

Qualitätssicherung und Qualitätsabweichungen

Ergänzende Vertragsbedingungen für Gebäudereinigungsleistungen

Hinweis zur Neufassung

- Die Regelungsinhalte sind in thematische Blöcke überführt.
- Abläufe, Prüfkriterien, Reaktionszeiten und Minderungsregelungen bleiben dem Sinn nach erhalten.
- Abkürzungen: Auftraggeber = AG, Auftragnehmer = AN.

A. Steuerung der Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung beruht auf einer verbindlichen, fortlaufenden Zusammenarbeit zwischen AG und AN. Erwartet wird ein sachlicher und partnerschaftlicher Umgang, der die Anforderungen an Sauberkeit, Hygiene und Zustand der Raumausstattung dauerhaft absichert.

Der AN hat die Gebäudereinigung in einer festgelegten und gleichbleibenden Qualität auszuführen. Zu diesem Zweck setzt der AN ein eigenes Qualitätssicherungssystem ein. Die hierfür erforderlichen Lizenzen zur Qualitätsmessung stellt der AN dem AG ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung.

Die Qualität wird durch Eigenkontrollen des AN, bedarfsbezogene Kontrollen des AG sowie durch ein Reklamationsmanagement gesteuert. Beschwerden des AG oder seiner Nutzer werden erfasst, nachverfolgt und hinsichtlich der fristgerechten Mängelbeseitigung überwacht.

Der AG kann einen monatlichen Abstimmungstermin ansetzen. Dieser Termin dient der Besprechung der Qualitätssicherung, der Leistungsausführung und der abrechnungsrelevanten Punkte. Der AN ist zur Teilnahme verpflichtet.

B. Eigenkontrollen des Auftragnehmers

Die Aufsichtskräfte oder Objektleitungen des AN führen in jedem Objekt wöchentlich Qualitätsmessungen durch. Diese Eigenkontrollen sind dem AG mindestens 24 Stunden vor Durchführung anzukündigen. Ansprechpartner des AG können die Kontrollen begleiten.

Der AG erhält auf Verlangen Einsicht in das eingesetzte Qualitätskontrollsystem sowie in die durchgeführten Eigenkontrollen. Der AN stellt dem AG drei vollständig nutzbare Softwarelizenzen für die Qualitätsmessung zur Verfügung.

Monatlich erstellt der AN einen rückblickenden Regelbericht über die Ergebnisse der Eigenkontrollen des Vormonats. Der Bericht ist dem AG ohne gesonderte Aufforderung per E-Mail zu übermitteln und der Rechnung des jeweiligen Objekts beizufügen.

Bei Qualitätsabweichungen oder gehäuften Mängelmeldungen kann der AG zusätzliche regelmäßige Qualitätskontrollen durchführen. Deren Häufigkeit richtet sich nach der festgestellten Reinigungsqualität und dem Zustand des jeweiligen Objekts.

Die in den Abschnitten zu den Qualitätskontrollen und den daran anknüpfenden Sanktionen beschriebenen Abläufe können bis zum Leistungsbeginn geändert werden, soweit AG und AN dies übereinstimmend erklären und der wesentliche Inhalt der Qualitätskontrollen erhalten bleibt.

C. Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber

C.1 Zweck und Bewertungsgrundlage

Die Qualitätskontrollen dienen der Feststellung, ob die zu reinigenden Räume in einer nach statistischen Grundsätzen gebildeten Stichprobe die vereinbarten Sauberkeitsanforderungen erfüllen. Wird eine Stichprobenprüfung nicht bestanden, hat der AN unverzüglich Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung einzuleiten.

Wiederholt nicht bestandene Prüfungen des AG führen zu den vertraglich vorgesehenen Sanktionen. Weitere Maßnahmen bleiben dem AG vorbehalten.

Die Prüfung erfolgt als Stichprobenprüfung. Das Ergebnis der Stichprobe gilt für das jeweilige Objekt als repräsentativ. Auswahl und Anzahl der zu prüfenden Räume werden nach dem Zufallsprinzip durch ein elektronisches Qualitätskontrollsystem auf Grundlage der DIN EN 13549 bestimmt.

Bei Objekten mit höchstens zehn Räumen kann der AG statt einer Stichprobe sämtliche Räume prüfen. Regelmäßig wird in jedem Objekt jede vorhandene Raumart beziehungsweise Raumgruppe berücksichtigt.

Die Bewertung eines Raums erfolgt durch optische Wahrnehmung. Maßgeblich ist, ob die vorhandenen Raumattribute nach der Reinigung die Anforderungen der Leistungsbeschreibung und des Leistungsverzeichnis erfüllen. Kurzfristige, nutzungsbedingte Verunreinigungen, beispielsweise ein frischer Kaffeeleck auf einem Schreibtisch, werden nicht als Reinigungsmangel gewertet. Der AN begleitet die Kontrollen in der Regel nicht.

Die Prüfung der Reinigungsqualität erfolgt anhand der für den jeweiligen Prüfgegenstand festgelegten Qualitätskriterien.

- **Ja:** Das festgelegte Qualitätskriterium ist vollständig erfüllt. Der definierte Sollzustand wird eingehalten.
- **Nein:** Das festgelegte Qualitätskriterium ist nicht erfüllt. Es liegt mindestens eine feststellbare Abweichung vom definierten Sollzustand vor.

Die Bewertung erfolgt grundsätzlich visuell und bezogen auf den zum Zeitpunkt der Prüfung feststellbaren Zustand des jeweiligen Prüfgegenstandes.

C.2 Desinfektionskontrollen

Bei desinfizierend zu behandelnden Ausstattungsmerkmalen kann der Desinfektionserfolg in regelmäßigen Abständen zusätzlich geprüft werden. Zulässig sind Abklatschproben, Abstrichproben oder optische Methoden zur Durchführungskontrolle.

Die Kontrolle erfolgt nach der desinfizierenden Reinigung und vor erneuter Nutzung. Häufigkeit und Auswahl der zu prüfenden Flächen richten sich nach den Vorgaben des Gesundheitsamtes und des Hygienekonzepts.

C.3 Qualitätslevel und Raumwertung

Für die Einordnung der Reinigungsergebnisse werden fünf Qualitätslevel mit zugehöriger Reinigungsstufe festgelegt. Die Reinigungsstufe bildet den mindestens zu erreichenden Erfüllungsgrad ab, damit ein Raum als sauber gilt.

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

Unterschreitet ein Raum den für seine Raumgruppe festgelegten Erfüllungsgrad, wird er als nicht sauber bewertet. Der Erfüllungsgrad ergibt sich aus dem Verhältnis der als sauber bewerteten Raumausstattungsmerkmale zur Gesamtzahl der vorhandenen Merkmale. Sämtliche Merkmale werden gleich gewichtet.

Die jeweils anzuwendende Reinigungsstufe ergibt sich aus der Anlage Raumgruppen in der Spalte Reinigungsstufen. Die je Raumgruppe zu bewertenden Raumausstattungsmerkmale ergeben sich aus dem Leistungsverzeichnis.

C.4 Erfüllungsgrad des Objekts und Annahmezahlen

Der Erfüllungsgrad eines Objekts bezeichnet den prozentualen Anteil der geprüften Räume, die mindestens den für die jeweilige Raumgruppe geltenden Qualitätslevel erreichen müssen. Die Objektprüfung ist bestanden, wenn der festgelegte Erfüllungsgrad erreicht wird. Sie ist nicht bestanden, wenn dieser Wert unterschritten wird.

Verbindlicher Erfüllungsgrad je Objekt

- 95 % der geprüften Räume müssen den jeweils maßgeblichen Qualitätslevel erreichen.

Aus dem Erfüllungsgrad ergibt sich abhängig vom Stichprobenumfang die Annahmezahl. Die Annahmezahl beschreibt, wie viele Räume mit der Bewertung nicht sauber noch zulässig sind, damit das Objekt insgesamt als bestanden gilt. Wird diese Zahl überschritten, ist die Objektprüfung nicht bestanden.

