

DIN EN 17371-3



ICS 03.080.01

**Dienstleistungserbringung –
Teil 3: Steuerung der Leistungsmessung –
Leitlinien für den Mechanismus zur Leistungsmessung im Rahmen von
Dienstleistungsverträgen;
Deutsche Fassung EN 17371-3:2020**

Provision of services –
Part 3: Management of Performance Measurement –
Guidance on the mechanism to measure performance as part of service contracts;
German version EN 17371-3:2020

Prestation de services –
Partie 3: Management du mesurage des performances –
Recommandations relatives au mécanisme de mesurage des performances dans le cadre des
contrats de services;
Version allemande EN 17371-3:2020

Gesamtumfang 33 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 17371-3:2020) 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).

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

ISO 9000:2015	siehe	DIN EN ISO 9000:2015-11
ISO 9004:2018	siehe	DIN EN ISO 9004:2018-08
ISO 10004:2018	siehe	DIN ISO 10004:2019-07
ISO 22301:2012	siehe	DIN EN ISO 22301:2014-12
ISO 41012	siehe	DIN EN ISO 41012
ISO 55000	siehe	DIN ISO 55000

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 EN ISO 9000:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9000:2015*

DIN EN ISO 9004:2018-08, *Qualitätsmanagement — Qualität einer Organisation — Anleitung zum Erreichen nachhaltigen Erfolgs (ISO 9004:2018); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9004:2018*

DIN EN ISO 22301:2014-12, *Sicherheit und Schutz des Gemeinwesens — Business Continuity Management System — Anforderungen (ISO 22301:2012); Deutsche Fassung EN ISO 22301:2014*

DIN EN ISO 41012, *Facility Management — Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen*

DIN ISO 10004:2019-07, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2018)*

DIN ISO 55000, *Asset Management — Übersicht, Leitlinien und Begriffe*

Deutsche Fassung

Dienstleistungserbringung —
Teil 3: Steuerung der Leistungsmessung —
Leitlinien für den Mechanismus zur Leistungsmessung im
Rahmen von Dienstleistungsverträgen

Provision of services —
Part 3: Management of Performance Measurement —
Guidance on the mechanism to measure performance as
part of service contracts

Prestation de services —
Partie 3: Management du mesurage des performances —
Recommandations relatives au mécanisme de mesurage
des performances dans le cadre des contrats de services

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 3. 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	3
Einleitung	4
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
3.1 Begriffe, die sich auf Dienstleistungen im Allgemeinen beziehen	6
3.2 Begriffe, die sich auf das Leistungsmanagement beziehen	8
4 Zusammenhang	10
5 Modell der Leistungsmessung	12
5.1 Allgemeines	12
5.2 Messen und Erfassen, um Dienstleistungsmetriken zu erhalten	13
5.3 Umrechnen und Aggregieren, um Leistungsindikatoren zu berechnen	13
5.4 Gewichten und Kombinieren, um Key-Service-Indikatoren zu berechnen	14
6 Durchführung der Leistungsmessung	15
6.1 Allgemeines	15
6.2 Messung regulärer Dienstleistungen	15
6.3 Messung reaktiver Dienstleistungen	15
6.3.1 Lebenszyklus von Dienstleistungsanfragen	15
6.3.2 Lebenszyklus von Dienstleistungsstörungen	16
Anhang A (informativ) Leistungssicherheitsmodell	19
A.1 Allgemeines	19
A.2 Allgemeines Niveau der Dienstleistungsqualität	19
A.3 Sicherheitsstufe 1: Best effort	19
A.4 Sicherheitsstufe 2: Geführt	19
A.5 Sicherheitsstufe 3: Festgelegt	20
A.6 Sicherheitsstufe 4: Vorhersehbar	20
A.7 Sicherheitsstufe 5: Optimierend	20
A.8 Anmerkungen	21
Anhang B (informativ) Beispiele für bestimmte Branchen	22
Literaturhinweise	31

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 17371-3:2020) 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 Januar 2021, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Januar 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 Normungsauftrages erarbeitet, den 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.

