



Anlage 5.2 – Service-Level-Agreement

Aufsichtspersonal

Kennzahlen der Leistungsmessung

- durchgeführte Kontrollen
- Einhaltung und Durchsetzung der Dienstanweisung
- Einhaltung der Hausordnung
- Beantwortung der Fragen von Besuchern
- Zuvorkommender Umgang mit Besuchern
- Kontrolle der Garderoben/Schließfächer/Toiletten auf Sauberkeit, ggf. Meldung von Unregelmäßigkeiten
- Kommunikation über den Objektverantwortlichen an die Geschäftsleitung

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)
erkennbare Vorkommnisse (Einbruch, Havarie, Polizeieinsatz) werden nicht gemeldet (Messung erfolgt täglich)	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort
Verstoß gegen die Dienstanweisung (Messung erfolgt täglich)	unverzüglich/ sofort	24 Stunden



TUBAF

Die Ressourcenuniversität.
Seit 1765.

mehrmaliger unfreundlicher Umgang mit Besuchern, trotz Hinweis durch Objektleiter/Auftraggeber	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort
------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	----------------------

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)
einmaliger unfreundlicher Umgang gegenüber Besuchern	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort
unachtsame Kontrolle der Garderoben/Schließfächer/Toiletten auf Sauberkeit	unverzüglich/ sofort	unverzüglich/ sofort