

FaMe® Gewährleistungsmanagement

Dokumentieren von Gewährleistungsansprüchen

Mit dem FaMe® Modul lassen sich Gewährleistungsansprüche dokumentieren und deren Abwicklung organisieren und überwachen.

Abwicklung von Gewährleistungsprozessen

Die Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen folgt klar vorgegeben Regeln.

Organisation der Mangelbeseitigung

Ein Gewährleistungsfall entsteht dann, wenn nach erfolgreicher Abnahme der Leistung durch den Kunden (z.B. Lieferung einer Anlage, oder erstellen einer Dienstleistung)

Anbindung an das FaMe® Assetmodul

Mängel innerhalb des Gewährleistungszeitraumes auftreten.

Das Modul ist für die Abwicklung von Gewährleistungsprozessen während des Bauprozesses, als auch für den Prozess nach Übernahme der Leistungen, ausgelegt. Damit ist das System für Baufirmen, die die Gewährleistungsabwicklung z.B. mit Sub-Auftragnehmern organisieren, als auch für Betreiber, die die Gewährleistungsansprüche nach Übernahme der Leistungen verfolgen müssen, geeignet.

Neben der Gewährleistung kann über das Modul auch die Mangelbeseitigung organisiert werden.

werden, damit sichergestellt ist, dass die Ansprüche auch auf rechtlichen Wege geltend gemacht werden können. Der hierfür erforderliche Schriftverkehr kann über das Modul abgewickelt werden. Bereits vorformulierte Schreiben sind im Modul enthalten. In Verbindung mit dem Dokumentenmanagement werden die Schriftstücke für jeden Vorfall organisiert und separat abgelegt. Eine automatische Terminverfolgung überwacht die Einhaltung von gesetzten Fristen.

**hier: Mahnung Mangelbeseitigung
Unser Schreiben vom**

Sehr geehrter Herr/Frau ,

wir nehmen Bezug auf unser o.g. Schreiben, in dem wir bezüglich des Mietgegenstandes das Bestehen folgenden/r Mangels/Mängel anzeigten:

VidasNET-Nr.:

Wir forderten Sie auf, diese/n Mangel/Mängel bis zum unverzüglich zu beseitigen

Wir stellen fest, dass Sie die vorgenannte Frist ergebnislos verstreichen ließen. Wir kündigen weiter an, Ihnen hinsichtlich des entstandenen und bis zur Mängelbeseitigung weiter entstehenden Schadens zu gegebener Zeit die erforderlichen Nachweise vorzulegen und Schadensersatz zu verlangen.

Dringlich ist zunächst die Beseitigung des/r Mangels/Mängel, bezüglich des-sen/derer wir Sie hiemit nochmals - unter Fristsetzung bis spätestens 14 Tage - auffordern.

Wir werden die Selbstvornahme nach Ablauf der vorgenannten Frist ohne weitere Mitteilung einleiten.

Mit freundlichen Grüßen

Anbindung an Asset Management und Serviceline

Eine wichtige Funktion ist die Anbindung an das FaMe® Assetmanagement und die FaMe® Serviceline Funktionen. Im FaMe® Assetmodul wird das Übergabedatum der Anlagen und der Gewährleistungszeitraum dokumentiert. Wird im Level2 ein Störfall registriert und über die Level2 Funktion einer konkreten Anlage oder einem Aggregat zugeordnet, überwacht das FaMe® System automatisch über das Asset Management ob noch eine Gewährleistung besteht. Über ein Flag in der Level2 Maske erfolgt eine Mitteilung an den Bearbeiter, dass für das entsprechende Teil noch eine Gewährleistung besteht. Dies ist wichtig um im Falle einer Gewährleistung abzuwägen, ob durch eine Eigenreparatur die Gefahr besteht den Gewährleistungsanspruch gegenüber dem

interne Mangel-Nr.	G-Instandset-2	externe Mangel-Nr.	
Gewährleistung von		Gewährleistung bis	
Gewährleistung ausgesetzt	01.07.2012	Nachfrist bis	01.07.2012
Eingang am:	01.06.2008	Fristsetzung	30.06.2008
Datum Mahnung			
<input type="checkbox"/> Gewährleistungsmängel <input type="checkbox"/> Ausführungsmängel			
Level 2			
Vorgangs-Nr. / Auftrags-Nr.	425286198 425286198	Vorgang	10000/10.07.31-4928
Meldungstext	Heizkörper wird nicht warm. Außentemperatur unter 20°C.		
Projekt	Instandsetzung FaMe HV	Projektart	Kostenträger
Buchungskreis	FaMe-German	Vorname	
Projektleiter		Bauherr	FaMe-Immobilien
Ansprechpartner	Tindus	eMail	225704@gmx.com
Liegenschafts-Nr.	EU-DE-OYT-1000	Gebäude	01
Ebene	01	Raum-Nr.	84
Raum-Nr. Architektur	84	Raumteil	1

