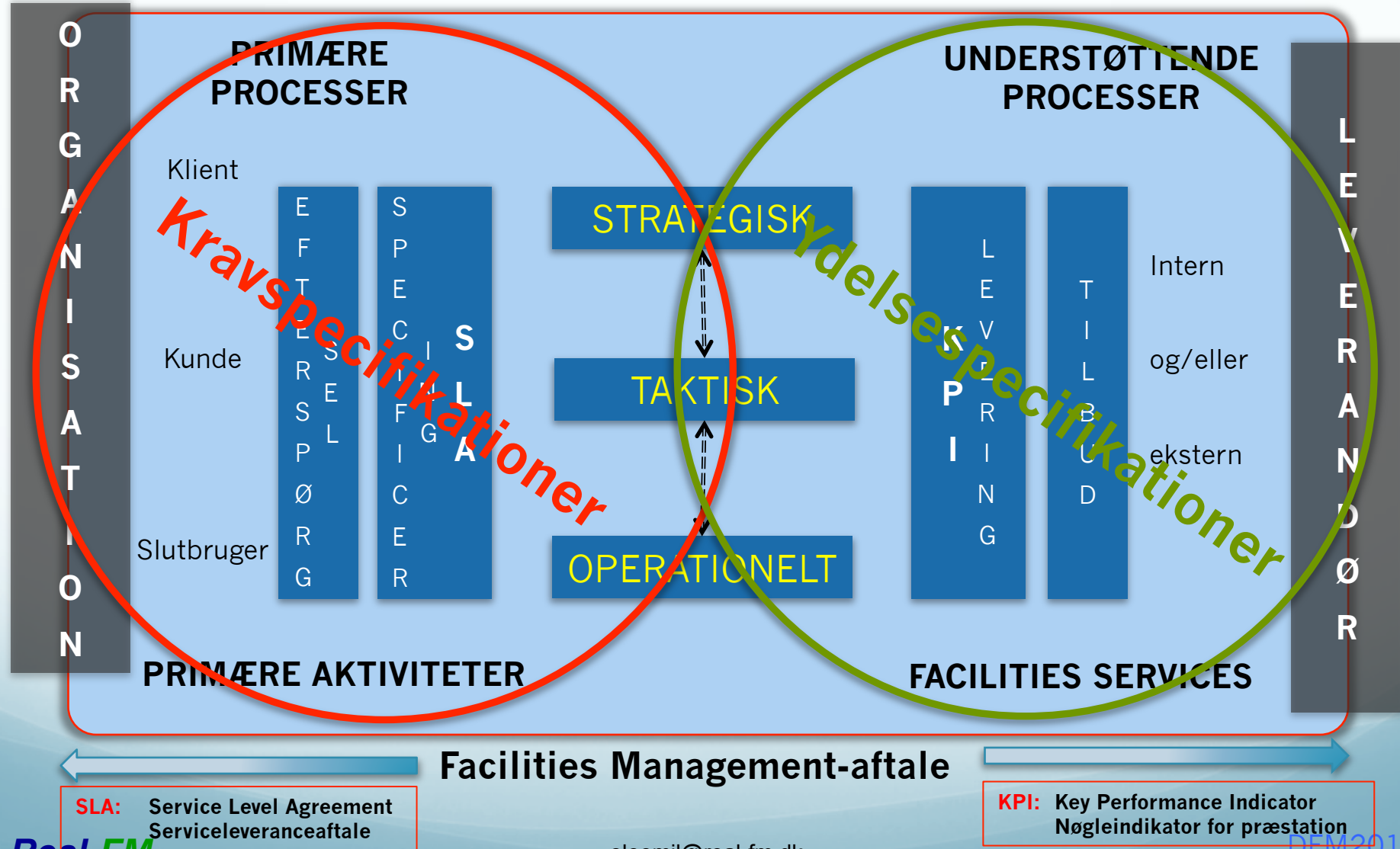
(SPACE AND INFRASTRUCTURE)

MENNESKER OG ORGANISATION

(PEOPLE AND ORGANIZATION)

Rightsourcing med FM-Standarderne

Facilities Management har til formål at finde en balance mellem udbud og efterspørgsel i en organisation for at opnå den optimale kombination af krav/serviceniveauer og formåen/begrænsninger/omkostninger. (DS-EN 15221-1/A3)



DS-EN 15221-1, "Terminologi og definitioner", Anneks B.2 Eksempler på udbud og efterspørgsel af FM-ydelser (1)

Arealer og Infrastruktur (Space and Infrastructure)

Lokaler:

Strategisk planlægning og disponering
Arealdisponering
Rumdisponering og indretning
Administration af ejendomme og lejemål
Drift og vedligehold af bygninger
Renovering og/eller ombygning

Teknisk Infrastruktur:

