



Alliance  
Partner

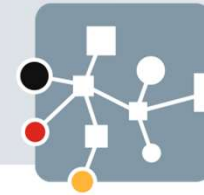
German  
Biobank Node  
bbmri.de

Webinar

**Management externer Dienstleister durch  
Biobanken**

25.06.2020

# Regeln während des Webinars



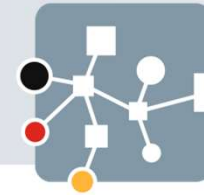
German  
Biobank Node  
bbmri.de

- Alle Teilnehmer sind während der Vorträge stummgeschaltet.
- Wenn Sie Fragen haben, schreiben Sie diese gern in den Chat.
- Im letzten Teil des Webinars werden wir auf die Fragen eingehen und eine offene Diskussionsrunde starten.
- Wenn Sie eine Frage stellen bzw. sich an der Diskussion beteiligen, nennen Sie zu Beginn bitte kurz Ihren Namen.



- Das Webinar wird aufgezeichnet und anschließend auf der Website [bbmri.de](http://bbmri.de) veröffentlicht. Die Präsentationen werden ebenfalls veröffentlicht.

# Agenda



German  
Biobank Node  
bbmri.de

**15:05** Welcome & Regeln des Webinars – Christiane Hartfeldt

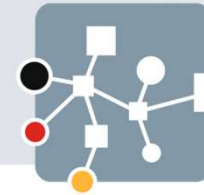
**15:15** Schnittstellenmanagement - Bettina Meinung

**15:35** Lieferantenmanagement – Christiane Hartfeldt

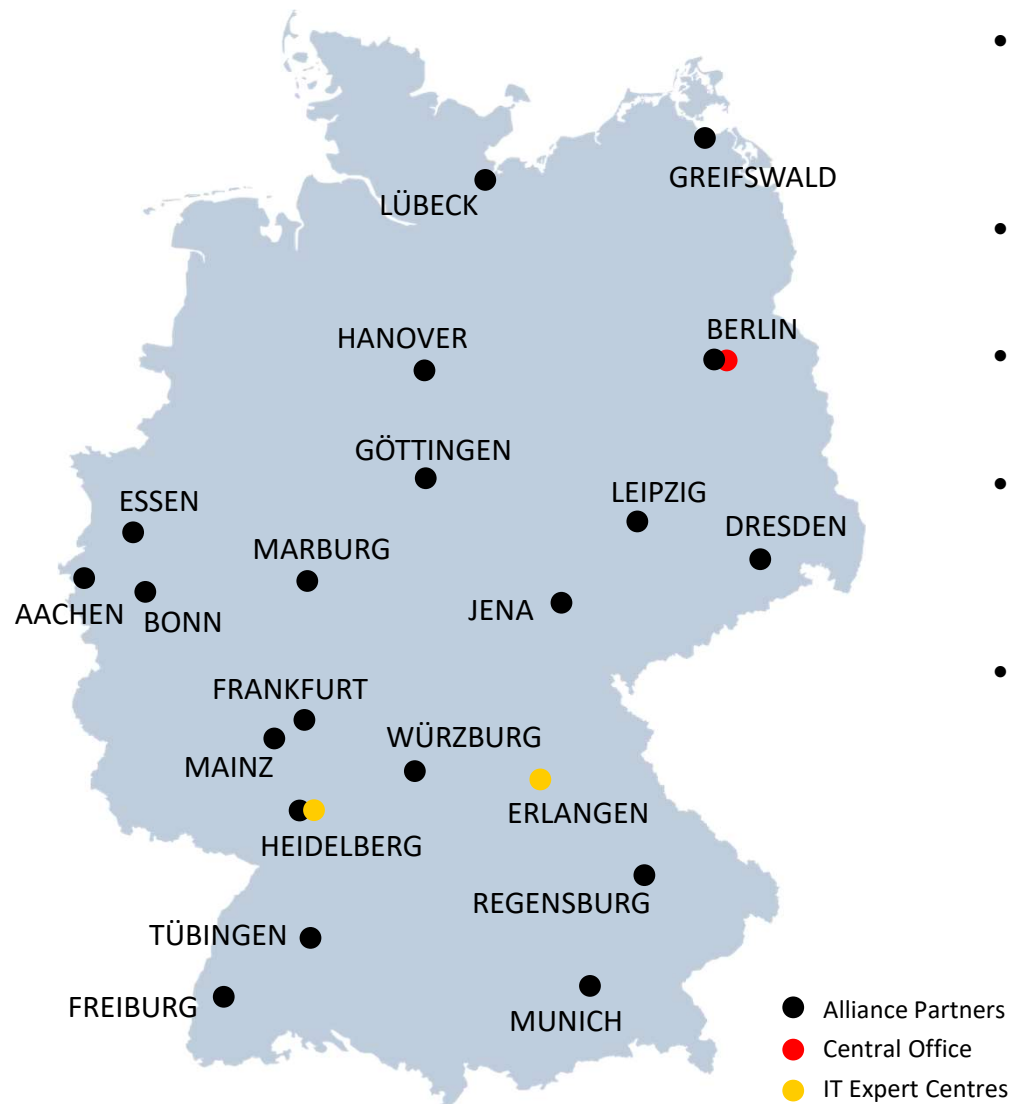
**15:55** Dienstleistungsvertrag & Best Practice – Bettina Meinung

**16:15** Questions and Answers

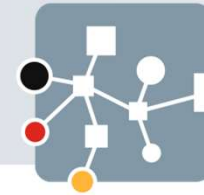
# German Biobank Node / Alliance



German  
Biobank Node  
bbmri.de



- German Biobank Node (GBN) koordiniert das Netzwerk German Biobank Alliance (GBA)
- Zu GBA zählen aktuell 20 Biobanken-Standorte und 2 IT-Entwicklungszentren
- GBA wird seit 2017 durch das BMBF gefördert
- GBN ist nationaler Knoten des Europäischen Biobanken-Netzwerks BBMRI-ERIC
- **ZIEL:** Aufbau eines IT-Netzwerks zu übergreifenden Machbarkeitsanfragen sowie Harmonisierung von Standards in QM gemäß der Biobanken-Norm „ISO/TC 276 – ISO/WD 20387:2017 – Biotechnology | Biobanking | General requirements for biobanking“



## German Biobank Alliance (GBA) Quality Management Concept in Biobanking

Quality  
Management

Quality Assurance  
/ Quality Control

External Quality  
Assessment

Refinement

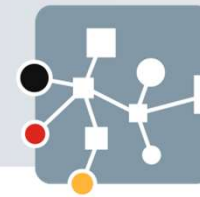
Harmonization

QC Biomarker

Ring Trials

Audits

Training and  
Education



## German Biobank Alliance (GBA) Quality Management Concept in Biobanking



June 25, 2020

Book Open Access

### German Biobank Node: Handbook for quality management in biobanking

Schmitt, Sabrina; Meinung, Bettina; Becker, Karl-Friedrich; Slotta-Huspenina, Julia; Kiehntopf, Michael; Schirmacher, Peter; Hartfeldt, Christiane; Herpel, Esther; Hummel, Michael

This quality management handbook as a process-oriented approach has been authored by the German Biobank Node (GBN) in cooperation with staff members of the biobanks Heidelberg, Jena and Munich. The basis for its comprehensive document collection are internationally recognized standards like DIN EN ISO 9001:2015, 17025, 17020, 15189 and ISO 20387. In addition, the DIN CEN technical specifications for preanalytical processes have been taken into account.

As a result, this handbook covers all currently accessible requirements for certification and accreditation of biobanks.

All documents are provided in German language and contain a generic rulebook, standard operation procedures and form sheets for biobanking processes. The arrangements of the documents are geared according to ISO 20387.

This version includes a new version of the standard operation procedure and form sheets for vendor management.

