



Beschaffungs-Nr.:	5080_5081_26_IGM_01
Bezeichnung der Leistung:	Leistungsbeschreibung Saarbrücken – Facility Services

Anlage 1 zum Vertrag über Facility Services

**Bahnhofstraße 20-24, Diskontopassage 17-29,
Diskontopassage 31.47, 30-42, Bahnhofstraße 28,
Betzenstraße 5-9 in 66111 Saarbrücken**

Leistungsbeschreibung – Saarbrücken

Stand: Juni 2026

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	5
0. Allgemeine Leistungsanforderungen	6
0.1. Grundsätze der Leistungserfüllung	6
0.2. Gesetze, allgemeine Richtlinien und Normen	6
0.3. Leistungen des AN	7
0.4. Betreiberkonzept	7
0.5. Personal des AN	8
0.6. Leistungszeiten	9
0.7. Reaktions- und Erledigungszeiten	10
0.8. Objektbegehungen	11
0.9. Gefahr- und umweltgefährdende Stoffe	11
0.10. Hilfs- und Betriebsmittel	11
0.11. Ersatzteile	11
0.12. Entsorgung	12
0.13. Einsatz von Nachunternehmern	12
0.14. Bedarfsleistungen	13
1. Objektmanagement des AN	14
1.1. Objektleitung	14
1.2. Nutzung CAFM-System	17
1.3. Budgetplanung	18
1.4. Wartungs- und Prüfplan	18
1.5. Dokumentation	18
1.6. Berichtswesen	20
1.7. Qualitätsmanagement	22
1.8. Störungsanalyse und Maßnahmenkonzepte	24
1.9. Verfolgung von Mängelansprüchen – Gewährleistungsverfolgung	24
1.9.1. Gewährleistungsverfolgung aus der Bauerrichtung	24
1.9.2. Gewährleistungsverfolgung aus dem laufenden Betrieb	26
1.10. Energiemanagement	27
1.10.1. Erstellung Energie-/ Medienkonzept	28
1.10.2. Nachjustierung TGA bei Projektentwicklungen (Re-Commissioning)	29
1.10.3. Energie Monitoring & Energiecontrolling	29
1.10.4. Aufbereitung der Daten	30
1.10.5. Analyse	30
1.10.6. Planung	30
1.11. Schlüsselverwaltung	30
1.12. Stellung von Betriebsbeauftragten	31
1.12.1. Brandschutzbeauftragter	31
1.12.2. Aufzugswärter	31

1.12.3.	Flutschutzbeauftragter	33
2.	Service- und Rufzentrale	36
3.	Betriebsführung der gebäudetechnischen Anlagen und Bauteile	38
3.1.	Regelmäßige Betriebsführung	38
3.2.	Sonstige Tätigkeiten der Betriebsführung	38
3.3.	Störungsbeseitigung	39
4.	Bereitschaftsdienst zur Störungsbeseitigung	41
4.1.	Vorhaltung Bereitschaftsdienst	41
4.2.	Bereitschaftseinsätze – 1. Stunde vor Ort	41
4.3.	Bereitschaftseinsätze – ab 1. Stunde vor Ort	41
5.	Wartung und Inspektion	42
6.	Wiederkehrende Prüfungen	45
6.1.	Wiederkehrende Prüfung – Begleitung Sachverständigenprüfung	45
6.2.	Wiederkehrende Prüfung – Prüfgebühren Sachverständigenprüfung	46
6.3.	Wiederkehrende Prüfung – Ortsveränderliche Betriebsmittel (elektrisch und nicht elektrisch) 46	
7.	Instandsetzung	48
8.	Hauswart	50
8.1.	Regelmäßige Hauswartservices	50
8.2.	Sonstige Hauswart Tätigkeiten	52
9.	Reinigung	54
9.1.	Unterhaltsreinigung Allgemeinflächen	54
9.2.	Glas- und Rahmenreinigung – Fensterreinigung innen, mit Rahmen, inkl. Falz	55
9.3.	Glas- und Rahmenreinigung – Fensterreinigung außen, mit Rahmen inkl. Wetterbänke und vertikalen Blechlisenen	55
9.4.	Glas- und Rahmenreinigung – Innenglasreinigung, beidseitig	56
9.5.	Fassadenreinigung	56
9.6.	Reinigung Jalousien, Markisen, Lamellen Sonnenschutzkästen	57
9.7.	Graffiti-Entfernung	57
9.8.	Pflanzenpflege	58
9.9.	Tiefgaragen-, Garagenreinigung	58
10.	Außenanlagenpflege	59
10.1.	Reinigung in Außenanlagen	59
10.2.	Pflege der Grün- und Pflanzflächen	59
10.3.	Schädlingsbekämpfung	60

10.4.	Pflege, Reinigung Spielplatz	61
10.5.	Winterdienst	61
11.	Leerstandsmanagement	63
11.1.	Stillsetzung	63
11.2.	Leerstandsverwaltung	63
11.3.	Wiederinbetriebnahme	64
12.	Mieterbetreuung	66
12.1.	Mietobjektübergabe und -rücknahmen	66
12.2.	Kontrolle und Durchsetzung von Mieterpflichten generell	66
12.3.	Parkraumbewirtschaftung	66
13.	Entsorgung	68
14.	Nachhaltigkeitsmanagement.....	69
14.1.	Entwicklung und Umsetzung Optimierungsmaßnahmen	69
14.2.	Umsetzung ESG-Strategie – Übergreifende Leistung	71
14.3.	Umsetzung ESG Strategie – Operative Leistung.....	72
15.	Sicherheits- und Empfangsdienste	75
15.1.	Schließdienst.....	75
15.2.	Revier-/Streifendienst.....	75
16.	Stundensätze, Material-, Handlingsfee.....	76
16.1.	Stundensätze	76
16.2.	Handlingsfee	76
16.2.1.	Handlingsfee Nachunternehmerleistung.....	76
16.2.2.	Handlingsfee Material	76
16.2.3.	Steuerung von beigestellten Verträgen des AG (Abrechnung durch AG)	76
16.2.4.	Übernahme von bestehenden Verträgen (Abrechnung durch Bücher des AN)	77
17.	Start Up-Phase.....	78
17.1.	Übergreifende Leistungen der Start Up-Phase	78
17.2.	Übernahme der Dokumentation	79
17.3.	Übernahme der baulichen und technischen Anlagen sowie Flächen	79
17.4.	Massenabgleich	80
17.5.	Risikoanalyse, Notfallszenarien, Gefährdungsanalysen.....	80
17.6.	Erstellung Objekthandbuch	80
17.7.	Implementierungsbegleiter bei Neubau	81
18.	Explementierung	82

Abkürzungsverzeichnis

AbfG	Abfallgesetz
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
CAD	Computer-Aided Design
CAFM	Computer-Aided Facility Management
DGUV	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
DIN	Deutsches Institut für Normung
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
FM	Facility Management
FTE	Full Time Equivalent (Vollzeitäquivalent)
GB	Gesamtbetrag
GEFMA	German Facility Management Association
GIF	Gesellschaft für immobilienwirtschaftliche Forschung
GLT	Gebäudeleittechnik
GU	Generalunternehmer
ID	Identifikationsnummer
IGM	Infrastrukturelles Gebäudemanagement
ISO	Internationale Organisation für Normung
KPI	Key Performance Indicator
KrW	Kreislaufwirtschaftsgesetz
LV	Leistungsverzeichnis
PC	Personal Computer
QM	Qualitätsmanagement (Prüfen der aktuellen Leistung, Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen und Implementierung)
ROI	Return on Investment (Berechnung der Kapitalrentabilität, Verhältnis zwischen Gewinn und eingesetztem Kapital)
SWOT	Strengths, Weakness, Opportunities, Threats
TGM	Technisches Gebäudemanagement
TierSchG	Tierschutzgesetz
TPrüfV	Technische Prüfverordnung
TRGS	Technische Regeln für Gefahrstoffe
TÜV	Technischer Überwachungsverein
VDI	Verein Deutscher Ingenieure
VkV	Verkaufsstättenverordnung
VDMA	Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau
ZÜS	Zugelassene Überwachungsstelle

0. Allgemeine Leistungsanforderungen

0.1. Grundsätze der Leistungserfüllung

In der Leistungsbeschreibung sowie dem dazugehörigen Leistungsverzeichnis werden die Anforderungen für die Facility Services durch den AG vorgegeben, die das geforderte Leistungsbild mit den zugehörigen Qualitäten verbindet.

Alle Leistungen des AN sind so durchzuführen, dass folgende Grundsätze erfüllt werden:

- Das Leben und die Gesundheit von Personen sind nicht zu gefährden.
- Der Betrieb der Gebäude hat nach allen geltenden Sicherheitsvorschriften zu erfolgen.
- Der Werterhalt der technischen Anlagen ist mit allen erforderlichen Mitteln im Rahmen der Beauftragung zu ermöglichen, sodass die Anlagen eine maximale Lebensdauer erreichen.
- Die Betriebskosten und Energieverbräuche sind auf ein notwendiges Minimum zu reduzieren.

Der AN hat zu berücksichtigen, dass bei seiner Leistungserbringung die Interessen des AG unbedingt vertreten werden.

Der AN hat darauf zu achten, dass die Kernprozesse des AG und der Mieter durch die Leistungen des AN nicht gestört werden. Alle Vertragsleistungen sind so zu koordinieren, dass eine Behinderung des Kerngeschäftes des AG und der Mieter durch zu späte Leistungen – auch Instandhaltungsleistungen – ausgeschlossen wird.

Der AN stimmt seine zu erbringenden Leistungen zu deren endgültiger Abwicklung mit dem AG ab. Er ist verpflichtet, seine Schnittstellen zu anderen Dienstleistern und Geschäftspartnern selbständig zu koordinieren. Die Verantwortung des AN für seine Leistungen bleibt hiervon unberührt.

Der AG überträgt dem AN die ihm obliegenden Aufgaben der Verkehrssicherungspflicht für die zu erbringende Leistungen.

Alle Arbeiten sind durch den AN so durchzuführen, dass alle Maßnahmen zur Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes getroffen sind.

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass Leistungen, die sich nach Art, Umfang und Notwendigkeit nicht zweifelsfrei aus dem Vertrag und der Leistungsbeschreibung entnehmen lassen, nach Art und Umfang so ausgeführt werden, wie dies in Fachkreisen üblich und gemäß der Vertragsleistung erforderlich ist.

