

Ein Beispielmodell zur Qualitätssicherung

Basiselemente zur Qualitätssicherung:

- ✓ Penible Inspektion
- ✓ Bedarfsermittlung
- ✓ Strukturierte Planung
- ✓ Detaillierte Vorgaben
- ✓ Konsequente Umsetzung
- ✓ Vollständige Instandhaltung-Kontrolle
- ✓ Umfassende Prüfung Fremdleistung
- ✓ Wahrung der Qualitätssicherung
- ✓ Verbesserung der Qualitätssicherung
- ✓ Qualität-Regress-Management
- ✓ Disziplinierte Qualitätssicherung
- ✓ Optimierte Dokumentation



Qualitätssicherung-Normen

DIN EN ISO 9001

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 27001

Was verbirgt sich hinter diesen Normen?

**Welchen Einfluss haben sie,
im Gebäude- & Instandhaltung-Management?**

**Eine erfolgreiche Integration des
Qualitätssicherung-Management
im Gebäude- & Instandhaltung-Management
lässt neue innovative Maßstäbe setzen.**

**Wir realisieren gemeinsam ein
Qualitätssicherung-Management
und pflegen deren Aufrechterhaltung.**

Unsere Qualität hat absolute Priorität!



Inhaltsverzeichnis

1.ISO-Normen

- ✓ Was sind ISO-Normen
- ✓ Bezeichnungen verschiedener Normen
- ✓ Audit einer ISO-Zertifizierung

2.DIN EN ISO 9001:2008

- ✓ Was ist die DIN EN ISO 9001:2008
- ✓ Ziele
- ✓ Qualitätsmanagementsystem
- ✓ Verantwortung der Leitung
- ✓ Management von Ressourcen
- ✓ Produktrealisierung
- ✓ Messung, Analyse und Verbesserung
- ✓ Nachteile

3.ISO/IEC 20000:2005

- ✓ Was ist die ISO/IEC 20000:2005
- ✓ Ziele
- ✓ Inhalt
- ✓ Funktionsweise
- ✓ Prozesse
- ✓ Nachteile

4.ISO 27001:2005

- ✓ Was ist die ISO 27001:2005
- ✓ Ziele & Nutzen
- ✓ Funktionsweise
- ✓ Wissenswertes

5. Anhang

- ✓ Quellenverzeichnis

6. Hilfsmittel in dem Qualitätssicherung-Management

- ✓ Beispiel: Gebäude-Instandhaltung-Management
- ✓ Protokolle-Gebäude-Hauptuntersuchungen
- ✓ Protokoll-Abweichungsbericht

1. ISO-Normen

Was sind ISO-Normen?

- ✓ ISO = International Organization for Standardization
- ✓ Eine internationale Norm
- ✓ Durch Zertifizierung kann Einhaltung bestimmter Normen nachgewiesen werden
- ✓ Viele verschiedene ISO Normen für verschiedene Bereiche
- ✓ Einsatz in Unternehmen als verkaufsfördernder Wettbewerbsvorteil
- ✓ Stark verbreitet und nötig für Konkurrenzfähigkeit

Bezeichnungen

- ✓ DIN = Deutsches Institut für Normung
- ✓ IEC = International Electrotechnical Commission
- ✓ EN = Europäische Norm
- ✓ 9001:2008 = 9001 bezeichnet die ISO Norm

- ✓ 2008 bezeichnet die Ausgabe
- ✓ 20000-1: = Teil 1 der ISO Norm

Audit einer ISO-Zertifizierung

- ✓ Unternehmen wird geprüft und bekommt bei Erfolg Nachweis erteilt
- ✓ Auditor wird von Unternehmen beauftragt
- ✓ Auditor prüft Unternehmen
- ✓ Unternehmen stellt Zertifizierungsantrag bei Zertifizierungsstelle
- ✓ Zertifizierungsstelle zusätzliche Instanz
- ✓ Erstzertifizierung, jährliche Überwachungsaudits und alle drei Jahre Wiederholungsaudit

2. DIN EN ISO 9001:2008

Was ist die DIN EN ISO 9001:2008

- ✓ Ständige Verbesserung von Qualitätsmanagementsystemen
- ✓ Anwendbar in allen Organisationen
- ✓ Z.B. Handwerk, Handel, Verwaltung und Dienstleistung
- ✓ Deutsche Norm, europäische Norm und internationale Norm
- ✓ Aktuelle Version von 2008
- ✓ Erste Version erschien 1987

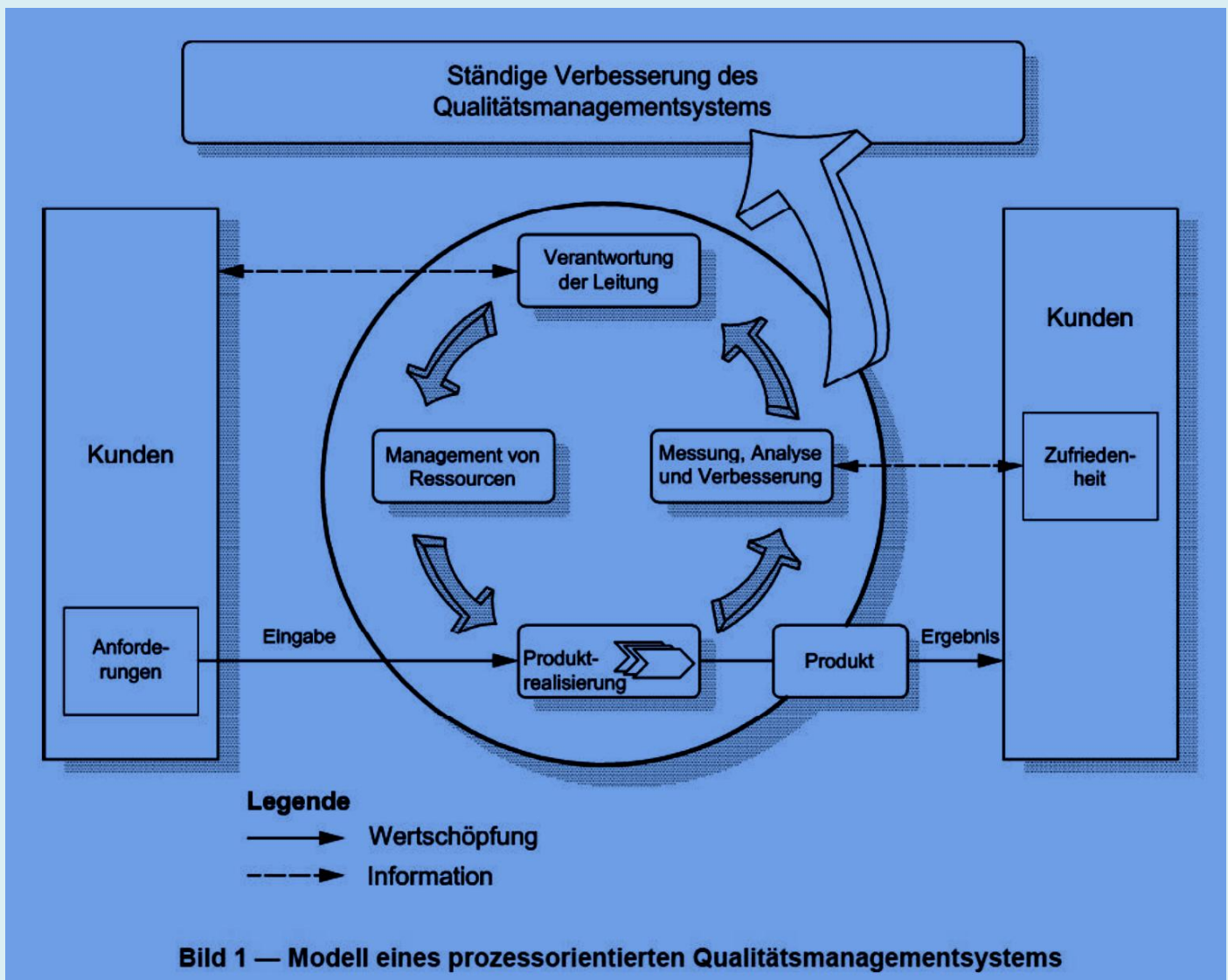
Ziele

- ✓ Qualität von Produkten verbessern
- ✓ Die Kundenzufriedenheit erhöhen

- ✓ Einen Wettbewerbsvorteil schaffen
- ✓ Den Umsatz steigern

Qualitätsmanagementsystem

- ✓ Prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem
- ✓ Hauptprozesse werden betrachtet und Eingabe wird mit Ausgabe verglichen
- ✓ Vier Hauptprozesse
 - Verantwortung der Leitung
 - Management von Ressourcen
 - Produktrealisierung
 - Messung, Analyse und Verbesserung



✓ Allgemeine Anforderungen

- Festlegen der erforderlichen Prozesse und ihre Anwendung
- Festlegen der Abfolge und Wechselwirkung dieser Prozesse
- Festlegen der erforderlichen Kriterien und Methoden für die Durchführung und Lenkung der Prozesse
- Sicherstellen von Ressourcen und Informationen für die Durchführung und Überwachung der Prozesse
- Überwachen, messen und analysieren der Prozesse
- Treffen von Maßnahmen zur ständigen Verbesserung der Prozesse

✓ Dokumentationsanforderungen

- Dokumentierte Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Ein Qualitätsmanagementhandbuch
- Geforderte dokumentierte Verfahren und Aufzeichnungen
- Dokumente für wirksame Planung, Durchführung und Lenkung der Prozesse

Verantwortung der Leitung

✓ Selbstverpflichtung der Leitung

- Festlegen der Qualitätspolitik
- Sicherstellen der Qualitätszielfestlegung

- Durchführen von Managementbewertungen
- Sicherstellen der Verfügbarkeit von Ressourcen
- Dem Unternehmen die Bedeutung der Erfüllung der Kundenanforderungen vermitteln

- ✓ Kundenorientierung
 - Sicherstellen der Ermittlung von Kundenanforderungen und der Erhöhung der Kundenzufriedenheit