Currently, the related implementation handbook according to ISO 20387 is being developed.

Preview

HandbookForQualityManagement\_5thVersion\_DE.zip

00_GBN_Qualitätsmanagementhandbuch Regelwerk.docx	716.0 kB
04_Generelle Anforderungen	
04.a_GBN_Erklärung_zur_Unparteilichkeit.docx	543.3 kB
04.b_GBN_QMH_Datengeheimnis.docx	545.8 kB
04.c_GBN_AA_Anwendung_Normen.docx	538.7 kB
05_Strukturelle Anforderungen	
05.a_GBN_FB_Organigramm.docx	553.3 kB
05.b_GBN_FB_Qualitätspolitik.docx	545.3 kB
05.d_GBN_QMH_Verpflichtung_der_Leitung.docx	543.8 kB
05.e_GBN_VA_Nutzer-_und_Anforderungsmanagement.docx	702.9 kB
05.f_GBN_FB_Kontext.docx	517.6 kB

2,385

views

5,213

downloads

See more details...

Indexed in

OpenAIRE

Publication date:

June 25, 2020

DOI:

DOI 10.5281/zenodo.3907371

Keyword(s):

biobanks biobanking biospecimen  
quality management biosample sample

Communities:

German Biobank Node

License (for files):

Creative Commons Attribution Non-Commercial  
No Derivatives 4.0 International

Internal Quality  
Assessment

its

Training and  
Education

DOI: 10.5281/zenodo.3907371



Alliance  
Partner

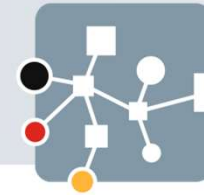
German  
Biobank Node  
bbmri.de

Webinar

## **Schnittstellenmanagement**

Bettina Meinung

25.06.2020



Forderungen der ISO 9001:2015

## 8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

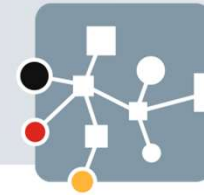
### 8.4.1 Allgemeines.

Es nicht nur um die Lieferanten von physischen Dingen, das Unternehmen muss für die Anbieter aller extern bereitgestellter Prozesse, Produkte und Dienstleistungen eine Lieferantenbeurteilung durchführen, wenn:

- in die Produkte oder Dienstleistungen des Unternehmens integriert
- Lieferant direkt an Kunden/ Nutzer liefert oder leistet,
- ein Prozess ausgelagert wird.

Dabei muss das Unternehmen Kriterien für die Beurteilung, Auswahl, Überwachung der Leistung und Neubeurteilung von externen Lieferanten oder Dienstleistern bestimmen und anwenden.





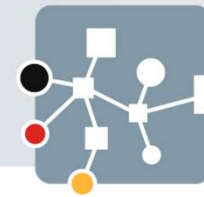
Forderungen der ISO 20387

## 6.4 Extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen f.f.

### 6.4.1.1ff Die Biobank muss:

- Anforderungen an extern bereitgestellte kritische Prozesse, Produkte und Dienstleistungen ermitteln, diese ... dokumentieren und ... kommunizieren; relevante Informationen ... aufbewahren;
- ...Nichtkonformität dem externen Anbieter übermitteln.
- ...Kriterien für die Beurteilung, Auswahl, Überwachung und Neubewertung ...externer Anbieter...festlegen und anwenden
- ...festlegen welche extern bereitgestellten Prozesse wie ...an den Nutzer kommuniziert werden

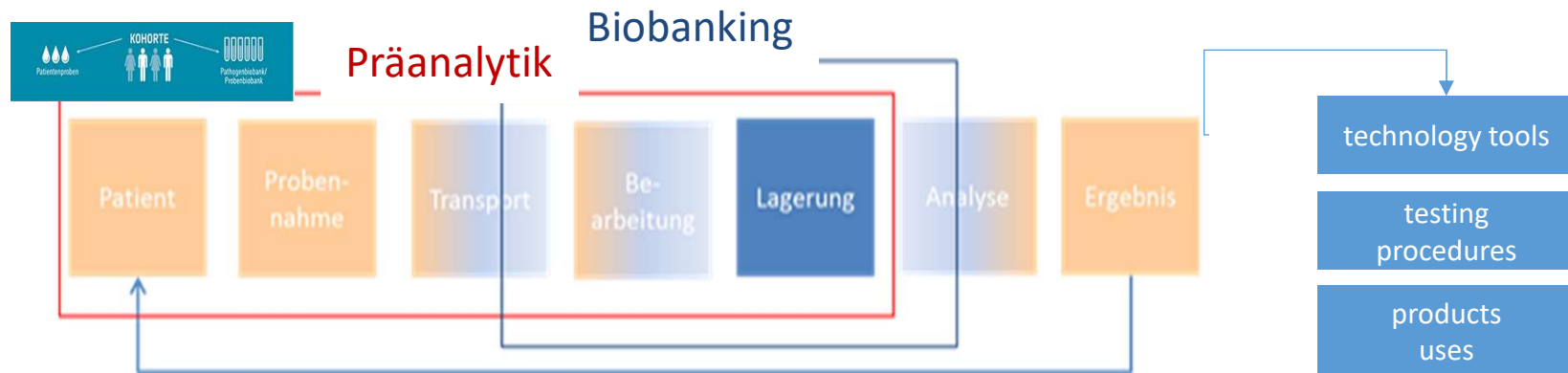
# Lebenszyklus der Bioproben



German  
Biobank Node  
bbmri.de

## Order :

- Study Associated
  - Multi-centric
  - Monocentric
- population-associated



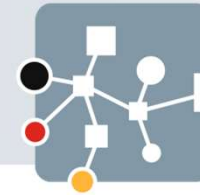
## Collection :

- Study Associated
  - Multi-centric
  - Monocentric
- population-associated

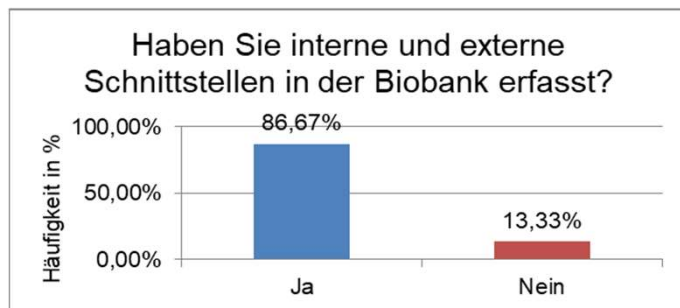
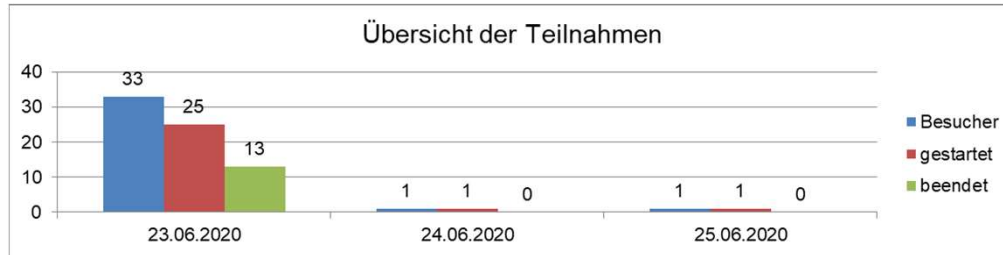
## Use :

