

DIN EN ISO 41011

ICS 01.040.03; 03.080.10

Entwurf

Einsprüche bis 2023-03-06
Vorgesehen als Ersatz für
DIN EN ISO 41011:2019-04

**Facility Management –
Begriffe (ISO/DIS 41011:2023);
Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 41011:2023**

Facility management –
Vocabulary (ISO/DIS 41011:2023);
German and English version prEN ISO 41011:2023

Facility management –
Vocabulaire (ISO/DIS 41011:2023);
Version allemande et anglaise prEN ISO 41011:2023

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2023-01-06 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nhrs@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumluftechnik sowie deren Sicherheit (NHRs), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 59 Seiten

DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumluftechnik sowie deren Sicherheit (NHRs)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO 41011:2023) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von SN (Norwegen) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 041-04-02 AA „Facility Management (SpA CEN/TC 348 und ISO/TC 267)“ im DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumlufttechnik sowie deren Sicherheit (NHRS).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

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

ISO 9000:2015	siehe	DIN EN ISO 9000:2015-11
ISO 14064-1:2018	siehe	DIN EN ISO 14064-1:2019-06
ISO/IEC 17065:2012	siehe	DIN EN ISO/IEC 17065:2013-01
ISO 17665-1:2006	siehe	DIN EN ISO 17665-1:2006-11
ISO 19011:2018	siehe	DIN EN ISO 19011:2018-10
ISO 20121:2012	siehe	DIN ISO 20121:2013-04
ISO 20400:2017	siehe	DIN ISO 20400:2021-02
ISO 22300:2021	siehe	DIN EN ISO 22300:2021-06
ISO 31000:2018	siehe	DIN ISO 31000:2018-10
ISO 41001:2018	siehe	DIN EN ISO 41001:2018-09
ISO 41012:2017	siehe	DIN EN ISO 41012:2018-01
ISO 41014:2020	siehe	DIN EN ISO 41014:2010-01
ISO 41018:2022	siehe	DIN EN ISO 41018:2022-12
ISO 55000:2014	siehe	DIN ISO 55000:2017-05

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

Änderungen

Gegenüber DIN EN ISO 41011:2019-04 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Abschnitt 3 „Begriffe“ aktualisiert;
- b) Norm redaktionell überarbeitet.

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 14064-1:2019-06, *Treibhausgase — Teil 1: Spezifikation mit Anleitung zur quantitativen Bestimmung und Berichterstattung von Treibhausgasemissionen und Entzug von Treibhausgasen auf Organisationsebene (ISO 14064-1:2018); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14064-1:2018*

DIN EN ISO/IEC 17065:2013-01, *Konformitätsbewertung — Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren (ISO/IEC 17065:2012); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17065:2012*

DIN EN ISO 17665-1:2006-11, *Sterilisation von Produkten für die Gesundheitsfürsorge — Feuchte Hitze — Teil 1: Anforderungen an die Entwicklung, Validierung und Lenkung der Anwendung eines Sterilisationsverfahrens für Medizinprodukte (ISO 17665-1:2006); Deutsche Fassung EN ISO 17665-1:2006*

DIN EN ISO 19011:2018-10, *Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011:2018); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 19011:2018*

DIN ISO 20121:2013-04, *Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 20121:2012)*

DIN ISO 20400:2021-02, *Nachhaltiges Beschaffungswesen — Leitfaden (ISO 20400:2017); Text Deutsch und Englisch*

DIN EN ISO 22300:2021-06, *Sicherheit und Resilienz — Begriffe (ISO 22300:2021); Deutsche Fassung EN ISO 22300:2021*

DIN ISO 31000:2018-10, *Risikomanagement — Leitlinien (ISO 31000:2018)*

DIN EN ISO 41001:2018-09, *Facility Management — Managementsysteme — Anforderungen mit Anleitung für die Anwendung (ISO 41001:2018); Deutsche Fassung EN ISO 41001:2018*

