

Leistungsbeschreibung „Reinigungs- und Hausmeisterdienstleistung“ in vier Losen

Vergabe-Nr.: #26-144.1, #26-144.2, #26-144.3, #26-144.4



I. Hintergrund

Die Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen (Bücherhallen Hamburg) sind mit jährlich knapp vier Millionen Gästen die publikumsstärkste Kultureinrichtung Hamburgs und zugleich das größte kommunale Bibliothekssystem Deutschlands. Als Informations- und Bildungsinstitution erfüllen sie eine zentrale Kultur-, Lern- und Orientierungsfunktion im städtischen Gemeinwesen der Freien und Hansestadt Hamburg.

Die Bücherhallen Hamburg beabsichtigen den Abschluss eines Dienstleistungsvertrages zur Bereitstellung eines leistungsfähigen, nachhaltigen und qualitativ hochwertigen Reinigungs- und Hausmeisterdienstes, Glasreinigungsdienstes sowie Winterdienstes. Bei der zu vergebende Leistung handelt es sich um eine der wichtigsten externen Dienstleistungen für die Bücherhallen.

Nicht alle Dienstleistungen betreffen alle Standorte. Details entnehmen Sie bitte aus der Beschreibung der einzelnen Lose.

II. Aufgabe

Die Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen (Auftraggeberin/AG) beabsichtigt einen Vertrag über die Erbringung von diversen Dienstleistungen für ihre Bibliotheksstandorte im Hamburger Stadtgebiet abzuschließen.

Die ausgeschriebenen Dienstleistungen umfassen:

- LOS 1: Unterhaltsreinigung und Sonderreinigungen
- LOS 2: Polster- und Teppichreinigungen
- LOS 3: Hausmeisterdienstleistungen
- LOS 4: Glasreinigung

Die Dienstleistungen beinhalten neben der personellen Leistungserbringung insbesondere:

- die vollständige eigenverantwortliche Organisation der Leistungserbringung,
- die transparente Dokumentation gegenüber der AG
- die Qualitätssicherung einschließlich Eigenkontrollen,
- die Einhaltung sämtlicher gesetzlicher Vorgaben (wie Hygiene-, Arbeits-, Umwelt- und Arbeitsschutzrecht) sowie
- die Gestellung sämtlicher für die Auftragsausführung erforderlicher Arbeitsmittel, Geräte, Maschinen und Reinigungsmittel (Verbrauchsmaterialien wie Papier, Beutel, Seife gehören nicht dazu).

Der Auftrag soll am 01.04.2027 beginnen und hat eine Laufzeit von vier (4) Jahren (bis 31.03.2031) mit der Option einer Verlängerung um weitere sechs (6) Jahre (bis maximal 31.03.2037).

Für weitere Details beachten Sie bitte die **Allgemeinen Vertragsbedingungen** für alle Lose sowie die individuellen **Besonderen Vertragsbedingungen** für jedes Los.

1. Los 1: Unterhaltsreinigung bei den Bücherhallen Hamburg

1.1. Leistungsumfang

Gegenstand dieses Loses ist die Unterhaltsreinigung der Zentralbibliothek (einschließlich der Verwaltungsbereiche), derzeit 32 Stadtteilbibliotheken, zwei großer Bücherbusse (ab 01.07.27 ein großer sowie zwei kleine Bücherbusse) sowie deren Büro. Alle Standorte der Bücherhallen Hamburg befinden sich im Hamburger Stadtgebiet.

Die Leistungen umfassen insbesondere:

- Unterhaltsreinigung gemäß festgelegten Reinigungsfrequenzen, siehe „Anlage Los 1 A Leistungsverzeichnis Unterhaltsreinigung“, „Anlage Los 1 B Ausführungsvorgabe zum Leistungsverzeichnis“, „Anlage Los 1 C Besondere Vertragsbedingungen“, sowie „Preisblatt Los1_U-Reinigung“, welches das Zeitvolumen je Standort beinhaltet
- Ganztägige WC-Betreuung der Zentralbibliothek (Details siehe untenstehend)
- Sichtreinigung Sonntags
- Bedarfsorientierte Sonderreinigungen an allen Standorten auf Abruf (Stundenbasis), inkl. Noteinsätze

Die Mietflächengröße der jeweiligen Standorte sowie den jeweiligen Anteil von Verwaltungs- und Öffentlicher Fläche sowie weitere Details sind aus dem beigefügten Preisblatt für das Los 1 zu entnehmen. Die Standorte sind nach Größe kategorisiert (Stundenvolumen Vorgabe durch Bücherhallen), sowie unterscheiden Sie sich in der Frequenz der Reinigung (ob FlexiBib-Standort oder nicht).

