



Anlage 5.1 – Service-Level-Agreement

Objektleiter

Kennzahlen der Leistungsmessung

- Aufschluss/Verschluss der Objekte
- durchgeführte Kontrollen
- dokumentierte und herausgegebene Schließmedien (Schlüssel, Karten u.a.)
- Alarmverfolgung
- Beschwerdemanagement, Berichtswesen, Führung und Vollständigkeit des Dienstbuches
- Einhaltung und Durchsetzung der Dienstanweisung
- Einhaltung der Hausordnung
- Fehlerfreie Abrechnung der Kassen/Einnahmen
- Fehlerfreie Übergabe der Bargeldbestände an den Dienstleister Werttransport
- Teilnahme an den wöchentlichen Dienstberatungen
- Höflicher Umgang mit dem Auftraggeber

Fehlerklassen		
schwerer Fehler		
Fehlerbeschreibung	Reaktionszeit (Zeitraum zwischen Eingang der Fehlermeldung beim Dienstleister und der Einleitung entsprechender Maßnahmen)	Lösungszeit (Zeitraum zwischen dem Eingang einer Fehlermeldung beim Dienstleister, der Einleitung konkreter Maßnahmen zu deren Beseitigung und der Beseitigung des definierten Fehlers)
Objekt nicht gemäß Öffnungszeiten aufgeschlossen (Messung erfolgt täglich)	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort
Objekt nicht bis spätestens 30 Minuten nach der offiziellen Öffnungszeit verschlossen (Messung erfolgt täglich)	unverzüglich/ sofort	< 10 Minuten



TUBAF

Die Ressourcenuniversität.
Seit 1765.

10 % der Kontrollpunkte werden nicht begangen (Messung erfolgt täglich anhand des Systems und der Auswertungen des Dienstleisters)	nicht behebbarer Fehler	nicht behebbarer Fehler
Schlüssel/Transponder werden an nicht befugte Personen ausgegeben (Messung täglich)	unverzüglich/ sofort	< 1 Stunde
Ausgabe/ Rücknahme von Schließmedien wird nicht entsprechend dokumentiert (Messung täglich)	unverzüglich/ sofort	< 1 Stunde
Alarmverfolgung wird nicht durchgeführt (Messung täglich)	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort
erkennbare Vorkommnisse (Einbruch, Havarie, Polizeieinsatz) werden nicht gemeldet (Messung täglich)	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort
Beschwerden werden nicht bearbeitet, Dienstbuch unvollständig (Messung täglich)	unverzüglich/ sofort	24 Stunden
Verstoß gegen die Dienstanweisung (Messung erfolgt täglich)	unverzüglich/ sofort	24 Stunden
Mängel/Fehler bei der Abrechnung der Kasse/Einnahmen	unverzüglich/ sofort	24 Stunden
Mängel/Fehler bei der Übergabe der Bargeldbestände an den Werttransport	unverzüglich/ sofort	24 Stunden
Versäumnis der wöchentlichen Dienstberatung	nicht behebbarer Fehler	unverzüglich/ sofort
mehrmaliger unhöflicher Umgang im Team, trotz Hinweis durch AG	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort



TUBAF

Die Ressourcenuniversität.
Seit 1765.

leichte Fehler		
Fehlerbeschreibung	Reaktionszeit (Zeitraum zwischen Eingang der Fehlermeldung beim Dienstleister und der Einleitung entsprechender Maßnahmen)	Lösungszeit (Zeitraum zwischen dem Eingang einer Fehlermeldung beim Dienstleister, der Einleitung konkreter Maßnahmen zu deren Beseitigung und der Beseitigung des definierten Fehlers)
unberechtigte Zufahrt eines Fahrzeuges (Messung erfolgt täglich)	unverzüglich/sofort	< 1 Stunden
5 % der Kontrollpunkte werden nicht begangen (Messung erfolgt täglich anhand des Systems und der Auswertungen des Dienstleisters)	nicht behebbarer Fehler	nicht behebbarer Fehler
einmalig unhöflicher Umgang im Team	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort