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

§ 1 Qualitätssicherung

1. Durch den AG wird bei der Qualitätssicherung ausdrücklich eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem AN mit gegenseitiger Wertschätzung und Akzeptanz zur Sicherstellung der hohen Anforderungen in Bezug auf die Sauberkeit der Objekte und deren Raumausstattung erwartet.
2. Die Gebäudereinigung ist durch den AN in definierter und gleichbleibender Qualität auszuführen. Hierfür hat der AN ein eigenes Qualitätssicherungssystem anzuwenden.
3. Zur Qualitätssicherung erfolgen interne Qualitätskontrollen (Eigenkontrollen) durch die Aufsichtskräfte des AN sowie gesonderte Qualitätskontrollen durch den AG.
4. Der AN ist verpflichtet, einmal jährlich an einem fest terminierten Jour fixe vor Ort beim AG teilzunehmen. Gegenstand des Termins sind die Abstimmung und Bewertung der Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie der Reinigungsleistungen. Teilnehmer auf Seiten des AN sind die Objektleitung sowie mindestens eine hierarchisch übergeordnete Führungskraft (z. B. Regional-, Niederlassungs- oder Bereichsleitung).

§ 2 Interne Qualitätskontrollen durch den AN (Eigenkontrollen)

1. Durch die Aufsichtskräfte des AN werden in jedem Objekt regelmäßig, mindestens zweimal monatlich, Qualitätskontrollen durchgeführt. Dabei sind mindestens 10 % der im Leistungsverzeichnis erfassten Räume je Objekt zu prüfen, jedoch mindestens 10 Räume. Bei Objekten mit 10 oder weniger Räumen sind alle Räume zu prüfen. Die Auswahl hat so zu erfolgen, dass sämtliche Raumgruppen angemessen berücksichtigt werden. Die Auswahl ist zu dokumentieren. Innerhalb eines angemessenen Prüfzyklus ist sicherzustellen, dass alle Räume wiederkehrend einbezogen werden.
2. Dem AG wird auf Verlangen die Möglichkeit der Einsicht und Prüfung des eingesetzten Qualitätskontrollsystems und der durchgeführten Qualitätskontrollen gegeben.
3. Der AN erstellt monatlich einen rückblickenden Regelbericht über die Ergebnisse der Eigenkontrollen des letzten Monats. Dieser Bericht wird dem AG unaufgefordert bis zum 15. des Folgemonats per E-Mail an Gebaeudemanagement@kgm.magdeburg.de übermittelt.

§ 3 Qualitätskontrollen durch den AG

1. Es sind wöchentliche Qualitätskontrollen durch den AG vorgesehen. Bei Bedarf können zusätzliche Kontrollen auch täglich durchgeführt werden.
2. Je Objekt werden zufällig 10 % der Räume, mindestens jedoch 10 Räume, ausgewählt. Bei Objekten mit 10 oder weniger Räumen werden alle Räume kontrolliert.
3. Je Objekt wird regelmäßig jede dort vorhandene Raumart bzw. Raumgruppe geprüft.
4. Den Zeitpunkt der Kontrollen bestimmt der AG nach eigenem Ermessen. Die Kontrollen erfolgen grundsätzlich nach Abschluss der Reinigung und vor der Hauptnutzungszeit (regulärer Schulunterricht bzw. planmäßiger Sport- und Hallenbetrieb).
5. Die Qualitätsbewertung erfolgt ausschließlich nach dem Prüfbericht gemäß Anlage 6.1 „Qualitätsmanagementsystem zur Unterhaltsreinigung – Schule“.

   Die Anlage 6.1 ist Bestandteil der vertraglichen Qualitätssicherung und für die Bewertung der Räume maßgeblich.

Für jeden geprüften Raum wird im Prüfbericht genau eine der folgenden Bewertungen vergeben:

- Level 1
- Level 2
- Level 3

6. Level 1 – Sehr gute Leistung

   Sämtliche Raumkomponenten bzw. Inventargegenstände sind so sauber, dass auch bei genauer Betrachtung keine relevanten Reinigungsmängel festgestellt werden. Der Raum ist i. O.