Bei den aktuell 27 FlexiBib-Standorten handelt es sich um Standorte der Bücherhallen, die eine erweiterte Öffnungszeiten ohne anwesendes Personal haben (in der Regel 7-22 Uhr an 7 Tagen in der Woche). Die aktuellen Öffnungszeiten der Standorte können auf der Website der Bücherhallen unter www.buecherhallen.de eingesehen werden.

1.2. Leistungsorte (Details siehe Anlage „Preisblatt Los1_U-Reinigung“)

1.2.1. Zentralbibliothek mit Verwaltungsbereichen

- Fläche: 12.813 m² (ohne Kellerflächen)
- 5 Etagen
- Teils öffentlich zugängliche Flächen
- Teils interne Flächen, wie Büros, Sozialräume, Personaltoiletten u.ä.

1.2.2. Stadtteilbibliotheken inkl. Bücherbusse

- 32 Standorte und das Büro der Bücherbusse
- 2 große Bücherbusse (derzeit), ab etwa 30.06.27 nur noch 1 großer Bus
- 2 kleine Büchertransporter (zusätzlich, Größe wie Mercedes Sprinter) ab 01.07.2027
- Fläche: zwischen ca. 50 und ca. 1.600 m², überwiegend barrierefrei (siehe Preisblatt LOS 1), gesamt rd. 20.000 m²

1.3. Reinigungszeiten

Sämtliche regelmäßigen Unterhaltsreinigungen sind ausschließlich innerhalb der nachfolgenden Zeiten durchzuführen:

- Zentralbibliothek, Publikumsfläche (Standort Hühnerposten): täglich (Mo-Sa) vor Öffnung (5:00-9:00 Uhr), So vor Öffnung Sichtreinigung (6-12 Uhr möglich)
- Zentralbibliothek, Publikumsfläche (Standort Hühnerposten): WC-Betreuung Mo-Sa 11:00-19:15 Uhr, So 14:00-18:00 Uhr
- Verwaltung (Standort Hühnerposten): montags bis freitags (5:00-7:00 Uhr)
- Stadtteilbibliotheken: Reinigung vor Öffnung (5:00 Uhr-8:30 Uhr), öffentliche Gruppenräume in FlexiBib-Standorten vor 7:00 Uhr
- Bücherbusse: Reinigung Mo-Fr 19:00-20:00 Uhr

Änderungen bedürfen der vorherigen Zustimmung der AG in Textform (E-Mail).

1.4. Reinigungspositionen

Die zu reinigenden Positionen entnehmen Sie bitte der „Anlage Los 1 A Leistungsverzeichnis Unterhaltsreinigung“.

1.5. Verbrauchsmaterialien

Verbrauchsmaterialien wie Seife, Handtuchpapier, Toilettenpapier, Müllbeutel, WC Cleaner o.ä. werden von der AG bereitgestellt. Der AN ist verpflichtet, den Bedarf rechtzeitig und vorausschauend zu melden, sodass ein kontinuierlicher Betrieb ohne Fehlbestände gewährleistet ist.

Der AN übernimmt die Verteilung sowie die Befüllung sämtlicher Spender und Verbrauchsstellen.

Die nachhaltigen Reinigungsmaterialien sowie die Geräte (wie Staubsauger, Besen, Wischlappen o.ä.) sind vom AN zu stellen, regelmäßig zu prüfen (vor allem nach DGUV V3) und in den Stundenlohn einzukalkulieren.

