



1. Auflage

# AIQS - Aktive Industriestandhaltung durch qualitative Systemdienstleistung

---

Die industrielle  
Systemdienstleistung  
der DB Services



## Einleitung

AIQS ist das industrielle Premiumprodukt der DB Services. Es deckt im Rahmen einer Systemdienstleistung speziell den Bedarf von produzierenden Industriekunden der Schienenfahrzeugbranche, Automotive, metallverarbeitende Industrie sowie Logistikunternehmen. Dieses Produkthandbuch dient der einheitlichen Gestaltung und Beschreibung von AIQS – Aktive Industrieinstandhaltung durch qualifizierte Systemdienstleistung.

Auf der Grundlage langjähriger Kompetenz- und Erfahrungswerte aus der Bewirtschaftung von Standorten der Schienenfahrzeugbranche entwickelte DB Services ein Systemdienstleistungsprodukt, das es dem Industriekunden ermöglicht, seine Infrastruktur- und Unterstützungsleistungen für die Produktion an einen erfahrenen Dienstleister zu übertragen. Basis hierfür ist ein Vertrag über Systemdienstleistungen, der unter anderem durch eine zugesicherte Verfügbarkeit von Maschinen und Produktionsanlagen eine qualifizierte Versorgung und Funktionalität des Standortes mit baulicher und technischer Infrastruktur und damit die störungsfreie Produktion sicherstellt.

Der Mehrwert für den Kunden: DB Services übernimmt die wirtschaftliche Verantwortung bei Verfügbarkeits- und Qualitätsvereinbarungen in Form fixer Leistungsvergütungen bei gleichzeitiger Aufwandstransparenz für eine funktionierende, hochverfügbare Industrie.

Als Spezialist für Industriedienstleistungen ist DB Services konzernintern schon lange ein gefragter Partner. Dabei stellen wir uns den steigenden Marktanforderungen mit Innovationen und stetigen Verbesserungen. Aus dieser Kombination resultiert die Zufriedenheit unserer Kunden – und damit unser nachhaltiger Erfolg.

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Einleitung</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>1 Eine industrielle Systemdienstleistung für die DB Services</b>	<b>5</b>
1.1 Produktbeschreibung	5
1.1.1 Anforderungen industrieller Kunden	5
1.1.2 Lösungsversprechen	6
1.1.3 Besonderheiten von AIQS	7
1.2 Zusammenfassung der Alleinstellungsmerkmale AIQS	7
<hr/>	
<b>2 Leistungsumfang von AIQS für einen funktionsfähigen Standort</b>	<b>9</b>
2.1 Managementleistungen am Standort	9
2.1.1 Standortmanager	9
2.1.2 Basic Engineering	11
2.1.3 Ersatzteilmanagement	11
2.1.4 Energiemanagement	12
2.2 Operative Leistungen am Standort	13
2.2.1 Aufgaben im Regelbetrieb	13
LK 1.1 Instandhaltung von Produktionsanlagen	14
LK 1.2 Bauwerke und bauwerkstechnische Einrichtungen	14
LK 1.3 Energie- und Medienver- und -entsorgung	15
LK 1.4 Industriereinigung	15
LK 1.5 Reinigung und Pflege	15
LK 1.6 Sicherheits- und Pfortnerdienste	16
LK 1.7 Innerbetriebliche Werkstransporte	16
LK 1.8 Rangierleistungen	16
2.2.2 Aufgaben der Abrufleistungen	17
2.2.3 Aufgaben der Projektleistungen	17
2.3 Realisierung der Ergebnisse für Technische Anlagen und Maschinen durch Service Level	18
Service Level A	19
Service Level B	19
Service Level C	19
2.4 Schnittstellen zu den Leistungsbereichen	20
2.5 Berichtswesen – Reporting an den Kunden	20
<hr/>	
<b>3 Vertrag</b>	<b>22</b>
<hr/>	
<b>4 Bundesweit verbindliche Kalkulationsgrundlagen für den Leistungsumfang von AIQS</b>	<b>23</b>
4.1 Produktkalkulation	23
4.1.1 Kalkulation des Standortmanagements	24
4.1.2 Systempreise für Prioritätsanlagen (Service Level A) im Regelbetrieb	24
4.1.3 Preise für Nicht-Prioritätsanlagen (Service Level B und C) im Regelbetrieb	25
4.1.4 Systempreise für Produktionsbereiche	25
4.1.5 Jahresfestpreise für Industriereinigung (LK 1.2)	25
4.1.6 Jahresfestpreise für infrastrukturelle und weitere Unterstützungsleistungen im Regelbetrieb (LK 1.5 & 1.6)	26
4.1.7 Kalkulation innerbetrieblicher Werkstransporte und Rangierleistungen	26
4.1.8 Vorgehensweise für Kunden mit geringer Anlagenkenntnis und für Standorte mit mangelhafter Historie in der Datenbasis	26
4.2 Zusammenführung Preisbildung LK 1-Regelbetrieb	26
4.3 Preisbildung LK 2-Abrufleistungen	27
4.4 Preisbildung LK 3-Projektleistungen	27

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>5</b>	<b>Implementierung der Leistung beim Kunden</b>	<b>28</b>
<hr/>		
<b>6</b>	<b>Maßnahmen zur Qualitätssicherung</b>	<b>29</b>
6.1	Qualifikation der MA	29
6.2	Dispositions-Instrumente zur Unterstützung der Mitarbeiter	29
6.3	Qualitätsmessungen	29
6.3.1	Produktionsanlagen (LK 1.1)	30
6.3.2	Bauwerke und bauwerkstechnische Einrichtungen (LK 1.3)	30
6.3.3	Energie- und Medienver- und -entsorgung (LK 1.4)	30
6.3.4	Reinigung und Pflege von industriellen Anlagen und Gebäuden (LK 1.4 - 1.5)	30
6.3.5	Sicherheits- und Pförtnerdienste (LK 1.6)	30
6.3.6	Innerbetriebliche Werkstransporte (LK 1.7)	30
6.3.7	Rangierleistungen (LK 1.8)	30
6.4	Weitere qualitätssichernde Maßnahmen	30
<hr/>		
<b>7</b>	<b>Controllingmaßnahmen</b>	<b>31</b>
7.1	Standortcontrolling	31
7.2	Produktcontrolling	31
7.2.1	MAXIMO Auftragszuordnung nach Art & Zweck der Verrechnung	32
<hr/>		
<b>8</b>	<b>Personalkapazität und -entwicklung</b>	<b>33</b>
8.1	Personalentwicklung	33
8.2	Wo ist der Vorteil für unsere Mitarbeiter?	33
8.3	Nachweispflichtige Qualifikationen: Erhalt der fachlichen Eignung	33
8.4	Personalkapazitätsentwicklung – strategisches Instrument	33
8.5	Personalkapazität am Standort	34
<hr/>		
<b>9</b>	<b>Ausblick und Pflege des Produkts AIQS</b>	<b>35</b>

# 1 Eine industrielle Systemdienstleistung für die DB Services

## 1.1 Produktbeschreibung

Mit dem Systemdienstleistungsprodukt AIQS hat DB Services ein spezielles Angebot für Industriekunden entwickelt. Es richtet sich an alle Industriebranchen, z. B. nachstehend: die Schienenfahrzeugtechnik, Automotive, metallverarbeitende Industrie sowie Häfen und Containerterminals.

Damit begegnet DB Services der konkreten Nachfrage nach vollumfänglichen Dienstleistungen mit Innovationen rund um den Kernprozess des Kunden. AIQS ist das Ergebnis unserer Entwicklung vom Anbieter von Einzelleistungen und deren Bündelung bis zum führenden Anbieter von Systemdienstleistungen. Heute können wir mit der Systemdienstleistung AIQS, durch den qualifizierten Service unserer erfahrenen Mitarbeiter vor Ort, die für Industriestandorte notwendige hohe Verfügbarkeit und Qualität sicherstellen. Wir schaffen durch die optimale Verbindung von Management- und operativen Leistungen ein effizientes, transparentes System.

### 1.1.1 Anforderungen industrieller Kunden

Erste Priorität eines produzierenden Unternehmens ist die permanente Aufrechterhaltung seiner Produktion, im Wesentlichen über die Vermeidung von Stillstandszeiten. Denn nur wenn die Produktion stetig im Einsatz ist, kann der Kunde seine Produkte mit maximaler

Ausschüttung produzieren und an den Endverbraucher veräußern. Produktions- und Gebäudetechniken sind sehr komplex und von den Auftraggebern wird Werterhalt, bis hin zur Wertsteigerung erwartet.

Lebenszyklusbetrachtungen und Kostenoptimierungen von Immobilien und Anlagen werden dabei als selbstverständlich erachtet, denn das Industrielle Facility Management handelt nach dem Grundsatz „Ganzheitlichkeit, Lebenszyklusorientierung und Transparenz“. Daneben sind Energieeffizienz, transparente Kostendarstellungen, gerichtsfeste Dokumentationen sowie langfristige Planungen von Instandhaltungs- und Invest-Budgets gefragt.

Diese Anforderungen der produzierenden Industrie erfüllen wir als Dienstleister mit Know-how und Leistungsfähigkeit. AIQS bezeichnet hierbei zukünftig dieses „Markenprodukt“ von DB Services.

Die priorisierten Anforderungen unserer Kunden im Überblick sind:

- Verfügbarkeit
- Qualität
- Budgetsicherheit
- Prozesseffizienz
- Flexibilität.

Diesen Anforderungen unserer Kunden werden wir mit AIQS gerecht, wie wir in den nachfolgenden Kapiteln erläutern.

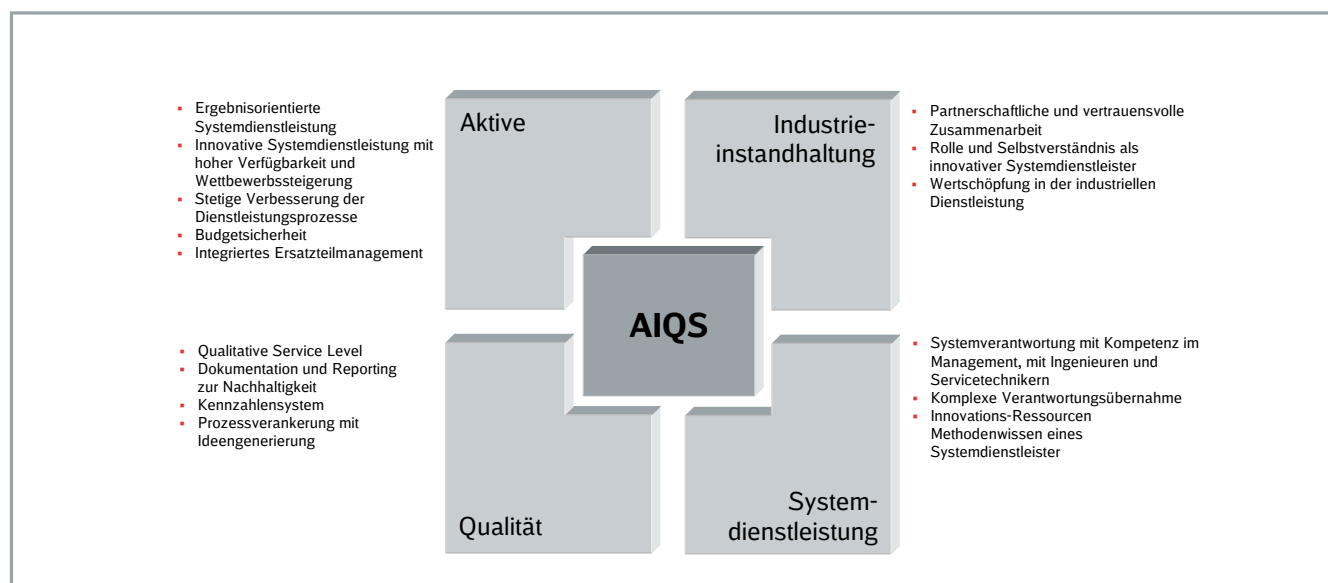


Abbildung 1: Zielstellung der industriellen Systemdienstleistung AIQS



### 1.1.2 Lösungsversprechen

Durch die ganzheitliche Dienstleistung AIQS bieten wir unseren Kunden eine Innovation, welche systematisch die genannten Kundenanforderungen erfüllt und auf den konkreten Produktionsablauf vor Ort abgestimmt ist. Hierfür haben wir unsere umfassende Dienstleistungspalette in AIQS integriert. So wird eine praxisnahe und kundenorientierte Unterstützung der Kernprozesse sichergestellt. Die notwendige kundenspezifische Betreuung vor Ort gewährleisten wir durch das Standortmanagement (Standortmanager und Basic Engineering), das darüber hinaus die Kompetenz für die Beherrschung heterogener Anlagentechniken und Beratungsleistungen zu einem Innovationsmanagement verbindet.

Durch die bundesweite Präsenz an diversen Industriestandorten können unsere Mitarbeiter vor Ort auf den Ideenpool anderer Standorte zurückgreifen und damit weitere Verbesserungen für den Kunden erzielen. Durch die Nutzung ergebnisorientierter Service Level (Kapitel 2.3) z. B. bei der Anlageninstandhaltung, wird dem

Kunden ein direkter Steuerungshebel bei der Verfügbarkeit seiner Anlagen gegeben. Der Kunde erhält Budgetsicherheit, da die zu erreichenden Ergebnisse und Budgets anlagengenau festgelegt werden.

Als Systemdienstleister betrachten wir die gesamte Reihe der sekundären Prozesse. Die von beiden Vertragspartnern angestrebte Optimierung erreichen wir durch die Bündelung und intelligente Verknüpfung unserer Prozesse und deren Verzahnung mit den Kundenprozessen. So kann sich der Kunde voll und ganz auf seine Kernprozesse konzentrieren.

DB Services, als professionelle Serviceorganisation, wird somit zum langfristigen Partner der Kunden und sichert nachhaltigen Geschäftserfolg und Wachstumspotential. DB Services ist der Dienstleister, der die gesamte sekundäre Prozesskette des Kunden beherrscht und diese mit dem jeweiligen Management (siehe Standortmanagement) wirtschaftlich kompetent untermauert. Wir bieten dem Kunden also einen klaren Mehrwert, partnerschaftliches und unternehmerisches Denken sowie Handeln im Sinne des Auftraggebers.

