Gemeinde
WEILERSWIST
Der Bürgermeister

# Leistungsbeschreibung Los 2

**Reinigungsleistungen**

**Verwaltungsgebäude, Feuerwehren & Bauhof,**

**Trauerhallen und Asylunterkünfte**

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis ..... I
1 Einleitung ..... 1
2 Leistungsbestandteile ..... 1
2.1 Unterhaltsreinigung ..... 1
2.1.1. Flächenleistungswerte ..... 2
2.1.2. Pflege Bodenbeläge ..... 3
2.1.3. Beschaffenheit der Flächen ..... 3
2.1.4. Spezielle Anforderungen in Trauerhallen ..... 3
2.1.5. Spezielle Anforderungen in Asylunterkünfte ..... 4
2.1.6. Spezielle Anforderungen Rathaus ..... 4
2.2 Grundreinigungen ..... 4
2.3 Sonderreinigungen ..... 6
3 Aufmaß und Veränderungen der Flächen ..... 6
4 Nebenleistungen ..... 7
5 Vorgaben zur Leistungsausführung ..... 8
5.1 Allgemeine Vorgaben ..... 8
5.2 Absicherung der Reinigungsbereiche ..... 8
5.3 Sicherheitsvorschriften ..... 9
5.4 Arbeits- und Umweltschutz ..... 9
5.5 Revier-/Arbeitsplan ..... 10
5.6 Anmeldung in den Objekten / Objekthandbücher ..... 10
5.7 Reinigungslisten für Sanitärbereiche ..... 11
5.8 Umbau- und Renovierungsarbeiten, Umzüge ..... 11
5.9 Reinigungsmittelräume/ Aufenthaltsräume ..... 11
5.10 Farbsystem ..... 11
5.11 Eigenkontrollen des AN, Nachbesserungen ..... 12
5.12 Reinigungszeiten ..... 13
5.13 Anforderungen an Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel ..... 13
6 Hinweis zu der Kalkulation der Unterhaltsreinigung ..... 15
7 Leistungen zum Vertragsbeginn und -ende ..... 15
7.1 Leistungen zur Auftragsvorbereitung ..... 16
7.2 Leistungen zum Start-up (Einmalleistung) ..... 16
7.3 Bestätigung der Objektübernahme ..... 17
7.4 Leistungen zum Vertragsende ..... 18
8 Reporting/Berichtswesen ..... 19
9 Jour-fixe-Termine ..... 20
10 Personalanforderungen ..... 20

10.1 Vertragskoordinator ..... 21
10.2 Impfnachweis ..... 21
10.3 Präsenzzeiten Aufsichtspersonal ..... 21
10.4 Mindestanforderungen Objektleitung ..... 22
10.5 Mindestanforderungen Vorarbeiter/in ..... 23
10.6 Arbeitskleidung ..... 24
10.7 Einweisung und Schulung des Personals ..... 24
10.8 Weisungsbefugnis ..... 25
11 Geräte und Materialien ..... 25
12 Verbrauchsmaterial ..... 26
13 Schlüssel- /Transpondermanagement ..... 26
14 Abfallentsorgung ..... 27
15 Abnahmen ..... 27
16 Qualitätsmanagement ..... 29
16.1 Stufen der Qualitätsmessung ..... 29
16.1.1. QM-Stufe 1: Arbeitsbegleitende Eigenkontrollen des AN ..... 29
16.1.2. QM-Stufe 2: Eigenkontrolle des AN über Stichproben ..... 31
16.1.3. QM-Stufe 3: Qualitätskontrolle durch den AG ..... 32
16.2 Qualitätsberichte ..... 37
16.3 KPI-Übersicht ..... 38

**Hinweis:** Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in der nachfolgenden Leistungsbeschreibung einheitlich die männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen oder diversen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.

# 1 Einleitung

Bei den nachfolgend beschriebenen Leistungen handelt es sich um die Reinigungsleistungen für Objekte der Gemeinde Weilerswist - im Folgenden AG genannt. Die Objekte befinden sich an unterschiedlichen Standorten (siehe Anlage **B0 Objektübersicht**).

Die folgenden Leistungen sind Bestandteil:

- Unterhaltsreinigung
- Grundreinigungen (bedarfsweise)
- Sonderreinigungen (bedarfsweise)

Das Los 2 umfasst die folgenden Objektarten:

- Verwaltungsgebäude
- Trauerhallen
- Feuerwehren und Bauhof
- Asylunterkünfte

Durch die unterschiedlichen Nutzerbedarfe und Objektarten sowie den hohen repräsentativen Ansprüchen bestehen hohe Anforderungen an die Reinigungsqualität. Die Erbringung der Reinigungsdienstleistungen ist darauf, unter der Berücksichtigung der Aspekte Reinigungsqualität und Werterhalt, vom AN abzustimmen. Eine hohe Eigenverantwortung zur bedarfsgerechten und qualitativ hochwertigen Leistungserbringung wird vom AG als zwingend erwartet.

Die Gemeinde Weilerswist möchte diese Leistungen an allen Objekten bedarfsgerecht ausschreiben. Hierzu sind die anfallenden Leistungen zusammengetragen und in dieser Leistungsbeschreibung zusammengefasst worden. Die zu reinigenden Flächen und zu erbringenden Serviceleistungen sind erfasst und mit einem der Nutzung entsprechenden Reinigungsstandard und -turnus sowie Qualitätsstandard hinterlegt.

# 2 Leistungsbestandteile

## 2.1 Unterhaltsreinigung

Als Unterhaltsreinigung verstehen sich Reinigungsarbeiten, die sich laufend wiederholen und zu festgelegten Zeitabständen durchgeführt werden. Zur laufenden Unterhaltsreinigung gehören die fachgerechte Reinigung und Pflege aller Flächen und Gegenstände, die sich im Gebäude befinden. Ziel ist es, die arbeitstäglich anfallenden Verschmutzungen zu entfernen und die Abfallentleerung vorzunehmen.

In den Leistungsverzeichnissen hat der AG Tätigkeitsvorgaben je Raumgruppe definiert, die als Mindestanforderung hinterlegt sind.

**Der AG weist explizit daraufhin, dass die Tätigkeits- / Leistungsvorgaben als Mindestanforderung definiert sind** und basierend auf Erfahrungswerten definiert wurden. Es wird darauf hingewiesen, dass tatsächliche Gegebenheiten vor Ort (z. B. Witterungsbedingungen, Nutzungshäufigkeit oder besondere Verschmutzungsgrade) Abweichungen erfordern können. Der AN ist daher angehalten, die definierten Reinigungszyklen der Einzeltätigkeiten eigenständig zu prüfen und bei Bedarf anzupassen, um die geforderte Qualität zu gewährleisten.

Vom AN erkannte, umfangreiche Anpassungsbedarfe am Leistungsverzeichnis (Intervalle und/oder Einzeltätigkeiten), die zu einem dauerhaft erhöhten Zeitaufwand führen, müssen mit dem AG abgestimmt und dokumentiert werden. Sofern diese Anpassungsbedarfe bei Angebotsabgabe erkennbar waren und vom AN nicht im Zuge des Vergabeverfahrens gemeldet wurden, sind diese Anpassungen zu Lasten des AN umzusetzen.

Die zu reinigenden Flächen ergeben sich aus dem Raumbuch. Alle Bodenflächen sind unter Wegrücken der beweglichen Einrichtungsgegenstände - ausgenommen schwer zu bewegende Gegenstände (bspw. Schreibtische, Schränke, Regale) - zu reinigen.

Technische Einrichtungen, wie z.B. Maschinen, Büromaschinen, EDV-Geräte und ähnliches gehören nicht zum Reinigungsumfang. Telefone, Telefonhörer und leicht zu reinigende Oberflächen (wie z.B. Gehäuseflächen) sind hiervon jedoch nicht berührt.

**An allen Innenglasflächen sind Griffspuren im Zuge der Unterhaltsreinigung zu entfernen.**

Der AG erwartet vom AN, dass er aufgrund seiner Erfahrung als fachkundiges Unternehmen bedarfsgerecht entscheidet, welche Reinigungsmethoden mit welchen Reinigungsmitteln und Werkzeugen anzuwenden sind. Im Einzelfall kann der AG dem AN jedoch bestimmte Reinigungsmethoden vorschreiben oder verbieten.

Der AN erbringt alle Leistungen der Unterhaltsreinigung die notwendig sind, mit dem Ziel, die Ergebnisvorgaben zu erreichen.

### 2.1.1. Flächenleistungswerte

Der AG gibt im Preisverzeichnis maximale Flächenleistungswerte je Raumgruppe vor. Wird der maximale Flächenleistungswert überstiegen führt dies zum Ausschluss des Angebotes. Die maximale Flächenleistungswerte wurden mit Bezug auf die Objekte, Nutzung, Anforderungen und Erfahrungswerte ermittelt.

Die im Angebotsblatt kalkulierten Reinigungsstunden sind zwingend einzuhalten. Der AN hat daher sicherzustellen, dass die Reinigungskräfte für die Durchführung der Reinigungsleistungen die kalkulierte Mindestzeit einhalten. Die Einhaltung der Mindestzeit ist durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen (z. B. durch Personalplanung, Kontrollsysteme oder Zeiterfassung).

Sollten sich im Vertragslaufzeit hier Änderungsbedarfe ergeben (bspw. technischer Fortschritt, Umbau) werden AN und AG sich hierzu bedarfsgerecht abstimmen.

### 2.1.2. Pflege Bodenbeläge

Um eine fachgerechte Pflege der nichttextilen Bodenbeläge zu gewährleisten, obliegt es dem AN die Bodenbeläge etwa durch Cleanern, Polieren etc. ordnungsgemäß zu schützen. Diese allgemeine Pflege zum werterhaltenden Schutz der nichttextilen Bodenflächen ist in der Unterhaltsreinigung einzukalkulieren. Es ist zu jeder Zeit eine fachgerechte ausreichende Pflege der Oberflächen und Werkstoffe zu gewährleisten. Die notwendigen Pflegemittel sind einzukalkulieren. Dies gilt auch für Edelstahlflächen, Holzböden und Holzoberflächen. Die Neueinpflege (Neubeschichtung) der nichttextilen Bodenbeläge und spezielle Pflegeverfahren sowie Sanierungsmaßnahmen zur Verbesserung Gebrauchseigenschaften und Optik sind nicht in der Unterhaltsreinigung enthalten.

### 2.1.3. Beschaffenheit der Flächen

Der AN ist verpflichtet, die ihm zur Reinigung übergebenen Flächen vor Beginn der Arbeiten auf erkennbare Schäden oder Mängel zu prüfen. Stellt der AN fest, dass Schäden vorhanden sind oder dass aufgrund der Beschaffenheit des Materials ein Risiko von Beschädigungen während der Bearbeitung besteht, hat er den AG hierüber unverzüglich schriftlich zu informieren.

### 2.1.4. Spezielle Anforderungen in Trauerhallen

Eine Trauerhalle, oft auch Friedhofskapelle oder Aussegnungshalle genannt, ist ein speziell gestalteter Raum oder Gebäude auf einem Friedhof. Sie dient als geschützter Ort für Trauerfeiern, Abschiednahmen und die Aufbahrung von Verstorbenen vor der Beisetzung. Trauerhallen sind meist mit Sitzplätzen, einem Rednerpult, Musikanlagen und Dekoration (Blumen, Kerzen) ausgestatte

Neben der regulären Unterhaltsreinigung ist teilweise eine zusätzliche Reinigung der Räumlichkeiten vor einer Beerdigung erforderlich. Dazu wird der AG den AN circa zwei Tage vorab informieren und die Reinigung beauftragen. Dabei können die Anforderungen an die Reinigungszeiten variieren.

Die Trauerhallen sind mit einem festen Reinigungsturnus versehen. Die Reinigung der Trauerhallen, muss mit besonderer Sorgfalt und Rücksichtnahme auf die sakrale Nutzung und historische Bausubstanz erfolgen. Der Einsatz von Reinigungsmitteln muss materialschonend und für empfindliche Oberflächen geeignet sein, Staubentwicklung ist zu vermeiden, insbesondere auf Altären, Kunstwerken und sakralen Gegenständen. Die Lärmbelästigung ist zu minimieren Reinigungsarbeiten dürfen nicht in den Ablauf von Gottesdiensten oder Andachten eingreifen, allgemein ist die Würde des Ortes zu wahren. Sakrale Gegenstände

und Historische Elemente dürfen nur mit Erlaubnis des AG gereinigt werden, in der Implementierungsphase wird hierzu eine Abstimmung erfolgen.

### 2.1.5. Spezielle Anforderungen in Asylunterkünfte

Die Gemeinde Weilerswist unterhält verschiedene Unterkünfte zur Unterbringung von Asylsuchenden und geflüchteten Menschen, um der Verpflichtung zur Aufnahme nachzukommen. Die Asylunterkünfte entfallen langfristig, jedoch ist dies zeitlich nicht planbar.