In der Zentralbibliothek befindet sich im Keller ein Lagerraum für die Reinigungs- und Verbrauchsmaterialien. Der Raum ist barrierefrei erreichbar. Auf sämtlichen Ebenen befinden sich zusätzlich Putzmittelräume, in denen die Geräte o.ä. deponiert werden können. In den Stadtteilbibliotheken sind kleinere Stellflächen/Lagerräume zum Lagern vorhanden.

1.6. Sichtreinigung

Unabhängig von den festgelegten Reinigungsfrequenzen ist im Rahmen der Unterhaltsreinigung an allen Reinigungstagen eine Sichtreinigung durchzuführen. Die Sichtreinigung dient der Sicherstellung eines ordentlichen und gepflegten Gesamteindrucks der Bibliotheksflächen und umfasst insbesondere:

- Beseitigung offensichtlicher Verschmutzungen
- Entfernung von losem Abfall
- Reinigung erkennbar verschmutzter Kontaktflächen (z. B. Türgriffe, Handläufe, Thekenbereiche)
- Sichtkontrolle der Sanitärbereiche und Beseitigung erkennbarer Verschmutzungen

Die Sichtreinigung ist auch dann durchzuführen, wenn im jeweiligen Bereich an diesem Tag keine vollumfängliche Unterhaltsreinigung vorgesehen ist. Ein gepflegter und ordnungsgemäßer Gesamteindruck ist sicherzustellen.

1.7. Sonderreinigung und Notfallmanagement

Sonderreinigungen sind auf Abruf durchzuführen.

Beispiele für Sonderreinigungen:

- Grundreinigungen
- Graffiti-Entfernung
- Entfernung starker Verschmutzungen
- Reinigung schwer zugänglicher Bereiche oder Technikräume
- Entfernung von Grafikfolien

Sämtliche Sonderreinigungen werden in Textform (aktuell per E-Mail) vereinbart. Dies geschieht durch Anfrage der AG, konkretes Stundenangebot des AN und Bestätigung durch die AG. Die vereinbarte Sonderreinigung führt der AN innerhalb von 5 Werktagen nach der Bestätigung durch die AG durch.

Für dringende **Notfälle** (z. B. erhebliche Verschmutzung, hygienische Beeinträchtigungen) richtet der AN zudem eine Notfallkontaktmöglichkeit ein (Erreichbarkeit Mo-Fr 8-19 Uhr, Sa 8-16 Uhr). Es ist eine Notrufnummer sowie eine E-Mail-Adresse zu benennen. Die Kontaktdaten teilt der AN der AG vor Vertragsbeginn in Textform mit (E-Mail ist ausreichend). Die Abarbeitung ist innerhalb von zwei Stunden zu gewährleisten.

Der AN meldet sich nach Sondierung unverzüglich telefonisch bei der AG zurück und teilt mit:

- die eingeleiteten Sofortmaßnahmen,
- die voraussichtliche Dauer bis zur vollständigen Behebung

Nach vollständiger Behebung teilt der AN der AG die tatsächlich benötigten Stunden in Textform (E-Mail ist ausreichend) mit.

1.8. Zentralbibliothek, Besonderheiten:

1.8.1. Betreuung öffentliche Sanitärbereiche

- Laufende Betreuung der WC-Anlagen (Ebene EG und 1.-3. OG) durch eine anwesende Reinigungskraft während der Öffnungszeiten montags bis samstags 11:00-19:15 Uhr.
- Laufende Betreuung der WC-Anlagen durch eine anwesende Reinigungskraft sonntags 14:00-18:00 Uhr

Während der Anwesenheitszeiten ist eine bedarfsorientierte laufende Reinigung und Kontrolle der Sanitärbereiche sicherzustellen, sowie ggf. anfallende Sonderreinigungen in Notfällen.

Die bedarfsorientierte laufende Reinigung umfasst insbesondere:

- Beseitigung akuter Verschmutzungen
- Nachreinigung stark frequentierter Bereiche
- Auffüllen von Verbrauchsmaterialien
- Sichtkontrollen und Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Zustands

Die laufende Betreuung ergänzt die regelmäßige Unterhaltsreinigung und ersetzt diese nicht. Pausenzeiten sind entsprechend den gesetzlichen Vorgaben durch den AN zu berücksichtigen.