Leistungen, die nicht ausdrücklich in diesem Vertrag bzw. dieser Leistungsbeschreibung vereinbart sind, werden grundsätzlich nur nach vorheriger Absprache und schriftlicher Vereinbarung mit dem AG erbracht. Das gilt auch bei einer wesentlichen Erweiterung und/oder Abänderung der vereinbarten Leistungen.

Der AN wird ausschließlich im Rahmen der vermögensverwaltenden Tätigkeit des AG tätig und erbringt für den AG keine über die gewöhnliche vermögensverwaltende Tätigkeit eines Vermieters oder Verpächters hinausgehende Sonderleistungen. Der AN erbringt für den AG insbesondere keine Leistungen im überwiegenden Interesse des Mieters/Pächters bzw. der AN wird für den AG nicht im Verantwortungsbereich des Mieters/Pächters tätig. Der AN erbringt für den AG insbesondere keine Leistungen hinsichtlich der Mieter/Pächterflächen (bspw. Reinigung, Bewachung) und/oder Mieter-/Pächtergegenständen oder -einrichtungen (bspw. Wartung und Instandhaltung) bzw. hinsichtlich solcher Flächen, Gegenstände oder Einrichtungen, die ausschließlich durch den Mieter/Pächter genutzt werden.

0.2. Gesetze, allgemeine Richtlinien und Normen

Die vereinbarten Leistungen sind nach den jeweils europäischen sowie landesspezifisch gültigen Gesetzen, Verordnungen, Satzungen, technischen Richtlinien, Vorschriften aus Normen und sonstigen Regelwerken durchzuführen. Ferner sind die jeweils aktuell gültigen Herstellervorschriften, Auflagen von Behörden und Ämtern, Baugenehmigungen, Arbeitsstättenverordnungen, Umweltschutzrichtlinien etc. zu beachten.

Der AN ist verpflichtet seine Leistungen in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen. Soweit er Aufgaben vom AG übernimmt, gilt dies in gleicher Weise. Maßgeblich für die Leistungserbringung sind insoweit die Festlegungen im Vertrag. Bei Auslegungsfragen bezüglich des Konzepts der Betreiberverantwortung ist auf die Richtlinie GEFMA 190 – Betreiberverantwortung im Facility Management in der aktuellen Fassung als Orientierung zurück zu greifen.

Für die Erbringung seiner geschuldeten Leistungen hat der AN sämtliche erforderlichen behördlichen und sonstigen Genehmigungen auf eigenen Kosten zu beschaffen und die damit verbundenen Bedingungen und Auflagen zu erfüllen. Der AN hat mindestens die allgemein anerkannten Regeln der Technik einzuhalten und den AG auf Änderungen der Gesetze, Normen und Richtlinien aufmerksam zu machen.

0.3. Leistungen des AN

Der AN erbringt die beschriebenen Leistungen des technischen und infrastrukturellen Gebäudemanagements, entsprechend dieser Leistungsbeschreibung.

Der AN hat alle technischen und administrativen Maßnahmen zu treffen, um die Anlagen jederzeit in einem funktionsfähigen Zustand zu halten und die betriebliche Verfügbarkeit der Anlagen sicherzustellen. Die Instandhaltung beinhaltet u.a. die Betriebsführung (Bedienen und Inspizieren, Prüfungen, usw.), werterhaltende Tätigkeiten (Wartung) und korrektive Maßnahmen (Instandsetzung), welche im Leistungs-/Preisverzeichnis (Anhang des Vertrages) mit Kosten hinterlegt sind. Die Anlagen einschließlich der Räumlichkeiten, in denen sich die Anlagen befinden, sind in einem objektiv sauberen Zustand zu halten.

Eine Freigabe von Instandhaltungsstrategien oder die Information des AG über beabsichtigte Maßnahmen befreien den AN nicht von den ihm entsprechend den Vereinbarungen obliegenden Pflichten, insbesondere in Hinblick auf die Sicherung der betrieblichen Verfügbarkeit oder der Einhaltung der Vorschriften und Service Levels. Die genauen Service Level sind der Anlage X SLA zu entnehmen.

Der AN schuldet alle Leistungen, die zu einer ordentlichen Reinigung gehören und Ordnung, Sauberkeit und Hygiene umfassen. Liegen entsprechende Pflegeanleitungen von Ausstattungs- und Einrichtungsgegenständen vor, so müssen diese beachtet werden. Die Arbeiten sind so auszuführen, dass weder Baustanz, Einrichtungen noch Oberflächen etc. geschädigt werden. Grundsätzlich sind die ausgeschriebenen Leistungen der Unterhaltsreinigung und Außenanlagenpflege so durchzuführen, dass eine erforderliche Grundreinigung möglichst weit hinausgeschoben werden kann. Der AN hat dafür Sorge zu tragen, dass sich Oberflächen, Materialien etc. stets in einem gepflegten, nutzungsgerechten Zustand befinden.

0.4. Betreiberkonzept

Der AN hat zur Leistungserbringung ein Betreiberkonzept zu erstellen, fortzuschreiben und zu pflegen. Der ständige Zugriff auf das Betreiberkonzept für den AG ist zu gewährleisten.

Das Betreiberkonzept baut auf die Anforderungen des AG auf und enthält sämtliche strategische und operative Entscheidungen und Angaben für den Gebäudebetrieb.

Aus dem Betreiberkonzept des AN müssen mindestens folgende Informationen ersichtlich sein:

- Aufbauorganisation des Personals für Regelleistungen
- Anzahl, Qualifikation, Arbeitskapazität und Aufgaben der vorgesehenen Mitarbeiter gem. Personalkonzept
- Explizite Belegung der in der Leistungsbeschreibung geforderten Kenntnisse je Mitarbeiter
- Angaben zur Aus- und Weiterbildung des Personals, gem. Personalkonzept
- Ausstattungsliste des Dienstleisters für das Projekt (Geräte und Hilfsmittel)
- Angaben zur Organisation der Leistungserbringung (Arbeitspläne, Schichtmodelle)
- Angaben zur Organisation der Einhaltung der Reaktions- und Erledigungszeiten
- Angaben zur Organisation des Bereitschaftsdienstes (24/7)

- Dokumentation der Leistungsabgrenzung/Systemschnittstellen
- Angaben zum Softwareeinsatz
- Bestätigung der Einhaltung der Vorschriften und Anforderungen im Hinblick auf den Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Angaben zur Sicherstellung der Aufgaben des Arbeitsschutzes/Gesundheitsschutzes des AG, die dem AN im Rahmen der Leistungserbringung übertragen werden
- Angaben zur Eigenüberprüfung der Leistungserbringung und zur Leistungsmessung sowie zu den zugehörigen Korrekturinstrumenten
- Angaben zu Prozessen:
Der AN hat die Prozesse spezifisch auf den Auftrag im Betreiberkonzept darzulegen. Dabei sind die Prozesse des AG zu berücksichtigen und die Schnittstellen entsprechend auszuprägen.

0.5. Personal des AN

Qualifikation und Anforderungen

Das vom AN eingesetzte Personal hat über die erforderliche fachliche Ausbildung, Zertifizierungen und Befähigungen zu verfügen und muss anlagenspezifisch geschult sein. Der AN hat dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter in die speziellen Arbeitsbereiche, für die sie zuständig sind, eingewiesen und regelmäßig unterwiesen werden.

Die Mitarbeiter müssen in ihrem Einsatz-/Aufgabengebiet – sofern im Folgenden nicht anders vorgegeben – über eine einschlägige Berufserfahrung verfügen. Dies hat der AN unter anderem durch Vorlage von Gesellen-, Techniker- und Meisterbriefen oder gleichwertiger Qualifikationen nachzuweisen. Der Nachweis der Gleichwertigkeit der Qualifikation ist in jedem Einzelfall durch den AN zu erbringen. Die Mitarbeiter des AN müssen darüber hinaus mit den einschlägigen Verfahren vertraut und sachkundig im Umgang mit Geräten, Material und Betriebs-/Hilfsmitteln sein. Sofern für bestimmte Bereiche und Anlagen spezielle Unterweisungen erforderlich sind, sind diese mindestens einmal jährlich durch den AN durchzuführen und unaufgefordert nachzuweisen. Darüber hinaus haben die Mitarbeiter des AN die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu befolgen. Die Mitarbeiter sind datenschutzrechtlich zu schulen.

Das Personal muss für die Erbringung der jeweiligen Leistung die deutsche Sprache, bestenfalls auch die englische Sprache in ausreichendem Maße in Wort und Schrift beherrschen. Das Auftreten gegenüber dem Nutzer muss entsprechend gewandt, freundlich und verbindlich sein.

Schulungen

Soweit zur Leistungserbringung besondere fachbezogene Zulassungen und Nachweise sowie herstellerspezifische Schulungen erforderlich sind, verpflichtet sich der AN diese zeitnah, auf jeden Fall vor der Leistungserbringung zu erwerben und den Nachweis unaufgefordert dem AG vorzulegen. Der AN hat dafür zu sorgen, dass Mitarbeiter, die er in Bereichen beschäftigt, für die vom Gesetzgeber das Vorliegen bestimmter Bescheinigungen gefordert wird, die erforderlichen und aktuellen Bescheinigungen haben.

Sämtliche Schulungen, die der AN für seine eingesetzten Mitarbeiter durchführt, müssen protokolliert und die Protokolle dem AG in regelmäßigen Abständen, spätestens vier Wochen nach der Schulung, vorgelegt werden.

Pflichten des AN-Personals

Der AN hat sein Personal auf seine Verschwiegenheit zu verpflichten und dieses vor dem erstmaligen Arbeitseinsatz entsprechend Art. 29 DSGVO auf die Weisungsbindung zu verpflichten. Der AN verpflichtet sich dafür Sorge zu tragen, dass alle Fundsachen, gleich welcher Art beim AG oder dem entsprechenden Mieter abgegeben werden.

Der AN darf kein Personal einsetzen, das unter Alkohol-/Drogeneinfluss steht. Es besteht in allen Bereichen generelles Rauchverbot. Bei Missachtung des Alkohol-/Drogen- oder Rauchverbots ist der AG berechtigt, einen sofortigen Austausch des betreffenden Mitarbeiters zu verlangen.

