

Reinigungsvertrag mit Qualitätsmanagementsystem (QMS)

zwischen

Industrie- und Handelskammer Potsdam
Breite Straße 2a-c
14467 Potsdam

- im Folgenden Auftraggeber (AG) genannt -

und

Dienstleistung Reinigung GmbH
Straße X
Ort

- im Folgenden Auftragnehmer (AN) genannt -

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	2
2.	Vertragsbestandteile	2
3.	Dauer und Kündigung des Vertrages	3
4.	Vertragsgegenstand	4
4.1	Hauptleistung	4
4.2	Geschuldete Reinigungsstunden/technische Innovationen	5
4.3	Rügepflicht des AN	5
5.	Besondere Leistungspflichten des AN	5
5.1	Hygienebestimmungen	5
5.2	Revierplan, Kranken- und Urlaubsvertretung, Reinigungszeit, etc.	6
6.	Qualitätsmanagementsystem (QMS)	6
6.1	Nicht oder nicht fristgerecht dokumentierte Abarbeitung von Reklamationen	7
6.2	Nicht durchgeführte Eigenkontrollen:	11
6.3	Nicht erreichte Service-Level/unentschuldigtes Fehlen des AN am Prüftag:	11
6.4	Beweis- und Dokumentationsfunktion des QMS	11
7.	Personal und Einschaltung Dritter	12
7.1	Eigenes Personal/Qualifikationen	12
7.2	Lichtbildausweis, Verhalten in den Objekten	13
7.3	Einschaltung Dritter	13
7.4	Verstöße gegen die gesetzlichen Vorschriften über die Leiharbeit	14
7.5	Austausch von Personal	14
7.6	Objektleiter	14
8.	Reinigungsmittel und -geräte, Hygienematerial, Sozial- und Lagerräume, Arbeitsplätze	15
9.	Rückübergabe bei Beendigung	16
10.	Fundsachen und Belohnungen	17
11.	Mitwirkungspflichten des AG	17
12.	Aufbewahrung von Unterlagen	18
13.	Haftung/Übertragung der Verkehrssicherungspflicht / Versicherungen	18
14.	Vergütung, Vergütungsanpassung und Zahlungsweise	18
14.1	Preisanpassung des Stundenverrechnungssatzes in der Unterhaltsreinigung	19
14.2	Preisanpassung der Abruf-, Sonderleistungen und Grundreinigung	20
14.3	Lohnanpassungen für freigestellte Objektleiter und Vorarbeiter	21
15.	Sonstige Preis- und Kostenrisiken	21
16.	Leistungsänderung	21
17.	Vereinbarung über Aufschläge	21
18.	Geheimhaltung und Datenschutz	22
19.	Jour fixe	23
20.	Schriftform	23
21.	Aufrechnung	23
22.	Salvatorische Klausel	23
23.	Vertragssprache, anwendbares Recht und Gerichtsstand	23
24.	Anlagenverzeichnis	24

1. Einleitung

Die Parteien schließen diesen Vertrag in der Absicht einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit. Ziele sind insbesondere die Erhaltung des Wertes, der Funktionalität und Attraktivität der Gebäude des AG sowie die Einhaltung besonderer hygienischer Anforderungen.

Zur Erreichung dieser Ziele werden die vom AN nach diesem Vertrag durchzuführenden Kontrollen, die Bearbeitung von Reklamationen und die Qualitätsmessungen dokumentiert und nach einer Malus-Regelung bewertet (Qualitätsmanagementsystem – QMS).

Darüber hinaus legt der AG besonderen Wert auf Nachhaltigkeit. Dies bedeutet insbesondere, dass der AN

- möglichst natürliche Ressourcen einsetzt,
- Ressourcen sparsam verwendet und handhabt,
- klimarelevante Emissionen möglichst gering hält,
- Menschen- und Arbeitnehmerrechte, Gesetze, Verordnungen und Richtlinien vollumfänglich beachtet und
- Mitarbeitenden gleiche Chancen und Qualifizierungsmöglichkeiten einräumt.

2. Vertragsobjekt und -bestandteile

Das Vertragsobjekt ist die Liegenschaft der IHK Potsdam, Breite Straße 2a-c sowie das Gebäude 2d.

Weitere Bestandteile dieses Vertrages sind die beigefügten

- Service-Level Agreements (SLA, Text),
- RCRCDB Systembeschreibung

sowie

- die gesamten Vergabeunterlagen, insbesondere die Kalkulationsdatei(en),
- ergänzend, die VOL/B in der zum Vertragsschluss geltenden Fassung (nicht beigefügt).

Bei Abweichungen und Widersprüchen zwischen den einzelnen Vertragsbestandteilen geht zunächst die Regelung in diesem Vertragstext und sodann die oben benannten Vertragsbestandteile in absteigender Reihenfolge vor.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des AN gelten nicht, auch wenn der AG ihrer Geltung nicht ausdrücklich widersprochen hat. Sie werden einvernehmlich,

auch für künftig zwischen den Parteien zu vereinbarende Nachträge oder Zusatz-/Sonderleistungen des AN ausgeschlossen, auch für den Fall, dass sie durch den AN in einem Angebot oder einer entsprechenden Auftragsbestätigung als Vertragsgrundlage genannt sein sollten.

3. Dauer und Kündigung des Vertrages

Das Vertragsverhältnis beginnt am 01.10.2026 und endet mit Ablauf des 30.09.2030 (Ende der Grundlaufzeit).

Es verlängert sich nach Ablauf der Grundlaufzeit automatisch jeweils um ein weiteres Vertragsjahr (01.10. bis 30.09.), höchstens jedoch zweimal, sofern der AG das Vertragsverhältnis nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum jeweiligen Vertragsende schriftlich kündigt.

Nach der zweiten Verlängerung endet das Vertragsverhältnis mit Ablauf des 30.09.2032 automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Die ersten 6 Monate gelten als Probezeit. Innerhalb dieser Zeit kann der AG den Vertrag ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats ordentlich kündigen.

Darüber hinaus steht dem AG das Recht zu, abgrenzbare Teile der Leistung zu kündigen, wenn diese wegfallen (z.B. Kündigung von Räumlichkeiten des AG durch den Mieter, Verkleinerung der zu reinigenden Fläche infolge geänderter Nutzung, etc.).

Die Kündigungsfrist für diese Fälle beträgt 1 Monat zum Monatsende.

Der AG ist berechtigt, mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende den Vertrag für die Gebäude zu kündigen, für die in drei aufeinander folgenden Monaten die Rechnungsminderung gemäß Nummer 6.3 (nicht erreichte Service-Level) erfolgt ist.

Ferner ist der AG berechtigt, mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende den Vertrag zu kündigen, sofern in drei aufeinander folgenden Monaten die maximale Rechnungsminderung gemäß Nummer 6.1 oder 6.2 (nicht oder nicht fristgerechte dokumentierte Abarbeitung von Reklamationen oder nicht durchgeführte Eigenkontrollen) erfolgt ist.

