

Anlage 1 zur Leistungsbeschreibung

SLA-Anhang: KPI-Definitionen, Bonus-/Malus-System, Reporting

Vorhaben: Empfangs- und Sicherheitsdienstleistungen am Standort Berlin (26_EU_006)

Diese Anlage ist Bestandteil der Leistungsbeschreibung und wird gemäß § 2 Abs. 1 lit. b) des Vertrages Vertragsbestandteil.

Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand und Geltung	1
2	KPI-Definitionen	2
2.1	S1: Besetzung	2
2.2	S2: Reaktionszeiten	2
2.2.1	Definitionen	2
2.3	S3: Personalstabilität	3
2.4	S4: Rundgang und Verschluss	3
2.5	S5: Schlüssel und Chipkarten	3
2.6	S6: Dienstkleidung und Erscheinungsbild	3
2.7	S7: Reporting und Abrechnung	4
3	Bonus-/Malus-System	5
3.1	Deckel	5
3.2	Mangelklassifikation	5
3.3	Malus-Formel (gestaffelt mit Eskalation)	6
3.4	Bonus-Regelung	6
4	Reporting	6
4.1	Monatlicher KPI-Report	6
4.2	Besprechung	7
4.3	Einsichtsrecht	7
4.4	Stichproben Dienstkleidung	7
5	Inkrafttreten	7

1 Gegenstand und Geltung

Dieser SLA-Anhang definiert 7 Leistungskennzahlen (KPIs) für die laufende Steuerung der Empfangs- und Sicherheitsdienstleistungen am Standort Berlin, Glinkastraße 40. Die KPIs dienen der objektiven Messung der Leistungsqualität und bilden die Grundlage für die monatliche Bonus-/Malus-Abrechnung.

Synchronisationsregel: Die Zielwerte der zeitbezogenen KPIs (S2: Reaktionszeit Intervention und Nachbesetzungszeit) entsprechen den im Angebot zugesagten und mit dem Zuschlag

vertraglich verbindlichen Werten. Beispiel: Wer ≤ 15 min Reaktionszeit zusagt, wird vertraglich auf ≤ 15 min verpflichtet.

Rechnungskürzungen nach § 9 Abs. 1 und 2 des Vertrages sind unabhängig von bzgl. zusätzlich zu der vorliegenden Bonus-Malus-Regelung.

2 KPI-Definitionen

Jeder KPI ist aus einer bestehenden Datenquelle im Tagesgeschäft ableitbar. Es wird kein zusätzliches Berichtswesen eingeführt.

2.1 S1: Besetzung

Messgröße	Zielwert	Datenquelle	Erläuterung
% besetzter Minuten Rezeption (06:30–21:30 Uhr)	100 %	Zeiterfassung + Objektbuch	Jede unbesetzte Minute = Mangel. Für übrige Zeiten (05:30–06:30, 21:30–22:00) gilt: ≥ 99 %. Unbesetzt = keinerlei Personal vor Ort

Bezug LB: Ziff. IV.4.b(1) — „die Rezeption ist von 06:30 Uhr bis 21:30 Uhr ständig, d.h. ohne jegliche Unterbrechung, besetzt zu halten“.

2.2 S2: Reaktionszeiten

Messgröße	Zielwert	Datenquelle	Erläuterung
95-%-Perzentil Reaktionszeit Intervention + Nachbesetzungszeit	= zugesagte Werte / Angaben gemäß Dok. H Preisblatt_qual.Zuschlagskriterien	NSL-Protokolle (Intervention), Dispositions-Logs (Nachbesetzung)	Beide Zeiten in einem KPI zusammengefasst. Einzelwerte im monatlichen Report getrennt ausgewiesen.

2.2.1 Definitionen

Intervention: Zusätzliche Kraft nach Vorfall (Alarm, EMA-Auslösung, Aufzugnotdienst). Diensthabende Kraft bleibt im Dienst. Startpunkt: Eingang der Alarmierung in der Notruf- und Service-Leitstelle (NSL) des AN. Endpunkt: physisches Eintreffen der Interventionskraft am Objekt.

Nachbesetzung: Ersatz für eine ausgefallene AN-Kraft (Krankheit, Unfall, Notfall). Startpunkt: Bekanntwerden des Ausfalls in der Disposition des AN. Endpunkt: Dienstantritt der Ersatzkraft. Zeitfenster: Mo–Fr, 05:30–22:00 Uhr.

Abgrenzung: Die Vertretung des DGUV-eigenen Empfangsmitarbeiters bei Urlaub/Krankheit (LB Ziff. IV.4.b) ist eine separate Bedarfsposition (Preisblatt H, Pos. 2.1). Sie wird über den KPI S1 (Besetzung) gesteuert, nicht über S2.

