

# **Ergänzende Vertragsbedingungen zur Qualitätssicherung in der Gebäudereinigung mit Sanktionen bei Verstößen gegen die vereinbarten Qualitätsziele**

## **Inhaltsverzeichnis**

|       |                                                                                            |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Qualitätssicherung .....                                                                   | 2  |
| 2.    | Interne Qualitätskontrollen durch den Auftragnehmer (Eigenkontrollen) .....                | 2  |
| 3.    | Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber .....                                           | 2  |
| 3.1   | Ziel der Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber .....                                  | 2  |
| 3.2   | Grundlagen der Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber .....                            | 2  |
| 3.3   | Zeitpunkt der Kontrollen .....                                                             | 3  |
| 3.4   | Qualitätslevel .....                                                                       | 3  |
| 3.5   | Erfüllungsgrad je Objekt .....                                                             | 3  |
| 3.6   | Festlegung von Parametern gemäß DIN EN 13549 .....                                         | 4  |
| 3.6.1 | Losgröße .....                                                                             | 4  |
| 3.6.2 | Prüflevel .....                                                                            | 4  |
| 3.6.3 | Prüfhäufigkeiten .....                                                                     | 5  |
| 3.6.4 | Probennahme .....                                                                          | 5  |
| 3.7   | Ablauf der Qualitätskontrollen .....                                                       | 6  |
| 3.8   | Qualitätskontrollen durch externe Unternehmen .....                                        | 6  |
| 3.9   | Kommunikation mit dem Auftragnehmer .....                                                  | 7  |
| 3.10  | Mängelrügen .....                                                                          | 7  |
| 4.    | Reklamationsmanagement .....                                                               | 8  |
| 5.    | Objektübergaben .....                                                                      | 10 |
| 5.1   | Ablauf der Reinigungskontrollen im Rahmen der Objektübergabe .....                         | 10 |
| 5.2   | Mängelrügen .....                                                                          | 11 |
| 5.3   | Objektübergaben durch externe Unternehmen .....                                            | 11 |
| 6.    | Sanktionen .....                                                                           | 12 |
| 6.1   | Sanktionen als Folge mangelhafter, nicht oder nicht fristgerecht erbrachter Leistung ..... | 12 |
| 6.2   | Sanktionen als Folge der regelmäßigen Qualitätskontrollen des Auftraggebers .....          | 12 |
| 6.3   | Sanktionen als Folge von Reklamationen gemäß Reklamationsmanagement .....                  | 13 |
| 6.4   | Sanktionen im Rahmen von Objektübergaben .....                                             | 14 |
| 6.5   | Kumulierung von Rechnungskürzungen .....                                                   | 14 |

## **1. Qualitätssicherung**

Durch den Auftraggeber wird bei der Qualitätssicherung ausdrücklich eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer mit gegenseitiger Wertschätzung und Akzeptanz zur Sicherstellung der hohen Anforderungen in Bezug auf die Sauberkeit der Objekte und deren Raumausstattung erwartet.

Die Gebäudereinigung ist durch den Auftragnehmer in definierter und gleichbleibender Qualität auszuführen. Hierfür hat der Auftragnehmer ein eigenes Qualitätssicherungssystem anzuwenden.

Durch den Auftraggeber wird ebenfalls ein aktives Qualitätssicherungssystem zur Herstellung und Bewahrung der mit dem Auftragnehmer vereinbarten Leistungen und Qualitäten vorgehalten.

Zur Qualitätssicherung erfolgen interne Qualitätskontrollen (Eigenkontrollen) durch die Aufsichtskräfte des Auftragnehmers sowie Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber.

Zudem werden vom Auftraggeber oder seinen Kunden gemeldete Beschwerden in einem Reklamationsmanagementsystem erfasst und die fristgerechte Behebung der Reklamationen überwacht.

Der Auftragnehmer nimmt nach Aufforderung des Auftraggebers an einem monatlichen Jour fixe zur Abstimmung der Qualitätssicherungsmaßnahmen teil.

## **2. Interne Qualitätskontrollen durch den Auftragnehmer (Eigenkontrollen)**

Durch die Aufsichtskräfte des Auftragnehmers werden in jedem Objekt regelmäßig, mindestens einmal monatlich Qualitätskontrollen durchgeführt. Dabei sind je Objekt mindestens 10 % der Räume zu prüfen.

Dem Auftraggeber wird auf Verlangen die Möglichkeit der Einsicht und Prüfung des eingesetzten Qualitätskontrollsystems und der durchgeführten Qualitätskontrollen gegeben.

Der Auftragnehmer erstellt monatlich einen rückblickenden Regelbericht über die Ergebnisse der Eigenkontrollen in den betreuten Objekten für den letzten Monat. Dieser Bericht wird dem Auftraggeber unaufgefordert per E-Mail übermittelt.

## **3. Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber**

Es sind regelmäßige Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber vorgesehen.

