

## Anlage 4

# Qualitätssicherungsvereinbarung

ECA 2026-016

zwischen

**Bundesdruckerei GmbH**

Kommandantenstraße 18

10969 Berlin

– nachstehend "**Auftraggeber**" –

und

dem im Zuschlagsschreiben namentlich bezeichneten Unternehmen

– nachstehend "**Auftragnehmer**" genannt –

gemeinsam nachfolgend als „Vertragspartner“ bezeichnet.

## Qualitätssicherung

Zur Qualitätssicherung in der Unterhaltsreinigung erfolgen zu Beginn der Leistungserbringung monatliche Begehungen der vom Auftragnehmer gereinigten Objekte mit dem Ziel, einen Qualitätsindex zur Bewertung der Reinigungsausführung festzustellen. Ist nach der Einarbeitungszeit von 6 Monaten ein gleichbleibendes Qualitätsniveau erreicht, werden die Begehungen auf mindestens 4 pro Jahr festgesetzt.

Bei den Begehungen durch je einen Vertreter des Auftragnehmers und der Bundesdruckerei wird eine stichprobenartige „In-Augenscheinnahme“ und Befragung von zwei zufällig ausgewählten Nutzern vorgenommen.

Beurteilt werden folgende Schwerpunkte:

### **Reinigungsausführung:** maximal **44 Punkte**

nach Reinigungsgrad / optischem Eindruck / Wiederverschmutzung / Langzeitrückstände

### **Maschinen, Geräte, Material, UVV u.ä.** maximal **12 Punkte**

Maschinen und Geräteeinsatz / Wirkungsgrad / Reinigungsmittel / Umweltverträglichkeit / Dosierung / Einhaltung der UVV

### **Reklamationen:** maximal **28 Punkte**

Anzahl und Schwere der Mängel im vergangenen Zeitraum / Berechtigung der Reklamationen / Zügigkeit der Beseitigung

### **Nutzerzufriedenheit:** maximal **16 Punkte**

Befragung zweier zufällig ausgewählter Nutzer (jeder Nutzer vergibt max. 4 Punkte)

### **Qualitätsbeurteilung:**

95 – 100 Punkte	sehr gut
88 – 94 Punkte	gut
75 – 87 Punkte	befriedigend
50 – 74 Punkte	ausreichend
35 – 49 Punkte	mangelhaft
0 – 34 Punkte	ungenügend

Es bedeutet:

Sehr gut	weit über dem Durchschnitt liegende Reinigungsleistung im sichtbaren und unsichtbaren Bereich. Praktisch keine Reklamationen. Sehr gute Nutzerakzeptanz.
Gut	Über dem Durchschnitt liegende Reinigungsleistung im sichtbaren und unsichtbaren Bereich. Reklamationen sehr gering. Gute Nutzerakzeptanz.
Befriedigend	Befriedigende Reinigungsleistung im, sichtbaren Bereich, im unsichtbaren Bereich können Mängel vorhanden sein. Häufigkeit der Reklamationen gering. Nutzerakzeptanz gegeben.
Ausreichend	Geringe Mängel im sichtbaren Bereich, deutliche Mängel im unsichtbaren Bereich. Vermehrtes Aufkommen von Reklamationen. Nutzerakzeptanz nicht gegeben.
Mangelhaft	Deutliche Mängel im sichtbaren und unsichtbaren Bereich. Gehäufte Reklamationen. Nutzerakzeptanz nicht gegeben.
Ungenügend	Massive Mängel im sichtbaren und unsichtbaren Bereich. Große Anzahl schwerwiegender Reklamationen. Nutzerakzeptanz nicht gegeben.