Bezug LB: Ziff. VI.1/VI.2 (Intervention max. 30 min), Ziff. IV.1.3 (Nachbesetzung max. 2 h).

2.3 S3: Personalstabilität

Messgröße	Zielwert	Datenquelle	Erläuterung
Personalwechsel Stammteam pro Jahr + Springer-Anteil in %	Wechsel $\leq$ 2/Jahr Springer $\leq$ 10 %	Dienstpläne	Personalwechsel = Austritt aus dem 4- Personen-Pool (LB V.1 Nr. 1). Vertretung durch Pool-fremde Kräfte zählt als Springer. Ausgenommen: Bedarfspositionen (Überwachung Lastenaufzug, Lieferanteneingang, Bauüberwachung).

Bezug LB: Ziff. V.1 Nr. 1 — fester Mitarbeiterpool von mindestens 4 eingearbeiteten Kräften.

2.4 S4: Rundgang und Verschluss

Messgröße	Zielwert	Datenquelle	Erläuterung
% korrekt durchgeführter Auf- und Verschlussrundgänge mit Zeitstempel	100 %	EMA-Scharf- /Unscharfschaltung (Zeitstempel) + Wachbuch	Verschluss Außenhülle: prüfbar über EMA- Scharfschaltung um 22:00 Uhr ($\pm$ 5 Minuten). Früheres Scharfschalten (vor 21:55 Uhr) = Mangel Kategorie Hoch.

Bezug LB: Ziff. IV.4.a (Schließdienst Morgen), Ziff. IV.4.c (Schließdienst Abend).

2.5 S5: Schlüssel und Chipkarten

Messgröße	Zielwert	Datenquelle	Erläuterung
% der Arbeitstage mit dokumentierter Bestandsprüfung Besucherkarten, Chipkarten und Schlüssel	100 %	Schlüssel- /Chipkartenlisten + Wachbuch	Tägliche Prüfung am Ende der Spätschicht. Verlust = sofortige Meldung am selben Tag an die Allgemeine Verwaltung. Verzögerte Verlustmeldung = Mangel Kategorie Kritisch.

Bezug LB: Ziff. V.2 (Schlüsselverwaltung), Ziff. IV.4.b(2) (Chipkarten für Besucher).

2.6 S6: Dienstkleidung und Erscheinungsbild

Messgröße	Zielwert	Datenquelle	Erläuterung
% beanstandungsfreie Stichproben durch den AG	100 %	AG-Stichprobe (mind. 2× pro Monat, unangekündigt)	Vollständige Dienstkleidung gem. LB Ziff. IV.3 inkl. Namensschild mit Firmenlogo. Abstellung festgestellter Mängel $\leq$ 1 Arbeitstag.

Bezug LB: Ziff. IV.3 (Dienstkleidung). Der AG ist berechtigt, die Einhaltung jederzeit durch unangekündigte Stichproben zu prüfen.

2.7 S7: Reporting und Abrechnung

Teilbereich	Messgröße	Zielwert	Datenquelle	Frist
Dienstplan	% Monate mit fristgerechtem, vollständigem Dienstplan	100 %	E-Mail-Eingang AG	2 Tage vor letztem WT des Vormonats (LB IV.2)
Revisionsbericht	% der Revisionen mit Ergebnisübermittlung an AG	100 %	E-Mail-Eingang AG	3 WT nach Durchführung
Rechnung	Anzahl fehlerhafter Rechnungen pro Jahr	≤ 2 / Jahr	Rechnungsprüfung AG	Monatsrechnung gem. § 7 Abs. 3 C1

Bezug LB: Ziff. IV.2 (Dienstplan), Ziff. VIII (QM/Dokumentation), § 7 Abs. 3 C1 (Rechnung).

Der AN führt mindestens einmal im Monat bzw. die im Vergabeverfahren im Rahmen des qualitativen Kriteriums 4 verbindlich zugesagte Anzahl an **Objektrevisionen** durch. Sie erfolgt durch die Objektleitung und wird dem eingesetzten Personal nicht vorher angekündigt. Der AG wird mindestens einen Werktag vorher über den Termin informiert und kann teilnehmen. Geprüft werden mindestens: Ist-Besetzung gegen Dienstplan, Wachbuch sowie Schlüssel- und Chipkartenlisten, Dienstkleidung und Ausweis, Kenntnis der Alarm- und Notfallpläne sowie der Postenanweisungen.