### **3.1 Ziel der Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber**

Ziel der Qualitätskontrollen ist die Feststellung, ob die zu reinigenden Räume aus einer nach statistischen Grundsätzen gebildeten Stichprobe den definierten Sauberkeitsanforderungen genügen. Wird eine Stichprobenprüfung nicht bestanden, sind vom Auftragnehmer umgehend Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung einzuleiten. Sich wiederholende nicht bestandene Prüfungen führen zu den unten genannten Sanktionen durch den Auftraggeber. Der Auftraggeber behält sich darüber hinaus vor, weitere Maßnahmen einzuleiten.

### **3.2 Grundlagen der Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber**

Die Qualitätskontrollen erfolgen in Form einer Stichprobenprüfung. Das Ergebnis der Stichprobenprüfung wird als repräsentativ für ein gesamtes Objekt angesehen.

Die Auswahl und Anzahl der zu kontrollierenden Räume erfolgt nach dem Zufallsprinzip (Zufallsstichprobenprüfung) durch ein elektronisches Qualitätskontrollsystem auf Grundlage der DIN EN 13549 „Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme“.

Bei Objekten mit 10 oder weniger Räumen behält sich der Auftraggeber vor, alle Räume des Objekts zu prüfen (100%-Stichprobenprüfung). Je Objekt wird regelmäßig jede dort vorhandene Raumart bzw. Raumgruppe geprüft.

Die Qualitätskontrollen eines Raums erfolgen durch optische Wahrnehmung und Beurteilung, ob die vorhandenen Raumattribute sauber oder nicht sauber sind.

In regelmäßigen Abständen wird zusätzlich der Desinfektionserfolg bei zu desinfizierenden Ausstattungsmerkmalen überprüft. Der Desinfektionserfolg kann mittels Abklatsch- oder Abstrichproben oder optischen Methoden zur Durchführungskontrolle erfolgen. Die Überprüfung des Desinfektionserfolgs erfolgt nach der desinfizierenden Reinigung und vor der Nutzung. Die Häufigkeit der Desinfektionskontrollen und die Auswahl der zu beprobenden Flächen richten sich nach den Vorgaben des Gesundheitsamtes und des Hygienekonzepts.

### 3.3 Zeitpunkt der Kontrollen

Den Zeitpunkt der Kontrollen bestimmt der Auftraggeber nach eigenem Ermessen. Die Prüfer sind aufgrund ihrer Sachkenntnis durch Einweisung sowie regelmäßige Schulungen in der Lage, kurz- und langfristige Verunreinigungen zu unterscheiden. Kurzfristige Verunreinigungen (z.B. frischer Kaffeeleck auf einem Schreibtisch) werden nicht als Reinigungsmangel gewertet. Der Auftragnehmer begleitet die Kontrollen in der Regel nicht.

### 3.4 Qualitätslevel

Es werden 5 Qualitätslevel festgelegt, die die Anforderung an die Qualität der Ausführung der Reinigungsdienstleistung abbilden.

| Nr. | Qualitätslevel            | Reinigungs-klasse |
|-----|---------------------------|-------------------|
| 1   | Einfacher Sauberkeitsgrad | 75 %              |
| 2   | Normaler Sauberkeitsgrad  | 85 %              |
| 3   | Gehobener Sauberkeitsgrad | 90 %              |
| 4   | Hoher Sauberkeitsgrad     | 95 %              |
| 5   | Höchster Sauberkeitsgrad  | 100 %             |

Für jeden Qualitätslevel wird eine Reinigungs-klasse in Prozent definiert. Diese Reinigungs-klasse stellt den geringsten Erreichungsgrad dar, der bei einer Qualitätskontrolle erzielt werden muss, um einen Raum als „sauber“ zu bewerten. Wird der Erreichungsgrad unterschritten, wird ein Raum als „nicht sauber“ bewertet.

Der Erreichungsgrad eines Raums wird durch die Anzahl der zum Zeitpunkt einer Qualitätskontrolle als „sauber“ bezeichneten Raumausstattungsmerkmale bezogen auf die Gesamtanzahl der in einem Raum vorhandenen Raumausstattungsmerkmale (z.B. Mobiliar, Einrichtung, Einbauten) gebildet. Dabei werden alle Raumausstattungsmerkmale gleich gewichtet.

Die Reinigungs-klasse und damit der Qualitätslevel sind in der Anlage „Raumgruppen“ in der Spalte „Reinigungs-klassen“ je Raumgruppe festgelegt.

Die Raumausstattungsmerkmale je Raumgruppe sind dem Leistungsverzeichnis (siehe Anlage) zu entnehmen.

### 3.5 Erfüllungsgrad je Objekt

Als Erfüllungsgrad je Objekt wird der Anteil der geprüften Räume je Objekt in Prozent bezeichnet, die mindestens den pro Raumgruppe festgelegten Qualitätslevel erreicht haben müssen.

Das Ergebnis der Gesamtprüfung eines Objekts ist „bestanden“, wenn der festgelegte Erfüllungsgrad je Objekt erreicht wurde. Das Ergebnis der Gesamtprüfung eines Objekts ist „nicht bestanden“, wenn der festgelegte Erfüllungsgrad je Objekt unterschritten wurde.

