

ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ДОГОВОРИТЕ ЗА ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ СЪГЛАСНО БДС № ЕН 15221-2

Бисерка Маринова

Сборник доклади от конференция на Икономическия университет, Варна, 2012

Ключови думи: стандарт, мениджмънт, фасилити услуги, договори

Резюме:

Докладът разглежда приложното поле на стандарта БДС № ЕН 15221-2 и целите на разработените указания за съставяне на договори за ефективен фасилити мениджмънт. Описани са минималните изискуеми клаузи в договорите; процедурите по сключване и актуализиране; механизмите за избягване на спорове. Дискутират се различни форми на договорите според вида на фасилити мениджмънта.

I. ЦЕЛИ, ПРАВНА СИЛА И ПРИЛОЖНО ПОЛЕ НА БДС ЗА ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ.

Стандартите за израз на необходимостта да се създадат единни критерии за качество на стоки, услуги и процеси, което да гарантира:

- защита на потребителите;
- безопасност;
- засилена социална отговорност;
- оптимално съхраняване на околната среда.¹

Стандартите за услуга „определят изискванията, на които трябва да отговаря една услуга, за да бъде осигурена нейната пригодност за използване по предназначение”.²

Свободното движение на стоки и услуги, особено в рамките на Европейския съюз, налага да се уеднаквят изискванията и спрямо фасилити услугите.

Приетите през 2006г европейски стандарти по различни аспекти на фасилити мениджмънта имат статута на български стандарти от 28 април 2009г.

Съгласно определянето на термина, съдържащо се в т. 2.5. от ЕН 15221-1:2006 ”Подпомагане на управлението. Част 1: Термини и определения”, под фасилити мениджмънт следва да се разбира „интеграция на съоръжение за управление за поддържане и развитие на договорените услуги, които подпомагат клиент и да се подобри ефективността на основната дейност”.

Дефиницията за фасилити мениджмънт, приета от Управителния съвет на Българската фасилити мениджмънт асоциация, е значително по-детайлизирана и включва в термина: „Интеграция на процеси в рамките на една организация за предоставяне и развитие на договорени услуги, които служат за подпомагане и подобряване на

¹ Вж. повече за приемането и правната сила на стандартите в бр. 2/2011г на БДС Компас, издание на Българския институт за стандартизация.

² Дефиницията е публикувана в сайта на Българския институт за стандартизация: <http://www.bds-bg.org/>

ефективността на основната дейност на организацията". Фасилити мениджмънта е обхваща всички дейности по поддръжката и управлението на непроизводствените активи на всяка една компания - почистване, безопасност, сградни инсталации, BMS системи, CAFM системи, телекомуникации, ОВК, енергийна ефективност, паркинг системи, пожарна безопасност и др."³

Договорите за фасилити мениджмънт по необходимост имат за предмет различни видове услуги и условията за предоставянето им. Сферата на тези услуги според европейския стандарт са две големи групи:

1. пространство и инфраструктура, включваща примерно услугите по:
 - а/ осигуряване на пространство/настаняване/;
 - б/ осигуряване на работна среда;
 - в/ техническа инфраструктура;
 - г/ почистване;
2. хора и организация, включваща примерно услугите по:
 - а/ гарантиране на здравословни, безопасни и сигурни условия на средата;
 - б/ гостоприемност на работното пространство, осигуряващо удобство;
 - в/ предоставяне на информация и комуникация;
 - г/ логистика.

Указанията за разработване на договори за подпомагане на управлението, които са обект на регламентацията от европейския стандарт EN 15221-2:2006 „Подпомагане на управлението. Част 2”, не представлява някакво задължително съдържание, нито изчерпва възможностите заинтересованите страни да включват и други клаузи. Целите, които този стандарт си поставя, са насочени към улесняване на трансграничното договаряне между клиента и предоставящата услуги организация. Това се постига чрез идентификация на различните типове договори за фасилити мениджмънт, посочване на основните права и задължения на страните, за да се избегнат възможните недоразумения, произтичащи от неясни правни квалификации и да се минимализират споровете.

Приложното поле на Указанията на практика обхваща всички случаи на предоставяне на услуги по фасилити мениджмънт в рамките на Европейския съюз, независимо от типа на услугата и работната среда. В стандарта се подчертава, че дадените препоръки са най-подходящи за използване при подготовка на договори между клиент и външен доставчик на услуги по фасилити мениджмънт. При съответно отчитане на спецификите Указанията могат да бъдат прилагани и в случаите, когато предоставящата услугата е в структурата на клиента или става въпрос за т.н. services Level Agreements /SLA/.