Eine gesonderte Abmahnung vor Kündigungsausspruch ist nicht erforderlich.

Das Recht zur fristlosen Kündigung gemäß § 314 BGB bleibt von den oben genannten Regelungen unberührt.

Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

4. Vertragsgegenstand

4.1 Hauptleistung

Der AN hat die Leistung gemäß den Kalkulationsunterlagen und den vereinbarten SLA zu erfüllen. Er erbringt seine Leistungen in selbständiger unternehmerischer Verantwortung. Geschuldet wird einerseits der Reinigungserfolg im Sinne einer ergebnisorientierten Reinigung und andererseits die vereinbarten Reinigungsstunden gemäß den Kalkulationsunterlagen.

Die Reinigung umfasst die Gebäudeinnenflächen, Einrichtungsgegenstände und die Bestückung mit und Verteilung von Hygieneartikeln nach Maßgabe der SLA.

Nach Bedarf des AG hat der AN auch Sonder- und Abrufleistungen durchzuführen. Sonderleistungen sind solche Reinigungsarbeiten, die üblicherweise nicht zur Unterhaltsreinigung zählen.

Abrufleistungen werden nur erbracht, wenn der AG dies zusätzlich beauftragt (abruft). Ein Rechtsanspruch darauf hat der AN nicht. Beide Leistungen sind in den Kalkulationsunterlagen ausgewiesen und werden zu den dort angebotenen Preisen, sofern sie anfallen, vergütet.

Der AN hat die gleichbleibende Qualität der nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen regelmäßig auf der Grundlage des vereinbarten Qualitätsmanagementsystems zu überwachen und die Überwachung zu dokumentieren (siehe SLA).

Der AN darf von den in den SLA festgeschriebenen Verfahren oder Vorgehensweisen zur Leistungserbringung abweichen, sofern sichergestellt ist, dass die dort festgeschriebenen Ergebnisse durch andere geeignete Verfahren oder Vorgehensweisen erreicht werden und der AG dieser Abweichung zugestimmt hat. Insbesondere bleibt die personelle und technische Organisation dem AN vorbehalten.

Mit Abrufleistungen ist spätestens nach Ablauf folgender Fristen zu beginnen:

- Reinigungen aufgrund akuter, gefährdender Verschmutzungen: 1 Stunde (während der regulären Reinigungszeiten)
- Reinigungen aufgrund akuter, gefährdender Verschmutzungen: 2 Stunden (während der üblichen Nutzungszeiten)
- Reinigungs- und Serviceleistungen aufgrund geplanter und durchgeführter Veranstaltungen:
bei Bedarfsmeldung 2 Tage vor Veranstaltungsbeginn

4.2 Geschuldete Reinigungsstunden/technische Innovationen

Gemäß dem Angebot des AN wird ein bestimmtes Stundenvolumen pro Objekt und Monat als zu entgeltender maximaler Zeitaufwand zum vereinbarten Stundenverrechnungssatz vereinbart.

Der maximale Zeitaufwand wird nur vergütet, sofern die tatsächlichen Arbeitszeiten des eingesetzten Personals

- je Liegenschaft und Monat nicht mehr als 15 % und
- je Los insgesamt nicht mehr als 10 % unter dem vereinbarten Stundenvolumen liegen.

Der AG und der AN gehen davon aus, dass bei einer weiteren Unterschreitung des vereinbarten Stundenvolumens der Reinigungserfolg nicht herzustellen ist, es sei denn, dass durch technische Innovationen nachweislich weitere Stundenreduzierungen ohne Qualitätsverlust möglich werden. Ansonsten gehen alle weiteren Stundenreduzierungen zulasten des AN, indem die Fehlstunden mit dem vereinbarten Stundenverrechnungssatz multipliziert werden und der Betrag jeweils von der Monatsrechnung in Abzug gebracht wird. Der AN ist verpflichtet, einen liegenschaftsbezogenen Soll-Ist-Vergleich der aufgewendeten Reinigungsstunden für jeden Monat, spätestens am 10. Tag des Folgemonats, vorzulegen.

Bei Reinigungshäufigkeiten von 1- oder 2-mal wöchentlich ist davon auszugehen, dass die Reinigung, die auf einen Feiertag fällt, nicht ausgelassen, sondern vor- oder nachgearbeitet wird. Gleiches gilt bei 3 x wöchentlicher Reinigung, wenn ein Feiertag auf einen Mittwoch fällt, (max. 1 - 2 x jährlich), darf die Reinigung nicht ausgelassen, sondern muss vor- oder nachgearbeitet werden.

4.3 Rügepflicht des AN

Stellt der AN gegenüber den Angebotsunterlagen Abweichungen bei der Reinigungsfläche fest, werden diese nur berücksichtigt, wenn sie mehr als 3 % des Leistungsumfangs ausmachen und spätestens zwölf Wochen nach Arbeitsaufnahme schriftlich gerügt werden.

5. Besondere Leistungspflichten des AN

5.1 Hygienebestimmungen

Sofern Desinfektionsmittel eingesetzt werden, müssen diese in der jeweils gültigen Liste der Deutschen Gesellschaft für Hygiene und Mikrobiologie (oder gleichwertig) eingetragen sein. Die verwendeten Reinigungsmittel sollten beim Umweltbundesamt registriert sein.

Für alle Reinigungskräfte, die in den Küchenbereichen eingesetzt werden, ist dem AG vor Arbeitsaufnahme unaufgefordert die Bescheinigung der Belehrung gemäß § 43 Abs. 1 Nr. 1 Infektionsschutzgesetz vorzulegen.

5.2 Revierplan, Kranken- und Urlaubsvertretung, Reinigungszeit, etc.

Nach erteiltem Zuschlag liefert der AN binnen 4 Wochen, jedenfalls vor Aufnahme der Reinigung, die komplette Reinigungsorganisation inklusive Start-up- und Revierplanung. Insbesondere werden die Tage benannt, an denen Räume gereinigt werden, die sich nicht in einer täglichen Unterhaltsreinigung befinden. Die Revierpläne haben die angebotenen Leistungswerte pro Raumgruppe widerzuspiegeln. Ihr Aufbau ist mit dem AG auf Verlangen abzustimmen.

Der AN gewährleistet, dass durch Krankheit, Urlaub oder sonstigen Ausfall von Personal die Reinigungsleistung/-qualität nicht beeinträchtigt wird (z.B. durch Einsatz von geeigneten Ersatzkräften oder Anordnung von Überstunden).

Das Zeitfenster für die Leistungserbringung der Unterhaltsreinigung wird in Absprache mit dem AG bzw. den Nutzern der im Leistungsumfang befindlichen Gebäude festgelegt oder ergibt sich aus der Kalkulationsdatei.

Objekte und Räume, für die der AN Schlüssel, Schlüsselkarten oder Vergleichbares empfangen hat, sind unmittelbar nach Durchführung der Reinigung abzuschließen. Der AN hat zu dokumentieren, welches Personal im Besitz welcher ausgehändigten Schlüssel, etc. ist. Die Dokumentation ist aktuell zu halten und dem AG auf Verlangen vorzulegen. Die ausgehändigten Schlüssel, etc. sind nach Vertragsablauf dem AG auszuhändigen.