7. Level 2 – Gute Leistung

   Es bestehen lediglich geringfügige Reinigungsmängel, die erst bei genauer Betrachtung erkennbar sind und bei der normalen Nutzung des Raumes nicht auffallen. Der Raum ist ebenfalls i. O. Level 2 stellt daher keine Schlechtleistung im Sinne dieser Vertragsbedingungen dar.

8. Level 3 –Erhebliche bzw. unzureichende Schlechtleistung

   Es bestehen Reinigungsmängel, die über die bei Level 2 zulässigen geringfügigen Mängel hinausgehen und unmittelbar erkennbar sind.

   Hierzu gehören insbesondere:

   - grobe Verschmutzungen,
   - nicht beseitigter Abfall,
   - deutlich verschmutzte Oberflächen,
   - Essensreste,
   - sonstige unmittelbar erkennbare erhebliche Reinigungsmängel.

   Der Raum wird als nicht i. O. bewertet.

9. Das Gesamtergebnis der Qualitätskontrolle wird entsprechend der Systematik der Anlage 6.1 ermittelt.

   Dabei gilt:

   Anzahl Räume nicht i. O. = Anzahl der mit Level 3 bewerteten Räume.

   Anzahl Räume i. O. = Anzahl der mit Level 1 oder Level 2 bewerteten Räume.

   Das im Prüfbericht ausgewiesene Ergebnis entspricht dem Verhältnis

   Anzahl der Level-3-Räume / Anzahl der geprüften Räume.

10. Werden bei einer Qualitätskontrolle mehr als 10 % der geprüften Räume mit Level 3 bewertet, gilt die Qualitätskontrolle für das gesamte Objekt als negativ.

    Maßgeblich ist dabei ausschließlich die im Prüfbericht nach Anlage 6.1 ermittelte Anzahl bzw. Quote der Level-3-Bewertungen.

    Bei beispielsweise 10 geprüften Räumen bedeutet dies:

    - 0 bis 1 Raum Level 3 → keine negative Qualitätskontrolle aufgrund der 10-%-Grenze
    - 2 oder mehr Räume Level 3 → negative Qualitätskontrolle für das Objekt.

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

12. Einer Mängelrüge kann innerhalb von 12 Stunden nach Zugang des Prüfberichts widersprochen werden. Der Widerspruch ist in Textform einzureichen und nachvollziehbar zu begründen. Nach Ablauf der Frist gilt das negative Ergebnis als akzeptiert, sofern der AN nicht ohne eigenes Verschulden an einer rechtzeitigen Erklärung gehindert war.
13. Nach einer negativen Qualitätskontrolle kann der AG bis zur Feststellung einer erneuten vertragsgemäßen Leistung zusätzliche Folgekontrollen durchführen. Diese können insbesondere zweimal wöchentlich oder bei besonderem Bedarf täglich erfolgen.
14. Der AN akzeptiert den Versand von Mängelrügen und Aufforderungen zur vertragsgemäßen Leistungserbringung per E-Mail. Der AN hat hierfür geeignete E-Mail-Adressen zu übermitteln und den Empfang eingehender E-Mails sicherzustellen.