In Ausnahmefällen wird auch außerhalb der vorgenannten Zeiten für Veranstaltungen eine WC-Betreuung benötigt. Diese wird rechtzeitig angekündigt und auf Stundenbasis abgerechnet.

1.8.2. Bedarfsorientierte Sonderstunden Zentralbibliothek

Dienstags sind zusätzlich zur normalen Unterhaltsreinigung 3 Reinigungsstunden einzuplanen. Die AG teilt dem AN die durchzuführenden Leistungen am Freitag zuvor per E-Mail mit. Nach Durchführung teilt der AN der AG per E-Mail mit, ob alle Positionen erledigt werden konnten oder ggf. noch Restleistungen am darauffolgenden Dienstag ausgeführt werden müssen.

1.8.3. Sichtreinigung Zentralbibliothek

In der Zentralbibliothek ist an den Sonntagen ausschließlich eine Sichtreinigung vorgesehen.

2. Los 2: Teppich-, Linoleum-, Kautschuk- und Polsterreinigung

Leistungsumfang dieses Loses ist die fachgerechte, substanzerhaltende Reinigung von textilen Bodenbelägen (Teppichböden), Linoleum-/Kautschukböden und Polstermöbeln in den Räumlichkeiten der Standorte (siehe Preisblatt) auf Abruf.

2.1. Leistungsumfang Teppichreinigung

Teppichboden (Kurzflor, vollflächig verlegt) sowie abgepasste Teppiche in den Standorten der Bücherhallen nach Bedarf.

Sofern keine Komplettreinigung:

- Fleckenentfernung
- Intensivreinigung stark beanspruchter Laufwege
- Reinigung von Teppichinseln und Teppichfliesen
- Behandlung von Verschmutzungen infolge von Veranstaltungen, Umbauten, Wasserschäden oder außergewöhnlicher Nutzung

2.2. Leistungsumfang Linoleum- und Kautschukreinigung:

Reinigung Linoleum- und Kautschuk o.ä. (vollflächig verlegt)

Wenn keine Komplettreinigung, dann:

- Fleckenentfernung
- Intensivreinigung stark beanspruchter Laufwege
- Reinigung von Teppichinseln und Teppichfliesen
- Behandlung von Verschmutzungen infolge von Veranstaltungen, Umbauten, Wasserschäden oder außergewöhnlicher Nutzung

2.3. Leistungsumfang Polsterreinigung

Bürodrehstühle, Konferenzstühle, Lounge-Sessel, Sofas o.ä. in den Standorten der Bücherhallen

2.4. Beauftragung und Durchführung

Sämtliche Abrufe sind nach Abstimmung und Beauftragung (per E-Mail) innerhalb von 5 Werktagen durchzuführen.

3. Los 3: Hausmeisterdienst

3.1. Leistungsbeschreibung

Gegenstand der Vergabe ist die Erbringung von Hausmeister- und technischen Dienstleistungen mit Schwerpunkt Sanitär an grundsätzlich allen 33 Standorten einschließlich der Bücherbusse der Auftraggeberin (AG).

Ziel der Leistung ist die zuverlässige, bedarfsgerechte und fachgerechte Betreuung der Standorte, insbesondere die zeitnahe Bearbeitung von Störungen, Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten sowie die nachvollziehbare Dokumentation der erbrachten Leistungen.

Der Auftragnehmer (AN) hat hierfür fachlich geeignetes und handwerklich qualifiziertes Personal einzusetzen. Zu Beginn der Dienstleistung erfolgt eine 2-wöchige Einarbeitungszeit für einen Pool von mind. drei Mitarbeitenden des AN (Bereichsleitung und mind. zwei weitere fachlich geeignete Personen).

3.2. Leistungsumfang und Stundenkontingent

Der angegebene Umfang von ca. 30 Wochenstunden stellt einen **kalkulatorischen Durchschnittswert** dar.