II. ВИДОВЕ СПОРАЗУМЕНИЯ ЗА ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ.

При избор на типа на договор за фасилити мениджмънт е необходимо да бъдат взети под внимание различни обстоятелства, от които зависят конкретните потребности на клиента:

³ Източник: <http://www.bgfma.bg/>



На тази основа се различават два основни типа споразумения при фасилити мениджмънта:

- договори, включващи степен на отговорност за определяне на цялостната стратегия за фасилити мениджмънт в съответствие със стратегията за основна дейност – на стратегическо, тактическо и операционно ниво;
- договори, които са ограничени единствено до тактическо и оперативен ниво.

III. ОСНОВНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА СПОРАЗУМЕНИЯТА ЗА ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ.

Указанията за разработване на договори в разглежданата сфера на услуги посочват необходимостта в този процес да се направят уточнения, които по несъмнен начин показват общата воля на клиента и компанията, предоставяща фасилити мениджмънт.

На първо място следва да се определи **време за подготовка на споразумението**, което трябва да е пропорционално на размера, сложността и комплексността на предоставяните услуги. Задължително е да се определят очакванията на всички заинтересовани страни, за да бъдат те разписани в конкретни разпоредби от договорите впоследствие.

Необходимо е още преди да се пристъпи към подписване на споразумение за фасилити мениджмънт услуги, да има **яснота за взаимните ползи от договора**, като всяка от страните по него трябва да има изготвен анализ относно своя финансов интерес.

Успешен фасилити мениджмънт е немислим без **информирание за стратегическите цели на клиента**.

Познаването на **вътрешно-фирмената култура и процеси** са допълнително условие за взаимноизгодно сътрудничество в хода на изпълнението на споразумението. От гледна точка на **комуникацията** между страните е важно те да определят към кои лица и структури ще се насочва информацията в процеса на осъществяване на мениджмънт услугите, особено в случай, че споразумението е дългосрочно.

IV. ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ КОМПОНЕНТИ НА ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ СПОРАЗУМЕНИЯТА.

Несъмнено спецификите в предоставяните услуги от гледна точка на техния вид, обхват, сложност и продължителност, дават своето отражение върху съдържанието на всеки един договор. Указанията, съдържащи се в разглеждания стандарт, дават типизирани най-важните клаузи, без които едно споразумение за фасилити мениджмънт не би могло да изпълни своето предназначение като регулатор на отношенията между страните. Те са задължителни елементи на договорите за фасилити мениджмънт независимо от вида на предлаганите услуги и тяхното конкретизиране в предмета и условията следва да се направи при изготвяне на всяко отделно споразумение.

IV.1. Общи клаузи в споразуменията.

1. Срокове в договора.

Препоръчително е да се определи *достатъчно дълъг период на действие* на споразумението, за да се проявят максимално характерните за фасилити мениджмънта преимущества. Извън случаите, когато предметът е свързан с публичноправни субекти или дейности, практиката е показала, че оптималният срок на фасилити мениджмънт споразуменията е минимум три годишен. Срещат се и договори без определен срок на действие, в които са подробно разписани правопораждащите факти, въз основа на които може да се стигне до прекъсване на договорното правоотношение.

Яснотата в отношенията между страните изисква да се определят начините и срокът на *предизвестие при едностранно прекратяване на споразумението*.

Необходимо е да се изготви *график*, съдържащ срокове за изпълнение на насрещните задължения на страните, както и отчитането на изпълнението им.

2. Определяне на клаузи за ексклузивност.

Посочването на видовете услуги, за предоставянето на които изпълнителят получава изключителни права, трябва да залегне в съдържанието на договора.

3. Управление на предоставяните на клиента фасилити мениджмънт услуги.

В това отношение се прилагат два подхода:

- извършване на услугите за сметка на клиенти, при което доставчикът на услугите действа като пълномощник на клиента /препоръчван метод при договарянето/;
- запазване на правомощията на клиента да извършва някои от елементите фасилити услугите, като доставчикът действа само като агент/представител въз основа на конкретни инструкции на клиента.

4. Възможности за наемане на подизпълнители.

Конкретният обем и видовете услуги, в които се допуска компанията по фасилити мениджмънт да ползва външни ресурси за изпълнение на договора чрез подизпълнители, трябва да бъде точно специфицирано. Във всеки случай обаче, отговорността на доставчика, подписал договора за фасилити мениджмънт като страна, остава единствено задължен спрямо клиента и носи отговорност в пълен обем за действия или бездействия на подизпълнителя.

5. Разпределяне на отговорността за управлението между заинтересованите страни.

В тази връзка според конкретните обстоятелства е възможно да се договори преминаване на активи и персонал от страна на клиента към доставчика на услугата или обратното. Задължително е да се формулират нивото на автономност и оперативна самостоятелност, като се посочат приложимите стандарти и вътрешнофирмена политика. Тези усложнения следва да бъдат подробно идентифицирани с цел избягване на възможни недоразумения в хода на изпълнение на споразумението.

