



Das Leistungsverzeichnis in der Sicherheits-Dienstleistung



Traditionell gehört ein Leistungsverzeichnis (LV) als Bestandteil der Leistungsbeschreibung zu öffentlichen Ausschreibungen im Baugewerbe und dient der eindeutigen Definition der darin geforderten Leistungen. Die Verwendung von Leistungsverzeichnissen als Bestandteil von (Anlage zu) Dienstleistungsverträgen hat sich bei Behörden durchgesetzt und auch in der privatwirtschaftlichen Sicherheit Einzug gehalten. Formulierungen des LV bei öffentlichen Ausschreibungen machen die Beachtung bestimmter Regeln erforderlich, die grundsätzlich geeignet sind, die Qualität von Dienstleistungen, Vergabeprozessen und die Möglichkeiten des Controllings zu erhöhen.

Wikipedia folgend ist ein LV Bestandteil einer Leistungsbeschreibung und definiert in Form von Teilleistungen eine im Rahmen eines Auftrages zu erbringende Gesamtleistung. Bereits für eine Ausschreibung kann also die Leistung durch das Leistungsverzeichnis beschrieben werden.

Die Beschreibung von Leistungen ist eine wichtige Grundlage für die Kalkulation von Angeboten (siehe auch: <https://www.ibau.de>). Das LV kann dabei aus mehreren Einzel- und Teilleistungen bestehen, die dann als Leistungspositionen aufgelistet sind. Ein LV dient Bietern bei der Angebotserstellung als Basis für ihre Kalkulation und muss daher sämtliche für den Bieter für seine Preisfindung relevanten Informationen enthalten. Als Kernbestandteil einer Ausschreibung legt es also die im Einzelnen geforderten Teilleistungen exakt fest.



Das LV als Grundlage für eine Kalkulation

Ein LV soll ausschließlich die relevanten Angaben enthalten, die für den Auftraggeber messbare Leistungen beschreiben und für Bieter und Interessenten von Bedeutung sind. Im Umkehrschluss sollen daher bestimmte Leistungen, die z.B. für die Preisgestaltung ohne Relevanz sind, nicht im LV aufgeführt werden. Zu nennende Inhalte sind (technische) Vertragsbedingungen, Ausführungsbestimmungen, Umfang oder Menge und Beschreibung der auszuführenden Leistungen, Begebenheiten und die betreffenden Umstände der Leistungserbringung sowie messbare/nachprüfbare Qualitätsmerkmale.

Das LV wird damit zur Grundlage von möglichen KPI (Key Performance Indicator – Schlüsselkennzahlen für Leistungen). Im Gegensatz zu anderen Gewerken gibt es im Bereich der Sicherheitsdienstleistungen keine allgemeingültige „Verkehrssitte“, die als „state of the art“ festgeschriebene Rahmenbedingungen definiert und verankert haben.



Das LV als Bestandteil des QM

Das ist natürlich in den unterschiedlichen Anforderungen der Unternehmen begründet. Das führt aber auch zwangsläufig dazu, dass bei der Erstellung eines LV alle Aspekte aufgelistet werden müssen, die für die Qualitätsprüfung relevant werden können. Dazu gehören u.a. auch scheinbar triviale Themen, wie Auftreten und Erscheinungsbild von Personal, Zeit- oder Verzugsfragen, Protokolle und Dokumentationen sowie Controlling.

Voraussetzung und damit die Grundlage für ein LV im Sicherheitsdienstleistungsbereich ist in der Regel eine Sicherheitskonzeption. Diese beschreibt auf Basis einer Bedrohungs- und Gefährdungsanalyse und einer darauf aufsetzenden Risikobewertung die Schutzziele. Sie definiert auch die jeweils als geeignet entschiedenen Maßnahmen umfänglich. Bei der Festlegung der Maßnahmen spielen die Abhängigkeit der Voraussetzungen/Gegebenheiten des Schutzzieles selbst, aber auch die mögliche Wechselwirkung unterschiedlicher Sicherheitsmaßnahmen sowie deren Einfluss auf betriebliche Abläufe eine entscheidende Rolle. Die Be-



schreibung der einzelnen Teilleistungen muss unmissverständlich und eindeutig das erwartete und damit messbare Ergebnis widerspiegeln. Es sollte bezüglich der Ausführung der Dienstleistung jedoch nur den Rahmen abstecken und solche Beschränkungen beschreiben, die für eine Bewertung der Dienstleistung im Sinne einer Zielerreichung relevant sind. Daher ist für die Erstellung eines Sicherheitsdienstleistungs-LV das fachliche Verständnis des Erstellers für die Leistungsinhalte, -voraussetzungen und -möglichkeiten, Leistungsumfang, Leistungsanforderungen sowie dem damit verbundenen Aufwand jeder einzelnen Teilposition zwingend erforderlich.

