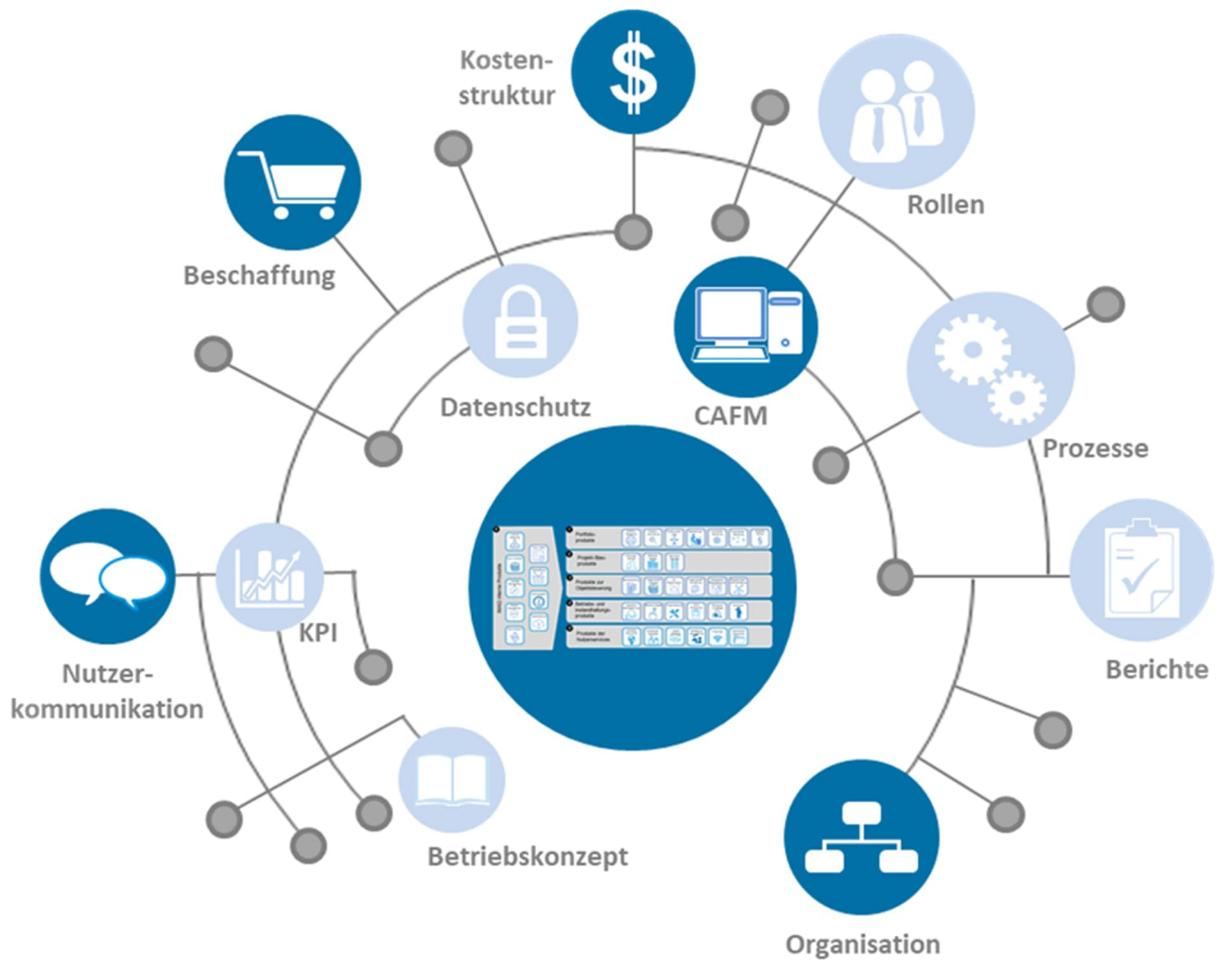


HANDBUCH PRODUKTKATALOG IMMOBILIEN

IMMOBILIEN AARGAU



1	Einleitung	3
1.1	Ausgangslage	3
1.2	Zweck des Dokuments	3
1.3	Aufbau des Dokuments	3
1.4	Abgrenzung.....	3
1.5	Grundlagen	4
2	Grundlagen des Produktkatalogs.....	5
2.1	Struktur des Produktkatalogs.....	5
2.2	Anwendungszwecke des Produktkatalogs	5
2.3	Aufbau des Produktkatalogs.....	5
3	Betriebsmodelle	6
3.1	Einteilung und Übersicht der Betriebsmodelle.....	6
3.2	Zuordnungskriterien Betriebsmodelle.....	7
3.3	Übersicht Verantwortung / Kosten und Organisation	8
3.4	Zuständigkeiten.....	9
3.5	Koordination / Schnittstellen	10
3.6	Kostenstruktur	12
4	Produktgruppenbeschrieb.....	13
4.1	Portfolioprojekte	13
4.2	Projekt- & Bauprodukte	20
4.3	Produkte zur Objektsteuerung	23
4.4	Betriebs- & Instandhaltungsprodukte	29
4.5	Produkte der Nutzerservices	35
4.6	Interne Produkte.....	41

Änderungskontrolle

Version	Datum	Erstellt von	Bemerkungen
1	24.11.2020	André Jachalski	Freigabe durch GL am 24.11.2020
2	08.10.2021	Stefan Roost	Verbesserung Durchgängigkeit mit Immobilienstrategie, Modellbezeichnungen und –beschreibung, Produktgruppen, Produktbezeichnungen und –zuordnungen, Neuordnung Produktbereiche entlang Lebenszyklus Gebäude, Detaillierung Verantwortlichkeiten, Einfügen Schnittstellen, Abbildungsnummerierung Lauftext, konsistente Modellbezeichnung in Abbildungen, Anpassungen Layout
3	31.10.2022	Nikolaus Seitzinger Stefan Roost Michel Henzi	Abgleich mit Terminologie GAF, Einfügen Zuordnungskriterien, Verantwortlichkeitssystematik, weitere Vereinheitlichung von Begriffen, diverse Inputs durch Bereiche

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Alle Immobilien erfüllen ihren Zweck in einem vielschichtigen Umfeld mit diversen Anspruchsgruppen. Aus diesem Umstand erwächst eine Vielzahl von Anforderungen an alle beteiligten Rollen insbesondere, aber nicht nur an den Eigentümer und Betreiber.

Das vorliegende "Handbuch Produktkatalog Immobilien" (in der Folge lediglich Produktkatalog genannt) schärft Strukturen und schafft eine Klassifikation aller Aktivitäten rund um die Immobilie (Portfolio-, Projekt- und Facility-Management). Um die gewünschte Transparenz zu erreichen, sind alle relevanten Immobiliendienstleistungen in Produktgruppen zusammengefasst.

Damit bildet der Produktkatalog die Grundlage für die verschiedenen Tätigkeiten rund um die Planung, Entwicklung, Verwaltung und den Betrieb der kantonalen Immobilien.

Das Departement Finanzen und Ressourcen (Immobilien Aargau) ist zentral mit diesen Aufgaben betraut.

1.2 Zweck des Dokuments

Das Dokument dient dazu:

- die Produkte und Produktgruppen zu veranschaulichen
- die Verantwortlichkeiten zwischen dem DFR und den Nutzerdepartementen im Umfeld der kantonalen Immobilien zu regeln
- das Gesamtverständnis zu schärfen in dem die verschiedenartigen Leistungen aufgezeigt sind

1.3 Aufbau des Dokuments

Dieses Dokument ist in die folgenden vier Kapitel unterteilt:

- I. Einleitung in die Grundlagen des Produktkatalogs (Ziele und Umfang)
- II. Anwendungszwecke und Aufbau des Produktkatalogs
- III. Erläuterungen zu den drei Betriebsmodellen mit Verantwortlichkeiten
- IV. Hauptteil mit Beschrieb der Produkte und Produktgruppen

1.4 Abgrenzung

Dieses Handbuch liefert keine Detaillierung der Organisationen oder zugehörigen Aufgaben innerhalb des DFR oder der Nutzerdepartemente. Weiter stellt dieses Dokument den Rahmen des Produktkatalogs dar. Entsprechend werden die Verantwortlichkeiten grundsätzlich in den verschiedenen Betriebsmodellen (vgl. Kapitel 3) zugewiesen und in separaten Leistungsvereinbarungen (z.B. der "Leistungsvereinbarung Immobilien") weiter konkretisiert.

1.5 Grundlagen

Der Aufgabenbereich 430 Immobilien basiert auf dem Konzept des Public Real Estate Management (PREM). Dieses ist definiert "als eine strategische Gesamtkonzeption für den öffentlichen Sektor, die den heterogenen Immobilienbestand auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene im Hinblick auf die geltenden Ziele optimieren soll". Entsprechend sind in dieser ganzheitlichen Betrachtung neben den politischen Zielen zusätzliche Einflussfaktoren wie Ökonomie, soziale Gesichtspunkte, Technik und Ökologie berücksichtigt. Das Departement Finanzen und Ressourcen nimmt gegenüber der Öffentlichkeit und gegenüber den Departementen die Rolle des Immobilieneigentümers und Bauherren ein. Diese Vertretung beinhaltet vor allem die Verantwortung und Kompetenzen zur Umsetzung der in der Immobilienstrategie verankerten Teilziele.