Das Personal des AN ist kontinuierlich über energiebewusstes Verhalten sowie den Stand des Energiemanagements zu informieren. Anregungen sollen aktiv eingebracht werden können.

Personalkonzept

Der AN hat für die Organisation der Leistungserbringung ein Personalkonzept zu erstellen (Organigramm mit Stellen, Mitarbeiter, Qualifikation, Arbeitszeit). Stellen- und Funktionsbeschreibungen werden vom AN erstellt und mit dem AG abgestimmt, sowie in der jeweils aktuellen Fassung, an den AG übergeben. Insbesondere sind die Zuständigkeiten des objektbezogenen Personals, sowie personenbezogene Autorisierungsnachweise zur Bedienung der Gefahrenmeldeanlagen, aufzuführen. Veränderungen und Ergänzungen sind unaufgefordert durch den AN vorzulegen.

Personalanstellung

Das eingesetzte Personal muss beim AN festangestellt sein. Es darf nur in Ausnahmefällen und nach Absprache mit dem AG nicht-sozialversicherungspflichtiges Personal bzw. geringfügig Beschäftigte eingesetzt werden.

Der AN hat den Einsatz von neuen Mitarbeitern mindestens zwei Wochen vor Einsatz schriftlich anzumelden. Der AG hat die Mitarbeiter des AN eine Woche vor Einsatz im Objekt freizugeben. Ein Einsatz von nicht freigegebenen Mitarbeitern ist nicht zulässig.

Für Mitarbeiter aus Nicht-EU-Staaten legt der AN der schriftlichen Anmeldung die vorgeschriebene Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis bei.

Der Einsatz von Personal von Zeitarbeitsfirmen ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den AG zulässig. Grundsätzlich gelten für Personal von Zeitarbeitsfirmen die gleichen Anforderungen und Vorgaben wie für das Eigenpersonal des AN.

Der AN hat auf Verlangen spätestens am letzten Tag des laufenden Monats dem AG einen Nachweis über die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zu Mindestlohn, Lohnsteuer und Sozialversicherung vorzulegen.

Für alle Mitarbeiter des AN, die in den Objekten des AG eingesetzt werden und über eine erweiterte Schließberechtigung verfügen, ist auf Verlangen ein Führungszeugnis und bei Bedarf eine Arbeitserlaubnisvorgelegt werden.

Der AN muss seine Mitarbeiter auf eigene Kosten mit Dienstkleidung ausstatten, die sie als Mitarbeiter des AN kenntlich macht. Die Dienstkleidung ist im Vorfeld mit dem AG abzustimmen. Die Kosten des Firmenausweises mit Namensschild für die am Standort tätigen Mitarbeiter des AN sind gleichermaßen durch den AN zu tragen. Geltende Regeln des AG in Bezug auf die Ausweise müssen eingehalten werden.

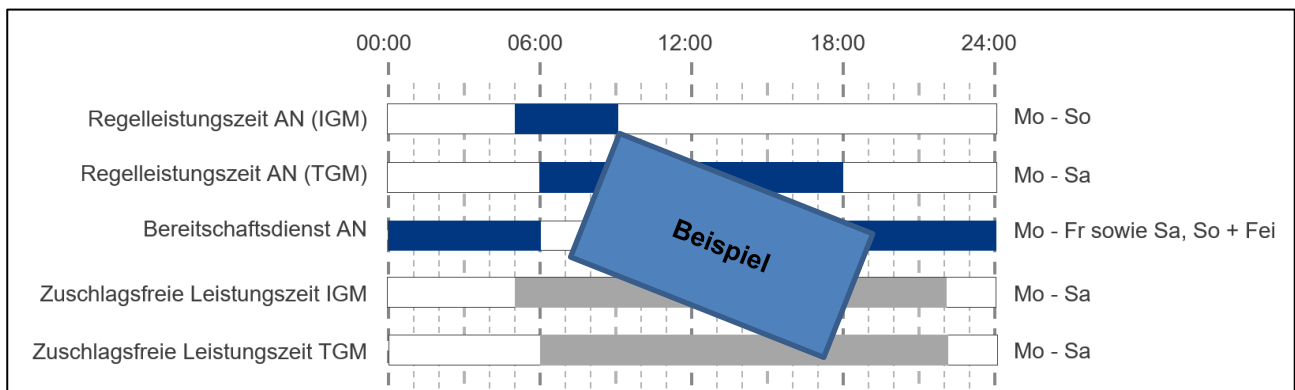
0.6. **Leistungszeiten**

Der AN hat seine Leistungen an allen Werktagen (Montag bis Samstag) zu erbringen.

Die **RegelleLeistungszeit** des AN ist für das technische und infrastrukturelle Gebäudemanagement definiert werktags zwischen Montag und Samstag zwischen 06:00 und 20:00 Uhr. Die Anwesenheitszeiten des AN Personals werden gemäß Betreiberkonzept während der Implementierungsphase mit dem AG abgestimmt.

Lärm oder Schmutz erzeugende Arbeiten, sowie Arbeiten mit erhöhtem Gefährdungspotential für den Geschäftsbetrieb im Objekt, sind mit dem AG abzustimmen und gemäß der Nutzungsart des jeweiligen Objektes, sowie unter Berücksichtigung notwendiger gesetzlicher Vorschriften, innerhalb der zuschlagsfreien Zeit zu erbringen. Sind außerhalb der zuschlagsfreien Zeit aus zwingenden Gründen solche Arbeiten erforderlich, so sind diese mit dem AG abzustimmen und mit möglichst geringer Beeinträchtigung des Betriebes auszuführen.

Werktags (Montag bis Samstag) zwischen 05:00 und 22:00 Uhr (Infrastrukturelles Gebäudemanagement), 06:00 und 22:00 Uhr (Technisches Gebäudemanagement) erbrachte Leistungen des AN erfolgen zuschlagsfrei.



0.7. Reaktions- und Erledigungszeiten

Die Meldungen sind durch das Personal der Service- und Rufzentrale so weiterzuleiten, dass die Störungsbearbeitung zu den geschuldeten Reaktions- und Erledigungszeiten gewährleistet ist.

Als **Reaktionszeit** gilt der Zeitraum vom Eingehen der Störungsmeldung bei der zuständigen Stelle des AN bis zur Bestätigung der Meldung durch einen Mitarbeiter des AN, verbunden mit einer Veranlassung zur Störungsbehebung vor Ort

Die **Erledigungszeit** ist die Zeit zwischen Annahme der Meldung durch die Betreiber Mannschaft des AN und dem „Beenden“ und Dokumentieren der Meldung. Mit „Beenden“ ist die technische Erledigung der Meldung gemeint. Dies bedeutet, dass eine unzulässige Abweichung vom Sollzustand der technischen und baulichen Anlagen innerhalb der Erledigungszeit wieder in einen funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand zu versetzen ist. Dabei sind mindestens die jeweils anerkannten Regeln der Technik und die Werterhaltung sicherzustellen. In Ausnahmefällen kann eine Interimslösung bzw. ein dokumentierter Handlungsplan die Beseitigung bzw. die Behebungszeit verlängern. Im Rahmen des Start-Up erfolgt eine Abstimmung zwischen AG und AN hinsichtlich der Reaktions- und Erledigungszeiten. Eine detaillierte Festlegung der Reaktions- und Erledigungszeiten erfolgt im Rahmen des Start-Ups in Abstimmung zwischen AG und AN. Wird nicht abweichendes festgelegt, sind die Reaktions- und Erledigungszeiten grundsätzlich wie folgt definiert:

Reaktionszeit	für alle Meldungen	30 Min.
Erledigungszeit	für sicherheitsrelevante Meldungen	2 Std.
	für nicht sicherheitsrelevante Meldungen	24 Std.
Präsenz vor Ort außerhalb der Regelleistungszeit	im Rahmen von Bereitschaftseinsätzen für sicherheitsrelevante Meldungen	60 Min.

- Die Reaktions- und Erledigungszeiten beziehen sich auf Regelleistungszeiten des AN, das heißt die vorgegebenen Zeiten gelten nicht für Samstage, Sonntage oder Feiertage. Für Bereitschaftseinsätze gilt die gesonderte Vereinbarung für Bereitschaftseinsätze.
- Als sicherheitsrelevante Meldungen gelten Störungen, die eine allgemeine Gefahr oder eine Gefährdung der Gebäude oder der Gesundheit von Personen und/oder Umwelt darstellen oder eine wesentliche Einschränkung des Betriebs zur Folge haben.
- Sofern Störungsbehebung nicht möglich: Ersatzmaßnahmen vornehmen (sicheren Zustand herstellen, Gefahrenstellen absperren, elektrische Verbraucher spannungsfrei schalten o.ä.) innerhalb der definierten Erledigungszeit
- Bei Erledigung durch einen Nachunternehmer sind innerhalb der definierten Erledigungszeit Hilfsmaßnahmen einzuleiten, sowie innerhalb von 5 Werktagen ein/e Kostenschätzung/Angebot mit Terminplan und Begründung vorzulegen

- Meldungen, die eine Verzögerung haben z.B. durch Lieferzeiten bei der Materialbeschaffung oder durch Disposition von Nachunternehmern, sind auf den Status „Zurückgestellt“ zu setzen. Die Vergabe des Status „Zurückgestellt“ ist im Langtext des Tickets entsprechend zu begründen sowie der voraussichtliche Erledigungstermin anzugeben. Eine schriftliche Mitteilung mit Begründung ist an den Meldenden zu senden.

0.8. **Objektbegehungen**

Der AN hat im Rahmen der Betreiberverantwortung die Objekte kontinuierlich zu begehen, Zustände festzustellen und Abweichungen, Fehler oder Mängel zu erkennen.

Die Objektbegehungen haben regelmäßig (mind. wöchentlich) zu erfolgen. Die Ergebnisse sind durch Begehungsprotokolle zu dokumentieren. Festgestellte Abweichungen sind als Tickets über die Service- und Rufzentrale zu dokumentieren.

Der Objektleiter muss sich im Rahmen der Objektbegehungen einen Gesamteindruck verschaffen, mit dem Ziel, beurteilen zu können, welche Maßnahmen erforderlich sind und welche Punkte besondere Aufmerksamkeit benötigen.