Stichprobenumfang	Annahmezahl Level 1	Annahmezahl Level 2	Annahmezahl 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

C.5 Parameter nach DIN EN 13549

Zur Ermittlung des Stichprobenumfangs und der zulässigen Abweichung werden die nachstehenden Parameter in Anlehnung an die DIN EN 13549 festgelegt.

Losgröße	Prüflevel
• Losgröße ist die Anzahl der zu reinigenden Räume eines Objekts. • Selbstständige Gebäudeteile einer Liegenschaft werden getrennt betrachtet. • Grundlage sind die Raumbücher der Objekte.	• Level 1, 2 und 3 bestimmen Prüfhäufigkeit und Probennahme. • Level 1 entspricht der gelockerten Prüfung. • Level 2 ist die normale Prüfung, Level 3 die verschärfte Prüfung.

Beispielhaft werden Einzelumkleiden, Sportbecken und Gastronomie einer Liegenschaft jeweils als eigenständige Objekte betrachtet. Gleiches gilt für einzelne Bauteile sowie für ein einzelnes Gebäude.

Prüflevel	Prüfhäufigkeit
Level 1 - gelockerte Prüfung	1 x pro Quartal
Level 2 - normale Prüfung	1 x monatlich
Level 3 - verschärfte Prüfung	1 x wöchentlich

Die Probennahme richtet sich nach der Losgröße. In Level 2 und Level 3 wird dieselbe Anzahl von Probennahmen angesetzt.

Losgröße von	Losgröße bis	Level 1	Level 2	Level 3
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

D. Levelsteuerung und Mängelrügen nach AG-Kontrollen

Die erste Qualitätskontrolle nach dem beschriebenen Verfahren erfolgt frühestens vier Wochen nach Leistungsbeginn. Der Einstieg erfolgt in Level 2 (0).

Anstelle der bisherigen grafischen Darstellung wird der Ablauf nachfolgend als Steuerungstabelle wiedergegeben:

Ausgangssituation / Ergebnis	Folgelevel	Reaktion des AG
Positive Kontrolle in Level 2 (-1), Level 2 (-2), Level 3 (-3) oder Level 3 (-4)	Level 2 (0)	Rückführung in den Normalzustand.
Positive Kontrolle in Level 2 (0)	Level 1	Übergang in gelockerte Prüfung.
Weitere positive Kontrolle in Level 1	Level 1	Verbleib in gelockerter Prüfung.
Negative Kontrolle in Level 1 oder Level 2 (0)	Level 2 (-1)	1. Mängelrüge und Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung.
Negative Kontrolle in Level 2 (-1)	Level 2 (-2)	2. Mängelrüge und erneute Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung.
Negative Kontrolle in Level 2 (-2)	Level 3 (-3)	3. Mängelrüge, Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung und Minderung A der Monatsrechnung für den zugehörigen Leistungszeitraum.
Negative Kontrolle in Level 3 (-3)	Level 3 (-4)	4. Mängelrüge, Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung und Minderung B der Monatsrechnung für den zugehörigen Leistungszeitraum.

Weitere negative Kontrollen in Level 3 (-4)	Level 3 (-4)	Weitere Mängelrüge, Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung und Minderung B.
---	--------------	---

Führen zwei negative Qualitätskontrollen innerhalb desselben Leistungsmonats zu den Ergebnissen Level 3 (-3) und Level 3 (-4), wird die Minderung mit dem für Minderung B festgelegten Prozentsatz vorgenommen.

Der AG kann die von ihm durchzuführenden Qualitätskontrollen in derselben Form auch durch externe Unternehmen ausführen lassen.

Nach einer AG-Qualitätskontrolle werden dem AN die Prüfergebnisse bis 12:00 Uhr des nächsten Werktages per E-Mail in Form eines Prüfberichts übermittelt.

Bei einer negativen AG-Qualitätskontrolle wird gegenüber dem AN eine Mängelrüge mit Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistungserbringung ausgesprochen. Der AN kann einer solchen Mängelrüge innerhalb von 24 Stunden widersprechen. Der Widerspruch muss ausreichend und nachvollziehbar begründet sein. Nach Ablauf dieser Frist gilt das negative Ergebnis als akzeptiert, da eine nachträgliche Überprüfung bei regelmäßig täglichen Reinigungsintervallen üblicherweise nicht mehr möglich ist.