In diesen Unterkünften ist eine Reinigung der Gemeinschaftsflächen erforderlich, die Zimmer der Bewohner werden nicht gereinigt. Bestandteil sind somit die Verkehrsflächen, Gemeinschaftsräume, Gemeinschafts-Sanitärräume sowie die Gemeinschaftsküchen. Durch die gemeinschaftliche Nutzung besteht ein erhöhtes Risiko für Infektionskrankheiten (z. B. Magen-Darm, Atemwegserkrankungen) wodurch eine regelmäßige Desinfektion von Kontaktflächen (Türklinken, Lichtschalter, Handläufe) notwendig wird.

Im Zuge der Reinigung ist ein respektvoller Umgang sowie das Verständnis für kulturelle Unterschiede erforderlich. Bewohner befinden sich oft in belastenden Lebenssituationen. Reinigungskräfte sollten Diskretion wahren, die Privatsphäre respektieren sowie sensibel mit persönlichen Gegenständen umgehen. Ebenso ist zum Schutze des Reinigungspersonals die notwendige persönliche Schutzausrüstung (Handschuhe, ggf. Maske) bereitzustellen sowie Schulungen im Umgang mit der Reinigung von Gemeinschaftsräumlichkeiten und die Darstellung klarer Notfall- und Meldewege erforderlich.

### 2.1.6. Spezielle Anforderungen Rathaus

Das Rathaus der Gemeinde Weilerswist benötigt auf Grund der hohen Frequentierung und des Nutzeraufkommen eine tägliche Abfallentsorgung in ausgewählten Raumgruppen (vorrangig Büroräume). Hierzu ist im Preisblatt neben dem Zyklus der Unterhaltsreinigung eine Abfrage der „Abfallentsorgung“ erfolgt, um eine 5x wöchentliche Entleerung sicherzustellen.

Zudem sind die Bereiche am Sitzungsaal, mit Berücksichtigung der Nutzung und repräsentativen Wirkung, stets in einem qualitativ hohem Reinigungszustand zu halten.

## 2.2 Grundreinigungen

Die Grundreinigung geht über die regelmäßige Unterhaltsreinigung hinaus und umfasst eine tiefgehende Reinigung aller relevanten Flächen und Objekte, um eine hygienische und gepflegte Umgebung zu gewährleisten.

Grundsätzlich erwartet der AG eine Unterhaltsreinigung, die so gestaltet ist, dass eine Grundreinigung nicht mehr oder nicht mehr in einem größeren Umfang erforderlich ist. In diesem Sinne sollten nach Möglichkeit wasserlösliche Pflegemittel verwendet werden und seltene Reinigungsaufgaben in den Umfang der Unterhaltsreinigung einbezogen werden. Der

AG hat die Leistungsintervalle ebenfalls so ausgelegt, dass eine effektive Schmutzbeseitigung ohne den zusätzlichen Einsatz von Intensiv- und Grundreinigungsmitteln möglich ist.

Baulich oder auch nutzugsbedingt können jedoch Grundreinigungen erforderlich werden. Diese werden in Abstimmung zwischen AG und AN festgelegt und bedarfsweise beauftragt.

In sehr stark frequentierten und intensiv genutzten Objekten wird der AN **bedarfsweise** mit einer Grundreinigung für ausgewählte Flächen beauftragt. Die relevanten Flächen werden vom AG vorab definiert; der Umfang kann somit jährlich variieren und es besteht kein Anspruch des AN auf auszuführende Grundreinigungen.

**Leistungsplanung**

Grundreinigungen werden durch den AG separat beauftragt und auf der Grundlage der vereinbarten Einheitspreise (pro m²) abgerechnet. Die Grundreinigung muss so durchgeführt werden, dass der Betrieb nicht gestört wird. Die Ausführungstermine sind stehts mit dem AG schriftlich und spätestens einen Monat vor der Ausführung abzustimmen. Die Grundreinigungen sind in der Regel zu den zuschlagsfreien Zeiten auszuführen.

**Leistungserbringung**

Vor Reinigungsbeginn sind alle beweglichen Einrichtungsgegenstände durch den AN zu entfernen, damit die Grundreinigung ungehindert durchgeführt werden kann. Bewegliche Einrichtungsgegenstände sind alle frei oder an den Wänden stehenden Möbel (Schränke, Sideboards, Regalsysteme o. ä.), die nicht mit dem Gebäude verbunden sind. Überstellte Flächen, die z. B. aus nicht entfernbaren Schränken resultieren, müssen nicht gereinigt werden.

**Die Entfernung der beweglichen Einrichtungsgegenstände, sowie das anschließende Zurückräumen (Standort des Mobiliars wie vor dem Entfernen) erfolgt durch den AN. Die Kosten hier werden im Preisverzeichnis (Grundreinigung) abgefragt.**

Die Arbeiten der Grundreinigung beziehen neben den Böden auch auf das fachgerechte Reinigen aller Türen und Rahmen, Fliesen-, Trenn-, Holzwände und abwaschbaren Wänden in voller Höhe, Heizkörper, einschließlich der abnehmbaren Abdeckungen, Fensterbänke und aller freiliegenden Rohrleitungen sowie die Schienen von Jalousien / Plissees ein.

Anschließend an die Grundreinigung ist eine materialgerechte Ein- / Grundpflege erforderlich.

Bei der Ein- / Grundpflege werden Pflegemittel auf Oberflächen gebracht, die diese vor mechanischer Beanspruchung schützen (Werterhaltung) und die nachfolgende Unterhaltsreinigung erleichtern. Die Ein- oder Grundpflege setzt eine Grundreinigung voraus.

Die Leistungen der Grundreinigungen werden separat im Preisverzeichnis abgefragt und vom AG gesondert beauftragt. Ein Anspruch auf dem in den Preisverzeichnissen abgefragten Umfang besteht dabei nicht, es können jederzeit Räume für die Grundreinigung entfallen

(geänderte Nutzung, Umbau etc.). Die Grundreinigungen sind nur auf Anordnung des AG auszuführen.

### 2.3 Sonderreinigungen

Über die Unterhaltsreinigung und Grundreinigung hinaus fallen ggf. Sonderreinigungen an. Als Sonderreinigungen werden alle über die Vorgaben der Unterhaltsreinigung hinausgehenden Tätigkeiten bezeichnet wie bspw. Vandalismusschäden, Aufkleberentfernung etc. Sonderreinigungen sind separat vom AG zu beauftragen und werden über einen Stundenverrechnungssatz (Abfrage im Preisverzeichnis) abgegolten. Sonderreinigungen können nur mit Arbeitsnachweis vergütet werden.

**Arbeitsnachweise müssen gegengezeichnet werden, ansonsten kann die Zahlung nicht freigegeben werden.**

Der AG verzichtet auf die Definition konkreter Reaktionszeiten (Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Meldung und der Arbeitsaufnahme am Ort der Leistungserbringung). Vielmehr wird im Sinne eines partnerschaftlichen Vertragsverhältnisses erwartet, dass der AN bei Störungen / Mängel die daraus entstehenden notwendigen Sonderleistungen priorisiert und das notwendige Personal des AN bedarfsgerecht vor Ort einberuft, um die gemeldeten Aufgaben zu erledigen.

## 3 Aufmaß und Veränderungen der Flächen

Grundlage für die Ermittlung des Aufmaßes der Flächenaufmaße (Bodenreinigungsflächen) sind Messung per Zeichnung oder Flächenaufnahme im Objekt mittels geeigneter Messgeräte. Die Flächen wurden jeweils bestmöglich nach dem aktuellen Stand der Technik und den allgemeingültige Aufmaßregeln in der Gebäudereinigung aufgenommen, einschließlich der berücksichtigungsfähigen Abzugsflächen (z.B. Einbauschränke, -tische, Säulen). Die Aufmaße und Gebäudepläne enthalten teilweise andere Bezeichnungen für einzelne Räume als die Ausschilderung vor Ort. Dies wird sukzessive angepasst und stellt keine Abweichung oder Veränderung von Flächen dar.

Stellt der AN gegenüber den Angebotsunterlagen Abweichungen von Art und Umfang des Objekts fest, werden diese berücksichtigt, wenn sie mehr als 5 % des Aufmaßes des Gesamtobjektes betragen. Die Differenzen von mehr als 5 % sind schriftlich durch den AN darzulegen und nachzuweisen. Eine erstmalige Abrechnung der Leistung erfolgt erst nach der Annahme der Änderung der Leistung durch den AG.

An dieser Stelle sei auch bereits darauf hingewiesen, dass der AG stetig einen Zu- und Abgang von Objekten und/oder Reinigungsbereichen verzeichnet. Werden Objekte oder Reinigungsbereiche aufgegeben, verfällt somit auch der Anspruch auf Leistungsausführung und Vergütung des AN. Ändern sich die Flächen eines Objektes, z. B. durch

Umbaumaßnahmen, Erweiterungen oder Nichtnutzung, werden die Flächen durch den AG neu festgelegt. Gemäß § 132 Abs. 2 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen ist eine Auftragsänderung während der Vertragslaufzeit bis zu einem Wert von 50 % des ursprünglichen Auftragswertes möglich. Dies betrifft die Leistungserbringung für die in dieser Ausschreibung abgefragten Reinigungsleistungen in den benannten Liegenschaften und gilt auch für die vom AN zugesagte Übernahme etwaiger neuer Objekte, soweit diese vom AG gewünscht wird.

## 4 Nebenleistungen

In dem zu erbringenden Leistungsumfang sind alle Nebenleistungen sowie alle Leistungen, die zur vertragsgemäßen Ausführung gehören, eingeschlossen und in die Angebotspreise einzurechnen.

Darüber hinaus sind folgende Leistungen als Nebenleistung ohne zusätzliche Vergütung zu erbringen:

- Sollten augenfällige Verschmutzungen (Boden, Wand, Decke, Lichtschalter, Steckdosen und Geländer) auftreten, so sind diese immer zu beseitigen.
- Fensterbänke, Heizkörper, Geländer, Podeste sowie Metall- und Rohrkonstruktionen sind immer – soweit zugänglich – von Staub und anderen Verschmutzungen zu befreien.
- Während der Reinigungsarbeiten hat das Reinigungspersonal auf Defekte bzw. Schäden (bspw. Leuchtmittel etc.) oder auffällige Verschmutzungen (bspw. Graffiti etc.) zu achten und die betreffenden Bereiche zu notieren. Nach beendeter Reinigung sind die Notizen durch das Reinigungspersonal an die verantwortliche Objektleitung zu übergeben und durch diesen gesammelt an den AG zu übergeben.
- Bereitstellung von Teleskop-Staubwedel, Tritt und ähnlichen Hilfsmitteln – sofern erforderlich.
- Auffangen des Spritz- und Fließwassers, falls dies in größerem Umfang anfällt.
- Entsorgung des Reinigungswassers, soweit vom zuständigen Umweltamt gefordert
- Anbringen erforderlicher Schutzmaßnahmen z.B. Abdeckungen.
- Das Leeren der Aschenbecher und Papierkörbe sowie das Aufsammeln von Unrat in den Eingangsbereichen der Objekte ist Bestandteil der täglichen Unterhaltsreinigung.
- Verschmutzungen durch Graffiti, Aufkleber oder Wildplakatierungen sind dem AG unverzüglich nach der Feststellung zu melden, ggf. fotografisch zu dokumentieren

und nach separater Beauftragung innerhalb einer angemessenen Frist zu entfernen.

## 5 Vorgaben zur Leistungsausführung

### 5.1 Allgemeine Vorgaben

Die Reinigung ist pünktlich, gründlich, nach aktuellem Verfahrensstand und schonend unter Berücksichtigung ökologischer Erkenntnisse so auszuführen, dass ein einwandfreier Reinigungszustand/ -ergebnis erreicht wird.

Im Zuge der Leistungserbringung ist besonders zu beachten:

- Die Fensterbänke und Geräteverkleidungen dürfen nicht betreten werden.
- Es dürfen nur unbeschädigte Hilfswerkzeuge benutzt werden. Maschinen und Geräte müssen alle erforderlichen Prüfungen, hinsichtlich Betriebssicherheit, haben. DGUV Prüfungen müssen jährlich erfolgen und die Prüfprotokolle sind dem AG oder einer vom AG beauftragten Person unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.
- Die Hilfswerkzeuge müssen stets den geltenden UVV entsprechen und dürfen nur mit entsprechender Sachkenntnis betrieben werden.
- Die vom AN eingesetzten Geräte müssen den Anforderungen der einschlägigen DIN - Normen für Sicherheit, des Gerätesicherheitsgesetzes und den VDE - Vorschriften entsprechen.
- Die Reinigungsabläufe sind vor Reinigungsbeginn mit dem AG abzustimmen.
- Verursacht oder finden die Reinigungskräfte Schäden, sind diese dem zu Vertragsbeginn angegebenen Objektverantwortlichen des AG zu melden.

Nach Beendigung der Reinigungsarbeiten sind Fenster und Türen zu schließen (sofern sie beim Betreten verschlossen waren), Leuchten und eigene Staubsauger/Maschinen abzuschalten und Wasserhähne zu schließen.

Die vom AN eingesetzten Mitarbeiter sind in dem jeweiligen Arbeitsgebiet einzuweisen und durch **Schulungsmaßnahmen ständig auf dem aktuellen Ausbildungsstand zu halten**.