Neben kontinuierlichen Objektbegehungen sind auch Objektbegehungen vor und nach besonderen Ereignissen (z.B. Unwetter, Veranstaltung) durchzuführen. Nach besonderen Ereignissen ist ein Ereignisbericht sofort/zeitnah zu unterbreiten (Ereignis und erfolgte Maßnahmen). Eine Zusammenfassung der Begehungen erfolgt im Rahmen eines Objektberichtes als Monatsbericht. Die Ergebnisse der Objektbegehungen der Monatsberichte sind am Jahresende im Jahresbericht zusammenzufassen (vgl. Kap. 1.6 Berichtswesen“). Die Objektbegehungen umfassen auch sämtliche Stellplatzflächen, welche zu kontrollieren (z.B. hinsichtlich von Berechtigungen) sind.

0.9. **Gefahr- und umweltgefährdende Stoffe**

Der AN muss alle gefährlichen Stoffe (i.S.d. Chemikaliengesetzes, der Gefahrstoffverordnung, der Gefahrgutverordnung), die vor Ort eingesetzt werden, registrieren, und in einem Kataster dokumentieren sowie den jährlichen Verbrauch an den AG melden. Die entsprechenden Stoffe sind nach Möglichkeit nicht im Objekt zu lagern. Der AN ist für die Einhaltung aller Sicherheits- und Umweltbestimmungen hinsichtlich der Lagerung und Verwendung dieser Materialien verantwortlich. Alle und insbesondere leicht brennbare Materialien sind vorschriftsgemäß zu lagern. Der AN hat die Sicherheitsdatenblätter zukünftig gelagerter Gefahrstoffe selbst zu beschaffen.

0.10. **Hilfs- und Betriebsmittel**

Alle Leistungen sind einschließlich des erforderlichen Equipments, Hilfsmittel und -materialien sowie Betriebsstoffe zu erbringen. Dies schließt z.B. auch notwendige Absicherungen und Absperrungen ein.

Hilfsmittel und Betriebsmittel (z.B. Hebebühnen, Werkzeuge, Verbrauchsmittel, Kleinmaterialien), die zur Erbringung der Arbeiten erforderlich sind, sind vom AN zu stellen, sofern diese nicht durch den AG gestellt werden. Hilfsmittel sind vom AN zu betreiben und instand zu halten.

Der AN muss umweltfreundliche Materialien / Substanzen verwenden und umweltfreundliche Methoden anwenden. Die Tätigkeiten dürfen nicht zu einer Gefährdung der Sicherheit führen. Wo der Einsatz umweltschädlicher Stoffe unvermeidbar ist, hat der AN die vorherige schriftliche Erlaubnis des AG einzuholen, solche Stoffe zu verwenden.

Alle zum Einsatz kommenden Verbrauchsmaterialien müssen durch den AG genehmigt werden. Der AN hat die Datenblätter zu allen Verbrauchsmaterialien zu sammeln, aufzubewahren und auf Anforderung des AG vorzulegen.

0.11. **Ersatzteile**

Ersatzteile sind Teile, die nicht aufgrund regulärer Abnutzung, sondern aufgrund eines besonderen Umstands auszutauschen sind. Alle zur Verwendung kommenden Ersatzteile haben qualitativ mindestens der Erstausrüstung zu entsprechen. Der AN hat den AG bei wiederholtem Austausch aufgrund mangelhafter Qualität des Ersatzteils der Erstausrüstung auf alternative Ersatzteile hinzuweisen. Es erfolgt eine Freigabe des alternativen Ersatzteiles, welches nicht der Qualität der Erstausrüstung entspricht durch den AG.

Um Notfällen zu begegnen, die zur Einschränkung des Betriebs führen können, müssen entsprechend Ersatzteile vorgehalten werden. Der AN hat in Abstimmung mit dem AG notwendige Ersatzteile zu ermitteln, zu beschaffen, vorzuhalten und das Lager entsprechend zu verwalten. Fehlende Ersatzteile müssen unverzüglich beschafft werden.

Im Zuge der Objektaufnahme ist vom AN festzustellen, welche Komponenten / Bauteile für die Ersatzteilerhaltung nötig sind. Der AN stellt dem AG die Ersatzteile zum Zeitpunkt der Neubeschaffung gegen Nachweis in Rechnung.

0.12. Entsorgung

Alle im Rahmen der Leistungserbringung anfallenden Abfälle sind vom AN fachgerecht zu entsorgen. Der AN hat dem AG auf Verlangen entsprechende Entsorgungsnachweise und Entsorgungsberechtigungen zu übergeben. Auch die Mieter sind angewiesen, den Müll zu trennen. Bei Nichteinhaltung der Regeln ist der AN angewiesen, den entsprechenden Mieter auf eine korrekte Mülltrennung hinzuweisen.

0.13. Einsatz von Nachunternehmern

Für den Einsatz von Nachunternehmern gilt folgendes:

Der AN ist verpflichtet, Leistungen sofern zumutbar und möglich in Eigenleistung (insbesondere Kernleistungen) zu erbringen. In Ausnahmefällen und nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des AG, ist der AN berechtigt, Leistungen und Arbeiten ganz oder teilweise durch Nachunternehmer zu erbringen.

Der AG behält sich hiermit ausdrücklich die Möglichkeit des Widerrufs einer eventuellen Genehmigung eines Nachunternehmers ganz oder teilweise vor. Regressforderungen gegenüber dem AG können bei Widerruf nicht geltend gemacht werden.

Im Falle von Zutrittskontrollsystemen ist in den Ausweisanträgen zu vermerken, dass es sich um einen Nachunternehmer des AN handelt.

Nachunternehmer-Controlling

Es obliegt dem AN seine Nachunternehmer einem gezielten Controlling zu unterziehen. Er ist verpflichtet die in seinem Namen agierenden Dienstleister zu überprüfen, dies im Instandhaltungsplanungssystem des AN zu dokumentieren und dem AG die Ergebnisse zur Verfügung zu stellen. Die Überprüfung der Nachunternehmer hat kontinuierlich stattzufinden, jedoch mindestens zweimal pro Jahr je Dienstleister und Objekt. Die Überprüfung ist im Instandhaltungsplanungssystem zu dokumentieren.

Das Controlling soll unter anderem unter den folgenden genannten Kriterien stattfinden:

- Qualität der erbrachten Leistung: Nachweis, ob der geforderte Standard erreicht bzw. übertroffen wurde
- Mengen- und Massenkontrolle: Kontrolle des Mengengerüsts/Überprüfung der Aufmaße
- Auftragserfüllung und Umsetzungsprozess: Findet der Umsetzungsprozess gemäß den Anforderungen des AG statt? In welcher Tiefe wird den Prozessvorgaben entsprochen
- Personalqualifikation: Ist das eingesetzte Personal der Aufgabe entsprechend ausreichend qualifiziert?
- Dokumentation: Ist die Dokumentation der eingesetzten Nachunternehmer aktuell und vollständig? Sind den Nachunternehmern ihre Aufgaben und Pflichten gemäß dem Vertrag bekannt? Sind alle Mitarbeiter des Nachunternehmers ordnungsgemäß eingewiesen und unterwiesen?

Das Ziel des Controllings ist es, zu gewährleisten und nachzuvollziehen, dass der beauftragte Nachunternehmer die ihm übertragenen Aufgaben nach Vorgabe des AG ausführt und den Anforderungen des Auftrags entspricht.

0.14. Bedarfsleistungen

Bedarfsleistungen sind erst zu erbringen, wenn sie durch den AG abgerufen werden. Bedarfsleistungen sind im Preis-/Leistungsverzeichnis als Bedarfsposition o. GB bzw. Bedarfsposition m. GB dargestellt. Sie werden nach tatsächlich erfolgter Leistungserbringung gemäß angebotenen Einheitspreis vergütet. Es besteht kein Anspruch auf Beauftragung der Bedarfsleistungen.

Auch Leistungen, die zusätzlich zu den angegebenen Mengen oder Intervallen erforderlich werden, werden vom AG gesondert beauftragt. Dies geschieht auf der Basis der angebotenen Einheitspreise bzw. auf Grundlage von separaten Angeboten.

1. Objektmanagement des AN

1.1. Objektleitung

Die Objektleitung koordiniert, kontrolliert und dokumentiert alle Leistungen des AN vor Ort und steht dem AG oder dem Mieter als verantwortlicher Ansprechpartner für alle Belange des Betriebes zur Verfügung.

Telefonische Erreichbarkeit: 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, Montag bis Freitag.

Für ungeplante Abwesenheiten ist eine Stellvertretung aus dem Personalstamm, das vor Ort ist, zu bestellen, welche durch den AG freizugeben ist.

Im Rahmen der Objektleitung vor Ort sind u.a. folgende Leistungen zu erbringen:

- Auftragsmanagement, Angebots-, Rechnungslegung
- Umsetzung des Betreiberkonzeptes, laufende Fortschreibung, Verfeinerung und Optimierung des Objektbetriebes.
- Einhaltung der Betreiberpflichten und der Verkehrssicherungspflichten
- Regelmäßige Objektbegehungen (mind. einmal monatlich inkl. Protokoll) pro Gebäude
- Jährlich ist min. eine Objektbegehung gemeinsam mit dem Property Manager durchzuführen
- Verwaltung von Stellplatzflächen, insbesondere Bereitstellung, Ausgabe und Rücknahme von Berechtigungen
- Organisation, Durchführung und Kontrolle des Betriebsablaufes
- Überprüfung auf Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Betriebsvorschriften
- Planung, Beschaffung, Einsatz und Steuerung benötigter Ressourcen (Personal, Maschinen, Material), Führung Objektteam (Personal des AN), Personalentwicklung, Schulungen, Einweisungen
- Regelmäßige Unterweisung und Schulung des eingesetzten Betriebspersonales in die Betriebsabläufe sowie hinsichtlich des Arbeitsschutzes, der Unfallverhütung, sowie des Brandschutzes im Aufgabenbereich unter Berücksichtigung der im jeweiligen Objekt bestehenden Besonderheiten, Erstellung von Schulungsunterlagen
- Sensibilisierung des eigenen Personals für ein proaktives und kundenorientiertes Handeln im Hinblick auf die Mieter, Nutzer und Interessen des AG
- Unterweisung des eingesetzten Personals in die standortspezifischen Regelungen des AG zu Verhalten und Sicherheit
- Steuerung des zur Leistungserfüllung eingesetzten Personals des AN einschließlich des Personals der Nachunternehmer/Kooperationspartner und der für die Objekte relevanten Vertragspartner des AG (z.B. Wartungsfirmen, welche in Gewährleistungspflicht stehen)
- Einsatz, Einweisung, Steuerung, Koordination und Überwachung von Fremdfirmen, die im Auftrag des AN oder des AG am Standort tätig sind (sowohl für Regelleistung als auch im Rahmen von Instandsetzungsaufträgen und Sondermaßnahmen/Projekte)
- Koordination und Steuerung des eingesetzten Sicherheitsdienstes unabhängig ob dieser aus der Organisation des AN stammt oder durch eine externe Firma gestellt wird
- Erstellung und Anpassung standortspezifischer Arbeits- und Betriebsanweisungen, Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen
- Verantwortung für die Einhaltung der gültigen gesetzlichen und technischen Vorschriften, Betriebsvorschriften, Arbeits- und Betriebssicherheit, Unfall- und Brandschutz, Umweltschutz
- Regelmäßige Beurteilungen der Leistungen, Leistungsdokumentation
- Vorbereitung und Begleitung von Auditierungen (Intern und Extern)