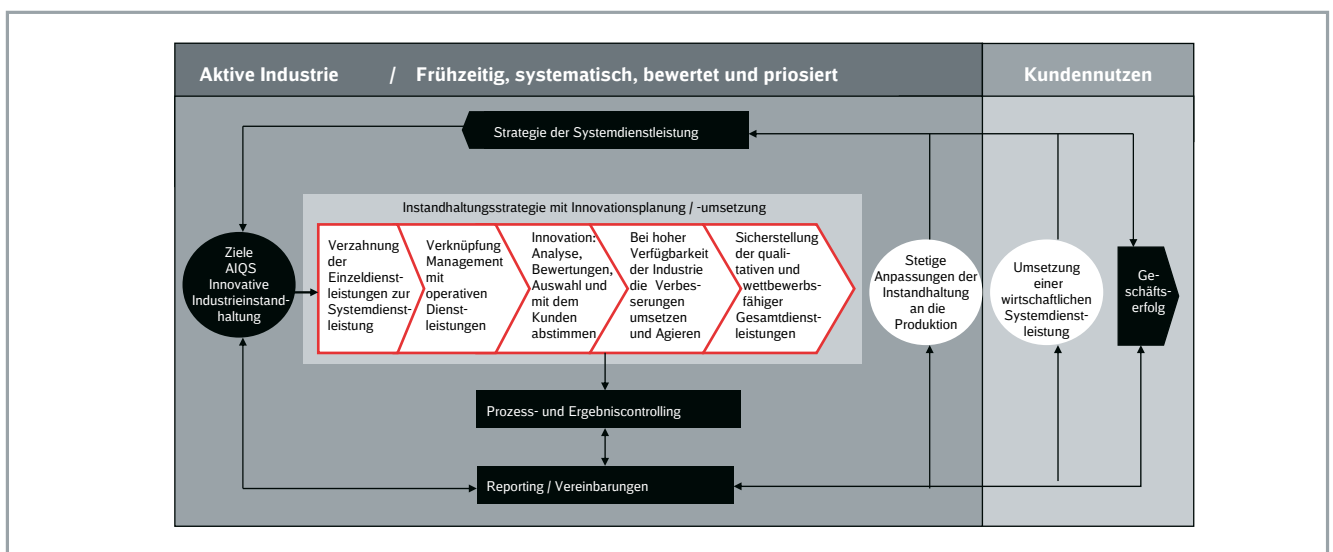


Abbildung 2: Strategie der Systemdienstleistung

Wir fragen uns: Was kann schneller, besser und günstiger gemacht werden? Wie können wir den Kundenprozess durch Bündelung und intelligente Verzahnung unserer Leistungen noch effizienter und störungsfreier unterstützen und dabei die Arbeitsvorgänge für unsere Mitarbeiter erleichtern?

Die Antworten auf diese Fragen sind die persönliche Kompetenz und die individuelle Leistungsbereitschaft jedes Mitarbeiters von DB Services!

---

### **1.1.3 Besonderheiten von AIQS**

Durch die Zusammenführung der Managementleistungen und einzelnen Module der operativen Leistungen erreicht AIQS den Standard der integralen Prozessverantwortung, was die ipv©-Zertifizierung als Systemdienstleister beweist. Die Forderung nach Prozesseffizienz der Industriebranche meistern wir mit AIQS und entwickeln zudem kontinuierlich unser Know-how, z. B. für die hochkomplexen Anlagen unserer Kunden, weiter.

Der Standortmanager, als Bindeglied zwischen Kunde und Servicemitarbeitern, ist verantwortlich für diese Prozesseffizienz und koordiniert somit sämtliche Dienstleistungen am Standort (entsprechende Leistungskomponenten werden im Kapitel 2 erläutert). In Zusammenarbeit mit dem Kunden ist er auch für die Budgeteinhaltung, Investitions- und Instandhaltungsplanung zuständig.

Durch ein monatliches sowie quartalsmäßiges Reporting (Kapitel 2.5) werden Leistungs- und Kostenkennzahlen für den Auftraggeber dargestellt. Erkenntnisse dazu werden aus dem Instandhaltungs- und Planungs-System MAXIMO (Kapitel 7.2.1) gewonnen. Ein wirtschaftliches Ersatzteilmanagement (Kapitel 2.1.3) ist ein weiterer Bestandteil zur Sicherung der Anlagenverfügbarkeit. Die Festlegung von Systempreisen ermöglicht Kostentransparenz und Planungssicherheit.

Eine weitere Säule des Standortmanagements sind die Anlageningenieure des Basic Engineerings, die mit ihrem maschinen- und elektrotechnischen Wissen den Servicetechnikern bei den Instandhaltungsthemen zur Seite stehen. Mit dem Fokus einer zustandsorientierten Instandhaltung werden Verfahren zur Zustandsermittlung genutzt, die wiederum die Konzeptionierung von anlagen- und standortspezifischen Instandhaltungsstrategien ermöglichen. Außerdem begleiten sie Projektleistungen wie die Neuinvestition einer Anlage von der Konzeption über die Planung bis hin zur Nutzung und folgen damit der Lebenszyklusorientierung im Facility Management bzw. Industrial Facility Management.

Unsere Mitarbeiter vor Ort greifen zur Unterstützung auf das Expertenwissen der Ingenieure des Technicenter Industriedienstleistungen zu. Dieses bündelt bundesweit Hersteller-Kompetenzen für technische Anlagen. Komplexe Störanalysen und Life-Cycle-Cost-Betrachtungen (LCC) können hier abgefordert werden.

Mit unserer qualitativ hochwertigen industriellen Systemdienstleistung bieten wir, was andere Anbieter nicht in diesem Umfang leisten können: Wir bringen das Know-how unserer Ingenieure, Techniker und anderen Servicemitarbeiter mit, um ganze Industriestandorte in den sekundären Prozessen wirtschaftlich und technisch aufrechtzuerhalten.

---

### **1.2 Zusammenfassung der Alleinstellungsmerkmale AIQS**

Was ist das besondere an AIQS, der industriellen Systemdienstleistung von DB Services?

#### **Bedarfsorientierte Dienstleistung**

- Standardisierte Vorgehensweise zur Ermittlung der Kundenanforderungen für eine professionelle, auf die Vertragssituation zugeschnittene, qualifizierte Leistung.

### **Prozesssicherheit**

- Standardisierte Prozesse in der Leistungserbringung für und mit dem Kunden.

### **Fertigungstiefe**

- Bewirtschaftung der Standorte mit mindestens 80% Eigenleistung aus Mitarbeiterkapazitäten der DB Services über alle technischen und infrastrukturellen Serviceleistungen hinweg.

### **Anlagen**

- Anlagengenaue Aufwandsverfolgung für die Betriebsführung von technischen Anlagen und Maschinen als Kalkulationsbasis für jährliche Systempreise.

### **Kompetenz**

- Langjährige operative Erfahrung mit technischer, rechtlicher und kaufmännischer Kompetenz in der Bewirtschaftung ganzer Produktionsstandorte. Schwerpunkt auf umfangreichen Anlagen- und Maschinenparks der Schienenfahrzeug- und metallverarbeitenden Industrie sowie an Containerterminals.

### **Technikwissen**

- Hersteller-Know-how für die Servicemitarbeiter vor Ort durch ein speziell für die Maschinen, technischen Anlagen und Ausrüstungen der bewirtschafteten Industriestandorte eingerichtetes Technikcenter Industriedienstleistungen. Dieses bündelt standortübergreifend technisches Erfahrungswissen, Normen, Gesetze und Vorschriften sowie kaufmännische Daten.

### **Dokumentation**

- Standardisiertes, qualifiziertes Berichtswesen für die Fachkommunikation mit dem Kunden und die Absicherung der Transparenz seiner Unterstützungsprozesse.



# Leistungsumfang von AIQS für einen funktionsfähigen Standort



## 2.1 Managementleistungen am Standort

Die Vielzahl der am Standort zu erbringenden Leistungen und die Steuerung der damit verbundenen Mitarbeiterkapazitäten auf seiten des Dienstleisters bedürfen des Einsatzes eines Managementteams. Dieses besteht aus dem Standortmanager mit Verantwortung für die Dienstleistungen und deren Koordinierung sowie dem Basic Engineering als Planungs-, Beratungs- und Optimierungsinstanz zur Erfüllung technischer Bedarfe.

Für alle beschriebenen operativen Leistungen und Managementleistungen, bei denen DB Services die technischen, organisationsrechtlichen und koordinierenden Aufgaben übernimmt, gilt:

- die Verantwortungsübertragung in wirtschaftlicher und technischer Hinsicht
- die erfolgsabhängige Ergebniserbringung
- ein detailliertes Controlling und Berichtswesen zum Nachweis für den Kunden
- ein klares Abstimmungs- und Entscheidungsprozedere der Zusammenarbeit

## 2.1.1 Standortmanager

Der Standortmanager steht dem Kunden als Partner über alle vereinbarten Standortleistungen zur Seite. Er berät ihn und hält Entscheidungshilfen sowie Alternativen bereit. Gleichzeitig ist er am Standort für die Einhaltung der Budgets und die termingerechte Leistungserbringung verantwortlich. Er koordiniert die Aufgaben am Standort und weist sie den entsprechenden Teams bzw. Servicebereichen zu. Durch die ganzheitliche Betrachtung der sekundären Prozesse werden – rund um das Kerngeschäft des Kunden – die Prozessabläufe der Dienstleistung kontinuierlich verbessert und Schnittstellen reduziert.

In vereinbarten Routinen berichtet der Dienstleister über die geplanten und ggf. besonderen Ereignisse aus dem Vertragsverhältnis. Im Standortmanagerreport (Kapitel 2.5 Berichtswesen- Reporting an den Kunden) fasst er regelmäßig den Anlagenzustand und die erbrachten Leistungen in einer transparenten Darstellung zusammen. Dabei zeigt er Möglichkeiten zur Entwicklung des Standortes sowie Optimierungsmöglichkeiten über alle Leistungskomponenten auf.

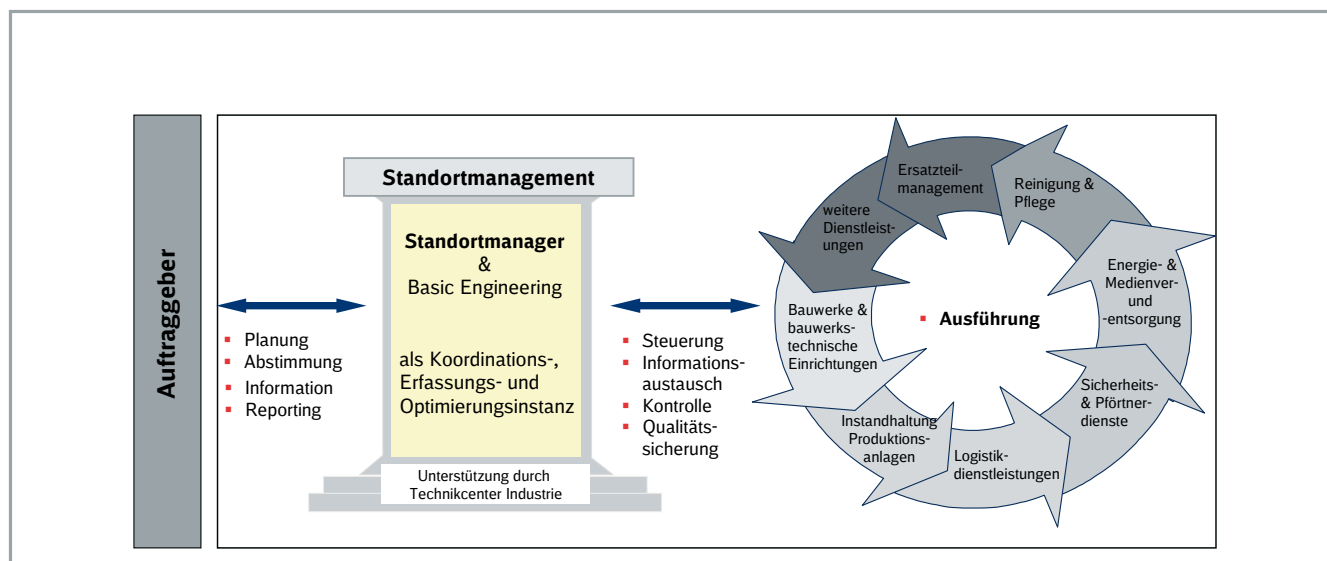


Abbildung 3: Struktur des Standortmanagementkonzeptes



Für die Weiterentwicklung einer partnerschaftlichen Geschäftsbeziehung ist die gegenseitige Identifizierung der Bedürfnisse, Ziele und Herausforderungen von Bedeutung. Die Erstellung eines gemeinsamen Entwicklungsplanes und die Priorisierung und Abstimmung zu den erforderlichen Maßnahmen ermöglicht eine proaktive Beratung des Kunden durch den Standortmanager.

Von Vorteil ist ebenso eine übergeordnete Abstimmung über kundengleiche Standorte, deren strategische Ausrichtung z. B. Produktwechsel, maßgeblich unsere Standortkonzepte beeinflusst. Daher kann ein Kooperationsmanagement, besetzt durch Repräsentanten beider Seiten, als Interessenvertreter und Mitentwickler fungieren. Es können die Ideen des Kunden aufgegriffen und von beiden Seiten mit- und weiterentwickelt werden. Ein Kooperationsmanagement auf höchster Ebene betrachten wir als vertrauensbildende Maßnahme. Da beide Seiten ihr Know-how und ihre Interessen gleichwertig einbringen können und vom Vertragspartner anerkannt werden, schaffen wir eine tragfähige Basis für den gemeinsamen Erfolg.

Der Dienstleister übernimmt bezogen auf den Leistungsumfang sämtliche dafür notwendigen Leitungs- und Führungsaufgaben sowie die zur Umsetzung erforderlichen Koordinationsaufgaben. Dazu gehören:

## **Bedarfsorientierte Dienstleistung**

- Entwicklung eines strategischen Standortmanagementkonzeptes auf Grundlage der Standortstrategie des Kunden
- Kaufmännische Verantwortung aller gesteuerten sekundären Leistungen
- Kennzahlen gesteuerte Beratung im Rahmen der Standortentwicklung
- Koordination und Angebotseinholung von Dienstleistungen
- Koordination von Fremdfirmen
- Qualitätssicherung hinsichtlich der Einhaltung der vereinbarten Qualitäts- und Verfügbarkeitsanforderungen bzw. einer termin- und fachgerechten Leistungserbringung

## **Prozesssicherheit**

- Budgetplanung und -abstimmung mit Einbindung in

die Mittelfristplanung des Kunden

- Optimierung des Mitteleinsatzes und Minimierung der Instandhaltungsaufwendungen
- Nachweisführung über die qualitätsgerechte Ausführung der durchgeführten Instandhaltungsmaßnahmen
- Verantwortung für die Einhaltung aller betriebsnotwendigen Maßnahmen für die Bauwerke und bauwerkstechnischen Einrichtungen
- Abstimmung der leistenden Bereiche bei übergreifenden Tätigkeiten (z. B. Unterbrechen der Versorgung bei Maßnahmen an Produktionsanlagen etc.)
- Verantwortung für die Erfassung und Zuordnung der verbrauchsabhängigen Energie- und Medienlieferungen
- Überwachung der Verkehrssicherheit und des Erscheinungsbildes
- sachlich/fachliche Rechnungsprüfung insbesondere für Lieferungen und Leistungen, die der Dienstleister im Namen und auf Rechnung des Kunden beauftragt hat

## **Anlagen**

- normativ-rechtliche Instandhaltungsplanung
- Erarbeitung und Anwendung sicherer und notwendiger Instandhaltungs- und Prüftechnologien
- Planung mit Festlegung der erforderlichen Wartungs-, Inspektions- und Instandsetzungsmaßnahmen
- Organisation und Auswertung der Instandhaltungsleistungen zudem eine Zustandsprüfung an technischen und bautechnischen Anlagen
- Konzepte zur zustandsorientierten Instandhaltung

## **Kompetenz**

- Ersatzteilmanagement für die Instandhaltung technischer Anlagen
- Beratung des Kunden bei umfangreichen Instandsetzungsmaßnahmen und Investitionsentscheidungen
- Sicherstellung der Gewährleistungsverfolgung
- Störmeldeverfolgung sowie das Einleiten und Überwachen bzw. Durchführen von Maßnahmen zur Beseitigung von auftretenden Störungen, Schäden oder Mängeln sowie die Störanalyse
- Begleitung von Brandschauen und Organisation weiterer Prüfungen gemäß Verordnungen, Vorschriften und Richtlinien zu Arbeitsstätten bzw. von Berufsgenossenschaften



## Technikwissen

- Erarbeitung von Risiko- und Gefährdungsanalysen
- Erarbeitung sicherheitstechnischer Beurteilungen, Durchführung und Organisation von Funktionsprüfungen für Anlagen, prüfpflichtige und überwachungsbedürftige betriebstechnischen Einrichtungen oder sicherheitsrelevanten Anforderungen

## Dokumentation

- Reporting für Kosten-, Qualitäts-, Verfügbarkeits- und Fortschrittsverläufe
- Aktualisierung der Bestandsliste (Datenbank) von Anlagen und Gebäuden
- Anpassung der Systemdokumentationen von räumlichen oder nutzungsspezifischen Gebäudeänderungen zur Aktualisierung von Plänen zur Gefahrenverfolgung (z. B. Feuerwehrlaufkarten, Feuerwehrpläne)

Über die Koordinationsaufgaben hinaus, die der Dienstleister in Verknüpfung mit den Aufgaben des Regelbetriebs bzw. im Rahmen von Abrufleistungen (siehe LK 2) und Projektleistungen (siehe LK 3) erbringt, kann der Dienstleister für den Kunden zusätzliche Funktionen, wie z. B. Fachkraft für Arbeitssicherheit, Brandschutzbeauftragter, verantwortliche Elektrofachkraft etc., wahrnehmen.

