

DIN EN 17371-1

ICS 03.080.20; 03.100.10

**Dienstleistungserbringung –
Teil 1: Dienstleistungsbeschaffung –
Leitlinien für die Bewertung der Kapazität von Dienstleistern und die
Bewertung von Dienstleistungsangeboten;
Deutsche Fassung EN 17371-1:2021**

Provision of services –

Part 1: Service procurement –

Guidance for the assessment of the capacity of service providers and evaluation of service proposals;

German version EN 17371-1:2021

Prestation de services –

Partie 1: Achat de services –

Recommandations pour l'évaluation de la capacité des prestataires de services et l'évaluation des propositions de services;

Version allemande EN 17371-1:2021

Gesamtumfang 35 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 17371-1:2021) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 447 „Horizontale Normen für die Dienstleistungserbringung“ erarbeitet, dessen Sekretariat von BSI (Vereinigtes Königreich) gehalten wird.

Das zuständige deutsche/nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-01-26 AA „Dienstleistungen – Ausschreibungen, Verträge und Leistungsmessung“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

Es wird darauf hingewiesen, dass für diese Norm in Deutschland abweichende gesetzliche Regelungen (A-Abweichungen) gelten, die im Anhang D der Norm enthalten sind, welche für die Anwendung in Deutschland relevant sind.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 26000 siehe DIN ISO 26000

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN ISO 26000, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung*

Deutsche Fassung

**Dienstleistungserbringung —
Teil 1: Dienstleistungsbeschaffung —
Leitlinien für die Bewertung der Kapazität von Dienstleistern
und die Bewertung von Dienstleistungsangeboten**

Provision of services —
Part 1: Service procurement —
Guidance for the assessment of the capacity of service
providers and evaluation of service proposals

Prestation de services —
Partie 1: Achat de services —
Recommandations pour l'évaluation de la capacité des
prestataires de services et l'évaluation des propositions
de services

Diese Europäische Norm wurde korrigiert und vom CEN-CENELEC-Management-Zentrum am 21. April 2021 neu herausgegeben.

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 03. Mai 2020 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Republik Nordmazedonien, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Prozess der Dienstleistungsbeschaffung	8
4.1 Allgemeines	8
4.2 Entwurf der technischen Spezifikation	9
4.3 Verfahren zur Beschaffung von Informationen	10
4.4 Auswahl von Dienstleistern	10
4.4.1 Organisation des Ausschreibungsverfahrens für öffentliche Auftragsvergabe	10
4.4.2 Organisation des Vergabeprozesses für den privaten Sektor	11
4.4.3 Beurteilung von Angeboten und Vergabe des Auftrags	12
5 Kriterien für die Bewertung der Kapazitäten eines Dienstleisters	12
5.1 Allgemeines	12
5.2 Kriterien für die Rechtsfähigkeit	12
5.2.1 Zweck	12
5.2.2 Nachweis	13
5.3 Kriterien für die wirtschaftliche und finanzielle Kapazität	14
5.3.1 Zweck	14
5.3.2 Nachweis	14
5.4 Kriterien für die personellen Ressourcen	14
5.4.1 Zweck	14
5.4.2 Nachweis	15
5.5 Kriterien für Werkstoffe, Ausrüstungen und Infrastruktur	15
5.5.1 Zweck	15
5.5.2 Nachweis	16
5.6 Kriterien in Bezug auf Referenzen	16
5.6.1 Zweck	16
5.6.2 Nachweis	16
5.7 Kriterien in Bezug auf Zeugnisse	16
6 Kriterien für die Beurteilung eines Dienstleistungsangebots	17
6.1 Allgemeines	17
6.2 Bestes Angebot	17
6.3 Auswahl von Kriterien: Grundsätze	17
6.3.1 Auswahl und Gewichtung von Kriterien	17
6.3.2 Punktbewertung der Angebote	18
6.4 Technischer Inhalt	18
6.4.1 Zweck	18
6.4.2 Nachweis	19
6.5 Kostenvorschläge	20
6.5.1 Allgemeines	20
6.5.2 Nachweis	20
6.5.3 Ungewöhnlich niedrige Kostenvorschläge	20
6.6 Weitere Leistungskriterien	21