Der AN erkennt an, dass Mängelrügen und Aufforderungen zur vertragsgemäßen Leistungserbringung automatisiert aus dem Qualitätskontrollsystem per E-Mail versandt werden können. Hierzu benennt der AN geeignete E-Mail-Adressen und stellt sicher, dass diese Nachrichten empfangen, bearbeitet und festgestellte Mängel beseitigt werden.

E. Reklamationsmanagement

Reklamationen werden dem AN über ein elektronisches Ticketsystem oder gegenüber einem Beauftragten des AN persönlich, telefonisch oder per E-Mail gemeldet. Beauftragte des AG prüfen vor einer Mängelanzeige, ob eine Beschwerde berechtigt ist. Der AN kann eine Beschwerde als unberechtigt zurückweisen; dem Einspruch muss jedoch nicht stattgegeben werden.

Wird ein Ticketsystem eingesetzt, benennt der AN mindestens eine verantwortliche Person und eine Vertretung. Beide erhalten Zugang zum System und haben eingehende Tickets sowie deren Bearbeitungsstand regelmäßig aktiv zu kontrollieren.

Bei durch den AG festgestellten und angezeigten Mängeln hat der AN die Mängel innerhalb der nachfolgenden Reaktionszeiten zu beseitigen. Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Anzeige des Mangels gegenüber dem AN und tatsächlicher Beseitigung des Mangels.

Nr.	Art der Reklamation	Reaktionszeit
1	Reinigungsmangel in einem Raum mit Qualitätslevel 1 - einfacher Sauberkeitsgrad	24 Stunden
1	Reinigungsmangel in einem Raum mit Qualitätslevel 2 - normaler Sauberkeitsgrad	12 Stunden
1	Reinigungsmangel in einem Raum mit Qualitätslevel 3 - gehobener Sauberkeitsgrad	6 Stunden
1	Reinigungsmangel in einem Raum mit Qualitätslevel 4 - hoher Sauberkeitsgrad	4 Stunden
1	Reinigungsmangel in einem Raum mit Qualitätslevel 5 - höchster Sauberkeitsgrad	4 Stunden
2	Verstoß gegen vertragliche Pflichten, beispielsweise fehlende angemessene Berufskleidung mit Firmenname, Nichterreichbarkeit des benannten Ansprechpartners, nicht genehmigte Nachunternehmer, nicht freigegebene Reinigungsmittel oder -verfahren, unterlassene Eigenkontrollen	unverzüglich
3	Sicherheitsrelevanter Mangel, beispielsweise Verletzung von Verkehrssicherungspflichten, Arbeitsschutz- oder Arbeitssicherheitsverstoß, versperrte Fluchtwege, Unfallgefahr, Brandgefahr oder Überflutung	unverzüglich

In begründeten Ausnahmefällen kann der AN eine Fristverlängerung beantragen. Der Antrag muss den konkreten Termin der Mängelbeseitigung mit Datum und Uhrzeit benennen. Stimmt der AG zu, verlängert sich die Reaktionszeit bis zu diesem Termin. Lehnt der AG ab, bleibt die ursprüngliche Reaktionszeit bestehen.

Ist der Zutritt zu den betroffenen Räumen nicht möglich, weil diese beispielsweise verschlossen sind oder nur in Begleitung betreten werden dürfen, ist der Zutritt mit dem AG abzustimmen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem tatsächlich gewährten Zutritt. Auch hierfür hat der AN eine Fristverlängerung zu beantragen.

Dauern die erforderlichen Arbeiten länger als die vorgegebene Reaktionszeit, müssen sie zumindest innerhalb dieser Frist begonnen werden. Die vollständige Mängelbeseitigung ist dem AG unverzüglich und ohne gesonderte Aufforderung mitzuteilen.