Hieraus ergibt sich weder ein Anspruch des Auftragnehmers auf die Beauftragung, Abnahme oder Vergütung einer bestimmten Mindestanzahl von Arbeitsstunden noch auf die vollständige Ausschöpfung dieses Umfangs.

Der tatsächliche Leistungsumfang richtet sich nach dem konkreten Bedarf des Auftraggebers, dem Auftragsaufkommen sowie den über das Ticketsystem (Kommunikation per E-Mail) erteilten Arbeitsaufträgen.

3.3. Arbeitsbereitschaft und Einsatzorganisation

Von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 Uhr bis 16:00 Uhr muss eine der aus dem Pool eingearbeiteten Personen (des AN) regulär einsatzbereit sein, wobei dies nicht immer dieselbe Person sein muss.

Die Bereitschaft begründet keine Verpflichtung zur ununterbrochenen Tätigkeit an einem einzelnen Standort. Die konkrete Einsatzplanung erfolgt unter Berücksichtigung des Auftragsaufkommens, der vorgegebenen Prioritäten und der erforderlichen Reaktions- bzw. Bearbeitungsfristen.

Der AN organisiert die Durchführung der Leistungen grundsätzlich eigenverantwortlich. Hierzu gehören insbesondere:

- Planung und Koordination der Standortbesuche,
- Festlegung der Bearbeitungsreihenfolge unter Beachtung der vom AG vorgegebenen Prioritäten,
- Bündelung sinnvoll kombinierbarer Einsätze,
- Planung des erforderlichen Material- und Werkzeugbedarfs,
- Koordination erforderlicher Folgearbeiten,
- direkte Mitteilung an den AG von Verzögerungen oder nicht selbstständig lösbaren Sachverhalten.

3.4. Tägliche Einsatzabstimmung

An den regulären Einsatztagen (Mo-Fr) findet zu Beginn des Arbeitstages eine **Einsatzabstimmung von ca. 15 Minuten** mit der AG statt. Die vom AN eingesetzte Person berichtet/informiert hier über den vom AN geplanten Tagesablauf.

Die AG überprüft die vom AN gesetzten Tagesprioritäten (siehe nächster Abschnitt). Die konkrete Durchführung und Organisation der Arbeiten obliegt anschließend dem AN.

3.5. Auftragssteuerung und Ticketsystem

Die AN erteilt reguläre Arbeitsaufträge grundsätzlich per E-Mail über das von ihr genutzte Ticketsystem an den AN.

Die AG ordnet den Arbeitsaufträgen die Priorität 1, 2 oder 3 zu. Der AN hat die eingehenden Aufträge regelmäßig zu prüfen, einen Tagesplan für den Folgetag zu erstellen und diesen der eingesetzten Person vor Arbeitsbeginn zur Verfügung zu stellen.

Es gelten folgende Bearbeitungsfristen:

- **Priorität 1 – dringend:** unverzüglich, grundsätzlich **am Tag** des Auftragseingangs. Dies gilt insbesondere für akute Störungen, Schäden oder erhebliche Betriebsbeeinträchtigungen.
- **Priorität 2 – zeitnah:** innerhalb von **5 Arbeitstagen**. Soweit wirtschaftlich und organisatorisch sinnvoll, sind Einsätze mit weiteren Standortbesuchen zu verbinden.
- **Priorität 3 – regulär:** innerhalb von **15 Arbeitstagen**. Einzelanfahrten sind nach Möglichkeit zu vermeiden.

Sofern eine fristgerechte Bearbeitung aufgrund des Auftragsaufkommens, widersprüchlicher Prioritäten oder anderer Gründe nicht möglich ist, informiert der AN die AG unverzüglich. Die Bereichsleitung des AN und die AG stimmen daraufhin die weitere Vorgehensweise ab.

3.6. Benötigte Dienstleistung

A) Bereich Sanitär

Der Schwerpunkt der Leistung liegt auf Reparatur-, Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten im Sanitärbereich.

