

**Vereinbarung zur Qualitätssicherung in der Erbringung von
„Unterhaltsreinigung für das Innovationszentrum Digitale Medizin +
Bildungsakademie (IZDM)“ des Universitätsklinikum Aachen“**

zwischen

Universitätsklinikum Aachen - Anstalt des öffentlichen Rechts

Pauwelsstraße 30

52074 Aachen

- im folgenden Auftraggeber (AG) genannt -

Und

dem Bieter (entsprechend Zuschlagserteilung)

- im folgenden **Auftragnehmer (AN)** genannt –

Auftraggeber und Auftragnehmer gemeinsam werden nachfolgend
„Vertragsparteien oder Parteien“ genannt

Präambel

Das Universitätsklinikum Aachen - Anstalt des öffentlichen Rechts ist ein Unternehmen, das seine Leistungen im Rahmen einer hohen Qualitätsanforderung anbietet. Um die hohe Leistungsqualität Zukunftsfähig aufrecht zu erhalten ist u.a. das System zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungen und Prozesse (KVP) ein Baustein unseres Qualitätsprozesses. Einen weiteren Baustein hierzu stellt das Risk-Management-System, dar. Im Zuge der Einführung und Bewertung potenzieller Leistungsrisiken, müssen sich auch die vom AG eingesetzten extern beauftragten Unternehmen diesen Qualitätsanforderungen unterwerfen.

1. Aufgabenstellung und Zielsetzung

Zielsetzung der hiermit vereinbarten Regelungen zur Sicherung einer definierten Qualität ist vor allem die Führung eines Nachweises über verlässliche Qualitäten in kritischen Bereichen, d.h. konkret die Überprüfung der Übereinstimmung von erbrachten Dienstleistungsqualitäten zu den in der Ausschreibung geforderten und im laufenden Geschäftsbetrieb auch vergüteten Leistungen sowie die Möglichkeit der Weiterentwicklung von Qualitäten durch Erkennen und Beseitigen systematischer Fehlerquellen bei der Dienstleistungserbringung. Die nachfolgend beschriebenen und vertraglich zu vereinbarenden Systeme sollen das Maß der Übereinstimmung zwischen Leistungsversprechen und Leistungserbringung feststellen, bewerten und als Kriterium der Vergütung heranziehen.

Im Einzelnen sollen von AG und AN Antworten auf die Fragen gegeben werden können:

- Wie und wie gut wird die Leistungserbringung organisiert?
- Sind die gewählten Abläufe wirksam in Bezug auf die geforderten Ziele für jeden einzelnen Leistungsbereich?
- Welche Unterschiede gibt es zu den Leistungsversprechen und der tatsächlich erbrachten Leistung?
- Gehen wir wirtschaftlich mit vorhandenen Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Finanzen..) um?
- Ist seitens des AG und der durch die Leistungserbringung betroffenen Bereich eine Zufriedenheit in Bezug auf die wahrgenommene Leistung erkennbar?
- Wie können unsere Systeme, Prozesse und Verfahren künftig verändert werden, um gewünschte, geforderte und erforderliche Qualitäten dauerhaft sicherstellen zu können?

Um für den Auftraggeber die Kontrollmöglichkeiten transparenter zu gestalten, z.B. zugesicherte Qualitäten in der Leistungserbringung absichern zu können, werden mit der vorliegenden Regelung besondere Qualitätssicherungssysteme definiert, mit denen die Einhaltung der definierten Qualitäten im Rahmen regelmäßiger Überprüfungen festgestellt und bewertet wird. Die eingesetzten Systeme beziehen sich auf die Teilleistungsbereiche:

- Unterhaltsreinigung für das Innovationszentrum Digitale Medizin + Bildungsakademie (IZDM) gemäß Beschreibung

Die Be- und Auswertung der erreichten Ergebnisse aller QS-Systeme wird in einem sich überlagernden Verfahren zur Ermittlung von Leistungsabschlägen übertragen und führt zu einer entsprechenden Anpassung des vertraglich vereinbarten Leistungsentgelts. Im Einzelnen kommen folgende Systeme zum Einsatz, die nachfolgend im Einzelnen vorgestellt werden:

- QSS
- Glow-Check
- Abklatschproben (vereinzelt)
- Service-Level-Agreements

2. QSS

Zur regelmäßigen Überwachung der erbrachten Dienstleistung setzt der AG ein auf dem MS-Excel-Programm basiertes QSS-System ein. Die Erfassung erlaubt einen regelmäßigen Überblick über den aktuellen Stand der Qualitätskontrollen. Das System ist seitens des AG für eine unmittelbare und regelmäßige Nutzung durch den AN zur individuellen Sicherung der von ihm zu erbringenden Leistungen im Innenverhältnis vorgesehen.

Voraussetzung für den Einsatz des Systems ist die vollständige Kenntnis des vertraglich vereinbarten Leistungsverzeichnisses. Daraus leitet sich die Checkliste für die Kontrolle ab.

Zur Überprüfung der vertraglich vereinbarten Ergebnisse werden

- 1x wöchentlich
- Mind. 3 unterschiedliche Bereiche (Räume)
- mit jeweils 8 Prüfpunkten

herangezogen.

Die einzelnen Prüfpunkte sind mit einer Gewichtung von 0 – 8 zu versehen. Die Ergebnisse werden in Stufen wie folgt bewertet:

Ergebnis	Punktwert
Unauffällig (ok)	→ 1
Teilweise auffällig (teilweise ok)	→ 0,5
Auffällig (nicht ok)	→ 0

Beispielrechnung:

Be-reich	Prüfpunkt		Gewichtung	Ergebnis	Erreichbare Punkte	Erreichte Punkte	%
1	1	Abfalleimer	8	unauffällig	8	8	100%
	2	Boden	8	Teilweise auffällig	8	4	50%
	3	Sockelleiste	6	unauffällig	6	6	100%
					
	10	Waschbecken	2	auffällig	2	0	0%
SUMME Raum 1					24	18	75%
2	1	Abfalleimer					
	2	Boden					

Das maximal mögliche Ergebnis für alle untersuchten Bereiche (Räume) ergibt sich aus der Summe der gewichteten maximal erreichbaren Punktwerte. Diese maximal erreichbaren Punktwerte werden zu den tatsächlich erreichten Punktwerten in ein Verhältnis gesetzt. Der aus der Bewertung aller im Verlauf eines Monats geprüften Bereiche resultierende %-Wert fließt in die gesamte Leistungsbewertung und die sich ggf. daran knüpfenden Leistungsabschläge ein.

3. GlowCheck

Mit dem GlowCheck-System werden die Kontrollen der Reinigungsergebnisse verdichtet und damit eine kurzfristig einsetzbare, zeitnah auswertbare Aussage über die Durchführungsqualität der Reinigung getroffen.

Der GlowCheck arbeitet mit einer fluoreszierenden UV-Spezialfarbe, die bei normalem Tageslicht nicht sichtbar ist und sich rückstandslos entfernen lässt. Die Kontrolle der Reinigungs- und Desinfektionsqualität erfolgt mit einer UV-Schwarzlichttaschenlampe. Bei einer korrekt durchgeführten Reinigung und Desinfektion sollten auf den markierten Flächen keine Reste der aufgebrachten Substanz mehr sichtbar sein.

Für die Leistungsbewertung der Reinigungsqualität des AN werden im Bereich des UKA

- 1 x 14tägig (variierende Wochentage)
- auf 5 Flächen
- jeweils 8 Prüfpunkte

markiert.

Die Gewichtung der Prüfpunkte, die Festlegung der Punktwerte in den drei Stufen unauffällig, teilweise auffällig, auffällig sowie der Auswertevorgang entspricht der Systematik im System QSS.