§ 4 Sanktionen als Folge von Schlecht- oder Nichtleistung

1. Sämtliche in diesem Paragrafen geregelten Minderungen und Abzüge beziehen sich auf Bruttobeträge.
2. Der AG hat den AN unverzüglich zu informieren, wenn Leistungen ganz oder teilweise nicht erbracht wurden (Nichtleistung) oder nicht vertragsgemäß ausgeführt wurden (Schlechtleistung).
3. Eine Nichtleistung liegt vor, wenn geschuldete Reinigungsleistungen ganz oder teilweise nicht ausgeführt wurden. Der AG kann die unverzügliche Herstellung des vertragsgemäßen Zustands verlangen und eine zusätzliche Reinigung außerhalb der regulären Reinigungszeit auf Kosten des AN durchführen lassen. Der Rechnungsbetrag kann anteilig entsprechend dem nicht erbrachten Leistungsumfang gemindert werden.
4. Eine Schlechtleistung liegt vor, wenn die geschuldete Reinigungsleistung zwar ausgeführt wurde, die vertraglich vereinbarten Qualitäts- oder Ausführungsanforderungen jedoch nicht erfüllt sind. Dies ist insbesondere der Fall bei nicht eingehaltenen Qualitäts- und Ausführungsstandards, sichtbaren Verschmutzungen, Rückständen, Staub, Schlieren, Kalkablagerungen oder Pflegemittelkrusten, einem nicht erreichten hygienischen Zustand oder erheblichen Abweichungen von den vertraglichen Reinigungszeiten oder -umfängen. Die Bewertung Level 3 stellt eine Schlechtleistung dar.
5. Im Falle einer Schlechtleistung kann der AG die unverzügliche Nachbesserung verlangen. Soweit aufgrund nicht vertragsgemäßer Ausführung Einschränkungen des Hygienestandards oder der optischen Beschaffenheit eingetreten sind, kann der AG die Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustands durch eine nicht gesondert zu vergütende Unterhaltsreinigung verlangen.
6. Unterhaltsreinigungsleistungen, die an mindestens drei Reinigungstagen pro Woche zu erbringen sind, haben Fixschuldcharakter. Bei Nichtleistung ist der AG berechtigt, ohne Fristsetzung unmittelbar eine Minderung des Rechnungsbetrags zu verlangen. Bei Schlechtleistung ist der AG ebenfalls zur Minderung berechtigt, sofern eine Fristsetzung entbehrlich ist oder die Nachbesserung fehlgeschlagen ist.
7. Bei Unterhaltsreinigungsleistungen, die an weniger als drei Reinigungstagen pro Woche zu erbringen sind, kann eine Minderung wegen Schlechtleistung erst nach vorheriger einmaliger Fristsetzung zur Beseitigung des Mangels geltend gemacht werden. Die Frist ist so zu bemessen, dass die erforderliche Nachreinigung vor der nächsten planmäßigen Regelreinigung erfolgen kann. Eine gesonderte Fristsetzung ist nur entbehrlich, wenn die Nachbesserung unmöglich ist oder der AN die Beseitigung verweigert. Bei Nichtleistung bleibt das Recht zur unmittelbaren Minderung unberührt. Dies gilt nicht, soweit der Mangel aus dem Risikobereich des AG stammt.

8. Die Minderung wegen Nichtleistung richtet sich nach dem vertraglich vereinbarten Einheitspreis (EP) pro Reinigung; bei teilweiser Nichtleistung erfolgt der Abzug anteilig. Eine Minderung wegen Schlechtleistung richtet sich nach Abs. 9.

9. Für festgestellte Level-3-Mängel können folgende Minderungen für den betroffenen Raum geltend gemacht werden:

    - Bodenflächen: bis zu 50 % des Rechnungsbetrags für den betroffenen Raum
    - Andere Raumausstattungsmerkmale (z. B. Tische, Waschbecken, Mobiliar): bis zu 30 %
    - Vergessener Müll / nicht entfernte Abfälle: bis zu 20 %

    Die genannten Prozentsätze können bei mehreren gleichzeitig festgestellten Mängeln addiert werden, sind jedoch auf maximal 100 % des Rechnungsbetrags für den betroffenen Raum begrenzt. Beispiel: Boden 50 % + Tische 30 % + Müll 20 % = Gesamtabzug 100 %.

    Die konkrete Höhe des Abzugs ist unter Berücksichtigung von Art, Umfang und Schwere des festgestellten Mangels nachvollziehbar festzusetzen und im Feld **„Abzug“** des Prüfberichts einzutragen.

    Die Anlage 6.1 dient der Dokumentation der Bewertung und des festgesetzten Abzugs. Das dortige Feld „Abzug“ enthält keinen automatischen Berechnungsmechanismus.

    Die Höhe des Abzugs ergibt sich daher aus den vorstehenden vertraglichen Regelungen und der konkreten Feststellung im Einzelfall.