DIN EN ISO 41012:2018-01, *Facility Management — Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen (ISO 41012:2017); Deutsche Fassung EN ISO 41012:2018*

DIN EN ISO 41014:2021-10, *Facility Management — Entwicklung einer Facility-Management-Strategie (ISO 41014:2020); Deutsche Fassung EN ISO 41014:2020*

DIN EN ISO 41018:2022-12, *Facility Management — Entwicklung einer Facility-Management-Politik (ISO 41018:2022); Deutsche Fassung EN ISO 41018:2022*

DIN ISO 55000:2017-05, *Asset Management — Übersicht, Leitlinien und Begriffe (ISO 55000:2014); Text Deutsch und Englisch*

Facility Management – Begriffe (ISO/DIS 41011:2023)

Facility management – Vocabulary (ISO/DIS 41011:2023)

Facility management – Vocabulaire (ISO/DIS 41011:2023)

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
Literaturhinweise	26
Stichwortverzeichnis	28

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO 41011:2023) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von SN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur parallelen Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wird EN ISO 41011:2018 ersetzen.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO/DIS 41011:2023 wurde von CEN als prEN ISO 41011:2023 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Liste dieser Institute ist auf den Internetseiten von CEN abrufbar.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Normungsthemen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Eine Erläuterung zum freiwilligen Charakter von Normen, der Bedeutung ISO spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267, *Facility Management* erarbeitet.

Diese zweite Ausgabe ersetzt die erste Ausgabe (ISO 41011:2017), die technisch überarbeitet wurde.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

0.1 Zweck

Die vom ISO/TC 267 erarbeiteten internationalen Normen beschreiben die Eigenschaften des Facility Management und sind für die Verwendung im privaten wie im öffentlichen Sektor vorgesehen.

ANMERKUNG Die Begriffe „Facility Management“ und „Facilities Management“ sind austauschbar verwendbar.

0.2 Beziehung zu anderen Normen

Bei der internationalen Zusammenarbeit zur Erstellung dieser internationalen Normen wurden gemeinsame Praktiken festgestellt, die in einer Vielzahl von Marktsektoren, Organisationstypen, Prozessaktivitäten und Regionen angewandt werden können, und ihre Umsetzung wird bei Folgendem helfen:

- Verbesserung von Qualität, Produktivität und finanzieller Leistung;
- Unterstützung der Nachhaltigkeit und Verringerung der negativen Umwelteinflüsse;
- Entwicklung funktionaler und motivierender Arbeitsumgebungen;
- Erhalt der Konformität mit gesetzlichen Anforderungen und Bereitstellung sicherer Arbeitsplätze;
- Optimierung der Lebenszyklus-Leistung und -Kosten;
- Verbesserung der Resilienz und Relevanz;
- erfolgreichereres Herausstellen von Identität und Image des Unternehmens.

0.3 Zielgruppe

Diese Internationale Norm gilt in erster Linie für die Verwendung durch:

- Personen, die überlegen, wie sie von ihrer Facility-Management-Basis aus den Wert für ihre Organisation verbessern können;
- Personen, die an der Einrichtung, Umsetzung, Instandhaltung und Verbesserung einer Facility beteiligt sind;
- Personen, die an der Planung, dem Entwurf, der Durchführung und Überprüfung von Facility-Management-Aktivitäten beteiligt sind.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument definiert Begriffe, die in Normen für Facility Management verwendet werden.

Dieses Dokument ist unter anderen für die Folgenden bestimmt:

- Personen, die mit dem Facility Management befasst sind;
- Personen, die mit Aktivitäten der ISO und CEN befasst sind; und
- Personen, die für nationale oder sektorspezifische Normen, Richtlinien und Verfahren im Bereich des Facility Management zuständig sind.