Vor Verlassen der gereinigten Räume sind geöffnete Fenster zu schließen und Beleuchtungen auszuschalten. Offensichtliche Beschädigungen an der Einrichtung (z.B. defekte Leuchtkörper) sind dem AG unverzüglich zu melden und schriftlich zu dokumentieren.

6. Qualitätsmanagementsystem (QMS)

Mit dem QMS des AG wird monatlich die Reinigungsqualität in der Unterhaltsreinigung ermittelt. Das QMS ist in der Lage, die Reinigungsleistung nach den Regeln der ISO 2859 stichprobenhaft zu bewerten, verschiedene Zielerreichungsgrade abzubilden und ein eindeutiges Ergebnis abzuleiten (Reinigungsleistung am Prüftag unter Angabe zulässiger Fehlerquoten in Ordnung oder nicht in Ordnung).

Bei der Reinigungskontrolle erfolgt die Bewertung der Reinigungsqualität gemeinschaftlich durch AG und AN.

Folgende Zielerreichungsgrade werden vereinbart:

Für die Raumgruppe mit dem Buchstaben

H1

Zielerreichungsgrad: Note 1

Für alle anderen Raumgruppen gilt der Zielerreichungsgrad: Note 2

Die Anwendung wird über einen Webbrowser realisiert. Dafür benötigt der AN einen Internetzugang. Die Zugangsdaten erhält er vom AG.

Auf Grundlage der im QMS dokumentierten Daten werden die Gebäudereinigungsleistungen des AN in einem Malus-System bewertet.

Kriterien der Bewertung sind:

- a) die nicht oder nicht fristgerecht dokumentiert abgearbeiteten Reklamationen,
- b) die durchgeführten Eigenkontrollen sowie
- c) die Erreichung der vereinbarten Service-Level.

Ab dem 3. Monat der Vertragslaufzeit (Ende der Einarbeitungszeit) kann die Verfehlung vereinbarter Ergebnisse durch Kürzung der leistungsspezifischen Monatspauschalen entsprechend den nachfolgenden Regelungen zum QMS sanktioniert werden.

War der AN bereits vor Beginn dieses Vertrages der Reinigungsdienstleister für diese Objekte, entfällt die Einarbeitungszeit und das QMS läuft in vollem Umfang ab Vertragsbeginn.

Die Erfüllung der Kriterien wirkt sich wie folgt auf die Korrektur der monatlichen Rechnung des AN aus:

6.1 Nicht oder nicht fristgerecht dokumentierte Abarbeitung von Reklamationen

Für die Bearbeitung und Dokumentation von Reklamationen sind ausschließlich die im QMS erfassten Zeitstempel maßgeblich.

Das QMS ist zugleich alleinige Grundlage für die Ermittlung eines etwaigen Malus nach dem Abschnitt „Malus“.

Begriffsbestimmungen:

Im Sinne dieser Regelung gilt:

- a) Reklamation ist die im QMS dokumentierte Anzeige eines Mangels der vertraglich geschuldeten Reinigungsleistung.

- b) Mangel ist jede Abweichung der tatsächlich erbrachten Reinigungsleistung von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit oder dem geschuldeten Reinigungsstandard.
- c) Erledigungsmeldung ist die vom Auftragnehmer („AN“) im QMS dokumentierte Mitteilung, dass der gerügte Mangel beseitigt worden ist.
- d) Schließzeiten sind Zeiten, in denen der betroffene Bereich aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen nicht zugänglich ist oder eine Nachbearbeitung bzw. Kontrolle durch AN oder AG nicht möglich oder unzumutbar ist; hierzu zählen insbesondere betriebliche Schließungen, Wochenenden, gesetzliche Feiertage am Leistungsort sowie objektbezogene Zugangssperren.
- e) Werktag ist jeder Kalendertag mit Ausnahme von Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen am Leistungsort.
- f) Eine Reklamation ist ordnungsgemäß erledigt, wenn der gerügte Mangel vollständig beseitigt, die Mangelbeseitigung im QMS dokumentiert und die Leistung in einem nachkontrollfähigen Zustand bereitgestellt wurde.

6.1.1 Reklamationsfristen

Für die Bearbeitung von Reklamationen gelten folgende Fristen:

- 6 Stunden für Raumgruppen mit Service-Level 1
- 24 Stunden für alle übrigen Raumgruppen

Soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist, gelten diese Fristen jeweils für jeden einzelnen Bearbeitungsschritt gesondert.

6.1.2 Kontrollzeitpunkt

Der Kontrollzeitpunkt ist der Zeitpunkt, zu dem der AG die Reinigungsleistung bei ordnungsgemäßigem Betriebsablauf üblicherweise erstmals prüfen kann.

Erfolgt die Reinigung außerhalb der üblichen Nutzungs-, Öffnungs- oder Betriebszeiten, insbesondere in den Abend- oder Nachtstunden, ist Kontrollzeitpunkt regelmäßig der Beginn der nächsten Nutzungs-, Öffnungs- oder Betriebszeit des betroffenen Bereichs.

6.1.3 Erfassung der Reklamation durch den AG

Der AG hat festgestellte Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der jeweils maßgeblichen Reklamationsfrist, gerechnet ab dem Kontrollzeitpunkt, im QMS zu erfassen.

Nach Ablauf dieser Frist erstmals im QMS erfasste Reklamationen bleiben für die Malus-Berechnung außer Betracht, es sei denn, der AN hat die verspätete Erfassung zu vertreten.

6.1.4 Erstmalige Mangelbeseitigung durch den AN

Der AN hat jede im QMS erfasste Reklamation unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der jeweils maßgeblichen Reklamationsfrist, gerechnet ab dem im QMS dokumentierten Zeitpunkt der Reklamationserfassung, zu beseitigen und die Erledigung im QMS zu dokumentieren.

6.1.5 Prüfung der Erledigtmeldung durch den AG

Meldet der AN eine Reklamation im QMS als erledigt, hat der AG die Erledigtmeldung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der jeweils maßgeblichen Reklamationsfrist, gerechnet ab dem im QMS dokumentierten Zeitpunkt der Erledigtmeldung, zu prüfen.

Stellt der AG fest, dass die Reklamation nicht oder nicht ordnungsgemäß erledigt wurde, hat er dies innerhalb der vorgenannten Frist im QMS zu dokumentieren. Mit der entsprechenden Dokumentation gilt die Reklamation erneut als offen.

6.1.6 Zweite und abschließende Nachbearbeitung

Ab dem im QMS dokumentierten Zeitpunkt der erneuten Offenmeldung erhält der AN einmalig eine zweite und abschließende Gelegenheit zur Mangelbeseitigung.

Für diese zweite Nachbearbeitung gilt erneut die jeweils maßgebliche Reklamationsfrist.

