

KINNISVARAKESKKONNA KORRALDUS
Juhised strateegiliseks hankimiseks ja lepingute
koostamiseks

Facility management
Guidance on strategic sourcing and the development of
agreements
(ISO 41012:2017)



EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- Euroopa standardi EN ISO 41012:2018 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis jõustumisteate meetodil vastu võetud originaalversioonil. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles juulis 2018;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2022. aasta septembrikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 36 „Kinnisvara korrashoid“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud Roode Liias, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 36.

Euroopa standardimisorganisatsioonid on teinud Euroopa standardi EN ISO 41012:2018 rahvuslikele liikmetele kättesaadavaks 27.06.2018.	Date of Availability of the European Standard EN ISO 41012:2018 is 27.06.2018.
--	---

See standard on Euroopa standardi EN ISO 41012:2018 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus ning sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.	This standard is the Estonian [et] version of the European Standard EN ISO 41012:2018. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation and Accreditation. It has the same status as the official versions.
--	--

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.080.10

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autoriõiguse kaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusega: Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

EUROOPA STANDARD
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

EN ISO 41012

June 2018

ICS 03.080.10

Supersedes EN 15221-2:2006

English Version

Facility management - Guidance on strategic sourcing and the development of agreements (ISO 41012:2017)

Facility management - Directives sur le procédé d'approvisionnement stratégique et d'élaboration des accords (ISO 41012:2017)

Facility Management - Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen (ISO 41012:2017)

This European Standard was approved by CEN on 6 April 2018.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the CEN-CENELEC Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the CEN-CENELEC Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and United Kingdom.



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

CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Brussels

SISUKORD

EUROOPA EESSÕNA.....	4
EESSÕNA.....	5
SISSEJUHATUS.....	6
1 KÄSITLUSALA.....	8
2 NORMIVIITED.....	8
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	8
4 HANKIMISSTRATEEGIA JA ÄRITEGEVUSE PÕHIKONTEKSTI MÕISTMINE.....	8
4.1 Hankimise strateegia.....	8
4.2 Strateegiline, taktikaline ja operatiivtasand.....	9
4.2.1 Üldist.....	9
4.2.2 Strateegiline tasand.....	10
4.2.3 Taktikaline tasand.....	10
4.2.4 Operatiivtasand.....	10
5 KINNISVARAKESKKONNA KORRALDUSE HANKIMISE PROTSESS.....	11
5.1 Protsessi vooskeem.....	11
5.2 Tuvastada ja analüüsida praeguseid ja tulevase vajadusi ja ootusi.....	13
5.3 Teisendada vajadused nõueteks.....	14
5.4 Määrata teenustasemed.....	15
5.5 Tuvastada teenuse osutamise võimalused.....	16
5.6 Ärimudelite väljatöötamine ja analüüs.....	17
5.6.1 Üldist.....	17
5.6.2 Finantskaalutlused.....	17
5.6.3 Investeermisstrateegia.....	18
5.6.4 Kulude ja lisandväärtuse hindamine.....	18
5.6.5 Hinnakujundusstrateegia.....	19
5.6.6 Riskianalüüs.....	20
5.6.7 Erinevad kokkuleppetasemed.....	20
5.6.8 Projekti strateegia.....	21
5.6.9 Luua äriplaneerimine teenindusvõimalustele.....	21
5.7 Valida eelistatav teenuse hankimine / teenuse osutamine.....	21
6 KINNISVARAKESKKONNA TEENUSE OSUTAMINE.....	22
6.1 Põhimõttelised valikud.....	22
6.2 Siseteenuste osutamine.....	23
6.3 Väline teenuste osutamine.....	23
7 KINNISVARAKESKKONNA KORRALDAMISE LEPINGUTE PEAMISED OMADUSED.....	25
7.1 Üldist.....	25
7.2 Olulised komponendid.....	25
7.2.1 Tähtaeg.....	25
7.2.2 Alltöövõtt.....	26
7.2.3 Juhtkonna vastutuse jagamine ja suhtlus.....	26
7.2.4 Teenustasemelepingud.....	26
7.2.5 Lepingute lõpetamine.....	26
7.3 Lepingu ülesehitus ja sisu.....	26
8 LEVINUD KAALUTLUSED LEPINGUTES.....	26
8.1 Paindlikkus.....	26
8.2 Toimivuskriteeriumid.....	27
8.3 Teabe edastamise kohustus.....	27