- Industrial partners
- academics
  - International
  - national

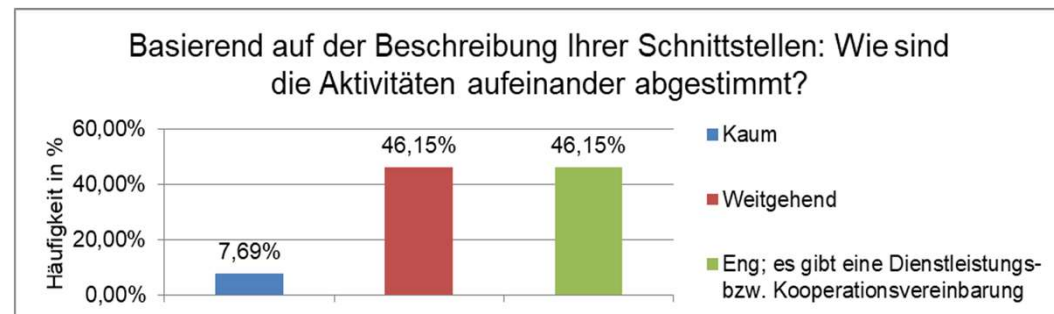
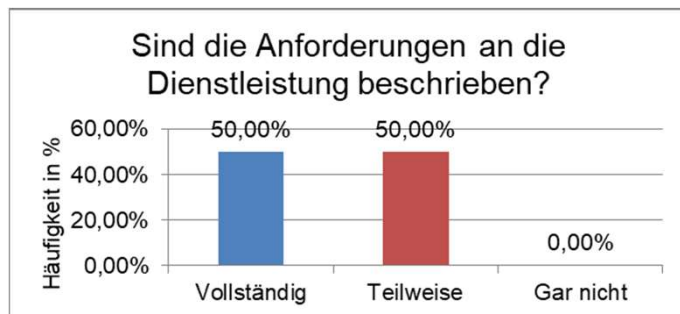
# Ihre Erfahrungen vorab

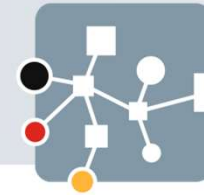


German  
Biobank Node  
bbmri.de



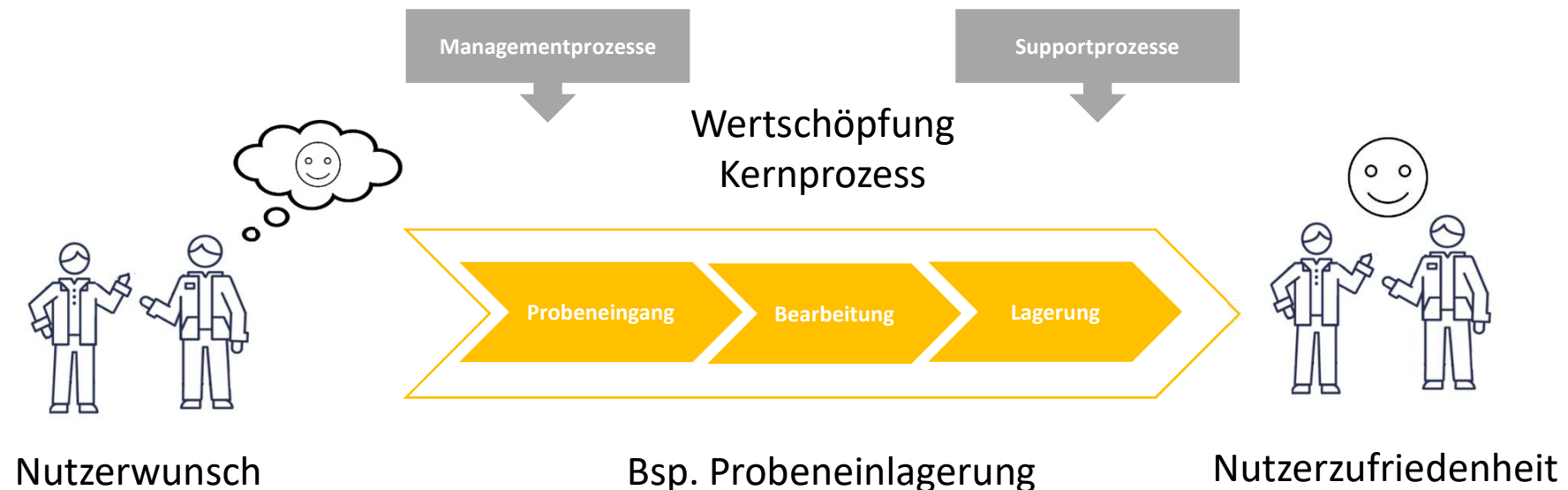
- Probeneinsender
- Labor/ Pathologie
- Instandhaltung/ Wartung
- Zentraler Einkauf
- Rechtsabteilung
- IT / BIMS/LIMS Anbieter

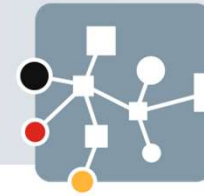




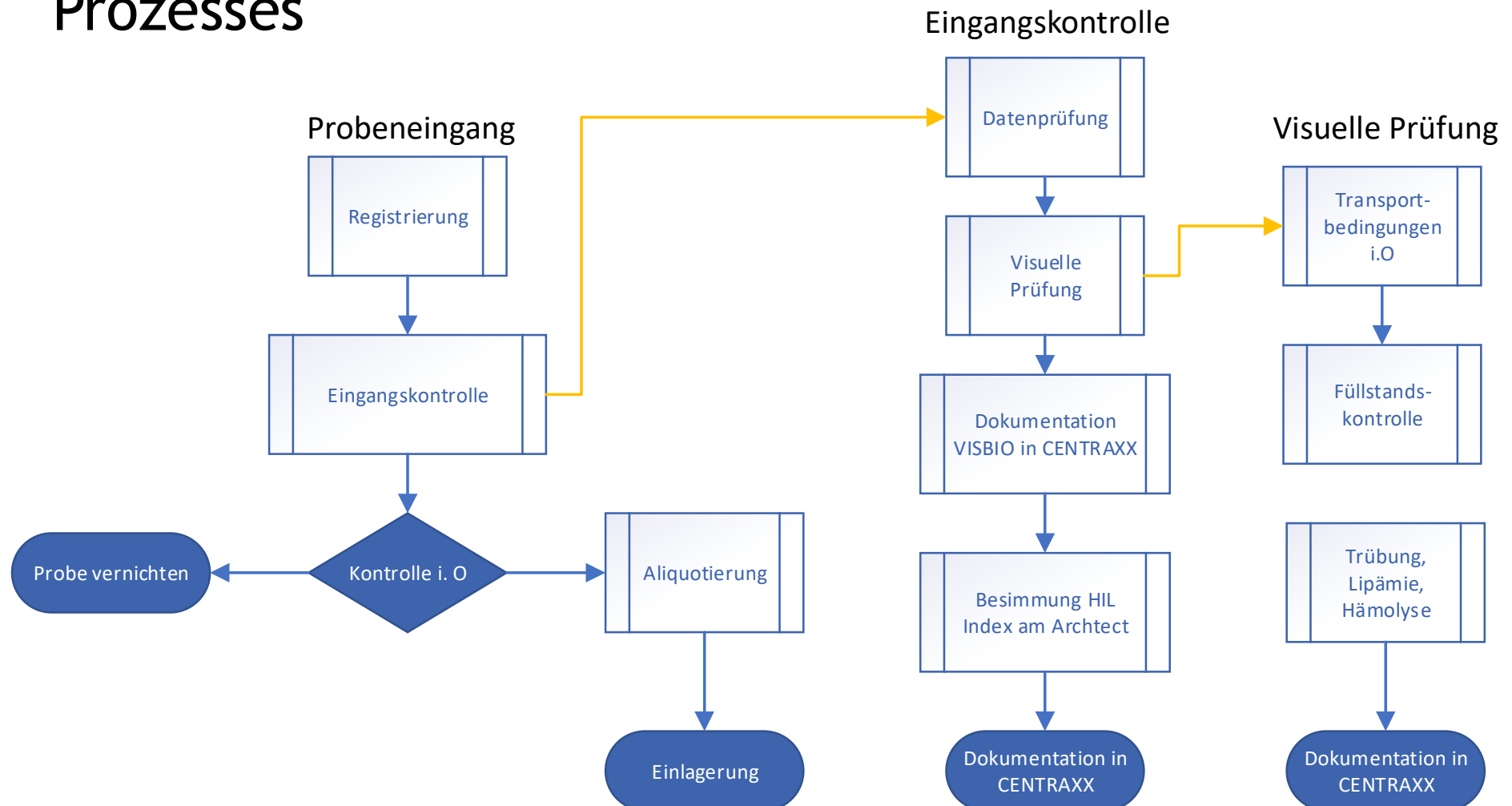
Ein Prozess ist eine sich **wiederholende** Abfolge von Tätigkeiten **einer Abteilung** (einer Organisationseinheit), die mit **unterschiedlichem Detaillierungsgrad** darstellbar sind.