Der AN hat die zweite Nachbearbeitung innerhalb dieser Frist abzuschließen und im QMS als erledigt zu dokumentieren.

6.1.7 Endgültig nicht ordnungsgemäß erledigte Reklamation

Erfolgt auch die zweite Nachbearbeitung nicht, nicht fristgerecht, nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß, ist der AG berechtigt, die Reklamation im QMS als endgültig nicht ordnungsgemäß erledigt zu kennzeichnen.

Mit dieser Kennzeichnung ist das Reklamationsverfahren für den betreffenden Mangel abgeschlossen. Eine weitere Nachbesserungsmöglichkeit im Rahmen dieses QMS-Verfahrens besteht nicht.

Weitergehende gesetzliche oder vertragliche Rechte des AG bleiben unberührt.

6.1.8 Fristlauf, Hemmung und Fristende

Die Fristen für die vorstehend geregelten Bearbeitungsschritte laufen ausschließlich in Zeiten, in denen die jeweilige Handlung tatsächlich vorgenommen werden kann; während Schließzeiten ist der Fristlauf gehemmt.

Beginnt eine Frist vor Eintritt einer Schließzeit und endet sie nicht vor Beginn der Schließzeit, ruht der Fristlauf mit Beginn der Schließzeit und setzt erst mit deren Ende fort.

Fällt das rechnerische Fristende auf einen Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag am Leistungsort, endet die Frist mit Ablauf der entsprechenden Uhrzeit des nächsten Werktags.

Erfasst der AG eine Reklamation zwar noch fristgerecht, jedoch zu einem Zeitpunkt, zu dem die dem AN zustehende Bearbeitungsfrist ganz oder teilweise in eine Schließzeit fällt, verlängert sich die dem AN zustehende Frist um die Dauer der Schließzeit.

Jede Hemmung und jede daraus resultierende Fristverlängerung ergeben sich ausschließlich aus den im QMS dokumentierten Zeitstempeln sowie den objektbezogenen Schließzeiten.

6.1.9 Malus

Sind Reklamationen nach Abschluss des Verfahrens gemäß den Absätzen 5.1.1 bis 5.1.9 als endgültig nicht ordnungsgemäß erledigt gekennzeichnet, ist der AG berechtigt, das Gesamt-Nettomonatsentgelt je Los wie folgt zu mindern:

- a) um 1,0 %, wenn der Anteil endgültig nicht ordnungsgemäß erledigter Reklamationen in dem betreffenden Kalendermonat mehr als 1 % bis einschließlich 5 % beträgt,
- b) um 1,5 %, wenn dieser Anteil mehr als 5 % bis einschließlich 10 % beträgt,
- c) um 2,0 %, wenn dieser Anteil mehr als 10 % beträgt.

6.1.10 Sofortmaßnahmen bei dringenden Mängeln

Unabhängig von den vorstehenden Fristen bleibt der AN verpflichtet, Mängel, deren unverzügliche Beseitigung nach den Umständen des Einzelfalls zur Abwehr von Gefahren, zur Aufrechterhaltung des Betriebs oder zur Vermeidung erheblicher Beeinträchtigungen erforderlich ist, unverzüglich zu beseitigen und die Durchführung im QMS zu dokumentieren.

6.2 Nicht durchgeführte Eigenkontrollen:

Eigenkontrollen sind durch den AN selbständig durchgeführte Kontrollen der Reinigungsleistung.

Werden innerhalb eines Monats nicht 1 % aller Raumreinigungen dokumentiert kontrolliert (bei z. B. 1.000 Raumreinigungen im Monat müssen 10 Raumkontrollen dokumentiert stattfinden), erfolgt eine Minderung des Gesamt-Monatsentgelts pro Los:

- a) um 2 %, sofern über 1 bis 5 % der Kontrollen nicht durchgeführt und dokumentiert wurden,
- b) um 3 %, sofern über 5 bis 10 % der Kontrollen nicht durchgeführt und dokumentiert wurden,
- c) um 4 %, sofern über 10 % der Kontrollen nicht durchgeführt und dokumentiert wurden.

6.3 Nicht erreichte Service-Level/unentschuldigtes Fehlen des AN am Prüftag:

Werden bei der monatlichen Qualitätsmessung die vereinbarten Service-Level nicht erreicht (ist also die Reinigungsleistung am Prüftag insgesamt nicht ordnungsgemäß erbracht), erfolgt eine Minderung des Monatsentgelts für die geprüften Objekte um 6%.

Fehlt zum vereinbarten Prüftag der AN unentschuldigt, bewertet der AG den erreichten Service-Level rechtsverbindlich, ohne Einwendungsmöglichkeit des AN, allein.

6.4 Beweis- und Dokumentationsfunktion des QMS

Soweit in dieser Regelung auf Dokumentationen, Meldungen, Offenmeldungen, Erledigtmeldungen oder Kennzeichnungen Bezug genommen wird, ist jeweils die entsprechende Eintragung im QMS maßgeblich.

Die Parteien sind sich einig, dass der im QMS dokumentierte Verfahrensstand vorbehaltlich des Nachweises offensichtlicher System- oder Eingabefehler als verbindlich gilt.

Neben diesen Malus-Regelungen finden inhaltsgleiche gesetzliche Mängelrechte nur insoweit keine zusätzliche Anwendung, als die hieraus resultierenden Ansprüche bereits durch die Regelungen in den Ziffern 6.1 bis 6.3 abgegolten sind. Weitergehende gesetzliche Rechte, insbesondere das Recht zum Rücktritt sowie Ansprüche auf Schadensersatz, bleiben unberührt.

7. Personal und Einschaltung Dritter

7.1 Eigenes Personal/Qualifikationen

Der AN ist verpflichtet, qualifiziertes und zuverlässiges Personal in ausreichender Zahl zur Verfügung zu stellen. Es muss die deutsche Sprache zumindest in verständlicher Form schriftlich und mündlich beherrschen.

Arbeitskräfte aus Ländern außerhalb der EU dürfen nur mit gültigen Arbeits- und Aufenthaltspapieren beschäftigt werden.

Der AN hat dies gegenüber dem AG unaufgefordert vor dem erstmaligen Einsatz der jeweiligen Arbeitskräfte sowie bei jeder Änderung schriftlich nachzuweisen oder schriftlich zu versichern, dass ausschließlich Personen mit gültigen Arbeits- und Aufenthaltspapieren eingesetzt werden.

Neues Personal muss durch den AN intensiv eingearbeitet werden.

Soweit zur Leistungserbringung besondere fachliche Zulassungen oder öffentlich-rechtliche Erlaubnisse erforderlich sind, steht der AN dafür ein, im Besitz der, auf eigene Kosten erworbenen, Erlaubnisse und Zulassungen zu sein. Der AN hat dem AG dies vor Aufnahme der Leistungserbringung unaufgefordert nachzuweisen und den Nachweis während der gesamten Vertragslaufzeit aktuell zu halten.