Styring af energi og forsyninger
Bæredygtig miljøledelse
Drift og vedligehold af teknisk infrastruktur
Drift og vedligehold af styresystemer for bygninger
Vedligehold af belysning
Håndtering af (farligt) affald

Arbejdsplads:

Arbejdspladsens indretning og ergonomi
Valg af inventar, maskiner og udstyr
Organisering og styring af flytninger
Indretning af det indre og ydre miljø
Skiltning, dekorationer, skille vægge
Udskiftning af inventar

Rengøring:

Hygiejneservices
Rengøring af arbejdspladser
Rengøring af maskiner
Rengøring af tæpper, tekstiler og bygningsglas
Levering og vedligehold af rengøringsudstyr
Rengøring af udendørs arealer. Vintertjenester

DS-EN 15221-1, "Terminologi og definitioner", Anneks B.3 Eksempler på udbud og efterspørgsel af FM-ydelser (2)

Mennesker og Organisation (People and Organization)

Sundhed og sikkerhed:

Arbejds miljø og sikkerhed
Vagt og sikring
Adgangskontrol, identitetskort, løse og nøgleforv.
Katastrofeberedskabsplanlægning
Brandsikring og brandbeskyttelse

Informations- og kommunikationsteknologi:

Drift af data- og telefonnet
Drift af datacentre og -servere
PC-support
IT-sikkerhed og -beskyttelse
Computer- og telefonforbindelser; flytninger heraf
....
....

Andre understøttende services:

Regnskab, revision og finansiell rapportering
Markedsføring og reklame, fotografisk service
Projektledelse

Gæstfrihed (Værtskab):

Sekretær- og receptionstjenester
Helpdisk funktioner
Kantiner og automater
Konference-, møde- og arrangementsservice
Personlige services. Arbejdsbeklædning

Logistik:

Interne post- og budtjenester
Dokumenthåndtering og arkivering
Reprografiske systemer, kopiering og trykning
Kontorforsyninger
Godsekspektion, lagersystemer
Persontransport og rejsetjenester
Bilparkering og bilflåde. Cykler mv.

Personaleadministration
Indkøb, kontraktstyring og juridisk rådgivning
Kvalitetsstyring

DS-EN 15221-2, "Vejledning i udarbejdelse af Facilities Management-aftaler"

INDHOLD:

.....

**Omfattende dokument; 41 sider
(13 definitioner)**

3. Termer og definitioner

4. Primære aktiviteter

5. Forskellige typer af Facilities Management-aftaler

5.1 Indledning

5.2 Organisatoriske behov

5.3 Investeringsstrategi og ejerskab

5.4 Pris- og takstmekanismer

5.5 Præstationsafhængige betalinger

6. Hovedkarakteristika ved Facilities Management-aftaler

6.1 Forberedelsestid og ressourcer

6.2 Gensidighed og fordele

6.3 Strategiske mål

6.4 Nødvendige bestanddele i Facilities Management-aftalen

6.5 Overvejelser ved udarbejdelse af Facilities Management-aftalen

7. Forberedelse og implementering af Facilities Management-aftaler

7.1 Forberedelse af Facilities Management-aftaler

7.2 Implementering af Facilities Management-aftaler

8. Facilities Management-aftalers struktur

8.1 Struktur og indhold i generelle paragraffer

8.2 Struktur og indhold i ServiceLeveranceAftaler (SLA'er)

DS-EN 15221-2, "Vejledning i udarbejdelse af Facilities Management-aftaler"

INDHOLD:

4. Primære aktiviteter

"I Facilities Management-aftaler er det et grundlæggende kendetegn, at Facilities Management-leverandøren anerkender og forstår klientens primære aktiviteter, interesser, relevante organisationsstrategier og organisatoriske opbygning fra aftalens indgåelse og i hele dens løbetid.

Beskrivelsen af de primære aktiviteter bør omfatte:

- Beskrivelse af klientens ønskede forretningsprofil og varemærke.
- Beskrivelse af klientens produkter og ydelser.
- Beskrivelse af klientens kunder.

Afgrænsningen mellem primære aktiviteter og understøttende services besluttet af den enkelte organisation. Denne afgrænsning skal opdateres løbende."