Es wird erwartet, dass diese Begriffe in Normen verwendet werden, die in Übereinstimmung mit dem genehmigten Arbeitsplan des ISO/TC 267 entwickelt werden.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

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

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

3.1 Facility Management-bezogene Begriffe

3.1.1

Facility Management **Facilities Management** **FM**

organisatorische Funktion, die Personen, Ort und *Prozess* (3.5.13) innerhalb der *bebauten Umgebung* (3.2.3) zu dem Zweck integriert, die *Qualität* (3.7.16) des Lebens von Personen und die Produktivität des *Kerngeschäfts* (3.1.2) zu verbessern

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.1]

3.1.2

Kerngeschäft

Einheit (3.7.7) aus der der *Bedarf* (3.1.8) abgeleitet wird

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.7]

3.1.3

Nachfrage

erklärte *Anforderung* (3.1.9) für zu liefernde *Dienstleistungen* (3.5.14) oder *Produkte* (3.5.12)

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.4.2]

3.1.4

Facility-Management-Organisation

FM-Organisation

für das *Facility Management* (3.1.1) zuständige Einheit

[QUELLE: ISO 41014:2020, 3.1.2]

3.1.5

Facility-Prozess

Prozess (3.5.13), der durch eine *Facility Management* (3.1.1)- *Organisation* (3.3.6) integriert und geleitet wird

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.3.2]

3.1.6

Facility-Dienstleistung

Bereitstellung zur Unterstützung der *Hauptaktivitäten* (3.7.15) einer *Organisation* (3.3.6), die von einem internen oder externen Leistungserbringer erbracht werden

[QUELLE: ISO 6707-4:2021, 3.5.31]

3.1.7

interne Bereitstellung von Dienstleistungen

hausinterne Bereitstellung von Dienstleistungen

Lieferung und Management einer Dienstleistung (3.5.14) durch Personal, das von der *Nachfrageorganisation* (3.3.4) angestellt ist

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.2]

3.1.8

Bedarf

Erwartung, spezifisch oder abstrakt, der *Nachfrageorganisation* (3.3.4), die wesentlich für das Erreichen des wesentlichen Zwecks und der Haupt-Ziele (3.7.14) ist

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.4]

3.1.9

Anforderung

Bedarf (3.1.8) (Erwartung), der erklärt, üblicherweise vorausgesetzt oder obligatorisch ist

Anmerkung 1 zum Begriff: „Üblicherweise vorausgesetzt“ bedeutet, dass es für die *Organisation* (3.3.6) und andere *interessierte Parteien* (3.3.6) üblich oder allgemeine Praxis ist, dass der entsprechende *Bedarf* (3.1.8) oder die entsprechende Erwartung vorausgesetzt wird.

Anmerkung 2 zum Begriff: Eine festgelegte *Anforderung* (3.1.9) ist eine, die beispielsweise in *dokumentierter Information* (3.7.4) enthalten ist.

[QUELLE: ISO 6707:2021, 3.1.10]

3.1.10

Dienstleistungsniveau

vollständige Beschreibung der *Anforderungen* (3.1.9) an ein *Produkt* (3.5.12), einen *Prozess* (3.5.13) oder ein *System* (3.5.15) mit deren Eigenschaften

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.4.3]

3.1.11

Dienstleistungsvereinbarung

SLA, en: service level agreement

Dokument, das zwischen der *Nachfrageorganisation* (3.3.4) und einem *Dienstleistungsanbieter* (3.1.12) bezüglich *Leistung* (3.8.11), *Messung* (3.8.9) und Bedingungen der Lieferung der *Dienstleistung* (3.5.14) vereinbart wurde

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.4.31]

3.1.12

Dienstleistungsanbieter

Organisation (3.3.6), die eine oder mehrere *Facility-Dienstleistungen* (3.1.6) liefert

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Dienstleistungsanbieter kann intern oder extern der *Nachfrageorganisation* (3.3.4) sein.