Das maximal mögliche Ergebnis für alle untersuchten Flächen ergibt sich aus der Summe der gewichteten maximal erreichbaren Punktwerte. Im Bereich des Systems GlowCheck ergeben sich aus der getroffenen Festlegung von 5 Flächen mit je 8 Prüfpunkten 14-tägig maximal 80 erreichbare Punkte. Diese maximal erreichbaren Punktwerte werden zu den tatsächlich erreichten Punktwerten in ein Verhältnis gesetzt. Der aus der Bewertung aller im Verlauf eines Monats geprüften Flächen resultierende %-Wert fließt in die gesamte Leistungsbewertung und die sich ggf. daran knüpfenden Leistungsabschläge ein.

4. Abkultursproben (vereinzelt)

Als weiteres System zur Überprüfung der Reinigungsqualität, insbesondere der Desinfektionsqualität von Flächen werden anlassbezogen und vereinzelt Abkultursproben durchgeführt.

Ziel des mikrobiologisch/hygienischen Tests „Abkultursprobe“ ist die Überprüfung der Gesamtkeimzahl auf der desinfizierten Oberfläche. So lässt sich die Keimreduktion – also der Erfolg der Desinfektionsmaßnahme, sicher und juristisch anerkannt nachweisen.

Für die Leistungsbewertung der Desinfektionsqualität des AN werden im Bereich des AG

- nach Erfordernis
- in abgestimmten Untersuchungsbereichen

Abkultursproben genommen.

Hierzu untergliedert der AG die Flächen in bis zu 5 Untersuchungsbereiche, die im Wechsel untersucht werden.

Die Gewichtung der Prüfpunkte werden einheitlich mit jeweils 8 festgelegt.

Zur Bewertung der maximal erreichbaren Punkte für die einzelnen Leistungsbereiche ist die nachfolgende Tabelle heranzuziehen:

Wertung	LB 1	LB 2	LB 3	LB 4	LB 5	LB 6	LB 7	LB 8	LB 9	LB 10
Unauffällig										
Teilweise auffällig										
Auffällig										

Die maximal erreichbaren Punktwerte werden zu den tatsächlich erreichten Punktwerten in ein Verhältnis gesetzt. Der aus der Bewertung aller im Verlauf eines Quartals geprüften Flächen resultierende %-Wert fließt in die gesamte Leistungsbewertung und die sich ggf. daran knüpfenden Leistungsabschläge ein.

Achtung:

Bei der Bewertung der Ergebnisse von Abklatschproben führt ein **Abweichen von mehr als 20% zur maximal möglichen Punktzahl zu einer Gesamtbewertung von 0%**, die in das Gesamtergebnis einfließt. Dies bedeutet, dass im Bereich der Abklatschprobe max. 2 Ergebnisse von 10 „teilweise auffällig“ (mehr als 3 KbE) sein dürfen.

Sollten in dem zu bewertenden Monat keine Abklatschproben genommen worden sein, so wird dieser Teilwertungsaspekt nicht gewertet und auf 0 gesetzt.

5. Service Level Agreement (SLA)

Das ergänzende zur Leistungsbewertung heranzuhaltende System ist ein aus einem allgemeinen Service-Level-Agreement-System abgeleitetes Verfahren, das im Wesentlichen auf den Prozess der Erkennung und Abstellung von Leistungsmängeln abzielt.

Basis des Systems sind definierte Standards im Sinne zu erreichender Ergebnisse, d.h. die zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbarte und gewünschte Qualität der zu erbringenden Dienstleistung.

Das Service-Level-Agreement (SLA) regelt im Einzelnen, welche Konsequenzen im Falle von Abweichungen der miteinander vereinbarten Verfahren und Vorgehensweise im Rahmen der Überwachung und Steuerung der Dienstleistung zu treffen sind.

Voraussetzung für die Umsetzung der SLA-Systematik ist die Implementierung der vertraglich vereinbarten Elemente zur Steuerung der Qualität, wobei insbesondere Leistungsverzeichnisse, vorhandene und zu definierende Schnittstellen (z.B. Führung eines laufenden Protokolls) zwischen AG und AN sowie alle Elemente zur Steuerung der Leistungserbringung und der Leistungserbringer, der Reinigungskräfte, anzusprechen sind.