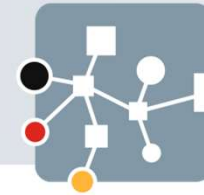
Abfolge von Prozessketten bildet einen Geschäftsprozess





## Tätigkeiten oder Aktivitäten sind die Elemente eines Prozesses





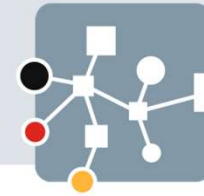
## Was sind Schnittstellen?

„...der Punkt eines Verantwortungsübergangs in einem Prozess von einer Person auf eine andere oder von einer Organisationseinheit auf eine andere.“



- durch Arbeitsteilung entstandene Transferpunkte
  - betriebsinterne Schnittstellen
  - betriebsexterne Schnittstellen

# Schnittstellen = Kern der Prozessoptimierung



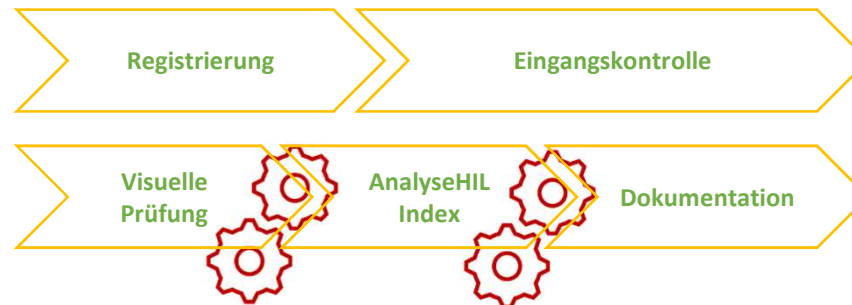
German  
Biobank Node  
bbmri.de

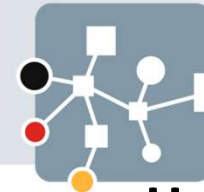
Bsp. Probeneinlagerung

Beteiligte Abteilungen



Teilprozesse





## Welche Probleme treten an Schnittstellen auf?

Qualität



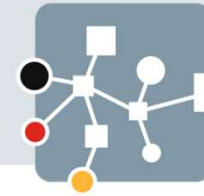
Zeit



Kosten

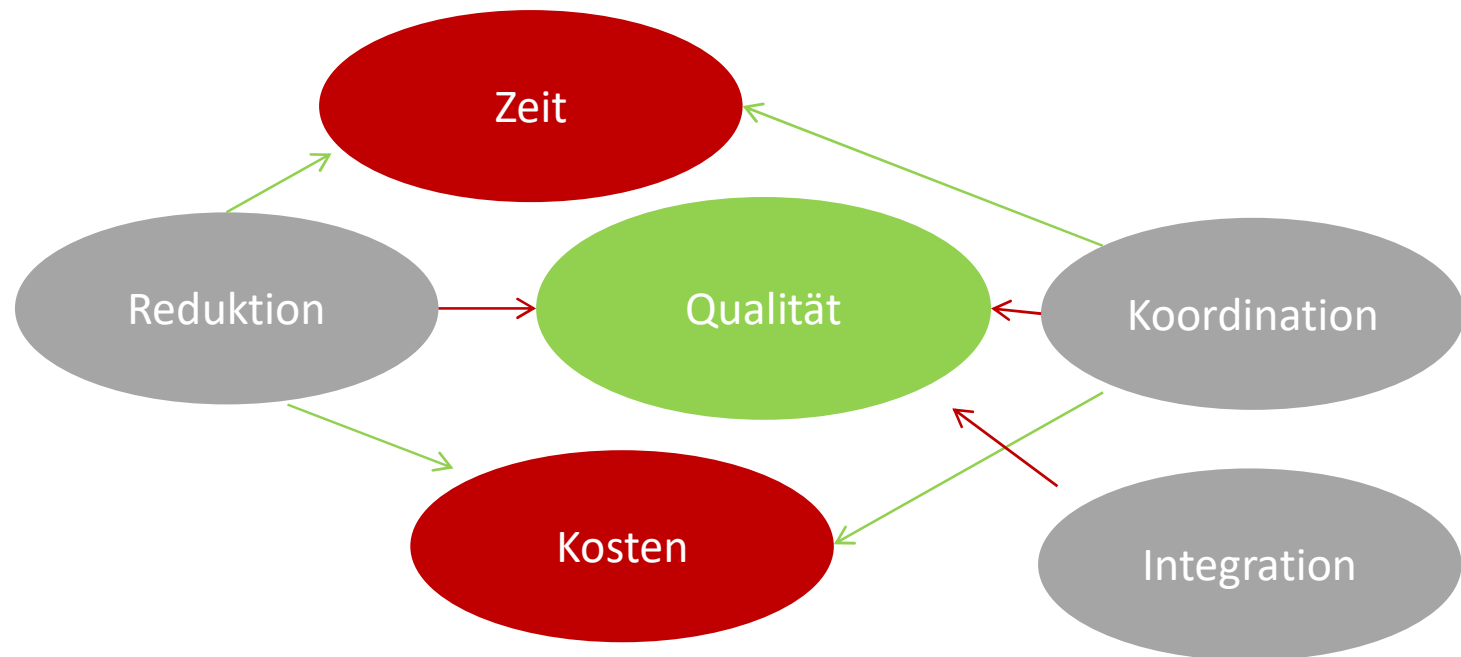
- Unterschiedliche Qualitätsauffassung
  - Abteilungsegoismen
  - Komplexitätsproblematik
  - Qualitätseinbußen durch unsachgemäße Methodik
  - mangelhafter Informationsfluss
- 
- Wartezeiten
  - verschiedene Planungshorizonte
  - Ressourcen- und Verteilungskonflikte
  - Kommunikationsstörungen
  - Abteilungsegoismen
  - Zuständigkeiten nicht eindeutig festgelegt
- 
- Prozesskosten (z.B. Transport)
  - Mehrfachtestung, Wiederholung
  - Fehlerkosten
  - Erhöhter Personaleinsatz

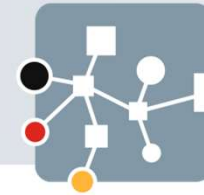




## Vernetztes Denken als Ansatzpunkt

- Zielabstimmung
- Vermeidung von Insellösungen
- Konfliktmanagement
- „Übersetzeraufgaben“
- Motivation /Bewusstsein

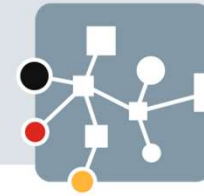




## Kernfragen:

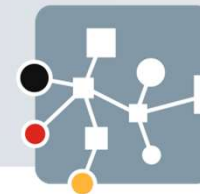
- Wer ist involviert?
- Wer sind die vorgelagerten und wer die nachgelagerten Stellen im Prozess?
- Was wird wie und wie häufig übergeben?
- Ist der von der nächsten Stelle durchgeführte Prozessschritt erforderlich?
- Welche Anforderungen gibt es vom (internen) Prozesskunden?
- Werden die Schnittstellen aktiv gesteuert und die Zusammenarbeit bewertet

# Schnittstellenklärung



German  
Biobank Node  
bbmri.de





## GBN Dokumente/ Instrumente zur Umsetzung

German Biobank Node

Name der Biobank	Externe Dienstleistungen und Lieferanten	Leitung der Biobank XXX
EVTL Logo		Verfahrensanweisung

**1. Anwendungsbereich**  
Diese Verfahrensweisung beschreibt die Auswahl und die Bewertung externer Dienstleistungen und Lieferanten im Rahmen der Qualitätssicherung und die Anforderungen an die zu liefernden ermittelten Qualitätsmerkmale.

