



FM – Rollen



FM – Rollen

Datum 21.06.2012
Version 2.8.5
Autor Teilprojektgruppe

Änderungsnachweis

Datum	Autor	Version	Aktivität
01.12.11	TP01	2.1	Einarbeitung von Projektergebnissen
19.12.11	TP01	2.3	Aktualisierung
16.01.12	Teilprojektleitung	2.7	Aktualisierung
30.01.12	TP01	2.8.2	Aktualisierung
01.02.12	Teilprojektleitung	2.8.3	Aktualisierung
08.02.12	Teilprojektleitung	2.8.4	Aktualisierung
21.06.12	D-I/CS	2.8.5	Aktualisierung Rollennamen TDL

Inhaltsverzeichnis

Facility Management – Rollen.....	3
Grafische Darstellung der Rollen.....	4
Prozesslandkarte (Allgemein).....	5
Prozesslandkarte (Details).....	6
Rollen im Überblick mit Kurzbeschreibung.....	7
Rollen der beiden Vermieter (Vermieterreferate).....	7
Verantwortliche/Verantwortlicher für jeweiliges Immobilienvermögen.....	7
Cluster-/Portfoliomanagerin/Cluster-/Portfoliomanager.....	8
Objektverantwortliche/Objektverantwortlicher.....	9
Bauherr.....	12
Facility Management-Controllerin/Facility Management-Controller	13
Flächenmanagerin/Flächenmanager.....	13
Technische Hausverwaltung (THV).....	14
Rollen der Mieterin/des Mieters bzw. der Nutzerin/des Nutzers	17
Mietervertreterin/Mietervertreter	17
Belegungsmanagerin/Belegungsmanager.....	18
Untervermieterin/Untervermieter.....	19
Nutzerin/Nutzer bzw. Nutzervertreterin/Nutzervertreter	19
Rollen des technischen und infrastrukturellen Dienstleisters Baureferat.....	21
Verantwortung für Planen und Bauen.....	21
Technische Objektbetreuung.....	22
Verantwortung für Bau- und Energiestandards.....	23
Technischer und infrastruktureller Dienstleister für Grün- und Außenanlagen.....	24
Rollen des infrastrukturellen Dienstleisters Kommunalreferat.....	26
Infrastrukturelle Facility Managerin/infrastruktureller Facility Manager.....	26
Rollen des kaufmännischen Dienstleisters Kommunalreferat.....	28
Vertreterin/Vertreter der LHM.....	28
Städtische Portfoliomanagerin/städtischer Portfoliomanager (operativ).....	28
An-/Verkäuferin /An-/Verkäufer.....	29
Anmieterin/Anmieter (extern).....	29
Zentrale CAFM-Stammdatenmanagerin/zentraler CAFM-Stammdatenmanager.....	30
Weitere Akteure.....	31
Stadtrat (inkl. Ausschüsse) als strategischer Steuerer und Entscheider.....	31
Direktorium.....	31
Stadtkämmerei.....	31
Vergabestelle 1.....	33

Facility Management – Rollen

Mit der Beschreibung und Zuordnung der einzelnen Funktionen aus den FM-Prozessen wurde eine **Rollenstruktur** für die einzelnen Akteure im Facility Management abgeleitet.

Die Rollen wurden in einer Gesamtübersicht mit den Prozessen verknüpft (siehe „FM-Rollen-Prozesse-Matrix“).

Die folgende Darstellung gibt einen kurzen Überblick über die Rollen in Bezug auf

- deren Definition/Kurzbeschreibung sowie
- die Charakteristik der jeweiligen Rolle inklusive ihrer Verantwortlichkeiten.

Diese „Grundzüge und Eckpunkte für die Aufbauorganisation der betroffenen Referate“ dienen auch als Basis für die weitere referatsinterne Ausgestaltung der Organisationsstrukturen.

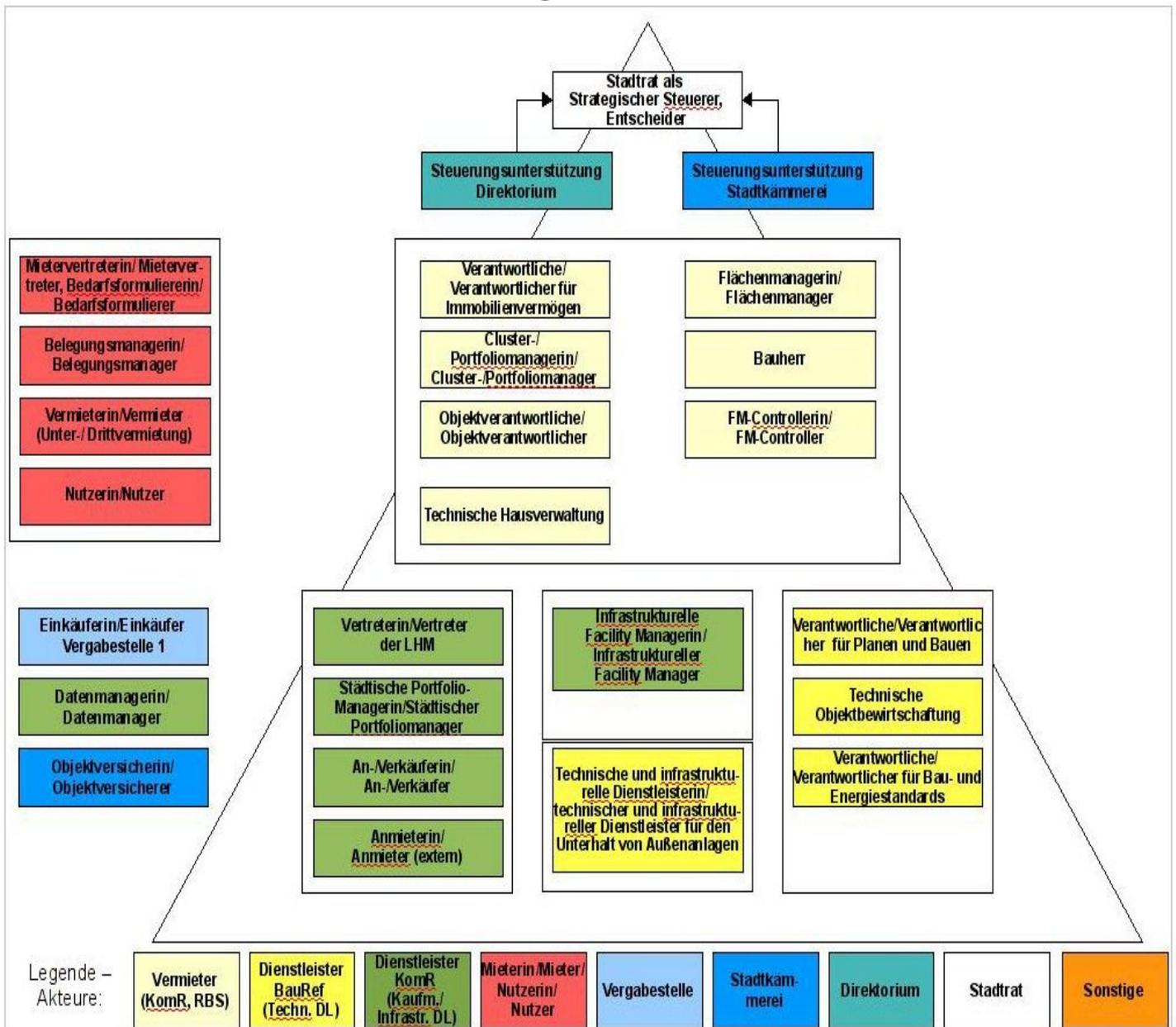
Die detaillierte Ausformulierung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten erfolgt:

- in den Prozessen
- in den Rollenbeschreibungen
- in den Schnittstellenpapieren (z. B. Schnittstellendefinition zu Leistungen in der technischen Objektbetreuung)
- in den Betriebs- und Betreiberkonzepten
- im Konzept Betreiberverantwortung.

Aktualisierungen werden im Rahmen der Implementierung sowie der laufenden (Prozess-)Evaluation vorgenommen.

FM – Rollen

Grafische Darstellung der Rollen

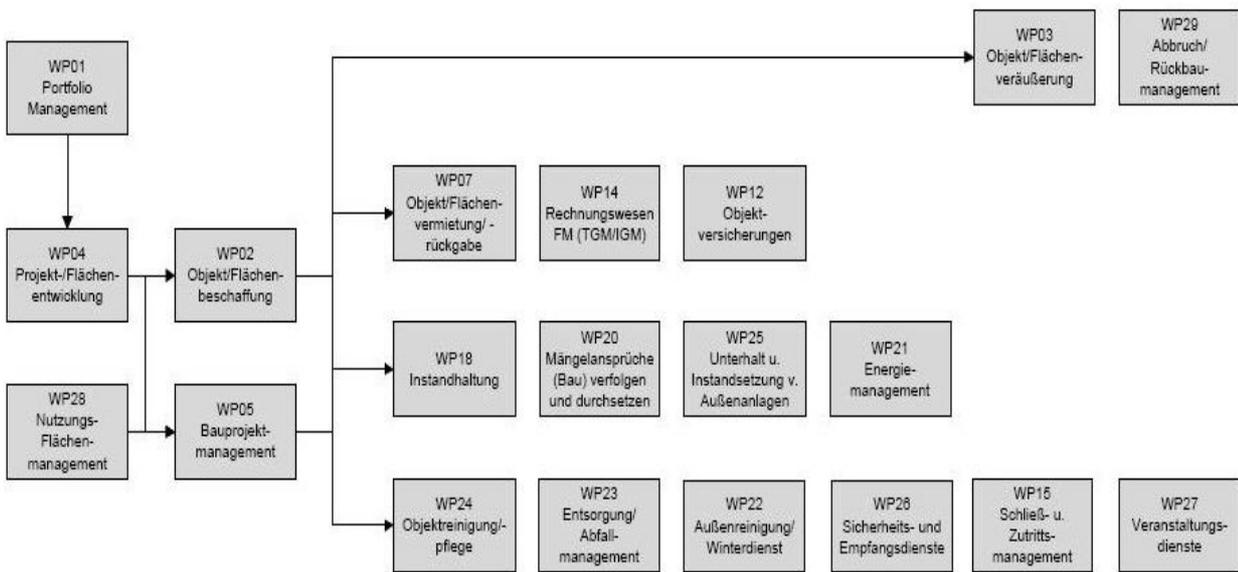


FM – Rollen

Prozesslandkarte (Allgemein)