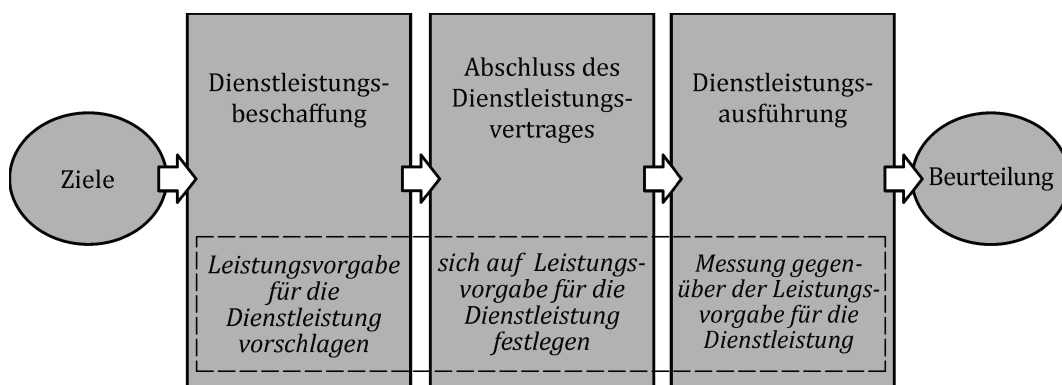


Bild 1 — Phasen der Dienstleistungserbringung

Mit dem Entwurf 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 Maßnahme ausgelöst durch 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 gemein sind. Diese Normen sollten darauf gerichtet sein, die Vereinbarkeit zwischen Dienstleistungsanbietern zu erleichtern, und die Informationen sowie die Qualität der Dienstleistungen für den Dienstleistungsempfänger zu verbessern.

Dieses Dokument ist darauf gerichtet, die Gespräche zwischen dem Dienstleistungskäufer und dem Dienstleister über die Dienstleistungserbringung zu erleichtern. Beispielsweise können der Dienstleistungskäufer und der Dienstleister diese Norm anwenden, um:

- a) Benchmarking zu ermöglichen;
- b) die Festlegung branchenspezifischer Key-Performance-Indikatoren (KPI) nach bewährten Verfahren zu erleichtern;
- c) einen fairen Wettbewerb verschiedener Ansätze zu ermöglichen;
- d) um den Vergleich zwischen externen Anbietern und einer internen Abteilung zu ermöglichen;

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

- e) eine klare Unterscheidung zwischen Tatsachen und einmaligen Ereignissen oder Ausnahmen vorzunehmen; und
- f) die Durchführung von Eskalationen in strukturierter und fundierter Weise zu ermöglichen.

Dieses Dokument ist außerdem auch darauf gerichtet, Ziele für reguläre Dienstleistungen festzulegen, z. B. in Form von Zuverlässigkeit, Fehlerdichte, Qualität sowie Ziele für reaktive Dienstleistungen, z. B. in Form von Reaktions- und Lösungszeiten und der Mängelbeseitigungseffizienz. Das Ziel dieses Dokuments besteht darin, einen Leitfaden für die Leistungsmessung bereitzustellen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument stellt eine Leitlinie zur Festlegung des Mechanismus für die Steuerung der Leistungsmessung als Teil eines Gesamtdienstleistungsvertrages bereit.

Dieses Dokument ist anzuwenden für:

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

Dieses Dokument ist nicht anzuwenden 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 Begriffe, die sich auf Dienstleistungen im Allgemeinen beziehen

3.1.1

Kapazitätsmanagement

Prozess nach Ermessen des Dienstleisters zur Vorausbestimmung von Ressourcenanforderungen, um den künftigen Bedarf an Dienstleistungen zu erfüllen

3.1.2

Änderungsmanagement

Prozess zwischen dem Dienstleistungskäufer und dem Dienstleister, um Änderungen der Dienstleistungen zu steuern

3.1.3

Problemmanagement

Prozess zur Durchführung einer Fehlerursachenanalyse und zur Ermittlung möglicher Maßnahmen, um das Auftreten oder erneute Auftreten von Dienstleistungsstörungen zu verhindern, sowie zur Verringerung der Auswirkung von Dienstleistungsstörungen, die nicht verhindert werden können, auf ein Mindestmaß

3.1.4

kurzfristige Lösung

Verfahren, um die Symptome einer Dienstleistungsstörung im Rahmen einer ersten Reaktion zu behandeln und um zumindest ein annehmbares Mindestniveau der Dienstleistungsqualität zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine kurzfristige Lösung ist keine Dauerlösung zur Behebung der eigentlichen Ursache einer Störung.

3.1.5

reguläre Dienstleistung

kontinuierliche oder periodische Bereitstellung einer Dienstleistung durch einen Dienstleister

Anmerkung 1 zum Begriff: Das Hauptaugenmerk liegt auf der Erfüllung vorher dokumentierter und vereinbarter Anforderungen der Dienstleistungskäufer.