Es darf nur Personal eingesetzt werden, das über ein polizeiliches Führungszeugnis ohne Hinweis auf eine Beteiligung an Straftaten verfügt und gegen das auch kein Ermittlungs- oder Strafverfahren anhängig ist. Der AN ist verpflichtet, diese Zeugnisse für neu eingestelltes Personal, das in den im Leistungsumfang befindlichen Gebäuden eingesetzt wird,

vor Beginn der Arbeitsaufnahme des jeweiligen Personals vorzulegen oder dem AG schriftlich zu versichern, dass sämtliche eingesetzten Mitarbeiter

diese Voraussetzungen erfüllen. Die entsprechende Vorlage oder Versicherung ist unaufgefordert und ohne vorheriges Verlangen des AG zu erbringen.

7.2 Lichtbildausweis, Verhalten in den Objekten

Das Personal des AN ist auf seine Kosten mit einem Lichtbildausweis auszustatten. Der Ausweis muss den abgekürzten Vornamen und den Nachnamen des Inhabers sowie den Firmennamen enthalten. Sofern Personal des AN nicht zum Betreten aller Räume, Gebäude oder Etagen befugt sein sollen, ist dies auf dem Lichtbildausweis zu vermerken.

Die Ausweise des ausscheidenden Personals hat der AN einzuziehen.

Der AN hat die Pflicht, Einsatzpläne für jedes Objekt zu erstellen und dem AG jeweils unverzüglich zur Kenntnis zuzuleiten. Der AG ist berechtigt, jederzeit zu überprüfen, ob die vom AN in seinen Einsatzplänen gemeldeten Personen den tatsächlich eingesetzten Personen entsprechen. Nur den in den Einsatzplänen aufgeführten Personen ist der Zutritt zu den Objekten und zu den Grundstücken gestattet.

Der AN hat sein Personal darauf hinzuweisen, dass die Benutzung von Fernsprechapparaten, Telefaxgeräten, Fotokopiergeräten, Computern usw. in den Gebäuden des AG – außer bei Gefahr im Verzug – untersagt ist.

Das Personal ist vom AN auf seine Kosten mit einer einwandfreien, dem Einsatzzweck angepassten einheitlichen Firmenkleidung auszustatten.

Wird bei einer Reinigungstätigkeit ein Fehlalarm ausgelöst, ist umgehend der Notdienst des AG zu verständigen. Die Kosten hat der AN zu tragen.

Der Konsum, das Mitführen und der Vertrieb alkoholischer Getränke und von Rauschgift sind auf dem Gelände des AG verboten, ebenso das Mitführen von Waffen, Drogen und verschreibungspflichtigen, suchterzeugenden Arzneimitteln.

Der Konsum von Tabakprodukten, z.B. Zigaretten oder E-Zigaretten ist auf dem gesamten Gelände des AG untersagt.

7.3 Einschaltung Dritter

Der AN darf Leistungen an Unterauftragnehmer nur mit ausdrücklicher Zustimmung des AG vergeben. Ein Verstoß hiergegen berechtigt zur fristlosen Kündigung.

7.4 Verstöße gegen die gesetzlichen Vorschriften über die Leiharbeit

Der AN verpflichtet sich, dafür zu sorgen und einzustehen, dass bei der Ausführung der Leistungen nicht Leiharbeitnehmer unter Verstoß gegen die Vorschriften des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes (AÜG) eingesetzt werden.

7.5 Austausch von Personal

Der AN ist verpflichtet, Personal, welches er zur Leistungserbringung einsetzt, auszutauschen, wenn der AG dies aus wichtigem Grund verlangt, z.B., wenn erforderliche Nachweise nicht erbracht werden oder der dringende Verdacht besteht, dass die zur Reinigungsleistung eingesetzte Person gegen Verhaltenspflichten aus diesem Vertrag verstoßen hat.

7.6 Objektleiter

Der AN benennt einen Objektleiter sowie einen Vertreter. Dieser ist Ansprechpartner des AG in sämtlichen, die Durchführung dieses Vertrages betreffenden Angelegenheiten. Der Objektleiter hat dafür Sorge zu tragen, dass Anweisungen und Leistungsabrufe sachgemäß umgesetzt werden.

Der AN hat eine Vertretungsregelung für Krankheit und Abwesenheit des Objektleiters sicherzustellen und dem AG bekannt zu machen.

Erklärungen, die von oder gegenüber dem benannten Objektleiter oder dessen Vertreter abgegeben werden, wirken für und gegen den AN.

Die Erreichbarkeit des Objektleiters ist wie folgt sicherzustellen:

montags bis freitags: telefonisch von 07:00 – 15:30 Uhr

Der AG kann aus sachlich gerechtfertigtem Grund den Austausch der eingesetzten Objektleitung verlangen, soweit dies für eine ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erforderlich ist.

Ein sachlich gerechtfertigter Grund liegt insbesondere vor, wenn die Objektleitung wiederholt gegen vertragliche Pflichten verstößt, vereinbarte Qualitäts-, Kontroll- oder Dokumentationspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt werden, vereinbarte Termine, Abstimmungen oder Berichtspflichten wiederholt nicht wahrgenommen werden, berechnete Beschwerden des Auftraggebers oder der Nutzer über Verhalten oder Zusammenarbeit vorliegen, notwendige Kommunikationspflichten erheblich verletzt werden oder sonstige Umstände vorliegen, die eine ordnungsgemäße und vertragsgemäße Leistungserbringung nachhaltig beeinträchtigen.

In der Regel soll der Austausch erst erfolgen, nachdem der AG den AN zuvor schriftlich auf die festgestellten Mängel hingewiesen und eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt hat, es sei denn, die sofortige Ablösung ist aus wichtigen Gründen erforderlich.

Die räumliche Einweisung des zuständigen Objektleiters übernimmt der AG. Die erste Einweisung durch den AG ist für den AN kostenfrei. Jede weitere, durch personelle Ausfälle oder Veränderungen erforderliche Einweisung durch den AG ist kostenpflichtig. Die Kosten hierfür richten sich nach den tatsächlich angefallenen Personal- und Sachkosten.

8. Reinigungsmittel und -geräte, Hygienematerial, Sozial- und Lager-räume, Arbeitsplätze

Der AN stellt alle erforderlichen Materialien. Hierzu gehören alle Reinigungsgeräte, Reinigungsmittel (einschließlich Pflege- und Desinfektionsmittel) und sonstige Hilfsmittel. Reinigungsmittel werden nicht gesondert abgerechnet.

Der AN verpflichtet sich, sämtliche zum Einsatz kommenden Reinigungs- und Desinfektionsmittel, vor der ersten Verwendung zu benennen (Vorlage der Sicherheitsdatenblätter) und zusätzlich eine Inhaltsstoffangabe abzugeben. Er verpflichtet sich, nach Aufforderung des AG, zur unentgeltlichen Abgabe von Proben der von ihm verwendeten Mittel zwecks Prüfung durch eine vom AG zu bestimmenden Stelle.

Die Mittel dürfen nur verwandt werden, wenn sie der AG vorher, schriftlich dokumentiert, freigegeben hat.