Wesentliches Ziel der SLA-Systematik ist die Regelung der Definition und Verfolgung von Feedbackprozesse, konkret

- Wer
- meldet was
- an wen,
- in welcher Form
- wann sind Zwischenstandsmeldungen und Ausführungsmeldungen

- an wen abzugeben.

Zielsetzung für beide Vertragsparteien ist es, dass die vereinbarte Leistungsqualität uneingeschränkt erbracht wird. Abweichungen hiervon werden in mehreren Stufen behandelt:

Stufe 1 – Reklamation

Jede Reklamation über einen festgestellten Mangel im Rahmen der Leistungserbringung, die an die Bevollmächtigten des AG herangetragen wird, wird listenmäßig (Excelltabelle) erfasst. Die Abstellung des reklamierten Mangels wird über einen entsprechenden Auftrag durch Beauftragte des AG veranlasst. Nach Durchführung des Auftrags, d.h. konkret nach Abstellung des Mangels, wird dies in der Liste vermerkt.

Stufe 2 – Reklamation und Fehlerprotokoll

Sollte eine Nachprüfung ergeben, dass der reklamierte Mangel nach der ersten Aufforderung zur Abstellung nach wie vor nicht abgestellt ist, wird ein erneuter Auftrag zur Abstellung des Mangels erteilt, gleichzeitig jedoch ein Fehlerprotokoll erstellt.

Erst das Vorliegen eines Fehlerprotokolls fließt in eine Leistungsbewertung ein. Damit erhält der AN in jedem Falle die Möglichkeit, einen erkannten Mangel abzustellen, ohne dass es zu einer Sanktionierung kommt.

Stufe 3 - Fehlerprotokoll

Auch wenn bereits mit Erreichen der Stufe 2 ein Fehlerprotokoll erstellt wird, ist der AN verpflichtet, den reklamierten Mangel abzustellen. Die Abstellung des Mangels wird listenmäßig erfasst. Sollte auch nach der Stufe 2 ein Mangel nicht abgestellt sein, wird automatisch eine neue Reklamation ausgelöst und der reklamierte Mangel als neuer Mangel mit einer neuen Bewertung in Stufe 1 aufgenommen.

Mit Auslösen des Fehlerprotokolls wird der reklamierte Mangel durch Anwendung eines Punktesystems bewertet. Dieses Punktesystem unterscheidet zwischen einer **Leistungsbewertung** und sog. Leistungsmängeln sowie einer **Bereichsbewertung** und Bereichsmängel. Die Punkte beider Bewertungen werden addiert und fließen in die Gesamtbewertung ein.

Bei der **Leistungsbewertung** werden die aufgeführten Mängel je nach Schwere des Mangels unterschiedlich hoch bewertet, wobei die aufgeführten Kriterien zur Bewertung, in Teilen oder zusammen auftreten können:

Mangelbezeichnung	Punktebewertung	Mangelerläuterung
Leichte Mängel	= 3 Punkte	<p>das Leistungsergebnis weist geringfügige Abweichungen vom SOLL-Zustand auf</p> <p>Beeinträchtigungen des Betriebsablaufs entstehen nicht</p> <p>Es bestehen keine unmittelbaren Risiken (z.B. durch Verkeimung, Infektion, Rutschgefahr etc.)</p>
Mittlere Mängel	= 5-6 Punkte	<p>das Leistungsergebnis weist Abweichungen vom SOLL-Zustand auf</p> <p>Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs bestehen geringfügig (z.B. keine Anschlussnutzung möglich)</p> <p>Es können Risiken entstehen (z.B. durch Verkeimung, Infektion, Rutschgefahr etc.)</p>
Erhebliche Mängel	= 8 Punkte	<p>das Leistungsergebnis weist deutliche Abweichungen vom SOLL-Zustand auf</p> <p>Der Geschäftsbetrieb wird beeinträchtigt (z.B. Anschlussnutzung nur mit starker Verzögerung möglich)</p> <p>Es bestehen konkrete Risiken (z.B. durch Verkeimung, Infektion, Rutschgefahr etc.)</p>
Schwere Mängel	= 10 Punkte	<p>das Leistungsergebnis weist erhebliche Abweichungen vom SOLL-Zustand auf</p> <p>Der Geschäftsbetrieb wird gestört (z.B. Nutzung nicht möglich)</p> <p>Es bestehen akute Risiken (z.B. durch Verkeimung, Infektion, Rutschgefahr etc.)</p>