### 5.2 Absicherung der Reinigungsbereiche

Für Reinigungen während des Betriebes sind die Reinigungsbereiche abzusichern, um Unfälle zu vermeiden (die Verkehrssicherungspflicht liegt hier beim AN).

Bei Toilettensperrungen (Reinigungen während des Betriebes) sind Hinweisschilder anzubringen. Werden Böden feucht gewischt, sind Absperrungen der feuchten Bereiche vorzunehmen bzw. Warnhinweisschilder aufzustellen („Vorsicht Rutschgefahr“). Sofort nach Abtrocknen der Bereiche sind die Absperrungen und Warnschilder zu entfernen.

## 5.3 Sicherheitsvorschriften

Für die Einhaltung und Beachtung der Unfallverhütungsvorschriften und Verkehrssicherungspflicht in den Arbeitsbereichen ist allein der AN verantwortlich. Das Auftragen von Beschichtungen auf Dispersionsbasis und Imprägnierungen bedarf grundsätzlich der Zustimmung des AG, damit unnötige chemische Belastungen der Bodenbeläge vermieden werden (Substanzerhaltung). Die gesetzlich vorgeschriebenen Rutschfestigkeiten sind in jedem Fall einzuhalten.

Seitens des AG wird verpflichtend vorgegeben, dass das Reinigungspersonal festes und verschlossenes Schuhwerk zu tragen hat!

## 5.4 Arbeits- und Umweltschutz

Der AN verpflichtet sich die Bestimmungen zum Arbeitsschutz, zur Unfallverhütung und zur Arbeitssicherheit sowie berufsgenossenschaftliche Unfallschutzbestimmungen einzuhalten.

Der AN hat seine Mitarbeiter in Abhängigkeit vom Einsatzbereich mit geeigneter Arbeitsschutzkleidung (z.B. Helm, Schutzbrille, Sicherheitsschuhe (geschlossen und rutschhemmend), Kittel etc.) auszustatten.

Einrichtungsgegenstände oder Einbauten dürfen grundsätzlich nicht als Steighilfen genutzt werden. Hierzu sind ausschließlich zugelassene und aktuell geprüfte Leitern, Tritte oder sonstige Steighilfen zu nutzen. Die Mitarbeiter des AN sind gemäß den einschlägigen aktuell gültigen Bestimmungen regelmäßig durch den AN eigenverantwortlich zu schulen. Entsprechende Nachweise sind durch den AN zu dokumentieren und dem AG bei Aufforderung zur Verfügung zu stellen.

Gesundheitliche Gefahren (z.B. durch Mittelverwendung und -anwendung im Hinblick auf Raumluftbelastung, Begehsicherheit der Böden (Feuchtigkeit, Behandlung etc.) sind für jedermann auszuschließen.

Bei Arbeiten in Höhen sind die unter den Arbeitsbereichen liegenden Flächen geeignet abzusperren. Dritte sind auf mögliche Gefährdungen hinzuweisen. Für die Freihaltung der Aufstell- und Absperrflächen ist der AN verantwortlich. Erforderliche Absperrbereiche sind rechtzeitig vor Durchführung durch den AN beim AG anzumelden. Durch Absperrungen darf der Betriebsablauf der Nutzer / Besucher der Gebäude nicht beeinträchtigt werden. Für Unfälle, die durch mangelnde Absperrungen verursacht werden, haftet der AN.

<u>Für die Anwendung von Gefahrstoffen versichert der AN:</u>

- sein Personal gemäß den gesetzlichen Vorschriften vor dem Arbeitseinsatz ausführlich zu unterweisen und dies zu dokumentieren,
- den AG über den Einsatz und Umfang dieser Stoffe und bei jeder Änderung im laufenden Vertragsverhältnis unaufgefordert schriftlich zu informieren,

- die Sicherheits- und Ordnungsvorschriften an den Einsatzstellen zu beachten und seine Mitarbeiter diesbezüglich in den Vorwegen zu schulen und dies zu dokumentieren.

### 5.5 Revier-/Arbeitsplan

Der AN erstellt für sämtliche Leistungen einen Revier-/Arbeitsplan, der mit dem AG rechtzeitig im Zuge der Implementierungsphase bzw. vor Änderungen abgestimmt und stets aktuell gehalten werden muss.

Der Revier-/Arbeitsplan muss mindestens folgende Angaben erhalten:

- Zeitpunkt der jeweiligen Leistungsausführung
- Bereich / Raum inkl. Raumgruppe und Raumnummer, der gereinigt wird (die Angabe sollte soweit detailliert sein, wie es das Preisverzeichnis zulässt)
- Fläche in m² (gemäß Preisverzeichnis)
- Benennung des Personals je Revier

Vom AN fertiggestellte Leistungen, die nicht in der turnusmäßigen Reinigung beinhaltet sind, sondern mit einem Zyklus von z.B. 1 x monatlich oder geringer eingeplant werden, sind hierzu stets am gleichen Tag als gereinigt und zur Abnahme bereit anzumelden. Es muss gewährleistet sein, dass eine zeitnahe Abnahme der Leistungen durch den AG erfolgen kann. Je nach Umfang der Leistungen erfolgt die Abnahme in Stichproben. Vom AG festgestellte Mängel sind innerhalb von zwei Werktagen durch den AN zu beseitigen.

### 5.6 Anmeldung in den Objekten / Objekthandbücher

Der AN hat in allen Objekten sogenannte „Objekthandbücher“ (vgl. Objektordner) auszulegen welcher u.a. relevante Unterlagen (bspw. Unterweisungsnachweise, Revierpläne) beinhalten muss.

Zudem muss der Objektornder Anwesenheitslisten hinterlegt werden. Sämtliches Personal des AN hat sich täglich in die im Objekt ausliegenden Objekthandbücher, einzutragen. Die Eintragungen müssen den tatsächlichen Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit, jeder vom AN im Objekt beschäftigten Person ausweisen und ist vom jeweiligen Beschäftigten persönlich zu unterschreiben. Alle Eintragungen sind von dem entsprechenden Vorarbeiter auf Richtigkeit zu kontrollieren.

Der AG behält sich vor, im Laufe des Vertragszeitraums eine digitale Möglichkeit zur Verfügung zu stellen.

## 5.7 Reinigungslisten für Sanitärbereiche

Der AN ist verpflichtet, in den Sanitärbereichen geeignete Kontrollaushänge in Wechselrahmen anzubringen. Der AN hat sicherzustellen, dass in den Kontrollaushängen die tägliche Reinigung in für den AG nachvollziehbarerweise, zeitlich und namentlich durch die Reinigungskräfte dokumentiert wird.

Auf Anforderung des AG hat der AN die Reinigungslisten zu sammeln und in gebündelter Form digital zur Verfügung zu stellen.

## 5.8 Umbau- und Renovierungsarbeiten, Umzüge

Verschmutzungen infolge von Renovierungsarbeiten, internen Umzügen oder kleineren Instandsetzungen und Umbauten, sind im Rahmen der Unterhaltsreinigung zu beseitigen. Diese werden nicht gesondert vergütet.

Kleinere Umbauten sind Maßnahmen, die die Statik nicht beeinflussen, der Renovierung, Vergrößerung, Zusammenlegung oder Trennung einzelner Räume oder Raumteile dienen.

Beispiele: Versetzen einer Glastrennwand, Austausch der Deckenbeleuchtung im Flurbereich

Bei größeren Renovierungs- und/ oder Bauarbeiten können außergewöhnliche Reinigungsarbeiten bzw. eine Bauschlussreinigung notwendig werden, die zu den abgefragten Einheitspreisen oder nach Angebot gesondert beauftragt werden. Die Durchführung und die gesonderte Berechnung sind vor Ausführung mit dem AG abzustimmen.

## 5.9 Reinigungsmittelräume/ Aufenthaltsräume

Reinigungsmittelräume (Lagerräume für Material, Geräte und Maschinen ~ „Putzmittelräume“) können in begrenzten Mengen zur Verfügung gestellt werden. Die Putzmittelräume können den Preisverzeichnis entnommen werden. Grundsätzlich sind jedoch in jedem Objekt Putzmittelräume vorhanden.

## 5.10 Farbsystem

Um eine Keimverschleppung bei den Reinigungsarbeiten über dem Fußboden (Obenarbeiten, Einrichtungsgegenstände) auszuschließen, wird die Reinigung aller Gegenstände über dem Boden in vier Kategorien eingeteilt. Die Reinigung muss mit farblich getrennten Reinigungsutensilien wie folgt durchgeführt werden, d.h. der AN ist verpflichtet, für diese, streng voneinander zu trennenden Bereichen, verschiedenfarbige Eimer und dazu passende Reinigungstextilien einzusetzen. Es ist das übliche 4-Farb-System des Gebäudereinigerhandwerks anzuwenden, also:

| | |
|---|---|
| ROT | Toiletten, Urinale, Fliesen im direkt angrenzenden Bereich („Spritzbereich“) |
| GELB | übrige sanitäre Einrichtungen und Ausstattung (z.B. Waschbecken, Armaturen, Ablagen, Fliesenwände, Trennwände, Türen) |
| BLAU | Einrichtung und Ausstattung bei Nutzflächen (z.B. Schreibtische, Schränke, Türen, Arbeitsflächen, Heizkörper, Fensterbänke, Stühle etc.) |
| GRÜN | Oberflächenreinigung im Küchenbereich |

Dem Reinigungswasser ist ggf. Reinigungs- oder Desinfektionsmittel beizumischen, wobei die vorgeschriebenen Konzentrationen einzuhalten sind. Es gilt der Grundsatz: So wenig wie möglich, so viel wie nötig. Das Wasser ist ausschließlich in den dafür vorgesehenen Ausgussbecken zu entnehmen und das Schmutzwasser dort zu entsorgen. Einzelabsprachen mit dem AG sind möglich. Weiterhin sind alle gesetzlichen Grundlagen wie z. B. Infektionsschutzgesetz, Arbeitsstättenrichtlinien, Arbeitsstättenverordnung, Chemikaliengesetz und Gefahrstoffverordnung einzuhalten, um den einwandfreien Hygienezustand und die Arbeitssicherheit zu gewährleisten.

Insgesamt muss zudem ein bedarfsgerechter Wechsel der Wischbezüge erfolgen. Das bedeutet, der Wischbezug muss gewechselt werden, wenn dieser einen zu hohen Verschmutzungsgrad aufweist und z.B. Wischspuren entstehen oder vorliegende Verschmutzungen nicht mehr aufgenommen werden können. Während der Reinigung ist auf ein regelmäßiges Wechseln der Wischbezüge sowie auf ein regelmäßiges Wechseln des Wischwassers zu achten.

### 5.11 Eigenkontrollen des AN, Nachbesserungen

Der AN ist verpflichtet, ständig durch Eigenkontrolle die vereinbarte Qualität der Reinigungsarbeiten zu überprüfen und die Qualitätsanforderungen hierzu zu sichern. Eigenkontrollen sind gemäß den Vorgaben in **Kapitel 16** (Qualitätsmanagement) sowie gemäß dem bezuschlagten Konzept des AN zur Qualitätssicherung umzusetzen.

Reinigungsmängel sind unverzüglich zu beseitigen. Bei Nicht- oder Schlechterfüllung gilt der Grundsatz der Nachbesserung. Ist eine Nachbesserung nicht möglich (z.B. bei einer täglichen Reinigung) oder zweckmäßig (z.B. bei fehlender Ausführung von Teilleistungen deren Nacharbeitung nicht im Verhältnis zum Aufwand steht), so behält sich der AG das Recht vor, den Rechnungsbetrag entsprechend zu mindern. Auch hier kommt in Betracht, dass die zu zahlende Vergütung einen durch die Schlechterfüllung entstandenen und nach I und II, § 280 „Schadensersatz wegen Pflichtverletzung“ I und III BGB zu ersetzenden Schaden darstellt.

Soweit wegen nicht vertragsgemäßer Ausführung Einschränkungen des Hygienestandards und der Optik gemacht werden müssen (z.B. Aufbau von Kalkablagerungen, Schmutz- und

Pflegemittelkrusten, etc.), kann der AG verlangen, dass unverzüglich durch eine nicht zu vergütende Sonderreinigung der vertraglich vereinbarte Zustand wiederhergestellt wird.

## 5.12 Reinigungszeiten

Der AN ist verpflichtet, die Reinigungsarbeiten so auszuführen, dass der Betrieb in den Objekten des AG nicht behindert wird. Die Reinigungszeiten können jedoch veränderlich sein und den Erfordernissen des AG angepasst werden. Dem AN wird hierzu eine frühzeitige Mitteilung gegeben. Durch die Umstellungen entstehen dem AG keine weiteren Kosten, sofern diese nicht in die zuschlagsberechtigten Zeiten fallen.

Die Unterhalts-, Grund- und Sonderreinigungen sind grundsätzlich außerhalb der regulären Dienst-, Arbeits- oder Besuchszeiten, unmittelbar nach Dienstende des zu reinigenden Gebäudes durchzuführen. Ausnahmen hiervon bedürfen der vorherigen Zustimmung der AG oder dessen Beauftragten.