6. Задължения и отговорности, свързани с комуникацията и взаимното информизиране.

Изключително важно е страните да формулират цялата процедура за подаване и актуализиране на информация между тях. Определянето на срокове или етапи за периодични доклади от различен характер и съдържание спомага за яснота какво е състоянието на изпълнение или неизпълнение на договорните отношения. Тези изисквания се изпълняват още по-стриктно, ако се предвидят неустойки, което се препоръчва в стандарта.

7. Приложимо правно регулиране.

Определянето на нормативната основа, която е приложима към споразумението, е от особена важност при международни договори за фасилити мениджмънт.

8. Посочване на стандартите на клиента.

Осъществяването на фасилити услугите трябва да бъде в съответствие към действащите в страната на клиента стандарти, съотносими към даден вид услуга. Неизпълнението на това изискване може да има изключително неблагоприятни последици за извършваната основна дейност на клиента, включително до преустановяването ѝ от съответните наблюдаващи органи и налагането на имуществени санкции в тази връзка.

IV.2. Принципи при изготвяне на споразуменията.

Независимо от конкретното съдържание на договорите за фасилити мениджмънт, в тях трябва да се създадат условия за изпълнение на няколко важни изисквания, създаващи гаранции за ефективността им:

1. Гъвкавост.

Степента на предвидени изменения от възприетите в договора процедури или условия следва да се бъде съобразена с очакваните промени в средата и продължителността на договора. За справяне с непредвидени ситуации е необходимо да се предвидят методология и подход, чрез които да се решават събития или конфликти, които не са били предмет на регламентация в договора. При необходимост може да се опише начинът за сключване на допълнения или промени в клаузите на подписаното споразумение с оглед настъпилите промени.

2. Критерии за изпълнение на договорените фасилити услуги.

Тази част от споразумението е от голяма важност за отношенията между страните. Посочването предварително на критерии за степен на отговорност за определяне на цялостната стратегия за управление на съоръжението в съответствие със стратегията за основна дейност и съответно – кога те се смятат за изпълнени /key performance indicators/, са условие да се стигне до взаимно съгласие за степента на изпълнение на задълженията от страна на доставчика. Санкцията от неизпълнение е свързана с неблагоприятни

финансови последици и възможност в някои случаи за предсрочно прекратяване на договора от страна на клиента.

3. Процедури за отчитане и одит.

В споразумението следва да бъдат посочени обемът, валидността и тестването на различните услуги, както и необходимата документация, свързана с това. Препоръчва се да се договори и одит.

4. Осигуряване на условия за постоянно подобряване, иновации и прилагане на най-добрите практики.

Посочените в Указанията механизми са необходими за постигане на целите на фасилити мениджмънта. В споразуменията следва да намерят място методологията за прилагането им, както и обвързване с финансовите въпроси между страните, които да мотивират поведението им в тази насока.

5. Подмяна на активи и дейности по проекти.

Всички въпроси, свързани с необходимостта от подмяна на материални активи, следва да бъдат предмет на договаряне между страните.

В тази сфера е най-тясна връзката между фасилити мениджмънта и управлението на проекти /project management/.

V. СТРУКТУРА НА ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ СПОРАЗУМЕНИЕ.

В Указанията за изготвяне на договори за фасилити мениджмънт е разработена подборна структура, съдържаща основните елементи на споразуменията. Въпреки, че имат препоръчителен характер, практиката показва, че липсата на договореност по някоя от посочените клаузи води до непълнота на споразумението и оттам – основа за неизпълнение и съдебни спорове. Самостоятелни части на споразуменията са т.н. „общи положения” и съдържанието, свързано с определяне на типа /нивото/ на фасилити мениджмънт споразумението. В една примерна структура на договор за фасимлти мениджмънт, изготвена съгласно стандарта, следва да намерят място клаузи по следните въпроси:

1.Идентификация на страните и целите на споразумението

Тук се посочват: а/пълно наименование на договора; б/ страни и представителство; в/преамбюл, дефиниращ общото намерение на страните; г/ описание на организацията и общата среда заедно с поставените цели.

2. Съдържание и основни изисквания към извършваните дейности.

Този раздел съдържа: а/ описание на предмета на предоставяните фасилити услуги; б/ влияние на фасилити услугите върху основния процес; в/ общи условия, които съдържат терминологични уточнения на услугите съобразно приложимите стандарти.

Очевидно водеща роля при определяне предмета на договора имат потребностите на клиента, като той следва да специфицира обема, който възлага на конкретния изпълнител и изискванията, които смята за неотменими.

3. Общи разпоредби, допринасящи за изясняване нормативната основа на споразумението и взаимната воля на страните.

Дават се *дефиниции* на основните термини, използвани в споразумението, като по възможност ес правят препратки към действащи европейски или международни стандарти.