Das PREM-Konzept ist in der Immobilienverordnung verankert. Der Produktkatalog baut auf der Immobilienverordnung auf und schärft diese mit der Definition von Produkten und Betriebsmodellen rund um die Immobilie. Damit unterstützt er die Schärfung des gemeinsamen Immobilienverständnisses. Im Zentrum steht die gesamtheitliche Betrachtung der Immobilie und deren Nutzung entlang ihres Lebenszyklus. Die Aufgaben gemäss Abbildung 1 sind über den gesamten Lebenszyklus einer Immobilie zu erbringen:

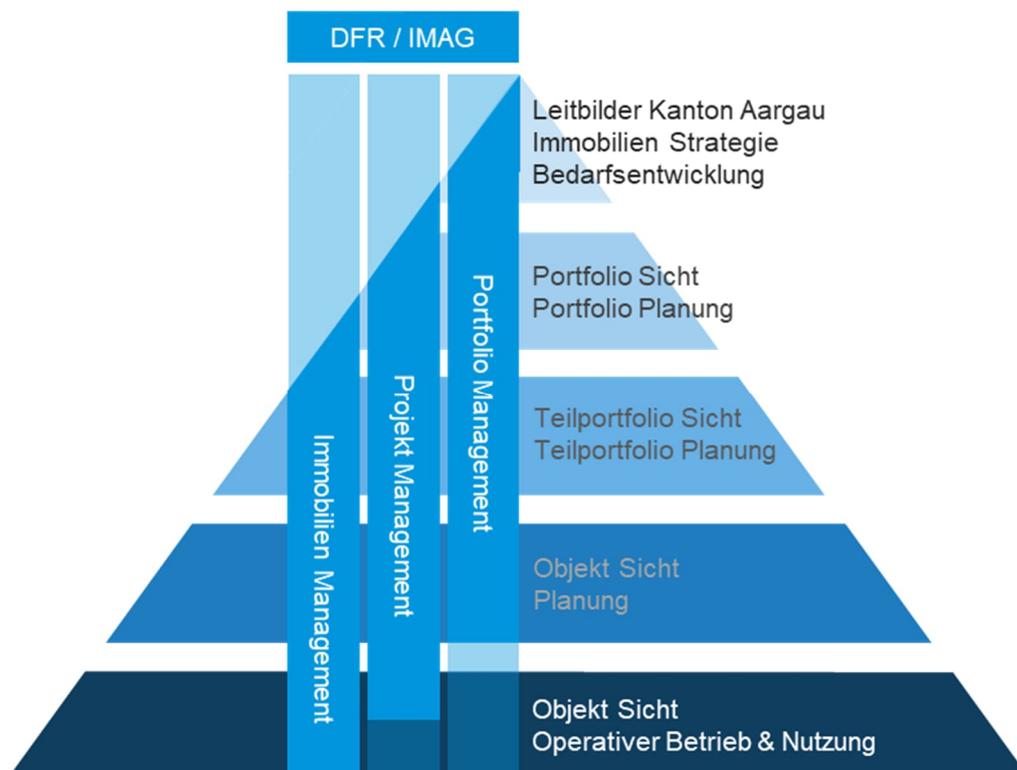


Abbildung 1: Aufgaben und Sektionen von Immobilien Aargau im PREM-Kontext

Als Kompetenzzentrum für Immobilienfragen optimiert Immobilien Aargau den ökonomischen und ökologischen Ressourceneinsatz durch das

- Betreiben eines aktiven Portfoliomanagements, planen und beraten unter Wahrung des kulturellen Auftrags;
- Erstellen von Immobilien und mieten/vermieten von Objekten;
- Betreuen der Nutzer des kantonalen Immobilienbestands;
- Sicherstellung des nachhaltigen Substanzwerterhalts und einer optimalen Bedarfsabdeckung;
- Definieren von Standards zur Unterstützung der Nutzer und zur Erreichung der immobilienbezogenen Ziele

2 Grundlagen des Produktkatalogs

2.1 Struktur des Produktkatalogs

Der Produktkatalog besteht aus dem vorliegenden Handbuch, einer Detailbeschreibung der Produkte (Produktbeschreibung) und einer Übersicht inkl. Kurzbeschreibungen über alle relevanten Aspekte (Übersicht Produktkatalog Immobilien). Zur Unterstützung seiner Anwendung wird der Produktkatalog durch Leistungsvereinbarungen ergänzt.

2.2 Anwendungszwecke des Produktkatalogs

Der Produktkatalog bildet die Basis, um den steigenden Anforderungen an die Immobilien und deren Nutzung professionell anzugehen. Zudem schafft er Transparenz bezüglich den zu erbringenden Produkten, den zentralen Rollen sowie den Verantwortlichkeiten auf den verschiedenen relevanten Stufen.

Hauptanwendungszwecke des Produktkatalogs:

- Werkzeug für die koordinierte und gezielte Führung der kantonalen Immobilien
- Basis für Verantwortlichkeitsregelungen (IST-Situation und SOLL-Konzepte) zwischen den verschiedenen Beteiligten
- Zuweisung der Verantwortungen und zugehörige Prozesse und Zusammenarbeit
- Kommunikationsmittel zwischen DFR und Nutzerdepartementen
- Harmonisierung und Vereinfachung von Ausschreibungen
- Entwicklung und Gruppierung von Kennzahlen (Dashboards)
- Aufbau und Strukturierung von Betriebskonzepten

2.3 Aufbau des Produktkatalogs

Im Produktkatalog werden fünf Produktbereiche für die immobilienorientierten Produkte und ein Produktbereich mit IMAG-internen Produkten (organisationsorientiert) beschrieben.

Damit bildet der Produktkatalog das breite Spektrum der Immobilien-Produkte und deren Leistungen ab. Die fünf immobilienorientierten Produktbereiche sind dabei den unterschiedlichen Phasen im Lebenszyklus der Immobilien zuordenbar.

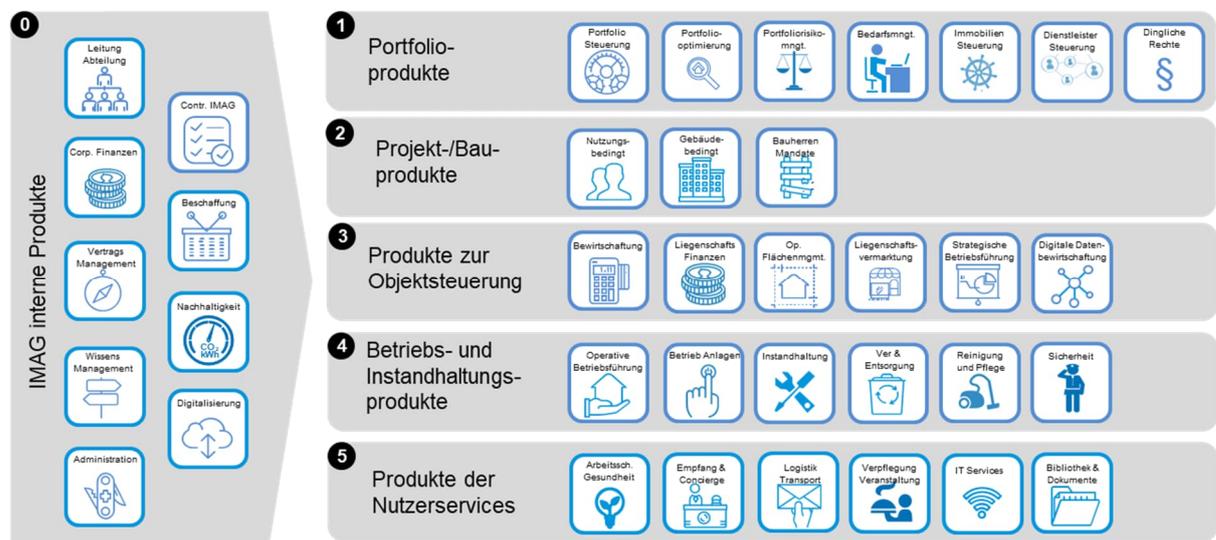


Abbildung 2: Produktgruppenstruktur

Jedes der einzelnen Produkte besteht wiederum aus Teilprodukten welche wiederum aus deren Tätigkeiten gebildet werden. Somit wird jeder Produktbereich durch vier Ebenen (Produktgruppe, Produkt, Teilprodukt und Tätigkeit) ergänzt.

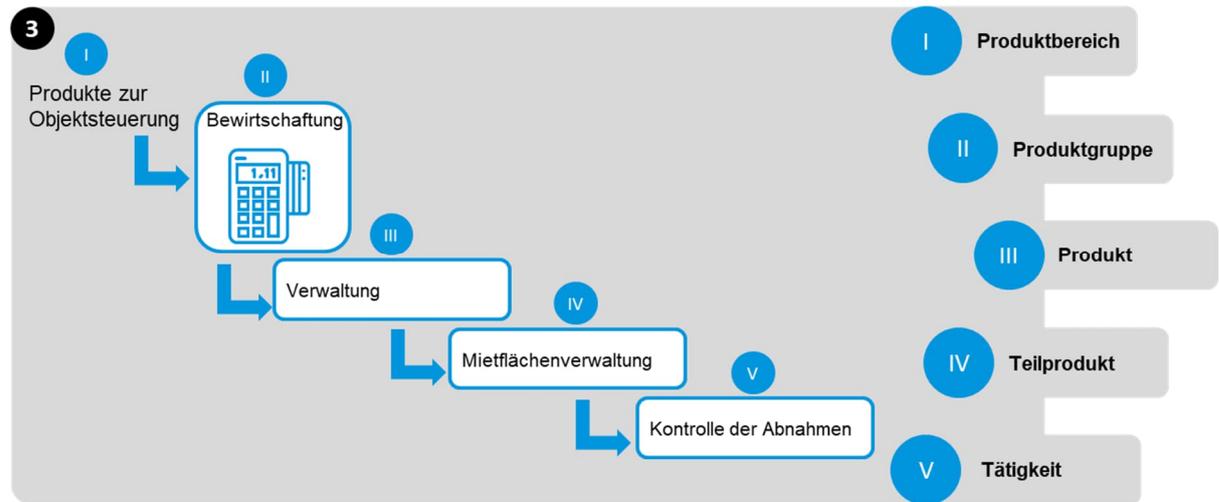


Abbildung 3: Hierarchieebenen Produktkatalog

3 Betriebsmodelle

3.1 Einteilung und Übersicht der Betriebsmodelle

Grundsätzlich wird zwischen drei Betriebsmodellen unterschieden: dem "Betreibermodell", dem "Verwaltungsmodell" und dem "Managementmodell" (vgl. Abbildung 4).

Unterstützung der Kernprozesse zu Gunsten der Nutzerdepartemente und ein transparentes, sowie der Realität entsprechendes Bild über alle Immobilienaktivitäten des Kantons sind dabei die zentralen Ziele. Um diese zu erreichen, stellt das DFR eine entsprechende Organisation und aggregiert die Daten über alle Modelle hinweg.

Die Betriebsmodelle unterscheiden sich in der Aufgabenteilung und der Zuständigkeiten zwischen dem DFR und dem Nutzerdepartement. Die folgende Darstellung visualisiert die grundlegenden Verantwortlichkeiten (Orange: Nutzerdepartement, Blau: IMAG):

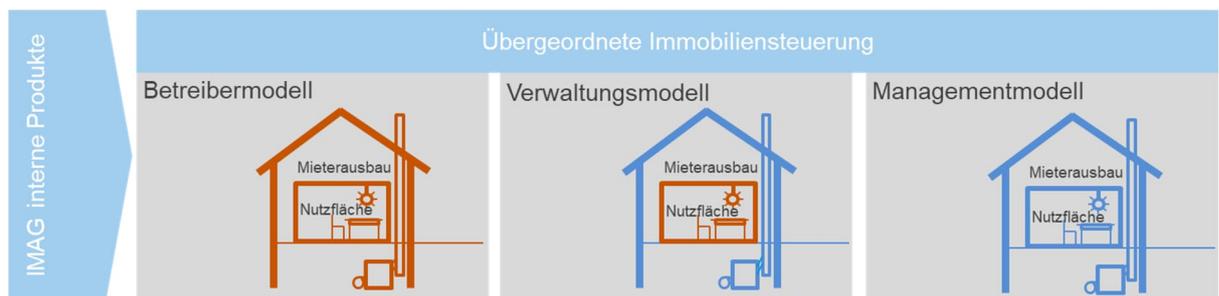


Abbildung 4: Schema der Betriebsmodelle

Alle Gebäude sind einem der drei Betriebsmodelle zugeordnet.