- ✓ Qualitätspolitik
 - Angemessen sein für Zweck des Unternehmens
 - Enthält Verpflichtung zur ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems
 - Enthält einen Rahmen zum Festlegen und Bewerten von Qualitätszielen
 - Muss im Unternehmen vermittelt werden
 - Muss fortdauernd auf Angemessenheit bewertet werden

- ✓ Planung
 - Festlegen von Qualitätszielen
 - Aufrechterhalten des Qualitätsmanagementsystems bei Änderungen

- ✓ Verantwortung, Befugnis und Kommunikation
 - Sicherstellen der Festlegung und Bekanntmachung von Verantwortungen und Befugnissen im Unternehmen
 - Sicherstellen der Festlegung und Bekanntmachung von einem QM Verantwortlichen im Unternehmen
 - Sicherstellen der Einführung einer internen Kommunikation über das Qualitätsmanagementsystem

- ✓ Management-Bewertung

- Bewerten des Qualitätsmanagementsystems
- Um fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen
- Muss Bewertung von Verbesserungs- und Änderungsmöglichkeiten für Qualitätsmanagementsystem enthalten
- Geplante zeitliche Abstände
- Aufzeichnungen aufbewahren

Management von Ressourcen

- ✓ Bereitstellung von Ressourcen durch die Organisation
 - Verwirklichung und Aufrechterhaltung des QMS
 - Ständige Verbesserung des QMS
 - Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch Erfüllung der Kundenanforderungen
- ✓ Personelle Ressourcen
 - Kompetenz des Personals, das die Erfüllung der Produkthanforderungen beeinflusst
 - Ermitteln, Durchführen und Beurteilen von Schulungsbedarf und andere Mittel der Kompetenzsteigerung (Ausbildung, Fertigkeiten, Erfahrung)
- ✓ Ermitteln, Bereitstellen, Aufrechterhalten der Infrastruktur durch die Organisation in Hinblick auf Produkthanforderungen
 - Gebäude und Einrichtungen (Arbeitsorte)
 - Prozessausrüstung (Hard-/Software)
 - Unterstützende Dienstleistungen (Transport, Kommunikation, Informationssysteme)
- ✓ Ermitteln, Bereitstellen, Aufrechterhalten der Arbeitsumgebung durch die Organisation

- Bedingungen physikalischer, ökologischer und anderer Art (Temperatur, Lärm, Feuchtigkeit, Beleuchtung, etc.)

Produktrealisierung

- ✓ Die Organisation plant und entwickelt Prozesse zur Produktentwicklung. Fest gelegt werden:
 - Qualitätsziele und Produkthanforderungen
 - Die Notwendigkeit der Einführung neuer Prozesse und der Erstellung von Dokumenten und der Bereitstellung produktspezifischer Ressourcen
 - Produktannahmekriterien
 - Tätigkeiten zur Verifikation, Validierung, Überwachung, Messung und Prüfung
 - Aufzeichnungen zum Nachweis der Erfüllung der Anforderungen
- ✓ Ein Dokument, das oben genanntes festhält wird als Qualitätsmanagementplan bezeichnet
- ✓ Kundenbezogene Prozesse
 - Ermittlung von...
 - Kundenanforderungen an das Produkt, die Lieferung und ggf. Leistungen nach Lieferung
 - Anforderungen, die nicht explizit vom Kunden genannt wurden, für die Erfüllung aber notwendig sind
 - Ggf. auf das Produkt zutreffende gesetzliche und/oder behördliche Anforderungen
 - Anforderungen, die die Organisation selber für notwendig hält

- Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt (vor Eingehen einer Lieferverpflichtung)
 - Stellt sicher, dass...
 - Produktanforderungen festgelegt sind
 - Differenzen zwischen Anforderungen im Vertrag oder Auftrag und früher genannten Anforderungen beseitigt sind
 - Fähigkeit der Erfüllung der Anforderungen durch die Organisation gegeben ist.
 - Ergebnisse der Bewertung und ggf. notwendige Folgemaßnahmen müssen aufgezeichnet werden
 - Bestätigung der Anforderungen durch die Organisation vor der Annahme bei fehlender Dokumentation (Kunde)
 - Änderung zutreffender Dokumente bei Anforderungs-änderungen und Bewusstmachung beim Personal
- Festlegung und Verwirklichung wirksamer Regelungen bei der Kommunikation mit dem Kunden zu folgenden Punkten:
 - Produktinformationen
 - Anfragen, Verträge oder Auftragsbearbeitung einschließlich Änderungen
 - Kundenrückmeldungen einschließlich Kundenbeschwerden
- ✓ Entwicklungsplanung und -steuerung durch die Organisation.
 - Festgelegt werden...
 - Entwicklungsphasen

- Bewertung, Validierung und Verifizierung für die einzelnen Phasen
- Verantwortung und Befugnisse
- Schnittstellen zwischen Gruppen der Entwicklung durch Organisation gelenkt und geleitet, um...
 - Eine wirksame Kommunikation sicherzustellen
 - Klare Zuordnung der Verantwortung zu schaffen

✓ Beschaffung

- Sicherstellung, dass beschaffte Produkte den Anforderungen entsprechen
- Art und Umfang der Überwachung der „Wichtigkeit“ für das Endprodukt anpassen
- Lieferantenauswahl: Fähigkeit, Produkte entsprechend den Anforderungen liefern zu können
- Kriterien für Auswahl, Beurteilung und Neubeurteilung festlegen
- Aufzeichnungen von Beurteilungsergebnissen und ggf. notwendigen Maßnahmen erstellen
- Angemessenheit der festgelegten Beschaffungsanforderungen(z.B. Personalqualifikation) sicherstellen, vor Mitteilung an Lieferanten

✓ Produktion & Dienstleistungserbringen unter beherrschten Bedingungen

- Verfügbarkeit von Angaben, die Produktmerkmale beschreiben
- Verfügbarkeit von Arbeitsanweisungen
- Gebrauch geeigneter Ausrüstung

- Verfügbarkeit & Gebrauch geeigneter Überwachungs-und Messmittel
 - Verwirklichung von Produktfreigabe, Liefertätigkeiten und ggf. Tätigkeiten nach Lieferung
 - Validierung sämtlicher Prozesse, die nicht verifiziert werden können (Unzulänglichkeiten zeigen sich erst nach Gebrauch, nach erbrachter Dienstleistung)
- ✓ Für die Rückverfolgbarkeit muss die Organisation während der gesamten Produktrealisierung...
- Das Produkt angemessen kennzeichnen
 - Den Produktstatus in Bezug auf Überwachungs-und Messanforderungen kennzeichnen
- ✓ Eigentum des Kunden ist sorgsam zu behandeln
- Solange es sich im Lenkungsbereich der Organisation befindet oder gebraucht wird
 - Bei Einbeziehung in das Produkt muss es gekennzeichnet, verifiziert und geschützt werden
 - Eigentum des Kunden umfasst auch geistiges Eigentum und personenbezogene Daten
- ✓ Die Organisation muss das Produkt während der internen Verarbeitung und der Auslieferung erhalten (Kennzeichnung, Handhabung, Verpackung, Lagerung, Schutz)
- ✓ Lenkung von Überwachungs-und Messmitteln
- Prozesse zur Überwachung und Messung einführen
 - Abstände festlegen, vor Gebrauch kalibrieren und/oder verifizieren, bei fehlen einer Messnormalen Aufzeichnungen anfertigen
 - Ggf. Justieren/Nachjustieren

- Gültigkeit früherer Messergebnisse bewerten und aufzeichnen, falls Messmittel Anforderungen nicht erfüllt

Messung, Analyse & Verbesserung

- ✓ Planung und Verwirklichung der Mess- und Analyseprozesse, um
 - Konformität mit Produktanforderungen darzulegen
 - Konformität des QMS sicherzustellen
 - Wirksamkeit des QMS ständig zu verbessern
- ✓ Kundenzufriedenheit als Maß für Leistung des QMS
- ✓ Interne Audits zur Ermittlung, ob QMS wirksam verwirklicht und aufrechterhalten wird
 - Planung des Auditprogramms unter Berücksichtigung früherer Ergebnisse, des Status und der Bedeutung des zu auditierenden Prozesses
 - Festlegen von Kriterien, Umfang, Häufigkeit und Methoden des Audits
 - Objektivität & Unparteilichkeit des Auditprozesses muss sichergestellt sein
 - Auditoren dürfen eigene Tätigkeit nicht auditieren
- ✓ Interne Audits zur Ermittlung, ob QMS wirksam verwirklicht und aufrechterhalten wird
 - Einrichtung eines dokumentierten Verfahrens zur Festlegung der Verantwortungen für und der Anforderungen an die Planung und Durchführung von Audits und das Berichten von Ergebnissen
 - Verantwortliche Leitung muss sicherstellen, dass Korrekturen ohne ungerechtfertigte Verzögerung

durchgeführt werden (Verifizierung der Maßnahmen, Berichterstattung)

- ✓ Anwendung geeigneter Methoden zur Überwachung von Prozessen
 - Prozesse in der Lage, geplante Ergebnisse zu erreichen?
 - Korrekturen notwendig?
- ✓ Messung der Merkmale des Produkts, um Erfüllung der Produkthanforderungen zu verifizieren
 - In geeigneten Phasen des Produktrealisierungsprozesses
 - Nachweise für Konformität mit Annahmekriterien müssen aufrechterhalten werden
 - Verantwortliche Person für Freigabe des Produkts muss in Aufzeichnungen angegeben werden
 - Keine Produktfreigabe / Dienstleistungserbringung ohne zufriedenstellende Vollendung der Tätigkeit
- ✓ Verhinderung der Auslieferung fehlerhafter Produkte durch Kennzeichnung und Lenkung
 - Festlegung eines Verfahrens, um Lenkungsmaßnahmen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse fest zu legen
 - Maßnahmen:
 - Fehlerbeseitigung (bedingt erneute Verifizierung)
 - Genehmigung für Sonderfreigabe durch zuständige Stelle bzw. durch den Kunden
 - Ursprünglich beabsichtigten Gebrauch ausschließen