6.6.1 Öffentliche Auftragsvergabe..... 21

6.6.2 Private Auftragsvergabe 21

Anhang A (informativ) Beschaffungsprozess..... 22

Anhang B (informativ) Bewertung von Dienstleistungsangeboten 24

B.1 Allgemeines 24

B.2 Zweck 24

B.3 Wertung von Angeboten: verschiedene Szenarien 25

B.4 Verfahren zur Wertung des finanziellen Kriteriums 25

B.4.1 Allgemeines 25

B.4.2 Wertung des finanziellen Kriteriums nach dem Verhältnismodell 25

B.4.3 Wertung des finanziellen Kriteriums nach dem linearen Modell 26

B.5 Wie Kriterien zu gewichten sind..... 26

B.5.1 Allgemeines 26

B.5.2 Fall 1 26

B.5.3 Fall 2 27

Anhang C (informativ) Kriterien der Nachhaltigkeit und Barrierefreiheit 28

Anhang D (informativ) A-Abweichungen..... 30

Literaturhinweise..... 33

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 17371-1:2021) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 447 „Horizontale Normen für die Dienstleistungserbringung“ erarbeitet, dessen Sekretariat von BSI gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis September 2021, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis September 2021 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument wurde im Rahmen eines Mandats erarbeitet, das die Europäische Kommission und die Europäische Freihandelsassoziation CEN erteilt haben.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die Republik Nordmazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Dieses Dokument ist Teil einer Reihe Europäischer Normen, die verschiedene Phasen der Dienstleistungserbringung behandeln (siehe Bild 1): die Phase der Dienstleistungsbeschaffung (EN 17371-1), die Phase des Abschlusses des Dienstleistungsvertrages (EN 17371-2¹) und die Phase der Dienstleistungsausführung (EN 17371-3).

Jeder Teil der Normenreihe kann einzeln oder zusammen mit anderen Teilen der Normenreihe angewendet werden.

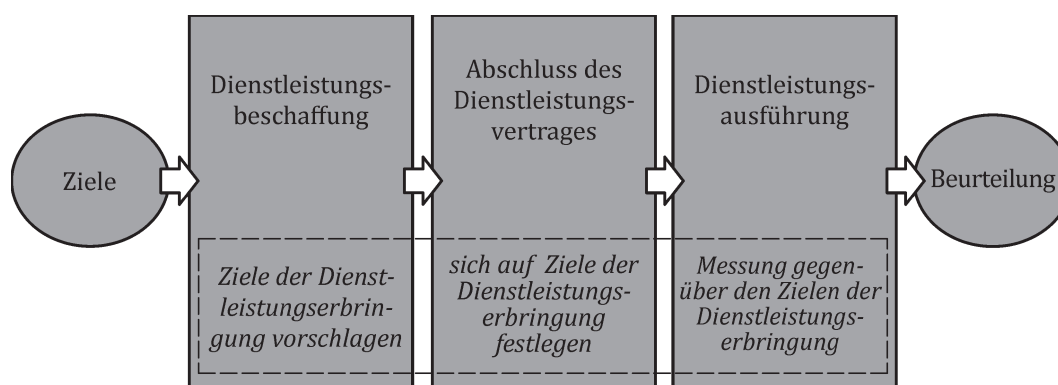


Bild 1 — Phasen der Dienstleistungserbringung

Mit der Erarbeitung der Normenreihe wurde begonnen, nachdem CEN die Ergebnisse einer Untersuchung zum Potenzial und einer möglichen Auswirkung horizontaler Dienstleistungsnormen auf den EU-Binnenmarkt für Dienstleistungen vorgestellt hat. Diese Untersuchung war eine Reaktion auf den Normungsauftrag M/517 der Europäischen Kommission hinsichtlich der Planung und Durchführung eines Programms zur Entwicklung horizontaler Dienstleistungsnormen. Das Ziel dieses Normungsauftrags bestand darin, die Entwicklung freiwilliger Europäischer Normen anzuregen, die Themen abdecken, welche vielen Dienstleistungsbereichen gemeinsam sind. Diese Normen sollten darauf ausgerichtet sein, die Vereinbarkeit zwischen Dienstleistern zu erleichtern, und die Informationen sowie die Qualität der Dienstleistungen für den Dienstleistungsempfänger zu verbessern.

Dieses Dokument enthält Empfehlungen, die sich konzentrieren auf:

- den Prozess der Dienstleistungsbeschaffung durch die Auswahl von Anbietern/Dienstleistern;
- Kriterien für die Bewertung der Kapazitäten eines Dienstleisters hinsichtlich der Bereitstellung der zu erbringenden Dienstleistung;
- Kriterien für die Beurteilung eines Dienstleistungsangebots.

¹ In Vorbereitung. Stufe zum Zeitpunkt der Veröffentlichung: prEN 17371-2.