8.4	Aruandlus- ja auditeerimisprotseduurid	27
8.5	Pidev täiustamine, parimad tavad ja innovatsioon.....	27
8.6	Varade asendamine ja projektitegevus.....	28
8.7	Suhtlemine	28
8.8	Määrused.....	28
8.9	Ettevõtte standardid.....	28
8.10	Lepingute lõpetamine	28
9	LEPINGU ETTEVALMISTAMINE JA VÄLJATÖÖTAMINE	28
9.1	Üldist.....	28
9.2	Ettevalmistusfaas.....	29
9.3	Eelkvalifitseerimise faas	29
9.4	Pakkumise/läbirääkimiste faas.....	30
9.5	Lepingu ettevalmistamise faas.....	30
9.6	Allkirjastamise faas.....	30
9.7	Kasutusele võtmise faas	30
9.7.1	Mobiliseerimisfaas.....	30
9.7.2	Valideerimisfaas	30
9.7.3	Kasutamisaasta.....	31
9.7.4	Lõpetamisaasta.....	31
10	TEENUSE OSUTAMISE TULEMUSLIKKUSE MÕÕTMINE	31
10.1	Üldist	31
10.2	Tõhususe mõõtmine	31
10.3	Väljundid.....	32
	Lisa A (teatmelisa) Näide teenusele esitatavatest nõuetest.....	33
	Lisa B (teatmelisa) Ärimudeli sisu näide.....	34
	Lisa C (teatmelisa) Lepingu ülesehitus – üldsätted	35
	Lisa D (teatmelisa) Teenustasemelepingud – eelised, ettevalmistus ja ülesehitus (teenustasemelepingu sätted)	47
	Kirjandus.....	59

EUROOPA EESSÕNA

Dokumendi ISO 41012:2017 on koostanud ISO (International Organization for Standardization) tehniline komitee ISO/TC 267 „Facility management“ ja standardina EN ISO 41012:2018 üle võtnud tehniline komitee CEN/TC 348 „Facility Management“, mille sekretariaati haldab NEN.

Euroopa standardile tuleb anda rahvusliku standardi staatus kas identse tõlke avaldamisega või jõustumisteatega hiljemalt 2018. a detsembriks ja sellega vastuolus olevad rahvuslikud standardid peavad olema kehtetuks tunnistatud hiljemalt 2018. a detsembriks.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. CEN ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest.

See dokument asendab standardit EN 15221-2:2006.

CEN-i/CENELEC-i sisereeglite järgi peavad Euroopa standardi kasutusele võtma järgmiste riikide rahvuslikud standardimisorganisatsioonid: Austria, Belgia, Bulgaaria, Eesti, endine Jugoslaavia Makedoonia Vabariik, Hispaania, Holland, Horvaatia, Iirimaa, Island, Itaalia, Kreeka, Küpros, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Norra, Poola, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Rumeenia, Saksamaa, Serbia, Slovakkia, Sloveenia, Soome, Šveits, Taani, Tšehhi Vabariik, Türgi, Ungari ja Ühendkuningriik.

Jõustumisteade

CEN on standardi ISO 41012:2017 teksti muutmata kujul üle võtnud standardina EN ISO 41012:2018.

EESSÕNA

ISO (International Organization for Standardization) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad ka ISO-ga ja IEC-ga seotud rahvusvahelised riiklikud organisatsioonid ning vabauhendused. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki ISO dokumentide puhul vajalikud. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud ärieline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dokumendi on koostanud tehniline komitee ISO/TC 267 „Facility management“.

SISSEJUHATUS

Tehnilise komitee ISO/TC 267 välja töötatud kinnisvarakeskkonna korralduse rahvusvahelised standardid kirjeldavad kinnisvarakeskkonna omadusi ning need on mõeldud kasutamiseks nii era- kui ka avalikus sektoris.

MÄRKUS Termineid „kinnisvarakeskkonna korraldus“ ja „kinnisvarakeskkondade korraldus“ saab kasutada võrdväärsena.

Rahvusvaheline koostöö nende rahvusvaheliste standardite koostamisel on tuvastanud ühtsed tavad, mida saab kasutada erinevates turusektorites, organisatsiooni tüüpide, tegevusprotsesside ja geograafia puhul ning nende kasutuselevõtmine aitab

- parandada kvaliteeti, tootlikkust ja finantstulemuslikkust;
- suurendada jätkusuutlikkust ja vähendada negatiivset mõju keskkonnale;
- arendada funktsionaalseid ja motiveerivaid töökeskkondi;
- säilitada vastavust õigusaktidele ja pakkuda ohutuid töökohti;
- optimeerida elukaare tulemuslikkust ja kulusid;
- parandada vastupidavust ja asjakohasust;
- kavandada edukamalt organisatsiooni identiteeti ja kuvandit.

Kinnisvarakeskkonna korraldus ja sellega seotud kaubad ja teenused toetavad organisatsiooni tuumiktegevuste ning eesmärkide saavutamist. Selle dokumendi eesmärk on tuvastada organisatsiooni identiteet ja teha kõige asjakohasemad valikud kinnisvarakeskkonna korralduse kavandamiseks, sisseostmiseks ja tarnimiseks. See dokument annab samm-sammult juhised terviklikuks strateegiliseks hankimiseks ning kuidas valmistada ette ja võtta kasutusele sobivad sisesed või välised kinnisvarakeskkonna korralduse lepingud.