- Maßnahmen ergreifen, falls Fehler erst nach Auslieferung entdeckt wird
 - Ergriffene Maßnahmen und erteilte Sonderfreigaben müssen aufgezeichnet werden
- ✓ Ständige Verbesserung der Wirksamkeit des QMS durch Einsatz der...
- Qualitätspolitik
 - Qualitätsziele
 - Auditergebnisse
 - Datenanalyse
 - Korrektur- & Vorbeugungsmaßnahmen
 - Managementbewertung

Nachteile

- ✓ Erstzertifizierung ist aufwendig
 - Vorbereitung ½ -1 Jahr
 - Verschlingt Kapazitäten
 - 1-2 Wochen Audit
- ✓ Langfristige Aufwände
 - Überwachungsaudits und Wiederholungsaudits
- ✓ Zertifizierung kostet ca. 5000 €

3. ISO 20000:2005

Was ist die ISO/IEC 20000:2005

- ✓ Nachweis der Qualität des IT-Servicemanagements
- ✓ ISO 20000 entstand aus ITIL in England
- ✓ ITIL beschreibt das WAS bei der Optimierung
- ✓ ISO 20000 beschreibt das WIE bei der Optimierung
- ✓ Aktuelle Version ist die erste Version
- ✓ Erschien 2005
- ✓ 2010 wird mit neuer Version gerechnet
- ✓ Anwendbar bei dienstleistenden Organisationen
- ✓ Internationaler Standard
- ✓ International Electrotechnical Commission Standard

Ziele

- ✓ Nachweis der Leistungsfähigkeit
- ✓ Weiterentwicklung der Prozessqualität
- ✓ Reduzierung von Fehlleistungskosten 25%-50%
- ✓ Verbesserung des Service Supply Net
- ✓ Risikoreduzierung bei der IT-Dienstleister Auswahl
- ✓ Reduzierung des Aufwands beim IT-Dienstleister Wechsel

Inhalt

ISO/IEC 20000-1:2005

- Specification for Service Management, der eigentliche Standard
- Enthält die Spezifikationen, d.h. die Muss-Kriterien
- Abweichungen sind nicht erlaubt
- Umfasst 18 DIN-A4-Seiten



ISO/IEC 20000-2:2005

- Code of Practice for Service Management, Ergänzung des Standards
- Enthält Ergänzungen, Erläuterungen und Empfehlungen zur Umsetzung der Empfehlungen in Teil 1
- Umfasst 36 DIN-A4-Seiten

Funktionsweise

- ✓ Servicemanagementsystem besteht aus
 - Prozessen
 - Richtlinien
 - Prozeduren
 - Plänen

- ✓ Servicemanagementsystem steuert Servicesystem
- ✓ Servicesystem erfüllt Kundenanforderungen

- ✓ Kundenanforderung werden verbessert durch Anwendung des PDCA-Zyklus auf Servicemanagement und Servicesystem
 - Qualität und Reifegrad des Servicemanagements wird verbessert
 - Business und IT werden besser aufeinander abgestimmt

- ✓ PDCA –Zyklus



✓ PDCA –Zyklus

➤ Plan-Phase

- Festlegen von Zielen und deren Prozessen

➤ Do-Phase

- Umsetzen von Prozessen

➤ Check-Phase

- Überwachen und bewerten von Prozessen

➤ Act-Phase

- Verbessern der Prozessleistung

✓ Anforderungen an ein Servicemanagement

➤ Effektives Servicemanagement stützt sich auf drei Säulen:

- Unterstützung durch die Unternehmensführung
- Dokumentation
- Ausbildung der Mitarbeiter

✓ Anforderungen an ein Servicemanagement

➤ Unterstützung durch die Unternehmensführung

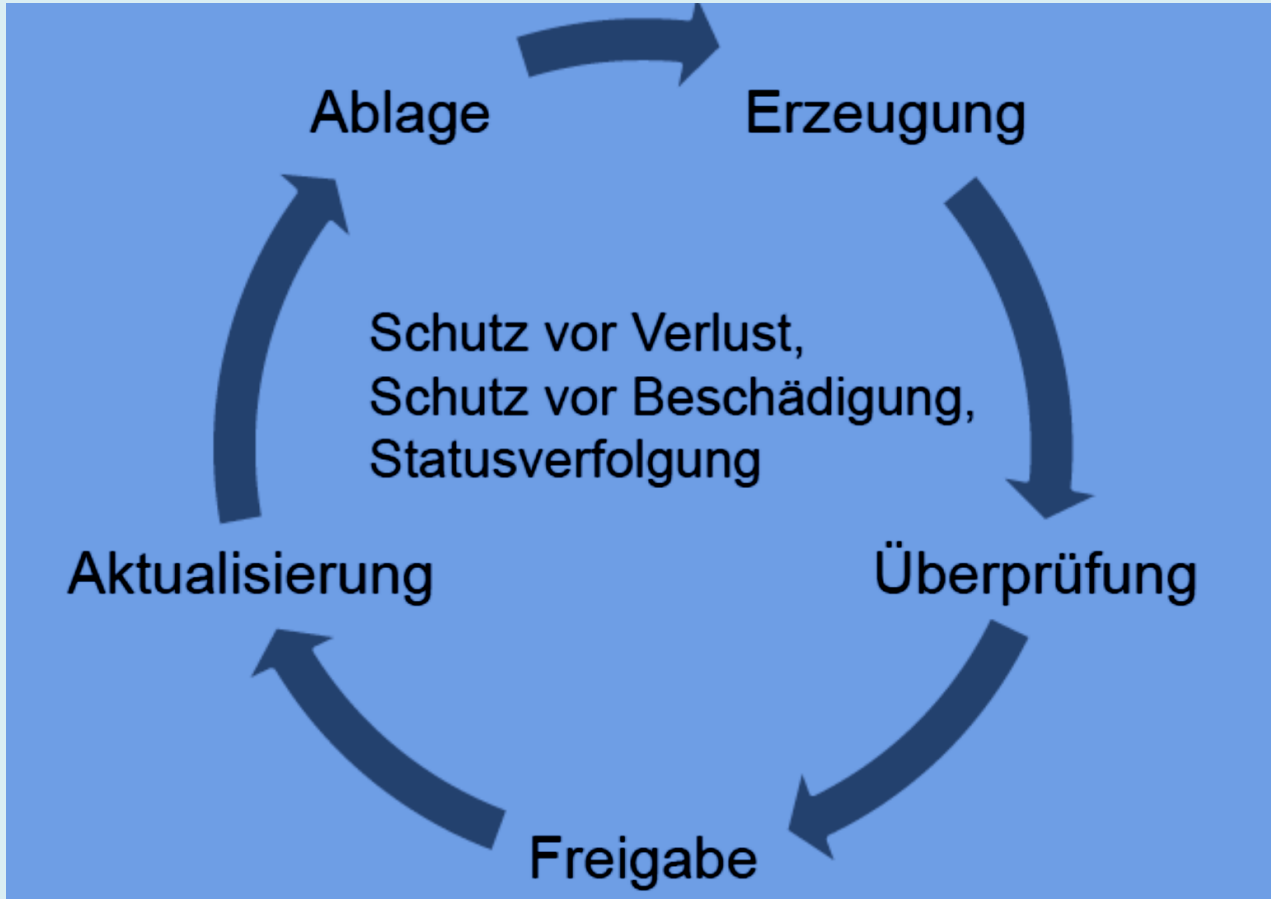
- Zentrale Rolle für Erfüllung der ISO Anforderungen
- Schaffen von geeigneten Rahmenbedingungen für Servicemanagement

- Definiert und plant Managementrichtlinien und Managementziele
- Ernennet Verantwortlichen für allen Service und deren Koordination
- Schaffen von Risikomanagement für Services
- Bereitstellen von Ressourcen für Planung, Umsetzung, Überwachung und Verbesserung des Servicemanagements

✓ Anforderungen an ein Servicemanagement

➤ Dokumentation

- Lebenszyklus



✓ Anforderungen an ein Servicemanagement

➤ Mitarbeiterkompetenzen und Weiterbildung

- Mitarbeiter müssen für ihre Aufgaben ausreichend ausgebildet sein
- Falls erforderliche Kompetenzen nicht vorhanden sind ist für Trainingsmaßnahmen zu sorgen
- Training im Bereich Servicemanagement, Teamwork und Führungstechniken
 - Aufgaben der Personalverwaltung beinhaltet:
 - Anwerben neuer Mitarbeiter
 - Personalplanung
 - Training
 - Personalbeurteilung

✓ Anforderungen an ein Servicemanagement

➤ Mitarbeiterkompetenzen und Weiterbildung

- Aufgabe der Personalplanung ist der Bedarf an Mitarbeitern für Services zu ermitteln und zu decken

Prozesse

✓ Prozessgruppen

Service Delivery Process	
Capacity Management	Service Level Management
Information Security Management	Service Continuity & Availability Management
Service Reporting	Budgeting & Accounting for IT services
Relationship Process	Resolution Process
Business Relationship Management	Incident Management
Supplier Management	Problem Management
Control Process	Release Process
Configuration Management	Release Management
Change Management	

✓ Service-Delivery-Prozesse

- Rahmenwerk für Verwaltung und Bereitstellung der Services
- Service Level Management
 - Definiert verfügbare Services und ihre Dienstgüter
- Service Reporting Prozess
 - Sorgt für Berichte zu den Services
- Service-Continuity und Availability-Management
 - Stellt Verfügbarkeit der Services sicher
- Budgeting & Accounting for Services
 - Plant und rechnet Kosten für Dienstleistung ab

✓ Service-Delivery-Prozesse

➤ Capacity-Management

- Sorgt für immer ausreichende Ressourcen des Dienstleisters

➤ Information Security Management

- Sorgt für Informationssicherheit der Services

✓ Relationship-Prozesse

➤ Business Relationship-Management

- Gutes Verhältnis zwischen Dienstleister und Kunden erreichen

➤ Supplier-Management

- Gutes Verhältnis zwischen Dienstleister und Subdienstleister erreichen

✓ Resolution-Prozesse

➤ Incident-Management

- Schnellstmögliche Wiederherstellung von vereinbarten Diensten

➤ Problem Management

- Beeinträchtigungen der Geschäftstätigkeit minimieren
- Wiederauftreten von Incidents vermeiden