Den rechtzeitigen Beginn der Reinigungszeiten hat der AN selbst festzulegen, wobei dieser mit dem AG abzustimmen ist (bspw. Reinigungszeitfenster 16:00 – 22:00 Uhr: der AN hat das Personal so einzuplanen, dass um spätestens 22:00 Uhr alle notwendigen Leistungen erfüllt wurden.). Die aktuellen **Reinigungszeiten** sind der **Anlage B0 Objektübersicht** zu entnehmen.

Lärmbelästigende und betriebsstörende Arbeiten sind außerhalb der Geschäftszeiten des AG und ggf. nach erfolgter Terminabstimmung mit - bei Bedarf auch nachts oder am Wochenende durchzuführen. Für ggf. notwendige Arbeiten außerhalb der zuschlagsfreien Zeit gelten die jeweiligen tariflichen Bestimmungen, welche gesondert abgerechnet werden.

Kann der Zeit- und Ausführungsplan vom AN unvorhersehbar nicht eingehalten werden, so hat der AN unverzüglich unter Angabe der Gründe hierüber zu unterrichten.

Der AN übernimmt sämtliche in der Leistungsbeschreibung genannten Tätigkeiten in eigener Verantwortung.

Darüber hinaus können auch Reinigungen an Sonn- und Feiertagen erforderlichen werden, etwa bei Schulveranstaltungen oder Umbaumaßnahmen. Der AN stellt dafür ausreichend Personal zu Verfügung.

## 5.13 Anforderungen an Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel

### Verwendung von Reinigungsmitteln

Jedes Reinigungsmittel erfüllt entweder

- die Anforderungen des EU-Umweltzeichens („EU-Blume“) für Reinigungsmittel für harte Oberflächen (EU) 2017/1217. Die Anforderungen können unter folgendem Link heruntergeladen werden:

https://eu-ecolabel.de/fileadmin/user_upload/Documents/PG006-039_7PG_/Einzelne_PG/DE/Vergabegrundlage_2017-1217_DE.pdf

oder

- die Anforderungen des Umweltzeichens Blauer Engel, DE-UZ 194, Ausgabe Juli 2018. Die Anforderungen können unter folgendem Link heruntergeladen werden: https://produktinfo.blauer-engel.de/uploads/criteriafile/de/DE-UZ%20194-201807-de%20Kriterien_V5-20-06-22.pdf

Auf folgende Reinigungsmittel ist zu verzichten:

- Spülkastenzusatzstoffe, WC-/Spülkasteneinhänger, WC-Steine, Duft/ Reinigungssteine für Urinale;
- Lufterfrischer/Duftspender für WC und Waschräume;
- Chemische Abflussreiniger.

Für Reinigungsmittel, die verdünnt anzuwenden sind, müssen vom Bieter zur Herstellung der Gebrauchslösung geeignete Dosierhilfen verwendet werden.

Für jedes verwendete Reinigungsmittel müssen ein Sicherheitsdatenblatt, ein technisches Datenblatt mit Hinweisen zu den Inhaltsstoffen sowie eine Gebrauchsanweisung mitgeliefert werden. Sie sind mitsamt der ggf. erforderlichen Betriebsanweisung im Objekt vorzuhalten und auf Verlangen des AG vorzulegen.

Auf den vorsorgenden Einsatz von Desinfektionsmittel bzw. Desinfektionsreiniger ist zu verzichten, soweit es sich nicht um hygienisch anspruchsvolle Bereiche, z. B. Krankenhäuser, Küchen oder Schwimmhallen, handelt und/oder ein Hygieneplan den Einsatz von Desinfektionsmittel bzw. Desinfektionsreiniger vorschreibt, der AG dies gezielt im Einzelfall anordnet oder rechtliche Anforderungen, z. B. gemäß Infektionsschutzgesetz, dem entgegenstehen.

Andere eingesetzten Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel bedürfen der Abstimmung mit dem AG. Der AG behält sich, auch unter dem Gesichtspunkt der Gesundheitsvorsorge, vor, die Verwendung bestimmter Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel bzw. Chemikalien ohne nähere Begründung zu untersagen oder vorzuschreiben. Der AN verpflichtet sich zur unentgeltlichen Abgabe von Proben der von ihm verwendeten Mittel zwecks Prüfung durch eine vom AG zu bestimmender Stelle. Der AN trägt die Kosten der Prüfung. Wenn diese ergibt, dass die von ihm verwendeten Mittel nicht den Vertragsbestimmungen entsprechen und/oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften verboten sind, behält sich der AG Schadenersatzansprüche vor.

Vorliegende Pflegeanleitungen sind zu beachten. Die eingesetzten Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel und Techniken sind darauf abzustimmen.

In Einzelfällen kann der AG Vorgaben zur ordnungsgemäßen Lagerung von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln bzgl. Mengen, Behältergrößen etc. machen, welche vom AN befolgt werden müssen.

## 6 Hinweis zu der Kalkulation der Unterhaltsreinigung

Innerhalb der Leistungsverzeichnisse, dieser Leistungsbeschreibung und des Qualitätsmanagements sind für die einzelnen Raumgruppen die zu erbringenden Reinigungstätigkeiten und Qualitätsanforderungen für sämtliche Objekte im Detail erläutert. Der Bieter hat die beschriebenen Leistungen und Qualitätserwartungen für die Unterhaltsreinigung je Raumgruppe zu berücksichtigen in einer seiner Kalkulation einzuplanen. Die Lohnkosten sowie die Kosten für die eigenen Verbrauchsmaterialien (wie z.B. Reinigungsmaterial und -utensilien) sowie die Gestellung von Maschinen und Geräten müssen in dem Stundenverrechnungssatz enthalten sein (diese Aufzählung gilt als Hinweis und ist nicht als abschließende Anforderung zu verstehen).

Der AN ist zur Einhaltung der Bestimmung des geltenden Lohn- und Rahmentarifvertrages für das Gebäudereinigerhandwerk aufgrund von Allgemeinverbindlichkeitserklärungen verpflichtet. Anhand des Reiters „Urkalkulation StVS“ (Preisverzeichnis) wird die inhaltliche, rechnerische und nachvollziehbare Kalkulation des angegebenen StVS im Bedarfsfall überprüft. Tariflohn, Soziallöhne, AG-Anteile zur Sozialversicherung müssen den gesetzlichen und tariflichen Vorgaben entsprechen. Zusammen mit den sonstigen auftrags- und unternehmensbezogenen Kosten sowie Wagnis und Gewinn muss die Kalkulation des StVS die Auskömmlichkeit des Angebots gewährleisten.

Erscheinen Angebote im Verhältnis zu der zu erbringenden Leistung ungewöhnlich niedrig, behält sich die Vergabestelle vor, die Angebote weiter aufzuklären.

## 7 Leistungen zum Vertragsbeginn und -ende

Auftragsvorbereitung und Start-up-Phase orientieren sich zeitlich am Vertragsbeginn. Sie unterscheiden sich sowohl von den Leistungsinhalten als auch von genauen Terminen der Leistungserbringung. So startet die **Auftragsvorbereitung** bereits vor Vertragsbeginn und endet mit Vertragsbeginn. Die **Start-up-Phase** startet mit Vertragsbeginn und endet nach 3 Monaten. Sie ist parallel zum Regelbetrieb durchzuführen. Der Regelbetrieb startet mit Vertragsbeginn.

Im Folgenden werden die im Rahmen der Auftragsvorbereitung und des Start-up vom AN zu erbringenden Leistungen beschrieben.

## 7.1 Leistungen zur Auftragsvorbereitung

Es handelt sich um Einmalleistungen vor Vertragsbeginn. Die Auftragsvorbereitung beginnt nach Rücksprache mit dem AG und endet mit dem offiziellen Termin des Vertragsbeginns bzw. mit Bestätigung der Objektübernahme durch den AN, die spätestens mit Vertragsbeginn zu erfolgen hat. Im Rahmen der Auftragsvorbereitung sind folgende Leistungen durch den AN zu erbringen.

- Einarbeitung in die allgemeinen Objektgegebenheiten
- Terminliche und inhaltliche Abstimmung mit den Bestandsdienstleistern zur Vorbereitung des Regelbetriebes und der Start-up-Phase
- Identifikation aller Schnittstellen im Gebäudebetrieb
- Abstimmung der objektspezifischen Ausführungszeiten von Regelleistungen wie zum Beispiel der Unterhaltsreinigung
- Abstimmung über die objektspezifischen Zugänglichkeiten für die Reinigungsleistungen
- Die Einweisung in die einzelnen Flächen erfolgt durch den AG bzw. durch seinen Vertreter

Eine gesonderte Vergütung der Leistungen zur Auftragsvorbereitung erfolgt nicht. Die Kosten hierfür sind in den jeweiligen Positionen des Preisverzeichnisses verrechnet.

## 7.2 Leistungen zum Start-up (Einmalleistung)

Es handelt sich um eine Einmalleistung ab dem Vertragsbeginn.

Die Start-up-Phase soll innerhalb eines Zeitrahmens von 3 Monaten abgeschlossen sein. In der Start-up-Phase ist das Auftrags-Ergebnis- und Leistungsverzeichnis sowie den Flächenverzeichnissen gewissenhaft und kritisch mit den örtlichen Gegebenheiten abzugleichen, damit ein reibungsloser Leistungsantritt erfolgt.

Entsprechend den definierten Begriffen sind folgende Leistungen durch den AN zu erbringen.

- Übernehmen aller vertragsgegenständlichen Flächen inkl. der bestehenden Dokumentationen
- Aufbau eines geeigneten Dokumentations- und Reportingsystems in Abstimmung mit dem AG

In der Start-up-Phase können wöchentliche Abstimmungen zwischen dem AG und dem AN stattfinden. Sobald sich der Regelbetrieb eingestellt hat, werden regelmäßige Termine für Jour-fixe Gespräche zwischen dem AG und dem AN abgestimmt.

Der AN hat einen detaillierten Einweisungsplan zu erstellen und abzuarbeiten. Der Umfang der Einweisung und die Übernahme der Flächen sind zu protokollieren. Inhalte der Dokumentation zur Flächenübernahme sind mindestens:

- Umfang der Begehungen
- Mängel an Flächen
- Anforderungen aus der Flächennutzung und Umsetzung
- Einweisung des Mitarbeiterpools, ggf. der Nachunternehmer.

Der AN hat unmittelbar mit Vertragsbeginn innerhalb der Start-up-Phase einen Abgleich der Bestandsdaten und einen Massenabgleich, mit dem Zweck der Übernahme der Reinigungsleistungen, durchzuführen.

Das Übernehmen der infrastrukturellen Flächen beinhaltet u. a.:

- Feststellung und Beurteilung des IST-Zustands
- Überprüfung auf Einhaltung geltender Bestimmungen
- Überprüfung der Benutzerinformationen
- Erstellung einer Mängelliste inkl. Fotodokumentation
- Überprüfung der Mengen und Massen in Bezug auf die infrastrukturellen Flächen bzw. Angaben

Festgestellte Abweichungen zum Auftrags-Ergebnis- und Leistungsverzeichnis, der Flächenverzeichnisse und der Leistungsbeschreibung gegenüber den zu erbringenden Leistungen (insbesondere hinsichtlich Mengen und Massen) hat der AN dem AG spätestens bis drei Monate nach Vertragsbeginn in einem angepassten und korrigierten Ergebnis- und Leistungsverzeichnis bzw. Flächenverzeichnisse digital an den AG zu übergeben.

Eine gesonderte Vergütung der Leistungen zur Auftragsvorbereitung erfolgt nicht.

### 7.3 Bestätigung der Objektübernahme

Dem AG ist nach erfolgter Einweisung spätestens bis zur Beendigung der Start-up-Phase eine Bestätigung zur Übernahme der Tätigkeiten der Reinigungsleistungen inkl. aller Lasten und Pflichten vorzulegen. Der AN stellt dem AG eine Bescheinigung aus, in der er erklärt:

- sich umfassend und ausführlich mit den Objekten und Reinigungsflächen vertraut gemacht zu haben,
- alle Mitarbeiter vor Ort und einen ausreichenden Teil des Mitarbeiterpools in die Dienstleistungsprozesse intensiv eingewiesen zu haben,
- vollumfänglich die für die Dienstleistungserbringung erforderliche Sachkunde erlangt zu haben.

Eine gesonderte Vergütung der Bestätigung der Objektübernahme erfolgt nicht. Die Kosten hierfür sind in den jeweiligen Positionen des Preisverzeichnisses verrechnet.

### 7.4 Leistungen zum Vertragsende

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verpflichtet sich der AN zur ordnungsgemäßen und vollständigen Übergabe des Objektes und seiner Einrichtungen sowie der archivierten Dokumente und Betriebsführungsdaten an den AG bzw. an den neuen AN. Hierzu werden Abnahmen auf Grundlage, der bei der Übernahme der Objekte erstellten Dokumente mit selben Prozedere durchgeführt und dokumentiert.

Der AN gibt das Objekt in einem vom AG festzulegenden Verfahren in einem Zustand entsprechend der üblichen Abnutzung und unter Berücksichtigung des Verschleißes zum Ablauf der Vertragslaufzeit an den AG zurück. Dem AG steht es frei, für diese Rückübernahme einen neuen AN hinzuzuziehen. Vor der Rücknahme wird die Funktionstüchtigkeit der Einrichtungen sowie deren Werterhalt durch den AG und AN überprüft und protokolliert.