Es wird folgender Erfüllungsgrad je Objekt festgelegt:

|           |                |
|-----------|----------------|
|           | Erfüllungsgrad |
| je Objekt | <b>95 %</b>    |

Daraus ergibt sich in Abhängigkeit vom Stichprobenumfang die folgende Tabelle für die Annahmezahl. Die Annahmezahl ist die Anzahl an Räumen mit der Beurteilung „nicht sauber“, die bei einer Qualitätskontrolle eines Objekts gerade noch zu einem Ergebnis „bestanden“ führen.

Liegt die Anzahl an Räumen mit der Beurteilung „nicht sauber“ oberhalb der Annahmezahl, führt die Qualitätskontrolle zu dem Ergebnis „nicht bestanden“ für das gesamte Objekt.

| Stichproben-<br>umfang | Annahmezahl |         |         |
|------------------------|-------------|---------|---------|
|                        | Level 1     | Level 2 | Level 3 |
| 2                      | 0           | 0       | 0       |
| 3                      | 0           | 0       | 0       |
| 5                      | 0           | 0       | 0       |
| 8                      | 0           | 0       | 0       |
| 9                      | 0           | 0       | 0       |
| 10                     | 1           | 1       | 1       |
| 13                     | 1           | 1       | 1       |
| 20                     | 1           | 1       | 1       |
| 32                     | 2           | 2       | 2       |
| 50                     | 3           | 3       | 3       |
| 80                     | 4           | 4       | 4       |
| 125                    | 6           | 6       | 6       |
| 200                    | 10          | 10      | 10      |
| 315                    | 16          | 16      | 16      |
| 500                    | 25          | 25      | 25      |
| 800                    | 40          | 40      | 40      |
| 1.250                  | 63          | 63      | 63      |

### 3.6 Festlegung von Parametern gemäß DIN EN 13549

Zur Bildung des Stichprobenumfangs und der maximal zulässigen Abweichung werden die nachfolgend aufgeführten Parameter gemäß DIN EN 13549 festgelegt.

#### 3.6.1 Losgröße

Als Losgröße wird die Anzahl der zu reinigenden Räume eines Objekts festgelegt. Selbstständige Gebäudeteile einer Liegenschaft werden dabei getrennt betrachtet. Als Grundlage dienen die Raumbücher der Objekte.

Beispiel 1: Liegenschaft A teilt sich auf in die drei Gebäude Altbau, Neubau, Mensa.

Beispiel 2: Liegenschaft B teilt sich auf in Bauteil 1, 2 und 3.

Beispiel 3: Liegenschaft C besteht aus einem Gebäude „Verwaltung“.

Altbau, Neubau, Mensa, Bauteil 1, Bauteil 2, Bauteil 3 und „Verwaltung“ sind jeweils einzelne Objekte.

#### 3.6.2 Prüflevel

Die Prüflevel 1, 2 und 3 definieren die Prüfhäufigkeit der Qualitätskontrollen und die Größe der Probennahme.

### 3.6.3 Prüfhäufigkeiten

Die Prüfhäufigkeiten sind abhängig vom Prüflevel in dem sich ein Objekt befindet.

| Prüflevel                     | Prüfhäufigkeit  |
|-------------------------------|-----------------|
| Level 1 (gelockerte Prüfung)  | 2 x pro Quartal |
| Level 2 (normale Prüfung)     | 1 x monatlich   |
| Level 3 (verschärfte Prüfung) | 1 x monatlich   |