3.2 Zuordnungskriterien Betriebsmodelle

Damit die Zuordnung der Gebäude in ein Betriebsmodell erfolgen kann, ist das Portfolio nach Nutzungsart der Gebäude gruppiert. Die Zuweisung der Gebäude zum jeweiligen Betriebsmodell erfolgt pro Nutzungsart einheitlich.

Allgemeine Zuordnungskriterien:

- Pro Gebäude gibt es ein Betriebsmodell
- Eine unbebaute Parzelle gehört grundsätzlich in dasselbe Betriebsmodell wie das dazugehörige Gebäude
- Die Betriebsmodellzuweisung ist unabhängig von der Art der Flächenanbindung (Eigentum oder Mieter) durch den Kanton, massgebend ist wiederum die Nutzungsart / der Nutzer

Spezielle Zuordnungskriterien:

I. Zuordnung zum Betreibermodell ist sinnvoll wo:

- eine sehr spezifische Nutzungsart vorliegt
- die Nutzerprozesse untrennbar mit der Immobilie verbunden sind
- die Sicherheitsanforderungen und daraus die Anforderungen an die spezifische Technik sehr hoch sind

II. Zuordnung zum Verwaltungsmodell ist sinnvoll wo:

- eine sehr spezifische Nutzungsart einer Innenfläche / Teilfläche eines Areals / eines Gebäudes vorliegt
- respektive wo die Nutzerprozesse untrennbar mit der Teilfläche verbunden sind

III. Zuordnung zum Managementmodell ist sinnvoll wo:

- Es sich um ein Gebäude mit üblicher / gängiger Nutzung (gemessen an allen Gebäuden) handelt
- Das Gebäude einfach verschiedenen Nutzungen zugeführt werden könnte (einfache Entkopplung Nutzerprozesse / Nutzung und Gebäude)

Ergänzendes zum Thema "Wirtschaftseinheit"

Die Immobilien sind zu Wirtschaftseinheiten (WE) zusammengefasst. Diese Wirtschaftseinheiten, umgangssprachlich auch Areale, umfassen:

- eine oder mehrere geographisch zusammengehörige Immobilien inkl. deren dazugehöriger Umgebungfläche
- die auf der gleichen oder angrenzenden Parzelle liegen
- an eine gemeinsame Erschliessung angeschlossen sind
- und/oder in einem Gesamtüberbauungsplan realisiert wurden

In Ausnahmefällen (bspw. historische Bauten, besondere Immobilien, etc.) kann es sinnvoll sein, Immobilien, obschon sich die oben genannten Punkte erfüllen liessen, zu separaten Wirtschaftseinheiten / Arealen zusammenzufassen.

Pro Wirtschaftseinheit können mehrere Betriebsmodelle angewendet werden.

3.3 Übersicht Verantwortung / Kosten und Organisation

Resultierend aus der Rolle des Eigentümerversprechers obliegt die Verantwortung für die übergeordnete Steuerung der Immobilien (Portfolioprojekte, Projekt- und Bauprojekte sowie die steuernden Produkte zur Objektsteuerung) dem DFR.

Zur Wahrnehmung der Eigentümerverantwortung, Sicherstellung eines einheitlichen Leistungsniveaus und zum Management der immobilienbezogenen Risiken, definiert das DFR verbindliche Standards.

Die Betriebsmodelle und die Verantwortungszuweisung bezüglich der Produkte

Im Grundsatz sind alle relevanten Verantwortungsaspekte (u.A. Eigentümer, Betreiber, Vorortorganisation, Leistungserbringung, Budgetierung & Kosten) pro Betriebsmodell auf Stufe Produktgruppe, in einzelnen Dimensionen auf Stufe Produkt, zugewiesen.

Die folgende Auflistung zeigt die grundlegenden Rollen sowie die Verantwortung für die Leistungserbringung pro Betriebsmodell (Orange: Nutzerdepartement, Blau: IMAG):

	Betreibermodell	Verwaltungsmodell	Managementmodell
Eigentümer Vertreter	IMAG	IMAG	IMAG
Betreiber	Nutzer	IMAG / Nutzer	IMAG
Koordinationspersonen Immobilien	Nutzer	Nutzer	Nutzer
Gebäude-/ Arealverantwortliche	Nutzer	Nutzer	Nutzer
Leistungserbringung pro Produktgruppe			
IMAG interne Produkte	IMAG	IMAG	IMAG
Portfolioprojekte	IMAG	IMAG	IMAG
Projekt-/ Bauprojekte	IMAG	IMAG	IMAG
Produkte zur Objektsteuerung	IMAG / Nutzer	IMAG	IMAG
Betriebs-/ und Instandhaltungsprodukte	Nutzer	IMAG / Nutzer	IMAG
Produkte der Nutzerservices	Nutzer	IMAG / Nutzer	IMAG / Nutzer
Organisation der notwendigen Tätigkeiten zur Erbringung der Produktgruppe	Bei der verantwortlichen Organisationseinheit		
Budget- und Kostenhoheit pro Produktgruppe	Bei der verantwortlichen Organisationseinheit		

Tabelle 1: Matrix der Betriebsmodelle

Die Verantwortung wird pro Betriebsmodell auf der Stufe der einzelnen Produkte definiert (Orange: Nutzerdepartement, Blau: IMAG): **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**

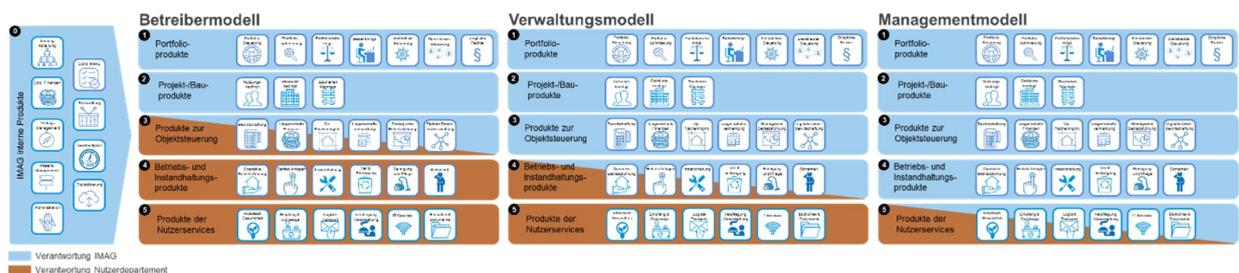


Abbildung 5: Schematische Darstellung der Zuständigkeiten pro Betriebsmodell

Verantwortungszuweisung auf Anlagen- bzw. Raumebene

Die genaue Verantwortungszuweisung pro Gebäude auf Anlagen- bzw. Raumebene erfolgt in einer Gebäude-Schnittstellenliste als Anhang zur Leistungsvereinbarung Immobilien (vgl. 3.4 Zuständigkeiten).

3.4 Zuständigkeiten

Die Immobilienverordnung (ImmoV) regelt die Zuständigkeiten des DFR und der Nutzerdepartemente im Grundsatz. Zu ihrer Konkretisierung dienen der Produktkatalog sowie die Leistungsvereinbarung Immobilien (LVImmo).

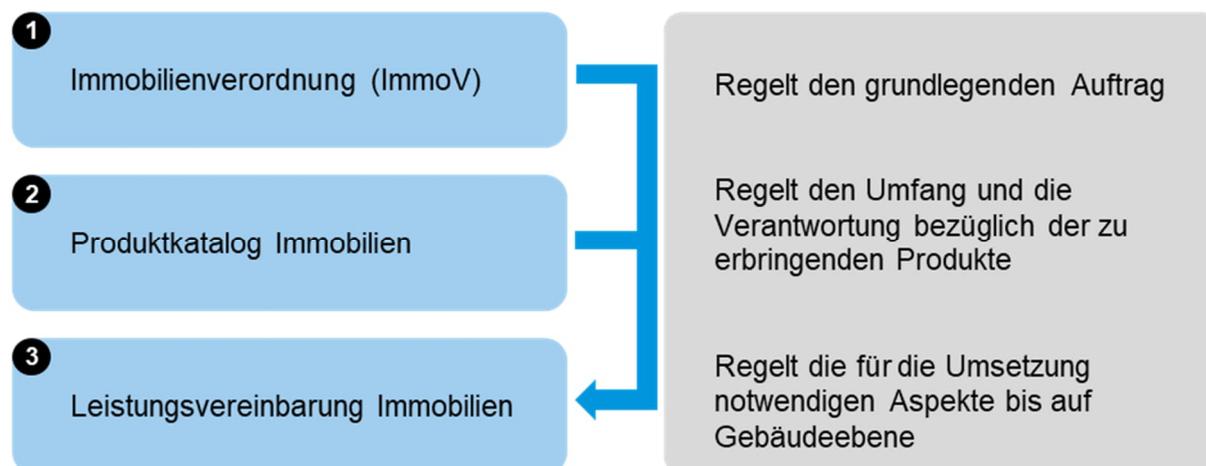


Abbildung 6: Schematische Darstellung, Konkretisierung der ImmoV bis auf Gebäude-Ebene

Leistungsvereinbarung Immobilien (LVImmo)

Die LVImmo werden zwischen dem DFR und dem Nutzerdepartement je Betriebsmodell auf Stufe Generalsekretariat abgeschlossen:

- a) Leistungsvereinbarung Immobilien "Betreibermodell"
- b) Leistungsvereinbarung Immobilien "Verwaltungsmodell"
- c) Leistungsvereinbarung Immobilien "Managementmodell"

Wobei jeweils pro Nutzerdepartement für die angewendeten Betriebsmodelle eine LVImmo gefertigt wird, das heisst im maximalen Fall drei.

Leistungsvereinbarung für temporäre Nutzungen

Werden Flächen zeitlich begrenzt genutzt, wird dafür eine Leistungsvereinbarung zwischen Immobilien Aargau (IMAG) und der Abteilung der raumnutzenden Organisationseinheit abgeschlossen. Die Leistungsvereinbarung orientiert sich an den zentralen Inhalten der am besten geeigneten LVImmo.

Einheitlicher Durchführungsprozess und verbindliche Standards

Das DFR trägt die Beschaffungsverantwortung über alle Produkte. Die Produktverantwortung startet bei der Phase "Ausführung" und gilt für die folgenden Phasen im Durchführungsprozess (Ausführung bis zur Kostenverrechnung, vgl. Abbildung 7).