DS-EN 15221-2, "Vejledning i udarbejdelse af Facilities Management-aftaler"

INDHOLD:

6. Hovedkarakteristika ved Facilities Management-aftaler

6.4 Nødvendige bestanddele i Facilities Management-aftaler

- 6.4.1. Facilities Managements-aftalens løbetid
- 6.4.2. Eksklusivitet
- 6.4.3. Styring af Facilities Management ydelser indkøbt af klienten
- 6.4.4. Anvendelse af underleverandører
- 6.4.5. Tildeling af ledelsesansvar
- 6.4.6. Informationsansvar
- 6.4.7. Kommunikation
- 6.4.8. Lovgivning
- 6.4.9. Klientens standarder
- 6.4.10. Forberedelse til ophævelse af Facilities Management-aftalen

DS-EN 15221-2, "Vejledning i udarbejdelse af Facilities Management-aftaler"

INDHOLD:

7. Forberedelse af Facilities Management-aftaler

7.1 Forberedelse af Facilities Management-aftaler

- 7.1.1 Forberedelsesfase hos klienten
- 7.1.2. Prækvalifikations- og udvælgelsesfase
- 7.1.3. Udbuds-/forhandlingsfase
- 7.1.4. Fase til udarbejdelse af Facilities Management-aftalen
- 7.1.5. Underskriftsfase

7.2 Implementering af Facilities Management-aftaler

- 7.2.1 Mobiliseringsfase
- 7.2.2. Valideringsfase
- 7.2.3. Driftsfase (Trin 1, 2 og 3)
- 7.2.4. Afslutningsfase

DS-EN 15221-2, "Vejledning i udarbejdelse af Facilities Management-aftaler"

INDHOLD:

8. Facilities Management-aftalers struktur (Checkliste med forslag til indhold)

8.1 Generelle paragraffer

- 8.1.1. Generel beskrivelse
- 8.1.2. Krav fra primære aktiviteter
- 8.1.3. Generelle betingelser
- 8.1.4. Generelle bestemmelser
- 8.1.5. Betingelser for ophævelse af aftalen
- 8.1.6. Klientens generelle forpligtelser
- 8.1.7. Leverandørens generelle forpligtelser
- 8.1.8. Overføring af medarbejdere
- 8.1.9. Tidsplan og vigtige datoer
- 8.1.10. Aftalepris, betaling og regnskabsaflæggelse
- 8.1.11. Ændringer i aftalen
- 8.1.12. Misligholdelse
- 8.1.13. Audit
- 8.1.14. Risici og ansvar
- 8.1.15. Forsikringer
- 8.1.16. Force majeure
- 8.1.17. Tvist og processer og metoder til løsning af tvister (forlig)
- 8.1.18. Genanskaffelse af aktiver og projektaktivitet

8.2 Paragraffer for SLA

- 8.2.1. Generel beskrivelse
- 8.2.2. Fælles organisationsprocesser
- 8.2.3. Generelle betingelser
- 8.2.4. Struktur og kommunikation
- 8.2.5. Definition og afklaring
- 8.2.6. Forpligtelser og krav
- 8.2.7. Pris, betaling og regnskabsaflæggelse
- 8.2.8. Bilag

Rightsourcing med FM-Standarderne

Europæiske standarder for Facilities Management udviklet siden 2002

DS-EN 15221-1 Facilities Management – Del 1: **Terminologi og definitioner**

DS-EN 15221-2 Facilities Management – Del 2: **Vejledning for udarbejdelse af Facilities Management-aftaler**

DS-EN 15221-3 Facilities Management – Del 3: **Vejledning om kvalitet i Facilities Management**

(Facility Management Part 3: Guidance on Quality in Facility Management)

DS-EN 15221-4 Facilities Management – Del 4: **Taksonomi, klassifikation og struktur inden for Facilities Management**

(Facility Management Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management)

DS-EN 15221-5 Facilities Management – Del 5: **Vejledning i styring af processer i Facilities Management**

(Facility Management Part 5: Guidance on Facility Management processes)