10. Weisen mehr als 10 % der kontrollierten Räume eines Objekts das Ergebnis „Schlechtleistung“ auf, kann der AG zusätzlich zu den individuellen Raum-Minderungen nach Abs. 9 eine Pauschalminderung von 15 % des ursprünglichen Rechnungsbetrags für das betreffende Objekt geltend machen. Die Pauschalminderung wird einmal je betroffener monatlicher Abrechnungsperiode angewendet und auf Grundlage des ursprünglichen, vor Vornahme sonstiger Minderungen berechneten Rechnungsbetrags ermittelt. Eine Berechnung der Pauschalminderung auf bereits geminderte Rechnungsbeträge findet nicht statt. Eine Doppelsanktionierung desselben Mangels ist ausgeschlossen. Individuelle Raum-Minderungen nach Abs. 9 werden für die jeweils konkret festgestellten Mängel vorgenommen. Die Pauschalminderung von 15 % dient ausschließlich der Sanktionierung der festgestellten objektweiten Qualitätsabweichung aufgrund des Überschreitens der Schwelle von mehr als 10 % der kontrollierten Räume mit dem Ergebnis „Schlechtleistung“. Ein bereits durch eine individuelle Raum-Minderung berücksichtigter Mangel wird daher nicht nochmals als eigenständiger Mangel mit der Pauschalminderung sanktioniert. Die Pauschalminderung wird unabhängig von der Anzahl der mit „Schlechtleistung“ bewerteten Räume innerhalb der jeweiligen Abrechnungsperiode nur einmal geltend gemacht.

    Beispiel:

    Beträgt der ursprüngliche monatliche Rechnungsbetrag für ein Objekt 10.000 € brutto und weisen bei einer an einem bestimmten Tag durchgeführten Stichprobenkontrolle mehr als 10 % der kontrollierten Räume das Ergebnis „Schlechtleistung“ auf, kann der AG für die betreffende monatliche Abrechnungsperiode eine Pauschalminderung von 15 % des ursprünglichen Rechnungsbetrags, mithin 1.500 € brutto, geltend machen.

    Für die bei dieser Stichprobenkontrolle festgestellten Mängel erfolgt ausschließlich die Pauschalminderung von 1.500 € brutto. Eine zusätzliche individuelle Raum-Minderung nach Abs. 9 für dieselben, im Rahmen dieser Stichprobe festgestellten Mängel ist ausgeschlossen. Die Pauschalminderung tritt insoweit an die Stelle der individuellen Raum-Minderungen. Sie wird unabhängig davon, wie viele Räume mit „Schlechtleistung“ bewertet wurden, nur einmal für die betreffende monatliche Abrechnungsperiode erhoben.

Individuelle Raum-Minderungen nach Abs. 9 bleiben jedoch für Mängel zulässig, die bei Kontrollen an anderen Tagen innerhalb derselben monatlichen Abrechnungsperiode festgestellt werden, sofern diese Mängel nicht bereits Gegenstand der Stichprobenkontrolle waren und durch die Pauschalminderung sanktioniert werden.

Eine doppelte Sanktionierung desselben Mangels ist ausgeschlossen.

11. Ist eine Nachbesserung unmöglich, schlägt sie fehl oder ist sie dem AG unzumutbar, kann der AG die Vergütung mindern oder den Vertrag kündigen. Bei nur geringfügigen Mängeln besteht kein Kündigungsrecht.

12. Kommt der AN seiner Verpflichtung trotz Aufforderung und angemessener Fristsetzung nicht nach oder ist eine Fristsetzung aufgrund besonderer Umstände entbehrlich, ist der AG berechtigt, die erforderlichen Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte im Wege der Ersatzvornahme ausführen zu lassen. Die Kosten trägt der AN. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

§ 5 Vertragsstrafen

1. Sämtliche in diesem Paragrafen geregelten Vertragsstrafen beziehen sich auf Bruttobeträge.

2. Für eine nicht fristgerechte und vollständige Einreichung der geforderten Einsatz- und Revierpläne gemäß Leistungsbeschreibung, Kapitel 2.6, wird einmalig eine Nachfrist von 5 Werktagen gesetzt. Liegen die Unterlagen nach Fristablauf nicht vollständig vor, werden 0,2 % des gemäß Preisblatt für das entsprechende Objekt kalkulierten jährlichen Angebotswerts pro Kalendertag als Vertragsstrafe in Abzug gebracht, bis die Unterlagen vollständig vorliegen oder die Höchstgrenze nach Abs. 6 erreicht ist.