Abbildung 7: Durchführungsprozess

Die definierten Standards sind für alle verbindlich umzusetzen, welche die Ausführungsverantwortung für im Produktkatalog definierte Produkte, Produktgruppen oder ganze Produktbereiche tragen.

Nur mit durchgängigen Prozessen, welche auf einheitlichen Grundlagen basieren, kann die Vereinheitlichung der Leistungsqualität und die Wahrung der Betreiber- und Eigentümerverantwortung gewahrt werden.

3.5 Koordination / Schnittstellen

Die Nutzerdepartemente und ihre innerdepartementalen Verantwortlichkeiten zum Thema Immobilien sind unterschiedlich organisiert.

Unter anderem werden folgende zentrale Tätigkeiten unterschiedlich umgesetzt: Definition und Koordination von Raumbegehren; Langfristplanung der Raumbedürfnisse der Nutzerdepartemente; Ansprechpartner bei Umsetzung von baulichen und nutzungsspezifischen Massnahmen.

Für die zentrale Führung der Immobilien ist das DFR auf einheitliche Immobilienrollen in jedem Nutzerdepartement auf strategischer, taktischer und operativer Ebene angewiesen.

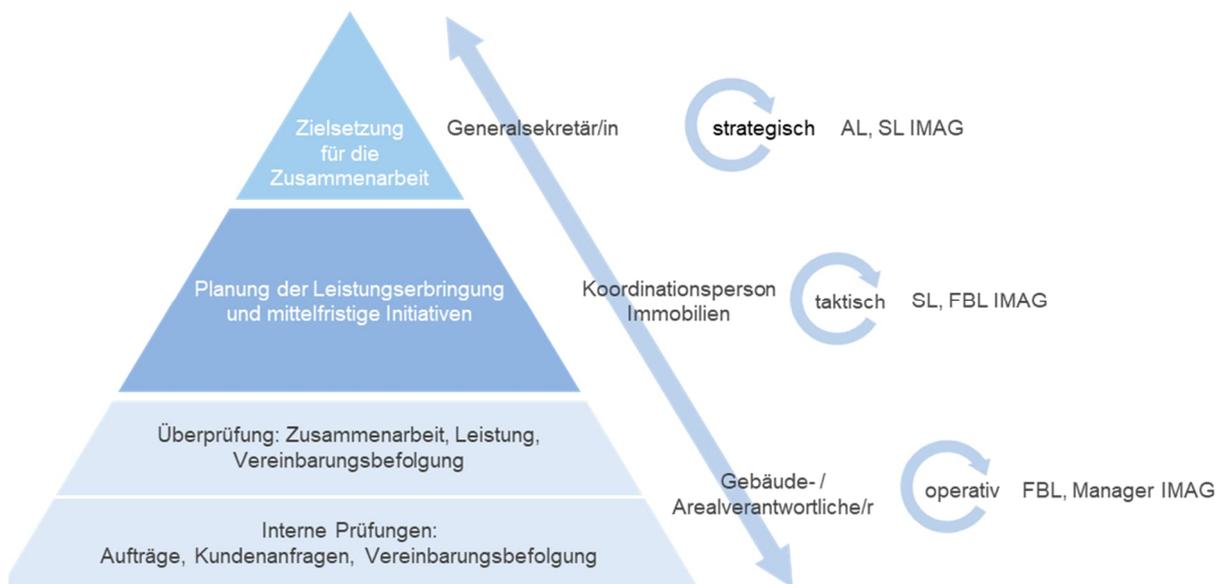


Abbildung 8: Stufengerechte Schnittstellen Nutzerdepartement / Departement Finanzen und Ressourcen

Tabelle 2 zeigt die detaillierte Übersicht zu den jeweiligen Ebenen:

	Strategisch	Taktisch	Operativ
Koordination	oberste Führungsstufe	mittlere Führungsstufe	Stufe mit direkter Betriebsverantwortung
Periodizität	einmal jährlich	mehrmals jährlich	laufend
Teilnehmer Nutzer	GS, Koordinationsperson Immobilien	Koordinationsperson Immobilien	Gebäude- / Arealverantwortliche
Teilnehmer IMAG	AL, SL	SL, FBL, Manager	FBL, Manager
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Mittel- bis langfristige Betrachtung mit Fokus auf die Langfrist - Rückblick auf Umgesetztes / Vereinbartes - Abstimmung von übergeordneten Aspekten des Immobilienbetriebs - Steuerung der laufenden strategischen Massnahmen - Koordination von zukünftigen Vorhaben - Überprüfung der langfristigen Planung 	<ul style="list-style-type: none"> - Mittel- bis kurzfristig Betrachtung mit Fokus auf Planung - Rückblick auf Umgesetztes / Vereinbartes - Abstimmung von zentralen Aspekten des Immobilienbetriebs - Steuerung der laufenden taktischen Massnahmen - Koordination von zukünftigen Projekten - Überprüfung der mittelfristigen Planung 	<ul style="list-style-type: none"> - Kurzfrist Betrachtung mit Fokus auf die aktuell anstehenden Themen - Rückblick auf Umgesetztes / Vereinbartes - Abstimmung im operativer Immobilienbetrieb - Steuerung der laufenden operativen Massnahmen - Koordination von zukünftigen Aktionen - Überprüfung der kurzfristigen Planung

Tabelle 2: Schnittstellenübersicht

Strategische Zusammenarbeit, Koordination auf oberster Führungsstufe

Einmal jährlich finden Immobiliengespräche statt. Teilnehmer sind die Leitung der IMAG (Abteilungsleiter, Sektionsleiter Portfoliomanagement und Immobilienmanagement) sowie Generalsekretär/in und Koordinationspersonen Immobilien des Nutzerdepartements.

Taktische Zusammenarbeit, Koordinationspersonen Immobilien

Die Koordinationspersonen Immobilien kennen die Abläufe und Prozesse im eigenen Departement. Zudem verfügen sie über das Netzwerk zu den entsprechenden Ansprechpartnern. Das bau- und immobilientechnische Fachwissen wird durch das Departement Finanzen und Ressourcen (Immobilien Aargau) bereitgestellt.

Die Nutzerdepartemente übertragen den Koordinationspersonen Immobilien die erforderlichen Kompetenzen mit dem Ziel, nutzerspezifische Entscheidungen unkompliziert und effizient herbeiführen zu können.

Den Koordinationspersonen Immobilien obliegen primär die folgenden Aufgaben:

- Aufbau und Pflege der Immobilienverantwortlichkeiten im eigenen Nutzerdepartement
- Koordination der eigenen Raumbedürfnisse innerhalb der übergeordneten Vorgaben
- Management der Immobiliendaten gemäss angewendeten Betriebsmodellen
- Sicherstellung eines stufengerechten Informationsflusses in Immobilienbelangen im eigenen Departement (top-down und bottom-up).
- Teilnahme an den jährlichen Departementsgesprächen zu Immobilienthemen

Operative Zusammenarbeit, Gebäude- / Arealverantwortliche

Die Nutzerdepartemente müssen die Vertretung für die betrieblichen Immobilienbelange pro Gebäude an eine (vorzugsweise in Gebäudenähe befindliche) Stelle delegieren. Wenn mehrere Departemente ein Gebäude gemeinsam nutzen, dann erfolgt die Absprache und Benennung eines Vertreters (Gebäudeverantwortliche) durch diese Departemente. Der Gebäudeverantwortliche arbeitet eng mit den Nutzervertretern der raumnutzenden Departemente zusammen und koordiniert die Gebäudebelange.

Wenn mehrere Gebäude zu einem Areal zusammengefasst sind, dann wird die Schnittstelle auf Areal-Ebene sichergestellt. Das heisst, die u.U. verschiedenen Gebäudeverantwortlichen benennen einen Arealverantwortlichen, welcher die Vertretung für betrieblichen Immobilienbelange des gesamten Areals wahrnimmt.

Diese Funktion erhält die Kompetenzen und Verantwortlichkeiten um die liegenschaftsbezogenen Aufgaben umsetzen zu können.

3.6 Kostenstruktur

Alle immobilienbezogenen Kosten werden gemäss Kontierungsanleitung (Anhang zur Weisung Handbuch über die wirkungsorientierte Steuerung von Aufgaben und Finanzen (HAF)) verbucht / rapportiert. Diese Struktur ermöglicht eine Zuweisung der Kosten zu den jeweiligen Produkten. Die daraus resultierende Transparenz ermöglicht die zentrale Führung der Immobilien.

4 Produktgruppenbeschreibung

Die folgenden Beschreibungen umreissen den Inhalt der jeweiligen Gruppe. Die Informationen sind jeweils kompakt gefasst um einen Überblick der Produktgruppen zu vermitteln.

4.1 Portfolioprojekte

Portfolioprojekte	Portfoliosteuerung	
Beschrieb Produktgruppe	<p>Gemäss übergeordneter kantonaler Ziele werden Strategien entwickelt und ein Rahmenwerk von Standards und Richtlinien geschaffen, welches es ermöglicht das Immobilienportfolio anhand unterschiedlicher Kriterien zu steuern. Die Steuerung erfolgt dabei mit der Hilfe von Monitoring, Benchmarks und Reporting von Gesamt- und Teilportfolios. Einen weiteren Aufgabenbereich bildet das strategische Flächenmanagement, welches mit Prognosen und Effizienzvorgaben eine Grundlage für die Flächenplanung darstellt. Basierend auf der Planung wird die Ressourcenallokation in Neubau-, Sanierungs- oder Nutzeranpassungsprojekten getätigt. Durch die Portfoliosteuerung wird sichergestellt, dass die Immobilien in den Gesamt- und Teilportfolios den Vorgaben entsprechend geplant und betrieben werden.</p>	
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Umsetzen der kantonalen sowie immobiliespezifischen Vorgaben - Sicherstellung ökonomischer und ökologischer Ressourceneinsatz - Substanzwerterhalt - Abdeckung der Raumbedürfnisse zu Marktkonditionen und in Betracht der demographischen Entwicklung - Wahrung Nachhaltigkeit und kulturelle Aspekte - Wirtschaftlicher Umgang mit den vorhandenen Ressourcen (Marktkonditionen) 	
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Immobilienstrategie - Strategieentwicklung Teilportfolios - Portfoliostandards und Richtlinien - Portfoliobewertung - Portfoliocontrolling - Strategisches Flächenmanagement - Szenarien Planung Portfolio - Projektportfolioverwaltung - Vertragsmanagement zur Flächensicherung - Immobilientransaktionen 	