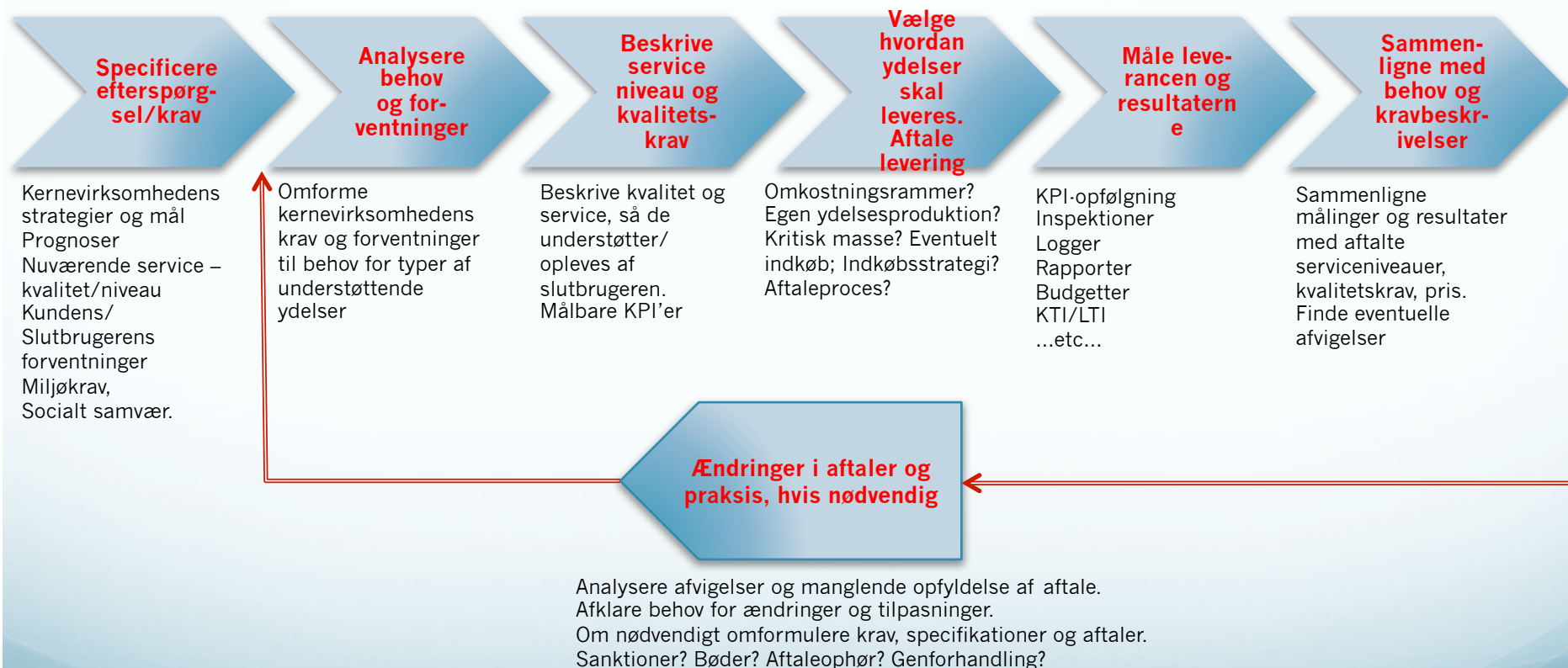
DS-EN 15221-6 Facilities Management – Del 6: **Opmåling af arealer og rum i Facilities Management**

(Facility Management Part 6: Area and Space Measurement in Facility Management)

DS-EN 15221-7 Facilities Management – Del 7: **Vejledning om benchmarking af præstationer i Facilities Management**

(Facility Management Part 7: Performance Benchmarking)

Kvalitetsledelse - Procesbeskrivelse



Kilde: DS-EN 15221-3



Referencer - Norge

Telenor



Henning Verløy

Vice President Building & Products
Telenor Eiendom Holding AS

- Meget tydelige i hele sorcingsprocessen – baseret på EN 15221
- Nov. 2012 TFM-aftale mellem Telenor og ISS Global – i N, S, DK og H
- Group Frame Contract (GFC) regulerer
 - Alm. Juridiske forhold
 - Gennemgående SLA's
 - Overordnede betalingsbetingelser
 - Krav til IT-løsninger (der korresponderer med Telenors valg af FDV-system)
 - Governance, inkl. Innovation og kontraktudvikling
 - Mobiliserings-, inlementerings- og verifiseringsperioden.
 - Landsspecifikke SLA'er beskrevet med afvigelser fra de centrale SLA'er
 - Faktiske leverancevolumner for den enkelte lokation
 - Lokale priser



Referencer - Norge

Telenor



Henning Verløy

Vice President Building & Products
Telenor Eiendom Holding AS

(Fortsat)

- Store fordele for Telenor at følge en entydig udvikling i nordisk og europæisk FM
- Standardisering af Telenor's kontrakter, SLA'er og leverancer åbner for konkurrence fra andre internationale FM-leverandører end de, der nu opererer i Norge og Norden.
- Standarderne blev benyttet til at strukturere:
 - Hard FM (Areal og infrastruktur) og Soft FM (Mennesker og organisation)
 - Kontraktopbygningen; hvor EN 15221 er en god tjekliste og erfaringsbaseret vejledning
 - Governancestruktur (ledelses-, rapporterings- og mødestruktur)
 - KPI (beskrivelser og definitioner)
- Vigtigste effekt ved brug af EN 15221 er fælles forståelse mellem klient og leverandør, klient og klient, klient og kunde og mellem leverandør og underleverandør. => Synergier og effektivisering i egen organisation.

ISO

EN 15221-1/2 => ISO 18480-1/2

Samarbejde mellem
Europa – USA – Australien – Asien (Japan/Indien)

ISO 18480-2:

Guidance on the sourcing process and development of agreement
Til kommentering inden 6. marts 2014



Tak for opmærksomheden Q & A

Real-FM Consulting

oleemil@real-fm.dk

21 61 90 03