Der AN hat im Zuge einer Beendigung des vollständigen oder teilweisen Vertragsverhältnisses Leistungen zu erbringen, die über das Ende der regulären Leistungspflicht hinausgehen.

Ziel ist es, für den AG eine reibungslose Übergabe des bisherigen AN an den neuen Dienstleister zu erreichen. Der AN erbringt diesbezüglich insbesondere folgende Leistungen:

- Soweit während der Vertragslaufzeit entstandene Mängel etc. dem AN anzulasten sind, werden Ansprüche auf Mängelbeseitigung oder Schadenersatz auch nach Vertragsende geltend gemacht.
- Sämtliche, durch den AN erfassten Daten (Pläne, Objektdokumentationen, Schriftverkehr, rechnungsbegründende Unterlagen usw.) in EDV- und Papierformaten sind Eigentum des AG und bei Vertragsende ohne Kosten dem AG in Papier- und/oder Office kompatiblem Datenformat (Word, Excel, Access, *pdf) zu übergeben. Die Übergabe hat in geordneter und strukturierter Form zum Vertragsende zu erfolgen. Dabei sind folgende Mindestanforderungen einzuhalten:
  - die Unterlagen sind nach Standort und einzelnen Gebäuden innerhalb des Standortes geordnet
  - Erkennbarkeit der ausgeführten Leistungen gewerkespezifisch geordnet (Regelleistung gemäß Leistungsverzeichnis und optional beauftragte Leistungen)
  - nach zeitlicher Reihenfolge geordnet

- Durch den AN gespeicherte Daten sind spätestens eine Woche nach vollständiger durch den AG protokollierte Übergabe in den AN-eigenen Systemen nachweislich zu löschen.
- Begleitung von der Objektübergabe an den AG oder den nachfolgenden Dienstleister durch fachlich befähigtes Personal vor Ort im Objekt ab 3 Monaten vor Ende der Vertragslaufzeit.
- Übergabe der zu übergebenden und fortgeführten Objektdokumentationen an den AG.
- Erstellen eines Abschlussberichtes für das Objekt zum Ende des Vertragsverhältnisses. Die Inhalte entsprechen denen, die im Zuge eines Jahresberichtes zu übergeben sind.
- Rückübertragung der übernommenen Verträge.

Mit der Bestätigung der Übernahme ist keine Bestätigung der Vollständigkeit und Mangelfreiheit der Unterlagen durch den AG verbunden.

Eine gesonderte Vergütung der Leistungen zum Vertragsende erfolgt nicht.

## 8 Reporting/Berichtswesen

Der AN ist verpflichtet sämtliche reinigungsspezifische Vorgänge in den Objekten zu dokumentieren. Darüber hinaus hat der AN mittels Reporting seine Arbeiten gegenüber dem AG zu dokumentieren und zu optimieren.

Das Reporting/ Berichtswesen ist unaufgefordert an den AG gesammelt für alle Objekte des betroffenen Loses zu übergeben. Der AN hat über gewöhnliche und außergewöhnliche Vorkommnisse in den Objekten wahrheitsgetreu zu berichten. Das Reporting ist in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

Das Reporting hat monatlich zu erfolgen und ist dem AG jeweils spätestens zum 10. Werktag des Folgemonats vorzulegen.

Die Details und Inhalte des Reportings sind bei Auftragsvergabe im Rahmen der Start-up-Phase mit zwischen AG und dem AN abzustimmen. Das Reporting enthält jedoch mindestens folgende Informationen:

- Zusammenstellung der Anwesenheitszeiten (Zeiterfassung gemäß Entsendegesetz),
- Ergebnisse des Reinigungscontrollings (QM-Stufen 1 und 2, s. **Kapitel 16.1**),
- Durchgeführte Bedarfs- und Sonderleistungen (Anlass, Art und Umfang sind anzugeben)
- Mögliche Optimierungspotenziale.

Der AN ist dazu verpflichtet, dem AG den eingebrachten Stundenaufwand je Objekt und Reinigungskraft nachzuweisen. Dem AN steht es offen, hierfür ein elektronisches Zeiterfassungssystem zu nutzen oder die Anwesenheit der Reinigungskräfte in Papierlisten zu führen.

Der AG kann vom AN verlangen, an Begehungen zur Objektbeurteilung teilzunehmen.

Der AN ist zu einem monatlichen Reporting gegenüber dem AG verpflichtet.

## 9 Jour-fixe-Termine

Die Leistungsbesprechungen dienen zur Überprüfung der Leistungserbringung im vergangenen Leistungszeitraum. Die Teilnahme des Objektleiters wird vorausgesetzt.

Im Rahmen der Leistungsbesprechungen können auch gemeinsame Kontrollgänge mit dem AG in seinen Objekten stattfinden.

Innerhalb des Jour-Fixe-Termins wird die Leistungserbringung der Regelleistungen sowie erforderliche Sonderleistungen besprochen.

Der AN hat innerhalb der Jour-fixe-Termine die Ergebnisse der Eigenkontrollen zusammengefasst darzustellen. Die gemeinsame Leistungsbesprechung und -abstimmung zwischen AG und AN stellt die Abnahme der Leistung dar. Innerhalb der Leistungsbesprechung wird die Rechnungslegung für die erbrachten Sonderleistungen des vergangenen Monats abgestimmt und die Reinigungsqualität der Regelleistungen besprochen.

## 10 Personalanforderungen

Der AN muss sicherstellen, dass das von ihm eingesetzte Personal über umfassende, dem Stand der Technik entsprechende Kenntnisse, Erfahrungen und Fertigkeiten verfügt. Zudem müssen die erforderlichen Geräte, Maschinen und Mittel, um die jeweilige Leistung fachgerecht vorzubereiten und auszuführen, zur Verfügung gestellt werden. Für die Bedienung von Maschinen und Werkzeugen darf nur entsprechend nachweisbar geschultes/eingewiesenes Personal eingesetzt werden.

Das eingesetzte Personal muss über alle notwendigen Versicherungsnachweise (z.B. Krankenversicherung usw.) verfügen und die deutsche Sprache beherrschen und verstehen (Sprachniveau min. B1). Der AG behält sich ein Mitspracherecht für die Auswahl des eingesetzten Personals vor, insbesondere Objektleitung/Vorarbeiter/innen bedürfen der Zustimmung des AG.

Die Sprachkenntnisse müssen ausreichen, um insbesondere Warn-/Gefährdungshinweise, die jeweils geltenden Sicherheitsanweisungen, die Hinweise zum Arbeits- und Umweltschutz sowie die Verschwiegenheitsverpflichtungen und sonstige arbeitsvertragliche Klauseln lesen und verstehen zu können. Die Objektleitung hat über ausreichende Kenntnisse der deutschen

Sprache (Sprachniveau min. C1) in Wort und Schrift zu verfügen. Als Objektleitung bzw. Vorarbeiter darf nur entsprechend geschultes Fachpersonal mit langjähriger Erfahrung in vergleichbaren Objekten eingesetzt werden. Der AN stellt dem AG entsprechende Nachweise und Bescheinigungen zu Beginn der Vertragslaufzeit zur Verfügung. Personalwechsel erfolgt nur nach vorheriger Absprache mit dem AG und mit einem Vorlauf von mindestens 14 Werktagen.

Der AG ist berechtigt, das Personal auf Zuverlässigkeit zu überprüfen und nach seiner Ansicht unzuverlässige Reinigungskräfte abzulehnen.

Der AN verpflichtet sich dem AG, unter Einhaltung der DSGVO, zum Auftragsstart eine Personalliste (Mitarbeiterliste) mit Angabe der Beschäftigungsform und täglichen Arbeitsstunden unaufgefordert vorzulegen und bei Änderungen im Personalstamm diese sofort zu aktualisieren und ebenfalls unaufgefordert vorzulegen. Der AG erwartet, dass Vertretungen, auch kurzfristige, vorher angekündigt werden und in der jeweils aktuellen Personalliste geführt werden. Eine Auswechslung hat schnellstmöglich ohne Qualitätsverlust zu erfolgen.

Neue, in den Objekten des AG tätige Mitarbeiter, sind generell und unabhängig der Position dem AG bzw. dem jeweiligen Objektverantwortlichen (benannt durch AG) vorzustellen.

Der AG ist berechtigt, unter Einhaltung der DSGVO, die zur Lohnabrechnung vorgesehenen Stundenlisten auf Nachfrage einzusehen.

Der AN stellt das erforderliche Personal für die vereinbarten Leistungen und stellt eine geeignete und eingewiesene Vertretung im Urlaubs- und Krankheitsfall sicher.

### 10.1 Vertragskoordinator

Der AN bestellt einen verantwortlichen Mitarbeiter seines Hauses als zentralen Ansprechpartner für alle vertragsrelevanten Belange. Dies bindet kaufmännische und technische Belange ein.

### 10.2 Impfnachweis

Mitarbeiter, die in den Gemeinschaftsreinrichtungen (bspw. Asylunterkünfte) eingesetzt werden, müssen vor Aufnahme Ihrer Tätigkeit einen Nachweis über eine Masernimpfung vorlegen.

### 10.3 Präsenzzeiten Aufsichtspersonal

Der AN stellt zur ordnungsgemäßen Kontrolle seines Personals / der ausgeführten Reinigungsleistungen Aufsichtskräfte (Vorarbeiter/in und Objektleitung). Eine Objektleitung je Los ist zwingend einzusetzen.

Das Aufsichtspersonal muss folgende Präsenzzeiten in den Objekten durchschnittlich **mindestens** leisten:

a) Objektleitung; 1,5 Stunden wöchentlich

b) eine/n Vorarbeiter/in; Montag bis Freitag, während der Reinigungszeit, für eine Zeitspanne von werktäglich 3 Stunden (verteilt auf alle Objekte – Schwerpunkte sind das Rathaus, der Bauhof und Haus Fuhrmann). Es ist sicherzustellen, dass mindestens einmal pro Woche jedes Objekt besucht wird.

**Die Kosten der Präsenzzeiten sind im Stundenverrechnungssatz der Unterhaltsreinigung einzukalkulieren.**

Der AG weist ausdrücklich darauf hin, dass die Einweisung des Personals sowie die Sicherstellung einer qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Vordergrund stehen. Reichen die vorgesehenen Anwesenheitszeiten hierfür nicht aus, ist der AN verpflichtet, die erforderliche zusätzliche Anwesenheit **ohne Mehrkosten für den AG** sicherzustellen.

### 10.4 Mindestanforderungen Objektleitung

Der AN hat für die Unterhaltsreinigung beim AG eine Objektleitung einzusetzen. Diese Objektleitung ist für die gesamtheitliche Betreuung aller Objekte des betreffenden Loses zuständig und soll somit für eine einheitliche Leistungsausführung entsprechend der Qualitätserwartungen Sorge tragen. Die Objektleitung muss bei Bedarf für eine persönliche Rücksprache vor Ort mit dem vom AG benannten Ansprechpartner zur Verfügung stehen, dies muss jedoch mindestens 1 x monatlich erfolgen. Hierzu sind der genaue Zeitpunkt und Ort mit dem AG rechtzeitig abzustimmen. Bei Bedarf, wie z.B. Sonderreinigungen, Reinigungsmängeln etc. ist der Einsatz der Objektleitung zu erhöhen. Ein eigenverantwortliches Handeln des AN und die hiermit verbundene, bedarfsgerechte Planung der Objektleitung wird vom AG zwingend erwartet.

Die Objektleitung ist dem AG bei Vertragsaufnahme namentlich zu benennen. Die Objektleitung ist Hauptansprechpartner für den AG, ein Wechsel der Objektleitung während der Vertragslaufzeit ist möglichst zu vermeiden.

**Mindestanforderungen Objektleitung:**

- Ausbildung als Gebäudereiniger/in oder vergleichbare Ausbildung
- Mehrjährige Berufserfahrung als Objektleiter für den Bereich der Unterhaltsreinigung
- Erfahrung in der praktischen Gebäudereinigung
- Erfahrungen im Bereich der ergebnisorientierten Unterhaltsreinigung
- Kenntnisse der Reinigungstechniken und –chemie, Ergebnis- und Leistungsverzeichnisse sowie Kenntnisse zu den vertraglichen Rahmenbedingungen beim AG

- Sicheres Beherrschen der deutschen Sprache (Sprachniveau min. C1) in Wort und in Schrift
- Sicherer Umgang mit gängigen PC-Anwendungen (vor allem Microsoft-Office Paket)
- Führungsverantwortung und Entscheidungskompetenzen
- Einwandfreies polizeiliches Führungszeugnis und keine Vorstrafen
- Kenntnisse der Arbeitsvorbereitung
- Beherrschung der einschlägigen Arbeitssicherheitsvorschriften
- Erreichbarkeit per Telefon und/oder E-Mail an Wochentagen von 07:00-17:00 Uhr

**Aufgaben Objektleitung (nicht abschließend):**

- Organisation, Koordination und Steuerung der Reinigungstätigkeiten
- Personaleinsatzplanung (Revier-/Arbeitspläne)
- Steuerung der Prozesse
- Koordination des operativen Personals
- Einweisung / Schulung des Personals
- Abwicklung von Reklamationen
- Kontinuierliche Kontrolle und Überwachung der Vertragsleistungen
- Bearbeitung von Mängelanzeigen
- Dokumentation der gesamten Kostenentwicklung in monatlichen Zyklen für den AG
- Erarbeitung, Festlegung und Durchsetzung von Optimierungsmaßnahmen in Abstimmung mit dem AG
- Regelmäßige Abstimmung des Qualitätsmanagements mit dem AG
- Detailliertes Berichtswesen für den AG
- Durchführung von Reinigungskontrollen (Eigenkontrollen und offizielle Kontrollen mit dem AG)

### 10.5 Mindestanforderungen Vorarbeiter/in

Um eine ordnungsgemäße und einwandfreie Reinigung sicherzustellen, hat der AN darüber hinaus Reinigungskräfte in der Funktion als Vorarbeiter/in mit völligem **unproduktivem Anteil** der Arbeitszeit (für Aufsicht und Organisation) einzusetzen. Diese müssen über ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache (Sprachniveau min. B2) zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Aufgaben verfügen.