Die Bedeutung eines LVs als Bestandteil eines Dienstleistungsvertrages in der privatwirtschaftlichen Sicherheit steigert sich mit der Komplexität der Schutzbedürfnisse und der im Rahmen der mit Industrie 4.0 vorangetriebenen Digitalisierung. Die schnellere, leichtere Vergleichbarkeit von Angeboten und Leistungen, ein erheblich gesteigertes Qualitätsbewusstsein als Teil von Alleinstellungsmerkmalen, das Thema Sicherheit als Teil der Lieferkette und des Produktes sowie nicht zuletzt gesetzliche und vertragliche Forderungen über die Nachweisbarkeit von Maßnahmen zum Schutz realer und virtueller Assets stellen viele Unternehmen vor große Herausforderungen.



Das LV ist unverzichtbarer Teil des Qualitätsmanagements

In einem LV beschriebene Leistungen machen auch für einem Laien sichtbar, welcher Aufwand zur Erreichung des gewünschten Zieltes notwendig wird. Gleichzeitig machen Nachweis und Messbarkeit von Sicherheitsleistungen das LV zu einem unverzichtbaren Element des Qualitätsmanagements im Bereich der Fremdvergabe von Dienstleistungen im Allgemeinen und im Sicherheitsbereich im Besonderen. Dadurch erhält das LV nicht nur eine Bedeutung im Sinne der Kosten-Nutzen-Relation, es wird zur Messlatte für die Leistungsfähigkeit und Qualität des Dienstleistungsunternehmens und seines

Personals. Und die im LV beschriebenen Maßnahmen können im Kontext mit einem entsprechenden Qualitätsmanagement vom Auftragge-



Das LV muss die tatsächlichen Erfordernisse des Auftraggebers widerspiegeln

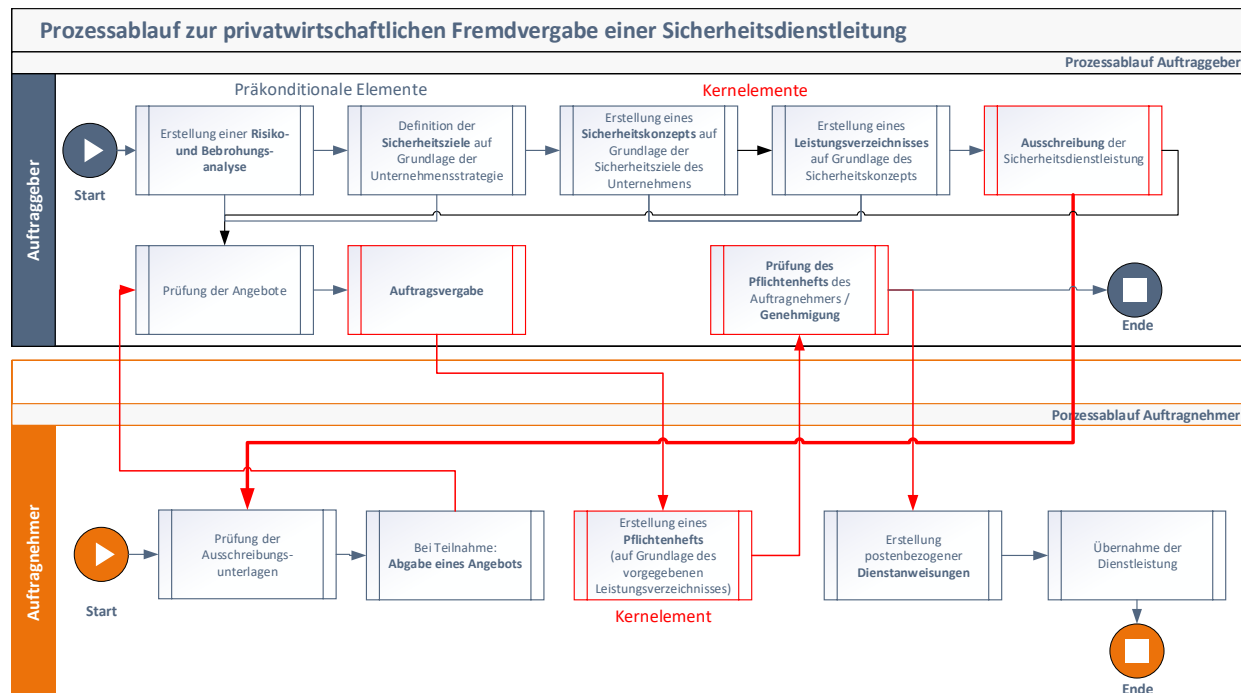
ber genutzt werden, seinen Kunden gegenüber der Resilienz seines Betriebes nachzuweisen. Schließlich bekommt ein LV im Zusammenhang mit einem vertraglichen Bonus/Malus-Regelung eine besondere Stellung, die Auswirkung auf die Motivation des Dienstleisters und insbesondere des Dienstleistungspersonals haben können.