Hierzu gehören insbesondere:

- Kontrolle und Behebung kleinerer Störungen an sanitären Einrichtungen,
- täglicher Kontrollgang in den Bereichen der Publikums-WCs in der Zentralbibliothek vor Öffnung des Publikumsbetriebs,
- Kontrolle, Reparatur und Austausch von Armaturen und Sanitärkomponenten (wie z.B.: Wasserhähne, Spülkästen, Spüleinrichtungen, Waschbecken)
- Beseitigung kleinerer Leckagen,
- Austausch von Dichtungen und Verschleißteilen,
- Beseitigung von Verstopfungen unter Einsatz vom AN zu stellender Arbeitsgeräte (Spindeln o.ä.) und unter Beachtung der dafür notwendigen fachlichen Vorgaben
- Feststellung und Eingrenzung von Ursachen bei Wasserschäden, Durchführung geeigneter Sofortmaßnahmen zur Schadensbegrenzung, Meldung weitergehender Schäden und erforderlicher Facharbeiten.

B) Bereich Allgemeine Hausmeisterleistungen

Im Rahmen der vorhandenen Qualifikation können über Abschnitt A) hinaus insbesondere folgende Arbeiten anfallen:

- Reparatur-, Montage- und Instandsetzungsarbeiten (z.B. Fenster, Türen, Möbel o. ä.),
- Austausch von Verschleiß- und Kleinteilen,
- Kontrolle von Gebäudeeinrichtungen,
- Aufbau und Abbau von Möbeln,
- Unterstützung bei internen Umzügen,
- Erstprüfung von Störungen an automatisch gesteuerten Türanlagen,
- Austausch von Leuchtmitteln,
- Entlüftung von Heizkörpern und Austausch von Ventilen,
- Transport von Kleinmöbeln zwischen dezentralen Standorten und dem Hühnerposten,
- Pflege der Außenanlagen am Standort Kirchdorf (insbesondere Laub und Müll entfernen, Schädlingskontrolle, fegen, ordentlichen Zustand herstellen),
- Unterstützung bei der Beseitigung von Betriebsstörungen (technische Anlagen),
- Kontroll- und Funktionsprüfungen,
- Erkennung und Meldung von Mängeln und Instandhaltungsbedarf

Hinweis: Arbeiten, deren Durchführung aufgrund gesetzlicher, technischer oder sonstiger Vorgaben entsprechend zugelassenen oder qualifizierten Fachunternehmen vorbehalten ist, sind **nicht Bestandteil der eigenständigen Leistungserbringung**. Der Auftragnehmer hat entsprechende Sachverhalte zu erkennen, zu sichern, soweit erforderlich zu melden und über das Ticketsystem zu dokumentieren.

3.7. Schadens- und Mängelmeldung

Festgestellte Schäden, Mängel und sonstiger Instandhaltungsbedarf sind unverzüglich per E-Mail zu melden.

Die Meldung soll, soweit die Angaben verfügbar sind, insbesondere enthalten:

- Standort,
- Datum und Uhrzeit,
- Art und Beschreibung des Schadens bzw. Mangels inkl. Fotodokumentation,
- betroffener Bereich oder betroffene Anlage,
- Einschätzung der Dringlichkeit,
- durchgeführte Sofortmaßnahmen,
- erforderliche Folgearbeiten,
- gegebenenfalls Empfehlung für die erforderliche Beauftragung eines Fachunternehmens.

Bei akuten Gefahren/Schäden, insbesondere bei Wasseraustritt oder vergleichbaren erheblichen Gefahren für Betrieb oder Gebäude, sind zunächst geeignete Maßnahmen zur Gefahren-/Schadensbegrenzung einzuleiten und ist die AG unverzüglich zu informieren.

3.8. Notdienst und Rufbereitschaft

Zusätzlich zur regulären Leistung ist während der nachfolgend genannten Zeiten eine telefonische **Rufbereitschaft für dringende Störungen** sicherzustellen:

- **Montag bis Freitag: 7:00 bis 19:00 Uhr**
- **Samstag: 09:00 bis 19:00 Uhr**

Während der Rufbereitschaft muss der AN bzw. die Bereichsleitung oder eine von ihm verbindlich benannte und entsprechend qualifizierte Vertretung telefonisch erreichbar sein.