Portfolioprodukte	Portfoliooptimierung
<p>Beschrieb Produktgruppe</p>	<p>Abstimmung und Justierung der kantonalen Immobilien in Abhängigkeit von äusseren und inneren Einflüssen. Auf Basis von kontinuierlichen Beobachtungen des Umfelds werden Auswirkungen auf das Portfolio beurteilt und adäquate Optimierungsvorschläge abgeleitet. Im Rahmen von kurz-, mittel- und langfristigen Planungen findet eine Massnahmenumsetzung statt. Im Fokus stehen bei diesen Aufgaben stets die Optimierung des Flächenbedarfs, die Optimierung der Flächenbedarfsdeckung und das Lebenszyklusmanagement des Portfolios. Zudem dienen die Daten und die abgeleiteten Erkenntnisse als Grundlage für die weiterführenden Aktivitäten im Rahmen der Portfolioprodukte.</p>
<p>Ergebnisse / Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Optimaler Flächenbedarf und Flächenbedarfsdeckung - Nachhaltige Wertsicherung der Immobilie - Zeitnahes Erkennen und Reagieren auf Änderungen im Umfeld - Standardisierung der Leistungserbringung - Datenbasierte Kontrollfunktion
<p>Produkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Datenverarbeitungsgrundlagen - Markt- und Umfeldbeobachtung - Portfolioplanung - Portfolioanalysen - Portfoliooptimierung

Portfolioprojekte	Portfoliorisikomanagement
Beschrieb Produktgruppe	<p>Gezieltes erkennen von Risiken und Definition von Massnahmen für den Umgang mit möglichen Auswirkungen. Dieser dynamische Prozess der Evaluation, Messung, Bewertung und Bearbeitung von Risiken findet auf Stufe Gesamt- und Teilportfolio statt. Risiken werden systematisch identifiziert und deren Eintrittswahrscheinlichkeiten sowie die Auswirkungen abgeschätzt. Je nach Ausprägung werden anschliessend geeignete adäquate Risikostrategien definiert. Die Umsetzung und Kontrolle der Ergebnisse schliessen den Kreislauf ab und bilden den neuerlichen Ausgangspunkt für die Risikobetrachtung. Der Risikoprozess ist daher eine proaktive Handlung zur Erkennung und Umgang mit Gefahren.</p> <p>Die Produktgruppe gewährleistet die Absicherung der Strategieziele durch periodische Risikoanalysen und die Einleitung von Gegenmassnahmen.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisierung für Risiken - Unterstützung Risikokultur - Erkennen relevanter Risiken - Vermeidung unbewusster Handlungen - Vermeiden / Minimieren von Risiken
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Risikodefinition - Risikobeurteilung (Mehrjahresplanung & Jahreskoordination) - Massnahmendefinition - Portfolio-Risikomatrix



Portfolioprojekte		Bedarfsmanagement	
Beschrieb Produktgruppe		Die Produktgruppe «Bedarfsmanagement» wird eingesetzt zur Plausibilisierung wie auch Ermittlung, Formulierung und Koordination des Nutzerbedarfs. Der Prozess ist eng an die Bedürfnisse der Nutzer gebunden. Die Produktgruppe nimmt die Bedürfnisse entgegen und leistet Unterstützung in der Formulierung und Ausarbeitung des Bedarfs. Dabei wird der Bedarf in der geforderten Art und Qualität definiert, geprüft und freigegeben. Zusätzliche Grundlagen und Rahmenbedingungen werden abhängig vom Bedarf systematisch analysiert und Lösungen werden ermittelt. Lösungsskizzen bauen auf einer Szenario-Bildung auf, wobei Nutzwerte und Kosten ausgearbeitet und gegenübergestellt werden um Angebot und Nachfrage abzustimmen. Nach dem Umsetzungsentscheid erfolgt die Übergabe an das Projektmanagement.	
Ergebnisse / Ziele		<ul style="list-style-type: none">- Erkennen und verstehen der Bedarfe- Sachliche und fachliche Bedarfsbeschreibung (definitive Nutzerbestellung)- Verschiedene Lösungsszenarien- Umsetzungsreife Vorprojektdefinition	
Produkte		<ul style="list-style-type: none">- Bedarfsformulierung- Lösungsevaluation- Kosten-/Nutzenanalyse (Ermittlung Wirtschaftlichkeit)	



Beschrieb Produktgruppe	Umsetzung von Massnahmen zur aktiven Analyse, Planung, Steuerung, Umsetzung und Kontrolle des Einzelobjekts unter Anwendung der übergeordneten Vorgaben. Durch gezieltes Handeln wird sichergestellt, dass die erwähnten Vorgaben objektspezifisch angewendet / umgesetzt werden. Mit der Wahrnehmung einer übergeordneten Kontrollfunktion kann die Qualität sichergestellt und ein effektives Risikomanagement betrieben werden.
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Optimale Nutzung der Liegenschaft aufgrund Objektstrategie- Den Vorgaben entsprechendes Halten / Betreiben der Immobilie- Bewusster Umgang mit immobilienbezogenen Risiken- Sicherstellung Werkseigentümer- und Betreiberhaftung
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Vertretung Eigentümerinteressen- Objektkonzepte und Strategien- Objektbewertung- Objektcontrolling- Objektanalysen und Berichte- Objektoptimierungen- Objektqualitätsmanagement

Portfolioprojekte	Dienstleistersteuerung
Beschrieb Produktgruppe	<p>Steuerungsaufgaben für den zielgerichteten Einsatz von externen Dienstleistern. Durch die klare Organisation, eine bewusst definierte Aufgabenabgrenzung, Führung und Kostenkontrolle werden strategische, operative, rechtliche und vertragliche Risiken überwacht und minimiert.</p> <p>Dies wird vor allem durch aktives Management folgender Punkte erreicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunden/Dienstleisterbeziehung - Anforderungen - Risiken - Vorschriften - Projekten im Dienstleistungskontext - Serviceportfolios (in ihrer Gesamtheit) - Finanzen / Kosten - Servicelevel - Verträge - Auftrags- / Service-Ausführung - Leistungsmessung
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Dienstleisterportfolio entspricht den Vorgaben - Dienstleister erfüllen die Erwartungen / vertraglichen Leistungen - Auftraggeber hält Vorschriften ein - Risiken aus Auftragsvergaben werden konsequent überwacht
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Dienstleister-Vertragsmanagement - Leistungsmessung Dienstleister - Dienstleistungs-Risikomanagement - Management / Steuerung Dienstleisterprojekte - SLA-Definition - Ausführungskontrolle - Schnittstellenmanagement Dienstleister

Portfolioprojekte		Dingliche Rechte
Beschrieb Produktgruppe	Ausführung der Prüfung und Analyse vor Immobilientransaktionen, Baubewilligungen sowie der Bau- und Nutzungsordnungen in der Rolle des Eigentümerversetzers. Daneben werden für alle Immobilien die im Grundbuch vorgezeichneten Rechte eingeräumt, beantragt, vollzogen und verwaltet. Die dinglichen Rechte regeln, nach Schweizer Recht, die unmittelbare Herrschaft über eine Sache. Sie erstrecken sich über bewegliche Sachen und Grundstücke und gelten als absolute Rechte gegenüber jedermann.	
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Rechtssicherheit des Eigentums- Unbeeinträchtigte Nutzung der Immobilien gemäss Objekt- resp. Immobilienstrategie- Nachhaltige Wertsicherung der Liegenschaften	
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Kauf und Verkaufsrechte- Dienstbarkeiten- Baubewilligungen Dritter- Bau- und Nutzungsordnung	

4.2 Projekt- & Bauprodukte



Projekt-/Bauprodukte	Nutzungsbedingte Projekte
Beschrieb Produktgruppe	<p>Nutzungsanpassungen basierend auf dem Bedarf der Nutzerdepartemente und Mietern. Das jeweilige Nutzerdepartement ist daher für die Produktgruppe bestimmend, wonach die Eigenschaften einer Liegenschaft entsprechend angepasst werden.</p> <p>Alle Projekte werden gemäss den Phasen des Schweizerischen Ingenieur- und Architektenvereins (SIA) geplant und durchgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phase 0: Initialisierung - Phase 1: Strategische Planung - Phase 2: Vorstudie - Phase 3: Projektierung - Phase 4: Ausschreibung - Phase 5: Realisierung <p>Damit umfassen «Nutzungsbedingte Projekte» den Zyklus von Neu- und Umbauten gemäss den Bedürfnissen des Nutzerdepartements bis hin zu Reparaturen und Instandsetzungen von Gebäudebestandteilen. Dies beinhaltet ebenfalls die Dokumentation der Aktivitäten mittels Erfolgs- und Investitionsrechnungen als finanzielle Kontrolle der Projekte.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Bedarfsgerechte Flächennutzung - Betriebsgestaltung gemäss Anforderungen Nutzerdepartement - Angemessenes Kosten-Nutzen-Verhältnis von Investitionen
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Neubauten - Instandsetzungen- & Reparaturen Investitionsrechnung - Instandsetzungen & Reparaturen Erfolgsrechnung - Mieterausbauten



Projekt-/Bauprodukte	Gebäudebedingte Projekte
Beschrieb Produktgruppe	<p>Sanierungen, Neu- und Nutzungsanpassungen aufgrund des Bedarfs einer Wiederherstellung oder Instandsetzung einer Liegenschaft. Im Gegensatz zur Produktgruppe «Nutzungsbedingte Projekte» sind hier nicht die spezifischen Anforderungen der Nutzerdepartemente, sondern der Erhalt des Gebäudes im Vordergrund.</p> <p>Alle Projekte werden gemäss den Phasen des Schweizerischen Ingenieur- und Architektenvereins (SIA) geplant und durchgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none">- Phase 0: Initialisierung- Phase 1: Strategische Planung- Phase 2: Vorstudie- Phase 3: Projektierung- Phase 4: Ausschreibung- Phase 5: Realisierung <p>Durch die Produktgruppe wird die Gebrauchstauglichkeit und Sicherheit der Immobilien langfristig gewährleistet. Die Wiederherstellung kann dabei aperiodisch erfolgen und nimmt gegenüber regelmässigen und einfachen Massnahmen der Instandhaltung ein umfänglicheres Ausmass an.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Sicherstellung der Gebäude-Gebrauchstauglichkeit- Werterhalt der Immobilie- Angemessenes Kosten-Nutzen-Verhältnis von Investitionen
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Neubauten- Instandsetzung Grosszyklisch- Instandsetzungen & Reparaturen Investitionsrechnung- Instandsetzungen & Reparaturen Erfolgsrechnung

Projekt-/Bauprodukte	Bauherrenmandate
Beschrieb Produktgruppe	<p>Bauherrenberatung bei Sanierungs- und Instandsetzungsprojekten. Die Projekte werden gemäss den Phasen des Schweizerischen Ingenieur- und Architektenvereins (SIA) geplant und für den Auftraggeber durchgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phase 2: Vorstudie - Phase 3: Projektierung - Phase 4: Ausschreibung - Phase 5: Realisierung <p>Die Produktgruppe begleitet damit alle Teilphasen in einem Bauvorhaben.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fachliche Unterstützung bei Bauprojekten - Sicherstellung der Gebäudefunktion - Durchführung gemäss anerkannten Richtlinien
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Bauherrenberatung