See dokument annab samuti juhised

- lepingute liikidele;
- lepingute arendamisele, ülesehitusele ja sisule;
- asjakohasel juhul määratluste täpsustamisele.

See dokument propageerib meetodikat strateegilisest tasemest operatiivseni, koos näidete ja kontrollnimekirjadega. Sellise hankimise lähenemise kasutamine on mõeldud selleks, et oluliselt panustada väärtust lisades ja optimeerides operatsioonide kulusid kinnisvarakeskkonna korralduse professionaalidele ning hanke-, finants- ja kõrgemale juhtimismeeskonnale.

Lisades A ja B on esitatud näited tüüpiliste teenuste ja ärimudeli nõuete kohta. Lisad C ja D pakuvad üldised ja konkreetseid sätteid ning struktureeritud kontrollnimekirjad tüüpilistele lepingutele. Need lisad hõlbustavad oluliste sätete valikut ja eelistusi lepingute arendamisel, mis lubab erisusi päritolu, eesmärgi ja riikide reeglites ja eeskirjades ning põhinevad üldplatvormil.

See dokument on koostatud eelkõige kompleksse majasiseselt või -väliselt hangitud teenuste jaoks ja võib väiksemate projektide puhul vajada vastavat vähendamist. Mitte kogu teave, mis sisaldub selles dokumendis, ei ole kohaldatav igale kinnisvarakeskkonna korralduse protsessile või kokkuleppele.

Selles dokumendis esitatud viited terminile „leping“, „teenus“ või „teenusepakkuja“ on eriomased kinnisvarakeskkonna korraldusele ja kinnisvarakeskkonna teenuste lepingule, kinnisvarakeskkonna teenusele või kinnisvarakeskkonna teenusepakkujale (sisesele või välisele). Ükskõik milline viide ühele teenusele võib sisaldada ka mitmeid teenuseid.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

1 KÄSITLUSALA

See dokument annab juhised hankimiseks ja lepingute arendamiseks kinnisvarakeskkonna korralduse (*facility management, FM*) valdkonnas. See tõstab esile

- kinnisvarakeskkonna korralduse hankimisprotsesside olulised elemendid,
- kinnisvarakeskkonna korralduse rollid ja kohustused hankimisprotsessides,
- tüüpiliste lepingumudelite arendamise protsessid ja konstruktsioonid.

See dokument kehtib

- tuumiktegevuse teenindus- ja tugifunktsioonidega seotud strateegilistele protsessidele;
- kinnisvarakeskkonna korralduse strateegiate väljatöötamisele;
- kinnisvarakeskkonna teenuste osutamise lepingute väljatöötamisele, mis hõlmavad nii avaliku kui ka erasektori teenuste nõudlust ning ettevõttesiseseid ja väliseid tootmis-/tarnevõimalusi;
- kinnisvarakeskkonna korralduse infosüsteemide arendamisele;
- kinnisvarakeskkonna korralduse haridus- ja teadusuuringutele;
- organisatsiooni arendamisele ja äritegevuse ümberkorraldamise protsessidele peamistes töokeskkondades (nt tööstus, kaubandus, administreerimine, sõjavägi, tervishoid, majutus).

2 NORMIVIITED

Allpool nimetatud dokumentidele on tekstis viidatud selliselt, et nende sisu kujutab endast kas osaliselt või tervenisti selle dokumendi nõudeid. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

ISO 41011. Facility management — Vocabulary

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse standardis ISO 41011 esitatud termineid ja määratlusi.

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogilisi andmebaase järgmistel aadressidel:

- ISO veebipõhine lugemisplatvorm: kättesaadav veebilehelt <http://www.iso.org/obp>;
- IEC Electropedia: kättesaadav veebilehelt <http://www.electropedia.org/>.

4 HANKIMISSTRATEEGIA JA ÄRITEGEVUSE PÕHIKONTEKSTI MÕISTMINE

4.1 Hankimise strateegia

Kinnisvarakeskkonna korralduse ja tugiteenuste osutamise korraldusstruktuuride ning pakkumise vastavusse viimine nõudlusorganisatsiooni äristrateegiaga on äritegevuse põhieesmärkide edukaks saavutamiseks ülioluline. Oluline on, et kinnisvarakeskkonna korralduse organisatsioon analüüsiks nõudlusorganisatsiooni strateegiat. Selle eesmärgi saavutamiseks on oluline tõhus hankimisprotsess.

Kriteeriumid, mis võivad hankimisstrateegiat mõjutada, hõlmavad sealhulgas

- konkurentsikeskkonda,
- väärtustegureid (sealhulgas kulude-tulude analüüsi),