Führungsprozesse LHM

Operative Prozesse



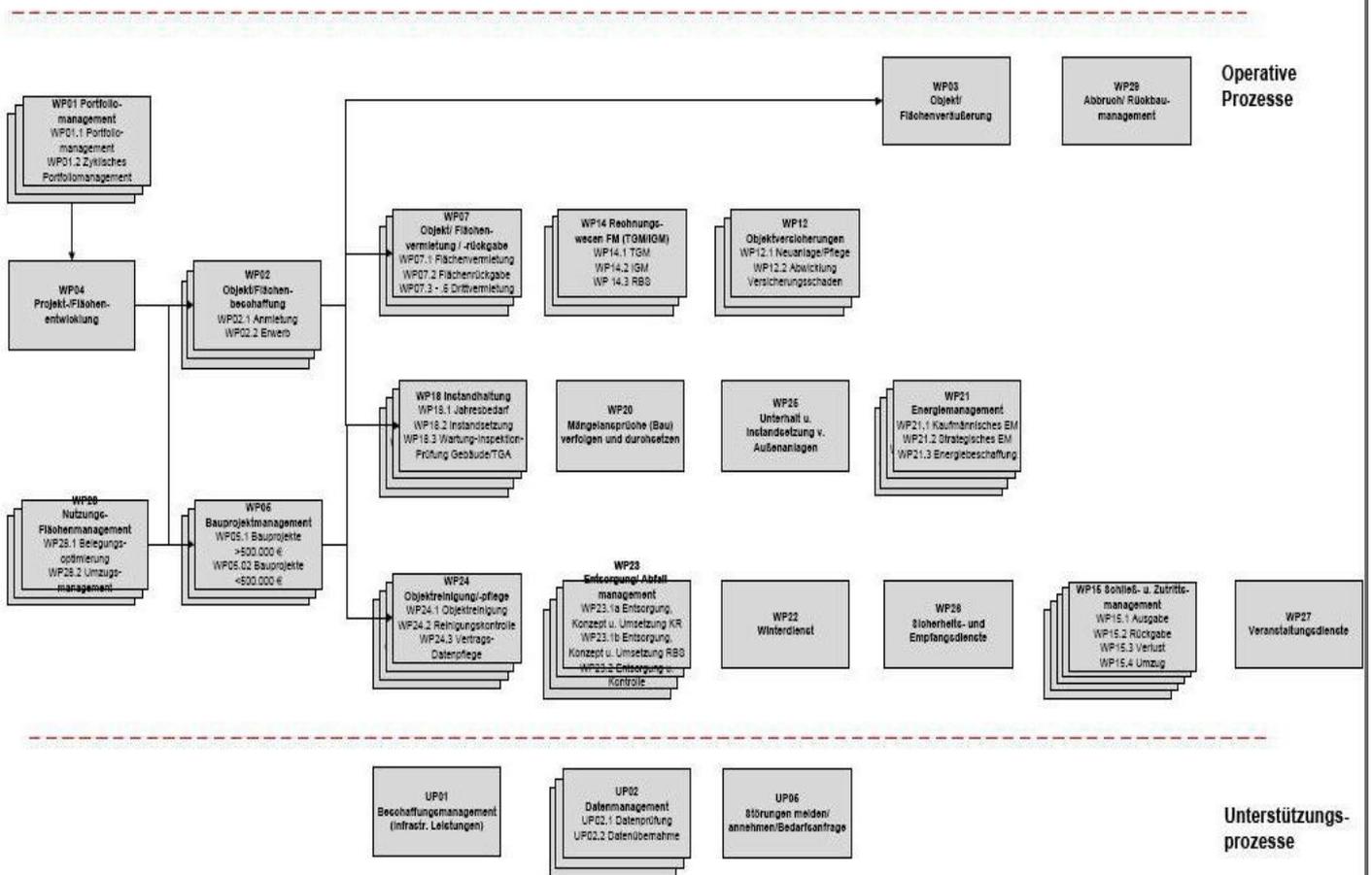
Unterstützungsprozesse



FM – Rollen

Prozesslandkarte (Details)

Führungsprozesse LHM



Rollen im Überblick mit Kurzbeschreibung

Rollen der beiden Vermieter (Vermieterreferate)

- **Verantwortliche/Verantwortlicher für jeweiliges Immobilienvermögen**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Innerstädtische „Eigentümerin“/innerstädtischer „Eigentümer“ bzw. „Vermieterin“/„Vermieter“
 - Umsetzung der FM-Ziel-Dimensionen der Landeshauptstadt München.
 - Charakteristik der Rolle¹:
 - Durchsetzung und Wahrnehmung von Eigentümerinteressen innerhalb der Stadt
 - Entwicklung strategischer Ziele für das jeweilige Immobilienvermögen
 - Steuerung des jeweiligen Immobilienvermögens
 - Standortübergreifende FM-Konzeptionen für das jeweilige Immobilienvermögen
 - Entwicklung von FM-Standards auf der Ebene des jeweiligen Immobilienvermögens
 - Management der Betreiberverantwortung auf der Ebene des jeweiligen Immobilienvermögens
 - Koordination und Prüfung der mieterübergreifenden Bedarfe
 - Veranlassung, dass gesetzliche Eigentümerpflichten (z. B. Betreiberverantwortung) erfüllt werden
 - Verantwortung für Entwicklung, Abstimmung und Controlling der jeweiligen FM-Standards und FM-Konzeptionen
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP1.1 Portfoliomanagement
 - WP1.2 Zyklisches Portfoliomanagement
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb

¹ Technische bzw. infrastrukturelle Themen werden von den jeweiligen (internen) Dienstleistern eingebracht und fließen dann in die FM-Standards, -Konzeptionen und strategischen Ziele ein.

- WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP21.2 Strategisches Energiemanagement
 - WP24.1 Objektreinigung/-pflege
 - UP1 Beschaffung IGM
-
- **Cluster-/Portfoliomanagerin/Cluster-/Portfoliomanager**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Setzt die strategischen Vorgaben und Ziele auf Clusterebene um.
 - Charakteristik der Rolle²:
 - Steuerung des jeweiligen Immobilienclusters und damit der Objektverantwortlichen
 - Standortübergreifende FM-Konzeptionen für das Immobiliencluster
 - Entwicklung und Umsetzung der FM-Standards und FM-Konzeptionen auf Clusterebene
 - Management der Betreiberverantwortung auf Ebene des Immobilienclusters
 - Koordination und Prüfung der clusterspezifischen Bedarfe
 - Erarbeitung clusterspezifischer Standards für Betreiberkonzepte
 - Operative Umsetzung der Flächenplanung
 - Abschluss der Überlassungsvereinbarung mit Mieter
 - Im Rahmen von Projektentwicklungen (umfasst auch Projektentwicklung im Sinne von investiven Maßnahmen):
 - Konkrete Bedarfsprüfung, Flächenanalyse und -planung
 - Prüfung und Bewertung von Alternativen der Bedarfsdeckung

² Technische bzw. infrastrukturelle Themen werden von den jeweiligen (internen) Dienstleistern eingebracht und fließen dann in die FM-Standards, -Konzeptionen und strategischen Ziele ein.

- Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen
- Entscheidung über Art der Bedarfsdeckung herbeiführen
- Flächenbereitstellung veranlassen
- Vertretung des Clusters nach außen
- Lebenszykluskostenbetrachtungen des Clusters (unter Mitarbeit der internen Dienstleister)
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP1.1 Portfoliomanagement
 - WP2.1 Objekt-Flächenbeschaffung - Anmietung
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb
 - WP3 Objekt-Flächenbeschaffung - Verkauf
 - WP4 Projekt-/Flächenentwicklung
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP7.1 Flächenvermietung
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP18.1 Jahresplanung
 - WP18.2 Instandsetzung
 - WP21.1 Kaufmännisches Energiemanagement
 - WP21.3 Energiebeschaffung
 - WP25 Außenanlagenpflege
 - WP28.2 Nutzungsflächenmanagement – Umzugsmanagement
 - UP5 Störung melden /annehmen /Bedarfsanfrage
- **Objektverantwortliche/Objektverantwortlicher**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Ist zuständig und verantwortlich für
 - alle Belange im Objekt sowie zentrale Ansprechpartnerin/zentraler Ansprechpartner für die Mieterin/den Mieter bzw. die Nutzerin/den Nutzer

- Werterhalt und Qualitätssicherung der Immobilien
- die Organisation der Betreiberverantwortung im Zuständigkeitsbereich
- Kundenservice/erste Ansprechpartnerin/erster Ansprechpartner für Mieterin/Mieter bzw. Nutzerin/Nutzer
- Steuerung/Koordination aller Beteiligten in und an allen Objekten im Zuständigkeitsbereich³
- Kosten- und Budgetverantwortung für Kosten der Hausbewirtschaftung und der technischen (Instandhaltung) sowie infrastrukturellen Belange (objektbezogen).³
- Charakteristik der Rolle:
 - Betreuung und Beratung von Nutzerinnen/Nutzern bzw. Mieterinnen/Mietern in allen FM-Belangen
 - Verantwortlich für Berichtswesen, Ertrags- und Kostensteuerung sowie Budgetplanung (unter Mitarbeit der internen Dienstleister)
 - Mitwirkung bei Jahresplanung technischer und infrastruktureller Belange (unter Berücksichtigung der Lebenszyklusbetrachtung)
 - Vertreterin/Vertreter der LHM nach außen in sämtlichen Grundstücks- und Nachbarschaftsangelegenheiten, die nicht grundbuchrelevant sind
 - Steuert und beauftragt Dienstleister (nach Maßgabe der Richtlinien, Vereinbarungen und Prozesse)
 - Sicherstellen und Überwachen von Betreiberverantwortung/Verkehrssicherungspflichten (ggf. inklusive Winterdienst).
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist
 - WP1.1 Portfoliomanagement
 - WP1.2 Zyklisches Portfoliomanagement
 - WP2.1 Objekt-Flächenbeschaffung - Anmietung
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb
 - WP3 Objekt-Flächenbeschaffung - Verkauf
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €

3 Unter Berücksichtigung der Verantwortung der Dienstleister

- WP7.1 Flächenvermietung
- WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
- WP12.1 Objektversicherungen Vertrag
- WP12.2 Abwicklung Versicherungsschaden
- WP14.1 Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM
- WP14.2a Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM - vorübergehendes Vorgehen bis Einführung von Dauerbuchungen
- WP14.2b Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM/Invest
- WP15.1 Ausgabe
- WP15.2 Rückgabe
- WP15.3 Verlust
- WP15.4 Umzug
- WP18.1 Jahresplanung
- WP18.2 Instandsetzung
- WP18.3 Wartung- Gebäude/TGA
- WP20 Mängelansprüche verfolgen und durchsetzen
- WP21.1 Kaufmännisches Energiemanagement
- WP21.3 Energiebeschaffung
- WP22 Winterdienst
- WP 23.1a Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung KR
- WP23.1b Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung RBS
- WP24.1 Objektreinigung/-pflege
- WP24.2 Reinigungskontrolle
- WP24.3 Vertrags-Datenpflege
- WP25 Außenanlagenpflege
- WP26 Sicherheits- und Empfangsdienste
- WP28.1 Flächennutzungsmanagement - Belegungsoptimierung
- WP28.2 Nutzungsflächenmanagement - Umzugsmanagement
- WP29 Abbruch/Rückbaumanagement

- UP1 Beschaffung IGM
- UP5 Störung melden /annehmen /Bedarfsanfrage
- **Bauherr**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Gesamtverantwortliche Bauherrenrolle (im Sinne der Hochbaurichtlinien) mit Übernahme der Federführung für die gesamte Abwicklung der Baumaßnahme und Übernahme der sachkundigen Bauherrenaufgaben.
 - Durchsetzung und Überwachung der Bauherrenziele nach Maßgabe der Richtlinien, Vereinbarungen und Prozesse. Das Baureferat ist dafür technischer Dienstleister und liefert die erforderlichen Auskünfte und Unterlagen.
 - Charakteristik der Rolle:
 - Federführung für die gesamte Abwicklung der Baumaßnahme mit Herbeiführen der übergeordneten Projektentscheidungen
 - Übernahme der sachkundigen Bauherrenaufgaben, wie
 - Darstellung des Bedarfs in Abstimmung mit den Mieterinnen/Mietern (Raumprogramm/Qualitätsstandards)
 - Unterbreitung eines Standortvorschlages, Grundstückbeschaffung
 - Beschaffung der Finanzmittel
 - Ermittlung der Folgekosten unter Mitwirkung der internen Dienstleister
 - Bereitstellung der für die staatlichen Zuwendungen erforderlichen Grunddaten
 - Durchführen von Hauptuntersuchungen der Richtlinien über Wirtschaftlichkeitsrechnung (RWR)
 - Einhaltung von Standards kontrollieren und durchsetzen (unter Beachtung der Verantwortung der Dienstleister)
 - Projektfinanzierung sicherstellen (Budgetverantwortung)
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €

- WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
- **Facility Management-Controllerin/Facility Management-Controller**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Steuerungsunterstützung und Controlling innerhalb der Vermieterreferate, übergeordnete Auswertung und Analyse der gebäudebezogenen Daten sowie des Finanzmanagements (unter Einordnung in das jeweilige referatsinterne Controllingkonzept).
 - Charakteristik der Rolle:⁴
 - Konzeption, Pflege und Weiterentwicklung des FM-Berichtswesens und der FM-Strukturen der Kosten- und Leistungsrechnung sowie des Finanzmanagements
 - Erstellen, Auswerten und Analysieren von Berichten
 - Ausarbeiten von Strategie- und Positionsvorschlägen sowie Handlungsempfehlungen und Umsetzungsstrategien als Grundlage für FM-Planung, Steuerung, Entscheidungen
 - Verantwortlich für Vollständigkeit, Richtigkeit, zeitliche und fachliche Aktualität des Datenmaterials und der Entscheidungsunterlagen
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP10 Budgetplanung und -verfolgung
 - WP21.1 Kaufmännisches Energiemanagement
 - **Flächenmanagerin/Flächenmanager**
 - Definition /Kurzbeschreibung:
 - Die Flächenmanagerin/der Flächenmanager
 - ist zuständig für die Bedarfskoordination der Flächenbedarfe und des Flächenangebotes
 - analysiert und bewertet Flächen
 - ermittelt einen Überblick über den aktuellen Flächenstand

4 Technische bzw. infrastrukturelle Themen werden von den jeweiligen (internen) Dienstleistern eingebracht und fließen dann in die FM-Standards, -Konzeptionen und strategischen Ziele ein.

- pflegt Flächeninformationen
- berät bei der Belegungsplanung
- stellt Informationen zum Flächenbestand (insbesondere für Cluster-/Portfoliomanagerin/-Portfoliomanager) bereit.
- Charakteristik der Rolle:
 - Hat einen Überblick über den aktuellen Flächenstand
 - Überwacht die Einhaltung von Flächenstandards
 - Hat Berichtsfunktion an den Stadtrat über Flächen- und Belegungsdaten der Referate.
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP24.1 Objektreinigung/-pflege
 - WP27 Veranstaltungen
 - WP28.1 Flächennutzungsmanagement - Belegungsoptimierung
 - WP28.2 Nutzungsflächenmanagement - Umzugsmanagement
- **Technische Hausverwaltung (THV)**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Erbringt jeweils nach Maßgabe der vereinbarten Schnittstellen zu den technischen Dienstleistungen und den jeweiligen Servicelevel/Überlassungsvereinbarungen:
 - Technische Services vor Ort
 - Inspektion/Störungsaufnahme vor Ort und die Ermittlung von Daten
 - Beauftrag Maßnahmen der Kleininstandhaltung oder führt diese selbst durch.
 - Darüber hinaus können durch die Technische Hausverwaltung nutzerinnen-/nutzer- bzw. mieterinnen-/mieterbezogene Tätigkeiten wahrgenommen werden (z. B. Bestuhlung Konferenzräume).
Die Technische Hausverwaltung trägt hierbei folgende Verantwortung:
 - Betreiberverantwortung und Verkehrssicherungspflicht im Rahmen der Zuständigkeiten
 - Verantwortung für die Sicherheit in der Anlage mit