4.3 Produkte zur Objektsteuerung

Produkte zur Objektsteuerung	Bewirtschaftung
Beschrieb Produktgruppe	<p>Operative, kaufmännische und administrative Verwaltung von Immobilien im Interesse des Eigentümers. Dabei werden auf Basis von Vorgaben entsprechende Aktivitäten durchgeführt. Die Bewirtschaftung übernimmt treuhänderisch die Eigentümerfunktion und ist Ansprechpartner für Nutzerdepartement und Mieter. Während des gesamten Nutzungszeitraums der Immobilie sorgt die Bewirtschaftung für ein optimales Verhältnis zwischen Nutzungsanforderungen und Nutzungsmöglichkeiten. Einen wichtigen Teil bildet dabei der Bauwerksunterhalt. Ebenfalls erstellt die Bewirtschaftung wo vereinbart die Nebenkostenabrechnung der Liegenschaft.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Zufriedenheit Nutzerdepartement - Wirtschaftlichkeit - Ausnutzung Immobilienpotenzial - Bauwerkserhaltung - Nachhaltige Verwaltung - Strategiekonforme Massnahmenplanung pro Immobilie - Standardisierte mittelfristige Massnahmenplanung und -dokumentation
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Vermietung - Drittverwaltungsmanagement - Anmietung - Verpachtung - Pachtung - Betreuung Nutzerdepartemente - Betreuung Mieter - Nebenkostenabrechnung - Parkplatzmanagement





Beschrieb Produktgruppe	Durch die gezielte Führung und Kontrolle der Zahlungsströme werden die finanziellen Ressourcen optimal genutzt. Sowie das Budget ausgeglichen gestaltet zur mittel- / langfristigen Planung der finanziellen Mittel zur Befriedigung der Nutzungsbedürfnisse / des Immobilienbedarfs. Regelmässiges erarbeiten von Auswertungen, als Grundlage für die Portfolio- und Immobiliensteuerung.
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Sicherstellung der wirtschaftlichen Leistungserbringung - Standardisierung der Liegenschaftsfinanzen - Transparenz durch Finanzdokumentation - Finanzielle Planungssicherheit - Genauigkeit und Verlässlichkeit der Finanzplanung
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Objektbuchhaltung - Abrechnungen - Objektbudgetierung - Abschreibungen, Gebühren und sonstige Abgaben

Produkte zur Objektsteuerung	Operatives Flächenmanagement
Beschrieb Produktgruppe	<p>Erfüllen der Anforderung, dass Fläche in der bestellten Qualität und zum geplanten Zeitpunkt in der notwendigen Menge bereitgestellt wird. Dies mit dem Ziel, dass die Fläche die Leistungserbringung bestmöglich unterstützt. Die Strategie der Flächennutzung und des Flächenmix (Nutzung und Art der Nutzungsanbindung z.B. Eigentum, Miete etc.) basiert auf den übergeordneten Vorgaben (Immobilienverordnung, Immobilienstrategie etc.) und berücksichtigt u.A. aktuelle und zukünftige Anforderungen der Nutzerdepartemente, gesamtgesellschaftliche Entwicklung und Nachhaltigkeit. Wichtige Bestandteile sind die Prognose der Flächenentwicklung sowie die Definition von Anforderungen der Nutzerdepartemente und Raumkonzepten um Flächeneffizienz und Flächenkosten in der vorgegebenen Bandbreite bereitstellen zu können. Zur Überprüfung der Strategieumsetzung werden auch im Flächenmanagement regelmässig erhobene / aktualisierte Kennzahlen beigezogen. Durch die Flächenerfassung und Bedarfsanalyse (Trends) werden wichtige Grundlagen für weiterführende Produkte im Bereich Bewirtschaftung erstellt.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Optimierte und bedarfsgerechte Flächennutzung - Transparenz durch Flächendokumentation - Zufriedenheit Nutzerdepartement - Leerstandmanagement - Flächenportfolio- und Trend-Analyse
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Flächenplanung - Flächenerfassung - Flächenanalyse - Flächendarstellung

Produkte zur Objektsteuerung	Liegenschaftsvermarktung
Beschrieb Produktgruppe	Eine der Haupttätigkeiten besteht darin die Immobilie auf die Bedürfnisse des Markts auszurichten. Dabei ist der Aufbau eines Beziehungsnetzwerks ein genauso wichtiger Faktor wie die Abstimmung mit der Bewirtschaftung und der Betriebsführung. Die Sicherung der Marktgängigkeit liefert einen wichtigen Beitrag zum Gesamterfolg.
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Effiziente Prozessgestaltung der Vermietung - Standardisierung der Leistungserbringung - Zufriedenheit Nutzerdepartement - Leerstandmanagement - Marktgängige Immobilie - Vielschichtiges Beziehungsnetzwerk
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Flächenvermarktung - Vermarktungsprozesse - Objektmarketing

<p>Beschrieb Produktgruppe</p>	<p>Aktivitäten zur Erreichung der betrieblichen Eigentümerziele. Dabei werden entsprechende Informations-, Planungs-, Steuerungs- und Kontrollaufgaben für einen reibungslosen Betrieb definiert und übernommen. Es gilt eine nutzungsoptimale Bereitstellung von Flächen, Infrastruktur und Services zum vorteilhaftesten Kosten-/Nutzenverhältnis und auf einem akzeptierten Risikoniveau zu gewährleisten. Damit wird ein bedeutender Beitrag zum Gesamterfolg und zur langfristigen Nutzung einer Immobilie geleistet.</p>
<p>Ergebnisse / Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sicherstellung des Betriebs - Qualitätssicherung des Betriebs - Zuweisung Betreiberverantwortung und Eigentümerhaftung - Vorgaben / Orientierungsrahmen für operative Betriebsführung
<p>Produkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Umsetzung Objektstrategie - Sicherstellen Betreiberverantwortung - Sicherstellen Eigentümerhaftung - Betriebsvorbereitung - Führung Betriebsorganisation - Betriebscontrolling - Betriebliche Qualitätssicherung - Beschaffung Objektdienstleistungen - Betriebliches Vertragsmanagement - Energiemanagement

<p>Beschrieb Produktgruppe</p>	<p>Systemsteuerung und -verwaltung sowie Qualitätsprüfung von Daten aus der gesamten Systemlandschaft. Als Qualitätssicherungsinstanz wird sichergestellt, dass alle relevanten Daten aktuell und vorhanden sind sowie regelmäßig gepflegt werden. Bestrebungen für eine digitale Vereinheitlichung werden kanalisiert mit dem Ziel die Effizienz der betrieblichen Prozesse zu erhöhen (vereinfachen und beschleunigen). Die Objektsysteme schaffen Transparenz, um eine effiziente Flächennutzung und Bewirtschaftung sicherzustellen. Zudem ist die Planung und die Überwachung der Transformation von "analogen" zu vollständig digitalisierten Prozessen eine weitere zentrale Leistung.</p>
<p>Ergebnisse / Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Effizientes Datenmanagement - Standardisierte Datengrundlage - Angemessene Qualitätssicherung
<p>Produkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stammdatenpflege - Objektinformation und -Navigation - Pflege IT-Systemlandschaft Abteilung - Datenmanagement Kern- und Umsysteme Abteilung

4.4 Betriebs- & Instandhaltungsprodukte



Betriebs- und Instandhaltungsprodukte	Operative Betriebsführung
Beschrieb Produktgruppe	<p>Umfasst die Inbetriebnahme, Abnahme und Übernahme von neuen technischen und infrastrukturellen Anlagen oder Gebäuden. Mit der Koordination und Steuerung des Betriebs wird sichergestellt, dass eine definierte Zurverfügungstellung der Anlagen und Gebäude stattfindet. Die Aufgaben erfolgen unter anderem durch Rundgänge zur anlagen- und bauteilübergreifenden Inspektion und Mängelverfolgung. Die Anlagen und Prüfpunkte werden fristgerecht überprüft und eine Betriebsdokumentation geführt. Die Nutzerdepartemente profitieren von den Informationen bezüglich Anlagen und Gebäude.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Sicherstellung des Betriebs - Transparenz durch Betriebsdokumentation - Information und Kommunikation an Nutzerdepartemente
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Planung Regelbetrieb - Betriebsübernahme / -aufnahme - Objektbetrieb - Mängel und Gewährleistung - Auftragsmanagement - Betriebsdokumentation - Inventarmanagement



Beschrieb Produktgruppe	Sicherstellung des vorschriftsgemässen Betriebs und Unterhalt von Gebäudeanlagen. Der Prozess beginnt bei der Übernahme neuer Anlagen und setzt sich im Betrieb fort bis hin zur Störungsbehebung. Dies bedarf einer laufenden Planung bezüglich Ressourcen und Personal, wie Handwerker und Pikettendiensten, um den Betrieb ganzheitlich zu sichern. Die Produktgruppe beinhaltet zudem das Anlagenreporting der Störungsbehebungen, um diese zu analysieren und in Zukunft vermeiden oder vermindern zu können. Ziel ist die wirtschaftliche und sichere Betriebsoptimierung der vorhandenen Anlagen auf Basis der Betriebsdatenauswertung und den geforderten Verfügbarkeiten. Betriebliche Anforderungen werden dabei an Bedürfnisse des Nutzerdepartements angepasst, um die definierten Verfügbarkeiten der Anlagen zu gewährleisten.
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Sicherstellen der definierten Verfügbarkeiten der Anlagen / Flächen- Sicherstellung eines optimalen Betriebs der Anlagen- Zufriedenheit Nutzerdepartement- Kontinuierliche Überwachung der Anlagen- Kostenmanagement durch ein transparentes Betriebsdatenmanagement
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Planung Anlagenbetrieb- Übernahme- Betreiben- Störungsbehebung- Pikettdienst- Betriebsoptimierungen- Handwerkerdienste