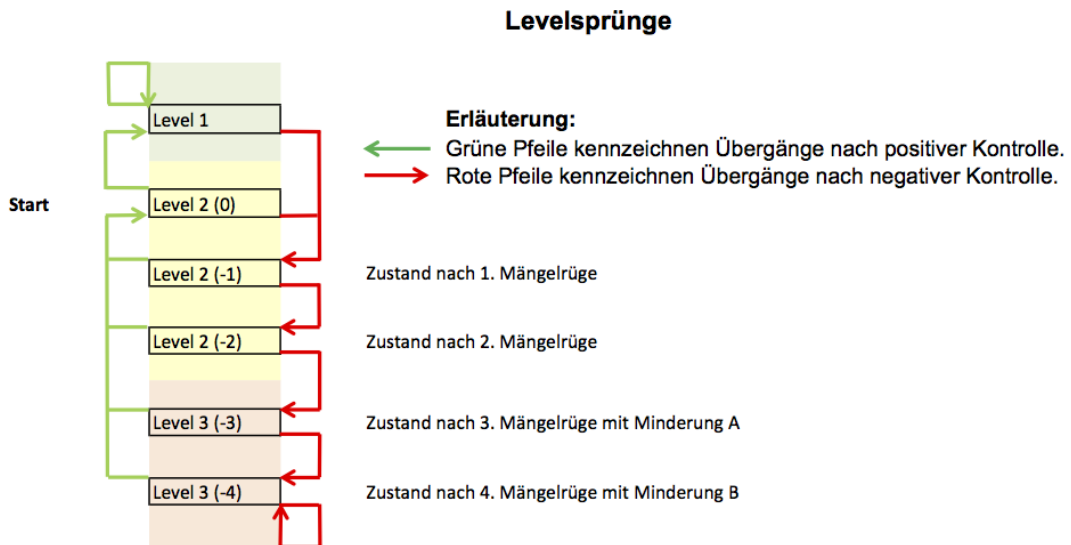
### 3.6.4 Probennahme

Angelehnt an die Tabelle C.1 der DIN EN 13549 gibt die folgende Tabelle die Anzahl der Probennahmen in Abhängigkeit von der Losgröße und vom Prüflevel wieder. Die Anzahl der Probennahmen in Level 2 und Level 3 wird hier gleich gewählt.

| Losgröße<br>von - bis |           | Level 1<br>gelockerte<br>Prüfung | Level 2<br>normale<br>Prüfung | Level 3<br>verschärfte<br>Prüfung |
|-----------------------|-----------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 2                     | 8         | 2                                | 2                             | 2                                 |
| 9                     | 15        | 2                                | 3                             | 3                                 |
| 16                    | 25        | 3                                | 5                             | 5                                 |
| 26                    | 50        | 5                                | 8                             | 8                                 |
| 51                    | 90        | 5                                | 13                            | 13                                |
| 91                    | 150       | 8                                | 20                            | 20                                |
| 151                   | 280       | 13                               | 32                            | 32                                |
| 281                   | 500       | 20                               | 50                            | 50                                |
| 501                   | 1.200     | 32                               | 80                            | 80                                |
| 1.201                 | 3.200     | 50                               | 125                           | 125                               |
| 3.201                 | 10.000    | 80                               | 200                           | 200                               |
| 10.001                | 35.000    | 125                              | 315                           | 315                               |
| 35.001                | 150.000   | 200                              | 500                           | 500                               |
| 150.001               | 500.000   | 315                              | 800                           | 800                               |
| 500.001               | unendlich | 500                              | 1.250                         | 1.250                             |

### 3.7 Ablauf der Qualitätskontrollen

Die erste Qualitätskontrolle nach dem hier beschriebenen Muster erfolgt frühestens 4 Wochen nach Leistungsbeginn.



Der Start erfolgt in Level 2 (0).

Der Übergang nach Level 2 (0) erfolgt nach einer positiven Kontrolle in Level 2 (-1), 2 (-2), 3 (-3) und 3 (-4).

Der Übergang nach Level 1 erfolgt nach einer positiven Kontrolle in Level 2 (0). Objekte in Level 1 verbleiben auf diesem Level nach weiteren positiven Kontrollen.

Der Übergang nach Level 2 (-1) erfolgt nach einer negativen Kontrolle in Level 1 oder 2 (0). Es erfolgt die 1. Mängelrüge und Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung.

Der Übergang nach Level 2 (-2) erfolgt nach einer negativen Kontrolle in Level 2 (-1). Es erfolgt die 2. Mängelrüge und Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung.

Der Übergang nach Level 3 (-3) erfolgt nach einer negativen Kontrolle in Level 2 (-2). Es erfolgt die 3. Mängelrüge und Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung. Zudem erfolgt die Minderung A derjenigen Monatsrechnung, die für den zugehörigen Leistungszeitraum des Kontrolltermins gestellt wird.

Der Übergang nach Level 3 (-4) erfolgt nach einer negativen Kontrolle in Level 3 (-3). Es erfolgt die 4. Mängelrüge und Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung. Zudem erfolgt die Minderung B derjenigen Monatsrechnung, die für den zugehörigen Leistungszeitraum des Kontrolltermins gestellt wird.

Objekte in Level 3 (-4) verbleiben auf diesem Level nach weiteren negativen Kontrollen. Es erfolgt eine entsprechende Mängelrüge und Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung. Zudem erfolgt die Minderung B derjenigen Monatsrechnung, die für den zugehörigen Leistungszeitraum gestellt wird.

Führen zwei negative Qualitätskontrollen zu dem Ergebnis Level 3 (-3) und Level 3 (-4) innerhalb desselben Leistungsmonats, so erfolgt eine Minderung um den in Minderung B angegebenen Prozentsatz.

### 3.8 Qualitätskontrollen durch externe Unternehmen

Der Auftraggeber behält sich vor, Qualitätskontrollen in der hier beschriebenen Form durch externe Unternehmen durchführen zu lassen.

### **3.9 Kommunikation mit dem Auftragnehmer**

Nach erfolgter Qualitätskontrolle werden die Prüfergebnisse dem Auftragnehmer bis 12:00 Uhr des nächsten Werktages in Form eines Prüfberichts per E-Mail zugesandt. Zudem erhält der Auftragnehmer einen Zugang zum Qualitätskontrollsystem, der ihm ermöglicht, den Status der Qualitätskontrollen je Objekt abzufragen. Es wird erwartet, dass der Auftragnehmer mindestens eine Person und einen Vertreter benennt, die einen Zugang zum Qualitätskontrollsystem erhalten und sich regelmäßig aktiv über den Status der Qualitätskontrollen informieren.