**2. Zuständigkeiten**  
Nennung der für alle Prozesse zuständigen und verantwortlichen Personen (Funktionsschreibweise, keine Namen, sehr allgemein abstrahierende „Personenbezeichnungen“) der Biobank und der mit der externen Dienstleistung messen die prozessrelevanten Zuständigkeiten festlegen, umsetzen und prüfen.

**3. Begriffe und Abkürzungen**  
siehe Dokument „Begriffe und Abkürzungen“, für dieses Dokument gelten zusätzlich:

**4. Allgemein**  
Allgemeine Aussagen hinsichtlich der Durchföhrung des jeweiligen Verfahrens  
Die Vorgabe komplexer Projekte bzw. Projektes als Lieferauftraggeber ist unter definierten Bedingungen möglich.  
Die Grundzüge der Auswahl der Lieferanten/ externen Dienstleister werden wie folgt bestimmt:  
Die Prozesse bei Anschaffung von Geräten, Investitionsgütern und Verbrauchsmaterialien bzw. die Etablierung großer Analytiksysteme sind geregelt (ggf. Beschaffungsrichtlinien).  
Die Beschaffungsprozesse beschreiben die Anforderungen an das zu beschaffende Produkt oder an die zu beschaffende Dienstleistung z.B.:  
o IT-Konzeption  
o Referenzstrukturen gemäß IRISS® oder national und international führender Referenzstandards.

Revisions: 06\_4c\_GBN\_FB\_Schnittstellenklärung.docx

German Biobank Node

Name der Biobank	Externe Dienstleistungen und Lieferanten	Leitung der Biobank XXX
EVTL Logo		Verfahrensanweisung

**4.1 Lieferantenbewertung**  
**4.1.1 Lieferanten klassifizieren**  
Identifikation der Lieferanten  
Klassifizierung der Lieferanten hinsichtlich der Bedeutung für die Kernprozesse (eventuelle Bedeutung hat der Lieferant, welche Auswirkungen hat er auf die Kernprozesse, wenn der Lieferant ausfällt oder nicht in der gewählten Qualität liefert)  
Bei besonders wichtigen Lieferanten mindestens einen Lieferanten in die Datenbank aufnehmen.  
**4.1.2 Auswahlkriterien definieren**  
Festlegung der wichtigsten Auswahlkriterien (maximal 10 Kriterien) z.B.:  
o Zuverlässigkeit  
o Liefermenge  
o Durchlaufzeiten  
o Reaktionszeitpunkt  
o Referenzen  
o Problemlösungsfähigkeit  
o Ansprechpartner (Relevanz bei Betriebsstörungen)  
**4.1.3 Wichtung der Auswahlkriterien**  
100 % auf die einzelnen Kriterien verteilen (z.B. Akkreditierung gem. DIN 7723 bei Prüferkriterien: 30 Prozent usw.)  
**4.1.4 Daten mit den festgelegten Kriterien abgleichen**  
Vergleich der gesammelten Daten mit den intern festgelegten Kriterien.  
Das Kriterium „maximal 2 Zulieferer/Service-Partner“ (maximal 100 für alle Kriterien) kann/Anforderung abhören, wenn einige Lieferanten Anbieter der „gold- oder silver- oder bronze-Liste“ sind.

Revisions: 06\_4c\_GBN\_FB\_Schnittstellenklärung.docx

German Biobank Node

Name der Biobank	Externe Dienstleistungen und Lieferanten	Leitung der Biobank XXX
EVTL Logo		Verfahrensanweisung

siehe nachfolgende, neuverabschiedete Lieferantenanforderungsvorlage:

Lieferantengruppen	Kriterien	Wichtung der Punkte in %
	ISO Zertifikat (14001, 9001)	20
	Preis/Leistungs-Abweichung	40
Hersteller/Vertragsnummer/Ref. /ID	Zuverlässigkeit	20
	Reaktionszeit	20
	Durchlaufzeiten	20
	Akkreditierung/Zertifizierung	50
Auftragsdauer	Nachweis Interne/Externe QM	20
	Durchführung Zeitrahmen der Aufgaben	20

German Biobank Node

Name der Biobank	Externe Dienstleistungen und Lieferanten	Leitung der Biobank XXX
EVTL Logo		Verfahrensanweisung

**5. Mitgeltende Unterlagen**

**6. Quellenweise**  
06.3c\_GBN\_FB\_Schnittstellenklärung und Verantwortlichkeitsmatrix  
06.3c\_GBN\_FB\_Prozessmatrix  
06.3c\_GBN\_FB\_Prozessmatrix  
06.3c\_GBN\_FB\_Begriffe und Abkürzungen

**7. Anhänge**  
06.4b\_GBN\_FB\_Lieferantenbewertung



Mitgeltende Dokumente



Name der Biobank	Schnittstellenklärung	Leitung der Biobank XXX
EVTL Logo		Formular

Abgeleitete Maßnahmen zur Verbesserung und Nachverfolgung

Nr.	Schwachstelle in Zusammenarbeit (IST-Zustand) und Anforderung der Biobank (SOLL-Zustand)	Konkretes Ziel (SOLL-Zustand)	Maßnahmen, um das Ziel zu erreichen	Verantwortlichkeit beim Lieferanten für Umsetzung	Verantwortlichkeit in Biobank	Zu erledigen bis	Wirksamkeitsprüfung (IST = SOLL?) Von wem, wann
1							
2							
3							
4							
5							
6							

Revision:	06_4c_GBN_FB_Schnittstellenklärung & Maßnahmenplan.docx	Seite:
-----------	---	--------

Das Urheberrecht (Copyright) für dieses Dokument liegt beim German Biobank Node (GBN). Die Weitergabe der Inhalte an Dritte ist nicht gestattet.

- 06.3\_GBN\_VA\_externe Dienstleistu
- 06.3b\_GBN\_FB\_Prozessmatrix
- 06.3c\_GBN\_FB\_Schnittstellenkläru



Alliance  
Partner

German  
Biobank Node  
bbmri.de

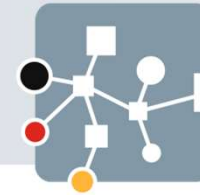
Webinar

## Lieferantenmanagement

Christiane Hartfeldt

25.06.2020

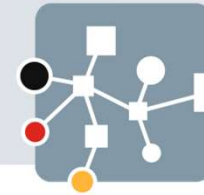
# Was ist Lieferantenmanagement?



German  
Biobank Node  
bbmri.de



# Bedarfsanalyse

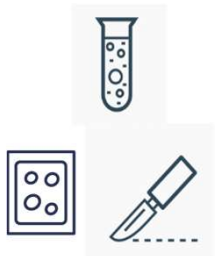


German  
Biobank Node  
bbmri.de

- Für welche Prozesse, Produkte, Dienstleistungen sind externe Lieferanten notwendig?
- (Qualitätsrelevante) Schnittstellen

## Dienstleistungen

Entnahme



Transport



-Extraktion



Updates, Kalibrierung &  
Wartung etc.