3.1.6

Dienstleistung

immaterielles Ergebnis eines Prozesses, der mindestens eine Tätigkeit einschließt, die an der Schnittstelle zwischen dem Lieferanten (Anbieter) und dem Kunden durchgeführt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Dienstleistungserbringung kann in vielfältiger Form erfolgen. Eine Dienstleistung kann erbracht werden, um organisationseigene Produkte zu unterstützen (z. B. Garantieleistungen oder Servieren von Mahlzeiten).

Anmerkung 2 zum Begriff: Eine Dienstleistung kann im Gegenzug für ein Produkt erbracht werden, das von einem Kunden bereitgestellt wird (z. B. eine Reparaturdienstleistung oder ein Zustelldienst).

Anmerkung 3 zum Begriff: Die Dienstleistung kann auch die Bereitstellung eines immateriellen Gegenstands (z. B. Unterhaltung, Ambiente, Transport oder Rat) an einen Kunden einschließen.

[QUELLE: ISO 9000:2015]

3.1.7

Dienstleistungskäufer

Organisation, die von einem Dienstleister Dienstleistungen kauft

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

3.1.8

Dienstleistungsstörung

ungeplante Unterbrechung einer Dienstleistung oder Verringerung der Qualität einer Dienstleistung oder ein Ereignis, das sich auf die Dienstleistung für einen Dienstleistungsempfänger auswirken kann

3.1.9

Abweichung einer Dienstleistung

Nichterfüllung einer Leistungsvorgabe für die Dienstleistung oder sonstiger vertraglicher Verpflichtungen

3.1.10

Dienstleister

Dienstleistungsanbieter

Organisation oder Teil einer Organisation, die eine oder mehrere Dienstleistung(en) anbietet, erbringt und/oder leitet

Anmerkung 1 zum Begriff: Dienstleister können außerhalb oder innerhalb der Organisation des Dienstleistungskäufers tätig sein.

3.1.11

Dienstleistungsempfänger

Organisation oder natürliche Person, die eine Dienstleistung empfängt

Anmerkung 1 zum Begriff: Beispiele für Dienstleistungsempfänger schließen Endnutzer, Verbraucher, Auftraggeber, Bezugsberechtigte sowie Einzelhandelskunden ein.

3.1.12

Dienstleistungsanfrage

Anfrage hinsichtlich Informationen, Ratschlägen, Untersuchungen, des Zugangs zu einer Dienstleistung oder einer vorab genehmigten Änderung innerhalb des Anwendungsbereiches der Dienstleistungen

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Dienstleistungsanfrage ist üblicherweise ungeplant oder ad hoc.

3.1.13

Dienstleistungsreaktion

Prozess zwischen Dienstleistungskäufer und Dienstleister, um Dienstleistungsanfragen zu behandeln und auf Dienstleistungsstörungen zu reagieren

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Hauptschwerpunkt liegt auf der Erfüllung ungeplanter Anforderungen des Dienstleistungskäufers und auf der Behandlung unerwarteter Probleme.

3.2 Begriffe, die sich auf das Leistungsmanagement beziehen

3.2.1

Attribut

messbarer und materieller Aspekt, der für die Dienstleistungserbringung maßgebend ist, einschließlich physikalischer Beobachtungen und der Wahrnehmung einer Dienstleistung durch den Empfänger

3.2.2

Key-Performance-Indikator

Maß, das die Qualität einer Dienstleistung quantifiziert

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Key-Performance-Indikator stellt quantitative Informationen über reguläre Dienstleistungen bereit, z. B. in Form von Zuverlässigkeit, Fehlerdichte, Qualität und Verfügbarkeit sowie über reaktive Dienstleistungen, z. B. in Form von Reaktionszeiten, Lösungszeiten und der Mängelbeseitigungseffizienz.

Anmerkung 2 zum Begriff: Key-Performance-Indikatoren beziehen sich auf einen bestimmten Zeitraum, z. B. Stunde, Tag, Woche, Monat, Quartal oder Jahr. Es ist wichtig, die Entwicklung des Wertes eines Key-Performance-Indikators im Laufe der Zeit zu verfolgen (Trend).

3.2.3

Messzeitraum

Zeit, in der die Messung durchgeführt wird und Dienstleistungsmetriken erfasst werden

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Beginn eines Messzeitraums ist durch die Rückstellung aller Datenpunkte des Leistungsmessmodells charakterisiert.

3.2.4

annehbare Mindestqualität der Dienstleistung

Niveau eines Key-Performance-Indikators, das niedriger als die Leistungsvorgabe für die Dienstleistung sein darf, aber dennoch ermöglicht, dass der Dienstleistungskäufer die geschäftlichen Verpflichtungen der Dienstleistung erfüllt