### **3.10 Mängelrügen**

Im Falle einer negativen Qualitätskontrolle erfolgt eine Mängelrüge und Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung an den Auftragnehmer.

Einer Mängelrüge infolge einer negativen Qualitätskontrolle kann innerhalb von 24 Stunden widersprochen werden. Ein Widerspruch ist ausreichend und nachvollziehbar zu begründen. Nach Ablauf von 24 Stunden gilt das negative Ergebnis der Qualitätskontrolle als akzeptiert, da danach in der Regel eine Überprüfung der Qualitätskontrolle bedingt durch ein tägliches Reinigungsintervall nicht mehr möglich ist.

Der Auftragnehmer akzeptiert, dass die Mängelrügen und Aufforderungen zur vertragsgemäßen Leistungserbringung automatisiert aus dem Qualitätskontrollsystem per E-Mail versandt werden. Der Auftragnehmer hat zu diesem Zweck dem Auftraggeber E-Mail-Adressen zu übermitteln und dafür Sorge zu tragen, dass eingehende E-Mails des Qualitätskontrollsystems an diese Adressen empfangen sowie festgestellte Mängel beseitigt werden.

#### 4. Reklamationsmanagement

Reklamationen werden dem Auftragnehmer über ein elektronisches Ticketsystem übermittelt oder an einen Beauftragten des Auftragnehmers persönlich, telefonisch oder per E-Mail gemeldet.

Beauftragte des Auftraggebers überprüfen vor Anzeige eines Mangels inwieweit eine Beschwerde berechtigt ist. Der Auftragnehmer kann Beschwerden als unberechtigt zurückweisen. Dem Einspruch muss jedoch nicht stattgegeben werden.

Bei Verwendung eines Ticketsystems, wird erwartet, dass der Auftragnehmer mindestens eine Person und einen Vertreter benennt, die einen Zugang zum Ticketsystem erhalten und sich regelmäßig aktiv über eingehende Tickets und deren Bearbeitungsstatus informieren.

Bei durch den Auftraggeber festgestellten und dem Auftragnehmer angezeigten Mängeln in Bezug auf die vertragsgemäße Leistung hat der Auftragnehmer der Aufforderung des Auftraggebers zur Beseitigung des Mangels fristgerecht nachzukommen. Als fristgerecht gelten die in der folgenden Tabelle dargestellten Reaktionszeiten. Unter der Reaktionszeit wird die Zeit von der Anzeige des Mangels dem Auftragnehmer gegenüber bis zur Behebung des Mangels verstanden.

| Nr. | Art der Reklamation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Reaktionszeit |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1   | <b>Reinigungsmangel in Raum mit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
|     | Qualitätslevel 1 - Einfacher Sauberkeitsgrad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 24 Stunden    |
|     | Qualitätslevel 2 - Normaler Sauberkeitsgrad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 12 Stunden    |
|     | Qualitätslevel 3 - Gehobener Sauberkeitsgrad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6 Stunden     |
|     | Qualitätslevel 4 - Hoher Sauberkeitsgrad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 Stunden     |
|     | Qualitätslevel 5 - Höchster Sauberkeitsgrad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4 Stunden     |
| 2   | <b>Verstoß gegen vertragliche Pflichten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |
|     | beispielhaft (keine abschließende Aufzählung):<br>- kein Tragen von angemessener, mit dem Firmennamen versehener Berufskleidung der Reinigungskräfte,<br>- Nichterreichbarkeit des vom Auftragnehmer benannten Ansprechpartners,<br>- Beschäftigung von Nachunternehmern ohne Zustimmung des Auftraggebers<br>- Verwendung nicht genehmigter Reinigungsmittel oder Reinigungsverfahren<br>- keine Durchführung der Eigenkontrollen | unverzüglich  |
| 3   | <b>Sicherheitsrelevanter Mangel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
|     | beispielhaft (keine abschließende Aufzählung):<br>- Verstoß gegen Verkehrssicherungspflichten<br>- Verstoß gegen Arbeitsschutz- oder Arbeitssicherheitsvorschriften<br>- Versperren von Fluchtwegen<br>- Unfallgefahr<br>- Brandgefahr<br>- Überflutung                                                                                                                                                                            | unverzüglich  |

Ausnahmen:

- a) In begründeten Ausnahmefällen kann der Auftragnehmer eine Fristverlängerung beantragen. Dabei ist der Termin (Datum, Uhrzeit) der Mängelbeseitigung festzusetzen. Im Falle der Zustimmung des Auftraggebers verlängert sich die Reaktionszeit auf den vom Auftragnehmer festgesetzten Termin.  
Lehnt der Auftraggeber die Fristverlängerung ab, gilt die oben festgesetzte Reaktionszeit weiterhin.
- b) Hat der Auftragnehmer keinen Zutritt zu den betroffenen Räumlichkeiten (Raum verschlossen oder Zutritt nur in Begleitung), ist der Zutritt mit dem Auftraggeber abzustimmen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem gewährten Zutritt zu den Räumlichkeiten. Der Auftragnehmer hat eine entsprechende Fristverlängerung zu beantragen.
- c) Handelt es sich um Arbeiten, die länger dauern als die angegebene Reaktionszeit, so sind die Arbeiten zumindest in der angegebenen Reaktionszeit zu beginnen.

