

Auftrags- und Zahlungsbedingungen der Sparkasse Hannover-Gruppe

12. Wartung und Instandhaltung

12.1 Geltungsbereich

- 12.1.1 Die AZB für Wartungsverträge gelten für alle Arten von Wartungsverträgen, die die SKH mit Auftragnehmern abschließt, und für Instandhaltungsarbeiten, unabhängig davon, ob es sich um eine Einzelbeauftragung oder eine Dauerbeauftragung handelt.
- 12.1.2 Nachrangig zu den Regelungen in Ziffer 12 gelten aus den Ziffern 14 bis 18 die AZB für alle Vertragsarten, Nachhaltigkeit, Geheimhaltung und Auftragsdatenverarbeitung sowie Einkaufs-Compliance.
- 12.1.3 Unter dem Begriff „Wartung“ im Sinne der AZB fallen die Inspektion, die Instandhaltung und die Instandsetzung sowie alle damit im Zusammenhang stehenden Leistungen. Inspektion bedeutet die Feststellung Beurteilung des Ist-Zustandes mit dem Ziel einer frühzeitigen Erkennung erforderlicher Wartungsmaßnahmen. Instandhaltung bedeutet die Bewahrung des Soll-Zustandes. Instandsetzung ist die Wiederherstellung des Soll-Zustandes.
- 12.1.4 Die Wartung ist so durchzuführen, dass die Leistungen des Auftragnehmers von der SKH einwandfrei und ohne Einschränkung genutzt werden können und die Leistungen die im Vertrag vereinbarten Eigenschaften und Funktionen aufweisen.
Bei den Wartungsleistungen sind insbesondere die Herstellervorschriften und die anerkannten Regeln der Technik zu beachten.
- 12.1.5 Der Auftragnehmer wird bei Leistungen des technischen Gebäudemanagements überdies den Erfordernissen eines in wirtschaftlicher und ökologischer Hinsicht optimierten Betriebs der von ihm zu betreuenden Anlagen und sonstigen Gebäudeausrüstungen Rechnung tragen.
- 12.1.6 Die Inspektion umfasst unter anderem die Feststellung etwa vorhandener Schäden und die Beurteilung festgestellter Schäden und deren Schadensfolgen. Der Auftragnehmer protokolliert seine Inspektionsmaßnahmen und überreicht der SKH einen Kostenvoranschlag für die Wiederherstellung des Soll-Zustandes.
- 12.1.7 Die Instandsetzung umfasst unter anderem das Ausbessern oder das Austauschen von Teilen.
- 12.1.8 Der Auftragnehmer wird seine Leistung so ausführen, dass die Sicherheit der Leistungen erhalten bleibt. Die Betriebsbereitschaft ist während der Leistungserbringung aufrecht zu erhalten. Die Wartungsleistungen dürfen den Betrieb und Dritte nicht mehr als unvermeidlich behindern. Der Ablauf der Arbeiten ist mit der SKH rechtzeitig abzustimmen.
- 12.1.9 Der Auftragnehmer wird zur Erfüllung der Wartungsleistungen nur Mitarbeiter einsetzen, die die anfallenden Arbeiten fachgerecht und unter Beachtung der anerkannten Regeln der Technik sowie unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen und Schutzvorschriften sowie der Unfallverhütungsvorschriften ausführen können. Er sorgt für eine ausreichende Beaufsichtigung der Mitarbeiter.
- 12.1.10 Die von der SKH gemachten Angaben im Rahmen der Wartungsleistungen sind vom Auftragnehmer in eigener Verantwortung zu überprüfen. Der Auftragnehmer wird die Wartungsleistungen vor Beginn der Arbeit mit dem zuständigen

technischen Ansprechpartner und der SKH abstimmen. Die Gesamtverantwortung des Auftragnehmers bleibt davon unberührt.