- Objektschutz und Brand- und Katastrophenschutz
 - Übernahme von Schlüsselverantwortung
 - Selbständiges Reagieren bei Gefahr im Verzug
 - Sparsamer Einsatz bereitgestellter Mittel
 - Verständigen des Objektverantwortlichen bzw. des technischen Dienstleisters bei relevanten Ereignissen bezüglich des Gebäudes
 - Regelmäßige Erfassung und Weitergabe von Verbrauchsdaten
 - Einhaltung der Dienstordnung sowie Arbeitsanweisungen und Vorschriften
- Charakteristik der Rolle:
 - regelmäßige Kontrolle von Außen- und Gebäudeflächen mit Reinigung der Außenanlagen, ggf. inklusive Winterdienst
 - Funktionskontrollen nach Vorschrift inklusive Dokumentation und Verbrauchserfassung, örtlicher Ansprechpartner für technische Störungen aller Art
 - Einweisen, Überwachen und Koordination von Fremdfirmen sowie internen Dienstleistern mit laufender Kontrolle vor Ort bei infrastrukturellen Dienstleistungen z. B. Reinigung, Entsorgung
 - Einhalten von Betriebsvorschriften
 - Bedienung Gebäudetechnik (GLT), Störungsmanagement
 - regelmäßige und zeitgerechte Berichterstattung über alle relevanten Vorkommnisse an Objektverantwortlichen
 - Bereitschaftsdienst (Sicherstellung von Rufbereitschaft)
 - Beauftragung von Maßnahmen der Kleininstandhaltung oder Durchführung in Eigenleistung
 - Schließmanagement
 - Umzüge (klein)
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
 - WP7.1 Flächenvermietung
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP18.1 Jahresplanung

- WP18.2 Instandsetzung
- WP18.3 Wartung- Gebäude/TGA
- WP20 Mängelansprüche verfolgen und durchsetzen
- WP21.1 Kaufmännisches Energiemanagement
- WP23.2 Entsorgung und Kontrolle
- WP24.1 Objektreinigung/-pflege
- WP24.2 Reinigungskontrolle
- WP24.3 Vertrags-Datenpflege
- WP25 Außenanlagenpflege
- WP28.2 Nutzungsflächenmanagement - Umzugsmanagement
- UP5 Störung melden /annehmen /Bedarfsanfrage

Rollen der Mieterin/des Mieters bzw. der Nutzerin/des Nutzers

- **Mietervertreterin/Mietervertreter**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Vertritt die Interessen der Mieterinnen/Mieter bzw. der Nutzerinnen/Nutzer gegenüber dem Vermieterreferat.
 - Charakteristik der Rolle:
 - Formuliert Bedarfe aus Mietersicht (ggf. mit Unterstützung durch die Belegungsmanagerin/den Belegungsmanager) und stimmt diese mit dem Vermieterreferat ab
 - Meldet Flächenbedarf und Anforderungen der Mieterin/des Mieters bzw. der Nutzerin/des Nutzers
 - Meldet Leistungsbedarf (FM-Leistungen) gemäß Ansprüchen und Anforderungen der Mieterin/des Mieters bzw. der Nutzerin/des Nutzers
 - Koordination mieterinnen-/mieter- bzw. nutzerinnen-/nutzerseitiger Bedarfe (einschließlich Mängelmeldungen)
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP1.1 Portfoliomanagement
 - WP2.1 Objekt-Flächenbeschaffung - Anmietung
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb
 - WP3 Objekt-Flächenbeschaffung - Verkauf
 - WP4 Projekt-/Flächenentwicklung
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
 - WP7.1 Flächenvermietung
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP14.2a Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM - vorübergehendes Vorgehen, bis Einführung von Dauerbuchungen
 - WP15.1 Ausgabe
 - WP15.2 Rückgabe

- WP15.3 Verlust
 - WP18.1 Jahresplanung
 - WP18.2 Instandsetzung
 - WP18.3 Wartung- Gebäude/TGA
 - WP20 Mängelansprüche verfolgen und durchsetzen
 - WP21.1 Kaufmännisches Energiemanagement
 - WP21.2 Strat. Energiemanagement
 - WP21.3 Energiebeschaffung
 - WP22 Winterdienst
 - WP 23.1a Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung KR
 - WP23.1b Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung RBS
 - WP23.2 Entsorgung und Kontrolle
 - WP24.1 Objektreinigung/-pflege
 - WP24.3 Vertrags-Datenpflege
 - WP25 Außenanlagenpflege
 - WP26 Sicherheits- und Empfangsdienste
 - WP28.1 Flächennutzungsmanagement - Belegungsoptimierung
 - WP28.2 Nutzungsflächenmanagement - Umzugsmanagement
 - UP1 Beschaffung IGM
 - UP5 Störung melden /annehmen /Bedarfsanfrage
- **Belegungsmanagerin/Belegungsmanager**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Belegungsplanung im überlassenen Bereich inklusive einer laufenden Optimierung der überlassenen Flächen zusammen mit den Mieterinnen/den Mietern.
 - Charakteristik der Rolle:
 - Belegungsplanung, Flächenmanagement und Leerstandsmanagement beim Mieter für die angemieteten Flächen
 - (Zeitgerechte) Meldung von Bedarfen an die Mietervertreterin/Mietervertreter und Belegungsdaten direkt an die Objektverantwortliche/den Objektverantwortlichen beim

- Vermieterreferat
 - Umzugsplanungen
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP28.1 Flächennutzungsmanagement - Belegungsoptimierung
 - WP28.2 Nutzungsflächenmanagement – Umzugsmanagement
- **Untervermieterin/Untervermieter**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Tätig (bei der Mieterin/beim Mieter) Überlassungen von Flächen im eigenen, dauerhaft überlassenen Bereich an Dritte (Externe oder LHM) zur zeitweisen bzw. dauerhaften Nutzung (Untervermietung, Überlassungen an Dritte).
 - Charakteristik der Rolle:
 - bei dauerhaften Überlassungen zur Erfüllung städtischer Aufgaben:
 - Koordination der Auswahl der Trägerinnen/der Träger bzw. der Vertragspartnerinnen/der Vertragspartner
 - Abschluss des Überlassungsvertrages
 - bei vorübergehenden Überlassungen Koordination der Raumvergabe
- **Nutzerin/Nutzer bzw. Nutzervertreterin/Nutzervertreter**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Vertreter der Einrichtung, welche die bereitgestellte Fläche vor Ort nutzt. Dies kann, muss aber nicht gleichbedeutend sein mit der Mieterin/dem Mieter bzw. der Mietervertreterin/dem Mietervertreter).
 - Charakteristik der Rolle:
 - Vertritt Nutzerinteressen gegenüber der Mieterin/dem Mieter und dem Vermieterreferat
 - Meldet umgehend Störungen im Gebäude und relevante Bedarfe an die technische Hausverwaltung
 - Meldet relevante Nutzerbedarfe an die Mietervertreterin/den Mietervertreter
 - Wenn keine technische Hausverwaltung vorhanden ist: Initiieren von Maßnahmen der kleinen Instandsetzung nach Maßgaben