Die erfolgte Mängelbeseitigung ist dem Auftraggeber unverzüglich und unaufgefordert mitzuteilen.

Erfolgt keine Beseitigung der Mängel, erhält der Auftragnehmer nach Ablauf von 24 Stunden und darauffolgend täglich je Mangel eine Erinnerung per E-Mail (Reminder) mit der erneuten Aufforderung zur Mängelbeseitigung. Zudem gelten die vertraglichen Regelungen bezüglich nicht erbrachter oder nicht fristgerecht erbrachter Leistungen, siehe Kapitel 6.1.

## 5. Objektübergaben

Der Auftraggeber behält sich vor, gegen Vertragsende den Reinigungszustand der zu reinigenden Objekte durch einen Sachverständigen des Gebäudereinigerhandwerks prüfen zu lassen.

Hierzu führt der Sachverständige zwei Reinigungskontrollen in den Objekten durch.

Die erste Reinigungskontrolle erfolgt ca. 4 Wochen vor Leistungsende. Werden bei dieser Reinigungskontrolle Mängel festgestellt, wird an den Auftragnehmer unverzüglich eine Mängelrüge ausgesprochen mit der Aufforderung zur Mängelbeseitigung innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen.

Nach Ablauf der Frist zur Mängelbeseitigung und vor Leistungsbeginn eines Neudienstleisters erfolgt eine zweite Reinigungskontrolle der mangelbehafteten Objekte durch einen Sachverständigen. Zweck dieser Reinigungskontrolle ist die Feststellung, inwieweit die gerügten Mängel beseitigt wurden und sich das Objekt in vertragsgemäßem Reinigungszustand befindet.

Stellt der Sachverständige bei dieser zweiten Reinigungskontrolle Mängel fest, wird anhand des ermittelten Zeitaufwands zur Herstellung des vertragsgemäßen Zustands der Objekte ein Betrag zur Rechnungskürzung ermittelt.

Der Auftragnehmer unterwirft sich der Einschätzung des Sachverständigen und akzeptiert eine Rechnungskürzung anhand des vom Sachverständigen ermittelten Zeitaufwands zur Herstellung des vertragsgemäßen Reinigungszustands der Objekte bei Vertragsende.

### 5.1 Ablauf der Reinigungskontrollen im Rahmen der Objektübergabe

Der Sachverständige führt die Reinigungskontrollen in allen zu reinigenden Räumen der Objekte durch. Als Grundlage dienen die Raumbücher der Objekte und die Leistungsverzeichnisse der jeweiligen Raumgruppen. Mit Hilfe dieser Daten wird eine Vollprüfung durchgeführt, die den aktuellen Reinigungszustand des Objekts ermittelt.

Die Prüfung erfolgt dabei für alle Attribute der Leistungsverzeichnisse je Raum (z.B. Bodenbeläge, Raumausstattungsmerkmale und Einrichtungsgegenstände).

Das Ergebnis der Prüfung ist der Prozentsatz der mangelbehafteten Attribute je Raum. Der Auftraggeber behält sich vor, die Attribute unterschiedlich zu gewichten.

Mithilfe des Prozentsatzes der mangelbehafteten Attribute je Raum, der Raumgröße und festgelegter Leistungswerte je Raumart wird der Zeitaufwand zur Herstellung des vertragsgemäßen Reinigungszustands berechnet.

$$\text{Zeitaufwand\_Mängelbeseitigung (h)} = \text{Prozentsatz} * \text{Raumgröße (m}^2\text{)} / \text{Leistungswert (m}^2\text{/h)}$$

Je Raumart werden individuelle, objektbezogene Leistungswerte zu Grunde gelegt. Diese Leistungswerte geben an, wie hoch die Flächenleistung einer Reinigungskraft je Stunde ist, um die Flächen vertragsgemäß zu reinigen. Sie orientieren sich an den durch die RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. empfohlenen Leistungszahlen in der jeweils aktuellen Version, siehe GGGR-Merkblatt LZ.01 „Empfehlung zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Gebäudereinigung“.

Ergänzend dazu kann der Sachverständige eine Intensivreinigung der Bodenflächen für nötig erachten. Die Intensivreinigung beinhaltet keine Grundreinigung oder Aufarbeitung der Bodenflächen. Eine Intensivreinigung wird beispielsweise dann erforderlich, wenn die Bodenflächen eine Überpflegung im Rahmen der Unterhaltsreinigung erfahren haben. Damit auch in diesen Fällen ein vertragsgemäßer Zustand hergestellt werden kann, wird ein zusätzlicher Leistungswert für die Intensivreinigung der Bodenflächen festgelegt.