**Mindestanforderungen Vorarbeiter/in:**

- Ausbildung als Gebäudereiniger/in oder vergleichbare Ausbildung
- Mehrjährige Berufserfahrung in der Unterhaltsreinigung
- Sicheres Beherrschen der deutschen Sprache (Sprachniveau min. B2) in Wort in Schrift

- Führungsverantwortung und Entscheidungskompetenzen im Rahmen des Verantwortungsbereichs
- Kenntnisse der Reinigungstechniken und –chemie, Ergebnis- und Leistungsverzeichnisse sowie Kenntnisse zu den vertraglichen Rahmenbedingungen beim AG
- Einwandfreies polizeiliches Führungszeugnis und keine Vorstrafen
- Erreichbarkeit per Telefon und/oder E-Mail an Wochentagen während den Reinigungszeiten

**Aufgaben Vorarbeiter/in (nicht abschließend):**

- Steuerung / Nachschulung des operativen Personals
- Auftragsbearbeitung
- Abwicklung von Reklamationen
- Bearbeitung von Mängelanzeigen
- Laufende Qualitätskontrollen
- Aufzeigen von Optimierungspotenzialen
- Erreichbarkeit per Telefon und/oder E-Mail an Wochentagen von 08:00-17:00 Uhr

### 10.6 Arbeitskleidung

Das durch den AN eingesetzte Personal trägt während der Arbeitszeit in den Reinigungsobjekten eine saubere und unauffällige, vom AN gestellte Arbeitskleidung. Die Arbeitskleidung ist mit der Firmierung und/oder einem Firmenlogo des AN und ggf. einem Namensschild zu versehen. Auf ein ordentliches Erscheinungsbild wird Wert gelegt, die Arbeitskleidung ist bei Vertragsbeginn mit dem AG abzustimmen. Die Arbeitskleidung muss allen Vorgaben des Arbeitsschutzes (bspw. geschlossene, rutschfeste Schuhe, Schutzhandschuhe) und der Hygienevorgaben entsprechen und ist dem Reinigungspersonal kostenlos zur Verfügung zu stellen.

### 10.7 Einweisung und Schulung des Personals

Ein optimaler Kenntnis- und Informationsstand des eingesetzten Personals im Hinblick auf die auszuführenden Tätigkeiten und die Räumlichkeiten vor Ort ist sicherzustellen.

Die Mitarbeiter des AN müssen vom AN (Objektleitung) in ihre speziellen Arbeitsbereiche, für die sie zuständig sind, eingewiesen werden. Die Kosten für diese Einweisungen werden nicht gesondert vergütet. Der AN hat hierfür Personaleinsatzpläne zu erstellen, aus denen der Einsatz des Personals (Namen) im Zusammenhang mit den betreffenden Dienstleistungen hervorgeht. Die Personaleinsatzpläne der jeweiligen Mitarbeiter sind dem AG rechtzeitig vor dem Beginn der Implementierungsphase und laufend aktualisiert zur Verfügung zu stellen.

Für die Bedienung von Maschinen und Geräten darf nur entsprechend geschultes und eingewiesenes Personal eingesetzt werden. In den Bereichen, in denen eine Pflicht zur Unterweisung besteht, sind diese jährlich nachzuweisen. Der AN hat sein Personal bei der Arbeit zu beaufsichtigen, einzuweisen und fortlaufend auf eigene Kosten zu schulen und dies zu dokumentieren. Zum Nachweis der Erfüllung dieser Anforderungen muss der AN das einzusetzende Personal namentlich benennen und bestätigen, dass nach seinem Kenntnisstand keine Bedenken bestehen. Diese Bestätigung hat der AN bei jedem Personalwechsel sowie mindestens einmal jährlich zu wiederholen. Der AG hat das Recht, bei Verletzung dieser Maßgaben vom AN den unverzüglichen Austausch einzelner Mitarbeiter zu verlangen.

Der AN hat bei der Ausführung seiner Leistungen darauf zu achten, dass die innerbetrieblichen Abläufe des AG nicht gestört oder behindert werden.

Erzeugt das Verhalten des Personals des AN eine schlechte Außenwirkung, die Störungen interner Arbeitsprozesse oder die Beschädigungen der Gebäudesubstanz, so wird zunächst die Gesamt-Objektleitung des AN davon in Kenntnis gesetzt, um die Abstellung der Mängel unmittelbar sicher zu stellen. Wird nicht unverzüglich bzw. max. innerhalb von 24 Stunden keine Abhilfe geschaffen, so ist der AG berechtigt, selbst auf das Personal des AN zuzugehen und kurzfristig die Mängelabstellung zu fordern, nötigenfalls unter Hinweis darauf, die Arbeiten einzustellen und auf Kosten des AN einen tolerierbaren Zustand herstellen zu lassen.

Der AN muss unmittelbar mit Beginn der Implementierungsphase mit der ggf. neuen Personalrekrutierung beginnen und für das geplante Personal die notwendigen Einweisungen und Schulungen ausführen. Dies gilt auch für das Bestandspersonal (inkl. Springerpool) sowie Personal von Unterauftragnehmern. Am Tag des Regelbetriebs des AN müssen die bereichsspezifischen Schulungen und Einweisungen ausgeführt sein. Durch den AG erhält der AN umfassende, projektspezifische Einweisungen in:

- die nutzerbezogenen Ausstattungen (z.B. Alarmanlagen, Schließsysteme)
- objektspezifische Anforderungen

### 10.8 Weisungsbefugnis

Das eingesetzte Personal unterliegt grundsätzlich den Weisungen des AN bzw. dessen Beauftragten.

Bei Gefahr im Verzug und besonderen Vorkommnissen sind der AG, sowie dessen Beauftragte jederzeit berechtigt, dem eingesetzten Personal Weisungen zu erteilen.

## 11 Geräte und Materialien

Der AN stellt alle zur Durchführung der vertraglichen Reinigungsarbeiten erforderlichen Maschinen, Geräte, Materialien sowie Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel.

Es kommen nur hochwertige und einwandfreie Materialien, Geräte und Maschinen mit bestimmungsgemäßem Gebrauch zur Verwendung. Auf Wunsch des AG werden aufgrund des Alters oder durch starke Nutzung minderwertige Maschinen oder Geräte ausgetauscht.

Der Einsatz von Reinigungsmaschinen und -geräten ist unter Beachtung der Grundforderung nach werterhaltender Reinigung gestattet. Der AN hat den AG entsprechend über den Einsatz von Maschinen vorab zu informieren.

Eine Auflistung der Geräte, Reinigungs- und Hilfsmittel ist dem AG während der Implementierungsphase unaufgefordert vorzulegen. Pflegeanleitungen der Hersteller sind in jedem Fall zu beachten und werden – falls erforderlich - im Zuge der Implementierungsphase übergeben.

Die Reinigungswagen und –materialien dürfen vom Reinigungspersonal nicht unbeaufsichtigt gelassen werden. Die Reinigungsmittel und –geräte dürfen für Unbefugte nicht erreichbar sein.

Die zum Einsatz kommenden Reinigungsmittel sowie die eingesetzten Reinigungstechniken müssen dem neuesten Stand in Bezug auf Umweltverträglichkeit und Entsorgungsmöglichkeit entsprechen. Umweltfreundliche Reinigungsmittel, die mit dem EU Ecolabel gekennzeichnet sind - sind bevorzugt einzusetzen.

**Alle Reinigungsgeräte, Verbrauchsmaterialien (wie z.B. Abfallbeutel), Reinigungs- und Hilfsmittel sind vom AN in die Angebotspreise einzurechnen**.

## 12 Verbrauchsmaterial

Der AG übernimmt die Beschaffung von WC- und Handtuchpapier, Waschlotion und Desinfektionsmittel für die entsprechenden Spender sowie WC-Bürsten und Hygienebeutel. In dem zentralen Lager werden die Verbrauchsmaterialien für den AN bereitgestellt, dieser führt die notwendige Bestückung von dort durch. Der AN muss dem AG rechtzeitig Bescheid geben, wenn Nachbestellungen notwendig sind.

Der AN übernimmt die Verteilung der o.g. Verbrauchsmaterialien im Zuge der Unterhaltsreinigung. Der AN sichert zu, sein Personal zu einem sparsamen Umgang mit den bereitgestellten Materialien anzuhalten und dies durch das zuständige Aufsichtspersonal (Objektleiter, Vorarbeiter) überwachen zu lassen.

## 13 Schlüssel- /Transpondermanagement

Über Lage und Zugang der Gebäude wird der AN durch den AG eingewiesen. Der AN hat seine Kenntnisnahme der Unterweisung schriftlich zu bestätigen. Für den Zugang zu den verschiedenen Reinigungsobjekten erhält der Dienstleister objektbezogene Schlüssel und/oder Transponder, die ihm den Zugang ermöglichen.

Über die Übergabe der Schlüssel und/oder Transponder ist ein schriftliches Protokoll zu erstellen. Die zur Verfügung gestellten Schlüssel und/oder Transponder müssen ausnahmslos an Ketten, an der Kleidung der jeweiligen Reinigungskraft befestigt werden. Ein verantwortungsbewusstes Handeln wird vorausgesetzt. Der AN haftet für alle durch den Verlust eines Schlüssels und/oder Transponders entstandenen Schäden.

Die Verwendung von Ersatzschlüsseln oder die Beschaffung von Ersatzschlüsseln ist strengstens untersagt.

**Das Fehlen von Schlüsseln und sonstige Unregelmäßigkeiten sind dem AG oder seiner beauftragten Person unverzüglich zu melden.**

## 14 Abfallentsorgung

Die Entsorgung der in den Objekten des AG anfallenden Abfälle ist entsprechend der gesetzlichen Vorgaben auszuführen. Kernelemente sind die Abfallrahmenrichtlinie (Richtlinie 2008/98/EG) sowie das Gesetz zur Förderung der Kreislaufwirtschaft und Sicherung der umweltverträglichen Bewirtschaftung von Abfällen (Kreislaufwirtschaftsgesetz, KrWG). Der AN hat sich stets über die aktuellen gesetzlichen Vorgaben zu informieren und die Entsorgung konform zu den Vorgaben auszuführen.

Alle Abfälle / Wertstoffe werden ohne weitere Vermischung zu den in unmittelbarer Nähe zum Objekt befindlichen Entsorgungsplätzen verbracht und in die dafür vorgesehenen, zentralen Behälter fachgerecht eingeworfen.

- Abfallbehälter sind jeweils mit den entsprechenden Müllsäcken zu bestücken. Die Leistungen sind im Zuge der Unterhaltsreinigung der Räume auszuführen.
- Sofern durch den Nutzer vorab der Abfall in getrennten Fraktionen entsorgt wird, sind diese Fraktionen getrennt vom AN zu erfassen und in die entsprechenden Behälter fachgerecht einzuwerfen.

Werden Reinigungsmittel oder andere chemische Zusätze verwendet, die nicht ohne Neutralisierung dem Abwasser zugeführt werden dürfen, macht sich die AN nach § 19 L WHG strafbar. Schäden, die durch unsachgemäße Handhabung entstehen, gehen ebenso zu seinen Lasten, wie die Auferlegung von Bußgeldern.

## 15 Abnahmen

Grundsätzlich sind die ausgeschriebenen Leistungen gem. den Leistungsverzeichnissen zu erbringen. Der AG ist nicht verpflichtet, die vom AN erbrachten Werkleistungen jeweils förmlich abzunehmen.

Auf Anforderung des AG sind jederzeit Kontrollrundgänge mit der dafür zuständigen Person des AN (Objektleitung bzw. Vorarbeiter) durchzuführen. Der AG behält sich das Recht vor, unabhängig von den gemeinsamen Kontrollen mit dem AN, allein bewertete Kontrollen

durchzuführen. Da bei der Unterhaltsreinigung in der Regel für täglich anfallende Arbeiten im Sinne eines Werkvertrages keine Nachbesserungen möglich sind, können vom AG für nicht erfüllte Leistungen Rechnungsabzüge vorgenommen werden.