➤ Control-Prozesse

- Liefern von korrekten Informationen der Services
- Nur korrekte Änderungen zulassen
- Configuration-Management
 - Komponenten von Services und Infrastruktur definieren
 - Bereitstellen von Informationen über die Konfiguration der Komponenten
- Change Management
 - Sicherstellen, dass alle Changes bewertet, freigegeben und umgesetzt werden
 - Änderungen finden nur statt bei Wechsel von einem korrekten Zustand in einen anderen korrekten Zustand
- ✓ Release-Prozesse
 - Release Management
 - Erfolgreiches koordinieren von Aktivitäten des Dienstleisters, des Subdienstleiter und des Kunden um Changes erfolgreich zu übernehmen

Nachteile

- ✓ Erstzertifizierung ist aufwendig
 - Vorbereitung ½ -1 Jahr
 - Verschlingt Kapazitäten
 - 1-2 Wochen Audit
- ✓ Langfristige Aufwände
 - Überwachungsaudits und Wiederholungsaudits
- ✓ Interne Barrieren

- Veränderung der Mitarbeitertätigkeiten können Probleme bereiten

4. ISO 27001:2005

Was ist die ISO 27001:2005

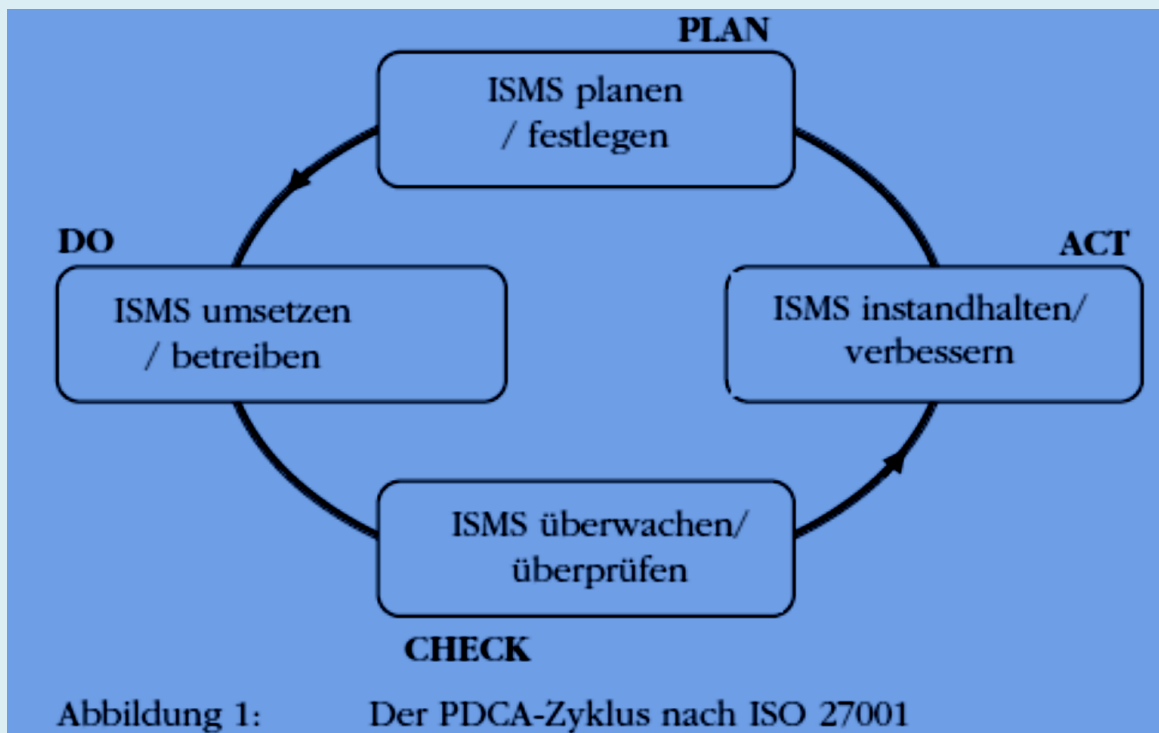
- ✓ Auch ISO/IEC 27001:2005
- ✓ Zertifizierungsrichtlinie für IT-Sicherheitsmanagement
- ✓ Qualität von Produkten verbessern
- ✓ Als ISO 27001 anwendbar auf vollständige Unternehmen, aber auch für einzelne Geschäftsprozesse möglich („... auf Basis von Grundschutz“)
- ✓ Redesign der ISO 17799:2005
- ✓ Beruht auf BS 7799-2
- ✓ Aus BS 7799-1 bzw. ISO 17799 ging ISO 27002:2005 hervor (Umbenennung)

Ziele & Nutzen

- ✓ Ziele
 - Ordnungsmäßigkeit der Datenverarbeitung
 - (Rechts-)Verbindlichkeit von Vereinbarungen und Dokumenten
 - Verbesserung der IT-Sicherheit (ISMS)
 - Vermeiden einer „Zero Tolerance“ Sicherheitspolitik
- ✓ Nutzen
 - Zugang als Anbieter zu öffentlichen Beschaffungsmärkten (Ausschreibungen)
 - Vertrauensbildung beim Kunden

- Hoher interner Nutzen für die Informationssicherheit

Funktionsweise



- ✓ Planung der Einführung eines ISMS (PLAN)
 - ISMS eingrenzen, klare Verantwortlichkeiten schaffen
 - Definition der ISMS- und Informationssicherheitsleitlinie
 - Art und Weise der Risikoeinschätzung
 - Risikoabschätzung
 - Risikobewertung

- Optionen für die Risikobehandlung
 - Auswählen von Maßnahmenzielen und Maßnahmen
 - Akzeptanz des Restrisikos durch das Management
 - Anfertigen einer Erklärung zur Anwendbarkeit
- ✓ Umsetzen und Durchführen des ISMS (DO)
- Formulieren eines Risikobehandlungsplanes
 - Umsetzen des Risikobehandlungsplanes
 - Umsetzen der ausgewählten Maßnahmen
 - Abschätzen der Wirksamkeit
 - Sensibilisieren und Schulen der Mitarbeiter
 - Verwaltung & Betrieb des ISMS
 - Ressourcenmanagement für das ISMS
 - Erkennung und Management von Sicherheitsvorfällen
- ✓ Beobachten und Überwachen des ISMS (CHECK)
- Überwachung & Überprüfung
 - Regelmäßige Überprüfung der Wirksamkeit des ISMS
 - Abschätzen der Wirksamkeit von Maßnahmen
 - Regelmäßige Wiederholung der Risikoeinschätzung
 - Durchführen regelmäßiger interner Audits
 - Regelmäßige Managementbewertung des ISMS
 - Aktualisieren der Sicherheitspläne
 - Aufzeichnung von Handlungen und Ereignissen
- ✓ Pflegen und Verbessern des ISMS (ACT)
- Implementieren der identifizierten Verbesserungen
 - Korrektur- & Präventionsmaßnahmen
 - Kommunizieren der (beabsichtigten) Verbesserungen

➤ Erfolgskontrolle der Verbesserungen

✓ Mindestumfang der ISMS-Dokumentation

- Anwendungsbereiche des ISMS
- ISMS-Leitlinie
- Verfahren und Maßnahmen zur Unterstützung des ISMS
- Beschreibung der Methode zur Risikoeinschätzung

✓ Mindestumfang der ISMS-Dokumentation

- Ergebnisse der Risikoeinschätzung
 - Anwendungsbereich
 - Auftraggeber
 - Zeitraum der Durchführung
 - Durchführender
 - Verweis auf Methode der Risikoeinschätzung
 - Identifizierte Risiken und deren Abschätzung
 - Risikobewertung je identifiziertes Risiko (ggf. Risikoklassen)
- Risikobehandlungsplan
- Dokumentierte Vorgehensweise & Abschätzung der Wirksamkeit
- Aufzeichnungen

✓ Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

- Dokumente: Festlegung organisatorischer Abläufe und Verantwortlichkeiten

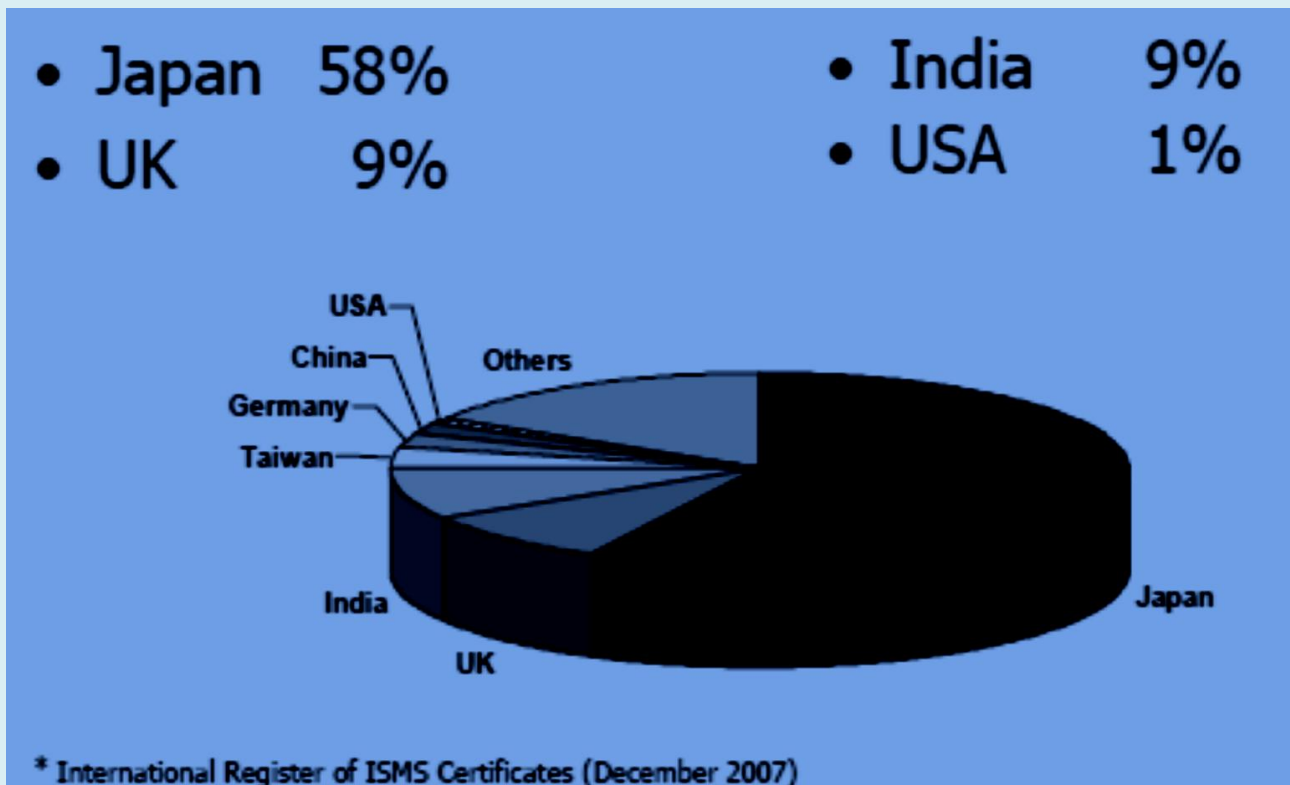
- Aufzeichnungen: Nachweis konkreter Sachverhalte und Vorkommnisse (Beleg der Konformität des ISMS)
- Bei beiden Schutz vor unbefugter...
 - Kenntnisnahme
 - Veränderung
 - Vorenthaltung
- Dokumentierte Vorgehensweise zur Ablage und zum Wiederauffinden von Aufzeichnungen
- Aufzeichnungen enthalten meist Geschäftsgeheimnisse (Geheimhaltungsstufen)