der Richtlinien, Vereinbarungen bzw. Prozessen

- Verantwortlich für pfeglichen und wirtschaftlichen Umgang mit den genutzten Gebäudeflächen, Einrichtungen und Verbrauchsmedien (Heizung, Wasser, Strom, Entsorgung etc.)
- Verantwortlich für eine zeitgerechte Bereitstellung aller relevanten Informationen über Bedarfe, anstehende Belegungsänderungen und Veranstaltungen an die jeweils zuständigen Stellen
- Verantwortlich für die Einhaltung der gebäudebezogenen Sicherheitsvorschriften
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP2.1 Objekt-Flächenbeschaffung- Anmietung
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
 - WP15.1 Ausgabe
 - WP15.3 Verlust
 - WP15.4 Umzug
 - WP18.1 Jahresplanung
 - WP18.2 Instandsetzung
 - WP18.3 Wartung- Gebäude/TGA
 - WP20 Mängelansprüche verfolgen und durchsetzen
 - WP23.2 Entsorgung und Kontrolle
 - WP24.2 Reinigungskontrolle
 - WP27 Veranstaltungen
 - WP28.2 Nutzungsflächenmanagement - Umzugsmanagement
 - UP5 Störung melden /annehmen /Bedarfsanfrage

Rollen des technischen und infrastrukturellen Dienstleisters Baureferat

- **Verantwortung für Planen und Bauen**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Baufachliche Bauherrenvertreterin/baufachlicher Bauherrenvertreter (im Sinne der Hochbaurichtlinien) und Verantwortliche/Verantwortlicher für die Handlungsbereiche der HOAI und AHO (Organisation, Qualitäten, Kosten, Termine, Verträge für alle Bauprojekte).
 - Charakteristik der Rolle:
 - Verantwortlich für die Durchführung von Bauprojekten, d. h. Bauprojektmanagement, Bauprojektleitung, Bauprojektsteuerung und Bauplanung
 - Budgets für Bauprojekte verwalten
 - Verkehrssicherungspflicht während Baumaßnahmen
 - Juristische Unterstützung in baufachlichen Fragen
 - Vergabemanagement für baufachliche Belange
 - Anordnungsbefugte/Anordnungsbefugter im Namen und auf Rechnung des Vermieterreferats für Bauprojekte
 - Mitwirkung bei der Erarbeitung von Betreiberkonzepten nach Festlegung der Verantwortlichkeiten
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP1.1 Portfoliomanagement
 - WP2.1 Objekt-Flächenbeschaffung - Anmietung
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP14.2b Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM/Invest
 - WP28.2 Nutzungsflächenmanagement - Umzugsmanagement

- **Technische Objektbetreuung**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Instandhaltung (Wartung, Inspektion, Instandsetzung, Verbesserung), und Betrieb Störungsmanagement (im Rahmen seiner Zuständigkeiten, vgl. Schnittstellendefinition zu Leistungen in der technischen Objektbetreuung)
 - Charakteristik der Rolle:
 - Instandhaltung, inklusive Bewirtschaftung der Budgets im Rahmen der Zuständigkeiten
 - Technisches Management, Planungs-, Beratungs- und technische Betreiberleistungen bei bestehenden Immobilien in der Betriebs- und Nutzungsphase sowie bei Leerstand
 - Störbeseitigung (im Rahmen seiner Zuständigkeiten; Schnittstelle zur technischen Hausverwaltung)
 - In- und Außerbetriebnahme (im Rahmen seiner Zuständigkeiten; Schnittstelle zur technischen Hausverwaltung)
 - Wiederholungsprüfung (im Rahmen seiner Zuständigkeiten; Schnittstelle zur technischen Hausverwaltung)
 - Verkehrssicherungspflicht (im Rahmen seiner Zuständigkeiten; Schnittstelle zur technischen Hausverwaltung)
 - Gebäudezustandsberichte mit Priorisierung
 - Lebenszyklusbetrachtung aus baulicher /technischer Sicht
 - Systemverwaltung Zentrale Leittechnik ZLT
 - Anordnungsbefugnis im Namen und Rechnung des Vermieterreferats
 - Verantwortlich für die Umsetzung der technischen Objektbewirtschaftung
 - Verantwortung für Energiebeschaffung
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb
 - WP3 Objekt-Flächenbeschaffung - Verkauf
 - WP7.1 Flächenvermietung
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP14.2b Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM/Invest
 - WP15.4 Umzug

- WP18.1 Jahresplanung
 - WP18.2 Instandsetzung
 - WP18.3 Wartung- Gebäude/TGA
 - WP20 Mängelansprüche verfolgen und durchsetzen
 - WP22 Winterdienst
 - WP25 Außenanlagenpflege
 - WP28.2 Nutzungsflächenmanagement - Umzugsmanagement
 - UP1 Beschaffung IGM
 - UP02 Datenmanagement - Datenprüfung
 - UP5 Störung melden /annehmen /Bedarfsanfrage
- **Verantwortung für Bau- und Energiestandards**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Entwicklung und Fortschreibung strategischer Qualitätsvorgaben zu Grundsatzthemen des Bauens und Planens, zur Energieeffizienz und Nachhaltigkeit von Gebäuden und Controlling für die Einhaltung der Zielvorgaben; Lieferung von Grundlagen und Daten für das FM-Controlling der Vermieterreferate.
 - Charakteristik der Rolle:
 - Controlling für die Einhaltung der baufachlichen Zielvorgaben und Mitwirkung beim Beschlusswesen
 - Fachliche Beratung zu Grundsatzthemen des Planens und Bauens, zur Energieeffizienz und Nachhaltigkeit
 - Definition von nutzungsneutralen und nutzungsspezifischen Baustandards (Erarbeiten, Einhalten und Überprüfen)
 - Klärung von objektübergreifenden und grundsätzlichen bautechnischen Themen
 - Marktrecherche und grundsätzliche Bewertung von Bauprodukten (insbesondere Innovation und neue Produkte)
 - Erarbeiten, Einhalten und Überprüfen von baufachlichen Standards
 - Verantwortung für das strategische Energiemanagement; Energiedienst (Controlling/Betriebsoptimierung): z. B. Schulung, Information in der Betriebsphase und Dokumentation (z. B.