### Maßnahmen zur Qualitätssicherung:

Als Standard-Leistung wird ein Qualitäts-Index „QI“ von „Gut“ (88-94 Punkte) vereinbart. Bei Mängeln der Reinigungsleistungen gelten grundsätzlich die Regelungen zur Nicht- und Schlechterfüllung im Vertrag über Gebäudereinigung (der „**Vertrag**“). Darüber hinaus vereinbaren die Parteien zur Sicherstellung einer gleichbleibenden Qualität der Reinigungsleistung Folgendes:

QI Befriedigend	Der Auftragnehmer hat innerhalb von einer (1) Woche nach der Feststellung die Reinigungsqualität innerhalb eines Monats wieder auf Gut zu verbessern.
QI Ausreichend	Der Auftragnehmer hat innerhalb von einer (1) Woche nach der Feststellung des QI Ausreichend einen Maßnahmenkatalog vorzulegen, um die Reinigungsqualität innerhalb einer Frist von weiteren zwei (2) Wochen („ <b>Umsetzungsfrist</b> “) wieder auf Gut zu verbessern. Erreicht der Auftragnehmer trotz Vorlage des Maßnahmenkatalogs und Ablauf der Umsetzungsfrist nicht den QI Gut, ist der Auftraggeber berechtigt, ab dem auf den Ablauf der Umsetzungsfrist folgenden Monat einen

**Rechnungsabzug von 5%** von allen vom Auftragnehmer betreuten Gebäuden vorzunehmen, bis der QI Gut wieder erreicht ist.

QI  $\leq$  50 Punkte Dem Auftraggeber sind innerhalb einer (1) Woche ab Feststellung des QI  $\leq$  50 in Textform die Gründe für die mangelhafte Leistung und ein Maßnahmenkatalog zur Verbesserung der Reinigungsqualität auf den QI Gut vorzulegen, der innerhalb einer Umsetzungsfrist von weiteren zwei (2) Wochen umzusetzen ist. Der Auftraggeber kann ab dem Monat der Feststellung des QI  $\leq$  50 Punkte einen gestaffelten Rechnungsabzug von allen vom Auftragnehmer betreuten Gebäuden vornehmen, sofern die Nacherfüllungsfrist furchtlos verstrichen oder die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist, wie folgt:

1. Monat:	QI: 41 – 50 Punkte	Abzug 5 %
	QI: 31 – 40 Punkte	Abzug 10 %
	QI: 0 – 30 Punkte	Abzug 15 %
2. Monat	QI: 41 – 50 Punkte	Abzug 10 %
	QI: 31 – 40 Punkte	Abzug 20 %
	QI: 0 – 30 Punkte	Abzug 30 %

Erreicht der Qualitätsindex innerhalb von drei Monaten in Folge weniger als 50 Punkte, kann der Auftraggeber den Vertrag kündigen.

Darüberhinausgehende Ansprüche des Auftraggebers sind nicht ausgeschlossen und richten sich nach den Regelungen des Vertrages.

Alle bis zur erneuten Auftragsvergabe entstehenden Mehrkosten trägt der Auftragnehmer für die für das Ausschreibungsverfahren notwendige Zeit.

Diese Vereinbarung tritt mit dem Datum der Unterzeichnung in Kraft und endet mit Ablauf des jeweiligen Gebäudereinigungsvertrages.

### **Bonus:**

Die Bundesdruckerei gewährt dem Auftragnehmer für die Erbringung der beauftragten Reinigungsleistungen im QI Sehr gut jeweils nach Ablauf von 12 Monaten der Leistungserbringung („**Bewertungszeitraum**“) eine Bonuszahlung, sofern

der Auftragnehmer den QI Sehr gut im gesamten Bewertungszeitraum aufrechterhält.

Die Bonuszahlung beträgt 3 % der den Bewertungszeitraum betreffenden Vergütung für die laufende Gebäude- und Unterhaltsreinigung.

Prüfbogen zur QI – Sicherung			
Objekt:			
Bereich:			
Datum			
	Auftragnehmer:	Auftraggeber:	Gesamt:
Prüfer:			
Reinigungs-ausführung: (Max. 22 Punkte/Prüfer)			
Maschinen, Geräte, Material, UVV: (Max. 6 Punkte/Prüfer)			
Reklamationen: (Max. 14 Punkte/Prüfer)			
Summe Prüfer:			
Nutzerzufriedenheit: (Max 4 Punkte/ Nutzer)	Nutzer 1 / Nutzer 2	Nutzer 3 / Nutzer 4	
QI – gesamt:			
Unterschrift Prüfer:			