Das Ergebnis wird in einem Revisionsbericht festgehalten. Der Bericht enthält Datum, Uhrzeit, geprüfte Punkte, festgestellte Abweichungen und die vom AN eingeleiteten Maßnahmen mit Termin. Der AN übermittelt den Bericht dem AG innerhalb von 3 Werktagen nach Durchführung. Abweichungen, die die Sicherheit betreffen, sind dem AG unverzüglich zu melden.

3 Bonus-/Malus-System

3.1 Deckel

Malus: max. 8 % des Monatsentgelts (Summe der Grundleistungen gemäß Dokument H. Preisblatt, Tabellenblatt 1, Zelle J 23) (netto) ggf. zzgl. Rechnungskürzungen wegen Nichtleistung / Schlechtleistung, vgl. § 9 Abs. 1–2 des Vertrags.

Bonus: max. 3 % des Monatsentgelts (Summe der Grundleistungen) (netto).

Jahresdeckel: 6 % des Jahresnettoauftragswerts (Jahreswert Grundleistungen)

Bonus und Malus saldieren sich in der Monatsabrechnung.

3.2 Mangelklassifikation

Stufe	Punkte	Definition / Mängelszenarien
Kritisch	50	Definition: Die Sicherheit von Personen, Sachwerten oder des Gebäudezugangs ist tatsächlich nicht gewährleistet, oder es wird Personal eingesetzt, das die gesetzlichen (§ 34a GewO) oder die in der LB zwingend vorgeschriebenen Voraussetzungen nicht erfüllt. Ebenfalls kritisch ist es, wenn ein solcher Zustand dem AG nicht sofort gemeldet wird und der AG deshalb nicht reagieren kann. Dies liegt insbesondere in folgenden Fällen vor: Rezeption > 30 min unbesetzt ohne Meldung Sicherheitsvorfall ohne Reaktion oder mit verspäteter Reaktion > 30 min; Personal ohne § 34a-Sachkunde; Generalschlüssel unkontrolliert an Dritte; Chipkartenverlust ohne Meldung am selben Tag
Hoch	20	Definition: Die Leistung wird erbracht, aber zu spät, unvollständig oder nicht wie vereinbart. Die Sicherheit bleibt im Grundsatz bestehen, ist jedoch spürbar geschwächt. Der AG muss eingreifen oder nachfassen, damit der ordnungsgemäße Zustand wieder erreicht wird. Dies liegt insbesondere in folgenden Fällen vor: Reaktionszeit/Nachbesetzungszeit überschritten; Objektleitung im zugesagten Fenster nicht erreichbar; Verschluss Außenhülle vor 21:55 Uhr; Schlüsseldokumentation fehlt oder falsch; Dienstantritt ohne Dienstkleidung; Abrechnungsfehler > 5 % des Rechnungsbetrags
Mittel	10	Definition: Der Dienst vor Ort läuft ordnungsgemäß. Verletzt sind Pflichten zur Meldung, Dokumentation oder Mitwirkung, sodass der AG nicht mehr zuverlässig erkennen oder nachweisen kann, ob die Leistung erbracht wurde. Betrifft die fehlende Meldung einen sicherheitsrelevanten Vorfall, gilt Stufe Kritisch. Dies liegt insbesondere in folgenden Fällen vor: Revisionsbericht nicht an AG übermittelt; Dienstplan verspätet; Wachbucheintrag fehlt; Namensschild fehlt; Abrechnungsfehler ≤ 5 %
Niedrig	5	Definition: Die Leistung ist erbracht und nachweisbar. Die Abweichung betrifft nur die äußere Form und lässt sich im laufenden Betrieb kurzfristig beheben. Dies liegt insbesondere in folgenden Fällen vor: Verzögertes Reporting; formale Dokumentationsmängel; geringfügige Dienstkleidungsmängel (z. B. fehlende Krawatte); Übergabeprotokoll unvollständig

Die genannten Mängelszenarien sind nicht abschließend. Die Einordnung erfolgt durch den AG auf Grundlage des monatlichen KPI-Reports, des Wachbuchs, eigener Feststellungen und der Stellungnahme des AN.

3.3 Malus-Formel (gestaffelt mit Eskalation)

Mangelpunkte / Monat	Malus	Zusätzliche Folge (sonstige vertragliche und gesetzliche Rechte des AG bleiben unberührt)
0	0 %	—
1 – 25	2 %	Vermerk im Monatsreport
26 – 50	5 %	Schriftliche Mahnung
51 – 100	10 %	Sonderaudit innerhalb 10 WT; Maßnahmenplan durch AN
101 – 200	10 % + 5 % Rücklage	Rücklage einbehalten bis Folgeaudit bestanden
> 200 oder 2× kritisch in 3 Monaten	10 % + 5 % Rücklage	Außerordentliches Kündigungsrecht des AG (§ 19 Abs. 5 C1)