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.5]

3.1.13

intelligentes Gebäude

ein Gebäude, das die Effizienz seiner Nutzer maximiert und gleichzeitig ein effizientes Ressourcenmanagement mit optimierten *Lebenszykluskosten* (3.6.7) ermöglicht

[QUELLE: Standards, Australia: HB 261, modifiziert]

3.1.14

Unterstützungsleistung

nicht primäre *Aktivität* (3.5.1), die zur Unterstützung des *Kerngeschäfts* (3.1.2) geliefert wird

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.3]

3.1.15

Arbeitsplatz

Arbeitsumgebung

physischer Standort der Ausführung der Arbeit

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.5.4, modifiziert]

3.1.16

Arbeitsbereich

Zone für die Erledigung einer Arbeitsaufgabe

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein *Arbeitsbereich* kann mehr als einen *Arbeitsplatz* (3.1.15) umfassen.

[QUELLE: ISO 6707-4:2021, 3.3.3]

3.1.17

Arbeitsstation

Ort, der Möblierung und unterstützende Ausrüstung (einschließlich Telefon-, IT- und Stromversorgungsanschlüssen) enthält und der für arbeitsbezogene *Aktivitäten* (3.5.1) speziell ausgelegt oder geeignet ist

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.3.4, modifiziert]

3.2 Assetbezogene Begriffe

3.2.1

Asset

Objekt, Ding oder *Einheit* (3.7.7) mit möglichem oder tatsächlichem Wert für eine *Organisation* (3.3.6)

[QUELLE: ISO 55000:2014, 3.2.1, modifiziert – Anmerkungen zum Begriff wurden gelöscht.]

3.2.2

Asset-Management

koordinierte *Aktivität* (3.5.1) einer *Organisation* (3.3.6) um mit Hilfe von *Assets* (3.2.1) Werte zu schaffen

[QUELLE: ISO 55000:2014, 3.3.1, modifiziert – Anmerkung zum Begriff wurde gelöscht.]

3.2.3

bebaute Umgebung

Ansammlung von Gebäuden, Außenanlagen (gestaltetes Gelände), *Infrastruktur* (3.2.6) und anderen Bauwerken innerhalb eines Bereichs

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.2.3]

3.2.4

gebautes Asset

errichtetes Asset

alles Wertvolle, das gebaut wird oder aus Baumaßnahmen resultiert

[QUELLE: ISO 15686-11:2014, 3.1.15]

3.2.5

Facility

Ansammlung von *Assets* (3.2.1), die gebaut, installiert oder errichtet wurde, um den *Bedarf* (3.1.8) einer *Einheit* (3.7.7) zu decken

[QUELLE: ISO 6707-4:2021, 3.7.12]

3.2.6

Infrastruktur

System (3.5.15) aus *Facilities* (3.2.5), Geräten und *Dienstleistungen* (3.5.14), das für den Betrieb einer *Organisation* (3.3.6) erforderlich ist

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.5.2]

3.2.7

Immobilie

unbewegliches Eigentum, einschließlich Gebäuden, Grund und unentwickeltem Land

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.2.2]

3.2.8

Betriebslebensdauer

Zeitraum nach der Errichtung, in dem ein Gebäude oder seine Teile die *Leistungsanforderungen* (3.1.9) erfüllen oder übertreffen

[QUELLE: ISO 15686-11:2014, 3.1.20, modifiziert]

3.3 Personenbezogene Begriffe

3.3.1

Kommunikationsplan

dokumentierte Beschreibung und Kommunikationsbedarf (3.1.8) der *Anspruchsgruppen* (3.3.5)

[QUELLE: ISO41014:2020, 3.3.1]

3.3.2

Kompetenz

Fähigkeit zur Anwendung von Wissen, Erfahrung und Fertigkeiten, um beabsichtigte Ergebnisse zu erreichen

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modifiziert]

3.3.3

kulturübergreifende Auswirkungen

Auswirkungen auf eine Person, Gruppe oder Gemeinschaft, wenn verschiedene Kulturen zusammengeführt werden

[QUELLE: ISO 41014:2020, 3.3.2]

3.3.4

Nachfrageorganisation

Einheit (3.7.7), die einen *Bedarf* (3.1.8) hat und über die Autorität verfügt, Kosten zu übernehmen, um *Anforderungen* (3.1.9) zu erfüllen

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies ist üblicherweise ein bevollmächtigter Vertreter innerhalb einer Funktionseinheit einer *Organisation* (3.3.6).