Gewährleistungsansprüche dokumentieren

Gewährleistungsfälle, die gegenüber dem Gewährleistungsgeber geltend gemacht werden, müssen präzise nach vorgegebenen, rechtlich abgesicherten Regeln dokumentiert

Lieferanten zu verlieren. Nach Ausführung der Gewährleistung wird der Vorgang im FaMe® Asset Management vermerkt. Der Gewährleistungsanspruch beginnt erneut. Über das Gewährleistungsmodul in Verbindung mit dem Asset Management kann für jeden Monat automatisch über einen Job eine Liste mit Assets erstellt werden, für die in nächster Zeit die Gewährleistung ausläuft. Um eventuell vor Ablauf der Gewährleistung noch eine Überprüfung der Assets auszuführen. Das Modul kann auch ohne Verbindung zum Asset Management und Servieline Funktionen genutzt werden. In diesem Fall ist das Modul eine reine Gewährleistungsverfolgung.

Anbindung an Lifecycle Management

Das FaMe® System ist für das Lifecycle Management ausgelegt. Die Erkenntnisse aus den Gewährleistungsfällen können im Sinne des Lifecycles weiter genutzt werden. Anlagen oder Aggregate, bei denen häufig ein Gewährleistungsfall auftritt, können gesondert gekennzeichnet werden. Vorgegebene Lifecycles in dem FaMe® Katalog können gegebenenfalls korrigiert werden.

Unterlagencheck	
<input type="checkbox"/> NU-Vertrag	<input type="checkbox"/> Vereinbarungen
<input type="checkbox"/> Verhandlungsprotokoll	<input type="checkbox"/> Abnahmenprotokoll
<input type="checkbox"/> Schlussrechnung	<input type="checkbox"/> evtl. die letzten Abschlagsrechnung
<input type="checkbox"/> Mängelanzeigen an den NU	<input type="checkbox"/> vorhandene Mahnungen zu den Mängelanzeigen
<input type="checkbox"/> Rücklauf den Schriftverkehrs	<input type="checkbox"/> Rechnungen der Ersatzmaßnahme
<input type="checkbox"/> Kopie der Gewährleistungsbürgschaft	<input type="checkbox"/> Stundenzettel in Höhe des Zuschlages (10%)
<input type="checkbox"/> Schadensmeldung	

Mangelverfolgung

Anders als bei einem Gewährleistungsfall besteht ein Mangel, wenn eine zu erbringende Leistung oder Lieferung nicht zu einer Abnahme durch den Kunden geführt hat. Im Gegensatz zum Gewährleistungsfall hat bei einem Mangel der Kunde die Leistung des Lieferanten erst gar nicht abgenommen. Typischer Fall ist das Mangelprotokoll im Rahmen einer Abnahme einer Bauleistung. Der Kunde verweigert die Abnahme einer Leistung, da er der Meinung ist, dass die Leistung nicht entsprechend der Vereinbarung ausgeführt wurde. Auch hier sind präzise Abläufe, die der Gesetzgeber für die Mangelbearbeitung vorgegeben hat, einzuhalten, um auch eine rechtlichen Anspruch durchsetzen zu können.

Der Kunde kann zum Beispiel bei erfolgreicher Mangelbehebung des Lieferanten die Lieferantenrechnung kürzen, auf hinterlegte Sicherheiten des Lieferanten zurückgreifen, oder eine Ersatzvornahme auf Kosten des Lieferanten vornehmen. Um diese Ersatzvornahme durchzuführen zu können, sind exakt vorgeschriebene Verwaltungsvorgänge auszuführen. Das FaMe® System unterstützt den Prozess mit vorgefertigten Schriftstücken und der Prozessabildung. In der Regel behält sich der Auftraggeber eine finanzielle Absicherung vor, um im Falle von Ansprüchen auf diese Sicherheit zurückgreifen zu können. Im FaMe® System sind auch diese Prozesse realisiert.