Wasserverunreinigende Substanzen z.B. Behandlungsmittel, Reinigungsflotten etc. dürfen nicht außerhalb des Gebäudes über Einläufe entsorgt werden.

Die vom AN eingesetzten Maschinen und Geräte müssen den jeweils geltenden technischen Arbeitsschutznormen sowie den allgemein anerkannten Regeln der Technik entsprechen und mit dem VDE-Zeichen oder einer vergleichbaren Kennzeichnung versehen sein und jährlich von einer Fachkraft überprüft werden. Die Geräte und Hilfsmittel dürfen zu keiner vermeidbaren Gesundheitsschädigung oder Umweltbelastung führen.

Alle erforderlichen Hygienematerialien, wie Toilettenpapier, Papierhandtücher, Seifencreme, werden vom AG gestellt. Der AN ruft rechtzeitig die erforderlichen Materialien beim AG ab, sorgt in Absprache mit dem AG für den Transport vom Abholort zum Objekt und die Lagerung im Objekt in den abgesprochenen Räumlichkeiten. Der Abholort wird individuell festgelegt. Die empfangenen Mengen sind zu quittieren. Der AN sorgt im erforderlichen Umfang für Befüllung der Spendereinrichtungen des AG. Die Bevorratung muss so bemessen sein, dass es nicht zu Engpässen bei der Materialbeschaffung kommen kann.

Auf eine ausreichende Qualität hinsichtlich Reißfestigkeit und Rückhaltevermögen von Flüssigkeiten ist zu achten.

Nach Beendigung der Reinigung und bei längeren Arbeitsunterbrechungen sind alle Geräte, Reinigungsmaschinen und Materialien in den zur Verfügung gestellten Räumen unterzustellen. Sie sind sodann durch den AN zu verschließen. Für die Reinigung dieser Räume ist der AN selbstverantwortlich. Die technischen Geräte sind vom AN sauber zu halten.

Dem AN ist es nur mit widerruflicher Zustimmung des AG gestattet, Waschmaschinen oder andere eigene Geräte aufzustellen und anzuschließen.

Die Kosten hierfür trägt der AN.

Für den Verlust oder die Beschädigung durch Dritte haftet der AG nicht.

Die Entleerung der Abfallbehälter in die zentralen Sammelbehälter ist vom AN, nach Maßgabe des AG (Mülltrennung), vorzunehmen.

9. Rückübergabe bei Beendigung

Der AN ist verpflichtet, bei Beendigung des Vertrages kostenfrei die Objekte und ihre Einrichtungen sowie alle ihm sonst zur Auftragserfüllung überlassenen Gegenstände an den AG oder einen von diesem benannten neuen Vertragspartner zu übergeben und bei der Einweisung eines neuen Vertragspartners kooperativ mitzuwirken, sodass eine reibungslose Übernahme der Leistungen zum Vertragswechsel gewährleistet ist.

Die Einweisung des neuen Vertragspartners hat während der letzten drei Monate der Vertragslaufzeit zu erfolgen. Gleiches gilt bei Kündigung von Leistungsbereichen für die jeweils betroffenen Räumlichkeiten.

Die Räumlichkeiten, Einrichtungen und sonstigen anvertrauten Gegenstände sind im Wege eines geordneten Verfahrens und in einem Zustand zurückzugeben, wie er nach ordnungsgemäßer Erfüllung der im SLA vereinbarten Leistungen sein müsste.

Sämtliche Dokumentationen, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch den AN erstellt oder dem AN zur Verfügung gestellt sowie sämtliche Betriebsführungsdaten, die durch den AN erhoben wurden, sind dem AG vollständig und in strukturierter Darstellungsform zu übergeben. Der AN darf keine Unterlagen zurückhalten.

Der Zeitpunkt der Rückübergabe und der festgestellte Instandhaltungszustand der Räume und Objekte sind in einem gemeinsam zu erstellenden Rückübergabeprotokoll zu dokumentieren. Beide Vertragsparteien können die Hinzuziehung eines unabhängigen technischen Sachverständigen zur Erstellung des Protokolls verlangen. Die Kosten trägt der Beauftragende.

10. Fundsachen und Belohnungen

Der AN und sein Personal sind verpflichtet, alle Gegenstände, die in den Objekten gefunden werden, dem AG unverzüglich zu übergeben. Finderlohn wird hierfür nicht gezahlt.

11. Mitwirkungspflichten des AG

Der AG stellt sein nach der EN 13549 (Reinigungsdienstleistungen, Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmanagementsysteme) zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) zur Verfügung. Qualitätskontrollen, Reklamationen sowie deren Abarbeitung werden darin dokumentiert. Weiterhin erfolgen mithilfe des QMS monatlich gemeinsame Kontrollen durch AG und AN, inwieweit die vereinbarte Reinigungsqualität erreicht wurde. Das QMS ist in der Lage, die Reinigungsleistung nach den Regeln der ISO 2859 stichprobenhaft zu bewerten, verschiedene Zielerreichungsgrade abzubilden (z.B. Note 2 in Büros, aber Note 1 in Sanitärflächen) und ein eindeutiges Ergebnis abzuleiten (Reinigungsleistung am Prüftag unter Angabe zulässiger Fehlerquoten in Ordnung oder nicht in Ordnung).

Der AG stellt dem AN alle für die Durchführung der Vertragsleistungen erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung

Der AG wird den AN jeweils innerhalb einer angemessenen Frist

- über geplante Änderungen des beauftragten Leistungsumfangs
- über geplante Nutzungsänderungen der Liegenschaften / Gebäude
- über die besonderen betrieblichen Belange
- über sämtliche betriebsrelevanten Entscheidungen, wie den Verkauf von Gebäuden oder die Abmietung von Mietflächen, den Umbau oder die Erweiterung von Nutzflächen informieren, soweit der Leistungsumfang des AN dadurch direkt oder indirekt betroffen wird.

Der AG ermöglicht dem AN den zur Auftragserfüllung erforderlichen Zugang zu den vertragsgegenständlichen Flächen und Objekten. Der Arbeitsbetrieb hat jedoch jederzeit Vorrang und ist störungsfrei zu halten.

Der AG bzw. dessen Nutzer liefert das für die Dienstleistungen erforderliche kalte und warme Wasser sowie den erforderlichen elektrischen Strom. Der AN achtet auf möglichst sparsamen Verbrauch.

Der AG stellt dem AN vorbehaltlich einer anderen Entscheidung kostenlos Putzmittelräume zur Verfügung. Ein Rechtsanspruch erwächst hierdurch nicht. Er haftet nicht für eventuelle Beschädigungen oder das Abhandenkommen der

eingebraachten Sachen. Kosten für Strom, Wasser und Energie werden nicht geltend gemacht, jedoch ist der AN zum sparsamen Verbrauch verpflichtet. Die Räume sind vom AN außerhalb seiner Arbeitszeit von ihm eigenverantwortlich zu reinigen.