Der Notdienst umfasst insbesondere die Entgegennahme und qualifizierte Bearbeitung dringender Störungen, bei denen ein zeitnahes Tätigwerden zur Vermeidung oder Begrenzung von Schäden oder erheblichen Betriebsbeeinträchtigungen erforderlich ist.

Zu den **dringenden Störungen** zählen insbesondere:

- akute Sanitärstörungen
- Wasseraustritte
- Störungen an automatisch gesteuerten Eingangstüren
- Vergleichbare andere technische Notfälle

Eine **qualifizierte Bearbeitung** umfasst mindestens:

1. Bestätigung des Eingangs der Störungsmeldung,
2. erste Einschätzung der Situation,
3. Abstimmung des weiteren Vorgehens mit der AG,
4. gegebenenfalls Einleitung eines Vor-Ort-Einsatzes.

Bei einer dringenden Störungsmeldung während der Rufbereitschaft, muss die vom AN eingesetzte Person in maximal 60 Min am Einsatzort eintreffen, wenn dies nötig ist (**Reaktionszeit**).

Nicht selbst behebbare Störungen sichert der AN nach Möglichkeit und meldet diese unverzüglich der AG. Die Beauftragung erforderlicher Fachunternehmen erfolgt nach Abstimmung mit der AG durch den AN.

3.9. Arbeitsmittel und Material

Der Auftragnehmer stellt die für die ordnungsgemäße Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlichen üblichen Werkzeuge und Arbeitsmittel sowie ein Transportfahrzeug bereit.

Verbrauchs-, Ersatz- und Reparaturmaterialien werden, soweit nicht anders vereinbart, nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber beschafft bzw. durch diesen bereitgestellt.

Die Verwendung von Material ist nachvollziehbar zu dokumentieren.

3.10. Leistungs- und Einsatzdokumentation

Jeder durchgeführte Einsatz ist nachvollziehbar zu dokumentieren.

Die Dokumentation erfolgt anhand des vom Auftraggeber vorgegebenen **Arbeitsnachweises** und muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Datum,
- Beginn und Ende der Tätigkeit,
- Standort,

- bearbeitetes Ticket bzw. Auftragsnummer,
- ausgeführte Arbeiten,
- festgestellte Schäden oder Mängel,
- durchgeführte Maßnahmen,
- ggf. verwendetes Material,
- erforderliche Folgearbeiten,
- Status der Auftragserledigung.

Die Arbeitsnachweise sind dem Auftraggeber in der vereinbarten Form **täglich** zur Verfügung zu stellen.

Die Dokumentation muss eine eindeutige Zuordnung von **Arbeitszeit, Tätigkeit, Ticket und Standort** ermöglichen.

3.11. Abschluss und Rückmeldung von Aufträgen

Nach Abschluss eines Auftrags ist das entsprechende Ticket zeitnah zu aktualisieren bzw. abzuschließen.

Dabei sind insbesondere zu dokumentieren:

1. die ausgeführten Arbeiten,
2. Zeitpunkt und Standort der Durchführung,
3. Ergebnis der Störungs- bzw. Mängelbeseitigung,
4. gegebenenfalls erforderliche weitere Maßnahmen.

Nicht vollständig lösbare Aufträge sind entsprechend zu kennzeichnen und mit einer kurzen Begründung sowie einer Empfehlung für das weitere Vorgehen zu versehen.

3.12. Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen

Die Leistungen sind fachgerecht, sorgfältig und unter Beachtung der jeweils geltenden gesetzlichen, technischen und sicherheitsrelevanten Anforderungen auszuführen.

Festgestellte Gefahrenstellen, erhebliche Schäden und sicherheitsrelevante Mängel sind unverzüglich dem Auftraggeber zu melden.

Nach Abschluss der Arbeiten sind die bearbeiteten Bereiche ordnungsgemäß und sauber zu hinterlassen.