Das Ziel ist es, auf bereits vorhandenen bewährten Verfahren aufzubauen und zusätzliche Einschränkungen, insbesondere für mittlere, kleine und Kleinstunternehmen, zu vermeiden, einschließlich durch die Bereitstellung eines Rahmens und einer Vorlage. Dieses Dokument spiegelt die wichtigsten Entwicklungen innerhalb der Dienstleistungsbeschaffung wider. Es richtet sich z. B. an:

- Unternehmen, die Dienstleistungen kaufen (in diesem Dokument auch als „Dienstleistungskäufer“ bezeichnet);
- Unternehmen, die Dienstleistungen anbieten (in diesem Dokument auch als „Anbieter“ und „Dienstleister“ bezeichnet);
- (nationale oder Europäische) staatliche Ämter in ihrer Funktion als Behörden zur Festlegung der Regeln und Verfahren zur Steuerung der öffentlichen Auftragsvergabe;
- Unternehmen, die Kunden bei der Auswahl von Dienstleistern beraten (wie beispielsweise Unternehmensberatungen);
- Unternehmen, die Systeme für die Vorauswahl oder (Prä-)Qualifikation von Dienstleistern verwalten, mit dem Ziel, ihren Kunden dabei zu helfen, Dienstleister auszuwählen, die in der Lage sind, ihren Bedürfnissen gerecht zu werden und ihre Projekte erfolgreich zu leiten;
- Unternehmen, die für die Erstellung amtlicher Verzeichnisse zugelassener Anbieter verantwortlich sind, worunter diejenigen Anbieter zu verstehen sind, die berechtigt sind, für bestimmte Aufträge ein Angebot abzugeben;
- Unternehmen, die für die Beschaffung von Dienstleistern verantwortlich sind.

Wenngleich es nicht Schwerpunkt des Dokumentes ist, wird dennoch anerkannt, dass gesellschaftliche Interessengruppen einschließlich Verbrauchern sowie nichtstaatlicher Arbeits- und Umweltorganisationen ein berechtigtes Interesse an der Dienstleistungsbeschaffung haben, beispielsweise in solchen Bereichen wie Barrierefreiheit, Datenschutz und Nachhaltigkeit. Diese Interessen wurden in dem vorliegenden Dokument berücksichtigt.

Die in diesem Dokument festgelegten Empfehlungen gelten sowohl für die private als auch die öffentliche Beschaffung, und wann immer eine Empfehlung ausschließlich nur für eine Art der Beschaffung gilt, wird dies gekennzeichnet. Unter Berücksichtigung der Europäischen/nationalen Gesetzgebungen hinsichtlich der öffentlichen Auftragsvergabe, sollten einige Empfehlungen von den öffentlichen Käufern als Anforderungen angesehen werden.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt eine Leitlinie zur Bewertung der Kapazität von Dienstleistern und zur Beurteilung von Dienstleistungsangeboten fest, um den Prozess der Dienstleistungsbeschaffung zu verbessern und zu erleichtern.

Dieses Dokument gilt für:

- a) Dienstleistungskäufer und Dienstleistern, ungeachtet der Art, des Umfangs oder der Beschaffenheit der Dienstleistungen;
- b) Dienstleister, die innerhalb oder außerhalb des Unternehmens der Dienstleistungskäufer tätig sein dürfen; und
- c) alle interessierten Parteien, die direkt oder indirekt an einem Beschaffungsprozess beteiligt oder von diesem betroffen sind.

Dieses Dokument gilt nicht für Dienstleistungsverträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C) oder für Bauaufträge.

ANMERKUNG 1 „Baufträge“ sind Verträge, die die Ausführung oder sowohl die Planung als auch die Ausführung eines Bauwerks zum Gegenstand haben und nicht in diesem Dokument behandelt werden. Verträge, die nur die Gestaltung eines Bauwerks zum Gegenstand haben, werden abgedeckt.

ANMERKUNG 2 „Bauarbeiten“ bezeichnet das Ergebnis von Hoch- oder Tiefbauarbeiten insgesamt, das allein ausreicht, um eine wirtschaftliche oder technische Funktion zu erfüllen.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>

3.1

interessierte Partei

Person oder Unternehmen, die die Dienstleistungsbeschaffung beeinflussen kann, von dieser beeinflusst werden kann oder sich als von dieser betroffen wahrnehmen kann

3.2

Auftragsvergabe

Tätigkeit zur Beschaffung von Dienstleistungen von Anbietern, wobei es sich um eine öffentliche Auftragsvergabe oder eine beliebige andere Art der Auftragsvergabe handeln könnte

3.3

öffentliche Auftragsvergabe

jegliche Auftragsvergabe, die durch Regeln zur Vergabe öffentlicher Aufträge (international, EU, national, regional) geregelt wird

3.4

Dienstleistungskäufer

Unternehmen, welches von einem Dienstleister Dienstleistungen kauft

Anmerkung 1 zum Begriff: Bei öffentlicher Auftragsvergabe kann der Dienstleistungskäufer auch als Vergabebehörde/Auftraggeber bekannt sein.