Der Zeitaufwand der zusätzlichen Intensivreinigung berechnet sich wie folgt:

$$\text{Zeitaufwand\_Intensivreinigung (h)} = \text{Raumgröße (m}^2\text{)} / \text{Leistungswert\_Intensivreinigung (m}^2\text{/h)}$$

Der gesamte Zeitaufwand zur Herstellung des vertragsgemäßen Zustands ergibt sich dann aus der Summe des Zeitaufwands der Mängelbeseitigung und der Intensivreinigung.

$$\text{Zeitaufwand (h)} = \text{Zeitaufwand\_Mängelbeseitigung (h)} + \text{Zeitaufwand\_Intensivreinigung (h)}$$

## **5.2 Mängelrügen**

Nach erfolgter erster Reinigungskontrolle nach oben beschriebenem Muster werden die Prüfergebnisse dem Auftragnehmer unverzüglich in Form eines Prüfberichts schriftlich oder per E-Mail zugesandt.

Im Falle einer negativen Qualitätskontrolle wird zudem eine Mängelrüge und Aufforderung zur Mängelbeseitigung sowie zur vertragsgemäßen Leistungserbringung gegenüber dem Auftragnehmer ausgesprochen.

## **5.3 Objektübergaben durch externe Unternehmen**

Der Auftraggeber behält sich vor, Objektübergaben in der hier beschriebenen Form durch externe Unternehmen durchführen zu lassen.

## 6. Sanktionen

Mangelhafte, nicht erbrachte oder nicht fristgerecht erbrachte Leistungen werden vom Auftraggeber sanktioniert.

### 6.1 Sanktionen als Folge mangelhafter, nicht oder nicht fristgerecht erbrachter Leistung

Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich zu unterrichten, wenn Leistungen mangelhaft, nicht erbracht oder nicht fristgerecht erbracht wurden.

Mangelhafte, nicht erbrachte oder nicht fristgerecht erbrachte Leistungen hat der Auftragnehmer unverzüglich nachzuarbeiten.

Mangelhafte, nicht oder nicht fristgerecht erbrachte Leistungen des vom Auftragnehmer eingesetzten Personals sowie Vertragsverletzungen durch diese werden dem Auftragnehmer zugerechnet. Er haftet insoweit gegenüber dem Auftraggeber für das von ihm eingesetzte Personal.

Nach Ablauf von 24 Stunden nach Unterrichtung ist der Auftraggeber berechtigt, die Mängel auf Kosten des Auftragnehmers beseitigen zu lassen oder Minderung zu verlangen. Im Falle der Minderung beträgt die Rechnungskürzung ein Einundzwanzigstel des Monatswertes der entsprechenden Preisblattposition je Tag. Als Monatswert kommt ein Zwölftel des Jahreswertes in Ansatz.

Hält der AN die vereinbarten Reinigungstermine nicht ein, ist der AG nach Setzen einer angemessenen Nachfrist zur Ersatzvornahme, fristlosen Vertragskündigung und zur Forderung von Schadensersatz berechtigt. Die Vorschrift des § 281 Abs. 2 BGB bleibt davon unberührt.

#### Abgrenzung:

Kann ein Raum nicht gereinigt werden, weil er nicht zugänglich ist (z.B. Raum verschlossen oder belegt und keine Reinigung innerhalb der festgelegten Reinigungszeiten möglich) und wurde der Auftragnehmer davon nicht fristgerecht in Kenntnis gesetzt, berechtigt dies nicht zur Rechnungskürzung.

### 6.2 Sanktionen als Folge der regelmäßigen Qualitätskontrollen des Auftraggebers

Anhand der Ergebnisse der regelmäßigen Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber (siehe Kapitel 3. ) erfolgen Sanktionen in Folge mangelhafter Leistung.

Nach der 3. negativen Qualitätskontrolle in Folge mit dem Ergebnis „nicht bestanden“ befindet sich das Objekt im Level 3 (-3). Es erfolgt eine Minderung der Monatsrechnung für das entsprechende Objekt um den Prozentsatz Minderung A.

Wird darauf folgend eine weitere Qualitätskontrolle mit dem negativen Ergebnis „nicht bestanden“ abgeschlossen, das Objekt befindet sich dann in Level 3 (-4), erfolgt eine Minderung der Monatsrechnung um den Prozentsatz Minderung B für das entsprechende Objekt.

Als Objekt versteht sich die im Absatz Losgröße, siehe oben, definierte Einheit. Die Prozentsätze der Minderungen werden in der folgenden Tabelle festgelegt.

| Level        | Minderung   | Prozentsatz |
|--------------|-------------|-------------|
| Level 3 (-3) | Minderung A | 5 %         |
| Level 3 (-4) | Minderung B | 10 %        |

Ab der dritten aufeinander folgenden Qualitätskontrolle mit negativem Ergebnis behält sich der Auftraggeber vor, weitere Maßnahmen bis hin zur Vertragskündigung einzuleiten.