3. Bei Unvollständigkeit des Objektordners gemäß Leistungsbeschreibung, Kapitel 2.7, wird einmalig eine Nachfrist von 5 Werktagen gesetzt. Liegen die Unterlagen nach Fristablauf nicht vollständig vor, werden 0,1 % des gemäß Preisblatt für das entsprechende Objekt kalkulierten jährlichen Angebotswerts pro Kalendertag als Vertragsstrafe in Abzug gebracht, bis die Unterlagen vollständig vorliegen oder die Höchstgrenze nach Abs. 7 erreicht ist.

4. Schulungsnachweise gemäß Leistungsbeschreibung, Kapitel 1.4, sind zu Beginn der Leistung sowie jährlich wiederholend auf Verlangen vorzulegen. Liegen sie nach angemessener Fristsetzung von 3 Werktagen nicht beim Verantwortlichen des AG vor, werden 0,2 % des gemäß Preisblatt für das entsprechende Objekt kalkulierten jährlichen Angebotswerts pro Kalendertag als Vertragsstrafe in Abzug gebracht, bis die Nachweise vorliegen oder die Höchstgrenze nach Abs. 7 erreicht ist.

5. Für die nicht fristgerechte, unvollständige oder unterlassene Einreichung der monatlichen Berichte über die durchgeführten Eigenkontrollen gemäß § 2 wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 5 % des Rechnungsbetrags des entsprechenden Monats für das betreffende Objekt in Abzug gebracht. Der Abzug erfolgt unmittelbar mit Fälligkeit der betreffenden Monatsrechnung. Eine gesonderte Nachfristsetzung ist nicht erforderlich.

6. Werden verbindliche Ausführungstermine für Grundreinigungen, Beschichtungen oder sonstige Sonderleistungen vereinbart, sind diese einzuhalten. Kann der AN einen Termin nicht einhalten, hat er dies spätestens sieben Kalendertage vorher schriftlich unter Angabe der Gründe mitzuteilen. Erscheint der AN ohne fristgerechte Mitteilung nicht oder beginnt die Leistung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt, wird eine Vertragsstrafe von 20 % der Nettovergütung der betroffenen Leistung des jeweiligen Objektes gemäß Preisblatt verwirkt. Weitergehender nachweisbarer Schaden bleibt unberührt; die Vertragsstrafe wird auf Schadensersatzansprüche wegen desselben Pflichtverstoßes angerechnet.

7. Die aus diesen Ergänzenden Vertragsbedingungen zur Qualitätssicherung jährlich maximal geltend gemachten Vertragsstrafen dürfen zusammengerechnet 5 % des jährlichen

Auftragswerts gemäß Zusammenfassung der Angebotswerte nicht übersteigen. Zusätzlich dürfen die bis zum Zeitpunkt des Verzugs angefallenen Vertragsstrafen 5 % der bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Auftragssumme nicht überschreiten. Maßgeblich ist die niedrigere der beiden Grenzen. Für diese Höchstgrenzen werden ausschließlich Vertragsstrafen berücksichtigt; Minderungen nach § 4 bleiben unberührt.

8. Weitergehende Schadensersatzansprüche des AG gegen den AN bleiben unberührt. Vertragsstrafen werden jedoch auf Schadensersatzansprüche wegen desselben Pflichtverstoßes angerechnet.

9. Abweichend von § 341 Abs. 3 BGB kann sich der AG Vertragsstrafenansprüche bis zur Fälligkeit der auf die Annahme folgenden nächsten Monatsrechnung (spezifizierte monatliche Kostenrechnung nach § 14 Abs. 1) vorbehalten.