12. Aufbewahrung von Unterlagen

Der AN ist zur sorgsamten Aufbewahrung aller während der Vertragslaufzeit anfallenden Akten, Korrespondenz und Belege, die zur Erfüllung dieses Vertrages erstellt werden, verpflichtet.

13. Haftung/Übertragung der Verkehrssicherungspflicht / Versicherungen

Der AG überträgt dem AN die ihm nach außen hin gegenüber Dritten obliegende Verkehrssicherungspflicht (z.B. das Aufstellen entsprechender Hinweisschilder bei nassen Böden), im Umfang der in diesem Vertrag geregelten Leistungspflichten des AN, auf diesen. Im Außenverhältnis stellt der AN den AG von etwaigen Ansprüchen Dritter im Rahmen seiner Leistungspflichten/Verkehrssicherungspflicht frei.

Der AN haftet für alle Schäden, die durch ihn schuldhaft verursacht werden.

Wird der AG durch Dritte für Schäden haftbar gemacht, die der AN verursacht hat oder in dessen Verantwortungsbereich sie fallen, so ist er verpflichtet, den AG hiervon freizustellen.

Der AN erbringt Leistungen, die die Gefahr erheblicher Personen- und Sachschäden in sich bergen. Er hat daher eine Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Mindestdeckungssumme von

- 5.000.000,00 € für Personen- und Sachschäden
- 200.000,00 € für Vermögensschäden

pro Schadensfall abzuschließen.

Die Betriebshaftpflichtversicherung muss den Ersatz von Schäden aus dem Verlust von Schlüsseln, Schlüsselkarten oder vergleichbarer Systeme für Gebäudeschließanlagen beinhalten.

Die Deckungssummen müssen für Versicherungsfälle jeweils zweifach maximiert pro Kalenderjahr zur Verfügung stehen.

Der AN hat dem AG hat einmal jährlich, oder bei Änderungen, den Nachweis des bestehenden Versicherungsschutzes vorzulegen.

14. Vergütung, Vergütungsanpassung und Zahlungsweise

Grundsätzlich sind alle zum Vertragszeitpunkt vereinbarten Preise fest und daher während der gesamten Vertragslaufzeit unveränderlich, es sei denn, die in

diesem Vertrag abschließend getroffenen Sonderregelungen gestatten dem AN Anpassungen.

Die jährliche Vergütung des AN in der Unterhaltsreinigung ergibt sich dementsprechend aus dem Angebot des AN unter Zugrundelegung der derzeit in den Kalkulationsunterlagen festgelegten Raumdaten (Raumflächen, Raumnutzungen und Intervalle) sowie Leistungsparametern (Leistungskennzahlen und Stundenverrechnungssätze).

Mit der Vergütung sind alle vertraglich vereinbarten Leistungen einschließlich sämtlicher Nebenleistungen (u.a. Reisekosten, Verpflegungsaufwendungen, Wegezeiten in und zwischen den Gebäuden, Verbrauchsmaterial etc.) abgegolten.

Bei Mengenmehrungen und Mengenminderungen, die über 10% des Auftragsvolumens hinausgehen, kann jede der Parteien eine Nachkalkulation der Stundenverrechnungssätze verlangen.

Die Vergütung der Unterhaltsreinigung wird monatlich gleichbleibend (1/12 der Jahressumme) nachträglich gezahlt. Der AN stellt für die im abgelaufenen Monat erbrachten Leistungen eine spezifizierte Kostenrechnung für jedes Reinigungsobjekt auf Grundlage der Kalkulationsunterlagen als Bestandteil des Vertrages aus.

Die Vergütung der Grundreinigungen und Sonderleistungen, die turnusmäßig erbracht werden sollen, erfolgt nach mangelfreier Erfüllung.

Abrechnungsgrundlage sind die Kalkulationsunterlagen. Die Rechnung ist in einfacher Ausfertigung bis zum 10. des jeweils folgenden Monats zu übersenden.

Sofern eine prüffähige Rechnung vorliegt und der AG gegen Grund und Höhe der Rechnung keine Einwendungen erhebt, ist die Rechnung binnen 14 Tagen nach Rechnungseingang zu begleichen.

Auch mit vorbehaltlosen Zahlungen sind weder eine Abnahme noch ein Anerkennung der Mangelfreiheit der Leistungen verbunden.

14.1 Preisanpassung des Stundenverrechnungssatzes in der Unterhaltsreinigung

Ändert sich nach Vertragsbeginn der in dem vom AN in seiner Kalkulation des Stundenverrechnungssatzes (SVS) anzusetzende Mindestlohn aufgrund eines für allgemeinverbindlich erklärten Mindestlohntarifvertrages im Gebäudereinigerhandwerk oder des Gesetzes zur Regelung des Mindestlohnes oder einer sonstigen Mindestlohnregelung (nachfolgend Tariflohn genannt) zu seinen Lasten, hat er einen Anspruch auf Vergütungsanpassung gegenüber dem AG.

Diese errechnet sich wie folgt:

Basis für die Preisanpassung ist der zum Vertragsbeginn in der Vertragsanlage (Kalkulationsdatei) kalkulierte Aufschlag auf den angegebenen Tariflohn in den Positionen A, B und C.

Für die Berechnung der prozentualen Preisanpassung gilt: Initial-Mindestlohn + Positionen A + B + C bei Auftragsvergabe geteilt durch den Initial-SVS (erhöhungsrelevanter Anteil) multipliziert mit dem Prozentsatz der aktuellen Lohnerhöhung.

Es gilt die folgende mathematische Formel:

$$\left(\frac{\text{Tariflohn bei AV} + \text{Summen Position A} + \text{B} + \text{C}}{\text{SVS bei AV}} * \left(\frac{\text{aktueller Tariflohn}}{\text{Tariflohn bei AV}} - 1 \right) + 1 \right) * \text{SVS bei AV}$$

AV steht für Auftragsvergabe

Das Formelergebnis ist gleich dem SVS nach einer Tariflohnerhöhung

Gerechnet wird mit voller Excel-Genauigkeit. Die Tariflöhne und die SVS sind immer auf zwei Nachkommastellen gerundete Werte.

Der erhöhungsrelevante Anteil zu Vertragsbeginn gilt für die gesamte Vertragslaufzeit. Risiken für sonstige eintretende Änderungen in den Lohnnebenkosten, z.B. bei den Sozialversicherungsbeiträgen und Soziallöhnen, sind mit dem Wert der Zelle D35 der Tabellen „Stundensatz“ in der Kalkulationsdatei eingepreist.

14.2 Preisanpassung der Abruf-, Sonderleistungen und Grundreinigung

Bei einer, wie oben unter 14.1 dargestellten, sich ergebenden Änderung des vereinbarten Stundenverrechnungssatzes, steht dem AN grundsätzlich auch ein Recht auf Vergütungsanpassung für die Abruf-, Sonderleistungen und Grundreinigung zu, sofern dies in der Kalkulationsdatei nicht ausdrücklich für einzelne Leistungen anders geregelt ist.