Werden Mängel nicht beseitigt, erhält der AN nach Ablauf von 24 Stunden und anschließend täglich je Mangel eine Erinnerung per E-Mail mit erneuter Aufforderung zur Mängelbeseitigung. Zusätzlich gelten die Regelungen zu nicht erbrachten oder nicht fristgerecht erbrachten Leistungen.

Die Abläufe des Reklamationsmanagements sowie die hierzu geregelten Sanktionen können bis zum Leistungsbeginn geändert werden, wenn AG und AN dies übereinstimmend erklären und der wesentliche Inhalt des Reklamationsmanagements erhalten bleibt.

F. Objektübergaben zum Vertragsende

Der AG kann gegen Ende des Vertragsverhältnisses den Reinigungszustand der zu reinigenden Objekte durch einen öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen des Gebäudereinigerhandwerks prüfen lassen.

Der Sachverständige führt hierzu zwei voneinander unabhängige Leistungsfeststellungen in den Objekten durch. Die erste Leistungsfeststellung erfolgt ungefähr vier Wochen vor Leistungsende. Werden Mängel festgestellt, erhält der AN unverzüglich eine Mängelrüge mit der Aufforderung, die Mängel innerhalb von 14 Kalendertagen zu beseitigen.

Nach Ablauf dieser Frist und vor Leistungsbeginn eines neuen Dienstleisters erfolgt eine zweite Leistungsüberprüfung der mangelbehafteten Objekte. Zweck dieser Prüfung ist die Feststellung, ob die gerügten Mängel beseitigt wurden und ob der vertragsgemäße Reinigungszustand besteht.

Stellt der Sachverständige bei der zweiten Prüfung weiterhin Mängel fest, wird anhand des erforderlichen Zeitaufwands zur Herstellung des vertragsgemäßen Zustands ein Kürzungsbetrag ermittelt. Der AN akzeptiert die Einschätzung des Sachverständigen und die daraus folgende Rechnungskürzung anhand des ermittelten Zeitaufwands.

F.1 Prüfsystem bei Objektübergaben

Die Leistungsüberprüfungen im Rahmen der Objektübergabe erfolgen in allen zu reinigenden Räumen. Grundlage sind die Raumbücher und die Leistungsverzeichnisse der jeweiligen Raumgruppen. Anhand dieser Daten erfolgt eine Vollprüfung des aktuellen Reinigungszustands.

Geprüft werden sämtliche Attribute der Leistungsverzeichnisse je Raum, insbesondere Bodenbeläge, Raumausstattungsmerkmale und Einrichtungsgegenstände. Das Ergebnis ist der Prozentsatz der mangelbehafteten Attribute je Raum. Der AG behält sich vor, Attribute unterschiedlich zu gewichten.

Der Zeitaufwand für die Herstellung des vertragsgemäßen Zustands wird aus dem Prozentsatz der mangelbehafteten Attribute, der Raumgröße und dem Leistungswert der jeweiligen Raumart berechnet:

Berechnungsformel Mängelbeseitigung

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

Je Raumart werden individuelle objektbezogene Leistungswerte zugrunde gelegt. Diese Leistungswerte beschreiben die Flächenleistung einer Reinigungskraft je Stunde zur vertragsgemäßen Reinigung. Sie orientieren sich an den Empfehlungen der RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V., insbesondere am GGGR-Merkblatt LZ.01 in der jeweils aktuellen Fassung.

Zusätzlich kann der Sachverständige eine Intensivreinigung der Bodenflächen für erforderlich halten. Diese Intensivreinigung ist keine Grundreinigung und keine Aufarbeitung der Bodenflächen. Sie kommt beispielsweise in Betracht, wenn Bodenflächen im Rahmen der Unterhaltsreinigung überpflegt wurden.

Berechnungsformeln Intensivreinigung und Gesamtaufwand

- $\text{Zeitaufwand_Intensivreinigung (h)} = \text{Raumgröße (m}^2\text{)} / \text{Leistungswert_Intensivreinigung (m}^2\text{/h)}$
- $\text{Zeitaufwand gesamt (h)} = \text{Zeitaufwand_Mängelbeseitigung (h)} + \text{Zeitaufwand_Intensivreinigung (h)}$

Nach der ersten Leistungsüberprüfung werden dem AN die Prüfergebnisse unverzüglich schriftlich oder per E-Mail in Form eines Prüfberichts übermittelt. Bei negativer Kontrolle erfolgt zusätzlich eine Mängelrüge mit Aufforderung zur Mängelbeseitigung und zur vertragsgemäßen Leistungserbringung.