## 2.1.2 Basic Engineering

Instandhaltungsmanagement ist die Strategie zur Aufrechterhaltung des Produktionsflusses. Dies ist eine Aufgabe des Standortmanagementteams. Dabei unterstützen die Anlageningenieure des Basic Engineerings den Standortmanager bei der Planung und Begleitung der Anlagenimplementierung und weiterführend, bei der Anlageninstandhaltung. Sämtliche Tätigkeiten stehen unter dem Fokus betriebswirtschaftlicher Erfordernisse und effektiver Energieanwendungen sowie effizienten Ressourcenmanagements.

Nach dem Prinzip der zustandsorientierten Instandhaltung werden Sachberichte und Konzepte erstellt, die auf einer systematischen Zustandsbeurteilung beruhen. Diese beinhaltet die Analyse der Anlagendokumentation, konsequente Erfassung und Auswertung erkennbarer

Schäden an produktions- und gebäudetechnischen Anlagen sowie Baukonstruktionen. Die gewonnenen Erkenntnisse lassen sich zudem für die Optimierung von Wartungsplänen nutzen, um so einen weiteren Beitrag zur Reduzierung von Ausfallzeiten zu erreichen.

Ergibt sich der Bedarf einer Modernisierung oder Kapazitätserweiterung, stehen die Anlageningenieure dem Kunden beratend zur Seite und geben Empfehlungen zur Investitionsentscheidung ab, d. h. welche Anlage welchen Herstellers eignet sich am besten für die Produktionsanforderungen des Kunden. Ist eine Entscheidung getroffen, stellen sie die notwendigen Lasten- und Pflichtenhefte sowie Ausschreibungsunterlagen zusammen und begleiten das Projekt bis zur Endabnahme, bevor diese dann in den Betrieb übergehen. Die Gewährleistungsverfolgung ist dann nur eine weitere Aufgabe, die nach der Übernahme dem Basic Engineering obliegt.

## 2.1.3 Ersatzteilmanagement

Eine optimale Anlageninstandhaltung setzt ein zur Unterstützung genutztes Ersatzteilmanagement voraus. Das Ziel ist es, die notwendigen Ersatzteile in der benötigten Menge und Qualität zur bedarfsorientierten Versorgung der technischen Anlagen und Maschinen zur rechten Zeit, am rechten Ort bereitzustellen und das mit einem möglichst geringen Lagerbestandswert. Dabei steht die Wirtschaftlichkeit der Gesamtleistung im Vordergrund.

Das Ersatzteilmanagement regelt den Ablauf vom Bedarf über Disposition, Beschaffung, Lagerung und Bestandsführung bis hin zur Bereitstellung der erforderlichen Ersatzteile für Produktionsanlagen. So wird die reibungslose und termingerechte Durchführung von Instandhaltungsarbeiten gesichert, um die vertraglich vereinbarten Verfügbarkeiten der technischen Anlagen zu gewährleisten.

Durch die Kenntnisse und Erfahrungen der Mitarbeiter vor Ort und den Daten-Pool (Instandhaltungsplanungssoftware) im Technikcenter Industriedienstleistungen sind Ausfallzeiten und Verschleiß der Anlagen weitestgehend bekannt. Dadurch ist es möglich, für jede Anlage rechtzeitig die betroffenen Ersatzteile zu bestellen, so



dass sie bei einem nötigen Austausch vorhanden sind. Damit reduziert sich nicht nur die durchschnittliche Lagerverweildauer, sondern auch die damit verbundene Kapitalbindungsdauer. Der Dienstleister sorgt so für ein schlankes Ersatzteilmanagement.

Dabei wird zwischen zwei Finanzierungsansätzen des Ersatzteilmanagements unterschieden:

- Das Ersatzteilmanagement liegt in der wirtschaftlichen Verantwortung beim Kunden, d. h. das die Finanzierung durch den Kunden gewährleistet wird. Der Dienstleister übernimmt dabei die Ersatzteillagerung. Über die erforderlichen Ersatzteile findet zuvor eine Abstimmung zwischen beiden Vertragspartnern statt.
- Das Ersatzteilmanagement liegt in wirtschaftlicher und betreibender Verantwortung beim Dienstleister.

---

## 2.1.4 Energiemanagement

Energiemanagement integriert und koordiniert Aufgaben sowie Techniken zur Energieeinsparung mit dem Ziel, Energieverbräuche und damit einhergehende Kosten zu senken. Durch die Reduzierung von CO<sup>2</sup>-Emissionen wird ein aktiver Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz geleistet. Erreicht wird dies durch organisatorische, anlagentechnische und bautechnische Maßnahmen.

Zu den Aufgabenbereichen des Energiemanagement gehören:

- Unterstützung bei der Energiebeschaffung
- Überwachung der Energiekosten und -verbrauchswerte, ggf. Optimierung hoher Verbrauchswerte
- Erarbeitung von Konzepten zur rationellen Energiewirtschaft
- Begleitung und Kontrolle investiver Maßnahmen
- Anleiten und Schulen der Nutzer bezüglich rationeller Energieverwendung

# Leistungsumfang von AIQS für einen funktionsfähigen Standort



## 2.2 Operative Leistungen am Standort

### 2.2.1 Aufgaben im Regelbetrieb

Die Bedeutung des Regelbetriebes liegt in der dauerhaften Beauftragung von produktions- und gebäudetechnischen Einrichtungen sowie weiterer Leistungen, die zur reibungsfreien und routinierten Aufrechterhaltung der Betriebsabläufe erforderlich sind.

Eine detaillierte Auftragsdefinition des Leistungsumfangs wird jährlich mit Bezug auf die Bedürfnisse des Kunden mit dem Dienstleister angepasst.

Für einen industriellen Standort erbringen unsere Teams/-Servicebereiche die operativen Leistungen gemäß nachfolgender Prinzipien:

- Die Leistungserbringung erfolgt in den vereinbarten Qualitäten, Terminen und Verfügbarkeiten für alle technischen Anlagen und infrastrukturellen Leistungen zur Gewährleistung eines reibungslosen Betriebsablaufs und zur Sicherung des Produktionsprozesses.

- Der ordnungsgemäße Liegenschaftsbetrieb wird inklusive der Energie- und Medienver- und -entsorgung mit geforderten Komfort- und Nutzungsbedingungen am Standort gewährleistet.
- Zur Aufrechterhaltung des Anlagenbetriebes und zur Einhaltung von Verfügbarkeiten wird durch den Dienstleister, außerhalb der regulären Betriebszeiten, eine 24-h-Rufbereitschaft an 365 Tagen sichergestellt.

Die in ihrer Verantwortungstiefe gegliederten Dienstleistungsprozesse und Leistungen werden durch anlagen-, gewerke- oder servicespezifische Leistungskomponenten ergänzt. Folgende Leistungskomponenten (nachfolgend LK) umfassen dabei das AIQS-Spektrum:

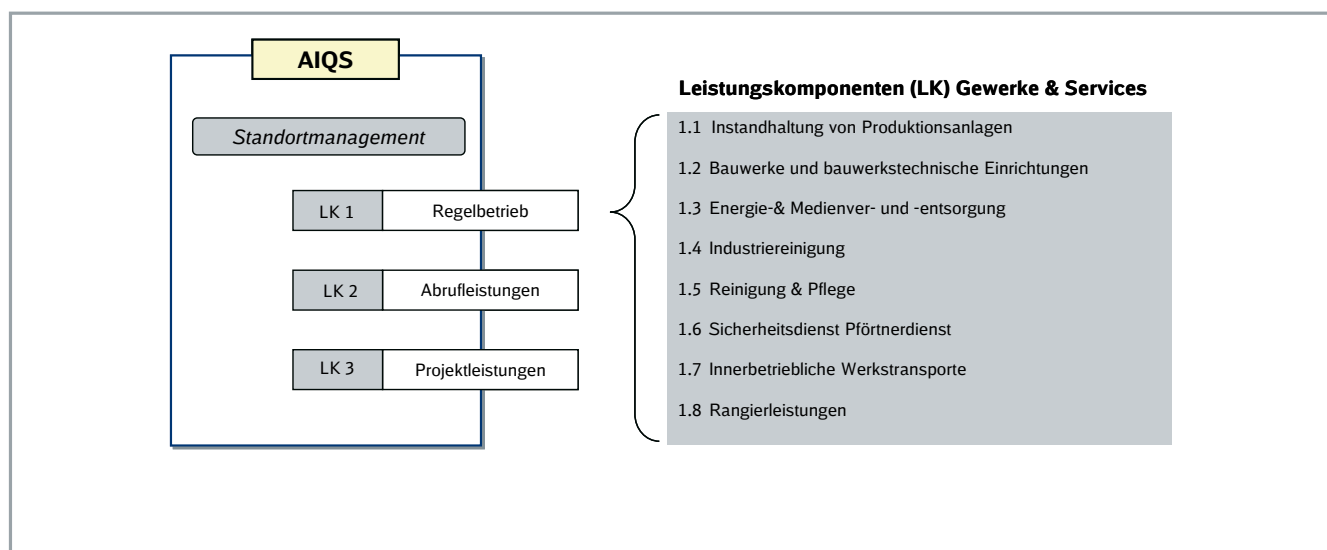


Abbildung 4: Leistungskomponenten (LK) Gewerke & Services



## LK 1.1 Instandhaltung von Produktionsanlagen

In produzierenden Unternehmen wird der Instandhaltung von Produktionsanlagen allgemein die höchste Priorität zugesprochen, da den Anlagen auf Grund ihrer hohen Komplexität und Investitionsbedarfe zusätzlich durch die Produktion der zu veräußernden Produkte eine unternehmenswirtschaftlich besondere Bedeutung zukommt. Die Instandhaltung durch DB Services geht jedoch sehr viel weiter. Dem Gedanken der Lean Maintenance entsprechend erhalten nicht alle Anlagen eine gleichartige Aufmerksamkeit, sondern Anlagen, die einen entscheidenden Anteil an der Wertschöpfung des Unternehmens haben, besitzen einen größeren Stellenwert als Anlagen, die z. B. redundant sind.

Bei Übernahme der Leistung werden die einzelnen Anlagen nach unserem zustandsorientierten Instandhaltungskonzept analysiert, bewertet und anschließend auf Grundlage ihrer Bedeutung priorisiert. Die Priorisierung erfolgt in Abstimmung mit unserem Kunden und unterteilt sich dann in Prioritäts- und Nicht-Prioritätsanlagen. Kriterien für eine Anlagenpriorisierung sind der Einfluss auf das Produktionssystem, die Stellung innerhalb der Wertschöpfungskette und die Auswirkung auf den Endverbraucher. So können gezielt Anlagen herausgefiltert werden, die den Engpass im Produktionssystem darstellen. Unnötige Aufwendungen für Anlagen, die eine untergeordnete Bedeutung haben bzw. leicht ersetzbar sind, werden dadurch vermieden.

Es erfolgt eine Einteilung der Anlagen in Service Level. Die damit verbundenen Instandhaltungsstrategien werden durch das Standortmanagementteam ausgearbeitet und die Aufgabeninhalte pro Anlage an die Servicetechniker, die die operative Leistung erbringen, weitergegeben. Zu diesen Aufgabeninhalten zählen folgende Instandhaltungsleistungen:

- Inspektion, Wartung, Prüfung, Kalibrierung
- Geplante und ungeplante Instandsetzung
- Dokumentation der Leistungen
- Mitwirkung bei Ersatz- und Verschleißteilbeschaffung bzw. -vorhaltung

## LK 1.2 Bauwerke und bauwerkstechnische Einrichtungen

Ziel dieser Leistungskomponente ist die Gewährleistung und die Aufrechterhaltung einer hohen, an die Erfordernisse des Betriebes angepassten Verfügbarkeit der Bauwerke und bauwerkstechnischen Einrichtungen. Die Aufgabe des Dienstleisters ist deren Werterhaltung sowie die Optimierung nach den Maßgaben der Lebenszyklusbetrachtung. Die spezifischen Anforderungen und nutzerorientierte Versorgungsaufgaben werden in Art, Umfang und Qualität bei der Leistungserbringung berücksichtigt. So steht im Mittelpunkt das sach-, fach- und zeitgerechte Betreiben und Instandhalten der Bauwerke und bauwerkstechnischen Anlagen und Systeme.

Unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen sowie Vorgaben des Kunden werden nachfolgende Leistungsinhalte durch DB Services erbracht:

- Wartung, Inspektion, Instandsetzung, funktionales Reinigen u. a. sich ergebende Aufgaben zur Aufrechterhaltung der ordnungsgemäßen und störungsfreien Funktion von Bauwerken und bauwerkstechnischen Einrichtungen (z. B. Türen und Tore, Verschattungseinrichtungen) entsprechend definierter Qualitäts- und Verfügbarkeitsanforderungen
- Kleininstandsetzungsleistungen u. a. zusätzliche Handwerkerleistungen an der Bausubstanz
- Vornehmen bzw. Einleiten von Maßnahmen bei auftretenden Störungen, Gefährdungen oder Schäden
- Regelmäßige Überprüfung der Bausubstanz, des baulichen Brandschutzes sowie von Hilfseinrichtungen (z. B. Laufgitter) bzw. Schutzausrüstungen



---

## LK 1.3 Energie- und Medienver- und -entsorgung

Wer sich wohl fühlt an seinem Arbeitsplatz, arbeitet effizienter. Technik kann hierzu einen bedeutenden Beitrag leisten. Die richtige Klimatisierung und Beleuchtung, die Verfügbarkeit von Energie für die Produktionsprozesse, die Bereitstellung technischer Gase, die Kommunikation sowie die Sicherheit von Gefahrenmelde- und Überwachungsanlagen sind nur einige von vielen Beispielen.