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.1.1.1]

3.3.5

Interessierte Partei

Anspruchsgruppe

Person oder *Organisation* (3.3.6), die eine Entscheidung oder *Aktivität* (3.5.1) beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann oder die sich als davon beeinflusst wahrnehmen kann

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifiziert]

3.3.6

Organisation

Einzelperson oder Gruppe von Menschen mit eigenen Aufgabenbereichen, die mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen verbunden sind, um eigene *Ziele* (3.7.14) zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff *Organisation* (3.3.6) umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Wohltätigkeitsorganisation, Institution, oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

Anmerkung 2 zum Begriff: Wenn die Organisation Teil einer größeren Einheit ist, bezieht sich der Begriff „Organisation“ nur auf den Teil der größeren Einheit, der in den Anwendungsbereich des Facility Management-Systems fällt.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifiziert]

3.3.7

Verantwortlichkeitsmatrix

dokumentierte Struktur, die die Verteilung der übertragenen Arbeitsaufgaben zeigt, die für die Lieferung von Umfang oder Nutzen bestimmt sind

Anmerkung 1 zum Begriff: RACI und RASCI sind exemplarische Verantwortungsmatrizen, bei denen üblicherweise gilt: R = verantwortlich, A = rechenschaftspflichtig (en: accountable), S = unterstützt (en: supported), C = konsultiert (en: consulted) und I = zu informieren.

[QUELLE: ISO 41014:2020, 3.3.4]

3.3.8

gesellschaftliche Verantwortung

Verantwortung einer *Organisation* (3.3.6) für die Auswirkungen ihrer Entscheidungen und Aktivitäten auf Gesellschaft und Umwelt durch transparentes und ethisches Verhalten, das

- zur *nachhaltigen Entwicklung* (3.7.22), Gesundheit und Gemeinwohl eingeschlossen, beiträgt,
- die Erwartungen der *Anspruchsgruppen* (3.3.5) berücksichtigt,
- den geltenden Gesetzen und den internationalen Verhaltensnormen entspricht, und
- in der gesamten *Organisation* integriert ist und in ihren Beziehungen gelebt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Aktivitäten umfassen *Produkte* (3.5.12), *Dienstleistungen* (3.5.14) und Prozesse.

Anmerkung 2 zum Begriff: Mit Beziehungen sind solche gemeint, die im Zusammenhang mit den Aktivitäten der *Organisation* innerhalb ihres Einflussbereichs entstehen.

[QUELLE: ISO 37000:2021, 3.2.12]

3.3.9

Anspruchsgruppen-Auswirkungsanalyse

Verfahren zur Bewertung des Einflusses oder anderer Attribute, die *Anspruchsgruppen* (3.3.5) in Bezug auf eine *Organisation* (3.3.6), *Facility* (3.2.5) oder ein Projekt besitzen

[QUELLE: ISO 41014:2020, 3.3.5]

3.3.10

oberste Leitung ausführende Leitung

Person oder Personengruppe, die eine *Organisation* (3.3.6) auf der obersten Ebene führt und steuert

Anmerkung 1 zum Begriff: Die *oberste Leitung* ist innerhalb der *Organisation* in der Lage, Verantwortung zu delegieren und Ressourcen bereitzustellen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Wenn der Anwendungsbereich des *Managementsystems* (3.7.12) nur einen Teil einer *Organisation* umfasst, bezieht sich *oberste Leitung* auf diejenigen, die diesen Teil der *Organisation* führen und steuern.