3.13. Übersicht der wesentlichen Leistungsparameter

Leistungsmerkmal	Vorgabe
Leistungsorte	ca. 33 Standorte einschließlich Bücherbussen
Durchschnittlicher Leistungsumfang	ca. 30 Wochenstunden
Mindestabnahme von Stunden	Nein
Reguläre Arbeitsbereitschaft	Montag–Freitag, 07:00–16:00 Uhr

Leistungsschwerpunkt	Sanitär / technische Hausmeisterleistungen
Arbeitsorganisation	eigenverantwortlich durch Auftragnehmer
Auftragsübermittlung	Ticketsystem (Kommunikation per E-Mail)
Prioritäten	1 bis 3
Priorität 1	unverzüglich, grundsätzlich am selben Tag
Priorität 2	innerhalb von 5 Arbeitstagen
Priorität 3	innerhalb von 15 Arbeitstagen
Tägliche Einsatzabstimmung	ca. 15 Minuten
Schadensmeldungen	unverzüglich über Ticketsystem
Rufbereitschaft/Notdienst Mo.–Fr.	07:00–19:00 Uhr
Rufbereitschaft/Notdienst Samstag	09:00–19:00 Uhr
Maximale Reaktionszeit bis Eintreffen vor Ort	60 Minuten verbindliche Vor-Ort-Eintreffdauer (jeweiliger Standort Bücherhallen) im Hamburger Stadtgebiet
Vor-Ort-Einsatz	bei Erforderlichkeit unverzüglich einzuleiten
Einsatzdokumentation	je Einsatz
Standortzuordnung	verpflichtend
Ticketdokumentation	verpflichtend
Deutschkenntnisse	mindestens B2
Fachliche Anforderungen	handwerkliche Kenntnisse, Schwerpunkt Sanitär (abgeschlossene Ausbildung Sanitär oder vergleichbar)

4. Los 4: Glasreinigung

Gegenstand dieses Loses ist die Glas- und Rahmenreinigung an allen Standorten der AG (siehe Preisblatt Los4_Glasreinigung).

Ziel der Beauftragung ist die Sicherstellung eines einwandfreien optischen Zustands sämtlicher Glasflächen unter Berücksichtigung der objektspezifischen Gegebenheiten sowie der geltenden arbeitsschutzrechtlichen Vorschriften.

Die Glasflächen an den einzelnen Standorten sind baulich unterschiedlich ausgeführt – sie unterscheiden sich insbesondere in Höhe, Breite und Erreichbarkeit (Glasflächen sind in seltenen Fällen wegen Mobiliar schwer erreichbar). Auch die Rahmenmaterialien variieren zwischen den

Standorten (u. a. Holzrahmen, Kunststoff und Aluminiumrahmen). Weitere Informationen (wie m²-Glasfläche, Intervall, Besonderheiten usw.) zu den Standorten der Bücherhallen können aus dem Preisblatt entnommen werden.

4.1. Leistungsumfang

Die Reinigung umfasst sämtliche innen- und außenliegenden Glasflächen einschließlich zugehöriger Rahmenkonstruktionen, ca. 8.000 m².

Hierzu zählen insbesondere:

- Fenster- und Fassadenverglasungen
- Glasbausteine und sonstige lichtdurchlässige Bauteile
- Glastüren und Glastrennwände
- fest verbaute Innenglasflächen (z. B. Glaswände, Glaselemente, Faltglaswände)
- Fensterrahmen, Falze, Wetterschenkel und Fensterbänke

In seltenen Fällen erfolgt nur eine einseitige Reinigung (andere Seite Vermieter o.ä.), Hinweise dazu sind aus dem Preisblatt „Los4_Glasreinigung“ zu entnehmen.

4.2. Art der Reinigung

Glasreinigung mit Rahmen

- Einwaschen der Glasflächen mit netzmittelhaltigem Wasser
- Abziehen mittels Fensterwischer
- Nachledern von Ecken und Kanten
- Reinigung der Fensterbank
- Reinigung der Rahmen, Falze und Wetterschenkel
- Nachwischen und Trocknung der Rahmenbereiche
- Einsatz geeigneter Zugangstechnik bei Bedarf (siehe auch Hinweise Preisblatt „Los4_Glasreinigung“)

4.3. Reinigungsintervalle

Details siehe „Preisblatt Los4_Glasreinigung“. Terminierung nach Vorgabe des AG (Frühjahr/Herbst).

-Ende-