Wir sehen uns in der Verantwortung, die Verfügbarkeit dieser Technik sicherzustellen, die Anlagen auf geänderte Nutzeranforderungen anzupassen und den Wertehalt der Anlagen sicherzustellen. Diese Leistungen erbringen wir für Anlagen zur Versorgung der Medien Abwasser, Wasser, Gasanlagen (inkl. technische Gase); Wärme und Dampferzeugung, Klimakälteerzeugung und -verteilung; Raumluftechnik; Mittel- und Niederspannungstechnik; Druckluftversorgung sowie Fernmelde- und Informationstechnik.

Die Leistungen der Energie- und Medienver- und -entsorgung beinhalten:

- **Wartung, Inspektion, Instandsetzung, u. a. sich ergebende Aufgaben zur Aufrechterhaltung der ordnungsgemäßen und störungsfreien Funktion der Anlagen für Energie- und Medienver- und -entsorgung entsprechend definierter Qualitäts- und Verfügbarkeitsanforderungen**
- **In- und Außerbetriebnahmen von technischen Einrichtungen zur Durchführung von Inspektions-, Wartungs- oder Instandsetzungsleistungen an haustechnischen Anlagen und Einrichtungen (z. B. Abmeldung der Übertragungseinrichtungen bei Prüfungen etc.)**
- **Überwachung des Anlagenbetriebes (Betriebsparameter, Komfort- und Nutzungsbedingungen)**
- **Vornehmen von Maßnahmen bei auftretenden Störungen**
- **Unterstützung bei Neuerrichtung oder Veränderung von betriebstechnischen Einrichtungen, Inbetriebnahmen, Außerbetriebnahmen**

---

## LK 1.4 Industriereinigung

Ergänzend zu dem Leistungsspektrum der Instandhaltung für Produktionsanlagen, bietet die DB Services industriellen Kunden mit der Industriereinigung eine weitere Möglichkeit vorbeugende Instandhaltung zu betreiben. Diese Reinigungsleistung bezieht sich im Speziellen sowohl auf die technischen Anlagen und Maschinen als auch auf die Industrieflächen in den Hallengebäuden, die einer stärkeren Verschmutzung unterliegen als Büroflächen. Damit gewährleisten wir eine kontinuierliche Betriebssicherheit der Anlagen und Gebäude und stellen ein dem Nutzungskonzept entsprechendes, gepflegtes Erscheinungsbild sicher. Darüber hinaus werden sämtliche arbeitssicherheitsrechtlichen Belange realisiert.

Wir betrachten die Industriereinigung als schadensvermeidende Maßnahme, die Wartungs- und Störungsfälligkeiten mindert und Werterhaltung bzw. -steigerung erreicht.

Zu den Leistungsinhalten der Industriereinigung zählen:

- **Reinigung aller von außen (ggf. auch mit Technik) zugänglichen Flächen der entsprechenden Maschinen und technischen Anlagen bzw. dazugehöriger Anlagenteile inkl. einer Entfettung oder Entölung**
- **Reinigung der Raumumschließungsflächen (Hallböden und -wände etc.) im Fertigungsbereich**
- **Durchführung von Arbeiten mit besonderen Behandlungsmitteln (z. B. korrosionshemmend, antistatisierend) als Schutzauftrag gegen witterungsbedingte Einflüsse, Industrieabgase o. ä.**
- **fachgerechte Entsorgung von Industrieabfällen**

---

## LK 1.5 Reinigung und Pflege

Eine breitgefächerte Dienstleistungspalette aus dem Bereich des infrastrukturellen Gebäudemanagements rundet das Angebot der DB Services ab, die die Ausführung laufender, immer wiederkehrender Reinigungsarbeiten



zur Pflege und zum Werterhalt der Innen- und Außenbereiche garantiert. Ein speziell für die Liegenschaft entwickeltes Nutzungskonzept stellt ein gepflegtes Erscheinungsbild nach hygienischen Erfordernissen sicher und gewährleistet darüber hinaus die gesetzlichen Verkehrssicherheitspflichten. Die Leistungskomponente Reinigung und Pflege schließt alle Flächen, Einrichtungen sowie Objekte des Kunden ein.

Maßgeschneidert auf die Bedürfnisse unserer Kunden werden folgende infrastrukturellen Leistungen erbracht:

- Gebäudereinigung
- Glasreinigung
- Winterdienste
- Reinigung und Pflege der Außenflächen

---

## LK 1.6 Sicherheits- und Pförtnerdienste

Jedoch kommt es industriellen Kunden nicht nur auf einen permanenten Produktionsfluss oder ein sauberes Erscheinungsbild an, sondern auch auf die Sicherheit auf dem Gelände. Entsprechend der individuellen Anforderungen werden Sicherheitspakete mit unseren Servicepartnern entwickelt und notwendige Sicherheitsstandards definiert.

Diese LK berücksichtigt folgende Tätigkeiten:

- Sicherheits- und Ordnungsdienst
- Tor kontroll- und Empfangsdienste
- Wachdienst
- Revier- und Schließdienst

---

## LK 1.7 Innerbetriebliche Werkstransporte

Die Leistungskomponente Innerbetriebliche Werkstransporte besteht aus der eigenverantwortlichen und vollständigen innerbetrieblichen Beförderungsleistung von Gütern aller Art (nicht auf der Schiene) inklusive der damit verbunden Koordinationsaufgaben und Abstimmungen mit den betroffenen Bereichen des Kunden.

Die Aufgaben des Dienstleister beinhalten unter anderem die Überwachung der Verkehrssicherheit, der für die

Aufgaben erforderlichen Transport und -hilfsmittel sowie die Umsetzung der Aufträge:

- Durchführung von Ladetätigkeiten sowie Transporttätigkeiten
- Verteilung von Lieferungen aller Art an die Empfänger
- Einlagerung der angelieferten Materialien in die vorgegebenen Lagerplätze
- Bereitstellung/Transport disponierter Ware an Produktionsbereiche
- Umgang mit Gefahrstoffen/Gefahrgütern (außer Sprengstoffe)
- Transporttätigkeiten bei Lagerkontrollen und Inventuren des Kunden
- Entsorgung von Transportverpackungen

Im Rahmen von Schwertransporten fallen zusätzliche Transportdienste an:

- Bedienung von Krananlagen
- Bedienen von Flurförderzeugen, Regalbediengeräten und anderen Transportmitteln
- Bedienung von Schiebebühnen, Spezialmaschinen und Förderer

---

## LK 1.8 Rangierleistungen

Das eigenverantwortliche Rangieren schienengebundener Fahrzeuge umfasst die damit verbundenen Koordinationsaufgaben sowie Abstimmungen mit den Eigentümern des Schienennetzes und der betroffenen Bereichen des Kunden. Die Überwachung der Verkehrssicherheit des Schienennetzes innerhalb und teilweise außerhalb des Werksgeländes und der eingesetzten Rangierfahrzeuge obliegt dem Dienstleister.

Aufgaben dieser Leistungskomponente beinhalten:

- Lokbedienung durch ausgebildete Lokführer
- Bedienung von Schiebebühnen, Drehscheiben und anderer spezifischen Anlagen
- Bedienung von Akkuschleppfahrzeugen, Zweiradfahrzeugen und anderer zum Schleppen auf Schienen geeigneter Maschinen durch ausgebildete Bediener
- Durchführung von Rangierarbeiten und -fahrten
- Umgang mit Gefahrstoffen/Gefahrgütern (außer Sprengstoffe)





## 2.2.2 Aufgaben der Abrufleistungen

Zusätzlich zu den Leistungskomponenten des Regelbetriebes übernimmt der Dienstleister beim Kunden Einzelbeauftragungen als Abrufleistungen. Diese werden jährlich geplant und im Budget mit dem Dienstleister quantifiziert, sodann werden sie anhand realer Abrufmengen zur Abrechnung an den Kunden weiter gegeben.

Dabei gelten technische Leistungen und Sonderleistungen über den Regelbetrieb hinaus als Abrufleistungen:

- Prüfung ortsveränderlicher Produktions- und Betriebsmittel
- Wartung nutzeigener Technik, wie z. B. Flurförderfahrzeuge, Splittgeräte etc.
- Haushandwerkerdienste
- Leuchtmittelwechsel an stationären Leuchten, inkl. Reinigung
- Sonderreinigungen von Produktionsanlagen oder Industrieflächen, Gebäudeinnen- und Außenflächen
- Sonderbewachungen im Zusammenhang mit Veranstaltungen oder anderen, zeitlich befristeten Maßnahmen
- Organisation von Veranstaltungen
- Unterstützungsleistungen bei Inventuren und Lagerarbeiten
- Unterstützungsleistungen bei Umzügen
- Verwaltung Spinde
- Verwaltung Schließsystem
- Miet-/Schutzzeugversorgung
- Winterdienste im Rahmen der Abrufleistungen
- Rangierleistungen im Rahmen der Abrufleistungen

Über diese Abrufleistungen hinaus und in Ergänzung zum Regelbetrieb, ergeben sich beim Kunden Maßnahmen, z. B. für Umbauten, Modernisierungen oder Instandsetzungen oberhalb einer Wertgrenze, die er in Eigenentscheidung behalten will. Diese Projektleistungen werden, wie Abrufleistungen, nicht im Systempreis vertraglich geregelt, sondern gehen in die jährliche Budgetplanung nach Abstimmung mit dem Dienstleister ein.

## 2.2.3 Aufgaben der Projektleistungen

Die Projektleistungen beinhalten das Planen und Durchführen oder Begleiten von Maßnahmen über den Regelbetrieb hinaus, die durch den Kunden am Standort durchgeführt werden.

Solche Maßnahmen sind:

- Maßnahmen zur Instandsetzung an Anlagen, Einrichtungen und Maschinen und Ersatzinvestitionen über der Wertgrenze des Regelbetriebes (vgl. LK 1), die dem Erhalt von Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit dienen
- Maßnahmen an Anlagen, Einrichtungen und Maschinen, wie:
  - Verbesserungen der Funktionssicherheit
  - Sanierungen, Modernisierungen sowie
  - Umbauten und Anpassungen im Zusammenhang mit Maßnahmen zur Optimierung der Energieeffizienz
- Umzüge und Umbauten, wie:
  - Anpassungen von Anlagen und Bauwerken an die Umbausituation
- Projekte des Kunden, die mit Unterstützung des Dienstleister realisiert werden, wie:
  - Neu- und Anbauten sowie Erweiterungsmaßnahmen



## 2.3 Realisierung der Ergebnisse für Technische Anlagen und Maschinen durch Service Level

Grundsätzlich zeichnet sich die industrielle Systemdienstleistung dadurch aus, dass der Dienstleister für den Industriekunden eine technische und wirtschaftliche Verantwortung für alle am Standort vereinbarten Leistungen übernimmt.

Zur Umsetzung einer Ergebnisqualität ist es daher unerlässlich, benötigte Qualitäten von Leistungen präzise zu definieren. Dazu dienen drei abgestufte Service Level, welche die Dienstleistung ergebnisorientiert beschreiben. Diese werden im Vorfeld mit dem Kunden für jede Anlage vereinbart und entsprechend klassifiziert.

Um eine Einstufung der Service Level vorzunehmen, ist grundsätzlich die Unterscheidung zwischen Prioritäts- und Nicht-Prioritätsanlagen erforderlich.

Diese unterscheiden sich durch folgende Merkmale:

**Prioritätsanlagen** (Service Level A) sind Maschinen und technische Anlagen, die im Fertigungsprozess des Kunden eine für die Produktivität des Unternehmens wesentliche Rolle spielen oder die zur Aufrechterhaltung der haustechnischen Komfortbedingungen notwendig sind. Meist haben diese Anlagen und Maschinen hohe Anschaffungswerte und verursachen bei der Beschaffung von Ersatzteilen den höchsten Aufwand im Regelbetrieb.

**Nicht-Prioritätsanlagen** (Service Level B und C) sind Maschinen und Anlagen, die im Fertigungsprozess des Kunden eine für die Produktivität des Unternehmens weniger führende Rolle spielen oder redundant vorhanden sind. Meist haben diese Anlagen und Maschinen geringere Anschaffungswerte als Prioritätsanlagen und sind daraus abgeleitet im Ersatzteilaufwand weniger aufwendig.

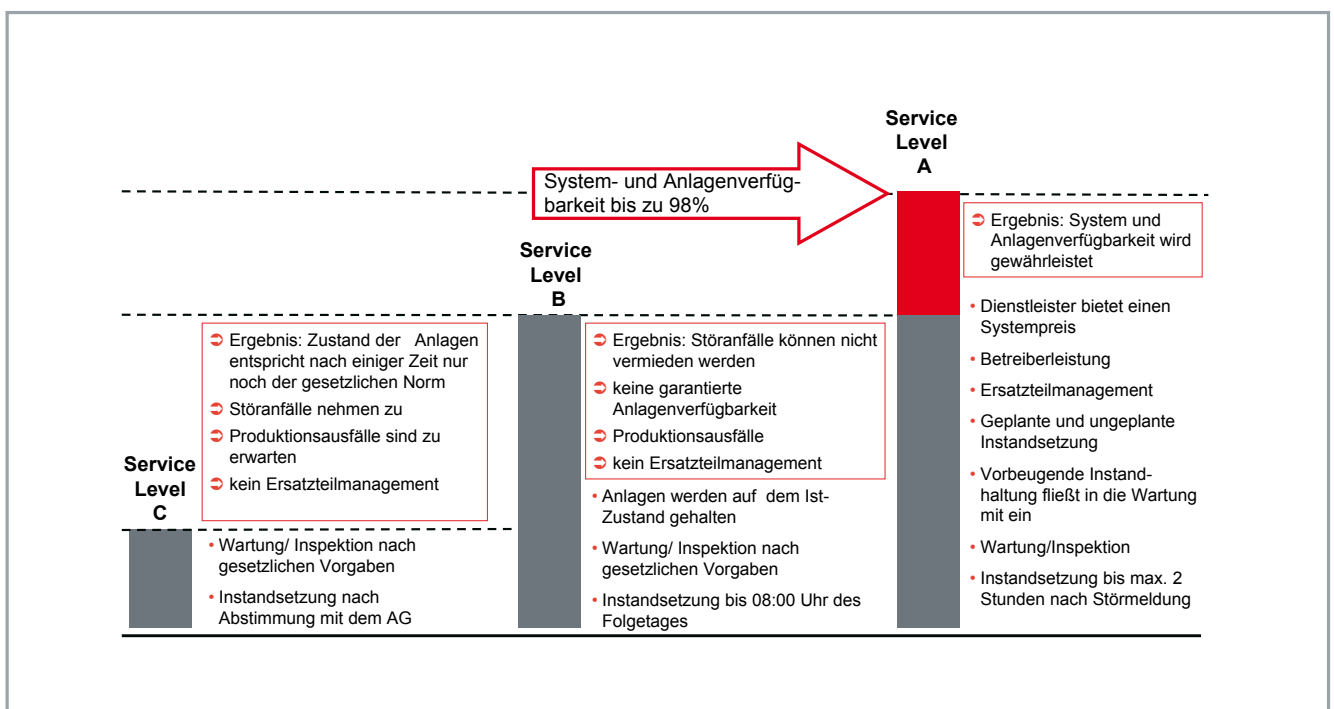


Abbildung 5: Aufbau der Service Level

# Leistungsumfang von AIQS für einen funktionsfähigen Standort



---

## Service Level A

Der Service Level A erfüllt höchste Anforderungen an die Verfügbarkeit von Prioritätsanlagen/Systemen bis hin zu ganzen Produktionsbereichen. Dies ist der höchste der drei Service Level und geht von einer Anlagenverfügbarkeit als definiertem Zustand aus.