- Energiebericht/Energiepreisentwicklung)
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb
 - WP4 Projekt-/Flächenentwicklung
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP21.1 Kaufmännisches Energiemanagement
 - WP21.2 Strat. Energiemanagement
 - WP21.3 Energiebeschaffung
 - WP 23.1a Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung KR
- **Technischer und infrastruktureller Dienstleister für Grün- und Außenanlagen**
- Definition/Kurzbeschreibung:
 - Unterhalt und Instandsetzung der Außenanlagen, inkl. aller Leistungen rund um die Vegetation (gärtnerische Pflege) in der Betriebs- und Nutzungsphase, bei Leerstand sowie für unbebaute Liegenschaften (dort nach konkretem Auftrag durch Vermieterreferat)
- Charakteristik der Rolle:
 - Definition, Umsetzung und Einhaltung garten-, landschafts-, sport- und spielplatzbaulicher Mindeststandards bzw. darüber hinausgehender Servicelevelagreements
 - Fachliche Beratung zu allen Themen der Nutzung- und Instandhaltung (Vegetation, Gestaltung, Sport, Spiel)
 - Planung, Vergabe bzw. Durchführung und Leistungskontrolle von Pflege-, Unterhalts-, Entwicklungs- und Instandsetzungsmaßnahmen inkl. Ersatzbeschaffungen und inkl. der Bewirtschaftung der Budgets
 - Beseitigung von Unfallgefahren
 - Durchführung der Regelkontrollen und Sonderkontrollen der Außenanlagen hinsichtlich Verkehrssicherheit und Zustand (anlaßbezogene Kontrollen, Baumkontrolle, Spielplatzkontrolle)
 - Jahresbegehung und Zustandsbericht
 - Budgetverwaltung für den Außenanlagenunterhalt
 - Verkehrssicherungspflicht im Rahmen der Serviceleistung

- Anordnungsbefugnis im Namen und auf Rechnung des Vermieterreferats
- Verantwortung für die technische und infrastrukturelle Unterhaltung der Außenanlagen
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
 - WP7.1 Flächenvermietung
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP14.2a Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM - vorübergehendes Vorgehen, bis Einführung von Dauerbuchungen
 - WP18.2 Instandsetzung
 - WP 23.1a Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung KR
 - WP23.2 Entsorgung und Kontrolle
 - WP24.1 Objektreinigung/-pflege
 - WP24.2 Reinigungskontrolle
 - WP24.3 Vertrags-Datenpflege
 - WP26 Sicherheits- und Empfangsdienste
 - UP1 Beschaffung IGM
 - UP5 Störung melden /annehmen /Bedarfsanfrage

Rollen des infrastrukturellen Dienstleisters Kommunalreferat

- **Infrastrukturelle Facility Managerin/infrastruktureller Facility Manager**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Erbringt infrastrukturelle Services für Immobilien
 - Ansprechpartnerin/Ansprechpartner für Objektverantwortliche/Objektverantwortlichen, Cluster-/Portfoliomanagerin/-Portfoliomanager sowie Nutzerinnen/Nutzer (für infrastrukturelle Leistungen)
 - Mitwirkung bei Eskalationsverfahren gegenüber Reinigungsfirmen
 - Charakteristik der Rolle:
 - Standards für infrastrukturelle Dienstleistungen⁵
 - Konzeption und Betreuung der infrastrukturellen Dienstleistung
 - Ver- und Entsorgung
 - Unterstützung bei der Erbringung von Umzugsleistungen
 - Objektreinigung
 - Objektpflege
 - Schließ- und Zutrittsmanagement
 - Organisation der Objektbewachung
 - Sicherheits- und Empfangsdienste
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung- Erwerb
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
 - WP7.1 Flächenvermietung
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe
 - WP14.2a Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM - vorübergehendes Vorgehen, bis Einführung von

⁵ Technische bzw. infrastrukturelle Themen werden von den jeweiligen (internen) Dienstleistern eingebracht und fließen dann in die FM-Standards, -Konzeptionen und strategischen Ziele ein.

Dauerbuchungen

- WP18.2 Instandsetzung
- WP 23.1a Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung KR
- WP23.2 Entsorgung und Kontrolle
- WP24.1 Objektreinigung/-pflege
- WP24.2 Reinigungskontrolle
- WP24.3 Vertrags-Datenpflege
- WP26 Sicherheits- und Empfangsdienste
- UP1 Beschaffung IGM
- UP5 Störung melden /annehmen /Bedarfsanfrage

Rollen des kaufmännischen Dienstleisters Kommunalreferat

- **Vertreterin/Vertreter der LHM**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Vertritt die Landeshauptstadt München nach außen als Eigentümer im rechtlichen Sinn; Wahrnehmung der nachbarrechtlichen Belange im Baugeschehen; Bestellung, Rangänderung und Löschung dinglicher Rechte (vor allem Dienstbarkeiten).
 - Charakteristik der Rolle:
 - Sicherung des Werterhalts der städtischen Immobilien
 - Sicherung städtischer Belange im Baugeschehen (Baugenehmigungsverfahren)
 - Leistung Eigentümer- und Nachbarunterschriften
 - Gewährung von Rechten auf Grundstücken
 - rechtliche Erschließung im Bauverfahren
 - Dingliche Rechte auf städtischen und privaten Grundstücken
 - Initiieren von weiteren Grundstücksregelungen (An- und Verkauf)
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist
 - WP1.1 Portfoliomanagement

- **Städtische Portfoliomanagerin/städtischer Portfoliomanager (operativ)**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Diese Rolle ist immer aus gesamtstädtischer Sicht/Gesamtvermögen zu sehen und hat den Überblick über das Portfoliovermögen (kaufmännische Sicht, Anlagevermögen) und Portfolioflächen (infrastrukturelle Sicht).
 - Charakteristik der Rolle:
 - Portfolioplanung (Flächen, Vermögen)
 - Portfolioanalyse (Bedarfsdeckung, Preise/Flächenmarkt)
 - Immobilienbewertung im Sinne von Einschätzung des Entwicklungspotenzials

- Entwicklung und Optimierung des Immobilienbestandes
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP1.1 Portfoliomanagement
 - WP4 Projekt-/Flächenentwicklung
 - WP7.2 Objekt-Flächenrückgabe

- **An-/Verkäuferin /An-/Verkäufer**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - kauft Flächen zur Sicherung der Bedarfsdeckung
 - verkauft nicht mehr benötigte Immobilien
 - Charakteristik der Rolle:
 - Rechtzeitige bedarfsgerechte Bereitstellung von Immobilien für die Produktbereiche der LHM
 - Ankauf und Veräußerung von Flächen und Objekten
 - Vermarktung von Flächen und Objekten
 - Abschluss von Kaufverträgen
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb
 - WP3 Objekt-Flächenbeschaffung - Verkauf
 - WP4 Projekt-/Flächenentwicklung
 - WP29 Abbruch/Rückbaumanagement
 - UP1 Beschaffung IGM