- Einsatz im Eskalationsfall
- Aufbereitung benötigter Daten für Entscheidungen des AG (z.B. Investitionen)
- Unterstützung der Notfallorganisation am Standort (Brand, Erste Hilfe, Einbruch etc.)
- Nachverfolgung von Versicherungsschäden: Schadensdokumentation und Ursachenfeststellung
- Im Falle eines Personalwechsels bedarf es einer Überarbeitung des Betreiberkonzeptes innerhalb von 5 Werktagen
- Fortschreiben und Pflegen des Leistungsverzeichnisses in Hinblick auf Transparenz, tatsächliche Gegebenheiten und kontinuierliche Optimierung
- Change-Management: Konzepterstellung bei notwendigen Änderungen, Umsetzung von Änderungsaufträgen der Leistungserbringung am Standort
- Durchführung von Marktanalysen in Bezug auf potenzielle Lieferanten und Nachunternehmer, Evaluierung und Vorschlagswesen
- Teilnahme an Jour Fixes und Besprechungen mit dem AG
- Abstimmung und Austausch mit einem möglichen Centermanager sowie Teilnahme an entsprechenden Quartals Jour Fixen

Die Objektleitung hat für die Erfüllung der Pflichten des Vertrages Sorge zu tragen, in diesem Sinne ist die obige Listung nicht als abschließend zu betrachten.

Der AN benennt einen verantwortlichen Objektleiter für die fachliche, organisatorische, administrative und kaufmännische Koordination als zentralen Ansprechpartner für alle fachlichen Fragen sowie in allen Fragen, die diesen Vertrag und seine Durchführung betreffen. Der Objektleiter ist mit den notwendigen Weisungsbefugnissen ausgestattet.

Der Objektleiter und dessen Stellvertreter im Vertretungsfall sind für die Leistungserfüllung verantwortlich und für den AN gegenüber dem AG vertretungsbefugt. Objektleiter und Stellvertreter müssen sich bezogen auf die Qualifikation fachlich ergänzen, dabei muss der Stellvertreter jedoch in der Lage sein, den Objektleiter in dessen Abwesenheit fachlich zu vertreten.

Die nachfolgenden Anforderungen hat der Objektleiter mindestens zu erfüllen:

- Staatlich geprüfter Techniker oder Meister (oder vergleichbare Qualifikation) mit ausgeprägtem kaufmännischem Verständnis
- Mindestens 4 Jahre Berufserfahrung in der Instandhaltung und dem Betrieb gebäudetechnischer Anlagen (Abschlussdatum ist ausschlaggebend)
- Mindestens 1 Jahr Betriebszugehörigkeit zum Unternehmen des AN
- Mindestens 2 Jahre Berufserfahrung in der vorgesehenen Position im Technischen Gebäudemanagement in vergleichbaren Objekten
- Erfahrung in der Mitarbeiterführung
- Betriebstechnische und kaufmännische Erfahrung sowie Kenntnisse in der Arbeitsvorbereitung
- Fähigkeit, betriebliche Abläufe kontrolliert aktiv zu steuern und dadurch reaktive Situationen zu vermeiden
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Sicherer Umgang mit EDV-Einrichtungen
- Sehr gute Kenntnisse der gesetzlichen- und technischen Regelwerke sowie der Unfallverhütungsvorschriften

Abweichungen zu dieser Beschreibung sind vom AG zu genehmigen.

Die Objektleitung koordiniert, kontrolliert und dokumentiert alle Leistungen des AN vor Ort und steht dem AG oder dem Mieter als verantwortlicher Ansprechpartner für alle Belange des Betriebes zur Verfügung.

Telefonische Erreichbarkeit: 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, Montag bis Freitag.

Für ungeplante Abwesenheiten ist eine Stellvertretung aus dem Personalstamm, das vor Ort ist, zu bestellen, welche durch den AG freizugeben ist.

Im Rahmen der Objektleitung vor Ort sind u.a. folgende Leistungen zu erbringen:

- Auftragsmanagement, Angebots-, Rechnungslegung
- Umsetzung des Betreiberkonzeptes, laufende Fortschreibung, Verfeinerung und Optimierung des Objektbetriebes.
- Einhaltung der Betreiberpflichten und der Verkehrssicherungspflichten
- Regelmäßige Objektbegehungen (mind. einmal monatlich inkl. Protokoll) pro Gebäude
- Jährlich ist min. eine Objektbegehung gemeinsam mit dem Property Manager durchzuführen
- Organisation, Durchführung und Kontrolle des Betriebsablaufes
- Überprüfung auf Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Betriebsvorschriften
- Planung, Beschaffung, Einsatz und Steuerung benötigter Ressourcen (Personal, Maschinen, Material), Führung Objektteam (Personal des AN), Personalentwicklung, Schulungen, Einweisungen
- Regelmäßige Unterweisung und Schulung des eingesetzten Betriebspersonales in die Betriebsabläufe sowie hinsichtlich des Arbeitsschutzes, der Unfallverhütung, sowie des Brandschutzes im Aufgabenbereich unter Berücksichtigung der im jeweiligen Objekt bestehenden Besonderheiten, Erstellung von Schulungsunterlagen
- Unterweisung des eingesetzten Personals in die standortspezifischen Regelungen des AG zu Verhalten und Sicherheit
- Steuerung des zur Leistungserfüllung eingesetzten Personals des AN einschließlich des Personals der Nachunternehmer/Kooperationspartner und der für die Objekte relevanten Vertragspartner des AG (z.B. Wartungsfirmen, welche in Gewährleistungspflicht stehen)
- Einsatz, Einweisung, Steuerung, Koordination und Überwachung von Fremdfirmen, die im Auftrag des AN oder des AG am Standort tätig sind (sowohl für Regelleistung als auch im Rahmen von Instandsetzungsaufträgen und Sondermaßnahmen/Projekte)
- Erstellung und Anpassung standortspezifischer Arbeits- und Betriebsanweisungen, Verfahrensanweisungen, Prozessbeschreibungen
- Verantwortung für die Einhaltung der gültigen gesetzlichen und technischen Vorschriften, Betriebsvorschriften, Arbeits- und Betriebssicherheit, Unfall- und Brandschutz, Umweltschutz
- Regelmäßige Beurteilungen der Leistungen, Leistungsdokumentation
- Vorbereitung und Begleitung von Auditierungen (Intern und Extern)
- Einsatz im Eskalationsfall
- Aufbereitung benötigter Daten für Entscheidungen des AG (z.B. Investitionen)
- Unterstützung der Notfallorganisation am Standort (Brand, Erste Hilfe, Einbruch etc.)
- Nachverfolgung von Versicherungsschäden: Schadensdokumentation und Ursachenfeststellung
- Im Falle eines Personalwechsels bedarf es einer Überarbeitung des Betreiberkonzeptes innerhalb von 5 Werktagen
- Fortschreiben und Pflegen des Leistungsverzeichnisses in Hinblick auf Transparenz, tatsächliche Gegebenheiten und kontinuierliche Optimierung
- Change-Management: Konzepterstellung bei notwendigen Änderungen, Umsetzung von Änderungsaufträgen der Leistungserbringung am Standort

- Durchführung von Marktanalysen in Bezug auf potenzielle Lieferanten und Nachunternehmer, Evaluierung und Vorschlagswesen
- Teilnahme an Jour Fixes und Besprechungen mit dem AG

Die Objektleitung hat für die Erfüllung der Pflichten des Vertrages Sorge zu tragen, in diesem Sinne ist die obige Leistung nicht als abschließend zu betrachten.

1.2. Nutzung CAFM-System

Der AN verpflichtet sich die vertragliche Leistung mit Unterstützung eines CAFM-Systems zu erbringen. Die beschriebenen Leistungen sind auch bei Ausfall des CAFM-Systems vollständig ohne Mehrvergütung zu erbringen.

Das Eigentum aller CAFM-Daten liegt bei dem AG. Der AG stellt dem AN die Stammdaten, Mengen und Parameter zu baulichen und technischen Anlagen zur Verfügung (s. Anlage [3] zum Vertrag „Anlagenkataloger bzw. Anlagenliste“). Bei abweichenden oder bei fehlenden Daten zu technischen Objekten des Anlagenkatalogers hat der AN dieses beim AG unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Dies gilt für bestehende und neue technische Objekte.

Der AN ist verpflichtet, das CAFM-System für die Ticket- und Auftragsbearbeitung zu nutzen und die damit verbundenen Dokumente darin abzulegen. Die zu pflegenden Felder/Informationen sind mit dem AG abzustimmen und zu dokumentieren. Sämtliche Tickets, insbesondere Tickets aus Stör- und Bedarfsmeldungen, sind entsprechend der tatsächlichen zeitlichen Leistungserbringung zu pflegen und die Einhaltung der Reaktions- und Erledigungszeiten zu gewährleisten (vgl. Kap. 0.7 Reaktions- und Erledigungszeiten). Bei der Bearbeitung der Daten ist Artikel 29 DSGVO zu berücksichtigen.