3.4 Bonus-Regelung

Der Bonus wird an die Erfüllung konkreter, täglich prüfbarer LB-Pflichten gekoppelt:

Bedingung	Bonus
Alle 7 SLA-KPIs erfüllt UND 0 Mangelpunkte UND: - Dienstkleidung bei jeder Stichprobe vollständig - Dienstplan jeden Monat fristgerecht ohne Aufforderung - Alle Rundgänge korrekt + Außenhülle 22:00 verschlossen - Chipkarten-/Schlüsselbestand täglich geprüft, kein Verlust - Personaleinsatz ausschließlich aus Stammpool	3 %
Alle 7 SLA-KPIs erfüllt UND ≤ 5 Mangelpunkte	2 %
6 von 7 SLA-KPIs erfüllt UND ≤ 15 Mangelpunkte	1 %
Alle anderen Fälle	0 %

4 Reporting

4.1 Monatlicher KPI-Report

Der AN übermittelt dem AG bis zum 5. Werktag des Folgemonats einen KPI-Report. Der Report umfasst maximal eine Seite und enthält die folgenden 7 Kennzahlen:

Nr	KPI	Kennzahl	Ist	Soll
S1	Besetzungsquote Rezeption	% besetzter Minuten	Ist-Wert Monat	Ziel: 100 %
S2	Reaktionszeit Intervention + Nachbesetzung	95%-Perzentil (Min)	Ist-Wert Monat	Ziel: ≤ zugesagt
S3	Personalstabilität	Wechsel kumuliert + Springer-%	Ist-Wert Monat	Ziel: ≤ 2 / ≤ 10 %
S4	Rundgang + Verschluss	% korrekt	Ist-Wert Monat	Ziel: 100 %

S5	Schlüssel/Chipkarten	% Tage mit Prüfung	Ist-Wert Monat	Ziel: 100 %
S6	Dienstkleidung	Stichproben-Ergebnis	Ist-Wert Monat	Ziel: 100 %
S7	Reporting + Abrechnung	DP fristgerecht / RE fehlerfrei / Rev. übermittelt	Ist-Wert Monat	Ziel: s. Def.

4.2 Besprechung

Der KPI-Report ist Tagesordnungspunkt im monatlichen Jour fixe zwischen AG und AN. Der AG bewertet die KPIs, klassifiziert ggf. Mängel und teilt dem AN die Bonus-/Malus-Berechnung für den Abrechnungsmonat mit. Der AN erhält Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb von 5 Werktagen.

Zeitlicher Ablauf: Der AN stellt die Rechnung für die Grundvergütung und ggf. angefallene Bedarfsleistungen zu Beginn des Folgemonats und legt den KPI-Report bis zum 5.

Arbeitstag vor. Der AG bewertet und teilt dem AN bis zum 10. Arbeitstag mit, wie Bonus/Malus ausfallen. Der AN hat 5 Arbeitstage für eine Stellungnahme; der Jour fixe liegt in dieser Zeit. Kommt keine Stellungnahme, gilt die Berechnung als anerkannt. Bonus/Malus werden dann in der nächsten Monatsrechnung verrechnet. Zahlungsziel 30 Tage.

-> Jour Fix findet z.B. in der ersten Woche des Folgemonats statt -> (Nachprüfung erfolgt durch AG) -> Danach die Rechnungsstellung -> Buchhaltung leitet Zahlung (aktuelle 30Tage Zahlungsziel)

4.3 Einsichtsrecht

Der AG hat jederzeit Einsichtsrecht in Wachbuch, Schlüssel-/Chipkartenlisten, Dienstpläne, Dispositions-Logs und NSL-Protokolle. Der AN stellt sicher, dass diese Unterlagen am Objekt (Wachbuch, Schlüssellisten) bzw. auf Anforderung innerhalb von 3 Werktagen (Dispositions-Logs, NSL-Protokolle) verfügbar sind.

4.4 Stichproben Dienstkleidung

Der AG führt mindestens 2 unangekündigte Stichproben pro Monat durch. Geprüft wird: vollständige Dienstkleidung gemäß LB Ziff. IV.3, sichtbares Namensschild mit Firmenlogo, ordnungsgemäßer Zustand (sauber, unbeschädigt). Das Ergebnis wird dokumentiert und fließt in den KPI S6 ein.

5 Inkrafttreten

In den ersten drei Monaten nach Vertragsbeginn (Probezeit gem. § 19 Abs. 4 C1) werden die KPIs erhoben und berichtet, der Bonus-/Malus-Mechanismus greift jedoch erst ab dem 4. Vertragsmonat. Mängel während der Probezeit werden dokumentiert und fließen in die Entscheidung über die Probezeitkündigung ein.