# 16 Qualitätsmanagement

Der AG erwartet von dem AN eine qualitativ hochwertige Reinigungsleistung, welche nachhaltig erbracht und abgesichert wird. Die Nutzer, Schüler und Mitarbeiter der Gemeinde Weilerswist müssen sich in einem sauberen Umfeld bewegen können. Es ist daher nach Auffassung des AG unentbehrlich, die Reinigungsleistungen gesteuert und konzeptionell durchdacht anzugehen.

Der AG unterscheidet die zu reinigende Räume nach Nutzungsarten (Raumgruppen). Auf Basis dessen hat der AG Leistungsverzeichnisse je Raumgruppe entwickelt und hat eindeutige Tätigkeitsvorgaben als Mindestanforderung hinterlegt. Die vertraglich vereinbarten Reinigungsleistungen bzw. das definierte Ergebnis sind mit hierfür geeigneten Qualitätssicherungssystemen regelmäßig nachzuweisen.

Das QMS dient zur Überwachung, Kontrolle und ordnungsgemäßen Ausführung der vertragsgegenständlichen Leistungen. Die internen Überwachungsergebnisse sind zu dokumentieren und werden im Rahmen gemeinsamer Qualitätsaudits anlassbezogen und stichprobenartig ausgewertet.

## 16.1 Stufen der Qualitätsmessung

Der AG definiert 3 Stufen der Qualitätssicherung:

- Arbeitsbegleitende Eigenkontrolle des AN (QM-Stufe 1)
- Qualitätskontrolle durch das QM-System des AN (QM-Stufe 2)
- Qualitätskontrollen durch den AG (QM-Stufe 3)

Durch das mehrstufige System soll dem AN eine frühzeitige Identifikation von Mängeln/Schwachstellen ermöglicht werden und eine höhere Qualitätswahrnehmung und Eigenverantwortung des AN gefördert werden. Der AG kann sich auf die Ergebnisse der AN-Kontrollen (Eigenkontrollen) stützen und gezielt Stichproben oder zusätzliche Prüfungen durchführen. Dies schafft ein faires, ausgewogenes System mit gegenseitigem Vertrauen und Überprüfungsmöglichkeiten.

### 16.1.1. QM-Stufe 1: Arbeitsbegleitende Eigenkontrollen des AN

Der AN ist verpflichtet, je Gebäude, Arbeitskontrollen durchzuführen.

Der AN führt hierzu während und nach Abschluss der täglichen Reinigungsarbeiten eine eigenverantwortliche Kontrolle der ausgeführten Leistungen durch. Ziel der Eigenkontrolle ist die Sicherstellung der vereinbarten Reinigungsqualität, die Unterstützung des operativen Personals hinsichtlich Rückfragen zur Leistungsberingung sowie die frühzeitige Erkennung und Behebung von Mängeln.

Die Zyklen sind abhängig von Objektgröße und Personaleinsatz, die genauen Zyklen der Arbeitskontrollen werden AG und AN im Zuge der Implementierung abstimmen/festlegen, eine **mindestens wöchentliche** Kontrolle je Gebäude ist jedoch zwingend erforderlich.

Die arbeitsbegleitende Eigenkontrolle umfasst insbesondere:

- Sichtprüfung der gereinigten Flächen (z. B. Böden, Sanitärbereiche, Abfallbehälter) auf Sauberkeit und Ordnung
- Überprüfung der Vollständigkeit der beauftragten Reinigungsleistungen gemäß Leistungsverzeichnis
- Prüfung der Nebenleistungen (Nachfüllen von Verbrauchsmaterialien, Räume verschlossen, Fenster geschlossen)
- Kontrolle des ordnungsgemäßen Einsatzes von Reinigungsmitteln und -geräten
- Zusätzliche Feststellung von Verschmutzungen, Beschädigungen oder besonderen Vorkommnissen im Objekt
- Anforderung der unverzüglichen Nachreinigung bei festgestellten Mängeln im Rahmen der Eigenkontrolle

Das geforderte Ergebnis der Reinigung gemäß Leistungsverzeichnis soll in dieser Kontrolle Berücksichtigung finden, ohne dabei den Anspruch an eine Kontrolle gemäß QM-Stufe 2 zu erfüllen.

Besonderheiten (Vorkommnisse, nicht ausführbare Reinigung, da Raum in Nutzung etc.) sind in einem Reinigungs- und Kontrollbuch oder gleichwertig zu dokumentieren und sofort dem AG zu melden und werden zusätzlich im nächsten Jour fixe ausgewertet bzw. angepasst. Das Reinigungs- und Kontrollbuch oder gleichwertig muss auch für den AG einsehbar sein und kann auch zur Anzeige von Mängeln (Reinigungsfehler) Verwendung finden.

Zur Qualitätssicherung ist der Einsatz von fachlich geschulten und qualifizierten Vorarbeitern und/oder Objektleitern in allen Vertragsobjekten erforderlich.

Das geforderte Ergebnis der Reinigung gemäß Leistungsverzeichnis soll in dieser Kontrolle Berücksichtigung finden, ohne dabei den Anspruch an eine Kontrolle gemäß QM-Stufe 2 zu erfüllen.

Die Durchführung der Eigenkontrolle ist zu dokumentieren (die Form der Dokumentation ist dem AG in der Implementierungsphase vorzustellen und abzustimmen). Die Dokumentation ist dem AG unaufgefordert monatlich bis zum 5. Werktag eines Monats vorzulegen. Bei Aufforderung ist der AG jedoch berechtigt, jederzeit Einsicht in die Dokumentation zu erhalten.

**KPI-Malus 1**

Sofern die Dokumentation der Eigenkontrollen nicht eingereicht wird und nach Aufforderung durch den AG nicht innerhalb von 3 Werktagen nachgereicht wird, ist der AG zur

Rechnungskürzung in Höhe von **2% der jeweiligen monatlichen Objektrechnung** berechtigt.

### 16.1.2. QM-Stufe 2: Eigenkontrolle des AN über Stichproben

Der AN ist verpflichtet, die eigenen Qualitätskontrollen mit einem eigenen, hierfür geeigneten Qualitätssicherungssystem nachzuweisen. Das vom AN in der Angebotsphase vorgestellte QM-System (Zuschlagskriterium) muss ab Vertragsbeginn eingesetzt werden. Grundlage hierzu ist das bei Angebotsabgabe eingeplante Qualitätsmesssystem (siehe Umsetzungskonzept): Der AN hat hier folgendes QM-System und Module eingeplant: [SYSTEM WIRD NACH ZUSCHLAGSERTEILUNG EINGETRAGEN]

Das eingesetzte System muss die vorgegebenen Zyklen, Leistungen und Ergebnisse gemäß Leistungsverzeichnis des AG berücksichtigen und Mängel-/Fehlerfreiheit bzw. das Vorhandensein entsprechender Reinigungsmängel dokumentieren. Das Qualitätssicherungssystem muss in der Implementierungsphase vorgestellt und vom AG freigegeben werden. Der AN verpflichtet sich, das mit dem AG abgestimmte Qualitätssicherungssystem während der gesamten Vertragslaufzeit anzuwenden und einzuhalten.

Dem AG entstehen durch den Einsatz des Qualitätssicherungssystem des AN keine Kosten (anfallenden Kosten sind vom AN in die Gemeinkosten einzukalkulieren).

Die Auswahl der Räume hat nach dem Zufallsprinzip zu erfolgen. Dabei muss jede Raumgruppe in einem Kontrollgang enthalten sein und ein bei der Kontrolle als bestanden gekennzeichneter Raum sollte in der drauffolgenden Stichprobe nicht enthalten sein. Davon unberührt bleibt die zeitnahe Nachkontrolle nicht bestandener Räume.

Die Eigenkontrollen in Bezug auf die Reinigungsqualität werden mindestens 1 x pro Leistungsmonat durch die Objektleitung des AN in den Vertragsobjekten durchgeführt. Die Kontrollen müssen grundsätzlich nach Durchführung der Reinigungsarbeiten oder (sofern möglich) vor Beginn der Nutzung der Flächen ausgeführt werden. Bei Bedarf ist der AG berechtigt an den monatlichen Kontrollen des AN teilzunehmen. Der AG behält sich vor, den Kontrollen jederzeit und auch unangekündigt beizuwohnen.

Die Durchführung der Kontrollen ist zu dokumentieren (die Form der Dokumentation ist dem AG in der Implementierungsphase vorzustellen und abzustimmen). Die Dokumentation ist dem AG unaufgefordert monatlich bis zum 5. Werktag eines Monats vorzulegen. Bei Aufforderung ist der AG jedoch berechtigt, jederzeit Einsicht in die Dokumentation zu erhalten.

**Kontrollumfang**

Bei den Eigenkontrollen gem. QM-Stufe 2 sind mindestens 10% der Räume/Flächen des Loses zu kontrollieren und zu protokollieren. Dabei müssen innerhalb eines Vertragsjahres alle Objekte mindestens 4-mal geprüft werden.

Der Prüfumfang des AN in der QM-Stufe 2 wird - wie oben benannt - auf 10% festgelegt. Sofern jedoch die AG-Kontrollen gem. QM-Stufe 3 in drei aufeinander folgenden Monaten eine vertragskonforme Qualität festgestellt haben, kann der o.g. Prüfumfang des AN auf 7 % reduziert werden. Stellt dann eine nachfolgende Kontrolle gem. QM-Stufe 3 eine nicht vertragskonforme Qualität fest, erhöht sich der Prüfumfang wieder auf 10 %.

**Mängel**

Vorgefundene Mängel sind umgehend durch den AN zu beseitigen. Bei erheblichen Reinigungsmängeln sowie einer erheblichen Anzahl von Reinigungsmängel (erheblich = deutliche Abweichung vom Sollzustand mit hygienischer, sicherheitsrelevanter oder optisch stark störender Wirkung, wird in der Implementierungsphase zudem gemeinsam näher definiert) ist dem AG ein Maßnahmenkatalog vorzulegen, aus dem hervorgeht, wie die Reinigungsqualität kurzfristig und andauernd verbessert werden soll (siehe auch Dokumentation).

Der AN verpflichtet sich, bei Schlechterfüllung der Leistungen zur Nacherfüllung gem. § 635 BGB.

**KPI-Malus 2**

Sofern die Dokumentation der Eigenkontrollen nicht eingereicht wird und nach Aufforderung durch den AG nicht innerhalb von 3 Werktagen nachgereicht wird, ist der AG zur Rechnungskürzung in Höhe von 2% der Rechnungssumme der Monatskosten des Loses berechtigt.

### 16.1.3. QM-Stufe 3: Qualitätskontrolle durch den AG

Neben den Eigenkontrollen des AN (QM-Stufen 1 & 2) erfolgen in der QM-Stufe 3 Qualitätskontrollen durch den AG. Der AG behält sich vor, die Qualitätsmessung durch einen externen Dritten durchführen oder begleiten zu lassen.

Der AG kann jederzeit eigene Stichprobenkontrollen, allein oder mit dem AN zusammen, durchführen. Die Stichprobe ist jeweils bei oder nach einer erfolgten Reinigung durchzuführen.

Sofern der AN an der Begehung nicht teilnimmt, erkennt er unwiderruflich die vom AG festgestellten Ergebnisse an. Bei Kontrollen, die innerhalb der Regelarbeitszeit durchgeführt werden, wird der AG den Umstand einer möglichen Wiederanschmutzung berücksichtigen. Mindestens in der Implementierungsphase ist die Teilnahme des AN (Objektleitung) an den Qualitätskontrollen des AG zwingend erforderlich um eine gemeinsames/einheitliches Verständnis zu schaffen.

**Systembeschreibung Qualitätskontrolle**

Das eingesetzte Qualitätsmesssystem der Gemeinde Weilerswist wurde entwickelt, um die erwartete Reinigungsqualität zu überprüfen und sicherzustellen, ob die zwischen AN und AG

vereinbarten Dienstleistungen die vereinbarte Qualitätserwartung erfüllen. Das entwickelte System beruht auf den Vorgaben der DIN 13549 *Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme*.

Einführung

Sauberkeit ist ein subjektiver Begriff. Um Sauberkeit messbar machen zu können und somit in der Bewertung einer Reinigungsleistung frei von subjektiven Einflüssen zu sein, setzt die Stadt Ennepetal ein Qualitätsmesssystem ein.

Das Leistungsverzeichnis gibt die auszuführenden Tätigkeiten wieder und die Definition der Qualitätserwartung (siehe Leistungsverzeichnis) legt das mit der Leistung erwartete Ergebnis fest. Nach Durchführung der Unterhaltsreinigung müssen die Reinigungsfläche bzw. der einzelne Reinigungsgegenstand (sichtbare und schwer einsehbare Bereiche) frei sein von:

- **Lose aufliegende Verschmutzungen**
  - Abfall (z.B. Papierknäuel, Papp-, Getränkebecher)
  - Grobschmutz (z.B. Wollmäuse, Sand, Papierreste, Zigarettenstummel, Laub, Spinnweben)
  - Feinschmutz (z.B. Staub, Kies, Haare, Blütenstaub)
- **Haftende Verschmutzungen**
  - Wasserlöslicher Schmutz (z.B. Getränke-/Speisereste, Griffspuren)
  - Lösemittellöslicher Schmutz (z.B. Fett, Klebstoff, Kaugummi, Kalk)
  - Dispergierbarer Schmutz (z.B. Rost, Patina)

Mit dem Qualitätsmesssystem wird sowohl dem AG als auch dem AN ein Werkzeug an die Hand gegeben, mit dessen Hilfe eine objektive Bewertung des Reinigungsergebnisses erfolgen kann. Die vorliegende Systembeschreibung definiert die Prüfpunkte, legt die Bewertungsmaßstäbe fest und beschreibt die Ermittlung des Ergebnisses sowie die Sanktionen.