Beschrieb Produktgruppe	<p>Technische und administrative Massnahmen zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der technischen und infrastrukturellen Gebäudeanlagen und -bauteile. Das Ziel der Gebäudeinstandhaltung besteht darin, ein nach wirtschaftlichen und sicherheitsrelevanten Gesichtspunkten nutzbare und verwertbare Immobilie gemäss den Vorgaben der Eigentümerschaft zu erhalten. Dies beginnt bei der Definition einer Strategie zur Festsetzung der Regelmässigkeit der Überprüfungen und der Massnahmenplanung. Inspektionen und Wartungen dienen zur regelmässigen Erkennung von möglichen Abweichungen des Verschleisses und Funktionalität sowie der Instandstellung der Abweichungen. Durch eine gezielte Instandhaltung wird die Betriebsdauer von Anlagen und deren Anschaffungskosten an der definierten Objektstrategie ausgerichtet. Eine lückenlose Dokumentation der Inspektionen, Wartungen und allfälligen Instandsetzungen wird sichergestellt. Diese Transparenz macht eine Überprüfung der umgesetzten Massnahmen möglich. Die Nutzerdepartemente profitieren von der sicheren Benutzung und Einsatzbereitschaft im Rahmen der definierten Verfügbarkeiten der technischen und infrastrukturellen Anlagen.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Bewahrung der Gebrauchstauglichkeit von Anlagen- Gesetzeskonformität- Sicherstellung des optimalen Betriebs der Anlagen
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Instandhaltungsstrategie- Instandhaltungsplanung- Inspektion (Überwachung)- Wartung (Instandhaltung)- Instandsetzung & Massnahmen- Verbesserung- Ersatz / Erneuerung- Neuanschaffung (Veränderung)- Abbruch / Rückbau



<p>Beschrieb Produktgruppe</p>	<p>Versorgung mit unterschiedlichen Medientypen (z.B. Strom, Gas, Wasser, Fernwärme, Kommunikation, etc.). Dies beinhaltet die Aushandlung von Konditionen, das Überprüfen von Restbeständen und die zeitgerechte Nachbestellung nach klar definierten Regeln (z.B. Mindestbestände, Beschaffungshorizonte etc.). Das Identifizieren und Ausnutzen von Optimierungspotenzial über alle Medien wird zielgerichtet und laufend vorgenommen.</p> <p>Der zweite Bestandteil umfasst die Entsorgung von Abfall und Wertstoffen aus dem Gebäudebetrieb. Grundlage bilden dabei objektspezifische Ver- und Entsorgungskonzepte sowie die Konzepte für die Sondertrennung, welche die effiziente und umweltgerechte sowie gesetzteskonforme Entsorgung des Abfalls (alle Fraktionen) zum Ziel haben.</p>
<p>Ergebnisse / Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bedarfsgerechte Medienversorgung - Kosten- und umweltgerechte Abfallentsorgung - Sicherung der Datenvernichtung
<p>Produkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Medienversorgung - Telekommunikationsversorgung - Materialversorgung - Abfallentsorgung - Recycling-Abfälle - Dokumentenvernichtung - Datenträgerentsorgung



<p>Beschrieb Produktgruppe</p>	<p>Gewährleisten der Reinigung und Pflege aller Immobilien im Innen- wie auch im Aussenbereich. Dafür werden übergeordnete Reinigungsstandards und objektspezifische Reinigungsziele definiert. Sowie die entsprechende Organisation und Ressourcen für die Ausführung bereitgestellt. Als Arbeits- und Kontrollmittel werden Reinigungspläne erstellt und deren Ausführung kontrolliert.</p>
<p>Ergebnisse / Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aufrechterhalten des Gebäudes - Einhaltung der Standards - Zufriedenheit Nutzerdepartement durch Pflege der Immobilie
<p>Produkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Unterhaltsreinigung - Zwischen- und Grundreinigung - Reinigung Umgebung / Aussenflächen - Reinigung Baukörper / Fassade - Spezial- / Sonderreinigungen - Notreinigungen - Winterschutzmassnahmen - Schädlingsbekämpfung - Umgebungspflege, Gärtnerei- und Pflanzenarbeiten



<p>Beschrieb Produktgruppe</p>	<p>Gewährleisten der Objekt-, Anlagen- und Personensicherheit. Dafür werden objektspezifische Schutzziele und -massnahmen zur Erreichung dieser Ziele definiert sowie die entsprechende Organisation inkl. Ressourcen bereitgestellt. Dafür werden Sicherheits- und Notfallpläne erstellt und deren Ablauf präventiv geübt. Die Produktgruppe definiert zudem den Einsatz eines Sicherheitsdienstes und entsprechende Schliessverwaltung zur Objektsicherung.</p>
<p>Ergebnisse / Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gewährleistung Personenschutz - Einhaltung der regulatorischen Anforderungen - Sicherstellung eines sicheren Betriebs - Gewährleistung Sicherheit Nutzerdepartement
<p>Produkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Baulicher Objektschutz - Betrieblicher Objektschutz - Interventionsdienst - Schliessmanagement - Personensicherheitsdienste - Eventsicherheit - Berechtigungen / Bewilligungen - Verkehrsmanagement - Eigentumsschutz - Notrufzentrale (besetzen, betreiben)

4.5 Produkte der Nutzerservices



Nutzerservices	Arbeitsschutz & Gesundheit
Beschrieb Produktgruppe	Sicherstellung der Zielerreichung in den Themen sowie die dafür notwendige Organisation. Beim Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz steht die Sicherheit der Nutzerdepartemente bzw. Mieter sowie aller Besucher im Vordergrund. Sicherheitsrisiken für Nutzerdepartement und Mieter werden dabei identifiziert und Gegenmassnahmen frühzeitig ergriffen. Dies umfasst einerseits gesundheitliche Aspekte und andererseits Notfallpläne. Die Sicherheit am Arbeitsplatz sowie Bedienungs- und Nutzungssicherheit von Anlagen und Gebäudeteilen stehen dabei im Vordergrund. Im Thema Umwelt wird ein umweltgerechter Betrieb durch regelmässige Überprüfung entsprechender Kennzahlen sichergestellt.
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Einhaltung der Arbeitssicherheit - Umweltgerechter Betrieb
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit - Umweltschutzdienste



Nutzerservices		Empfangs- und Conciergedienste
Beschrieb Produktgruppe	<p>Beinhaltet u.A. die Anmeldung und Vermittlung von Besuchern und Lieferanten, Betreuen des Nutzerdepartements und Auskunftserteilung, Zutrittskontrollen und Ausweiserstellung sowie zusätzlichen Conciergedienst wie z.B. Wäschereiservice, Reservation von Hotels und Restaurants, Schneidereiservice etc.</p> <p>Die Nutzerdepartemente bekommen durch diese Produktgruppe ein zentrales Informations- und Zutrittsmanagement, speziell für externe Besucher. Die zusätzlichen Conciergedienste erhöhen den Komfort des Nutzerdepartements und sind zusätzliche Services für Mitarbeitende.</p>	
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Besucherzufriedenheit- Sicherstellung Zutrittskontrolle- Erhöhung Mitarbeiterzufriedenheit	
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Empfangsservices- Sitzungszimmerservices- Wäschereiservices	



Beschrieb Produktgruppe	<p>Organisation und Verteilung von Gütern sowie Personen. Dies geschieht gebäudeintern durch die Bereitstellung von Postservices für den Brief- und Paketumschlag. Die Bewirtschaftung des Mobiliars sowie Büromaterial und deren Lagerung gehört ebenso zur Produktgruppe, um Nutzerdepartementen die benötigte Ausstattung zu gewährleisten. Eine vorausschauende Planung und Dokumentation unterstützen zudem interne Arbeitsprozesse. Unterschiedliche Reise- und Transportdienstleistungen garantieren den Waren- und Personentransport auch ausserhalb des Gebäudes. Diese Produktgruppe ermöglicht eine termingerechte und sichere Lieferung von unterschiedlichen Gütern und übernimmt die Reisedsteuerung für das Nutzerdepartement.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Sicherstellung des Betriebs- Gewährleistung der Gebäudeausstattung- Termingerechte und kosteneffiziente Verwaltung von Waren
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Büromaterialservice- Postservices- Mobiliarmanagement- Umzüge- Lagermanagement- Fuhrparkmanagement- Reisedienstleistungen- Transportdienstleistungen



Nutzerservices	Verpflegung
Beschrieb Produktgruppe	Leistungen zur Unterstützung von Veranstaltungen und Verpflegungen der Nutzerdepartemente. Bequeme Verpflegungsmöglichkeiten innerhalb des Gebäudes gemäss Bedürfnissen. Der Cateringservice übernimmt dabei unterschiedliche Verpflegungsdienste gemäss dem gewünschten Service-Level. Der Verpflegungsservice wird des Weiteren auch zur Koordination bei Veranstaltungen im Objekt eingesetzt. Für Anlässe gibt es neben dem gastronomischen Service ebenfalls einen Veranstaltungsservice um Events des Nutzerdepartements kostenbewusst durchzuführen. Dabei werden sämtliche Aufgaben und deren Koordination übernommen, um einen Event zu planen, durchzuführen und Nacharbeiten abzuschliessen.
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Qualitätsgerechte Verpflegung der Nutzerdepartemente- Sicherstellung des Service-Levels- Wirtschaftliche Durchführung von Veranstaltungen
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Catering und Gastronomie- Eventmanagement



Nutzerservices	IT-Services
Beschrieb Produktgruppe	Pflege der Schnittstellen zu den IT-Organisationen der Nutzerdepartemente. Sicherstellen der Einbindung in Aktivitäten / Umbauten / Projekte wo massgeblich. Basierend auf der Relevanz der IT-Infrastruktur ist Fach- und Besteller-Kompetenz für IT-Anlagen sicherzustellen welche fest mit dem Gebäude verbunden sind und nicht zur Betriebseinrichtung (z.B. Beamer, Smart-screens etc.) gehören.
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- IT-Infrastruktur (ohne Betriebseinrichtung) nach Vorgaben- Effizientes Schnittstellenmanagement mit IT-Organisationen
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Schnittstellenmanagement zu IT- Bestellungen IT-Services- Beratung IT-Ausrüstung AP- Beratung IT-Ausrüstung SiZi

Nutzerservices	Bibliothek- und Dokumentenservices
Beschrieb Produktgruppe	<p>Services zur Dokumentenverwaltung und deren Inventarisierung. Ziel ist eine effiziente Verwaltung und Bereitstellung von Dokumenten. Erfassung und Aufbewahrung der Unterlagen gemäss Datenschutz sowie Kopierservice um Unterlagen in unterschiedlicher Form verwenden und weiterleiten zu können, Bibliotheksservices zur Bereitstellung von verschiedenen Medien. Unterstützend übernimmt eine Administrationsstelle die interne Koordination übergeordneter Verzeichnis- und Adressverwaltung. Nutzerdepartemente haben durch diese Produktgruppe einen breiten Zugang zur Dokumentenaufbereitung sowie Weiterverarbeitung. Dokumente werden so zentral verwaltet und deren Verfügbarkeit für das Nutzerdepartement ist sichergestellt.</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Unterstützung des Betriebs gemäss Service-Level - Sichere und effiziente Dokumentenverwaltung - Zentrale Anlaufstelle für Administrationsdienste
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Administrationsservices - Bibliotheksdienste - Büroservices - Dokumentenmanagement

4.6 Interne Produkte

Die internen Produkte werden lediglich in der vorliegenden internen Version des Handbuchs beschrieben.



