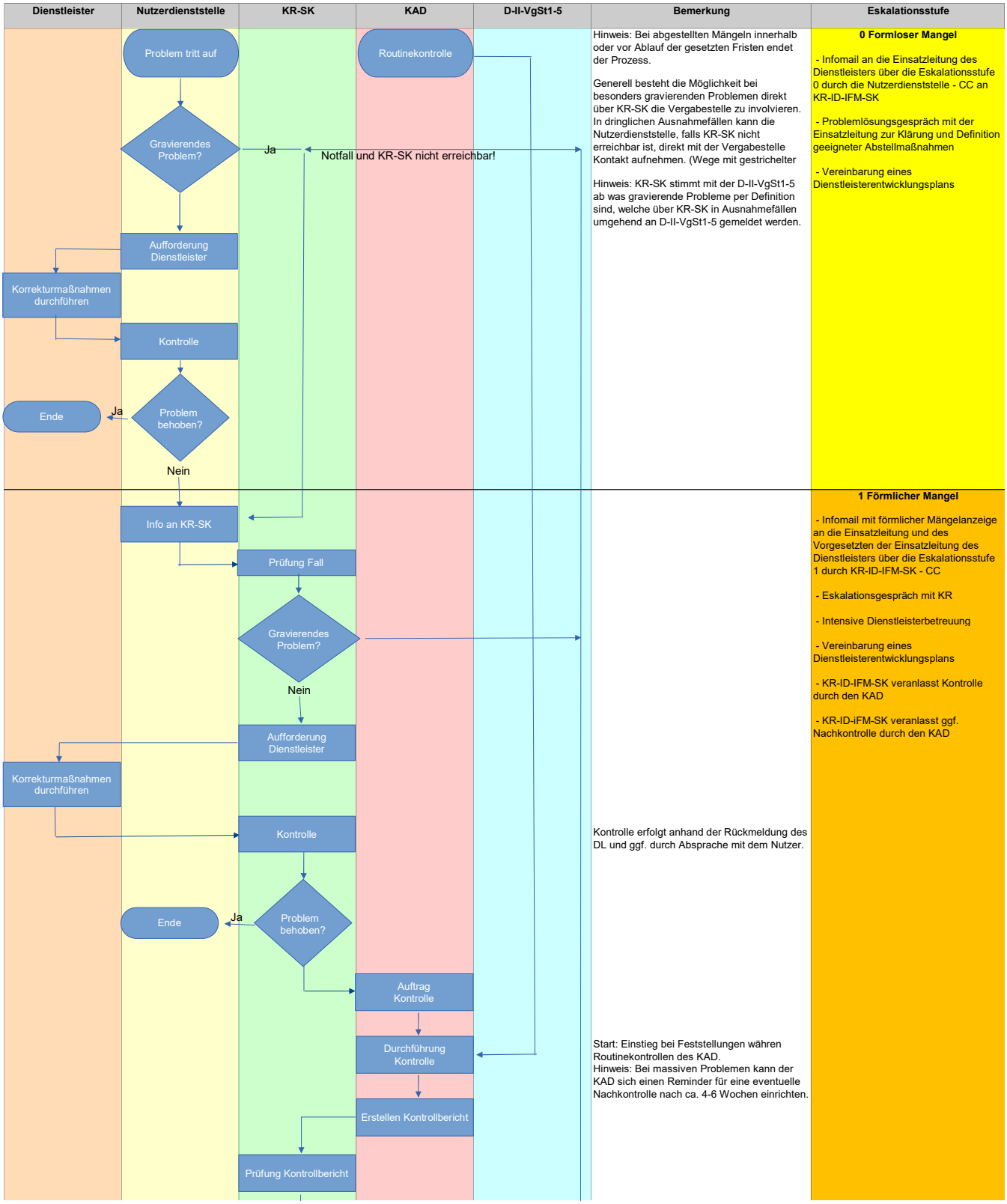
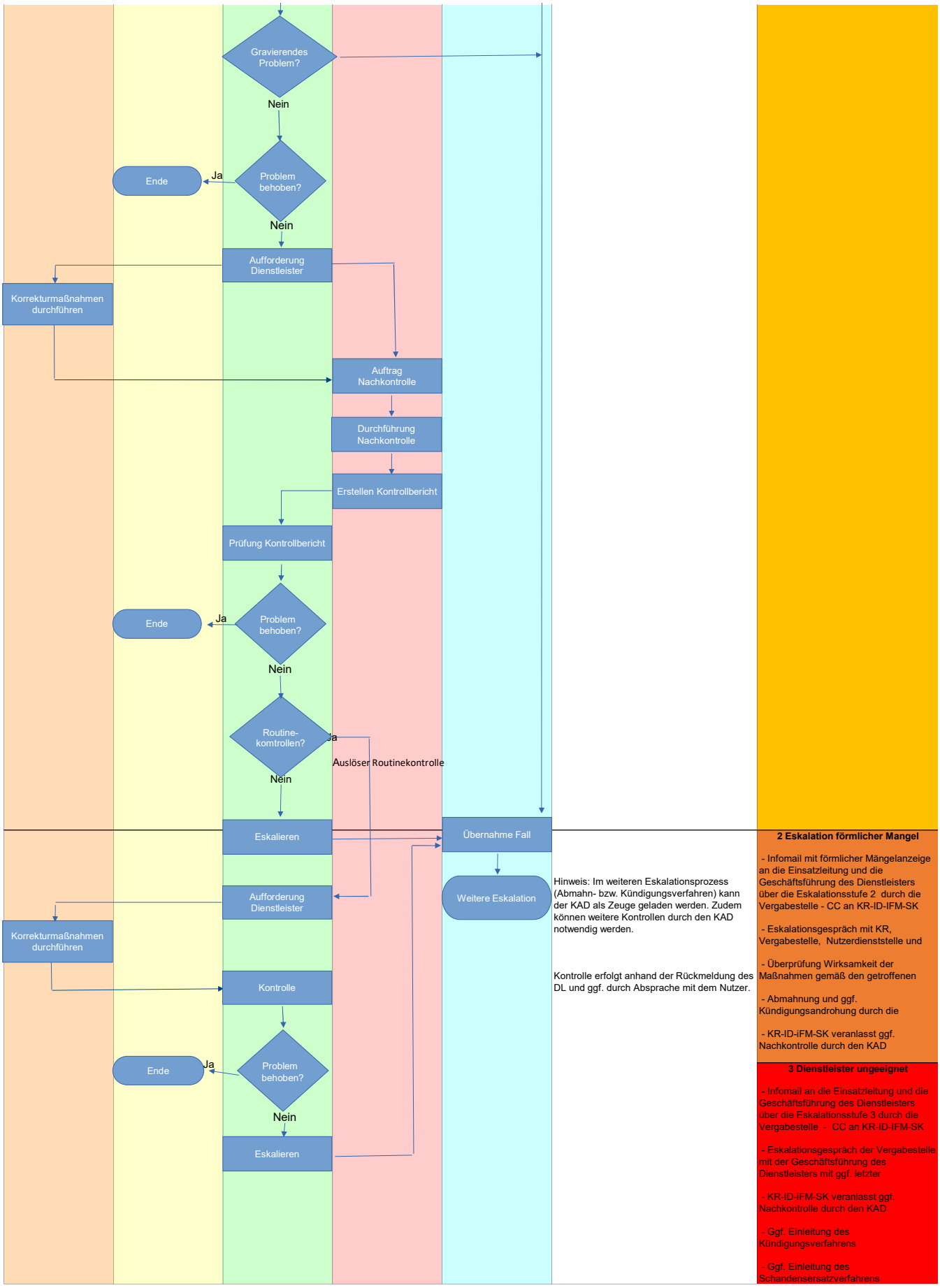
Anlage 7