Leistungen des AN mithilfe des CAFM-Systems:

- Erstellen/Bearbeiten von Tickets aus Stör- und Bedarfsmeldungen von Mietern, technischen Systemmeldungen und notwendigen Instandsetzungsmaßnahmen
 - Annehmen und Bearbeiten von Tickets
 - Zuordnung der Tickets zu dem jeweiligen technischen Objekt
 - Terminierung
 - Weiterleitung und Kommentieren von Tickets
 - Dokumentieren von Bearbeitungsständen „just in time“ bzw. innerhalb der definierten Erledigungszeiten
 - Statusänderungen vornehmen
 - Rückmeldung und Begründung an Meldenden bei Abweichung von der definierten Erledigungszeit
 - Abschließen von Tickets
- Erstellen/Bearbeiten von Aufträgen aus Tickets (Instandsetzungen und sonstige Maßnahmen)
 - Ermittlung / Eintragen der Schätzkosten (Lohn, Material, Fremdleistung)
 - Terminierung
 - Im Bedarfsfall Auftrag als Gewährleistungs-, oder Versicherungsfall kennzeichnen
 - Dokumentieren von Bearbeitungsständen
 - Statusänderungen vornehmen
 - Abschließen der Aufträge

- Erstellen der Instandhaltungsplanung für Wartungen, Inspektionen und wiederkehrende Prüfungen durch Befähigte Personen, Sachkundige und Sachverständige bezogen auf den Lebenszyklus des jeweiligen technischen Objekts
 - Anlegen von Wartungs- und Prüfplänen je Anlage
 - Anlegen von Plänen für Inspektionen
 - Erstellen der Arbeitsanweisungen/Tätigkeitslisten
- Bearbeitung der Meldung/Aufträge aus der im CAFM-System hinterlegten Instandhaltungsplanung
 - Erstellen der Protokolle
 - Rückmelden und Dokumentation der Ergebnisse im Instandhaltungsplanungssystem
 - Erstellen von Tickets z.B. bei Mängeln und notwendigen Nacharbeiten bzw. Instandsetzungsmaßnahmen die im Rahmen der Wartung festgestellt wurden
- Überwachung von Gewährleistungsfällen
 - Fristenverfolgung aus Mängelrügen
 - Dokumentieren und reporten von Bearbeitungsständen

Der AG behält sich das Recht vor während der Vertragslaufzeit ein eigenes CAFM-System zu implementieren, ein bestehendes System weiterzuentwickeln und die Verwendung dieses Systems dem AN vorzugeben. Der AN ist dazu verpflichtet, die Daten in das CAFM-System des AGs zu übertragen und dementsprechend die in der Leistungsbeschreibung und die in diesem Kapitel beschriebenen Inhalte umzusetzen.

1.3. Budgetplanung

Der AN hat nach Vorgabe des AG jeweils bis zum 31.05. eines Jahres einen detaillierten, anlagenbezogenen Budgetierungsvorschlag für das folgende Geschäftsjahr vorzulegen. Dieser muss alle Leistungen des AN an den baulichen und technischen Anlagen, den Gebäudeteilen, den Außenbereichen und der Ausstattung umfassen.

Der AN unterstützt den AG außerdem bei der Planung und Erstellung eines Budgets für Investitionen, Modernisierungs- und außerordentliche Instandhaltungsleistungen.

1.4. Wartungs- und Prüfplan

Der AN hat für jedes Gebäude einen Jahresinstandhaltungsplan für alle technischen und baulichen Anlagen des jeweiligen Gewerks (Wartung, Inspektion) sowie einen Jahresprüfplan (Sachkunde- und Sachverständigenprüfungen) zu erstellen und diese jeweils zum Ende des jeweiligen Quartals dem AG in elektronischer zu bearbeitender Form zu übergeben. Der Jahresinstandhaltungsplan des AN legt für die einzelnen Wartungen, Inspektionen und Prüfungen Zeiträume fest, in denen diese zu erbringen sind (Kalenderwochen, ggfs. konkrete Tage).

Sollten aus Sicht des AG Änderungen notwendig sein, so sind diese schnellstmöglich mit dem AN abzustimmen.

1.5. Dokumentation

Pflege und Fortschreibung der Bestandsdokumentation

Für den Objektbetrieb sind alle notwendigen Daten und Dokumente einer Bestandsdokumentation durch den AG beizubringen. Die Dokumentation ist sowohl digital als auch soweit erforderlich dokumentenecht in Papierform zu übergeben und dem aktuellen Stand der Realisierung ggf. vom AN anzupassen.

Bei den Bestandsdaten handelt es sich um:

- Flächenverzeichnisse
- Anlagenverzeichnisse
- Genehmigungsunterlagen und bauordnungsrechtliche Nachweise
- Abnahme- und Erst-Inbetriebnahme-Protokolle
- Grundrisspläne
- Schemapläne technischer Anlagen

Zur Bestandsdokumentation gehört einerseits die zeichnerische Bestandsdokumentation (CAD-Pläne), in welcher Änderungen zu Schemata/Raumstrukturen gepflegt werden müssen. Andererseits beinhaltet die Bestandsdokumentation weitere oben stehende Unterlagen, die zu pflegen sind.

Die zeichnerische Bestandsdokumentation ist durch den AN immer dann zu pflegen, wenn Änderungen/Ergänzungen durch vom AN durchgeführte Maßnahmen wie z.B. Umbauten erforderlich werden (im Rahmen von Instandsetzungen oder sonstigen Zusatzleistungen/Projekten). Die Änderungen/Ergänzungen werden vom AN bis spätestens 4 Wochen nach Abschluss der Maßnahme eingepflegt. Die Dokumentenhoheit liegt beim AG.

Das Nachführen der Dokumentation ist wesentlicher Bestandteil der Leistungsausführung bei Instandsetzungen und Zusatzleistungen/Projekte. Die Anpassung der CAD-Pläne wird gesondert vergütet, durch den AN gestellte Rechnungen werden durch den AG nach Erstellung der vollständigen Dokumentation beglichen.

Sämtliche vorhandenen Dokumentationsunterlagen, die zur Erfüllung der Aufgaben erforderlich sind, sind auf eigene Kosten zu führen. Die Dokumentationsunterlagen (insbesondere Revisionsunterlagen) sind laufend und nach Bedarf auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen.

Pflege und Fortschreibung der Dokumentation der Betreiberpflichten

Die gesamte Dokumentation hat stets den aktuellen Stand widerzuspiegeln und muss für den AG jederzeit zugänglich abgelegt werden. Sie umfasst folgende Dokumente und Daten:

- Vertragsunterlagen inkl. aktueller Versionen aller Vertragsanlagen und des Leistungsverzeichnisses
- Sämtliche Bestandsunterlagen und -daten
- Objekthandbuch (v.a. mit Dokumentation der Aufbau- und Ablauforganisation)
- Qualitätsmanagement-Dokumentation
- Prüfbücher, Nachweise zu gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen
- Protokollierung der Erfüllung der Betreiberpflichten

Diese Aufstellung erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit und kann im laufenden Prozess durch die Beteiligten weiter angepasst werden. Die Dokumentation ist vom AN entsprechend den Vorgaben des AG laufend aktuell zu halten. Änderungen in vertragsrelevanten Unterlagen (z.B. Leistungsbeschreibung, Leistungs-/ Preisverzeichnis) bedürfen der vorherigen Information und ausdrücklichen Zustimmung des AG.

Pflege von Anlagenmerkmalen und Gefährdungsbeurteilungen

Überprüfung der anlagenspezifischen Merkmale vor Ort und Abgleich, das heißt Rückmeldung bei fehlenden oder fehlerhaften Merkmalsdaten. Überprüfung der Inhalte der Instandhaltungsanleitung gemäß Betriebssicherheitsverordnung (u.a. individualisierte Gefährdungsbeurteilung).

Pflege und Fortschreibung der Betriebsdokumentation

Die einzelnen Instandhaltungsprotokolle (Wartung, Prüfung, Inspektion) sind spätestens am 5. Werktag nach Durchführung zu erstellen und abzulegen. Die Überprüfung der vollständigen Unterlagen erfolgen durch den AG bzw. dessen Vertreter und kann in Form von internen Audits oder Stichproben durch den AG durchgeführt werden.

Die Protokolle sind vom AN im CAFM-System abzulegen. Bei Wartungsleistungen, welche von Dritten (Nachunternehmern des AN) durchgeführt werden, sind neben den Wartungsprotokollen des AN, die Original-Wartungsnachweise des Dritten beizulegen.

Je Bauteil oder Anlage ist gemäß der LV-Struktur (Positionsnummern) für jedes Geschäftsjahr ein Wartungsprotokoll in elektronischer Form zu erstellen, das mindestens folgendes enthält:

- Wartungsprotokolle pro Position und Anlage
- Dies in elektronischer Form pro Position als PDF-Datei, Benennung gemäß der Equipment- und der Positionsnummer
- Bei größeren Mengen zum Hauptprotokoll eine aussagekräftige Anlagenliste (z. B. für Türen, Jalousien)
- Dokumentation des Austausches von Wartungsmaterialien mit Mengenangabe, Typenbezeichnung und Abmessung
- Bei Nachunternehmen ebenfalls ein Hauptprotokoll mit der Hinterlegung der Original-Wartungsprotokolle

Die Inhalte der Wartungsprotokolle sind mindestens gemäß Vorgabe/Abstimmung des AG darzustellen und als erledigt vom ausführenden Techniker abzuzeichnen. Der Objektleiter hat die Ausführung der Wartungstätigkeiten und die Erstellung der Wartungsprotokolle kontinuierlich nachzuverfolgen und deren Vollständigkeit und Richtigkeit im Rahmen des Monatsberichts zu bestätigen.

Nachfolgende Angaben sind am Ende des Wartungsprotokolls zwingend erforderlich:

- Anlagenzustand gemäß VDMA 24176 (Kategorie 1 – 5)
- Betriebsbereitschaft ja/nein
- Zusammenfassung Mängel/Bemerkungen
- Unterschrift ausführender Techniker und die des Objektleiters nach dessen Prüfung

Die Mängel aus der Wartung sind im Instandhaltungsplanungssystem als Ticket einzutragen und zu pflegen.