## Produkte

BIMS  
QM-Software



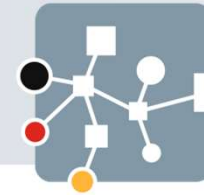
Kühlgeräte, Tanks  
und auto.  
Lagersysteme



Ext. Temp.  
messsysteme

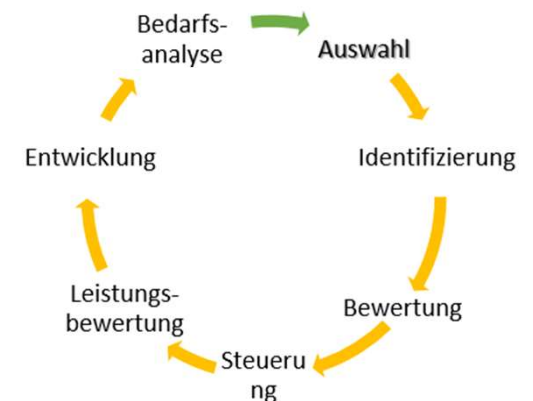


# Auswahl



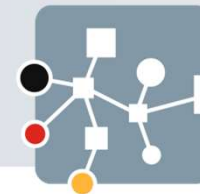
German  
Biobank Node  
bbmri.de

Was muss ein Lieferant liefern und leisten?  
Welche Merkmale müssen ihn auszeichnen?





# Auswahl Kriterien



German  
Biobank Node  
bbmri.de

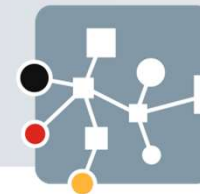


Kriterien	Hersteller BIMS, QM-Software, Verbrauchsmittel	Auftragslabore, Prüflabore	Ringversuchs- anbieter, Anbieter f. Schulungen
ISO-Zertifikate	x	x	x
Kommunikation/ Erreichbarkeit	x	x	x
Preis		x	x
Empfehlungen/ Referenzen aus Community/andere Kunden	x	x	x
Leistungsspektrum	x	x	x
DL-Qualität	x	x	x
Geeignet für spätere Analysen		x	

Kriterien eindeutig definieren: Was ist für Sie wichtig? Was soll wie geliefert werden?

*Diese Liste garantiert keine Vollständigkeit*

# Auswahl Kriterien

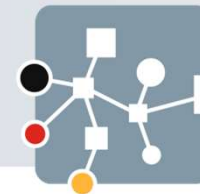


German  
Biobank Node  
bbmri.de

Kriterien	Hersteller BIMS, QM-Software, Verbrauchsmittel	Auftragslabore, Prüflabore	Ringversuchs- anbieter, Anbieter f. Schulungen
ISO-Zertifikate	X	X	X
Kommunikation/ Erreichbarkeit	X	X	X
Preis	X	X	X
Empfehlungen/ Referenzen aus Community/andere Kunden	X	X	X
Leistungsspektrum	X	X	X
DL-Qualität	X	X	X
Geeignet für spätere Analysen		X	

*Diese Liste garantiert keine Vollständigkeit*

# Auswahl Kriterien

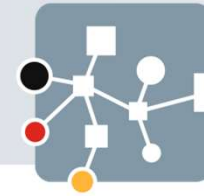


German  
Biobank Node  
bbmri.de

Kriterien	Hersteller BIMS, QM-Software, Verbrauchsmittel	Auftragslabore, Prüflabore	Ringversuchs- anbieter, Anbieter f. Schulungen
ISO-Zertifikate	x	x	x
Kommunikation/ Erreichbarkeit	x	x	x
Preis	x	x	x
Empfehlungen/ Referenzen aus Community/andere Kunden	<div data-bbox="981 938 1818 1168" data-label="Text" style="border: 1px solid green; border-radius: 15px; padding: 5px;"> <p>Mehr Infos: im <b>GBN QM Manual</b> unter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VA Externe Dienstleistungen</li> <li>• FB Lieferantenbewertung</li> </ul> </div>		x
Leistungsspektrum			x
DL-Qualität	x	x	x
Geeignet für spätere Analysen		x	

*Diese Liste garantiert keine Vollständigkeit*

# Lieferanten identifizieren



German  
Biobank Node  
bbmri.de

Wer steht als möglicher Lieferant zur Verfügung?

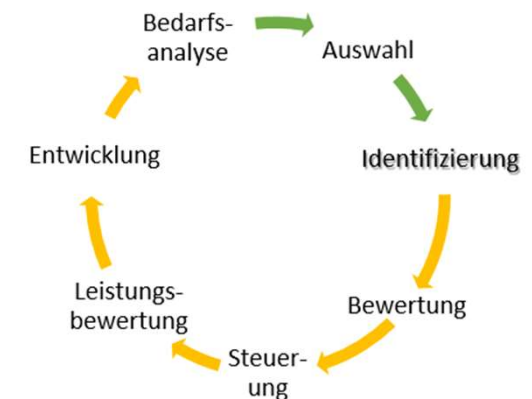
Bereits bekannte und kooperierende Lieferanten

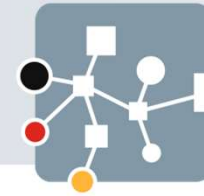
Potenzielle Lieferanten erreichen über:

- Messen/Ausstellungen, Seminare, Fachtagungen, Workshops
- Tipps aus der Biobanken-Community und/oder intern
- „Türklinken putzen“ – Kontakt per Mail/Anruf, vor Ort Vorstellung Leistung
- Fachartikel, Publikationen und Berichte

## Angebote einholen

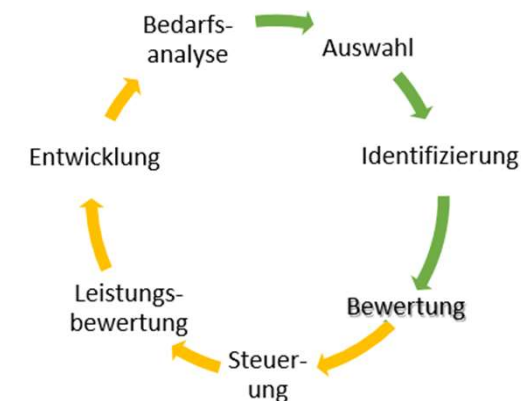
- Von interessierten Lieferanten



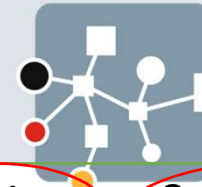


Wer erfüllt die Auswahlkriterien am besten?

- Ranking der potentiellen Lieferanten (anhand Kriterien & Angebote)
- *Beispiel*



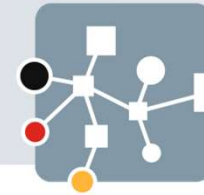
# Lieferanten bewerten



Lieferant	Kriterium	Wichtung in % (a)	Bewertung (b)	Gesamtbewertung (a x b)
Zentrifugen- lieferant A	ISO Zertifikat 13485	20	5	100
	Preis	20	3	60
	Kommunikation/ Erreichbarkeit/ Terminerinnerung f. Wartung	20	4	80
	Technik: Aerosoldicht, verschiedene Gefäße, austauschbare Rotoren	30	4	120
	Empfehlungen	10	4	40
Lieferant B	Preis	20	4	80
	Kommunikation/ Erreichbarkeit/ Terminerinnerung f. Wartung	20	2	40
	Technik: Aerosoldicht, verschiedene Gefäße, austauschbare Rotoren	30	3	60
	Empfehlungen	10	2	20

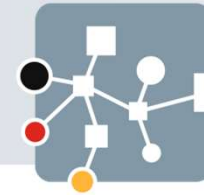
<b>5</b> <i>Anforderungen voll &amp; ganz erfüllt geliefert</i>	<b>4</b> <i>Anforderungen gut erfüllt</i>	<b>3</b> <i>Anforderungen erfüllt</i>	<b>2</b> <i>Anforderungen nicht erfüllt</i>	<b>1</b> <i>Anforderungen überhaupt nicht erfüllt</i>	<i>nicht bewertet da z.B. nicht geliefert bzw. ausgeschieden</i>
--	--	--	--	--	--

Legende Bewertung: 5 = „voll & ganz Anforderungen erfüllt, vorhanden“ bis 1 = „Anforderungen nicht erfüllt/nicht vorhanden“ = **220**



Wer erfüllt die Auswahlkriterien am besten?