Ein LV muss natürlich bezüglich Umfang und Ausprägung unternehmens- und auftragsbezogen gestaltet werden. Verantwortlich im Sinne einer Ausschreibung ist der Auftraggeber oder ein von ihm Beauftragter. Dabei sind Schutzziel und Leistungserwartungen sowie oft auch Preisbeschränkungen ausschlaggebend. Wichtig ist, dass das LV die tatsächlichen Erfordernisse des Auftraggebers widerspiegeln. Beiden Parteien muss klar sein, dass was nicht im LV steht, auch nicht gefordert bzw. geleistet wird. Wichtig ist aber auch, dass jede einzelne beschriebene Leistung in Art und Umfang seinen Preis hat, der sich im Angebot/Vertrag widerspiegelt. Je klarer also die einzelnen Positionen beschrieben werden, um so einfacher ist die Überprüfung auf Erfüllung; diese Abgrenzung bedeutet in der Regel im Umkehrschluss, dass Zusatzleistungen extra vergütet werden müssen. Und wie in allen anderen Bereichen ist auch im Dienstleistungsgewerbe ein Change Request teurer, als wenn die Leistung Bestandteil des Gesamtvertrages war.



Das LV ist ein „lebendes Dokument“

Ein Leistungsverzeichnis sollte als „lebendes Dokument“ betrachtet und regelmäßig an veränderte Umstände und Anforderungen angepasst werden. Dabei können die Veränderungen sich aus der Anpassung des Sicherheitskonzeptes ergeben. Sie können aber sich auch aus der



Beratungspflicht des Dienstleisters entwickeln. Dieser muss die im LV beschriebenen Maßnahmen kontinuierlich auf Wirksamkeit und Nebenwirkungen prüfen, um Störungen, übermäßige Kosten und Schäden vom Auftraggeber abzuwenden. Die im LV beschriebenen Schutzziele und Zielerreichungsmethoden können sich im Laufe der Zeit verändern und durch Alternativen besser oder sogar günstiger gelöst werden. Manche Veränderungen können ursprünglich sinnvolle Maßnahmen überflüssig oder sogar kontra-produktiv machen. Änderungen im LV bedeuten in der Regel keinen neuen Vertrag. Während die Leistungsbeschreibung im Vertrag den Rahmen für die Beauftragung und Entlohnung der Sicherheitsdienstleistung steckt, wird das LV als Anlage zum Vertrag im gegenseitigen Einverständnis regelmäßig angepasst. Dabei müssen die durchzuführenden Änderungen neu bepreist und vereinbart (unterschieden) werden. Die revidierte Fassung ersetzt ab einem definierten Datum die Vorgängerversion.

Eine besondere Form des LV ist das Lastenheft. Es beschreibt die gesamte Funktionalität, die eine (Sicherheits-)Dienstleistung erfüllen soll und dient damit ebenso als Grundlage für die Einholung von Angeboten.

Als Gegenpart dazu stellt das Pflichtenheft die Lösung des Anbieters dar und beschreibt, wie die im Lastenheft gewünschten Funktionen und Aufgaben (wie und womit) umgesetzt werden. Das Pflichtenheft wird vom Auftragnehmer formuliert und (auf dessen Wunsch) vom Auftraggeber bestätigt.

Die Erstellung von Leistungsverzeichnissen auf der Grundlage einer Sicherheitskonzeption gehört zu den Kernkompetenzen der IWIS Privat-Institut GmbH.



Titelfoto: Adobe Stock #208891704 ©Zerbor

IWiS Privat-Institut für Wirtschaftsschutz und Sicherheitsforschung GmbH

Registergericht: Bonn - HRB 25179

USt-ID-Nr.: DE332436937

St.-Nr. 080/111/04143

D&B D-U-N-S®-ID.: 34-313-8326

Firmensitz:

53115 Bonn, Blücherstr. 6

Tel: +49 228 8540-7599

Fax: +49 228 9125-0782

E-Mail: kontakt@iwis-institut.de

Web: www.iwis-institut.de

Geschäftsführer: Hans-Günter Laukat

Key Account Norddeutschland

Trakehner Str. 7, 23942 Pötenitz a.d. Ostsee

Prokurist: Christian von Heymann

Key Account Süddeutschland

Jakobusstr. 17, 82140 Olching



Tätigkeitsbeschreibung (Kurzfassung):

- » Sicherheitsberatung,
- » Entwicklung von innovativen, digitalisierten Applikationen, Methoden und Prozessen für das privatwirtschaftliche Sicherheitsmanagement