1.6. Berichtswesen

Der AN hat die Dokumentation und Ergebnisse seiner Leistungen in Berichten komprimiert zusammenzufassen und dazu Monats-, Quartals- und Jahresberichte zu erstellen.

Die Berichte sind dem AG oder dessen Vertreter unaufgefordert zum definierten Zeitpunkt zu übergeben. Form (Format, Datenträger, Web-Portal etc.) der Übergabe ist mit dem AG in der Start Up Phase abzustimmen.

Die vom AN erarbeiteten Daten sind Eigentum des AG und dürfen nur zum Zwecke der Leistungserbringung verwendet werden. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind sämtliche Unterlagen an den AG zu übergeben.

Es ist sicherzustellen, dass die Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen durch entsprechende Dokumentation gemäß den Vorgaben des AG festgehalten wird.

Die Inhalte des Berichtswesens werden während der Start Up Phase mit dem AG erarbeitet.

Monatsberichte

Die Monatsberichte sind bis spätestens dem 5. Arbeitstag des darauffolgenden Monats dem AG zu übergeben.

Der AN stellt zu den von ihm beauftragten Leistungen einen Monatsbericht zu den Aktivitäten und Vorcommnissen der vergangenen vier Wochen im Rahmen eines Jour Fixe Termin vor. Abweichungen vom Soll sind zu analysieren und zu erläutern.

Wesentliche Inhalte sind u.a.:

- Auswertung offener und zurückgestellter Tickets (z.B. aufgrund von Lieferzeiten)

Quartalsberichte

Die Quartalsberichte sind bis spätestens 14 Kalendertage nach Ablauf des vergangenen Quartals dem AG zu übergeben. Jeweils 2 Wochen nach Übergabe der Quartalsberichte werden die Inhalte dem AG in einem Jour fixe-Termin vom Objektleiter des AN vorgestellt und besprochen.

Bei der Erstellung des Quartalsberichts ist die Erstellung des jeweiligen Monatsberichts nicht erforderlich. Die Inhalte aus den Monatsberichten sind entsprechend zu übernehmen. Ergänzend zu den Inhalten des Monatsberichts sind im Quartalsbericht folgende Inhalte aufzuführen:

- Zusammenfassung besondere Vorkommnisse/Ereignisse
- Abweichung Wartung und Prüfung
- Nachweisbestätigung über Wirksamkeit und Betriebssicherheit der technischen Anlagen
- Konformitätserklärung
- Zusammenfassung durchgeführter Audits und daraus resultierender durchgeführter Qualitätsverbesserungen, von Kundenbeschwerden und durchgeführte Qualitätsverbesserungen
- Beschreibung der Störungen (nach Priorität und Gewerk) und Ausfälle von technischen Anlagen (Störungsstatistik) sowie der Mängel am Gebäude inkl. aller veranlassten bzw. durchgeführten Maßnahmen zur Beseitigung der Störung bzw. Mängel mit Darstellung der Abarbeitungszeiten
- Analyse der Störungsursachen und Verbesserungspotentiale von Anlagen und Anlagenteilen mit auffällig hoher Störhäufigkeit. Bei Abweichungen zum Vorjahr ist eine Analyse durchzuführen, deren Ergebnis nachvollziehbar zu beschreiben ist
- Lieferung aller Entsorgungsnachweise des vorausgegangenen Quartals
- Nachweis über durchgeführte Optimierungsmaßnahmen
- Einsätze im Rahmen der Rufbereitschaft
- Regelung des Bereitschaftsdienstes sowie dessen Erreichbarkeit außerhalb der Leistungszeit für den Folgemonat
- Status der Arbeitssicherheit (z.B. Unterweisungen der Mitarbeiter, Mitarbeiter-Schulungen, Gefahrensituationen, Arbeitsunfälle)
- Status der Sicherstellung der Aufgaben des Arbeitsschutzes/Gesundheitsschutzes des AG, die dem AN im Rahmen der Leistungserbringung übertragen werden
- Auflistung der durchgeführten gesetzlichen Prüfungen, Wartungen und Instandsetzungen und ggf. Abweichungen zum Instandhaltungsplan
Diese Auflistung gilt als Bestätigung zur Vollständigkeit und Richtigkeit der abgelegten Wartungsprotokolle.
- Auflistung der geplanten gesetzlichen Prüfungen, Wartungen und Instandsetzungen für den Folgemonat
- Übersicht über alle Zusatzleistungen
- Inbetriebnahme, Stilllegung von Anlagen
- Aufzeigen von Problemen bei der Vertragsumsetzung inkl. Unterbreitung von Lösungsvorschlägen
- Auflistung von geprüften bzw. realisierten Betriebsoptimierungen von Anlagen und die dadurch erzielten Einsparungen bzw. Verbesserungen
- Besondere Vorkommnisse, sonstige relevante Informationen bzgl. der beauftragten Gewerke
- Nachweis über Beschwerden sowie Entwicklung von Lösungsansätzen bei wiederholten Beschwerden

Jahresbericht

Der Jahresbericht ist dem AG spätestens bis zum 01.02. des folgenden Jahres zu übergeben. Die Inhalte werden im Rahmen eines Jour fixe-Termins vom AN vorgestellt und besprochen.

Bei der Erstellung des Jahresberichts ist die Erstellung des jeweiligen Monats- und Quartalsberichts nicht erforderlich. Ergänzend zu den Inhalten des Monats- und Quartalsberichts sind im Jahresbericht folgende Inhalte aufzuführen:

- Zusammenfassung Kosten
- Anlagenbewertung mit notwendigen Maßnahmen und Kosten, Instandsetzungsplanung für 5 Jahre inkl. Priorisierung sowie Kosten- und Störanfälligkeit
- Protokollierung des Ist-Zustandes der techn. Anlagen und der Abweichung vom Soll-Zustand
- Zusammenfassung der monatlichen Ergebnisse der Objektbegehungen
- Evaluierung der Mieterbetreuung und Identifizierung von Optimierungspotentialen
- Kataster aller vor Ort gelagerten und eingesetzten Gefahrstoffe und umweltrelevante Stoffe sowie deren Jahresverbrauch
- Nachweis Einweisung Fremdfirmen
- Erfassung aller zugänglicher Zähler für sämtliche Energieverbräuche (Heizung Hauptzähler, Wasser Hauptzähler, Strom alle möglichen Zähler, Gas Mieter Zähler):
 - Zählerstand
 - Einbauort
 - Versorgungsbereich

1.7. Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement des AN

Der AN ist verpflichtet, durch Eigenkontrolle und ein qualifiziertes Qualitätsmanagementsystem die vereinbarte Qualität bei der Ausführung seiner Arbeiten abzusichern und so u.a. Kundenzufriedenheit sicherzustellen und Leistungsoptimierungen zu ermöglichen. Der AN weist zudem eine Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001 oder ähnlichen Standard vor. Der AG behält sich vor, das Qualitätsmanagement des AN zu überprüfen.

Die praktische Umsetzung der Kundenanforderungen und der geschuldeten Leistung hat der AN u.a. durch Vorlage von Qualitäts-, Organisations- und Objekthandbüchern auf Verlangen des AG nachzuweisen.

Die Qualität der Leistungen des AN hat dieser u. a. durch folgende Maßnahmen sicherzustellen und einschließlich Ergebnissen zu dokumentieren:

- Ständige, bedarfsangepasste Weiterentwicklung von Arbeitsprozessen und Prozessabläufen
- Schwachstellenanalysen und Ausarbeitung von Verbesserungsvorschlägen
- Kontinuierliche, geplante Weiterbildungsmaßnahmen sämtlicher in den Objekten tätiger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Regelmäßige interne Leistungsüberprüfungen
- Regelmäßige Leistungsüberprüfung der Nachunternehmerleistungen
- Kontinuierliche Objektbegehungen
- Jour fixe mit dem AG (mind. einmal monatlich)
- Nachweis zu Maßnahmen aus kontinuierlichen Verbesserungsprozessen (KVP)
- Beschwerdemanagement

Die Kosten des Qualitätsmanagements des AN und der oben aufgeführten Leistungen sind durch den AN zu tragen. Der AG behält sich das Recht vor, an den o.g. Maßnahmen unangekündigt mitzuwirken. Der AN hat den AG über Maßnahmen rechtzeitig, mind. 14 Kalendertage im Vorfeld zu informieren, damit der AG an Maßnahmen teilnehmen kann. Die Ergebnisse des Qualitätsmanagements des AN sind zu dokumentieren und dem AG unaufgefordert zu übergeben. Ferner sollen vom AN anhand der Ergebnisse nicht nur ein Status Quo ermittelt und eine reaktive Fehlerbehebung realisiert, sondern die Prozesse und die Organisationsstruktur des ANs hinterfragt werden.

Qualitätsaudit durch AN – Regelleistung

Die Regelleistungen müssen durch den AN mind. jährlich durch ein Audit überprüft werden. Der AN hat hierfür ein geeignetes Tool – für den AG kostenneutral – zur Verfügung zu stellen. Die Ergebnisse der internen Audits des AN sind im Rahmen des darauffolgenden Monatsberichts vorzustellen.

Themenschwerpunkte der Audits sind:

- Organisation (Dokumentation, Berichtswesen etc.)
- Operative Leistungserbringung vor Ort einschließlich Überprüfung der Leistungsdokumentation
- Servicequalität und Ergebnisse (Einhaltung Servicelevel etc.)

Kundenbeschwerden des AG

Sollten der AG oder die Mieter des Objektes begründete Beschwerden über die Leistungserbringung des AN oder das Verhalten einzelner Mitarbeiter des AN vorbringen, so sind vom AN Lösungsansätze zur Qualitätsverbesserung zu erarbeiten und dem AG vorzulegen. Bei wiederholten Beschwerden über das Fehlverhalten von Mitarbeitern des AN kann vom AG ein Austausch des Mitarbeiters gefordert werden.

Qualitätsaudit durch AG

Die Regelleistungen des AN können im Rahmen eines Qualitätsaudits durch den AG überprüft werden. Die Entscheidung zur Beauftragung eines internen oder externen Auditors erfolgt durch den AG.

Themenschwerpunkte des Audits sind:

- Prozesse
- Organisation
- Management der Leistungen
- Serviceleistungen und Servicequalität

Sollte aufgrund von Schlechtleistungen (Erreichungsgrad < 85%) ein Folgeaudit erforderlich werden, so trägt die Kosten (bis zu EUR 10.000,- pro Audit) für zwei weitere Audits der AN bzw. solange bis zwei aufeinanderfolgende Audits einen Erreichungsgrad von mind. 95% erreichen.