- 12.1.11 Erkennt oder vermutet der Auftragnehmer Mängel oder Schäden, die die Betriebsbereitschaft oder Sicherheit der Leistungen gefährden können, hat er die SKH unverzüglich zu informieren und auf mögliche Schadensfolgen hinzuweisen.
- 12.1.12 Der Auftragnehmer hat die von ihm ausgeführten Wartungsleistungen zu dokumentieren.
- 12.1.13 Die SKH ist befugt, unter Wahrung der dem Auftragnehmer zustehenden Leitung Anordnungen zu treffen, die zur vertragsgemäßen Ausführung der Wartungsleistungen notwendig sind. Hält der Auftragnehmer die Anordnung der SKH für unberechtigt oder unzweckmäßig, so hat er seine Bedenken unverzüglich geltend zu machen. Die Anordnung ist auf Verlangen der SKH auszuführen, wenn nicht gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.
- 12.1.14 Die Mängelansprüche richten sich nach den Regelungen des BGB-Werkvertrages. Wartungsarbeiten sind von der SKH abzunehmen. Die produktive Nutzung von Leistungen durch die SKH von mehr als zwei Wochen steht einer Abnahme gleich.

12.2 Ergänzende Regelungen für Service Level

- 12.2.1 Die Regelungen in Ziffer 12.2 gelten für Leistungen und Services, für die mit der SKH bestimmte Verfügbarkeiten vereinbart wurden. Die Mängelhaftungsansprüche bleiben in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von den Regelungen in Ziffer 12.2 unberührt. Die Regelungen in Ziffer 12.2 ergänzen die Mängelhaftungsansprüche.
- 12.2.2 Soweit keine anderweitige Regelung getroffen wurde, gilt eine Verfügbarkeit im Monatsdurchschnitt von 99,5 Prozent als vereinbart.
- 12.2.3 Der Auftragnehmer stellt der SKH monatlich eine aufbereitete Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistung zur Auswertung zur Verfügung. Darüber hinaus kann die SKH die aktuellen Daten jederzeit online abfragen.
- 12.2.4 Beeinträchtigung der Verfügbarkeit oder der Leistungsqualität soll der Auftragnehmer zunächst die Verfügbarkeit der Leistungen wiederherstellen und dann die weiteren Maßnahmen ergreifen.
- 12.2.5 Die SKH wird Störungen, die nach den Regelungen in Ziffer 12.2 behandelt werden sollen, dem Auftragnehmer zeitnah melden. Die SKH wird bei Störungen eine Klassifizierung nach den Regelungen in Ziffer 12.2 vornehmen, die für den Auftragnehmer bindend ist.
- 12.2.6 Störungen werden wie folgt klassifiziert:
 - Priorität 1 (dringend)*
Die Verfügbarkeit sinkt in einem Zeitraum von 90 Minuten unter 50 Prozent oder entfällt für einen ununterbrochenen Zeitraum von mindestens 60 Minuten vollständig. Dann ist eine Reaktionszeit von zwei Stunden vom Auftragnehmer einzuhalten.
 - Priorität 2 (hoch)*
Die Verfügbarkeit sinkt in einem Zeitraum von 60 Minuten unter 50 Prozent. Dann ist eine Reaktionszeit von vier Stunden vom Auftragnehmer einzuhalten.

Priorität 3 (niedrig)

Die Verfügbarkeit sinkt in einem Zeitraum von 30 Minuten unter 50 Prozent. Dann ist eine Reaktionszeit von zwölf Stunden vom Auftragnehmer einzuhalten.

Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer an. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Eingang der Störungsmeldung spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten mit der intensiven Beseitigung der Störung zu beginnen.

12.2.7 Treten innerhalb eines Zeitraumes von vier Wochen drei Störungen der Priorität 1 oder vier Störungen der Priorität 2 auf, so kann die SKH den Vertrag aus wichtigem Grund mit einer von ihr zu bestimmenden Auslaufrist von bis zu zwei Wochen kündigen.

12.3 Ergänzende Regelungen für Instandhaltungsarbeiten

12.3.1 Die Regelungen in Ziffer 12.3 gelten für Instandhaltungsarbeiten, die für den nutzungsgerechten Gebäudebetrieb und für das technische Gebäudemanagement für die Immobilien der SKH erforderlich sind.

12.3.2 Vorrangiges Ziel der Instandhaltungsarbeiten ist der Erhalt des Wertes, der Funktionalität und der Attraktivität der technischen Anlagen und Anlagenkomponenten und somit der Gebäude.