Der Dienstleister sichert vereinbarte Qualitäten, Zustandsbeschreibungen und Leistungsparameter für die übertragenen Aufgabenbereiche zu und integriert die gesetzlichen Maßstäbe. Diese Verantwortungsübertragung basiert daher auf zuvor gemeinsam mit dem Kunden fixierten Verfügbarkeiten (z. B. 98% Anlagenverfügbarkeit), in vorgegebenen zeitlichen Toleranzbereichen, welche dann eingehalten werden müssen.

Der Leistungsumfang des Dienstleisters umfasst dabei:

- Vorbeugende Instandhaltung für höchste Verfügbarkeit
- Geplante und ungeplante Instandsetzung
- Wartung und Inspektion
- Betreiberleistung
- Fest vereinbarter Systempreis für vereinbarte Verfügbarkeit
- Ersatzteilmanagement
- Entstörungsbeginn innerhalb von 2 Stunden nach Eingang der Störmeldung

Der Service Level A schließt die Level B und C im Leistungsumfang ein.

Die zur Erreichung der vereinbarten Verfügbarkeit notwendigen operativen Prozesse zu koordinieren und Leistungen durchzuführen, ist Aufgabe des Dienstleisters im Rahmen des Standortmanagements.

Die Kalkulation und weitere Entwicklung der Systempreise innerhalb des Service Level A obliegt dem Standortmanagement, ebenso wie die Einhaltung dieser innerhalb der Budgetierung. Das Standortmanagement ist in der Lage Wartungszyklen so zu planen, dass diese in das Konzept zur vorbeugenden Instandhaltung eingliedert werden können. Eine Besonderheit innerhalb des Leistungsumfangs liegt in der zustandsorientierten Instandhaltung, die durch eine jährliche Anlagen- oder Gebäudebegutachtung vorgenommen wird. Die Ausführung der operativen Leistung wie die War-

tung/Inspektion oder Instandsetzung obliegt dem Serviceteam.

---

## Service Level B

Dieser Service Level erfüllt sämtliche **notwendigen Anforderungen** an Wartung und Inspektion nach gesetzlichen Vorgaben und ungeplanten Instandsetzungsmaßnahmen, um die Anlage auf dem Ist-Zustand zu halten und den Gebrauchs- wie Nutzwert unter den aktuellen Einsatzbedingungen der Anlage zu sichern. Dieser schließt die Werterhaltung der Objekte, Anlagen und Ausrüstungen ein. Zu Beginn wird der Ist- bzw. Gebrauchszustand der zu betreuenden Einrichtungen in Abstimmung mit dem Kunden ermittelt, analysiert und dokumentiert. Damit ist die Basis vereinbart, um den Gebrauchs- oder materiellen Wert der jeweiligen technischen Anlagen und Ausstattungen nach Ablauf des Vertrages oder zu einem vorgegebenen Termin sicherzustellen. Störungsbehebungen erfolgen bis 8:00 Uhr des Folgetages.

Eine realistische mit dem Kunden vereinbarte Betrachtung schließt eine Zustandsbesserung oder Wertsteigerung der Anlagen und Ausstattungen aus.

---

## Service Level C

Dieser Level erfüllt die **elementaren Anforderungen** an die Aufrechterhaltung des Anlagenbetriebes. Die Einhaltung der gesetzlichen Bedingungen für Wartung und Inspektion wird dauerhaft gewährleistet. Bewusst wird bei dem Service Level C ein Ausfall der Anlage in Kauf genommen.

Störungsbehebungen erfolgen erst nach Rücksprache mit dem Kunden und entsprechender Beauftragung. Der Service Level C grenzt den niedrigsten, der möglichen zu beauftragenden Verantwortungslevel ab.

Auf Grund des geringen Aufgabenumfangs entspricht der Zustand der Anlagen nach geraumer Zeit nur noch den gesetzlichen Anforderungen. Werterhalt, -steigerungen und Anlagenverfügbarkeiten können somit ausgeschlossen werden.



## 2.4 Schnittstellen zu den Leistungsbereichen

In die Realisierung des Produkts AIQS sind neben den Teams bzw. Servicebereichen der DB Services weitere Organisationseinheiten in die Leistungserbringung einbezogen. Dabei handelt es sich um Mitarbeiterkapazitäten der DB Services sowohl aus dem Bereich Technisches Facility Management (nachfolgend TFM), als auch aus den Bereichen Infrastrukturelles Facility Management (nachfolgend IFM) und den Fahrzeugdiensten (nachfolgend FZD).

Die Gesamtheit der Mitarbeiter aller Bereiche bilden während der Vertragserfüllung das Bewirtschaftungsteam, welches die operative Umsetzung der mit dem Kunden vereinbarten und durch das Standortmanagement vor Ort vertretenen Leistungsinhalte übernimmt. In der Innenbeziehung der Vertragsumsetzung hat der Standortmanager die Führungs- und Steuerungsverantwortung. Die Ergebnisverantwortung für die jeweiligen Teilleistungen und Prozessoptimierungen im Regelbetrieb obliegt dem Standortmanager. Zusätzlich entscheidet dieser, ausgehend von den Kundenanforderungen und den vertraglichen Festlegungen, mit dem Basic Engineering über Maßnahmenprioritäten und Anpassungen in den Umsetzungsabläufen.

## 2.5 Berichtswesen – Reporting an den Kunden

Nach dem Prinzip: Mehrwerte nicht nur versprechen, sondern dem Kunden auch transparent aufzeigen – hat die DB Services ein kennzahlenbasiertes Berichtswesen entworfen. Dazu werden innerhalb der Monatsberichte zu den geplanten Inspektions-, Wartungs- und Instandsetzungsleistungen die tatsächlichen Aufwendungen nach Art & Zweck zusammengefasst und als Anhang zum Standortmanagerbericht vorgelegt. Aufgetretene Störungen werden durch den Dienstleister bewertet, kommentiert und ggf. erforderliche Instandhaltungsmaßnahmen zur Prävention dargelegt.

Im Weiteren werden im Monatsbericht Kostenverläufe des Regelbetriebes für Aufwendungen der einzelnen Leistungskomponenten gesondert und mit dem jeweils dort definierten Detaillierungsgrad ausgewiesen. Zusätzliche Leistungen der LK 1-Regelbetrieb werden separat im Bericht aufgeführt. Eine Status-Darstellung des verbrauchten Budgets wird bis zur 3. Kalenderwoche eines jeden Monats dem Kunden zur Abstimmung vorgelegt. Zusätzlicher Bestandteil des Reportings ist ein Überblick der erreichten Qualität in den einzelnen Leistungskomponenten.

### **Monatliche Auswertungen** (Zahlen – Daten – Fakten):

- Schadensberichte und deren technische Bewertung pro Anlage
- Kostenübersicht über alle Anlagen und Leistungen anhand der Aufwendungen nach Art & Zweck
- Verfügbarkeitsübersicht der Prioritätsanlagen
- Übersicht über die Umsetzung der LK 2-Abrufleistungen
- Übersicht über die Umsetzung der LK 3-Projektleistungen

Über ein monatliches Reporting hinaus werden dem Kunden in unterschiedlichen Intervallen weitere Reports zur Verfügung gestellt. Dabei wird eine Differenzierung zwischen Viertel-, Halb- und Jahresberichten vorgenommen und im Folgenden näher erläutert:

# Leistungsumfang von AIQS für einen funktionsfähigen Standort



## Vierteljahresberichte

- Abnehmerspezifische (Kunden-Kostenstellen) Darstellung der Kosten des Regelbetriebs für infrastrukturelle und technische Leistungen.
- Darstellung der Instandhaltungsaufwendungen, mit Aussagen zum Stör- und Ausfallverhalten von Anlagen, ggf. mit Vorschlägen für notwendige Sanierungen/-Modernisierungen. Um den Nutzen dieser Maßnahme ermitteln zu können, werden veränderte Wartungs- und Instandsetzungsaufwendungen der Investition gegenübergestellt und so eine Aussage zur Wirtschaftlichkeit getroffen.
- Darstellung der Verfügbarkeiten sämtlicher Prioritätsanlagen sowie deren Entwicklung im Mehrjahresvergleich.
- Analyse zu wiederkehrenden und ggf. nutzerbedingten Stör- und Ausfallursachen, die auf Grund dieser Bewertung mit Maßnahmenvorschlägen im Bericht hinterlegt werden. Eventuelle finanzielle Auswirkungen für den Regelbetrieb werden aufgezeigt (Mehrung und Minderung).
- Auflistung der LK 2-Abrufleistungen und LK 3-Projektleistungen, spezifisch nach den Gewerken und der beauftragenden Kostenstelle des Kunden.

Bei noch offenen Leistungen werden der Auftragswert, der Stand der Abarbeitung, der Termin des geplanten Leistungsabschlusses und eine Begründung des ggf. vorliegenden Zeitverzugs in der Fertigstellung aufgeführt.

## Halbjahresberichte

- Turnusmäßiger Bericht zum beauftragten Energiemanagement

## Jahresberichte

- Jahresmaßnahmenplan für Instandhaltungsmaßnahmen wie Wartung/Inspektion, Prüfungen an den zu betreuenden Anlagen. Darüber hinaus auch für planmäßige Instandsetzungen bis zur Wertgrenze und Aussagen über zu erwartende „Abgängigkeit von Anlagen“.  
Diese werden jährlich bis zur Mittelfristplanung des Kunden erstellt und abgestimmt.
- Erstellung eines Jahresplanes notwendiger Anlagensanierungen/Umbauten für fest zu vereinbarende Instandsetzungsmaßnahmen über der Wertgrenze, die die Verfügbarkeitsvereinbarungen bedingen.
- Jahresmaßnahmenplan für unregelmäßige infrastrukturelle Leistungen, z.B. Abziehen von PVC-Belägen.



### 3. Vertrag

Das Leistungsangebot der industriellen Systemdienstleistung wird durch einen Vertrag mit dem Kunden dargestellt, der die allgemeinen Vertragsbedingungen für die Standortbewirtschaftung zwischen Kunden und Dienstleister regelt (ein Mustervertrag befindet sich im Anhang x). Alle Regelungen zum Leistungsinhalt und den daraus erwachsenden Rechten und Pflichten beider Vertragspartner im operativen Arbeitsprozess sind darin beschrieben.

Die Leistungsbeschreibungen der Standortbewirtschaftung für die technischen und infrastrukturellen Dienstleistungen werden durch die entsprechenden Mengen und Massen für die operative Leistung und die darauf aufbauenden Preise je Leistungskomponente ergänzt. Dabei ist es unerheblich, ob die Leistung für den Kunden in Eigenleistung der DB Services oder durch Einbindung von Nachunternehmern/Subunternehmern erfolgt. DB Services liefert mit dem Vertrag eine komplette Standortbewirtschaftung innerhalb der sekundären Prozesse zum Jahres-Pauschalpreis und bindet Nachunternehmer entsprechend auf eigenes Risiko ein.

Die Nachunternehmer aus den vom Kunden beigestellten Wartungsverträgen (Anhang x), z. B. für die Wartung von Flurförderfahrzeugen in der Leistungskomponente 1.1 Instandhaltung von Produktionsanlagen (Full-Service-Leasingverträge) oder von Kältemaschinen in der Leistungskomponente 1.3 Energie- & Medienver- und -entsorgung, werden dabei berücksichtigt.

Die Preise zum Vertrag werden in einem Anhang, entsprechend für die Leistungskomponenten und andere Serviceleistungen zusammengefasst.

Abrufleistungen und Projektleistungen werden als separate Aufträge geführt und entsprechend abgerechnet. Sie gehen in das zu realisierende und vereinbarte Projektjahresbudget am Standort ein, sind jedoch nicht Teil der Pauschalvergütung für den Regelbetrieb (siehe auch Kapitel 4 Kalkulation).

Vertragsbestandteil ist auch eine abgestimmte Eskalationshierarchie zur Lösung von Konflikten, um die partnerschaftliche Geschäftsbeziehung aufrecht zu erhalten.

AIQS-Vertrag			
	Services & Gewerke	Mengen	Preisbasis
Standortmanagementteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standortmanager</li> <li>Basic Engineering</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pauschalpreis je MA nach Tätigkeit</li> </ul>
LK 1 Regelbetrieb	<ol style="list-style-type: none"> <li>IH von Produktionsanlagen</li> <li>Bauwerke und bauwerkstechnische Einrichtungen</li> <li>Energie- &amp; Medienver- und -entsorgung</li> <li>Industriereinigung</li> <li>Reinigung &amp; Pflege</li> <li>Sicherheits- &amp; Pförtnerdienste</li> <li>Innerbetriebliche Werktransporte</li> <li>Rangierleistungen</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anlagenkaster Maschinen, Anlagen</li> <li>Gebäudekaster</li> <li>Anlagenkaster TGA</li> <li>Gebäude- und Flächenkaster</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leistungsbeschreibungen nach DIN- Kosten-Gruppe o.ä.</li> <li>System- und Festpreise</li> <li>System- und Festpreise</li> <li>System- und Festpreise</li> <li>Festpreise</li> <li>Festpreise</li> <li>Festpreise</li> <li>Festpreise</li> </ul>
LK 2 Abrufleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leuchtmittelwechsel</li> <li>Handwerkerleistungen</li> <li>Umzugsunterstützung</li> <li>Sonderreinigung</li> <li>Winterdienste</li> <li>BGVA3-Prüfung etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jahresmaßnahmenplanung (Budget)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stundenverrechnungssätze</li> <li>Einheitspreise</li> </ul>
LK 3 Projektleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fest vereinbarte Instandsetzungsmaßnahmen über der definierten Wertgrenze hinaus</li> <li>Projekte des AG</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Angebote</li> <li>Angebote</li> </ul>
Allgemeine Anhänge			

Abbildung 6: Struktur des AIQS - Vertrages

# Bundesweit verbindliche Kalkulationsgrundlagen für den Leistungsumfang von AIQS



## 4.1 Produktkalkulation

Die AIQS-Produktkalkulation basiert auf dem Leistungsversprechen des Dienstleisters. In das jährlich zu kalkulierende Budget der Standortbewirtschaftung gehen sämtliche Standortmanagementleistungen und Leistungen der Leistungskomponente 1-Regelbetrieb im definierten Leistungsumfang ein. Der Regelbetrieb beinhaltet die Leistungskomponenten 1.1 – 1.8. Hierbei muss zwischen System- und Festpreisen unterschieden werden. Festpreise liegen für sämtliche infrastrukturelle Leistungen vor sowie für technische Leistungen mit den Service Level B und C.

Ein AIQS-Systempreis wird für Anlagen und Maschinen der Leistungskomponenten 1.1 und 1.3 mit einem Service Level A erzeugt. Dieser beinhaltet alle Jahresaufwendungen für das Betreiben, für Wartung/Inspektion/Prüfungen, für ungeplante sowie geplante Instandsetzungsmaßnahmen bis zu einer definierten Wertgrenze.

Die Höhe der Wertgrenze wird vertraglich vereinbart.

Für Anlagen mit den Service Level B und C können keine Systempreise realisiert werden. Das bedeutet, dass für diese Anlagen alle Jahresaufwendungen für das Betreiben und für Wartung/Inspektion/Prüfungen enthalten sind. Jedoch die ungeplanten und geplanten Instandsetzungsmaßnahmen an diesen Anlagen nach angefallenem Aufwand abgerechnet werden. Dabei wird jede Maßnahme, die durch den Kunden oder die eigenen Mitarbeiter im Zusammenhang mit einer Störmeldung vorgenommen wird, als ungeplante Instandsetzung bewertet. Sie ist damit regelmäßig eine Handlung, die eingeleitet wird, weil die Gebrauchseigenschaften einer Maschine oder Anlage Einschränkungen aufweisen. Dies muss nicht in jedem Fall mit einem Funktionsausfall der Maschine/Anlage einhergehen. Auch eine Funktionsminderung bzw. die Wahrnehmung von Störeeigenschaften, die eine Minderung nach sich ziehen kann (z. B. Motorgeräusche etc.) können eine Störmeldung beim Dienstleister auslösen.

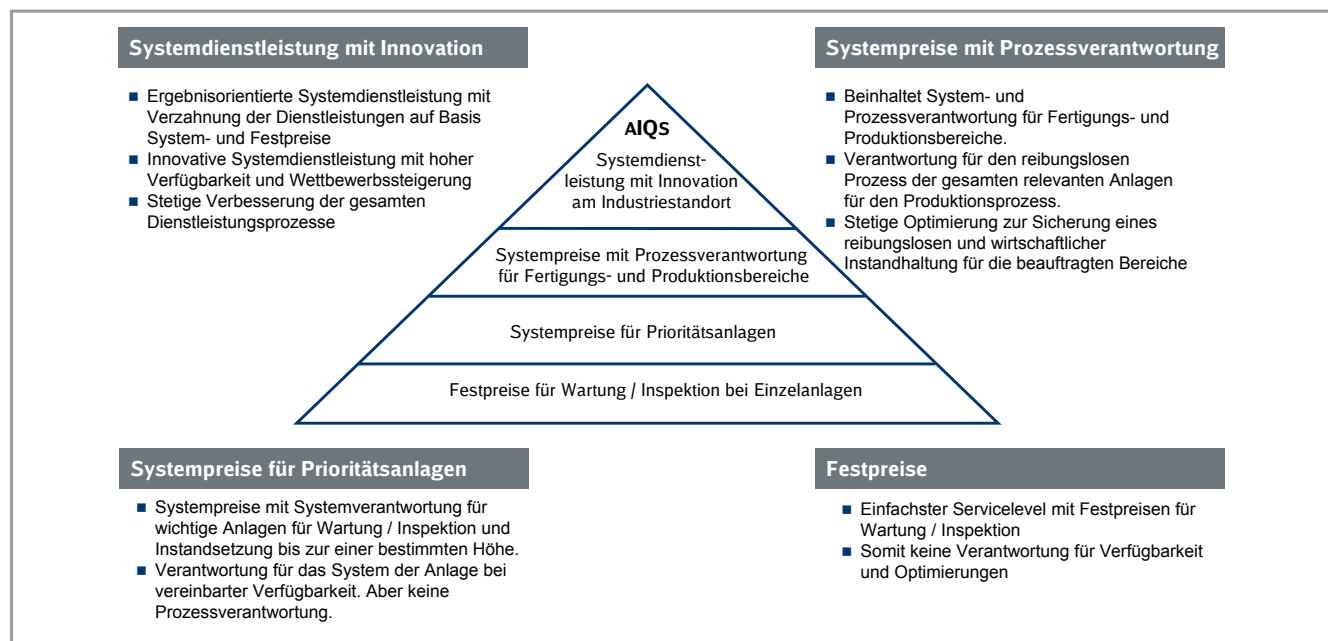


Abbildung 7: Systempreis - Struktur

# Bundesweit verbindliche Kalkulationsgrundlagen für den Leistungsumfang von AIQS



Planmäßige Instandsetzungsmaßnahmen werden regelmäßig aus den Ergebnissen der Wartungs- und Inspektionsleistungen resultieren, obwohl noch keine offensichtlichen Einschränkungen der Gebrauchseigenschaften vorliegen. Außerdem können auf Grund von Empfehlungen des Technikcenters Industriedienstleistungen für typische Laufzeiten von Komponenten und Bauteilen planmäßige Instandsetzungsmaßnahmen vorgeschlagen werden.

Solche planmäßigen Maßnahmen tauchen nicht als Störfälle auf und werden demzufolge auch nicht als solche behandelt.

Die Vergütung für die Leistungskomponenten 2-Abrufleistungen und 3-Projektleistungen richtet sich nach den jeweiligen Stundenverrechnungssätzen. (Preisblatt Stundensätze für Abrufleistungen und Projektleistungen). Projektleistungen werden üblicherweise erst nach Angebotslegung und Einzelbestellung durch den Kunden über die Regelleistung und Abrufleistung hinaus erbracht.

Eine reine Managementleistung vor Ort ohne die operativen Leistungskomponenten führt NICHT zu einem Pauschalpreis für die Standort-Bewirtschaftung und ist nicht Gegenstand der vorliegenden Kalkulation des AIQS-Produktangebotes für den Kunden.

## 4.1.1 Kalkulation des Standortmanagements

Die operativen Leistungen am Standort (Leistungskomponenten 1.1-1.8) erfordern eine Koordinations- und Führungsleistung im Standortmanagement, die wie folgt zu untersetzen ist:

- Standortbezogene Leitung und Organisation (für Regelleistungen und Abrufleistungen)
- Standortbezogene kaufmännische Aufgaben
- Koordinationsaufwand für beigestellte Verträge gem. vorgegebener Zuschläge
- Standortbezogene laufende Strukturkosten (Betriebskosten)

Diese Leistung wird unter der Führung des Standortmanagers in unterschiedlichen Funktionen erbracht.

Aus der Aufgabenstellung an das Standortmanagement im Regelbetrieb ergibt sich eine erforderliche Mitarbeiterkapazität, die in unserer Kalkulation mit marktkonformen Stundenverrechnungssätzen abgebildet wird. In diesem Kalkulationsblatt sind Leistungen des Standortmanagements für die Leitung und Organisation der von DB Services „zugekauften“ Leistungskomponenten zu berücksichtigen.

Für die erforderliche Mitarbeiterstärke im Standortmanagement sind neben den Aufwendungen des Regelbetriebs zusätzlich die Aufwendungen für die LK 2-Abrufleistungen und LK 3-Projektleistungen einzuplanen. Des Weiteren werden die Leistungen des Standortmanagements für die Leitung und Organisation der von DB Services „zugekauften“ Leistungskomponenten berücksichtigt.

Dabei wird berücksichtigt, dass die Vergütung der Leistungen innerhalb der zu realisierenden Projektleistungen selbst stattfindet bzw. bei Vergabe an einen Dritten durch den Kunden mit einem Koordinierungszuschlag auf das vergebene Projektvolumen zusätzlich vergütet wird. Die Aufwendungen für das Standortmanagement gehen wie die System- und Festpreise der Leistungskomponenten in das Preisübersichtsblatt für den Standort ein.

## 4.1.2 Systempreise für Prioritätsanlagen (Services Level A) im Regelbetrieb

Für vom Kunden festgelegte Prioritätsanlagen erfolgt die Systempreiskalkulation für das jeweilige Jahr der Bewirtschaftung auf der Basis der einzelnen Anlage.

Im Vorfeld der Kalkulationsroutine zur Bildung des Systempreises für Prioritätsanlagen wird der erforderliche Instandhaltungsaufwand für die vereinbarte Verfügbarkeit einer technischen Anlage/Maschine analysiert. Dieser Aufwand wird für die jeweiligen Bestandsanlagen und -maschinen anhand der Erfahrungswerte der vergangenen Jahre sowie der geplanten Nutzung ermittelt.



# Bundesweit verbindliche Kalkulationsgrundlagen für den Leistungsumfang von AIQS



Für externe Kunden oder neue Standorte im Konzern werden gemittelte Werte aus der Anlagenübersicht vergleichbarer Anlagen (Typ, Fabrikat, Alter, Einsatzgebiet beim Kunden) des Datenpools im Technikcenter Industriedienstleistungen zugrunde gelegt bzw. nach einer Übergangszeit ermittelt.

In unserer Kalkulation werden also für die zu liefernde Verfügbarkeit der Maschinen/Anlagen Wartungszyklen und die kalkulierten Aufwendungen für Instandhaltungsmaßnahmen hinterlegt.

Als Erfahrungswert gilt in der Regel mindestens ein Drei-Jahres-Durchschnittswert der Buchungen je Auftragsart in unserem IPS-System.

Für externe Kunden oder neue Standorte im Konzern werden gemittelte Werte aus der Anlagenübersicht vergleichbarer Anlagen (Typ, Fabrikat, Alter, Einsatzgebiet beim Kunden) des Datenpools im Technikcenter Industriedienstleistungen zugrunde gelegt bzw. nach einer Übergangszeit ermittelt.

## **4.1.3 Preise für Nicht-Prioritätsanlagen (Service Level B und C) im Regelbetrieb**

Für Nicht-Prioritätsanlagen erfolgt die Preis-Kalkulation für das jeweilige Jahr der Bewirtschaftung auf der Basis vom Wartung- und Inspektionsaufwand in den jeweiligen Maschinen- und Anlagengruppen. Zusätzlich werden beim Service Level B Instandsetzungsleistungen zur Aufrechterhaltung des Ist-Zustandes unter Berücksichtigung aktueller und geplanter Nutzung einkalkuliert.

Über die Gruppenbildung nach Kostengruppen hinaus wird bei der Kalkulation der Anlagen darauf geachtet, dass eine Differenzierung für verschiedene Service Level erfolgt. Dies bedeutet, dass mehrere Kalkulationen für eine Anlagengruppe vorgenommen werden müssen, wenn unser Kunde unterschiedliche Service Level wünscht.

## **4.1.4 Systempreise für Produktionsbereiche**

Aufbauend auf den Erfahrungen mit Systempreisen für Prioritätsanlagen und Nicht-Prioritätsanlagen können Kunden Systempreise für komplette Produktionsbereiche nutzen. Diese Anforderung resultiert aus der Situation vor Ort, dass teilweise vom Kunden als Nicht-Prioritätsanlagen eingestufte Betriebseinrichtungen zu Produktionsstillständen führen. Der Kunde möchte eine Verfügbarkeit zur Absicherung seiner Fertigung zu einem festen Preis.

Das Standortmanagement hat für solche Fälle das Störverhalten der Betriebseinrichtungen des betreffenden Produktionsbereiches zu analysieren und mit dem Kunden die neuralgischen Maschinen und Anlagen in den Kreis der Anlagen mit Service Level A zu überführen (mit allen Konsequenzen für erweiterte Wartungszyklen, erweiterten Aufwendungen für präventive Instandhaltungsmaßnahmen und ggf. sogar erforderlichen Großmaßnahmen und Einbindung der Ersatzteile dieser Anlage in das Ersatzteilmanagement für Prioritätsanlagen).

Realisierungen von Verfügbarkeitszusagen richten sich vornehmlich an die technische Betriebszeit einer Anlage und kann darüber hinaus mit einer Ausstoß- bzw. Fertigungsleistung in Zusammenhang gebracht werden.

Bei Abschluss von Systempreisen und Verfügbarkeiten für Produktionsbereiche, wird ein zu erreichendes Gesamtziel vertraglich vereinbart. Grundlage ist die Analyse und das Störverhalten der in diesen Bereichen befindlichen Anlagen. Hierzu ist eine Anlaufphase vorgesehen, wobei das erste Jahr der Vereinbarung als Phase der Datenaufnahme und zur Sammlung von Erfahrungen dient, die zur Analyse genutzt und somit zur Basis des Systempreises werden.

## **4.1.5 Jahresfestpreise für Industriereinigung (LK 1.2)**

Die Industriereinigung berücksichtigt zwei wesentliche Komponenten: Maschinenreinigung und Grundreinigung von Flächen in den Produktionsbereichen. Der Aufwand für die Maschinenreinigung wird in den jeweiligen

# Bundesweit verbindliche Kalkulationsgrundlagen für den Leistungsumfang von AIQS



Kalkulationsblättern der einzelnen Prioritätsanlagen bzw. der Anlagengruppe der Nicht-Prioritätsanlagen kalkuliert und als Summe über alle Anlagen des Standortes für die Leistungskomponente Industriereinigung in das Preisübersichtsblatt übernommen.

Für die Grundreinigung der Flächen in den Produktionsbereichen wird das Kalkulationsblatt als Standard für alle Standorte eingesetzt und als m<sup>2</sup>-Preis kalkuliert, um dann für den jeweiligen Standort mit den entsprechenden Flächen multipliziert zum Jahresfestpreis am Standort ermittelt zu werden.

---

#### **4.1.6 Jahresfestpreise für infrastrukturelle und weitere Unterstützungsleistungen im Regelbetrieb (LK 1.5 & 1.6)**

Für infrastrukturelle Leistungen innerhalb von AIQS wird für den Kunden mit dem Bereich IFM der Leistungs- und Preisumfang vereinbart.

Sicherheitsdienstleistungen für die LK 1.6 Sicherheits- und Pförtnerdienste werden bei DB Sicherheit oder externen Anbietern eingekauft.

---

#### **4.1.7 Kalkulation innerbetrieblicher Werkstransporte und Rangierleistungen**

Der Aufwand für die beiden Leistungskomponenten 1.7 innerbetriebliche Werkstransporte und 1.8 Rangierleistungen wird für den Kunden mit den Bereichen IFM und FZD vereinbart.

---

#### **4.1.8 Vorgehensweise für Kunden mit geringer Anlagenkenntnis und für Standorte mit mangelhafter Historie in der Datenbasis**

Bei ggf. unzureichender Datenbasis am Standort werden die belastbaren Kalkulationserfahrungen anderer Werkstandorte für vergleichbare Prioritätsanlagen bzw. für die Anlagengruppen der Nicht-Prioritätsanlagen herangezogen.

Um trotz dieser kalkulatorischen Unschärfe das wirtschaftliche Risiko für DB Services beherrschbar zu machen, werden die so ermittelten Systempreise für „unbekannte“ Anlagen (sowohl Prioritäts- als auch Nicht-Prioritätsanlagen) vertraglich mit einem besonderen Zusatz vereinbart: Das erste Jahr der Zusammenarbeit wird für die präzise Aufnahme von Realaufwendungen und Analyse der Bedarfe genutzt. Somit wird die Basis für eine Anpassung der Systempreise festgelegt, die dann auch für dieses erste Jahr rückwirkend gilt.