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.3.2]

3.3.11

Nutzer Endnutzer

Person oder *Organisation* (3.3.6), die *Produkte* (3.5.12) oder *Dienstleistungen* (3.5.14) eines Lieferanten nutzt

[QUELLE: ISO 41014:2020, 3.3.6]

3.3.12

Wohlbefinden

Erfüllung des physischen, psychischen, sozialen und kognitiven *Bedarfs* (3.1.8) (bzw. der Bedürfnisse) und der Erwartungen der Arbeitnehmer im Zusammenhang mit ihrer Arbeit

Anmerkung 1 zum Begriff: Das Wohlbefinden am Arbeitsplatz kann auch zur Lebensqualität außerhalb der Arbeit beitragen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Das Wohlbefinden am Arbeitsplatz bezieht sich auf alle Aspekte des Arbeitslebens, einschließlich Arbeitsorganisation, soziale Faktoren bei der Arbeit, Arbeitsumgebung, Arbeitsmittel und gefährliche Aufgaben.

[QUELLE: ISO 45003:2021, 3.2, modifiziert]

3.4 Begriffe bezogen auf Sourcing

3.4.1

Vereinbarung

vereinbarte Erklärung zwischen der *Nachfrageorganisation* (3.3.4) und dem Anbieter von *Dienstleistungen* (3.5.14) oder *Produkten* (3.5.12)

Anmerkung 1 zum Begriff: Diese sollte in der Form einer schriftlich vereinbarten Erklärung zwischen der *Nachfrageorganisation* und dem Anbieter von Dienstleistungen oder *Produkten* abgefasst werden und die *Anforderungen* (3.1.9), Bedingungen, Kosten und das Niveau der benötigten Ressourcen und *Ausgaben* (3.5.10) darlegen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Für komplexe Vereinbarungen zwischen mehreren Ländern oder über mehrere Dienstleistungen könnte die Art der Dokumentation und des Inhalts erforderlich sein, die in ISO 41012:2017, Anhang C und Anhang D beschrieben ist. Für kleine oder einzelne Dienstleistungsvereinbarungen kann ein einseitiges Dokument, das alle wichtigen Bestimmungen und Bedingungen enthält, ausreichend sein.

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.1]

3.4.2

Vertrag

verbindliche *Vereinbarung* (3.4.1)

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.4.7]

3.4.3

Co-Sourcing

Kombination aus innerbetrieblicher und ausgegliederter Dienstleistungserbringung

[QUELLE: ISO 41014:2020, 3.4.1]

3.4.4

Demobilisierung

Phase der Übertragung der *Facility-Dienstleistungen* (3.1.6) zurück an die *Nachfrageorganisation* (3.3.4) oder an einen neuen *Dienstleistungsanbieter* (3.1.12), wie in der *Facility Management- (3.1.1) Vereinbarung* (3.4.1) festgelegt

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.1.4]

3.4.5

gebührende Sorgfalt

Zusammenstellung, umfassende Bewertung und Validierung von Informationen über eine *Facility* (3.2.6) oder ein *Asset* (3.2.1), die für die Bewertung der Angemessenheit und Vollständigkeit der einschlägigen Dokumentation und des Status der physischen, funktionalen, finanziellen und ökologischen Leistung erforderlich sind

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.4, modifiziert]

3.4.6

insourcen

zurückholen

Treffen von Absprachen zum Ändern von externer Erbringung von *Dienstleistungen* (3.5.14) hin zu *interner Bereitstellung von Dienstleistungen* (3.1.7)

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.3.5]

3.4.7

Verfahrensbeschreibung

Dokument, in dem der *Dienstleistungsanbieter* (3.1.12) die *Nachfrage* (3.1.3), wie sie in den *Spezifikationen* (3.4.15) und in der *Dienstleistungsvereinbarung* (3.1.11) dargelegt ist, in einen Lieferplan mit Ressourcen, Zuordnungen und Methodiken überträgt

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.5]

3.4.8

Mobilisierung

Phase der Aufstellung und Umsetzung aller Ressourcen, *Systeme* (3.5.15), Daten und Verfahren vor der Übernahme voller Verantwortung für die *Facility-Dienstleistungen* (3.1.6), die nach Vorgaben in der *Facility Management- (3.1.1) Vereinbarung* (3.4.1) zu liefern sind

Anmerkung 1 zum Begriff: In diesem Kontext kann auch anfahren (en: start up) verwendet werden.

