

Service Level Agreements in FM – Verträgen

- Instrument zur Qualitätssicherung und
Haftungsminimierung -

Vortrag auf dem FM – Kongress
am 16.06.2004 in Düsseldorf

von

Rechtsanwalt Dr. Lutz H. Michel

und

Rechtsreferendarin Nadia Grossmann
Hürtgenwald

Service Level Agreements in FM – Verträgen: Überblick

1. Inhalte, Rechtsnatur und Regelungsgründe
 - Inhalte und Rechtsnatur
 - Funktionen und Regelungsgründe
2. Regelungsinhalte – Möglichkeiten und Grenzen
3. Zusammenfassung

Service Level Agreements in FM – Verträgen: Inhalte, Möglichkeiten und Grenzen (1)

- Begriff: Service Level Agreements sind Qualitätssicherungsvereinbarungen zwischen dem „Immobilienbetreiber“ und dem Facility Manager, mittels derer alle Betriebs- und Serviceprozesse definiert und prüffähig werden
- Ziel: Erreichung von Wirtschaftlichkeitsstandards zwecks Optimierung der Qualität der geforderten FM - Dienstleistung und der Minimierung von Fehler- und Haftungsrisiken
- Instrument: Implementierung im FM - Vertragswerk

Service Level Agreements in FM – Verträgen: Inhalte, Möglichkeiten und Grenzen (2)

- Rechtsnatur der Vereinbarung von Service Levels: Dienstvertrag, Werkvertrag, Geschäftsbesorgung, Gesellschaftsvertrag, Vertrag sui generis ?
- Generelle Anforderungen an die Vertragsgestaltung: Klarheit, Widerspruchsfreiheit, Nachvollziehbarkeit, Messbarkeit der Vertragskriterien

Service Level Agreements in FM – Verträgen: Inhalte, Möglichkeiten und Grenzen (3)

- Funktionen von Service Level Agreements:
 - Präventionsfunktion
 - Rationalisierungsfunktion
 - Perpetuierungsfunktion
 - Haftungsverteilungsfunktion

Service Level Agreements in FM – Verträgen: Regelungsinhalte - Möglichkeiten und Grenzen (1)

- Rechtsnatur
 - Komplexe Vertragswerke
 - Verquickung von Vertragsformen
- Service Level Agreements im Spannungsfeld von Leistung und Erfolgsdefinition zur Gewährleistung eines störungsfreien Betriebs

Service Level Agreements in FM – Verträgen: Regelungsinhalte - Möglichkeiten und Grenzen (2)

- Kernelemente:

- qualitative und quantitative Kriterien zur Leistungsdefinition

- Kontrollinstrumente:

- Prüfkriterien und Prüfverfahren zur Überprüfung der Leistungsziele

Service Level Agreements in FM – Verträgen: Regelungsinhalte - Möglichkeiten und Grenzen (3)

- Relevante Aspekte der zu definierenden Vertragselemente:
 - Reaktionszeiten
 - Antwortzeiten
 - Vorhaltekapazitäten
 - Bereitschaftsgrad
 - Meßmethoden
 - Flexibilität
 - Sanktionen

Service Level Agreements in FM – Verträgen: Regelungsinhalte - Möglichkeiten und Grenzen (4)

- Haftungsminimierung durch Qualitätsoptimierung
- Haftungsminimierung durch Leistungsstandards
- Haftungsminimierung durch die Definition und Abgrenzung der Aufgaben: Betreiber- und Eigentümerzuständigkeiten vs. FM - Dienstleister

Service Level Agreements in FM – Verträgen: 7 Thesen für eine optimierte Vertragsgestaltung (1)

- Komplexe Leistungsanforderungen verlangen komplexe Verträge
- Die Festlegung von Qualitätsstandards als Kernelemente von FM – Verträgen ist entscheidend für den Vertragserfolg
- Klare Leistungs- und Schnittstellendefinitionen bewirken die Verringerung von „Produktfehlern“
- Service Level Agreements schaffen klare Aufgabenzuordnungen und Schnittstellen zwecks effizienter Leistungserfüllung

Service Level Agreements in FM – Verträgen: 7 Thesen für eine optimierte Vertragsgestaltung (2)

- Folgeeffekte sind: Streitvermeidung, erleichterte Streitschlichtung und Konfliktreduzierung im Falle von Kompensationsnotwendigkeiten
- Delegation von Betreiberpflichten an Spezialisten führt zur Risikominimierung beim Immobilienbetreiber
- Service – Level – Agreements sind daher wesentliche Elemente zur Qualitätssicherung und Haftungsminimierung

**Service Level Agreements in FM – Verträgen:
- Instrument zur Qualitätssicherung und
Haftungsminimierung -**

**Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre
Aufmerksamkeit!**

Kontakt:

Dr. Lutz H. Michel

Rechtsanwalt

Nadia Grossmann

Rechtsreferendarin

Broichstraße 2

D - 52393 Hürtgenwald

E-Mail: Kanzlei@RADrMichel.de