Im ersten Jahr nach Vereinbarung dieser Systempreise wird demnach eine Korrektur anhand der real gebuchten Werte des Standortes mit dem Kunden vereinbart. Diese Vorgehensweise ist vertraglich fixiert. Diese Arbeitsweise betrifft auch insbesondere das Ersatzteilmanagement für Materialien, welches in der Vergangenheit durch den Kunden beigelegt wurde. Damit bauen wir zugleich die Planungssicherheit und Qualität der Leistung für unseren Kunden aus.

---

#### **4.2 Zusammenführung Preisbildung LK 1-Regelbetrieb**

Alle Komponenten der LK 1-Regelbetrieb und die Aufwendungen für das Standortmanagement werden zu einem Jahres-Pauschalpreis über den gesamten Standort des betreuten Werkes zusammengefasst. Die Zuordnung der Teil-Pauschalen zu Kostenstellen, Abnehmerbereichen oder auch Mietern des Kunden kann dabei jeweils individuell dargestellt werden.

Darüber hinaus werden ggf. erforderliche Einmalleistungen (Implementierungsaufwand, Anlagenaufnahme, Dokumentationserstellung für den Kunden etc.) in diesem Übersichtsblatt ausgewiesen und werden so zum Vertragsgegenstand.

# Bundesweit verbindliche Kalkulationsgrundlagen für den Leistungsumfang von AIQS



## 4.3 Preisbildung LK 2 – Abrufleistungen

Abrufleistungen sind aufgrund variabler Anfallmengen im Jahr nicht in den Jahres-Pauschalpreis integriert. Dennoch bieten wir unserem Kunden eine hohe Planungssicherheit auch für diesen Teil der Dienstleistung. Deshalb werden für die typischen Mitarbeiterqualifikationen, die in Abrufleistungen zum Einsatz kommen, Stundenverrechnungssätze vertraglich zugesichert. Diese Stundenverrechnungssätze sind einmalig zentral für das Produkt AIQS marktkonform festgelegt. Dabei sind regionale Unterschiede berücksichtigt.

Für die Budget-/Gesamt-Jahresaufwandsplanung des Kunden wird ein am Standort typisches Mengengerüst für die Abrufleistungen unterstellt und durch den Standortmanager mit einem entsprechenden Stundenaufwand der einzelnen Mitarbeiter-Qualifikationen bewertet. Daraus ergibt sich ein Plan-Abruf-Volumen, das sowohl Kunden als auch Dienstleister für ihre jeweilige Aufwands- und Maßnahmenplanung des jeweiligen Geschäftsjahrs zugrunde legen.

Auch wenn kein Abnahmeanspruch am Standort für den Dienstleister besteht, so ist er doch aufgrund seiner Aufgabe zur Wahrnehmung der Budgetverfolgung in der Lage, dem Kunden Hinweise und Empfehlungen zum Einsatz geplanter und ggf. nicht abgerufener Mittel zu geben und somit die Standortqualität zur Zufriedenheit des Kunden positiv zu beeinflussen. Ein weiterer Mehrwert, welcher durch das Standortmanagementteam generiert wird.

## 4.4 Preisbildung LK 3 – Projektleistungen

Analog zu den Abrufleistungen werden auch die Großmaßnahmen und Bedarfe des Kunden für das jeweilige Geschäftsjahr in die Planung einbezogen. Dies wird regelmäßig anhand der Jahres-Maßnahmenplanung durch den Dienstleister, für große Instandsetzungsmaßnahmen (über der Wertgrenze) an den betreuten Maschinen und Anlagen angeregt und durch Umbau-, Erweiterungs- und sonstige Planmaßnahmen des Kunden ergänzt.

Der Kunde hat in diesem Fall die rechtzeitige Informationspflicht, so dass das Standortmanagementteam in einem angemessenen Zeitrahmen auch auf die Anforderungen reagieren kann. Sie planen, beauftragen, führen aus und überwachen entsprechende Projektleistungen. Dies gilt nicht nur für Instandsetzungsprojekte an Anlagen, sondern auch an Bauprojekten, haustechnischen Einrichtungen etc.

Durch das Standortmanagement initiierte Maßnahmen zur Instandsetzung (Jahresplanung siehe LK 1-Regelbetrieb) bilden die Basis für die Verfügbarkeit der bewirtschafteten Anlagen und Maschinen. Ihre fristgerechte Umsetzung ist Voraussetzung zur Sicherstellung der vereinbarten Verfügbarkeiten und für entsprechende Systempreise. Wird die Maßnahme nicht umgesetzt, kann der Dienstleister keine Garantie für Verfügbarkeit und somit keinen Systempreis übernehmen.

Wie auch in der Abrufleistung übernimmt der Dienstleister die Planverfolgung und steht dem Kunden beratend zur Seite, wie nicht abgerufene Mittel effektiv und rechtzeitig am Standort eingesetzt werden können.

# Implementierung der Leistung beim Kunden

## 5. Implementierung der Leistung beim Kunden

Die Implementierungsphase verfolgt das Ziel, die bis zu diesem Zeitpunkt funktional beschriebenen und vertraglich vereinbarten Ergebnisziele, durch bezogen auf den Kernprozess des Kunden maßgeschneiderte Sekundärprozesse für den Regelprozess. Die Abruf- und Projektleistungen im Standortmanagement zu untersetzen. Die operativen Leistungen mit dispositiven Routinen (Arbeitspläne/ Checklisten, Mitarbeiter einsatzpläne etc.) unterlegt und damit wird die Basis geschaffen, die verabredeten Prozesse sowie die zugehörige Prozessverantwortung vom Kunden auf die DB Services zu übertragen.

Die Implementierung liegt zeitlich zwischen der Angebotsphase und dem Regelbetrieb und wird durch ein Start-up-Team eigenständig durchgeführt. Das Start-up-Team verfügt über das entsprechende komplexe Know-how, integriert die erhaltenen Kenntnisse aus der Angebotsphase und sichert die Qualität der künftigen Leistungserbringung nach einheitlichem Standard. Systemische Implementierung der Dienstleistungsprozesse beim Kunden ist erforderlich, um

- eine korrekte Einweisung in die Aufgaben, Leistungen

sowie die erforderlichen Umstände zur Leistungserfüllung zu erhalten

- eine eigene vollständige Einschätzung der Funktionsfähigkeit und des Zustandes der zu betreuenden Hard- (alle zu betreuenden Gebäude, Anlagen und Maschinen) und Software (z.B. Software zur Steuerung von Beleuchtung) vornehmen zu können
- sämtliche Vorbereitungen für das eigenverantwortliche Tun beim neuen Kunden zu treffen und
- die sich aus der erhaltenen, konkreten Einsicht ergebenden notwendigen Anpassungen im Vertrag und insbesondere in seinen Anhängen vorzunehmen (Feintuning zum Vertrag)

Der künftig verantwortliche Standortmanager wird bereits in der Angebotsphase mit einbezogen und dem Kunden vorgestellt. Er ist mit Beginn der Implementierungsphase dabei und begleitet den Gesamtprozess. Das Start-up-Team unterstützt in zeitlich begrenzter Fach- und Kapazitätsfunktion die Mitarbeiter des künftigen gesamten Standortteams, welche Servicekräfte und die Mitarbeiter des Standortmanagements beinhalten. Die Implementierungsphase ist als standardisierter Prozess im IMS Handbuch (2.05 Start-up durchführen) der DB Services beschrieben.

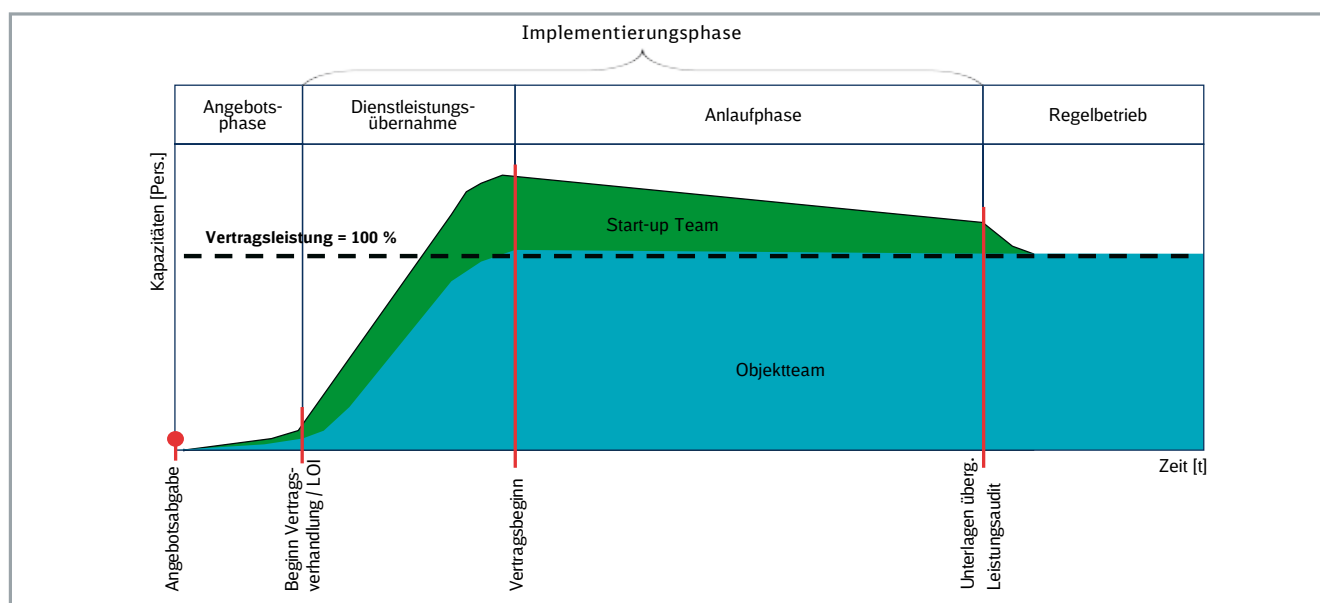


Abbildung 8: Visualisierung Start-up Projekttablauf



---

## 6. Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Im Sinne unserer Unternehmenspolitik hat die Erreichung der Qualität gemäß dem Kundenwunsch oberste Priorität für uns, da sie auch maßgebliches Kriterium für Wettbewerbsfähigkeit der DB Services ist. Entscheidend für die Umsetzung unserer Unternehmens- und Qualitätspolitik sind unsere Mitarbeiter, die konsequent in alle Qualitätsmaßnahmen eingebunden werden.

Als zertifizierter Dienstleister sichern die Qualität unserer Leistungen durch ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2000 sowie über ein Umweltmanagementsystem nach DIN EN ISO 14001:2004 und darüber hinaus auch über die Befähigung zur Integralen Prozess Verantwortung (ipv©) nach den Richtlinien der GEFMA (Deutscher Verband für Facility Management). Ein Nachweis hierfür kann in Form von Zertifikaten erbracht oder anderweitig dargestellt werden.

Wir richten unsere Prozesse konsequent nach dem Plan – Do – Check – Act – Zyklus aus und machen diese Vorgehensweise somit zur Grundlage unseres Handelns. Die für uns wichtigsten Grundlagen zur Sicherung der Qualität werden im Folgenden kurz dargestellt.

---

### 6.1 Qualifikation der MA

Qualitätssicherung beginnt mit dem Sicherstellen der notwendigen, zum Teil nachweispflichtigen Qualifikationen unserer Mitarbeiter. Entsprechende Abläufe zur Durchführung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sind in unseren Verfahrensanweisungen geregelt.

Die nachweispflichtigen Qualifikationen werden extra mit einem IT-Tool nachgehalten. So stellen wir die fristgerechten und den Kundenanforderungen entsprechenden Qualifikationen unserer Mitarbeiter sicher. Weitere Details sind im Kapitel 8 beschrieben.

---

### 6.2 Dispositions-Instrumente zur Unterstützung der Mitarbeiter

#### **MAXIMO – Arbeitspläne und Fristen**

Die Arbeitspläne (anlagenspezifische Checklisten für Wartung), die auf der Grundlage der gesetzlichen oder betriebsbedingten Anforderungen im IPS-System hinterlegt und für den jeweiligen Mitarbeiter bindend sind, basieren auf den relevanten Normen, Richtlinien und Herstellervorgaben.

So stützen wir uns auf einen Grundpfeiler unserer Instandhaltungsphilosophie, der Vorbeugenden Instandhaltung, die durch die Durchführung von Wartungsarbeiten nach vorgegebenen zeitlichen Intervallen oder Serviceplänen fristgenau realisiert werden kann. Für jede bewirtschaftete Maschine, Anlage oder Einrichtung aus dem Leistungsumfang des Dienstleisters werden die erforderlichen Fristen für Wartungen und Prüfungen im Wartungsplan mit den notwendigen Zyklen hinterlegt. Im Arbeitsplan werden die einzelnen Arbeitsschritte dargestellt und darüber hinaus die Abhängigkeiten zwischen den Arbeitsvorgängen definiert.

Die Fachingenieure und das Technikcenter Industriedienstleistungen stellen durch systematische Regelwerksverfolgung die Aktualität dieser Inhalte sicher.

---

### 6.3 Qualitätsmessungen

Qualitätsmessungen werden bei den definierten Qualitätskriterien durchgeführt. Teilweise werden diese Messungen direkt anhand der vorliegenden Daten, z.B. in dem genutzten IPS-System, durchgeführt und ausgewertet. Bei den Reinigungsleistungen werden die Messungen, z.B. direkt vor Ort, durchgeführt.



---

## 6.3.1 Produktionsanlagen (LK 1.1)

Für die Produktionsanlagen wird die Erreichung der Qualität über die folgenden beiden Kriterien gemessen:

- Ausfallzeiten für Prioritätsanlagen
- Verfügbarkeiten mit den dokumentierten Ausfällen

Die dafür relevanten Daten werden direkt im IPS-System erfasst und entsprechend ausgewertet.

---

## 6.3.2 Bauwerke und bauwerkstechnische Einrichtungen (LK 1.3)

- Wie Produktionsanlagen (LK 1.1)

---

## 6.3.3 Energie- und Medienver- und -entsorgung (LK 1.4)

- Wie Produktionsanlagen (LK 1.1)

---

## 6.3.4 Reinigung und Pflege von industriellen Anlagen und Gebäuden (LK 1.4 – 1.5)

### Selbstprüfung

Der erste Baustein der Qualitätssicherung ist die Selbstprüfung der erbrachten Leistung durch den ausführenden Mitarbeiter. Diese Prüfung, wie auch die Eingangsprüfung vor Beginn der Tätigkeiten, ist Bestandteil der Leistungsprozesse der Sparte IFM.

Die Details zu diesen Prüfungen sind in der Verfahrens-anweisung 4.3\_1-1 Prüfungen und Prüfstatus geregelt.

### Eigenprüfung

In der nächsten Stufe wird die Qualität der Reinigungsleistungen mittels weiterer Eigenprüfungen unter Verwendung des elektronischen Verfahrens QualitätsErfassungService gesichert. Hier wird mit einem MDA (Mobile Digital Assistant) anhand vorgegebener Checklisten die Reinigungsqualität ermittelt und dokumentiert.