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.1.3]

3.4.9

Outtasking

ausgliedern

Bestellung einer einzelnen *Dienstleistung* (3.5.14) durch einen externen *Dienstleistungsanbieter* (3.1.12)

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.3.4, modifiziert]

3.4.10

Funktionsbeschreibung

Dokument, in dem die funktionalen *Anforderungen* (3.1.9) festgelegt sind

[QUELLE: Standards Australia: HB 261, modifiziert]

3.4.11

Beschaffung

Aktivität (3.5.1) des Erwerbs von Waren oder *Dienstleistungen* (3.5.14) von Lieferanten

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Beschaffungsprozess berücksichtigt den ganzen Lebenszyklus von der Bestimmung von *Bedarf* (3.1.8) bis zum Ende eines *Dienstleistungsvertrags* (3.4.2) oder bis zum Ende der Lebensdauer von Waren, einschließlich deren Entsorgung.

Anmerkung 2 zum Begriff: *Sourcing* (3.4.14) ist ein Teil des Beschaffungsprozesses, der Planung, Definition von *Spezifikationen* (3.4.15) und die Auswahl von Lieferanten beinhaltet.

[QUELLE: ISO 20400:2017, 3.1.8]

3.4.12

Beschaffungsplan

Dokument, das den Prozess für den Erwerb von Waren und *Dienstleistungen* (3.5.14) von Lieferanten oder *Dienstleistungsanbietern* (3.1.12) (intern oder extern) definiert

[QUELLE: ISO 14014:2020, 3.4.2]

3.4.13

Selbstbelieferung

Dienstleistungserbringung ausschließlich auf Grundlage der Ressourcen der *Nachfrageorganisation* (3.3.4)

[QUELLE: ISO 14014:2020, 3.4.3, modifiziert]

3.4.14

Sourcing

Vorgehen, innerhalb dessen interne und externe *Dienstleistungsanbieter* (3.1.12) bestimmt, evaluiert und verpflichtet werden, eine *Dienstleistung* (3.5.14) oder *Produkte* (3.5.12) nach einer *Spezifikation* (3.4.15) zu liefern

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.3]

3.4.15

Spezifikation

Beschreibung der *Leistung* (3.8.11) und/oder technischen *Anforderungen* (3.1.9) für *Dienstleistungen* (3.5.14) oder *Produkte* (3.5.12) und *Prozesse* (3.5.13)

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies ist die durch Dokumente belegte Schnittstelle zwischen dem *Bedarf* (3.1.8) der *Nachfrageorganisation* (3.3.4) und den *Aktivitäten* (3.5.1) des *Dienstleistungsanbieters* (3.1.12).

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.1.2, modifiziert]

3.4.16

Untervergabe

Prozess (3.5.13) der Verpflichtung eines *Subunternehmers* (3.4.17)

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.2]

3.4.17

Subunternehmer

Organisation (3.3.6), die vom *Dienstleistungsanbieter* (3.1.12) zur Ausführung eines bestimmten Teils einer *Facility-Dienstleistung* (3.1.6) verpflichtet wurde

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.3.1]

3.4.18

Lieferkette

System (3.5.15) aus *Organisationen* (3.3.6), Personen, *Aktivitäten* (3.5.1), Informationen und Ressourcen, die an der Lieferung eines *Produkts* (3.5.12) oder einer *Dienstleistung* (3.5.14) von einem Lieferanten an einen *Endnutzer* (3.3.11) beteiligt sind

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.4.3.2]