Entwurf SOLL-Prozess

Prozessname: **Prozess Eskalation KAD** **Version:**
Prozessnummer: **Datum:** **09.12.22**




Gravierendes Problem?
Nein
Problem behoben?
Ja
Ende
Nein
Aufforderung Dienstleister
Korrekturmaßnahmen durchführen
Auftrag Nachkontrolle
Durchführung Nachkontrolle
Erstellen Kontrollbericht
Prüfung Kontrollbericht
Problem behoben?
Ja
Ende
Nein
Routine-komtrollen?
Ja
Auslöser Routinekontrolle
Nein
Eskalieren
Übernahme Fall
Weitere Eskalation
Hinweis: Im weiteren Eskalationsprozess (Abmahn- bzw. Kündigungsverfahren) kann der KAD als Zeuge geladen werden. Zudem können weitere Kontrollen durch den KAD notwendig werden.
Aufforderung Dienstleister
Korrekturmaßnahmen durchführen
Kontrolle erfolgt anhand der Rückmeldung des DL und ggf. durch Absprache mit dem Nutzer.
Kontrolle
Problem behoben?
Ja
Ende
Nein
Eskalieren
2 Eskalation förmlicher Mangel
- Infomail mit förmlicher Mängelanzeige an die Einsatzleitung und die Geschäftsführung des Dienstleisters über die Eskalationsstufe 2 durch die Vergabestelle - CC an KR-ID-IFM-SK
- Eskalationsgespräch mit KR, Vergabestelle, Nutzerdienststelle und
- Überprüfung Wirksamkeit der Maßnahmen gemäß den getroffenen
- Abmahnung und ggf. Kündigungsandrohung durch die
- KR-ID-iFM-SK veranlasst ggf. Nachkontrolle durch den KAD
3 Dienstleister ungeeignet
- Infomail an die Einsatzleitung und die Geschäftsführung des Dienstleisters über die Eskalationsstufe 3 durch die Vergabestelle - CC an KR-ID-IFM-SK
- Eskalationsgespräch der Vergabestelle mit der Geschäftsführung des Dienstleisters mit ggf. letzter
- KR-ID-iFM-SK veranlasst ggf. Nachkontrolle durch den KAD
- Ggf. Einleitung des Kündigungsverfahrens
- Ggf. Einleitung des Schandensersatzverfahrens