3.5

Dienstleistungsbeschaffung

Tätigkeiten, die es einem Unternehmen ermöglichen, einen Vertrag mit einem oder mehreren Dienstleister(n) abzuschließen

3.6

Dienstleister

Unternehmen oder Teil eines Unternehmens, das eine oder mehrere Dienstleistung(en) anbietet, erbringt und/oder leitet

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Dienstleister kann außerhalb oder innerhalb des Unternehmens des Dienstleistungskäufers tätig sein.

3.7

Unterauftragnehmer

Unternehmen, das vom Anbieter unter Vertrag genommen wird, um einen bestimmten Teil eines Vertrages zu erfüllen

3.8

Anbieter/Bieter

Unternehmen, welches ein Angebot oder eine Ausschreibung unterbreitet/unterbreitet hat

4 Prozess der Dienstleistungsbeschaffung

4.1 Allgemeines

Dieser Abschnitt beschreibt die Elemente des Dienstleistungsbeschaffungsprozesses vor der Unterzeichnung eines Vertrages.

Unternehmen dürfen diese Elemente in beliebiger Reihenfolge planen. Einige Elemente sind möglicherweise in bestimmten Fällen nicht anzuwenden.

Der Prozess der Dienstleistungsbeschaffung umfasst die Berücksichtigung personeller Ressourcen sowie Werkstoff-, Ausrüstungs- und Infrastrukturressourcen, wie jeweils für die zu erbringende Dienstleistung maßgebend.

Diese Betrachtungen sollten in einen weiter gefassten strategischen Ansatz eingebettet werden (mitunter als Akquisition bezeichnet), der den gesamten Zyklus von der anfänglichen Planung und Feststellung von Bedürfnissen bis zum Ende des Dienstleistungsvertrages betrachtet (siehe Anhang A).

Der Käufer muss ermitteln, ob Rechtsvorschriften bezüglich der öffentlichen Auftragsvergabe gelten. Ist dies der Fall, müssen die für öffentliche Auftragsvergabe gekennzeichneten normativen Abschnitte gelten.

4.2 Entwurf der technischen Spezifikation

Um eine gute Ausschreibung zu erstellen, ist es erforderlich, potenziellen Bietern eine eindeutige Darstellung darüber zur Verfügung zu stellen, was der Käufer zu beschaffen wünscht.

Der Käufer sollte die Anforderungen an die Dienstleistung und den Dienstleister ermitteln, einschließlich gesetzliche und behördliche Anforderungen sowie Anforderungen des Endnutzers, z. B.:

- Kosten/Preis;
- termingerechte Lieferung;
- Berichterstattung;
- Qualitätskriterien;
- Nachhaltigkeit des Dienstleisters (z. B. umweltbezogene, soziale Aspekte);
- Barrierefreiheit;
- Vermeidung von Diskriminierung;
- Gesundheit und Sicherheit;
- Schutz;
- Zuverlässigkeit;
- Reaktionsbereitschaft, Kompetenz;
- Kommunikation.

Sie darf für jede Anforderung geforderte Mindestleistungsniveaus festlegen.

Eine Voraussetzung dafür ist, dass der Käufer versteht, welche Dienstleistungen zum gegenwärtigen Zeitpunkt erbracht werden und zu welchen Kosten. Dann benötigt der Käufer ein klares Verständnis davon, welche Dienstleistungen er zu beschaffen wünscht und wie diese zu erbringen sind. Erst dann darf eine eindeutige Darstellung für die Bieter bereitgestellt werden, die zu gegebener Zeit einen wesentlichen Teil der Beurteilung von Angeboten vor der Auftragsvergabe bildet.

Die Spezifikation der Dienstleistungsanforderung ist ein wesentlicher Bestandteil einer guten Dienstleistungsbeschaffung und bildet die Grundlage für die zu beschaffenden Dienstleistungen und ihre Erbringung.

Der Dienstleistungskäufer sollte auch die relative Bedeutung der Anforderungen festlegen, um diese zu priorisieren. Dies macht die weiteren Schritte des Prozesses der Dienstleistungsbeschaffung wirksamer und verbessert die erbrachte Dienstleistung.

Etwaige widersprüchliche Anforderungen sollten zu Beginn des Prozesses ermittelt und geklärt werden. Eine umfassende Liste von priorisierten Anforderungen hinsichtlich der Dienstleistung und des Dienstleisters sollte das Ergebnis sein.

Der Käufer sollte alle Risiken, wie die Verwendung veralteter Informationen (z. B. Normen), und alle Möglichkeiten (z. B. Auswertung früherer Ausschreibungen) in Betracht ziehen.