✓ Interne Audits

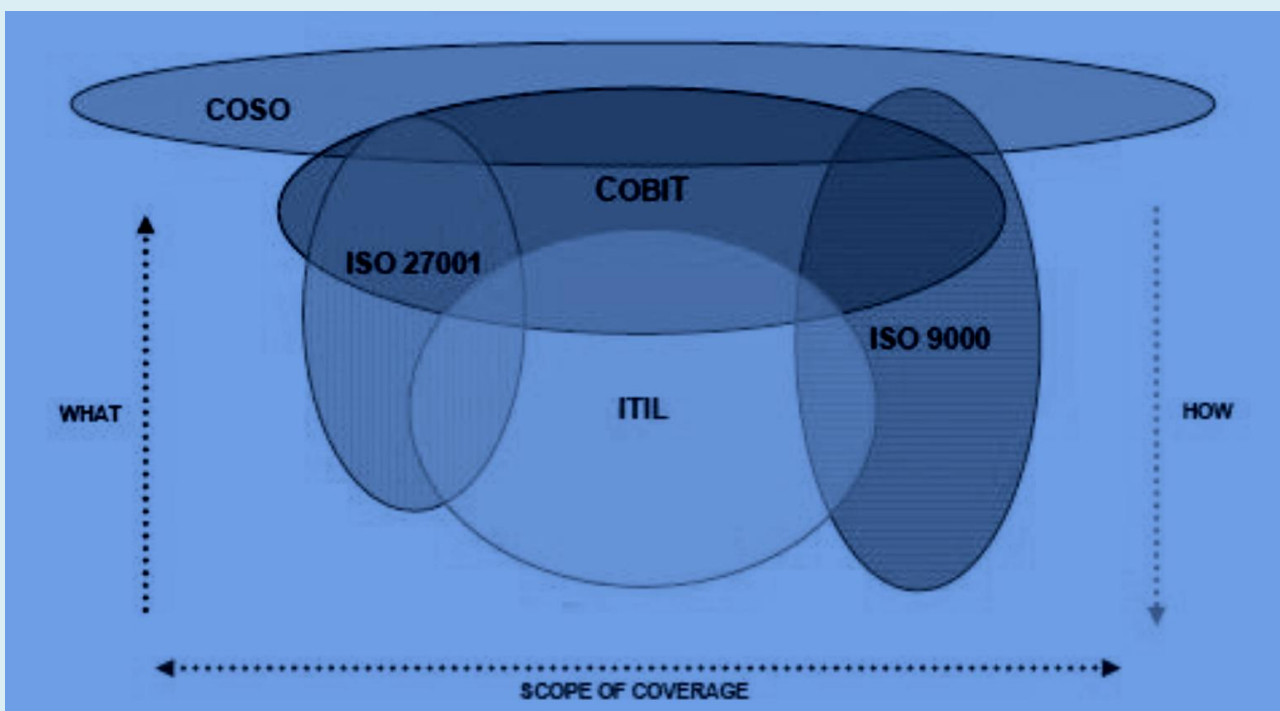
- Regelmäßig!
- Feststellung, ob Maßnahmenziele, Maßnahmen, Prozesse und Vorgehensweisen...
 - Mit dem Standard (ggf. gesetzliche & sonstige regulative Anforderungen) konform sind
 - Den identifizierten Sicherheitsanforderungen entsprechen
 - Effektiv umgesetzt und gepflegt werden
 - Erwartungsgemäß wirken
- Managementbewertung

Wissenswertes

✓ Zertifizierungsanteil nach ISO 27001:2005 im Jahr 2007



✓ Einordnung der ISO 27001:2005



5. Anhang

Quellenverzeichnis

- ✓ ctg (Computer Task Group); Using ISO 27001 to Your Advantage; 2007 (e-Book)
- ✓ DIN Deutsches Institut für Normung e.V., DIN EN ISO 9001:2008, Dezember 2008
- ✓ Heinrich Kersten (Hrsg.), Jürgen Reuter, Klaus-Werner Schröder, Klaus-Dieter Wolfenstetter (Hrsg.); IT-Sicherheitsmanagement nach ISO 27001 und Grundschutz; Vieweg Verlag; 1. Auflage 2008
- ✓ Helge Rohle, Dpunkt Verlag, ISO 20000 Eine Einführung für Manager und Projektleiter, 1. Auflage, 2009
- ✓ IT-GovernanceLtd.; Information Security and ISO 27001 –an Instruction; 2005 (e-Book)

6. Hilfsmittel in dem Qualitätssicherung-Management

Beispiel: Gebäude-Instandhaltung-Management

- ✓ Protokolle-Gebäude-Hauptuntersuchungen
 - Praxisbezogene Arbeits- und Kontrollauflistung
- ✓ Protokoll-Abweichungsbericht
 - Detaillierte Definition Abweichungen / Mängel
 - Entscheid: Tolerierung / Beseitigung
 - Entscheid: Maßnahmenpakete
 - Regress-Management
 - Überprüfung der Ausführung der Maßnahmenpakete

<u>Protokoll:</u>	Gebäude-Hauptuntersuchung:
Protokoll-Nummer:	Vorgesetzte / er
Erstellt am:	00.00.2014
Erstellt von:	Name / Vorname
Unterschrift:	Unterschrift
Vorgesetzte / er:	Name / Vorname
Unterschrift:	Unterschrift

Inhaltsverzeichnis Prüfhauptthemen und Merkmale:

- ✓ **Kelleraußenwände Außenseite:**
- ✓ **Kelleraußenwände Innenseite:**
- ✓ **Fundament / Kellersohle:**
- ✓ **Abdichtung Decken / Kellerdecken:**
- ✓ **Abdichtung Decken / Geschossdecken:**
- ✓ **Außenwand / Fassade:**
- ✓ **Treppen:**
- ✓ **Fenster / Türen / Tore - allgemein:**

- ✓ **Fenster / Türen / Tore - Holzfenster/-türen:**
- ✓ **Fenster / Türen / Tore - Stahl- / Aluminiumfenster / -türen:**
- ✓ **Fenster / Türen / Tore - Kunststofffenster:**
- ✓ **Fenster / Türen / Tore - Anbauteile:**
- ✓ **Terrassen / Dachterrassen / Balkon:**
- ✓ **Dachverschneidung:**
- ✓ **Dachwerk:**
- ✓ **Dachdämmung:**
- ✓ **Schornstein:**
- ✓ **Dachentwässerung:**
- ✓ **Nassräume:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Heizung:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Klima- und Lüftungsanlage:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Elektroanlage:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Gasverbraucheranlagen:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Wasserverbraucheranlagen:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Warmwasserverbraucheranlagen:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Solaranlagen:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Telefon- und Gegensprech-Anlagen:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Kabel-TV, SAT- und Antennenanlage:**

- ✓ **Technische Anlagen wie PC-Netzwerk-Anlagen:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Brandschutzanlagen:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Hebeanlagen:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Alarmanlagen und einbruchshemmende Anbauten:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Drainage:**
- ✓ **Technische Anlagen wie Abscheider-Anlagen:**
- ✓ **Innenbereiche wie Innendecke:**
- ✓ **Innenbereiche wie Innenwände:**
- ✓ **Innenbereiche wie Innentüren:**
- ✓ **Innenbereiche wie Böden:**
- ✓ **Innenbereiche wie Bodenbeläge:**
- ✓ **Innenbereiche wie Sondereinbauten:**
- ✓ **Außen- und Innenanlagen wie Post- und Paketverteileranlagen:**
- ✓ **Außenanlagen wie Umzäunung, Tore und Schranken:**
- ✓ **Außenanlagen wie Gehwege und Zufahrt-Wege / -Straßen:**
- ✓ **Außenanlagen wie Hof-, Park-, Garten-, Kinderspiel-Anlagen:**
- ✓ **Außenanlagen wie Bepflanzung:**
- ✓ **Außenanlagen wie Parkplätze und Tief- / Hof-Garagenanlagen:**
- ✓ **Außenanlagen wie Bodeneinläufe / Kanalisation:**
- ✓ **Außenanlagen wie Entsorgung-Anlagen und –Einrichtungen:**

- ✓ Außenanlagen wie Bewässerungsanlagen:
- ✓ Außenanlagen wie Beleuchtungseinheiten:
- ✓ Sonderfall-Schäden:

Weiterführendes Management bei Mängelbefund:

- ✓ Siehe Abschlusspunkt in diesen Protokoll

Letzte Überprüfung am: **00.00.2014**

Zu protokollierender Inhalt: **Gebäudeallgemeinzustand**

Befund:

Kelleraußenwände Außenseite:

Rissschäden	ja / nein
Putzabplatzungen	ja / nein
Putzhohllagen	ja / nein
Durchfeuchtungen	ja / nein
Salzausblühungen	ja / nein
Schimmelpilzbefall / Hausschwamm	ja / nein
Ablösungen von Putz (Sand)	ja / nein
Lose Mauerwerksfugen	ja / nein
Durchwurzlung	ja / nein

Kelleraußenwände Innenseite:

Rissschäden	ja / nein
Putzabplatzungen	ja / nein

Putzhohllagen	ja / nein
Durchfeuchtungen	ja / nein
Salzausblühungen	ja / nein
Schimmelpilzbefall / Hausschwamm	ja / nein
Ablösungen von Putz (Sand)	ja / nein
Lose Mauerwerksfugen	ja / nein
Deckenaufleger (Feuchtigkeit)	ja / nein
Sonstiges Veränderungen	ja / nein
Fundament / Kellersohle:	
Setzungserscheinungen	ja / nein
Schäden am Bodenbelag	ja / nein
Hohllagen im Estrich	ja / nein
Durchfeuchtungen	ja / nein
Abdichtung Decken / Kellerdecken:	
Stahlträgerkorrosion	ja / nein
Holzbalkenfäulnis (Auflagerpunkte)	ja / nein
Bewehrungskorrosion	ja / nein
Durchbiegung / Absenkungen	ja / nein
Rissbildungen	ja / nein

Abdichtung Decken / Geschossdecken:

Holzbalkenfäulnis (Auflagerpunkte)	ja / nein
Parasitenbefall	ja / nein
Durchbiegung / Absenkungen	ja / nein
Rissbildungen	ja / nein
Isolation	ja / nein
Außenwand / Fassade:	
Rissschäden	ja / nein
Putzabplatzungen	ja / nein
Putzhohllagen	ja / nein
Durchfeuchtungen	ja / nein
Salzausblühungen	ja / nein
Ablösungen von Putz (Sand)	ja / nein
lose Mauerwerksfugen	ja / nein
loser Farbanstrich	ja / nein
Steinabplatzungen	ja / nein
Korrosionserscheinungen (Rostfahnen)	ja / nein
Isolation	ja / nein
Treppen:	
Belagszustand	ja / nein
Belagshohllagen	ja / nein
Risse in den Auflagerpunkten	ja / nein

Zustand Treppengeländer /Verankerungspunkte ja / nein

Fenster / Türen / Tore - allgemein:

Prüfung auf leichte Funktion ja / nein

Isolation ja / nein

Zustand der Dichtungen / Dichtungslippen ja / nein

Zustand der Beschläge / Bänder ja / nein

Verschmutzungen im Bereich der Rahmen ja / nein

Bedienungsfreundlichkeit der Handgriffe ja / nein

Zustand der Verglasung ja / nein

Zustand der Fensterverfugung ja / nein

Dichtigkeit des Baukörperanschlusses ja / nein

Einbruchshemmende Anbauten ja / nein

Fenster / Türen / Tore - Holzfenster/-türen:

Rissige Wasserschenkel ja / nein

Loser Schutzanstrich ja / nein

Holzverfärbungen ja / nein

Durchfeuchtung ja / nein

Lose Fensterfugen ja / nein

Isolation ja / nein

Fenster / Türen / Tore - Stahl- / Aluminiumfenster / -türen:

Korrosionserscheinungen an der Oberfläche	ja / nein
Isolation	ja / nein
Fenster / Türen / Tore - Kunststofffenster:	
Verfärbungen des Kunststoffes	ja / nein
Isolation	ja / nein
Fenster / Türen / Tore - Anbauteile:	
Funktionsfähigkeit Rollläden	ja / nein
Zustand Fensterentwässerung	ja / nein
Zustand Fensterläden	ja / nein
Isolation	ja / nein
Terrassen / Dachterrassen / Balkon:	
Zustand Bodenbelag	ja / nein
Säuberung Bodeneinlauf	ja / nein
Säuberung Notüberlauf	ja / nein
Zustand Randfugen	ja / nein
Abdichtungsanschluss Türelement	ja / nein
Befestigungselemente Brüstung	ja / nein
Zustand Brüstungsverkleidung	ja / nein
Durchfeuchtung des Sockelbereiches	ja / nein
Dachverschneidung:	
Anschluss Dachgauben	ja / nein

Zustand Weichblecharbeiten	ja / nein
Anschluss Dachebenen	ja / nein
Dachwerk:	
Zustand Dacheindeckung (Lose / Defekte Dachpfannen)	ja / nein
Zustand Dachkasten	ja / nein
Durchfeuchtungen	ja / nein
Leckagen in der Unterkonstruktion	
Insektenbefall	ja / nein
Pilzbefall / Holzfäule (Hausschwamm)	ja / nein
Zustand Abdichtung	ja / nein
Isolation	ja / nein
<u>Dichtheit der Anschlussbereiche von:</u>	
• Dachfenster	ja / nein
• Durchdringungen	ja / nein
• Oberlichter	ja / nein
• Wand	ja / nein
Zustand Nutz- und Schutzschichten	ja / nein
Mechanische Verwindungen der Holzkonstruktion	ja / nein
Verschmutzte Belüftungsgitter	ja / nein
Lose Klebestöße	ja / nein

Mechanische Beschädigungen	ja / nein
Blechverkleidungen	ja / nein
<u>Dachaufbauten:</u>	
• Funktionsfähigkeit Solaranlage	ja / nein
• Funktionsfähigkeit Antenne / SAT	ja / nein
• Laufstege / Trittflächen	ja / nein
Dachdämmung:	
Kontrolle der Stöße	ja / nein
Durchfeuchtung	ja / nein
Absacken der Dämmung	ja / nein
Dichtheit Kaschierung / Unterspannbahn	ja / nein
sichtbare Leckagen	ja / nein
Anschluss Dachebene / Wand	ja / nein
Anschluss Dachflächenfenster	ja / nein
Schornstein:	
Standsicherheit	ja / nein
Fugenbild	ja / nein
Anschluss Dach	ja / nein
Versottung	ja / nein
Schornsteinkopf	ja / nein
Service-Zugänge und Service-Klapptüren (Ruß-Entfernung)	ja / nein

Zugverhalten	ja / nein
Isolation	ja / nein
Dachentwässerung:	
Reinigung der Regenrinne	ja / nein
Reinigung der Fallrohre	ja / nein
Überprüfung von Rückstauklappen	ja / nein
Zustand Regentonne	ja / nein
Zustand Sickergrube	ja / nein
Überprüfung von Durchdringungen	ja / nein
Lose Halterungen	ja / nein
Nassräume:	
Zustand des Bodenbelags	ja / nein
Zustand der Wandverkleidung (Fliesen)	ja / nein
Zustand der Dauerelastischen Verfugung (Risse)	ja / nein
Reinigung der Abflüsse	ja / nein
Zustand der Armaturen (Duschwannen, Wannen, Waschbecken, ...)	ja / nein
Leichte Funktion / Dichtheit der Armaturen (Wasserhähne, Wasseranschlüsse, ...)	ja / nein
<u>Schimmelpilzbefall:</u>	
• Fensterleibungen	ja / nein

• Deckenixel (Wand-Deckenecken)	ja / nein
• Verfugung von Fliesenspiegel	ja / nein
• Wasch- Dusch- und Umkleidekabinen (Verrottung)	ja / nein
Funktionsprüfung	ja / nein
Absperrventile	ja / nein
Dichtigkeit der Rohre	ja / nein
Geruchsbelästigung	ja / nein
Wasserzähleranlage	ja / nein
Technische Anlagen wie Heizung:	
Technische Abnahme (extern Kaminkehrer-Meister)	ja / nein
Nutzungsgrad des Brenners	ja / nein
Entlüftung der Heizkörper	ja / nein
Wasserfüllstand der Heizungsanlage	ja / nein
Dichtheitsprüfung (Abgase)	ja / nein
Funktionstüchtigkeit Thermostatventile	ja / nein
Prüfung Wärmeabgabe / Wärmeverteilung	ja / nein
Heizkörper (Verschmutzung, Lackierung, Korrosion, ...)	ja / nein
Prüfung Wärmeabgabe	ja / nein
Isolierung (Wärmeverlust)	ja / nein
Heizschlangen Fußboden	ja / nein
Heizöltankdichtheit	ja / nein

Gasanschlussdichtigkeit	ja / nein
Heizmittelbevorratung	ja / nein
Technische Anlagen wie Klima- und Lüftungsanlage:	
Geräuschpegel	ja / nein
Isolation	ja / nein
Filterreinigung	ja / nein
Lüftungssystemreinigung	ja / nein
Luftvolumenstrom	ja / nein
Luftvolumenverteilung	ja / nein
Schädlingsbefall (Insekten, Kleinsäugetiere, ...)	ja / nein
Technische Anlagen wie Elektroanlage:	
Spannungsüberprüfung	ja / nein
Sicherungskästen	ja / nein
Elektrotechnischer Zustand Anlagen Heizung, Aufzug,...	ja / nein
Elektrotechnischer Zustand Solar-Anlage	ja / nein
Elektrotechnischer Zustand Notstrom-Anlage / -Aggregat	ja / nein
Einbauzustand Schalter und Steckdosen	ja / nein
Elektrische Beleuchtung (Funktion) (Flure, Treppenhäuser, Außenanlagen, ...)	ja / nein
Zustand Blitzschutz (Befestigungen, Korrosion)	ja / nein
Erdung (Antennen- und SAT-Anlagen)	ja / nein

Stromzähleranlage ja / nein

Technische Anlagen wie Gasverbraucheranlagen:

Hauptanschluss ja / nein

Systemdichtigkeit ja / nein

Gasendverbraucheranschluss ja / nein

Gaszähleranlage ja / nein

Technische Anlagen wie Wasserverbraucheranlagen:

Hauptanschluss ja / nein

Filteranlage ja / nein

Systemdichtigkeit ja / nein

Verkalkung Leitungssystem ja / nein

Wasserdruck im Leitungssystem ja / nein

Wasserendverbraucheranschluss ja / nein

Wasserzähleranlage ja / nein

Technische Anlagen wie Warmwasserverbraucheranlagen:

Hauptanschluss ja / nein

Filteranlage ja / nein

Zentrale / dezentrale Warmwassererzeuger ja / nein

Zentrale / dezentrale Warmwasserspeicher ja / nein

Isolation Warmwasser-Erzeuger , -Speicher und -Leitungen ja / nein

Systemdichtigkeit	ja / nein
Verkalkung Leitungssystem	ja / nein
Warmwasserdruck im Leitungssystem	ja / nein
Warmwasserendverbraucheranschluss	ja / nein
Wasserzähleranlage	ja / nein

Technische Anlagen wie Solaranlagen:

Zur Warmwasser-Erzeuger-Unterstützung:

Sonnenkollektoren (Funktion / Verschleiß)	ja / nein
Leitungssystem(Dichtigkeit / Isolation)	ja / nein
Wärmespeicher (Dichtigkeit / Isolation)	ja / nein
Systemfunktion	ja / nein

Zur Erzeugung von Elektrizität:

Elektrotechnischer Zustand Solar-Anlage	ja / nein
Solarmodule (Funktion und Sauberkeit)	ja / nein
Stromnetzeinspeisung-Anlage (Funktion)	ja / nein
Stromspeicher-Anlage (Funktion)	ja / nein

Technische Anlagen wie Telefon- und Gegensprech-Anlagen:

Hauptanschluss (Funktion)	ja / nein
Verteileranlage (Funktion)	ja / nein
Steckanschlüsse (Funktion)	ja / nein
Endverbrauchergeräte (Funktion)	ja / nein

(Telefon, FAX, Modem, Router, Mikrofone, Lautsprecher, ...)

Technische Anlagen wie Kabel-TV, SAT- und Antennenanlage:

Hauptanschluss (Funktion) ja / nein

Verteileranlage / Verstärkeranlage (Funktion) ja / nein

Steckanschlüsse (Funktion) ja / nein

Technische Anlagen wie PC-Netzwerk-Anlagen:

Hauptanschluss (Funktion) ja / nein

Modem-, Router-, W-LAN-System / -Anlage (Funktion) ja / nein

Netzwerk-Verteileranlage (Funktion) ja / nein

Steckanschlüsse (Funktion) ja / nein

Technische Anlagen wie Brandschutzanlagen:

Technische Abnahme (extern TÜV) ja / nein

Lösch- und Sprinkleranlage (Funktionsfähigkeit) ja / nein

Feuerschutz-Notleitern, -Türen, -Tore und -Schutzräume ja / nein

Rauchgasnotentlüftungsanlage (Funktion) ja / nein

Rauchmeldeanlage (Funktion) ja / nein

Feuernotrufanlagen (Funktion) ja / nein

Notfall-Beschilderung und -Beleuchtung ja / nein

Notfallplan-Aushang und -Bekanntmachung ja / nein

Handfeuerlöscher (Haltbarkeit / Funktion) ja / nein

Technische Anlagen wie Hebeanlagen:

Hebebühnen (Funktionsfähigkeit)	ja / nein
Personen- und Lasten-Aufzüge (Funktionsfähigkeit)	ja / nein
Technische Abnahme (extern TÜV)	ja / nein

Technische Anlagen wie Alarmanlagen und einbruchshemmende Anbauten:

Alarmanlagen (Funktion)	ja / nein
Schließanlagen (Funktion)	ja / nein
Umzäunung des Gebäudegelände	ja / nein
Tore und Schranken	ja / nein
Haupttüren	ja / nein
Balkon- und Terrassen-Türen	ja / nein
Fenster	ja / nein
Kellerfenster und Keller- / Lichtschacht-Verriegelung	ja / nein

Technische Anlagen wie Drainage:

Anschluss an das Abwassersystem (Funktionsfähigkeit)	ja / nein
<u>Drainageleitungssystem auf:</u>	
Versandung, Verunreinigung und Wurzelwachstum.	ja / nein
Sauberkeit / Funktionsfähigkeit	ja / nein
Schädlingsbefall (Kleinsäugetiere)	ja / nein

Technische Anlagen wie Abscheider-Anlagen:

Siebe, Filter, Sickergrube, Tank, ...	ja / nein
--	------------------

Sauberkeit / Funktionsfähigkeit ja / nein

Innenbereiche wie Innendecke:

Rissbildung ja / nein

Putzhohllagen ja / nein

Beschichtung (Tapeten / Farben) ja / nein

Durchfeuchtungen ja / nein

Schimmelpilz / Hausschwamm ja / nein

Innenbereiche wie Innenwände:

Rissbildung ja / nein

Putzhohllagen ja / nein

Beschichtung (Tapeten / Farben) ja / nein

Durchfeuchtungen ja / nein

Schimmelpilz / Hausschwamm ja / nein

Innenbereiche wie Innentüren:

Prüfung auf leichte Funktion ja / nein

Zustand der Dichtungen / Dichtungslippen ja / nein

Zustand der Beschläge / Bänder ja / nein

Bedienungsfreundlichkeit der Handgriffe ja / nein

Zustand der Verglasung ja / nein

Zustand der Verfugung ja / nein

Dichtigkeit des Baukörperanschlusses	ja / nein
Einbruchshemmende Anbauten (Schließanlage)	ja / nein
Oberflächenzustand (Lack / Furnier)	ja / nein
Innenbereiche wie Böden:	
Estrichhohllagen	ja / nein
<u>Oberflächenzustand:</u>	
Beschädigungen Dielen-Substanz	ja / nein
Ablösungen der Boden-Hauptträger-Substanz	ja / nein
Trittschalldämmung	ja / nein
Innenbereiche wie Bodenbeläge:	
Pflegezustand	ja / nein
Oberflächenzustand	ja / nein
Hohllagen	ja / nein
Ablösungen	ja / nein
Innenbereiche wie Sondereinbauten:	
<u>Sondereinbauten die mit dem Bauträger fest verbaut sind:</u>	
Küchenzeilen	ja / nein
Einbauschränke	ja / nein
...	ja / nein
<u>Verschleiß durch Umwelteinflüsse:</u>	
Verschleiß durch mechanische Benutzung	ja / nein

Gesamtzustand Technik ja / nein

Gesamtzustand Erscheinungsbild ja / nein

Außen- und Innenanlagen wie Post- und Paketverteileranlagen:

Bedienungsfreundlichkeit ja / nein

Funktionsfähigkeit ja / nein

Verschleiß durch Umwelteinflüsse ja / nein

Verschleiß durch mechanische Benutzung ja / nein

Außenanlagen wie Umzäunung, Tore und Schranken:

Bedienungsfreundlichkeit von Toren und Schranken

Funktionsfähigkeit von Tormechanik ja / nein

Funktionsfähigkeit von Schrankenmechanik ja / nein

Beschädigung Umzäunung-Anlage ja / nein

Lose Befestigungen an Umzäunung-Anlage ja / nein

Standicherheit Zaunpfosten ja / nein

Verschleiß durch Umwelteinflüsse ja / nein

Farbablösungen ja / nein

Außenanlagen wie Gehwege und Zufahrt-Wege / -Straßen:

Verschleiß durch Umwelteinflüsse:

Abplatzungen / Tausalzwasserschäden ja / nein

Unebenheiten ja / nein

Risse ja / nein

Sauberkeit ja / nein

Außenanlagen wie Hof-, Park-, Garten-, Kinderspiel-Anlagen:

Verschleiß durch Umwelteinflüsse:

**Verschleiß durch mechanische Benutzung
(Spielgerätschaften, Parkbänke, -Mobilier, ..)** ja / nein

Unfallsicherheit ja / nein

Abplatzungen / Tausalzwasserschäden ja / nein

Unebenheiten ja / nein

Risse ja / nein

Sauberkeit ja / nein

Außenanlagen wie Bepflanzung:

Verschleiß durch Umwelteinflüsse:

Baumbestand ja / nein

Sträucher ja / nein

Rabatten / Blumen- und Gemüse Bete ja / nein

Rasenflächen ja / nein

Wildwuchs (Unkräuter) ja / nein

Schädlingsbefall ja / nein

Sauberkeit ja / nein

Unfallschutz ja / nein

Außenanlagen wie Parkplätze und Tief- / Hof-Garagenanlagen:

Verschleiß durch Umwelteinflüsse:

Verschleiß durch mechanische Benutzung	ja / nein
Unfallsicherheit	ja / nein
Abplatzungen / Tausalzwasserschäden	ja / nein
Unebenheiten	ja / nein
Risse	ja / nein
Sauberkeit	ja / nein

Außenanlagen wie Bodeneinläufe / Kanalisation:

Verschleiß durch Umwelteinflüsse:

Verschleiß durch mechanische Benutzung	ja / nein
Wachstum von Wurzelwerk	ja / nein
Schädlingsbefall	ja / nein
Sauberkeit	ja / nein

Außenanlagen wie Entsorgung-Anlagen und –Einrichtungen:

Verschleiß durch Umwelteinflüsse:

Verschleiß durch mechanische Benutzung	ja / nein
Container, Tonnen und Körbe	ja / nein
Schädlingsbefall	ja / nein
Sauberkeit	ja / nein

Außenanlagen wie Bewässerungsanlagen:

Verschleiß durch Umwelteinflüsse:

Verschleiß durch mechanische Benutzung	ja / nein
Beschädigung	ja / nein
Undichtigkeiten	ja / nein
Verschmutzung	ja / nein

Außenanlagen wie Beleuchtungseinheiten:

Verschleiß durch Umwelteinflüsse:

Verschleiß durch mechanische Benutzung	ja / nein
Funktionsprüfung Helligkeitssensor	ja / nein
Funktionsprüfung Bewegungsmelder	ja / nein
Undichtigkeiten der Leuchtmittelträger	ja / nein
Beschädigung an Verglasungen	ja / nein
Kondensat-Bildung im Leuchtmittelgehäuse	ja / nein

Sonderfall-Schäden:

Sonderfall-Schäden vorhanden	ja / nein
Innenbereich	ja / nein
Außenbereich	ja / nein

Schadenursachen:

Durch Unwetter	ja / nein
Durch Feuer / Brand	ja / nein

Durch Wasser-Leckagen	ja / nein
Durch Gas-Leckagen	ja / nein
Durch Heizöl-Leckagen	ja / nein
Durch Unfälle	ja / nein
Durch massiven Schädlingsbefall	ja / nein
Durch mutwilliger Zerstörung	ja / nein
Durch gewaltsames unbefugtes Eindringen (Einbruch)	ja / nein
Durch Kontamination mit gesundheitsgefährdenden Stoffen (Säuren, Laugen, chemische Verbindungen / Substanzen, ...)	ja / nein
Durch Kontamination mit Gefahr-Stoffen (Öle, Benzine, Lösungsmittel, ...)	ja / nein

Weiterführendes Management bei Mängelbefund:

Mängel / Abweichungen vorhanden ja /nein

Prüfeinzelpunkte die mit einen **ja** bewertet wurden sind in einen detaillierten **Protokoll-Abweichungsbericht** abzuhandeln!