Auf die vereinbarten Preise je Einheit wird der für die Unterhaltsreinigung ermittelte Preisgleitfaktor mit einem Abschlag von 10% angewendet.

Für den Preisgleitfaktor gilt die folgende mathematische Formel:

$$\frac{\text{aktueller SVS}}{\text{SVS bei Auftragsvergabe}} = \text{Preisgleitfaktor}$$

14.3 Lohnanpassungen für freigestellte Objektleiter und Vorarbeiter

Sofern im Auftrag freigestellte Objektleiter/Vorarbeiter kalkuliert mit in die Vergütungsvereinbarung miteinfließen und diese entsprechend eingesetzt werden, steht dem AN auch für diese Kosten eine Vergütungsanpassung in Höhe des unter Nr. 14.1 berechneten Preisgleitfaktors mit einem Abschlag von 10% zu.

Die Anpassungen der Vergütung treten frühestens mit dem Tag des Inkrafttretens der Neuregelung in Kraft.

15. Sonstige Preis- und Kostenrisiken

Alle übrigen Preis- und Kostenrisiken, die während der Vertragslaufzeit auftreten, hat der AN bei der Kalkulation des Risikos und Gewinns im Stundenverrechnungssatz des Angebotspreises bereits berücksichtigt.

16. Leistungsänderung

Der AG ist auch berechtigt, im Rahmen der Leistungsfähigkeit des AN einseitig Leistungsmehrungen oder Minderungen zu verlangen, soweit er das für zweckmäßig erachtet und derartige Änderungen für den AN nicht nach Treu und Glauben unzumutbar sind.

Unter anderem kann es innerhalb des Vertragszeitraums in geringen Umfang zu Nutzungsänderungen in Räumen sowie zu Änderungen der Gesamtreinigungsfläche kommen. Die geänderte Vergütung bei Änderungen der Leistungsinhalte ergibt sich aus den Kalkulationsunterlagen zu den geänderten Nutzungen und deren Leistungsparametern.

Die Umsetzung der Änderungen erfolgt in Abstimmung mit dem AN.

Bei einem temporären Wegfall des Nutzungszweckes eines oder aller Reinigungsobjekte (z.B. durch behördliche Anordnungen oder Umweltereignisse), die der AG nicht zu vertreten hat, entfällt für diese Zeit der Vergütungsanspruch.

Der AN kann dem AG, wenn er zusätzliche Leistungen für erforderlich hält, ein schriftliches Angebot mit Angabe der zusätzlichen Leistungen und der hierfür zu zahlenden Vergütung machen. Sofern das Angebot keine Angabe über die Vergütung enthält und der AG das Angebot annimmt, richtet sich die Vergütung nach den in diesem Vertrag vereinbarten Einheitspreisen.

17. Vereinbarung über Aufschläge

Sofern die Beschaffung von Waren und Dienstleistungen gegen Kostenerstattung vereinbart wird, ist der AN berechtigt, für seine nachweislich er-

brachten Kosten einen Aufschlag in Höhe von 5% auf den Netto-Rechnungsbetrag zu erheben. Weitere Kosten nach Aufwand, insbesondere nach Stundensätzen, können nicht zusätzlich geltend gemacht werden.

18. Geheimhaltung und Datenschutz

Der AN verpflichtet sich, sämtliche ihm im Rahmen der Auftragserfüllung zugänglichen Daten des AG, seiner Kunden und Geschäftspartner vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber zu verschweigen.

Der AN ist verpflichtet, die ihm durch seine Tätigkeit im Rahmen der Vertragsdurchführung bekannt gewordenen Vorgänge, Unterlagen, Gespräche und Daten nur zur Durchführung der vertraglichen Leistungen zu verwenden und nicht an Dritte weiterzugeben.

Der AN wird personenbezogene Daten des AG und seiner Nutzer, die der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung) und nationalen Datenschutzbestimmungen unterliegen, vor Missbrauch schützen.

Der AN stellt den AG von sämtlichen gegen ihn gerichteten Schadenersatzforderungen frei, soweit diese in der Verletzung von Datenschutzbestimmungen durch den AN und seines Personals begründet sind. Diese Verpflichtung gilt auch über das Vertragsende hinaus.

Der AN hat sein Personal auf Verschwiegenheit über Vorgänge jeglicher Art zu verpflichten und es vor dem ersten Arbeitseinsatz und danach wiederholt in jährlichen Abständen folgende schriftliche Erklärung zu verlangen:

„Ich bestätige hierdurch, dass es mir untersagt ist, Einsicht in Schriftstücke aller Art, Akten usw. zu nehmen, die im Gebäude und auf dem Grundstück des AG oder den Anmietungen des AG und dessen Auftraggeber aufbewahrt werden, und / oder davon Abschriften, Fotokopien, Fotos und dergleichen zu fertigen.

Ferner bin ich zur Geheimhaltung der mir bekannt gewordenen personenbezogenen Daten und sonstigen betrieblichen Daten des AG und der Nutzer, der im Leistungsumfang des Vertrags zwischen AG und AN befindlichen Gebäuden verpflichtet.

Ich bin von meinem Arbeitgeber darüber informiert worden, dass ich bei Verstoß gegen dieses Verbot mit meiner fristlosen Entlassung, gegebenenfalls mit einer Strafanzeige zu rechnen habe; eine eventuelle Verpflichtung zum Schadenersatzanspruch bleibt hiervon unberührt.

Diese Verpflichtung besteht auch über die Beendigung meines Arbeitsvertrages hinaus.“

Die entsprechenden Erklärungen sind dem AG für jeden beim AG beschäftigten Mitarbeiter vorzulegen.

19. Jour fixe

Es finden, als Baustein eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, jährliche Entwicklungsgespräche statt.

In den ersten drei Monaten der Vertragslaufzeit werden sich die Parteien nach Bedarf treffen, sofern Ingangsetzungsprobleme das erforderlich machen.

Sofern in der Reinigungskalkulation Stunden für freigestellte (nicht mitarbeitende) Vorarbeiter vorgesehen sind, werden wöchentliche Jour Fixe-Treffen vereinbart.

20. Schriftform

Die Anlagen sind untrennbarer Bestandteil dieses Vertrages. Nebenabsprachen, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dieses gilt auch für Vereinbarungen über die Aufhebung der Schriftform. Sie sind von beiden Vertragsparteien mit datierter Unterschrift zu unterzeichnen.

21. Aufrechnung

Gegen Forderungen des AG ist die Aufrechnung mit Forderungen des AN nur zulässig, sofern diese unbestritten, rechtskräftig festgestellt worden sind oder im Zusammenhang mit diesem Rechtsverhältnis stehen.

22. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

23. Vertragssprache, anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die Vertragssprache ist deutsch. Das Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich deutschem Recht.

Sachlicher und örtlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz des AG, soweit der AN Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

24. Anlagenverzeichnis

- 1.1 Service-Level Agreements
- RCRCDB Systembeschreibung

Potsdam, den _____

Name in Druckschrift

Name in Druckschrift

Unterschrift AG

Unterschrift AN