12.3.3 Der Auftragnehmer erbringt seine Tätigkeit als Werkleistung und bedient sich seines Personals als Erfüllungsgehilfen gemäß § 278 BGB. Eine Arbeitnehmerüberlassung ist nicht vorgesehen.

12.3.4 Die Instandhaltungsarbeiten werden auf unbestimmte Zeit vereinbart und können mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

12.3.5 Soweit zur Leistungserbringung besondere fachliche Zulassungen oder öffentlich-rechtliche Erlaubnisse erforderlich sind, steht der Auftragnehmer dafür ein, im Besitz der Erlaubnisse und Zulassungen zu sein. Der Auftragnehmer hat der SKH dies auf Verlangen nachzuweisen.

12.3.6 Der Auftragnehmer benennt einen Mitarbeiter als Projektleiter. Der Projektleiter oder Gebäudemanager ist Ansprechpartner der SKH in sämtlichen, die Durchführung dieses Vertrags betreffenden Angelegenheiten. Der Auftragnehmer hat eine Vertretungsregelung für Krankheit und Abwesenheit des Projektleiters oder Gebäudemanagers sicherzustellen und der SKH bekannt zu machen. Erklärungen, die gegenüber dem benannten Projektleiter oder Gebäudemanager oder dessen Vertreter abgegeben werden, wirken für und gegen den Auftragnehmer.

12.3.7 Der SKH ist zusätzlich ein Arbeitssicherheitsbeauftragter zu benennen.

12.3.8 Der Auftragnehmer hat die von ihm genutzten Räumlichkeiten und Einrichtungen in einem guten Zustand zu erhalten.

12.3.9 Sämtliche Dokumentationen, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch den Auftragnehmer erstellt oder dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellt wurden, sind der SKH vollständig und in strukturierter Form zu übergeben. Der Auftragnehmer darf keine Unterlagen zurückhalten.

12.3.10 Der Zeitpunkt der Rückübergabe und der festgestellte Instandhaltungszustand von Anlagen sind in einem gemeinsam zu erstellenden Protokoll zu dokumentieren. Beide Vertragspartner können die Hinzuziehung eines unabhängigen technischen Sachverständigen zur Erstellung des Protokolls verlangen. Die SKH und der Auftragnehmer tragen dessen Kosten je zur Hälfte. Sofern eine Einigung über die Person des Sachverständigen nicht erzielt werden kann, soll dieser

durch den Hauptgeschäftsführer der Industrie- und Handelskammer Hannover bestimmt werden.