---

## 6.3.5 Sicherheits- und Pförtnerdienste (LK 1.6)

Die Qualitätssicherung beruht auf den gleichen Prinzipien der Eigenkontrolle vor Fremdkontrolle wie auch in den Leistungskomponenten 1.2 und 1.5. Damit sollen mögliche Fehler bzw. erdenkliche Vorkommnisse vorbeugend ausgeschlossen, sowie die Schutzziele für die Objekte und das Werksgelände abgesichert werden. Die Fehlerkriterien orientieren sich an den Grundsätzen für Ordnung und Sicherheit.

- Eigenprüfungen durch Vorgesetzte anhand Dienst-anweisungen
- Sicherheitsqualitätschecks durch Vorgesetzte anhand Dienst-anweisungen
- Prüfungen durch den Qualitätsbeauftragten/Fachkraft für Arbeitssicherheit anhand der Objektmappe

---

## 6.3.6 Innerbetriebliche Werkstransporte (LK 1.7)

- Beschwerden durch den Kunden über Falsch- und Fehlzeiten, Fehlleitungen, Beschädigungen etc.
- Reklamationen

---

## 6.3.7 Rangierleistungen (LK 1.8)

- Beschädigungen, Sicherheitsverletzungen etc.
- Stichproben zu den Sicherheitsanforderungen durch das Standortmanagement
- Reklamationen

---

## 6.4 Weitere qualitätssichernde Maßnahmen

Über die beschriebenen Maßnahmen hinaus werden weitere qualitätssichernde Maßnahmen durchgeführt. Dazu zählen u.a. die internen Audits sowie die jährlichen Zertifizierungsaudits. Darüber hinaus führt DB Services einmal im Jahr eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch.



## 7.1 Standortcontrolling

Das Standortcontrolling beantwortet überblickend und zeitnah, die immer wiederkehrende Frage „Mache ich noch das Richtige am Standort?“. Über alle Leistungskomponenten an einem Standort hinweg ist damit die Möglichkeit gegeben, die realen Aufwendungen der einzelnen Leistungskomponenten zu verfolgen und insbesondere für die technischen Leistungskomponenten tatsächliche Aufwendungen der Arbeitsaufträge detailliert nach Art & Zweck zu ermitteln.

Hiermit soll eine Nachkalkulation der Preisblätter (siehe Kapitel 4, Kalkulationsgrundlagen) ermöglicht werden. Darüber hinaus ist dieses transparente Controlling der Aufwendungen erforderlich, um die mit dem Kunden vereinbarten Aussagen zum Instandhaltungsverhalten von Anlagen zu liefern und diese ggf. für Mehrzahlungen oder für Instandsetzungsmaßnahmen der Leistungskomponente 3-Projektleistungen zum Ansatz zu bringen.

Eine Zusammenführung der Daten zum Gesamtvertragsvolumen ist für die vom Kunden gewünschten Aussagen einerseits und die Führung des Vertrags sowie seiner Teilleistungen andererseits erforderlich. Im Sinne der Weisungsverantwortung des Standortmanagers gegenüber den Leistungserbringern in den Leistungskomponenten 1.1 – 1.8 hat der Standortmanager auch die Verantwortung für die Erlös- und Aufwandsituation am Standort.

## 7.2 Produktcontrolling

Über den jeweiligen Standort und dessen Controlling hinaus sind Controllingmaßnahmen auf der Produktebene als Basis für die Fortentwicklung des Produktes AIQS erforderlich. Diese systematischen Auswertungen über alle Standorte hinweg ermöglichen die Aktualität und Verfügbarkeit von Daten und Kennzahlen an allen Standorten. In zentraler Produktverantwortung werden so methodisch mögliche Schwachstellen identifiziert und der Produktlebenszyklus wird gesteuert.

Darüber hinaus werden die erforderlichen Informationen zum Deckungsbeitrag dieses Produktes in der strategischen Bewertung der DB Services erzeugt. Darauf basiert eine Erlös- und Aufwandsbewertung aller Standorte innerhalb einer regional übergreifenden Produktverantwortung, um best practice optimal auszuschöpfen. Die Zentrale des Unternehmens ist an Hand spezifischer Kennzahlen in der Lage, sowohl strategische wie auch operative Ziele für die Bewirtschaftung dieses Produktes abzuleiten.

Die Daten und Instandhaltungsstrategien an Maschinen, Anlagen und Ausrüstungen nach DIN 276 werden im Daten-Pool des Technikcenters Industriedienstleistungen zusammengefasst, was zum Einen kalkulatorisches Basismaterial liefert und zum Anderen die Datengrundlage darstellt, um für planmäßige Instandhaltungsmaßnahmen (also Maßnahmen an Maschinen und Anlagen, bei denen noch keine Gebrauchswertminderung festzustellen ist) Input aus dem best practice der Bewertung technischer Komponenten und Bauteile zur Verfügung zu stellen.

Aus dem überregionalen Produktcontrolling ergeben sich wesentliche Schlüsse für die Fortentwicklung des Produkts mit weiteren Gewerken und Services, über Zielgruppen im Vertrieb und über Arbeitsweisen und Partner in den gewerke- und servicespezifischen Leistungskomponenten.



## **7.2.1 MAXIMO Auftragszuordnung nach Art & Zweck der Verrechnung**

Als Dienstleister u.a. für Instandhaltung von Haus- und Produktionstechnik wird die Instandhaltungsplanungs- und -steuerungssoftware MAXIMO genutzt. Dieses bildet für den Kunden eine transparente und übersichtliche Aufschlüsselung der durchgeführten Arbeitsaufträge ab.

Für DB Services stellt MAXIMO ein Instrument zur Schadens- und Schwachstellenanalyse dar, darüber hinaus können Wartungspläne erstellt und verfolgt werden.

Es ist notwendig, die Arbeitsaufträge nach Art & Zweck zu klassifizieren. Folgende Zuordnung wird dabei genutzt:

- **Wartung/Inspektion (101)**
- **Geplante Instandsetzung (102)**
- **Ungeplante Instandsetzung(103)**
- **Notdienst (104)**
- **Betreiben (105)**
- **Prüfung (106)**
- **Projekte (500)**
- **Sonstiges (9900)**





---

## 8.1 Personalentwicklung

Rund 13.000 qualifizierte und kundenorientierte Mitarbeiter gewährleisten eine kompetente Leistungserbringung. Bei DB Services sind vielfältige Berufsgruppen fest installiert: Hierzu zählen Ingenieure, Meister und Facharbeiter in den Gewerken Reinigung, Heizung, Lüftung, Klimatechnik, Sanitär, Elektro-, Förder-, Maschinenteknik und Hochbaugewerke. Zudem sind versierte Facility Manager, Betriebswirte, Wirtschaftsingenieure und anderweitige kaufmännische Qualifikationen im operativen Management vertreten.

DB Services organisiert nachhaltig Nachwuchssicherung, Mitarbeiterqualifizierung und Führungskräfteentwicklung.

---

## 8.2 Wo ist der Vorteil für unsere Mitarbeiter?

Durch das klare Bekenntnis unseres Unternehmens zur Premium-Dienstleistung haben wir uns auch intern deutlich positioniert. Unsere Botschaft:

„Ja, gemeinsam mit Ihnen wollen wir erfolgreich sein. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir uns zu einem der Top-Dienstleister auf dem deutschen Markt. Nur gemeinsam erreichen wir unsere vorgegebenen Unternehmensziele, denn mit Ihren innovativen Ideen bewegen wir den Industriellen FM-Markt und erhöhen die Produktivität unserer Kunden.“

Voraussetzung hierfür ist, dass wir uns immer an den Erfordernissen des Marktes orientieren und ausrichten. Dies erfordert die Fähigkeit und Bereitschaft unserer Mitarbeiter zur Weiterentwicklung – zum Beispiel vom Handwerker zum Servicetechniker mit Spezialkenntnissen für Roboter- oder Automatisierungstechnik. Mit dieser Weiterentwicklung befähigen wir unsere Mitarbeiter, den hohen Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden und erlangen damit deren Wertschätzung.

---

## 8.3 Nachweispflichtige Qualifikationen: Erhalt der fachlichen Eignung

Nachweispflichtige Qualifikationen zur Erhaltung der fachlichen Eignung der Mitarbeiter werden systematisch nachgehalten, mit entsprechenden Maßnahmen hinterlegt und mitarbeiterspezifisch in der Bildungsplanung berücksichtigt. Dabei unterscheiden sich seminaristisch erreichbare Qualifikationen, Kurse, Prüfungen und praktische Einsätze. Wir beschäftigen ausschließlich Mitarbeiter, die die entsprechenden NAQ für die jeweiligen Gewerkeanforderungen besitzen. Wir bilden damit die gerichtsfeste Organisation ab.

---

## 8.4 Personalkapazitätsentwicklung – strategisches Instrument

Für die Entwicklung der DB Services und des Produktes AIQS durch Übernahme weiterer Aufträge ist es notwendig, die dafür erforderliche Personalkapazität qualitativ und quantitativ zu bewerten. Dafür existiert eine strategische Arbeitshilfe, die es ermöglicht, in Abhängigkeit von den Umsatzzielen der DB Services, die Anforderungen der Industriebranche bezüglich Gewerken und den daraus resultierenden Qualifikationen und Spezialisierungen darzustellen. Des Weiteren ermöglicht diese strategische Arbeitshilfe eine annähernde Ermittlung, welche Mitarbeiteranzahl je Gewerk und anzugehender Branche in Abhängigkeit zu erzielender Umsätze benötigt werden.

Die Arbeitshilfe zur strategischen Ermittlung des Bedarfes ist im Prozesshandbuch AIQS enthalten.



## 8.5 Personalkapazität am Standort

Um die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen, wird die erforderliche Personalkapazität am Standort nach einem Standardmodell analysiert. Ausgehend von den vertraglichen Zielvorgaben werden folgende Leistungen berücksichtigt:

- Koordinations- und Steuerungsleistungen durch das Standortmanagement
- Standortbezogene Leitung und Organisation für Regelleistungen und Abrufleistungen
  - Standortbezogene kaufmännische Aufgaben
  - Koordinationsaufwand für beigestellte Verträge
- Zusätzliche Managementleistungen
  - Übernahme von fachlichen Garantiefunktionen wie verantwortliche Elektrofachkraft
  - Übernahme von Aufgaben des Energiemanagements
- Operative Leistungen aus der Leistungskomponente 1-Regelbetrieb

Die Ermittlung der notwendigen Personalkapazität erfolgt auf Grundlage des standortspezifischen Mengengerüsts zu den Leistungskomponenten mit den jeweiligen Qualifikationsanforderungen. Dazu dienen die unter Anhang 4 aufgeführten Kalkulationsblätter.

Zusätzlich zur ermittelten Personalkapazität sind Mitarbeiter für die folgenden Leistungskomponenten zu planen.

- Leistungskomponente 2-Abrufleistungen
- Leistungskomponente 3-Projektleistungen

Für diese Planung sind die Anhänge 4.12 bis 4.14 zu berücksichtigen.



## 9. Ausblick und Pflege des Produkts AIQS

Das Produkt "Aktive Industrie durch eine qualifizierte Systemdienstleistung" lebt in seiner Qualität von der ständigen Fortentwicklung. Die gegenwärtig formulierten Leistungsinhalte (Leistungskomponenten) sind durch zusätzliches „Heranrutschen“ an den Kernprozess des Kunden zu ergänzen. Solche Ergänzungen können sein: Entsorgungs- und Abfallmanagement des Standortes, Übernahme der Materialwirtschaft des Kerngeschäfts (Produktionsmaterial) oder Büroservices etc.

Diese sich im Kundenwunsch entwickelnden Leistungen werden durch das Standortmanagement initiiert und berücksichtigen dabei das Ziel, ein Kernteam von operativ tätigen Mitarbeitern aller Gewerke und Services dauerhaft und qualitativ am Standort zu belassen, trotz Einsparungen an Kosten und demzufolge Stundenaufwand, die für den Kunden kontinuierlich erreicht werden müssen (Substitution von Leistungen).

Aus dieser Grundstrategie der Fortentwicklung des Produkts ergibt sich eine weitere Anforderung an das Produkt selbst: das Produkt zeichnet sich durch Eigenleistung der DB Services für den Kunden aus. Der wesentliche Mehrwert für den Kunden besteht in der Leistungserbringung mit gleichzeitiger rechtlicher, wirtschaftlicher und technischer Verantwortungsübertragung auf den Dienstleister. Dies ist nur gewährleistet, wenn der Dienstleister den wesentlichen Teil der Leistungserbringung (unabhängig von der technischen Schwierigkeit der Leistung) in Eigenleistung erbringt und somit auch für die Qualitätssicherung gegenüber dem Kunden durch eingespielte Prozesse und „Durchgriffssicherheit“ gerade stehen kann.

Ein Verhältnis von 80 % Eigenleistung im Gesamtauftrag der Regelleistung wird hier als erforderlich erachtet. Dies hat zur Folge, dass ein Standortmanagement vor Ort in Abhängigkeit verfügbarer Mitarbeiterkapazitäten aus dem Hause DB Services Leistungskomponenten temporär nicht anbieten sollte, wenn diese in Fremdleistung erbracht werden müssen. Somit wird ein wirtschaftlicher und flexibler Einsatz gewährleistet.

Industriekunden verfügen in der Regel über eigenes technisches Personal in der Betriebsführung ihres Standortes und ergänzen dies durch Fremddienstleister. Die Zusammenführung dieser Kapazitäten in die Gesamtverantwortung von DB Services bringt dem Kunden den eigentlichen Mehrwert im Einkauf des Produkts AIQS: die Flexibilisierung seiner Fixkosten für die Sekundärleistungen am Standort mit dem Effekt der Kostensenkung durch die Bündelung der Fremddienstleistung an einen Dienstleister bei gleichzeitiger Risikoübertragung für die Produktionssicherheit und Standortqualität auf den Partner.

Im Mittelpunkt des Produkts AIQS muss die Sicherheit stehen, das Leistungsversprechen beim Kunden in höchster Qualität und wirtschaftlich stabil halten zu können und zusätzlich die Mitarbeiter auf die Kundenanforderungen in Routine zu qualifizieren.



---

### **Impressum**

#### **Herausgeber**

DB Services  
Industriedienstleistungen  
Köthener Straße 2-3  
10963 Berlin

#### **Gestaltung und Produktion**

DB Kommunikationstechnik GmbH  
Medien- und Kommunikationsdienste  
Berlin/Karlsruhe

Bildnachweis  
Günther Bauer (Titel rechts)  
Barbara Kraske c/o Servicepool

Änderungen vorbehalten  
Einzelangaben ohne Gewähr

### **Ihr Ansprechpartner:**

Dieter Häning  
Industriedienstleistungen  
Köthener Straße 2-3  
10963 Berlin

Tel.: +49 (0)30 297-68662  
Fax: +49 (0)30 297-68651

E-Mail: [dieter.haening@deutschebahn.com](mailto:dieter.haening@deutschebahn.com)  
[www.deutschebahn.com/dbservices](http://www.deutschebahn.com/dbservices)