### 6.3 Sanktionen als Folge von Reklamationen gemäß Reklamationsmanagement

Zur Bewertung der Einhaltung der Vertragsleistungen des Auftragnehmers wird ein Punktesystem eingeführt. Bei Verstößen des Auftragnehmers oder seiner Mitarbeiter gegen vertraglich vereinbarte Leistungen, Verstöße gegen Sicherheitsvorschriften, Reklamationen bzw. Nicht- oder Schlechterfüllung seiner Leistung werden Minuspunkte gemäß folgender Tabelle vergeben (siehe auch Kapitel 4. Reklamationsmanagement).

| Nr. | Art der Reklamation                                                            | Bezugsgröße                 | Anzahl Minuspunkte |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 1   | Reinigungsmangel                                                               | je berechtigter Reklamation | 2                  |
| 2   | Verstoß gegen vertragliche Pflichten                                           | je berechtigter Reklamation | 1                  |
| 3   | Sicherheitsrelevanter Mangel                                                   | je berechtigter Reklamation | 5                  |
| 4   | Vorliegen von Remindern aufgrund nicht beseitigter, berechtigter Reklamationen | je Reminder                 | 1                  |

Jeweils nach einem Monat wird der Punktestand je Los ausgewiesen und gemäß nachfolgender Tabelle wie folgt bewertet:

- Die Minuspunkte je Los liegen unterhalb der festgesetzten Grenzwerte:  
Es erfolgt keine Reaktion des Auftraggebers.
- Die Minuspunkte je Los erreichen oder übersteigen den festgesetzten „Grenzwert 1“:  
Es erfolgt ein Rechnungsabzug um den unter „Abzug 1“ angegebenen Prozentwert für das betreffende Los im betrachteten Monat.
- Die Minuspunkte je Los erreichen oder übersteigen den festgesetzten „Grenzwert 2“:  
Es erfolgt ein Rechnungsabzug um den unter „Abzug 2“ angegebenen Prozentwert für das betreffende Los im betrachteten Monat.

| Los    | Grenzwert 1                                                   | Abzug 1 | Grenzwert 2                                                     | Abzug 2 |
|--------|---------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Je Los | ein Punkt pro Monat je 12.500 qm monatlicher Reinigungsfläche | 5 %     | zwei Punkte pro Monat je 12.500 qm monatlicher Reinigungsfläche | 10 %    |

Bei Änderung der Reinigungsfläche je Los während der Vertragslaufzeit sind die Grenzwerte entsprechend anzupassen.

Bereits bei erstmaliger Überschreitung eines Grenzwerts in einem Monat ist durch den Auftragnehmer unverzüglich eine detaillierte Ursachenanalyse durchzuführen und entsprechende Maßnahmen zur Abhilfe einzuleiten. Der Auftraggeber ist über die eingeleiteten Maßnahmen innerhalb von 5 Werktagen schriftlich zu unterrichten.

Überschreiten die Minuspunkte je Los drei Monate in Folge den vorgegebenen „Grenzwert 1“, behält sich der Auftraggeber vor, weitere Maßnahmen bis hin zur Vertragskündigung einzuleiten.

#### **6.4 Sanktionen im Rahmen von Objektübergaben**

Nach erfolgter zweiter Reinigungskontrolle im Rahmen der Objektübergaben nach oben beschriebenem Muster (siehe Kapitel 5. Objektübergaben) werden die Prüfergebnisse dem Auftragnehmer unverzüglich in Form eines Prüfberichts schriftlich oder per E-Mail zugesandt.

Im Falle einer negativen Qualitätskontrolle wird eine Mängelrüge ausgesprochen sowie eine Rechnungskürzung vorgenommen.

Die Rechnungskürzung ergibt sich aus der Multiplikation des durch den Sachverständigen angesetzten Zeitaufwands der zweiten Reinigungskontrolle nach oben beschriebenem Muster mit dem aktuellen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbarten Stundenverrechnungssatz der Unterhaltsreinigung für das entsprechende Objekt.

*Rechnungskürzung (€) = Zeitaufwand (h) \* Stundenverrechnungssatz (€/h)*

#### **6.5 Kumulierung von Rechnungskürzungen**

Die Rechnungskürzungen aufgrund mangelhafter, nicht erbrachter oder nicht fristgerecht erbrachter Leistung, aus den Qualitätskontrollen des Auftraggebers, aus dem Reklamationsmanagement (Ticketsystem) und aus den Objektübergaben schließen einander nicht aus.

Die maximale jährliche Vertragsstrafe aus den Qualitätskontrollen des Auftraggebers und aus dem Reklamationsmanagement (Ticketsystem) beträgt 5 % des jährlichen Auftragswerts.

Rechnungskürzungen aufgrund mangelhafter, nicht erbrachter oder nicht fristgerecht erbrachter Leistungen und aus den Objektübergaben unterliegen der vorgenannten Beschränkung nicht. Es werden nur tatsächlich vertragsgemäß erbrachte Leistungen vergütet.