Interne Produkte	Leitung Abteilung
Beschrieb Produktgruppe	<p>Gesamtheit der Grundsätze der Unternehmensführung (ähnlich Corporate Governance). Ist der rechtliche und faktische Ordnungsrahmen für die Leitung und Überwachung der Abteilung im Sinne aller relevanten Anspruchsgruppen. Der Ordnungsrahmen wird massgeblich durch rechtliche Vorgaben und übergeordnete Vorgaben des Departements bestimmt.</p> <p>Das Leitungssystem besteht aus allen relevanten Gesetzen, Richtlinien, Leitbilder und Prozesse der Unternehmensleitung und –überwachung (Steuerungs- und Regelungssystem)</p>
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Effektives Steuerungs- und Regelungssystem
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Strategie und Ziele IMAG - Corporate Riskmanagement - Qualitätsmanagement - Prozess- und Managementmodell - Anspruchsgruppenmanagement - Begehrensmanagement



Beschrieb Produktgruppe	Finanzbuchhaltung und Controlling der IMAG auf übergeordneter Ebene. Damit ist die Produktgruppe weiterführender als die Durchführung des Rechnungswesens und der Betriebsbuchhaltung. Zusätzlich werden Informationen zentral gesammelt und ausgewertet, um diese intern als Entscheidungsgrundlage und Monitoring zu nutzen. Das Controlling liefert Grundlagen zur Steuerung der IMAG und ermöglicht, mittels Reporting der definierten Kennzahlen und Benchmarks, eine Überprüfung des Zielerreichungsgrads der finanztechnischen Vorgaben. Dadurch können Korrekturmaßnahmen in Falle von Soll-Ist-Abweichungen ergriffen werden. Durch das Controlling erhalten Verantwortliche umfassende und detaillierte Transparenz zur finanziellen Situation der IMAG und können darauf basierend Entscheidungen und die zukünftige Planung festlegen.
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Standardisierte Qualitätssicherung- Sicherstellung der wirtschaftlichen Leistungserbringung- Transparenz und Kontrolle der Zielerreichung
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Finanzinformationen- Reporting IMAG- IKS IMAG- Reporting Sektionen- Jahresbericht- Aufgaben- und Finanzplanung- Finanzkennzahlen Immobilien- Monatsabschluss- Finanzielle Projekt- und Anlagedaten

<p>Beschrieb Produktgruppe</p>	<p>Steuerung von Finanzierungsquellen und -strukturen sowie Investitionsentscheiden. Dabei werden insbesondere das Accounting und die Finanzplanung in Zusammenarbeit mit der Abteilung Finanzen überwacht. Zum Leistungsumfang zählen das Analysieren und Bestimmen der optimalen Finanzierungsstruktur für Projekte sowie das Besteuern von Kapital für Kreditanträge bei Bauvorhaben. In diesem Zusammenhang stehen auch die Buchhaltung und Steuerung von Abschreibungen. Durch diese Produktgruppe wird eine Wertsicherung gewährleistet, da die Produkte transparente Entscheidungen und eine effiziente Ressourcenplanung ermöglichen.</p>
<p>Ergebnisse / Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nachhaltige Wertsicherung der Immobilie - Optimierte Finanzierungsstruktur - Sicherstellen der Qualität
<p>Produkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Überwachung Accounting - Finanzierungsstrukturen - Finanzielle Sicht in Kreditanträgen für Bauvorhaben - Anlagebuchhaltung



Interne Produkte		Beschaffung	
Beschrieb Produktgruppe	Definition von Vorgaben im Thema Beschaffung sowie Durchführung von strategischen Beschaffungsmassnahmen.		
	<p>Strategische Beschaffung</p> <p>Während Beschaffungsmassnahmen für operative Zwecke in der Regel im Rahmen definierter Geschäftsprozesse bearbeitet werden, kann es in Fällen mit besonderer Bedeutung, zum Beispiel wenn sie strategisch wichtig sind, zweckmässig sein, die Beschaffung formal als Projekt abzuwickeln. Meilensteine können u.A. sein: Beschaffungsplanung, Angebotsplanung, Angebots-einholung, Auswahl Lieferanten oder Dienstleister, Vertragsabwicklung und Vertragsbeendigung</p> <p>Operative Beschaffung</p> <p>Prozess von der Bedarfsklärung über Bedarfsdokumentation zur Bestellung und Lieferkontrolle</p>		
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Standardisierte Leistungsnachfrage- Qualitätssicherung- Rechtssicherheit		
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Beschaffungsvorgaben- Rechtliche Vorgaben / Compliance- Beschaffungsevaluation- Beschaffungsprojekte		

Interne Produkte		Vertragsmanagement
Beschrieb Produktgruppe	Tätigkeiten rund um die Erstellung, Anwendung sowie Archivierung von Verträgen. Es werden standardisierte Vertragsvorlagen geschaffen, welche der vorliegenden Gesetzgebung entsprechen und Nutzerdepartementen Richtlinien für den Vertragsumgang bieten. Die zentrale Verwaltung und Dokumentation der Verträge ermöglichen zudem eine Transparenz der Vertragserfüllung durch Überprüfung der Vertragskennwerte. Die Produktgruppe ist somit mit den Produktgruppen «Zentrales Qualitätsmanagement» sowie «Corporate Riskmanagement» verknüpft, um die Umsetzung der Richtlinien zu gewährleisten und Risiken durch entsprechende Vertragsbedingungen zu minimieren.	
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Standardisierte und gesetzeskonforme Vertragsbedingungen - Risikomanagement durch Vertragscontrolling - Entscheidungsgrundlage für den Vertragsumgang 	
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> - Vertragsverwaltung - Vertragsstandards 	



Interne Produkte		Nachhaltigkeit
Beschrieb Produktgruppe	<p>Strategien und Aktivitäten, um die internen sowie rechtlichen Nachhaltigkeitsrichtlinien einzuhalten. Nachhaltigkeitsaspekte werden systematisch analysiert und Massnahmen eingeleitet, um die Ziele erreichen zu können. Die Vorgaben werden durch die Organisationsstrategie sowie durch Gesetze gegeben. Eine laufende Überprüfung der Aktivitäten ist nötig, um Gesetzesänderungen und Abweichungen vorausschauend adaptieren zu können. Die Produktgruppe fordert daher nicht nur datenbasierte Analysen der Prozesse und Kenngrößen, sondern auch Schulungen, um Verhaltensweisen entsprechend anzupassen. Die Aktivitäten sichern den Nutzerdepartementen somit nachhaltige Liegenschaften.</p>	
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Berücksichtigung der Wirtschaftsdimensionen- Berücksichtigung der Gesellschaftsdimensionen- Berücksichtigung der Umweltdimensionen- Fachgruppe Nachhaltiges Bauen und Bewirtschaften (NBB)	
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Umweltstandards- Gesellschaftsstandards- Wirtschaftsstandards	

<p>Beschrieb Produktgruppe</p>	<p>Prozessorientierte Steuerung mit der Zielsetzung, den Wissenstransfer innerhalb der Organisation transparent und effizient zu gestalten. Dafür werden relevante Inhalte gespeichert und dokumentiert, um diese der breiten Nutzung zur Verfügung zu stellen. Die Produktgruppe verknüpft und interpretiert Informationen, um diese zu einem strukturierten Wissen zusammenzufügen. Die Digitalisierung bietet hierbei Optimierungspotenzial, um die Verarbeitung sowie Nutzung intelligent zu gestalten. Dies umfasst die Evaluation der relevanten Inhalte, den Aufbau und die Pflege von geeigneten Strukturen zum Transfer des Wissens sowie die Beauftragung und Schulung der Ressorts zur Pflege der Inhalte. Durch die Analyse des gesammelten Wissens lassen sich Prozesse optimieren und weiterentwickeln. Dies ermöglicht verbesserte Abläufe für Nutzerdepartemente sowie Zugang und Ausführungen zu betriebsrelevanten Themen.</p>
<p>Ergebnisse / Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Knowhow-Transfer - Innovative Prozessgestaltung - Sicherstellen der Wissenstransparenz
<p>Produkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen - Vorgaben - Wissenscontrolling



Interne Produkte		Digitalisierung	
Beschrieb Produktgruppe	<p>Übergreifender Aufbau, Koordination und Steuerung von Datenstrukturen und IT-Systemen. Durch die zentrale Verwaltung und Bereitstellung von digitalen Daten und Informationen kann der Immobilienbetrieb langfristig optimiert und Prozesse effizienter gestaltet werden. Die Zusammenschliessung der verwendeten IT-Systeme gewährleistet die Komptabilität und ermöglicht die Digitalisierung von analogen Tätigkeiten und damit eine Produktivitätssteigerung. Die Produktgruppe stellt zudem den Datenschutz gemäss rechtlichen Vorgaben sicher und passt interne Richtlinien laufend an die Gesetzgebung an. Den Nutzerdepartementen stehen dadurch einheitliche und verknüpfte Systeme zur Verfügung, welche den Umgang mit Daten sowie den Informationsaustausch und die Zusammenarbeit erleichtern.</p>		
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Bereitstellung von adressatengerechten Datensätzen- Optimierte und effiziente Betriebsprozesse- Transparenter Daten- und Informationsfluss- Gewährleistung des Datenschutzes		
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Datenstruktur IMAG- Systemlandschaft- CAD-Systemverwaltung- CAFM-Systemverwaltung- Datenoptimierung- Datenschutz- Digitalisierung der Leistungserbringung		



Interne Produkte		Administration
Beschrieb Produktgruppe	<p>Administrations- und erweiterte Assistenzaufgaben um den operativen Betrieb sicherzustellen. Diese umfassen organisatorische und administrative Tätigkeiten, welche das Kerngeschäft unterstützen.</p> <p>Insbesondere übernimmt die Produktgruppe die Supportleistungen in den Bereichen Berichtswesen, IT-Koordination, Personalwesen, Wohnbauförderung der Kantone Aargau und Luzern und fungiert als Drehscheibe der Abteilung für interne und externe Kunden. Die Verwaltung kann dabei sach- oder personenbezogen sein und wird zunehmend digital geführt.</p>	
Ergebnisse / Ziele	<ul style="list-style-type: none">- Optimierte Betriebsprozesse- Standardisierung der Leistungserbringung- Fokus der Nutzerdepartement auf operativen Betrieb	
Produkte	<ul style="list-style-type: none">- Assistenz Abteilungsleitung- Allgemeine Abteilungsassistenz- Berichtswesen- IT-Koordination- Wohnbauförderung- Interne Leistungsabrechnung- Personaladministration	