- **Anmieterin/Anmieter (extern)**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Schließt Miet- sowie Leasingverträge mit externen Vermieterinnen/externen Vermietern, z. B. Investoren, ab (Büroimmobilien, Betriebsflächen, ...).
 - Charakteristik der Rolle:
 - Objekt besichtigen
 - Durchführung der Vertragsverhandlungen zur Anmietung

- Sicherstellung der Finanzierung zur Anmietung
- Anmietvertrag abschließen
- Übernahme des Anmietobjektes von der externen Vermieterin/vom externen Vermieter
- Vertragsmanagement
- Durchführung von Marktsondierungen
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist
 - WP1.1 Portfoliomanagement
 - WP2.1 Objekt-Flächenbeschaffung - Anmietung
 - WP4 Projekt-/Flächenentwicklung
- **Zentrale CAFM-Stammdatenmanagerin/zentraler CAFM-Stammdatenmanager**
 - Charakteristik der Rolle:
 - Prüfung von Bestandsdaten, Prozessdaten und sonstiger Daten auf formale Datenqualität und Standardkonformität
 - Anpassung bzw. Nachbesserung der Daten
 - Datenübernahme in das CAFM-Testsystem
 - Freigabe der Daten für die Übernahme in das CAFM-Produktivsystem
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - UP02 Datenmanagement

Weitere Akteure

- **Stadtrat (inkl. Ausschüsse) als strategischer Steuerer und Entscheider**
 - Definition/Kurzbeschreibung:

Gibt die Ziele für das Facility Management vor und ist oberste Berichtsinstanz. Der Stadtrat ist im Rahmen der Gemeindeordnung für den Freistaat Bayern (GO) und der Geschäftsordnung des Stadtrates der Landeshauptstadt München zu befassen.

- **Direktorium**
 - **Steuerungsunterstützung**
 - Charakteristik der Rolle:
 - Nimmt alle im Rahmen der Zuständigkeiten für das zentrale Controlling und Steuerungsunterstützung relevanten Aufgaben wahr, insbesondere:
 - Setzen von Vorgaben für ein einheitliches Berichtswesen und Kontrolle der Vorgaben
 - Koordination der Vermietreferate hinsichtlich der einheitlichen Umsetzung und Weiterentwicklung der im mfm-Projekt entwickelten Vorgaben
 - Schiedsstelle im Konfliktfall

- **Stadtkämmerei**
 - **Steuerungsunterstützung**
 - Charakteristik der Rolle:
 - Verantwortlich für das zentrale Finanzwesen der LHM einschließlich Festsetzung der erforderlichen Rahmenbedingungen sowie Wahrung der Belange der dauernden Leistungsfähigkeit.
 - Mitwirkung bei allgemeinen Verfahrensfragen
 - Entscheidung bei (gesamtstädtischen) konkurrierenden Investitionsbedarfen, gesamtstädtische Prioritätenfestsetzung (im Rahmen der Finanz- und Investitionsplanung)

- Mitwirkung bei der Bedarfsanerkennung
- Mitwirkung bei der Entscheidung über Varianten der Bedarfsdeckung
- Vorgaben zur Wirtschaftlichkeitsrechnung und Prüfung der Ergebnisse
Technische/wirtschaftliche Prüfung von Planungsergebnissen
- Sicherstellung der Finanzierung von Investitionen und deren Folgekosten in MIP, mittelfristiger Finanzplanung und Haushalt
- Finanztechnische Abwicklung von Investitionen und deren Folgekosten
- Abwicklung der Verfahren für Förderungen und Zuwendungen einschl. des Zahlungsverkehrs
- Mitwirkung bei Stadtratsbefassungen zu Projekten und Richtungsentscheidungen hinsichtlich aller Finanzierungsfragen
- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP1.1 Portfoliomanagement
 - WP2.1 Objekt-Flächenbeschaffung - Anmietung
 - WP2.2 Objekt-Flächenbeschaffung - Erwerb
 - WP3 Objekt-Flächenbeschaffung - Verkauf
 - WP4 Projekt-/Flächenentwicklung
 - WP5.1 Bauprojekte größer 500.000 €
 - WP5.2 Bauprojekte kleiner 500.000 €
 - WP7.1 Flächenvermietung
 - WP12.1 Objektversicherungen Vertrag
 - WP12.2 Abwicklung Versicherungsschaden
 - WP14.2a Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM - vorübergehendes Vorgehen, bis Einführung von Dauerbuchungen
 - WP18.1 Jahresplanung
 - WP21.2 Strat. Energiemanagement
 - WP22 Winterdienst
 - WP25 Außenanlagenpflege

- **Objektversicherin/Objektversicherer**
 - Charakteristik der Rolle:
 - Verantwortlich für den Abschluss von Objektversicherungsverträgen
 - Verantwortlich für die Abwicklung von Objektversicherungsschäden
 - Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP12.1 Objektversicherungen Vertrag
 - WP12.2 Abwicklung Versicherungsschaden
- **Vergabestelle 1**
 - **Einkäuferin/Einkäufer bzw. Vergabemanagerin/Vergabemanager**
 - Definition/Kurzbeschreibung:
 - Durchführungen von Ausschreibungsverfahren inkl. Vergabe von Liefer- und Dienstleistungen (außer Bauleistungen).
 - Charakteristik der Rolle:
 - kompetente Fachberatung der Dienststelle
 - führt den gesamten Ausschreibungsprozess bis zur Auftragsvergabe durch, insbesondere werden
 - Leistungsbeschreibung und Vergabeunterlagen (in Zusammenarbeit mit zuständigen Akteuren) erstellt,
 - Ausschreibungsverfahren durchgeführt,
 - Angebote ausgewertet und
 - Aufträge erteilt.
 - Wickelt vertragliche Ansprüche ab und klärt Kulanzangelegenheiten.
 - Besitzt fundierte Kenntnisse aller vergaberechtlichen Belange einschließlich bei Nachprüfungsverfahren von europaweiten Ausschreibungen.
 - Garantiert ein rechtlich korrektes Beschaffungsverfahren und ist für einen wirtschaftlichen Einkauf verantwortlich.
 - Für gleichlautenden oder ähnlichen Bedarf werden

Rahmenvereinbarungen abgeschlossen.

- Prozesse, in denen die Rolle involviert ist:
 - WP14.2a Rechnungswesen FM - Finanzbuchhaltung IGM - vorübergehendes Vorgehen, bis Einführung von Dauerbuchungen
 - WP22 Winterdienst
 - WP23.1a Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung KR
 - WP23.1b Entsorgung, Konzepterstellung und Umsetzung RBS
 - WP24.1 Objektreinigung/-pflege
 - WP24.2 Reinigungskontrolle
 - WP24.3 Vertrags-Datenpflege
 - WP26 Sicherheits- und Empfangsdienste
 - WP28.2 Nutzungsflächenmanagement - Umzugsmanagement
 - UP1 Beschaffung IGM