

Leistungsbeschreibung zur Durchführung von Notdiensten

Gewährleistung einer Rufbereitschaft zur Entgegennahme und Bearbeitung von Meldungen der Bewohner des Objektes des Auftraggebers.

Die Durchführung des Notdienstservice geschieht außerhalb der regulären Arbeitszeit der Mitarbeiter des Auftragnehmers:

- **Montag bis Donnerstag von 15:30 Uhr – 07:00 Uhr des Folgetages**
- **Freitag von 14:00 Uhr – 07:00 Uhr des Folgewerktages**
- **Feiertage 07:00 Uhr – 07:00 Uhr des Folgetages**

Die Leistung ist nicht unmittelbar durch den Auftragnehmer auszuführen. Es wird eine Fachfirma, die dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber vorgegeben ist mit der Schadensbeseitigung beauftragt. Im Ausnahmefall darf der Auftragnehmer eine Fachfirma, mit der der Auftragnehmer einen Bereitschaftsdienstvertrag abgeschlossen hat, beauftragen. Die Abrechnung der Leistung erfolgt nach dessen Tarifen durch die vom Auftragnehmer beauftragte Fachfirma direkt an den Auftraggeber.

Die Beseitigung von Störungen an Aufzugsanlagen ist nicht Bestandteil des Notdienstes.

Für den Einsatz eigener Mitarbeiter des Auftragnehmers im Einzelfall erfolgt eine gesonderte Rechnungslegung. Die angefangene erste Stunde wird grundsätzlich als volle Stunde in Rechnung gestellt. Die darauf folgende angefangene halbe Stunde wird jeweils als volle halbe Stunde berechnet.

1. Leistungsumfang

- Entgegennahme von Störmeldungen der Bewohner
- Befragung des Bewohners zum vorliegenden Notfall
- Entscheidung gem. anliegender Entscheidungshilfe über eine sofortige Reparatur
- Empfehlung geeigneter Maßnahmen, wenn keine sofortige Schadensbeseitigung erforderlich ist
- Auftragserteilung an zuständige, vom Auftraggeber benannte Fachfirmen, wenn eine sofortige Beseitigung der Störung bzw. des Schadens es erfordern.
- Im Ausnahmefall Prüfung dieser Schäden vor Ort und - soweit entsprechend der persönlichen Qualifikation und den technischen Befugnissen möglich - deren Beseitigung.
- Information des Auftraggebers per Fax am Folgetag über den Vorgang und die beauftragte Fachfirma.

Sollte der Schaden nicht als Notfall anerkannt werden und eine Reparatur am folgenden Werktag zumutbar sein, wird durch den Notdienst der zuständige Hausmeister oder die Verwaltung informiert, damit unverzüglich die Schadensbeseitigung entsprechend dem Arbeitsregime mit dem Auftraggeber veranlasst wird.

2. Qualitätssicherung und Leistungsnachweis durch Mitarbeiter des Auftragnehmers

- Die ausgeführten Kleinreparatur- und Instandhaltungsarbeiten sind nach den anerkannten Regeln der Technik auszuführen.
- Die Anforderung der einschlägigen DIN-Normen an die Ausführung der Arbeiten sind einzuhalten.
- Eigenleistungen darf der Notdienstmitarbeiter nur insoweit ausführen, als er über die erforderlichen Sach- und Fachkenntnisse verfügt und besondere Genehmigungen oder Konzessionen nicht erforderlich sind.
Dies gilt besonders bei Arbeiten an Gas-, Wasser- und Elektroinstallationen.

3. Sofortmaßnahmen in besonderen Notfällen

In Übereinstimmung mit dem Auftraggeber erfolgt bei nachfolgend genannten Störfällen im Interesse der Vermeidung von Zeitverlusten und der Schadensbegrenzung die **sofortige** Einschaltung der erforderlichen Behörden bzw. Fachfirmen **ohne** vorherige Prüfung durch den Notdienst vor Ort:

- Gasgeruch in Wohnungen, Kellern und Treppenhäusern,
- Ausfall von Fahrstühlen,
- Unwetterschäden an Gebäuden, die Gefährdungen für die Bewohner bzw. Passanten hervorrufen,
- Brände.

Bei Handlungsbedarf begibt sich der Notdienstmitarbeiter **nach** Einleitung der geeigneten Maßnahmen vor Ort und kontrolliert den Schadensumfang bzw. deren Beseitigung.

4. Telefonische Erreichbarkeit des Notdienstes

0172 / 300 27 83