Zeitpunkt der Prüfung

Die Prüfung erfolgt nach Abschluss der Reinigungsleistung, bei der der AN das vereinbarte Reinigungsergebnis zu erreichen hat. Die Prüfung soll so durchgeführt werden, dass das durch den AN erreichte Qualitätsziel noch nicht durch z.B. die Nutzer des Reinigungsobjektes verfälscht wurde (Wiederanschmutzung). Sofern dies nicht möglich ist, wird der AG die Wiederanschmutzung in der Bewertung berücksichtigen. Um hier ein gemeinsames Verständnis herzustellen ist die Teilnahme des AN in der Implementierungsphase notwendig.

Prüfungshäufigkeit

Die Anzahl der Prüfungen im Jahr je Los/Objekt bestimmt der AG (voraussichtlich circa 1 x monatlich, zwischen den einzelnen Qualitätskontrollen müssen mindestens 14-Tage liegen.).

Die Anzahl der zu prüfenden Objekte je Kontrolle kann variieren. In der Regel werden 2-3 Objekte geprüft.

Während der Implementierungsphase werden AG (und/oder vom AG bestellte Dritte/Externe) und AN gemeinsame Test-Qualitätsprüfungen durchführen. Im Zuge der stichprobenartigen Prüfungen erfolgen Schulungen und praktische Übungen, um die Prüfparameter zu erlernen und ein gemeinsames Verständnis und Vokabular zu erhalten. Dabei sind gemachte Erfahrungen zu dokumentieren und ggf. Anpassungsbedarfe durchzuführen. Während dieser Zeit können Fehlerschwerpunkte erkannt und gezielt nachgeschult werden. In jedem Fall ist der AN zur Nachbesserung verpflichtet. Mit Abschluss der Implementierungsphase führt der AG offizielle Qualitätsprüfungen je Objekt durch. Ab dem Zeitpunkt befinden sich AG und AN im Echtbetrieb und mögliche Sanktionen in Form von Rechnungskürzungen greifen.

Prüfpunkte

| Prüfpunkt | Definition und Beispiele |
|---|---|
| **„Inventar“** | Das Inventar umfasst die gesamte bewegliche und unbewegliche Raumausstattung. Zum Inventar gehören u. a. Schreibtische, Schränke, Stühle, Abfallbehälter, Spülen, Arbeitsflächen, Drucker, Telefone, Bildschirme, PC, Kopierer, Spender, WC-Becken, WC-Bürsten, Urinale, Waschbecken, Ablagen, Hygieneeimer, Spiegel und Wickeltische. |
| **„Boden“** | Als Boden werden alle sichtbaren, einen Raum nach unten begrenzenden Bauteile bezeichnet. Zu den Bodenflächen gehören neben den Bodenbelägen, Sauberlaufmatten (inkl. Mattenrahmen), Führungsschienen, Rolltreppenstufen, Bodeneinläufe und Gullys sowie Fußleisten. |
| **„Wände“** inkl. aller Ein- und Anbauteile | Als Wände werden alle sichtbaren Bauteile bezeichnet, die einen Raum seitlich begrenzen, hierzu zählen auch die Scham- und Trennwände in den Sanitärräumen, Säulen oder Pfeiler, inkl. aller Ein- und Anbauteile (z. B. Taster der Toilettenspülungen, Rufanlagen, Schalter und Steckdosen, Wandlampen, Leitsysteme, Bilder, Fluchtpläne, Feuerlöscher, Türen, Treppengeländer und -wangen, Fensterbänke, Heizkörper, Türterminals und Kartenlesegeräte). |
| **„Decken“** inkl. alle Ein- und Anbauteile | Als Decken werden alle sichtbaren Bauteile bezeichnet, die einen Raum nach oben abgrenzen, inkl. alle Ein- und Anbauteile (z. B. Lampen, Lüfter, oder abgehängte Beschilderung). |

Die Aufzählungen der Inventarbestandteile, Bauteile sowie Ein- und Anbauteile ist nicht abschließend, sondern soll lediglich die Schwerpunkte darstellen. Die Bestandteile der Prüfung variieren zudem nach Raumgruppe da bspw. im Büro kein Bodeneinlauf vorhanden ist.

Fehlerbewertung

Im Rahmen der Qualitätsmessung werden die Reinigungsflächen, die die Stichprobe umfasst, auf die geforderten Reinigungsergebnisse entsprechend der Qualitätserwartung geprüft. Dabei festgestellte Abweichungen von der definierten Reinigungserwartung werden als Reinigungsmängel bewertet.

- **Inventar**

Inventar, wie Schreibtische, Schränke, Bürostuhl, Telefon, Stehlampe, Bilderrahmen, Abfallbehälter, etc., wird als Ganzes betrachtet und einzeln gewertet. Somit wird eine unzufriedenstellende Reinigungsleistung des Inventars mit 1 Fehler bewertet.

Bewertungsbeispiele:

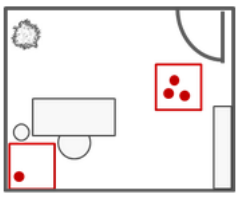
- Weist ein Tisch Getränkeflecken auf, wird dies mit 1 Fehler bewertet.
- Weisen Schranktüren eines Schranks Fingerabdrücke im Griffbereich auf, wird dies mit 1 Fehler bewertet.

- **Boden, Wände und Decken**

Verschmutzungen an den Prüfpunkten „Boden“, „Wände“ und „Decken“ werden auf einer Fläche von 1m x 1m kumuliert und als 1 Fehler gewertet. Bei nicht in Quadratmetern zu messenden Bereichen, wie z.B. Fußleisten, Kabelkanäle und Fensterbänken, wird jeweils in laufende Meter bewertet. Bei Fußleisten und Kabelkanälen alle 5 m = 1 Fehler und bei Fensterbänken 1 m = 1 Fehler.

Bewertungsbeispiel:

- Ist ein Teppichboden auf einer Fläche von 1,50 m² mit Brotkrümeln übersät, so wird dies mit 2 Fehlern bewertet.
- Die folgende Abbildung stellt exemplarisch die Bewertung von Fehlern auf dem Fußboden dar. Dabei stehen die roten Punkte für Verschmutzungen und die roten Quadrate zeigen die kumulierte Fehlerbewertung auf einer Fläche von 1m x 1m.



Zur Bewertung der zu reinigenden Flächen hat der AG die Flächen der Räume gestaffelt (Raumkategorien). Auf der Basis wurden Toleranzwerte je Raumgröße und für die Prüfpunkte „Inventar“, „Boden“, „Wände“ und „Decken“ definiert. Dabei toleriert der AG, je nach Prüfpunkt und Raumgröße, minimale Abweichungen von der Qualitätserwartung – dies ist den erlaubten Fehlerpunkten zu entnehmen. Zudem sind die Prüfpunkte unterschiedlich gewichtet.

| | Inventar | Wände | Decken | Boden |
|---|---|---|---|---|
| Flächenkategorie | erlaubte Fehlerpunkte | | | |
| Räume bis 15 m² | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Räume von 16 - 35 m² | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Räume von 36 - 60 m² | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Räume von 61 - 100 m² | 2 | 2 | 3 | 2 |
| Gewichtung | 40% | 20% | 15% | 25% |

Eine Verrechnung der Fehler zwischen den Prüfpunkten ist nicht möglich.

Jede Abweichung von den zulässigen Fehlerpunkten wird mit einem prozentualen Qualitätswert bewertet:

| Abweichung um *n* Fehlerpunkte pro Prüfpunkt | Qualität [%] |
|---|---|
| 0 | 100 |
| 1 | 90 |
| 2 | 80 |
| 3 | 70 |
| 4 | 55 |
| 5 | 40 |
| 6 | 25 |
| 7 | 10 |
| 8 | 0 |
| keine Reinigung | 0 |

Wenige Fehler haben nur leichte Auswirkungen (bis 3 Fehlerpunkte). Ab 4 Fehlerpunkten wird die Abwertung spürbar härter. Ab 8 Fehlerpunkten bzw. „keine Reinigung“ wird eine Reinigungsqualität von 0 % erreicht.

Ein Beispiel kann der Anlage B1.2 *Vorlage QM-Formular* entnommen werden.

**Stichprobenumfang**

Der Stichprobenumfang gibt die Anzahl der zu prüfenden Räume je Qualitätskontrolle vor. Die Kostenbetrachtung einer Qualitätsmessung verbietet in aller Regel eine vollständige Prüfung eines Objektes ab einem bestimmten Größenumfang. In Objekten mit bis zu 11 Räumen, die gereinigt werden, wird eine 100 %-Prüfung durchgeführt, in größeren Objekten werden nach

statistischen Grundsätzen Stichproben aus der Gesamtzahl der zu reinigenden Räume eines Objektes gezogen, die eine verlässliche Aussage über das Gesamtobjekt erlauben.

Der Umfang der Reinigungskontrollen erfolgt somit im Rahmen einer Stichprobe auf Grundlage der DIN EN 13549 und ISO 2859. Nicht berücksichtigt werden Räume, in denen keine Reinigung stattfindet. Die Auswahl der Räume erfolgt nach dem Zufallsprinzip.

Hierzu wird das Prüfniveau Level 2 bezogen auf das Objekt festgelegt.

Die Übersicht der Stichprobenumfänge je Objekt kann der Anlage B1.2 *Vorlage QM-Formular* entnommen werden.

Es kann hier jederzeit bei Veränderungen der Nutzung (Wegfall oder Hinzukommen von Räumen) oder baulicher Veränderungen eine Anpassung des Stichprobenumfanges stattfinden.

**KPI-Malus 3**

Anhand der festgestellten Mängel wird für jeden geprüften Raum ein gewichteter Mittelwert in % berechnet, der die Reinigungsqualität widerspiegelt. Anschließend wird aus den Bewertungen aller geprüften Räume eines Objekts ein Gesamtmittelwert ermittelt, der die gesamte Reinigungsqualität in % angibt.

Der festgelegte Schwellenwert für die Reinigungsqualität **pro Objekt beträgt 95 %**. Für jedes unterschrittene Prozent wird ein Maluspunkt vergeben. Ein Maluspunkt entspricht einer Vertragsstrafe von 100,00 EUR. Es erfolgt nur ein Rechnungsabzug, sobald der Malus größer 75,00 EUR ist.

### 16.2 Qualitätsberichte

Der AN fertigt monatlich einen Qualitätsbericht für die QM-Stufen 1 und 2 als zusammenfassende Aussage zur Qualitätsentwicklung der Unterhaltsreinigung an.

Der monatliche Qualitätsbericht beinhaltet folgende Punkte:

- Zeitraum / Monat;
- Zusammenfassende Darstellung der Durchführung sowie der Ergebnisse der durchgeführten Eigenkontrollen – QM-Stufe 1
- Dokumentation der Eigenkontrollen – QM-Stufe 2 einschl. ggf. erforderlicher Nachkontrollen
- Monatsgesamtergebnis der erreichten Qualität in % gesamt und je Raumgruppe (Durchschnitt der Werte der bisherigen Kontrollen im jeweiligen Monat)
- Visualisierung des Qualitätsverlaufs (fortgeschrieben über 12 Monate)

In den Jour-fixe-Terminen erfolgt ein gemeinsames Auswertungsgespräch über die Qualitätsdokumentation zwischen AN und AG.

### 16.3 KPI-Übersicht

| KPI | Erläuterung | Malus |
|---|---|---|
| 1 | Nichteinreichung der Dokumentation der QM-Stufe 1 | 2% der jeweiligen monatlichen Objektrechnung |
| 2 | Nichteinreichung der Dokumentation der QM-Stufe 2 | 2 % der jeweiligen monatlichen Losrechnung |
| 3 | Schwellenwert pro Objekt: 95 %<br>Für jeden 1% unter Schwellenwert = 1 Punkt; 1 Punkt = 100,00 EUR | Abhängig von Reinigungsqualität |

Der maximale Rechnungsabzug ist pro Vertragsjahr für das Los 1 auf 5% der Auftragssumme begrenzt.

**An dieser Stelle sei erneut darauf hingewiesen, dass der AG primär an der vollständigen Erbringung der vereinbarten Reinigungsleistungen durch den AN interessiert ist. Eine Reduzierung der Vergütung im Rahmen von Malus-Regelungen erfolgt ausschließlich als ultima ratio (letztes geeignetes Mittel, letztmöglicher Weg) zur Sicherstellung der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung.**