В тази част от споразумението се изясняват важни *правни въпроси*, свързани с

дейността по фасилити мениджмънт и действието на договора: а/ приложимото законодателство; б/ юрисдикцията при решаване на възникнали спорове; в/ имащи отношение нормативни актове и стандарти; г/ приложими данъчни правила; г/ официален език на договора.

Документацията на споразумението включва изброяване на всички приложими между клиента и доставчика на услугата документи, включително различни приложения и спецификации.

Задължително се идентифицира каква е йерархията на документацията, за да има възможност в случай на констатирано впоследствие противоречие, да се стигне до правилното тълкуване на волята на страните.

Неразделно условие за коректни партньорски отношения е спазването на **клауза за конфиденциалност**, която трябва да уточнява кои обстоятелства не подлежат на разгласяване и в какъв период. Отделно се посочват фактите, представляващи **класифицирана информация**, както и осигурените мерки за нейното законосъобразно съхраняване и използване.

За да се гарантират интересите на договарящите, необходимо е да се направи **уточняване на съществуващи вещи права и права на интелектуална собственост**.

Специфицира се кои от посочените категории права, свързани с изпълнението на споразумението за фасилити мениджмънт, са обект на защита и доколко е допустимо използването им за целите на договора.

Уточнява се методологията, чрез която следва да се действа с оглед решаване на възникнали проблеми, пречатващи реалното изпълнение на договореностите, включително в случаите на **форсмажор**. Задължително се посочва кои факти и обстоятелства следва да се приемат за непреодолима сила и какви са последиците при настъпването ѝ

В споразумението следва да се посочи има ли ограничения за възлагането на определени процеси или услуги на трети лица-контрагенти на основния доставчик; координацията и отговорността при **отношения с подизпълнители**.

Яснотата в съдържанието на задълженията предвижда да се регламентират конкретните задължения на компанията, извършваща фасилити мениджмънт в сферата на **охраната, здравеопазването и сигурността**, като се държи сметка за **социалната отговорност, опазване на околната среда и етичната политика**.

Така се постига спазване на съответните правни разпоредби в по-общи нормативни актове, например Закона за защита на потребителите. Според чл. 72 от този закон доставчикът на услуги / вслучая – компанията, предоставяща фасилити мениджмънт/е длъжен да оцени и удостовери съответствието им с нормативно установените изисквания за безопасност, като при неспазване на това задължение подлежи на сериозно санкциониране съобразно чл. 212 от същия нормативен акт.

4. Задължения на клиента и на доставчика на услуги.

Това са два взаимносвързани елемента на договорните отношения, които при подробно описание очертават очакваното сътрудничество и насрещно изпълнение на страните.

В Указанията, съдържащи се в стандарта, са дадени полезни маркери за съдържанието на тези задължения, които естествено подлежат на адекватно изменение в зависимост от предмета на предоставяните услуги.

5. **Финансовите отношения по споразумението** са свързани с определяне на начина за **констатиране на изпълнението и на неизпълнението**. Договарящите трябва да са уточнили **цените, методологията за формирането и изменението им**, както и срокове за плащанията. Стимулираща роля за спазване на задълженията има формулирането на случаи на дължими **неустойки и обезщетения**, както и уточняване на обема на носене на отговорност спрямо трети лица. Въпросите за понасяне на **риска и застраховането** също следва да са регулирани в споразумението.

6. **Заключителни разпоредби.**

В Указанията на стандарта се обръща внимание на необходимостта да се конкретизират различни хипотези на прекратяване на споразумението и свързаните с тях процедури и последствия. Предвиждат се конкретни действия, свързани с това прекратяване, които да осигурят адекватна инмекция, необходимото прехвърляне на оборудване, софтуер и документация, така че да се гарантира непрекъснатост на процеса на осъществяване на услугите.

В ЗАКЛЮЧЕНИЕ, запознаването с указанията за изготвяне на споразумения за фасилити мениджмънт неизбежно налага изводът, че не по-малко значение за ефективно предоставяни услуги от добрите практики имат „добри“ договори. Подробните клаузи ограничават вероятността за несъответствие на желаното с изразеното в текста, като по този начин са допълнителна гаранция за постигане целите на договора и осуетяване на спорове между страните.

REQUIREMENTS FOR FACILITY MANAGEMENT CONTRACTS ACCORDING TO BDS N EN 15221-2

Biserka Marinova

PhD in civil and family law

Attorney, Sofia Bar Association

Keywords: standard management, facility services contracts

Summary:

The report examines the scope of the standard BDS EN 15221-2 and the purposes of the guidelines for drawing up contracts for effective facility management. There are described the minimum required clauses in facility agreements, procedures for signing and updating a contract; the mechanisms for avoiding disputes. Discussed are various forms of contracts by type of facility management.