- 12.3.11 Der Auftragnehmer und seine Erfüllungsgehilfen sind verpflichtet, alle Gegenstände, die in den Bereichen der Gebäude gefunden werden, unverzüglich den zuständigen Mitarbeitern der SKH gegen Quittung zu übergeben. Finderlohn wird hierfür nicht gezahlt.
- 12.3.12 Dokumentationen für den Bereich technische Gebäudeausrüstung und graphische Dokumente sind in einer Form darzustellen, die auf der Datenstruktur der SKH beruht. Sämtliche vom Auftragnehmer erstellte Dokumentation sind auf Datenträger die SKH zu übergeben. Die Standards der SKH zur Erstellung einer IT-gerechten Bau- und Technikdokumentation sind zu berücksichtigen.
- 12.3.13 Mit der im Leistungsverzeichnis angegebenen Vergütung sind alle vertraglichen Leistungen einschließlich sämtlicher Nebenleistungen (beispielsweise Reisekosten, Verpflegungsmehraufwendungen, Wegezeiten in und zwischen den Gebäuden der SKH) abgegolten.
- 12.3.14 Mit einer Zahlung ist weder eine Abnahme noch ein Anerkenntnis der Mangelfreiheit der Instandhaltungsarbeiten verbunden.
- 12.3.15 Sofern die Beschaffung von Waren und Dienstleistungen gegen Kostenerstattung vereinbart wird, ist der Auftragnehmer berechtigt, für seine – nachweislich erbrachten – Aufwendungen einen Aufschlag von maximal 5% auf den Netto-Rechnungsbetrag zu erheben. Weitere Kosten nach Aufwand, insbesondere nach Stundensätzen, können nicht zusätzlich geltend gemacht werden.
- 12.3.16 Sämtliche vertragsgegenständlichen Leistungen des Auftragnehmers werden mit den in diesem Vertrag und den Leistungsbeschreibungen und -verzeichnissen getroffenen Vereinbarungen erfasst.
- 12.3.17 Der Auftragnehmer muss Zusatzleistungen ohne schriftlichen Auftrag erbringen, wenn der Aufwand zur Einholung einer schriftlichen Auftragsbestätigung angesichts der absehbaren Kosten der Zusatzleistung unverhältnismäßig hoch ist oder die sofortige Leistungserbringung zur Abwehr unmittelbar drohender Gefahren dringend geboten ist. Der Auftragnehmer erhält in diesen Fällen für Leistungen, die nicht von seiner Leistungspflicht im Rahmen der Leistungsbeschreibung der einzelnen Lose erfasst sind, gegen den schriftlichen Tätigkeitsnachweis die im Leistungsverzeichnis genannten Stundensätze.
- 12.3.18 Der Auftragnehmer soll der SKH, wenn er zusätzliche Leistungen für erforderlich hält, ein schriftliches Angebot unterbreiten. Sofern die SKH das Angebot annimmt, richtet sich die Vergütung nach den in diesem Vertrag vereinbarten Einheitspreisen. Änderungen des gesamten Leistungsumfanges, die 20 % nicht über- beziehungsweise unterschreiten, berechtigen nicht dazu, eine Änderung der Einheitspreise oder anderer Vertragsklauseln zu verlangen oder den Vertrag zu kündigen.
- 12.3.19 Der Auftragnehmer hat der SKH zu den üblichen Geschäftszeiten auf Anfrage Einsicht in sämtliche im Zusammenhang mit seinen Leistungen stehenden Verträge, Rechnungen, Wartungsbücher, Ersatzteillisten und sonstige zur Nachvollziehbarkeit der Kosten erforderlichen Unterlagen zu gewähren, soweit nicht gesetzliche Geheimhaltungspflichten bestehen. Der Auftragnehmer hat beim Abschluss von Verträgen mit Dritten die Zulässigkeit der uneingeschränkten Einsichtnahme durch die SKH zu vereinbaren.

12.4 Betreiberverantwortung

12.4.1 Definition

Die Definition und das Verständnis der Betreiberverantwortung ergeben sich aus der jeweils geltenden Fassung der GEFMA 190 und der VDI 3810.

12.4.2 Übertragung

Soweit dem Auftragnehmer in einem Vertrag die Betreiberverantwortung übertragen wird, übernimmt der Auftragnehmer die Betreiberverantwortung im Rahmen der von der SKH beauftragten Leistungen. Damit stellt der Auftragnehmer die SKH von sämtlichen eigenen Ansprüchen und Ansprüchen Dritter, die sich aus der Betreiberverantwortung ergeben, frei.

12.4.3 Beauftragung und Weisungsbefugnis

Die Sparkasse Hannover ist grundsätzlich Auftraggeber für Gebäudedienstleistungen. Die FacilityServices Hannover GmbH (FSH) als 100% Tochterunternehmen ist mit der Betreuung der Immobilien beauftragt und steuert sämtliche Gebäudedienstleistungen, sie ist insofern gegenüber dem Auftragnehmer weisungsbefugt. Erhält der Auftragnehmer sich widersprechende Weisungen von der SKH und der FSH, hat er hierüber sowohl die SKH als auch die FSH schriftlich zu unterrichten und eine erneute Weisung des einen oder anderen abzuwarten.

12.4.4 Dokumentation und CAFM

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass er die sich aus Punkt 6.4.1 ergebenden Pflichten erfüllt, insbesondere die ordnungsgemäße Dokumentation. Sofern dies individualvertraglich vereinbart wurde, hat der Auftragnehmer das Computer-Aided Facility Management System (CAFM) der SKH nach den dort verankerten Regeln zu verwenden.