- Ranking der potentiellen Lieferanten (anhand Kriterien & Angebote)
- *Beispiel Lieferantenbewertung für Auswahl*
- Entscheidung für bestimmte Lieferanten
  - Angebotsannahme bzw. Kooperationsvereinbarung/Service Level Agreement (folgt im Detail)



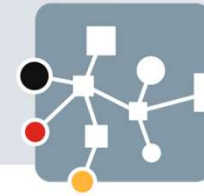
Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit dem Lieferanten?

Verifizierung der Produkte/Prozesse/DL

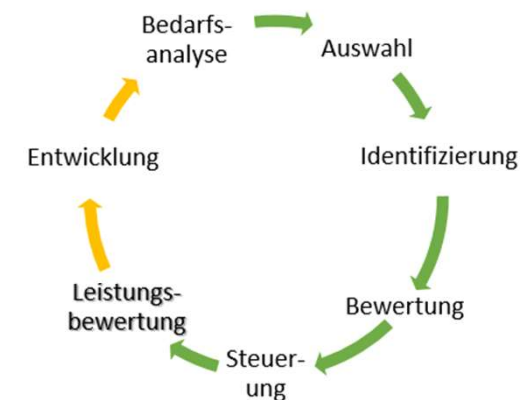
- Eingangsprüfung
  - Verbrauchsmittel: Chargenlaufzeit, Unversehrtheit, Vollständigkeit
  - Bioproben: HIL-Index, Füllstand, Kühlung
  - Prüflabore, RV-Anbieter: Prüfprotokolle, -berichte
- Reklamation - Auswirkung auf Produkt/Prozess?
- Lieferantenaudit (evtl. über Abteilung Einkauf)
- → Dokumentation für Bewertung aufbewahren
- Ständiger Informationsaustausch mit Lieferanten  
→ Verbesserung durch Rückmeldung von Ergebnissen



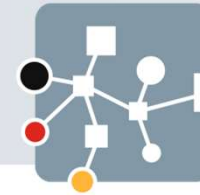




Wie zufrieden waren Sie mit dem Dienstleister und der Qualität der Produkte, Prozesse, Dienstleistung?



# Leistungsbewertung



German  
Biobank Node  
bbmri.de

Lieferant	Kriterium	Wichtung in % (a)	Bewertung (b)	Gesamtbewertung (a x b)
Zentrifugen- lieferant A	ISO Zertifikat 13485	20	5	100
	Preis	20	3	60
	Kommunikation/ Erreichbarkeit/ Terminerinnerung f. Wartung kam nicht	20	2	40
	Technik: Aerosoldicht, verschiedene Gefäße, austauschbare Rotoren	30	4	120
	Reaktion auf Reklamationen: zeitnahe Bearbeitung von Anfragen 2 Reklamationen /Jahr: nicht v. BB behebbare Fehleranzeige, ging nicht mehr an	10	2	20

**5**  
Anforderungen voll &  
ganz erfüllt geliefert

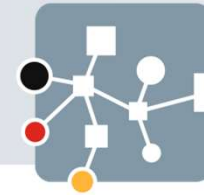
**4**  
Anforderungen gut er-  
füllt

**3**  
Anforderungen erfüllt

**2**  
Anforderungen nicht  
erfüllt

**1**  
Anforderungen über-  
haupt nicht erfüllt

*nicht bewertet da z.B. nicht ge-  
liefert bzw. ausgeschieden*



Wie kann die Zusammenarbeit verbessert werden?

## Aktive Entwicklung

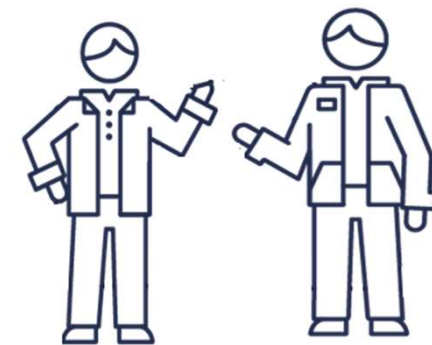
- durch gemeinsames Festlegen von Maßnahmen eigene Prozesse verbessern
- Mittels Maßnahmenplan, Maßnahmenverfolgung
- Änderungen können nicht nur beim Dienstleister, sondern auch bei Biobank-Seite zur Verbesserung angestrebt werden
- Informationsveranstaltung, Führungen

## Selbstentwicklung

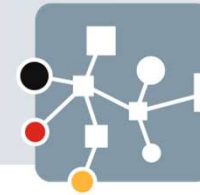
- Biobank definiert Anforderungen und Ziel(e), welche der Dienstleister erreichen soll
- Maßnahmen zur Erreichung der Ziele definiert Dienstleister selbstständig
- Kontinuierliche Überwachung durch Biobank

GBN Manual:

- 06.4c\_GBN\_FB\_Schnittstellerklärung & Maßnahmenplan



# Lieferanten entwickeln



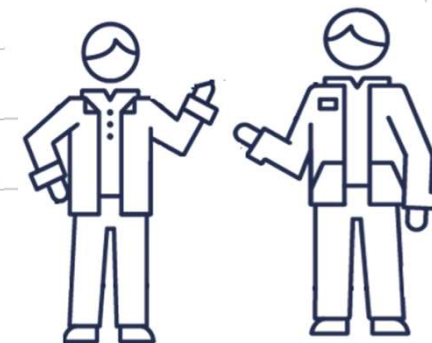
German  
Biobank Node  
bbmri.de

GBN Manual: 06.4c\_GBN\_FB\_Schnittstellerklärung & Maßnahmenplan

Name der Biobank	<b>Schnittstellenklärung &amp; Maßnahmenplan</b>	Leitung der Biobank XXX
EVTL Logo		Formular

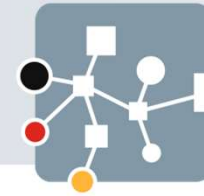
## Abgeleitete Maßnahmen zur Verbesserung und Nachverfolgung

Nr.	Schwachstelle in Zusammenarbeit (IST-Zustand) und Anforderung der Biobank (SOLL-Zustand)	Konkretes Ziel (SOLL-Zustand)	Maßnahmen, um das Ziel zu erreichen	Verantwortlichkeit beim Lieferanten für Umsetzung	Verantwortlichkeit in Biobank	Zu erledigen bis	Wirksamkeitsprüfung (IST = SOLL?) Von wem, wann
1							
2							
3							
4							
5							
6							



*Das Urheberrecht (Copyright) für dieses Dokument liegt beim German Biobank Node (GBN). Die Weitergabe der Inhalte an Dritte ist nicht gestattet.*

# Quellen



German  
Biobank Node  
bbmri.de

- Praxisbuch ISO 9001:2015 Anni Koubek
- <https://www.business-wissen.de/hb/prozess-der-lieferantenbewertung-und-lieferantenauswahl-planen-und-umsetzen/#:~:text=Lieferantenbewertung%20und%20Lieferantenauswahl%20sind%20wichtige,Dienstleistungen%20mehrere%20Schritte%20und%20Aufgaben.>
- <https://www.crowdfox.pro/wiki/lieferantenauswahl.html>





Alliance  
Partner

German  
Biobank Node  
bbmri.de

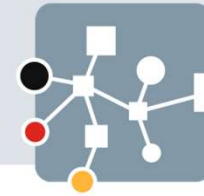
Webinar

## **Service Level Agreement**

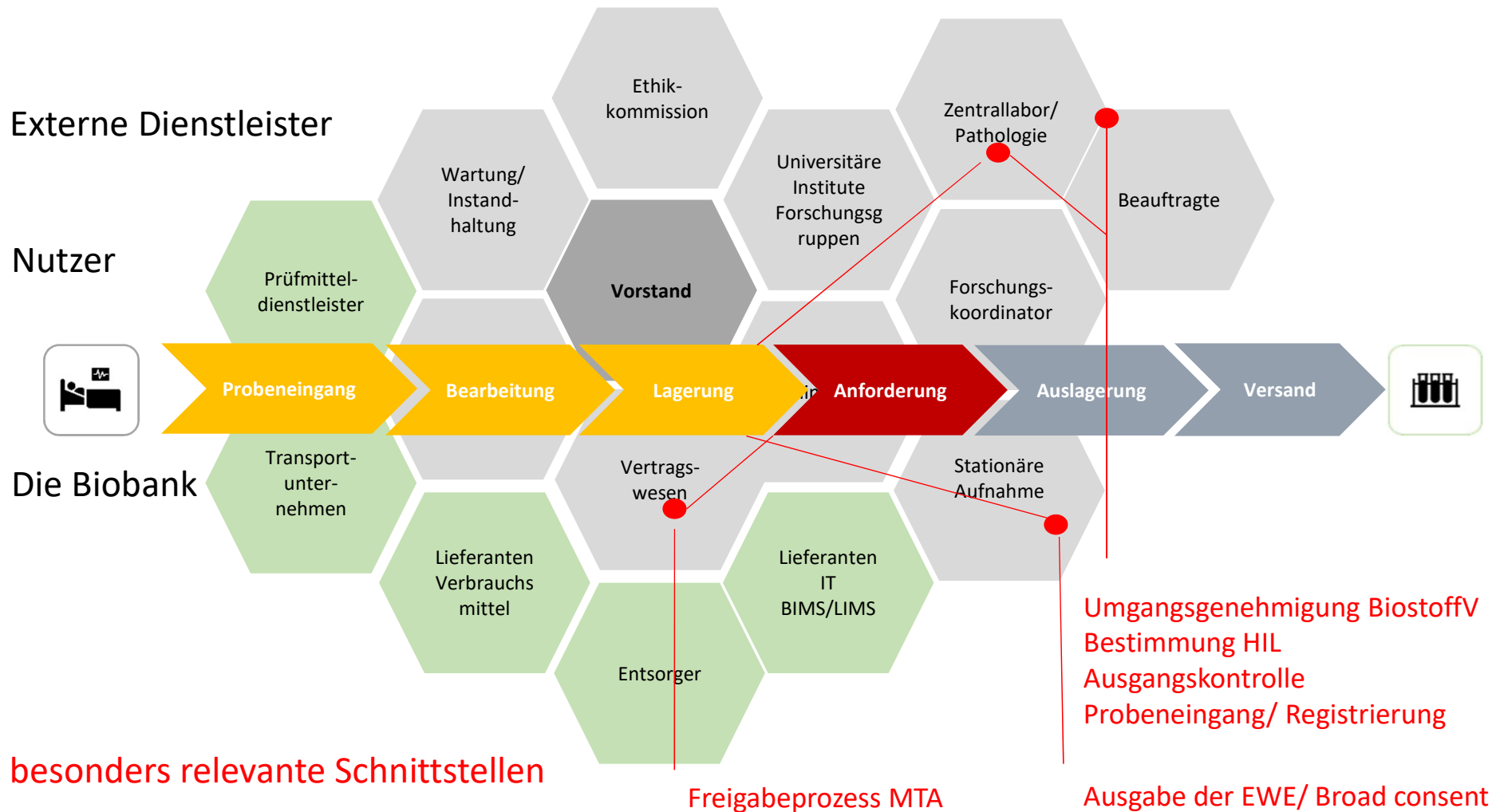
Bettina Meinung

25.06.2020

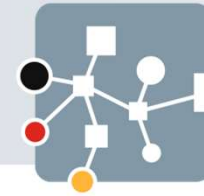
# Die Biobankinfrastruktur



German  
Biobank Node  
bbmri.de



# Mögliche Arten von Vereinbarung

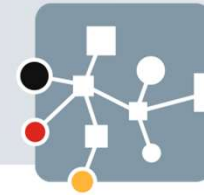


German  
Biobank Node  
bbmri.de

- Gemeinsame SAA/Prozessbeschreibung
- Verantwortungsabgrenzungsmatrix/-vereinbarung
- Kooperationsvereinbarung/-vertrag
- Dienstleistungsvereinbarung



# Komponenten einer SLA



German  
Biobank Node  
bbmri.de

## 4. Verantwortungsbereiche und Ansprechpartner

**Wer** hat welche Aufgabe?

Wer erstellt Berichte?

Welche Mitarbeiter sind **wie** involviert?

## 2. Die Ziele beider Parteien

**messbar**, eng miteinander verknüpft



## 5. Für den Fall der Fälle

**Konsequenzen** klar festlegen

Bedingungen für eine Beendigung



## 3. Die Anforderungen beider Parteien

**Was** braucht die eine Partei von der anderen

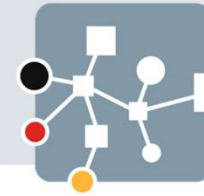
um ihre Ziele erreichen zu können? (z.B. Statusbericht)

## 1. Zusammenfassung/ Inhalt der Vereinbarung

**Welche** Dienstleistung liefern Sie wem?

**Wie** wird der **Erfolg** dieser Dienstleistung gemessen?

# Mögliche Arten der Vereinbarung



German  
Biobank Node  
bbmri.de

„form follows function“



Quelle: [https://www.linkedin.com/redir/redirect?url=https%3A%2F%2Fwww%2Ecngb%2Eorg%2Fhome%2Ehtml%3Fi18lang%3Den\\_US&urlhash=7IUB&trk=about\\_website](https://www.linkedin.com/redir/redirect?url=https%3A%2F%2Fwww%2Ecngb%2Eorg%2Fhome%2Ehtml%3Fi18lang%3Den_US&urlhash=7IUB&trk=about_website)

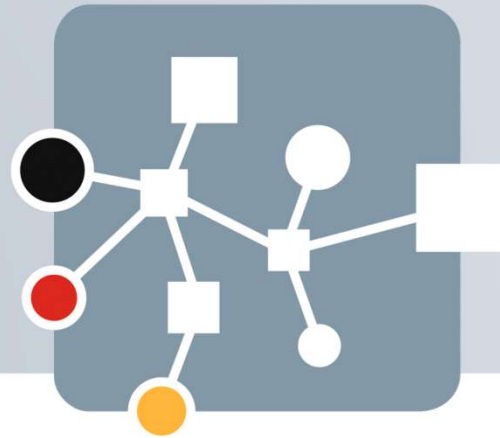


Alliance  
Partner

German  
Biobank Node  
bbmri.de

## Questions & Answers

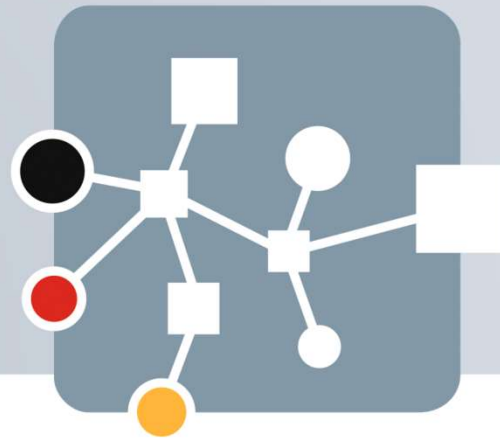
Welche Fragen haben Sie?  
25.06.2020



German  
Biobank Node  
bbmri.de

**Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie unser  
Webinar evaluieren. Dann können wir es  
zukünftig verbessern. Danke!**





German  
Biobank Node  
bbmri.de

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**