Bei der **Bereichsbewertung** fließen Punkte unter Anwendung bestimmter Kriterien wie folgt ein:

Reinigungsbereich Außengebäude	
8 Punkte	für nicht durchgeführte Leistungserbringung in den genannten Bereichen
6 Punkte	für Grobschmutz auf den Fußböden, verschmutzte Oberflächen und Handläufen/Türgriffe
5 Punkte	für nicht bzw. schlecht gereinigte Fensterbänke verschmutzte Lichtschalter, Steckdosen, Heizungen, Waschbeckenunterseiten, Armaturen im kompletten Sanitärbereich, nicht gereinigte bzw. nicht aufgefüllte Seifen- und Desinfektionsmittelspender und noch vorhandene Griffspuren und Schlieren an den Türen

Achtung:

Bei der monatlichen Leistungsbewertung bleiben **die ersten 3 Fehlerprotokolle unberücksichtigt** so dass erst mit dem 4. Fehlerprotokoll vergütungsrelevante Sachverhalte entstehen. Damit erlaubt das System SLA grundsätzlich eine Nachbesserung aller Mängel und damit ein hohes Maß an Korrekturmöglichkeiten. Es gewährt darüber hinaus deutliche zusätzliche Kulanzentrotz festgestellter und reklamierter Mängel.

6. Ermitteln des Gesamtergebnisses

Das Gesamtergebnis aller eingesetzten Systeme wird entsprechend der nachfolgenden Regelungen ermittelt. Die eingefügten Grafiken stellen das Verfahren beispielhaft und unter Einsatz von Zufallszahlen dar.

Die drei Systeme QSS, GlowCheck sowie Abklatschprobe werden mit ihren prozentualen Ergebnissen erfasst und ihrerseits noch einmal untereinander gewichtet.

Entsprechend der Gewichtung fließen die Prozentergebnisse in ein Zwischenergebnis ein:

Ziffer		Gewichtung	Maximal erreichbare Punkte	Erreichte Punkte	Erreichte Prozent	Erreichte Prozent gewichtet
1	QSS	50,00%	768	724	94,27%	47,14%
2	Glow-Check	20,00%	768	724	94,27%	18,85%
3	Abklatschproben	30,00%	80	72	90,00%	27,00%
		100,00%				92,99%

Die zu einer 100%-Leistung fehlenden Prozentwerte werden in Punktwerte umgerechnet, wobei jeweils für 1% nicht erbrachte Leistung ein Punktewert von 2 Punkten eingesetzt werden:

Ziffer		Gewichtung	Maximal erreichbare Punkte	Erreichte Punkte	Erreichte Prozent	Erreichte Prozent gewichtet
1	QSS	50,00%	768	724	94,27%	47,14%
2	Glow-Check	20,00%	768	724	94,27%	18,85%
3	Abklatschproben	30,00%	80	72	90,00%	27,00%
		100,00%				92,99%
					Abzüge in %	7,01%
					Punktwert der Abzüge Ziffer 1 - 3 (1% = 2 Punkte)	14

Der Punktwert als **Zwischenergebnis** wird um die SLA-Punkte ergänzt:

Ziffer		Gewichtung	Maximal erreichbare Punkte	Erreichte Punkte	Erreichte Prozent	Erreichte Prozent gewichtet
1	QSS	50,00%	768	724	94,27%	47,14%
2	Glow-Check	20,00%	768	724	94,27%	18,85%
3	Abklatschproben	30,00%	80	72	90,00%	27,00%
		100,00%				92,99%
					Abzüge in %	7,01%
					Punktwert der Abzüge Ziffer 1 - 3 (1% = 2 Punkte)	14
4	Fehlerprotokolle	2 Fehlerprotokoll/e		Punktwert	14	
SUMME Abzüge				Punktabzüge Ziffer 1-3	14	
				Punktabzüge Ziffer 4	14	
				Punktabzüge GESAMT	28	

Die Summe der Punktabzüge fließen nunmehr in die Bewertung der Vergütung ein.

7. Bewertungsskala für den Entgeltabzug

Die Vertragsparteien vereinbaren die nachfolgend aufgeführte Skalierung als Wertungsmaßstab für den Entgeltabzug. Der AN erhält grundsätzlich 20 Punkte (=5% zu einer 100%-Leistung) als Bonus zuerkannt. Erst ab der Überschreitung des jeweiligen Punktestands werden die nebenstehenden Entgeltabzüge vorgenommen:

	von	bis	Abzugswert
0 Punkte	-	20 Punkte	0,00%
21 Punkte	-	49 Punkte	1,50%
50 Punkte	-	79 Punkte	2,50%
80 Punkte	-	99 Punkte	5,00%
100 Punkte	-	149 Punkte	8,00%
150 Punkte	-	174 Punkte	10,00%
Mehr als	175 Punkte		15,00%

In Bezug auf das bereits oben gewählte Beispiel ergibt sich damit folgender Sachverhalt:

Ziffer	Gewichtung	Maximal erreichbare Punkte	Erreichte Punkte	Erreichte Prozent	Erreichte Prozent gewichtet
1	QSS	50,00%	768	724	94,27%
2	Glow-Check	20,00%	768	724	94,27%
3	Abklatschproben	30,00%	80	72	90,00%
		100,00%			92,99%
				Abzüge in %	7,01%
				Punktwert der Abzüge Ziffer 1 - 3 (1% = 2 Punkte)	14
4	Fehlerprotokolle	2 Fehlerprotokoll/e		Punktwert	14
SUMME Abzüge				Punktabzüge Ziffer 1-3	14
				Punktabzüge Ziffer 4	14
				Punktabzüge GESAMT	28
Abzug an der zustehenden Vergütung:					1,50%
	von	bis	Abzugswert		
0 Punkte	-	20 Punkte	0,00%		
21 Punkte	-	49 Punkte	1,50%		
50 Punkte	-	79 Punkte	2,50%		
80 Punkte	-	99 Punkte	5,00%		
100 Punkte	-	149 Punkte	8,00%		
150 Punkte	-	174 Punkte	10,00%		
Mehr als	175 Punkte		15,00%		

Als Obergrenze für einen Rechnungsabzug werden 15% der Monatsvergütung definiert. Überschreitet der AN den Maximalwert von 15% Punkten mehr als zweimal in Folge, so hat der AG das Recht zur außerordentlichen Kündigung wegen Schlechtleistung.

8. Schriftform

Alle zur Umsetzung des Systems erforderliche und angefertigte Anlagen sind untrennbarer Bestandteil dieser Vereinbarung. Nebenabsprachen, Änderung und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Dieses gilt auch für Vereinbarungen über die Aufhebung der Schriftform. Sie sind von beiden Vertragsparteien jeweils mit datierter Unterschrift zu unterzeichnen.

9. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung gesetzlichen Vorschriften nicht entsprechen, unwirksam sein oder werden, so verpflichten sich die Parteien, die betreffende Bestimmung unverzüglich durch eine solche zu ersetzen, die dem sich aus der unwirksamen Bestimmung ergebenden Parteiwillen am nächsten kommt. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt hiervon unberührt.

10. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand für sämtliche Leistungen aus dieser Vereinbarung ist Aachen.