Das **Protokoll-Abweichungsbericht** ist zur Mängelbeseitigung und Abweichungsbeseitigung umgehend weiter zu reichen an:

- ✓ Vorgesetzte involvierte Personen
(Maßnahmenbeschluss: Tolerierung / Beseitigung)
- ✓ In die Mängelbeseitigung involvierte Personen
(Intern / Extern zur Planung und Realisierung)

Nach Abschluss der **Beseitigung von Mängeln / Abweichungen** ist eine **erneute Überprüfung der Prüfeinzelpunkte** zu veranlassen.

<u>Protokoll:</u>	Gebäude-Hauptuntersuchung:
Protokoll-Nummer:	Vorgesetzte / er
Erstellt am:	00.00.2014
Erstellt von:	Name / Vorname
Unterschrift:	Unterschrift
Vorgesetzte / er:	Name / Vorname
Unterschrift:	Unterschrift

<u>Protokoll:</u>	Abweichungsbericht:
Protokoll-Nummer:	Vorgesetzte / er
Erstellt am:	00.00.2014
Erstellt von:	Name / Vorname
Unterschrift:	Unterschrift
Vorgesetzte / er:	Name / Vorname
Unterschrift:	Unterschrift

Inhaltsverzeichnis Protokoll-Abweichungsbericht:

- ✓ **Istzustand Objekt / Dienstleistung:**
- ✓ **Sollzustand Objekt / Dienstleistung:**
- ✓ **Tolerierung Objekt / Dienstleistung:**
- ✓ **Regress-Ansprüche:**
- ✓ **Beschluss zu Maßnahmenpaket & Maßnahmenpaket-Umfang-Kontrolle:**
- ✓ **Ausführung von Maßnahmenpaket:**
- ✓ **Ausführung Maßnahmenpaket-Umfang-Kontrolle:**

✓ **Gesamtverfahren Abgeschlossen:**

Grundsatzprinzip-Protokoll-Abweichungsberichte:

Istzustand Objekt / Dienstleistung:

Abweichung vorhanden:

ja / nein

Ermittelt von:

Institution / Abteilung:

Behörde / Firma / Abteilung

Name:

Titel / Vornahme / Nachname

Adresse:

Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort:

00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil:

0000 / 000000 - 000

E-Mail:

Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de

Datum:

00.00.2014

Unterschrift:

Vorname / Nachname

Termin:

von / bis Uhrzeit & Datum

Istzustand:

Detaillierte Aufführung von Istzustand



...



...



...

Verfahrenspunkt-Abschluss /-Fertigstellung:

ja / nein

Sollzustand Objekt / Dienstleistung:

Sollzustand-Bestimmung vorhanden: ja / nein

Vorgegeben von:

Institution / Abteilung: Behörde / Firma / Abteilung

Name: Titel / Vornahme / Nachname

Adresse: Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort: 00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil: 0000 / 000000 - 000

E-Mail: [Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de](mailto:Vorname-Nachname@Behörde-Firma.de)

Datum: 00.00.2014

Unterschrift: Vorname / Nachname

Termin: von / bis Uhrzeit & Datum

Sollzustand: Detaillierte Aufführung von Sollzustand

➤ ...

➤ ...

➤ ...

Verfahrenspunkt-Abschluss /-Fertigstellung: ja / nein

Tolerierung Objekt / Dienstleistung:

Tolerierung vorhanden: ja / nein

Toleriert von:

Institution / Abteilung:

Behörde / Firma / Abteilung

Name:

Titel / Vornahme / Nachname

Adresse:

Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort:

00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil:

0000 / 000000 - 000

E-Mail:

[Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de](mailto:Vorname-Nachname@Behörde-Firma.de)

Datum:

00.00.2014

Unterschrift:

Vorname / Nachname

Termin:

von / bis Uhrzeit & Datum

Tolerierung:

Detaillierte Aufführung der Tolerierung



...



...



...

Regress-Ansprüche:

Regress-Ansprüche vorhanden:

ja / nein

An:

Institution / Abteilung:

Behörde / Firma / Abteilung

Name:

Titel / Vornahme / Nachname

Adresse:

Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort:

00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil: 0000 / 000000 - 000

E-Mail: [Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de](mailto:Vorname-Nachname@Behörde-Firma.de)

Datum: 00.00.2014

Unterschrift: Vorname / Nachname

Termin: von / bis Uhrzeit & Datum

Begründung Regress-Ansprüche: **Detaillierte Aufführung der R.-Ansprüche**

- ...
- ...
- ...

Verfahrenspunkt-Abschluss /-Fertigstellung: ja / nein

Beschluss zu Maßnahmenpaket & Maßnahmenpaket-Umfang-Kontrolle:

Maßnahmenpaket vorhanden: ja / nein

Von:

Institution / Abteilung: Behörde / Firma / Abteilung

Name: Titel / Vornahme / Nachname

Adresse: Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort: 00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil: 0000 / 000000 - 000

E-Mail: [Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de](mailto:Vorname-Nachname@Behörde-Firma.de)

Datum: 00.00.2014

Unterschrift: Vorname / Nachname

Termin: von / bis Uhrzeit & Datum

Umfang Maßnahmenpaket: **Detaillierte Aufführung der Maßnahmen**

➤ ...

➤ ...

➤ ...

Verfahrenspunkt-Abschluss /-Fertigstellung: ja / nein

Maßnahmenpaket-Umfang-Kontrolle vorhanden: ja / nein

Durch:

Institution / Abteilung: Behörde / Firma / Abteilung

Name: Titel / Vornahme / Nachname

Adresse: Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort: 00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil: 0000 / 000000 - 000

E-Mail: [Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de](mailto:Vorname-Nachname@Behörde-Firma.de)

Datum: 00.00.2014

Unterschrift: Vorname / Nachname

Termin: von / bis Uhrzeit & Datum

Umfang-Kontrolle: **Detaillierte Aufführung von Umfang- Kontrolle**



...



...



...

Verfahrenspunkt-Abschluss /-Fertigstellung:

ja / nein

Ausführung von Maßnahmenpaket:

Maßnahmenpaket vorhanden:

ja / nein

Durch:

Institution / Abteilung:

Behörde / Firma / Abteilung

Name:

Titel / Vornahme / Nachname

Adresse:

Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort:

00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil:

0000 / 000000 - 000

E-Mail:

[Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de](#)

Datum:

00.00.2014

Unterschrift:

Vorname / Nachname

Termin:

von / bis Uhrzeit & Datum

Umfang Maßnahmenpaket:

Detaillierte Aufführung der Maßnahmen



...



...



...

Verfahrenspunkt-Abschluss /-Fertigstellung: ja / nein

Ausführung Maßnahmenpaket-Umfang-Kontrolle:

Maßnahmenpaket-Umfang-Kontrolle vorhanden: ja / nein

Ausführung durch:

Institution / Abteilung: Behörde / Firma / Abteilung

Name: Titel / Vornahme / Nachname

Adresse: Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort: 00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil: 0000 / 000000 - 000

E-Mail: [Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de](mailto:Vorname-Nachname@Behörde-Firma.de)

Datum: 00.00.2014

Unterschrift: Vorname / Nachname

Termin: von / bis Uhrzeit & Datum

Umfang-Kontrolle: Detaillierte Aufführung von Umfang- Kontrolle

- ...
- ...
- ...

Verfahrenspunkt-Abschluss /-Fertigstellung: ja / nein

Gesamtverfahren Abgeschlossen:

Abgeschlossen: ja / nein

Bestätigung von:

Institution / Abteilung:

Behörde / Firma / Abteilung

Name:

Titel / Vorname / Nachname

Adresse:

Postfach / Straße & Nummer

PLZ / Ort:

00000 Gemeinde / Stadt

Telefon / Mobil:

0000 / 000000 - 000

E-Mail:

[Vorname-Nachname@ Behörde-Firma.de](mailto:Vorname-Nachname@Behörde-Firma.de)

Datum:

00.00.2014

Unterschrift:

Vorname / Nachname

Termin:

von / bis Uhrzeit & Datum

Verfahrenspunkt-Abschluss /-Fertigstellung:

ja / nein

Grundsatzprinzip-Protokoll-Abweichungsberichte:

**Der Informationsaustausch zu dem Verfahrenspunkten-Protokoll-
Abweichungsbericht ist immer mit allen involvierten Behörden / Firmen /
Personen umgehend zu 100% zu gewährleisten!**

<u>Protokoll:</u>	Abweichungsbericht:
Protokoll-Nummer:	Vorgesetzte / er
Erstellt am:	00.00.2014
Erstellt von:	Name / Vorname
Unterschrift:	Unterschrift
Vorgesetzte / er:	Name / Vorname
Unterschrift:	Unterschrift