Der AG kann Objektübergaben in der beschriebenen Form auch durch externe Unternehmen durchführen lassen.

G. Sanktionen und Rechnungskürzungen

Mangelhafte, nicht erbrachte oder nicht fristgerecht erbrachte Leistungen werden durch den AG sanktioniert. Der AG unterrichtet den AN unverzüglich über entsprechende Feststellungen. Der AN hat mangelhafte, nicht erbrachte oder verspätete Leistungen unverzüglich nachzuarbeiten.

Mängel oder Vertragsverletzungen des eingesetzten Personals werden dem AN zugerechnet. Der AN haftet gegenüber dem AG für das Verhalten seines Personals.

G.1 Schlechtleistung, Nichtleistung und Fristversäumnis

Bei Schlechtleistung über mehr als drei Tage oder bei Nichtleistung ab dem ersten Tag ist der AG nach vorheriger Mitteilung an den AN berechtigt, einen Dritten mit der Vertragserfüllung zu beauftragen oder Minderung zu verlangen. Mehrkosten einer Ersatzvornahme trägt der AN.

Im Fall der Minderung beträgt die Rechnungskürzung je Tag ein Einundzwanzigstel des Monatswertes der jeweiligen Preisblattposition. Der Monatswert ergibt sich aus einem Zwölftel des Jahreswertes.

Hält der AN vereinbarte Reinigungstermine nicht ein, kann der AG nach Setzung einer angemessenen Nachfrist Ersatzvornahme veranlassen, den Vertrag fristlos kündigen und Schadensersatz verlangen. § 281 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

Eine Rechnungskürzung erfolgt nicht, wenn ein Raum nicht gereinigt werden kann, weil er nicht zugänglich ist, etwa weil er verschlossen oder belegt ist und eine Reinigung innerhalb der festgelegten Reinigungszeiten nicht möglich war, sofern der AN hierüber nicht rechtzeitig informiert wurde.

G.2 Minderungen aus regelmäßigen Qualitätskontrollen

Aus den regelmäßigen Qualitätskontrollen des AG folgen Sanktionen, wenn mangelhafte Leistungen festgestellt werden. Nach der dritten aufeinander folgenden negativen Qualitätskontrolle mit dem Ergebnis nicht bestanden befindet sich das Objekt in Level 3 (-3). Für das entsprechende Objekt wird die Monatsrechnung um Minderung A gekürzt.

Wird unmittelbar danach eine weitere Qualitätskontrolle ebenfalls mit dem Ergebnis nicht bestanden abgeschlossen, befindet sich das Objekt in Level 3 (-4). Für dieses Objekt wird die Monatsrechnung um Minderung B gekürzt. Maßgebliches Objekt ist die im Abschnitt Losgröße definierte Einheit.

Level	Minderung	Prozentsatz
Level 3 (-3)	Minderung A	5 %
Level 3 (-4)	Minderung B	7,5 %

Ab der dritten aufeinander folgenden negativen Qualitätskontrolle kann der AG weitere Maßnahmen bis hin zur Vertragskündigung einleiten.

G.3 Minuspunkte aus Reklamationen

Zur Bewertung der Vertragstreue des AN wird ein Punktesystem eingesetzt. Bei Verstößen des AN oder seiner Mitarbeitenden gegen vertragliche Leistungspflichten, Sicherheitsvorschriften, bei Reklamationen sowie bei Nicht- oder Schlechterfüllung werden Minuspunkte vergeben.

Nr.	Sachverhalt	Bezugsgröße	Minuspunkte
1	Reinigungsmangel	je berechtigter Reklamation	2
2	Verstoß gegen vertragliche Pflichten	je berechtigter Reklamation	1
3	Sicherheitsrelevanter Mangel	je berechtigter Reklamation	5
4	Reminder wegen nicht beseitigter, berechtigter Reklamation	je Reminder	1

Nach Ablauf eines Monats wird der Punktestand je Los ausgewiesen und bewertet. Liegen die Minuspunkte unterhalb der Grenzwerte, erfolgt keine Reaktion des AG. Wird Grenzwert 1 erreicht oder überschritten, wird für das betreffende Los im betrachteten Monat ein Rechnungsabzug nach Abzug 1 vorgenommen. Wird Grenzwert 2 erreicht oder überschritten, erfolgt der Rechnungsabzug nach Abzug 2.

Bezugsgröße	Grenzwert 1	Abzug 1	Grenzwert 2	Abzug 2
Je Los	1 Punkt pro Monat je 12.500 m ² monatlicher Reinigungsfläche	5 %	2 Punkte pro Monat je 12.500 m ² monatlicher Reinigungsfläche	10 %

Ändert sich die Reinigungsfläche je Los während der Vertragslaufzeit, werden die Grenzwerte entsprechend angepasst. Bereits bei erstmaliger Überschreitung eines Grenzwerts in einem Monat hat der AN unverzüglich eine detaillierte Ursachenanalyse durchzuführen und geeignete Abhilfemaßnahmen einzuleiten. Der AG ist innerhalb von fünf Werktagen schriftlich über die Maßnahmen zu unterrichten.

Werden die vorgegebenen Grenzwerte 1 in einem Los drei Monate in Folge überschritten, kann der AG weitere Maßnahmen bis hin zur Vertragskündigung einleiten.

G.4 Objektübergaben und Kumulierung

Nach der zweiten Leistungsüberprüfung im Rahmen der Objektübergabe werden die Ergebnisse dem AN unverzüglich schriftlich oder per E-Mail als Prüfbericht übersandt. Bei negativer Kontrolle wird eine Mängelrüge ausgesprochen und eine Rechnungskürzung vorgenommen.

Rechnungskürzung bei Objektübergabe

- $\text{Rechnungskürzung (€)} = \text{Zeitaufwand (h)} \cdot \text{Stundenverrechnungssatz (€/h)}$

Der anzusetzende Zeitaufwand ergibt sich aus der zweiten Leistungsüberprüfung. Maßgeblich ist der aktuelle, zwischen AG und AN vereinbarte Stundenverrechnungssatz der Unterhaltsreinigung für das betreffende Objekt.

Rechnungskürzungen wegen mangelhafter, nicht erbrachter oder nicht fristgerecht erbrachter Leistung, aus AG-Qualitätskontrollen, aus dem Reklamationsmanagement sowie aus Objektübergaben schließen einander nicht aus. Vergütet werden ausschließlich tatsächlich vertragsgemäß erbrachte Leistungen.

H. Kompakte Übersicht der maßgeblichen Fristen und Schwellen

Regelungsbereich	Wert / Frist / Folge
Ankündigung Eigenkontrolle AN	mindestens 24 Stunden vor Durchführung
Eigenkontrolle AN	wöchentlich je Objekt
Bericht Eigenkontrollen	monatlich, unaufgefordert per E-Mail und als Rechnungsanlage
Erste AG-Kontrolle nach diesem Muster	frühestens 4 Wochen nach Leistungsbeginn
Übermittlung AG-Prüfbericht	bis 12:00 Uhr des nächsten Werktags
Widerspruch gegen negative AG-Kontrolle	innerhalb von 24 Stunden, nachvollziehbar begründet
Objektübergabe erste Leistungsfeststellung	ca. 4 Wochen vor Leistungsende
Mängelbeseitigung nach erster Objektübergabe	14 Kalendertage
Minderung A	5 % bei Level 3 (-3)
Minderung B	7,5 % bei Level 3 (-4)
Reklamationsgrenzwert 1	1 Punkt pro Monat je 12.500 m ² monatlicher Reinigungsfläche, Abzug 5 %
Reklamationsgrenzwert 2	2 Punkte pro Monat je 12.500 m ² monatlicher Reinigungsfläche, Abzug 10 %