Mitwirkungen bei Audits der AG-Organisation

Erfolgt eine Auditierung der AG-Organisation durch interne oder externe Stellen, so unterstützt der AN den AG, indem er die Auditierung begleitet, Fragen beantwortet, notwendige Unterlagen zur Verfügung stellt etc., sofern Leistungen des AN betroffen sind. Der AG kündigt dem AN diese Leistung frühestmöglich an.

Verbesserungsmaßnahmen

Der AN ist verpflichtet dem AG Optimierungsvorschläge zur Einsparung zu unterbreiten. Es werden die Optimierungsvorschläge in die jährliche Budgetplanung mit aufgenommen die einen ROI kleiner/gleich 3 Jahre bzw. bei Energieeinsparungen kleiner/gleich 1 Jahr aufweisen.

Die Optimierungsvorschläge und deren Umsetzungsstand müssen fortlaufend dokumentiert und nachverfolgt werden.

Investitionsvorschläge müssen dem AG bis 31.07. des laufenden Jahres für das nächste Kalenderjahr vorliegen. Weitere Verbesserungsmaßnahmen werden dem AG in Rahmen der regelmäßigen Jour Fixe Terminen mitgeteilt.

1.8. Störungsanalyse und Maßnahmenkonzepte

Im Rahmen des Berichtswesens erfolgen quartalsweise Störungsanalysen und Maßnahmenvorschläge für weitere Störungsvermeidung in schriftlicher Form. Der AN hat alle eingehenden Meldungen zu kategorisieren, analysieren und auszuwerten. Folgende Leistungen sind dazu zu erbringen:

- Auswertungen der Meldungen
- Auswertung der Störstatistik zur Ermittlung von Störungshäufungen (häufigste Störung)
- Durchführen einer Schwachstellenanalyse bei Störungshäufungen durch den AN
- Analyse der mit den Störungshäufungen auftretenden Kosten (Administration, Störungsbeseitigung, Dokumentation)
- Vorschlagen geeigneter Gegenmaßnahmen zur Störungsvermeidung, Ausarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen

1.9. Verfolgung von Mängelansprüchen – Gewährleistungsverfolgung

1.9.1. Gewährleistungsverfolgung aus der Bauerrichtung

Die Leistungen der Verfolgung von Mängelansprüchen und Gewährleistungsverfolgung betreffen alle auftretenden Mängel aus dem Bau heraus für alle Kostengruppen der DIN 276. Zusätzlich sind die Leistungen der HOAI Leistungsphase 9 umzusetzen. Sollten Mieterausbauten geplant sein und umgesetzt werden sind diese mit dem AG abzustimmen. Sollte die Leistungsphase 9 beim Errichter der Mieterausbauten liegen übernimmt der AN die Koordination und Kommunikation mit dem AG.

Im Rahmen der Gewährleistungsverfolgung aus der Bauerrichtung sind in Anlehnung an die HOAI Leistungsphase 9 folgende Leistungen zu erbringen:

Leistungen zur Objektbetreuung

Allgemeine Leistungspflichten:

- Fachliche Bewertung der innerhalb der Verjährungsfristen für Gewährleistungsansprüche festgestellten Mängel, längstens jedoch bis zum Ablauf von 5 Jahren seit Abnahme der Leistung, einschließlich notwendiger Begehungen
 - Zeitrichtiges Durchführen einer technischen Bewertung zur Klassifizierung eines festgestellten Mangels als:
 - Neuer Einzelmangel
 - Wiederkehrender Mangel (Mangel wurde bei Abnahme bereits festgestellt)
 - Systemmangel
 - Mangelfolgeschaden#
 - Durchführen einer Bewertung der Mangelfolgen und Mangelauswirkungen
 - Darstellen einer Empfehlung zur Vorgehensweise des Auftraggebers
 - Durchführen des für die Erzielung des Projekterfolges erforderlichen Schriftverkehrs mit den ausführenden Unternehmen in Abstimmung mit dem Auftraggeber
 - Übergeben des Schriftverkehrs, der Abnahmeprotokolle und der Listen etc. zusätzlich auf Datenträger in ungeschütztem PDF-Format

- Objektbegehung zur Mängelfeststellung vor Ablauf der Verjährungsfristen für Mängelansprüche gegenüber den ausführenden Unternehmen
 - Mitwirken bei der Wahrung der Ansprüche auf Mangelbeseitigung des Auftraggebers in Form von:
 - dem Durchführen von zeitrichtigen Objektbegehungen aufgrund der Meldung von mangelbedingten Beanstandungen und dem fachliches Werten der örtlich vorgefundenen Situationen und dem zweckgerechten Protokollieren der entsprechenden Zustandsfeststellungen
 - dem Durchführen von rechtzeitigen Objektbegehungen und Sichtprüfungen vor dem letztendlichen Ablauf der Gewährleistungsfristen zur Sicherstellung einer Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche für Mängel, die erst nach der Abnahme erkennbar geworden sind
 - dem schriftlichen Darstellen einer Empfehlung zur Vorgehensweise des Auftraggebers
 - Übergeben des Schriftverkehrs, der Abnahmeprotokolle und der Listen etc. zusätzlich auf Datenträger in ungeschütztem PDF-Format
- Mitwirken bei der Freigabe von Sicherheitsleistungen
 - Beurteilen des Zeitraumes aufgrund der vertraglichen Grundlage, wann der Sicherungszeitraum ablaufen wird
 - Fachliches Beurteilen, ob der Sicherungsfall noch eintreten kann
 - Beraten des Auftraggebers zur Vorgehensweise
 - Übergeben des Schriftverkehrs und Aktenvermerke etc. zusätzlich auf Datenträger in ungeschütztem PDF-Format

Leistungen zum Überwachen der Mängelbeseitigung innerhalb der Verjährungsfrist als besondere Leistungen zur Objektbetreuung

Allgemeine Leistungspflichten:

- Überwachen der Mängelbeseitigung
 - Mitwirken bei der Wahrung der Ansprüche auf Mangelbeseitigung des Auftraggebers in Form von:
 - dem Rügen von Mängeln und dem Auffordern des jeweiligen baulichen Auftragnehmers zur nachhaltigen Mangelbeseitigung und Nacherfüllung in Abstimmung mit dem Auftraggeber (Unterschrift durch den Auftraggeber)
 - dem Überwachen der Beseitigung von Mängeln, die innerhalb der Verjährungsfrist für Mängelansprüche auftreten, bis zum Ablauf von 5 Jahren seit Abnahme der jeweiligen Bauleistung.
 - Kontrollieren und Dokumentieren der durch den baulichen Auftragnehmer angezeigten Mangelbeseitigung in Form von:
 - dem technischen Kontrollieren des Mangelbeseitigungsverfahrens und einem örtlichen Prüfen der erfolgten nachhaltigen Mangelbeseitigung
 - dem schriftlichen Darstellen einer Empfehlung zur Vorgehensweise des Auftraggebers
 - dem nochmaligen Rügen von Mängeln und Auffordern des jeweiligen baulichen Auftragnehmers zur Mangelbeseitigung und Nacherfüllung in Abstimmung mit dem Auftraggeber (Unterschrift durch den Auftraggeber)
 - dem zweckgerechten Fortschreiben der baulichen Qualitätskontrollen in den Mangelverfolgungslisten
 - Durchführen des für die Erzielung des Projekterfolges erforderlichen allgemeinen Schriftverkehrs mit den ausführenden Unternehmen in Abstimmung mit dem Auftraggeber

- Übergeben des Schriftverkehrs, der Abnahmeprotokolle und der Listen etc. zusätzlich auf Datenträger in ungeschütztem PDF-Format

Leistungen zum Unterstützen bei dem Durchsetzen der Mängelbeseitigung innerhalb der Verjährungsfrist als besondere Leistungen zur Objektbetreuung

Allgemeine Leistungspflichten:

- Unterstützen bei dem Durchsetzen der Mängelbeseitigung
 - Hinweisen des Auftraggebers auf entsprechende Rechtsbehelfe bei Problemen bei der Mängelbeseitigung
 - Unterstützen des Auftraggebers bei Beweisverfahren oder Klagen

1.9.2. Gewährleistungsverfolgung aus dem laufenden Betrieb

Die Verfolgung von Mängelansprüchen obliegt dem AN. Der AN übernimmt alle damit verbundenen Leistungen. Koordination und Überwachung der Termine von Leistungen Dritter gehören ebenfalls zu den Leistungen des AN. Die Dokumentation des Mängelmanagements erfolgt nach Vorgabe des AG. Grundsätzlich sind Mängel schnellstmöglich zu beseitigen. Generell gilt es, zwei Arten der Verfolgung von Mängelansprüchen zu differenzieren:

Leistungen im Namen und auf Rechnung des AG

Diese Leistungen des AN haben in Abstimmung mit dem AG zu erfolgen. Die Abstimmung der Tätigkeiten erfolgt im Rahmen der Jour fixe-Termine. Die rechtliche Vertretung des AG gehört nicht zu den Leistungen des AN, es sei denn, der AN wird vom AG entsprechend bevollmächtigt. Die Kosten Dritter (z. B. Gutachter, Sachverständige) trägt der AG.

Leistungen im Namen und auf Rechnung des AN

Der AN hat sicherzustellen, dass seine Leistungen mängelfrei sind.

Gewährleistungskataster

Das Gewährleistungskataster dient der Verfolgung von Mängelansprüchen und ist vom AN für alle Leistungen, die einen Gewährleistungsanspruch begründen können, aufzubauen, fortzuschreiben und aktuell zu halten sowie den Zugriff für den AG jederzeit sicherzustellen.

Mindestinhalte des Gewährleistungskatasters sind:

- Leistungsverzeichnisnummer, Gewerk und Anlage bzw. Bauteil
- Datum der Abnahme und dementsprechend Gewährleistungs- (oder Verjährungsfrist-) -beginn, -dauer, -ende
- Errichterfirma mit Kontaktdaten (Firmierung, Anschrift, Ansprechpartner, Projektverantwortliche)
- Vollständige Beauftragungsgrundlagen einschließlich Auftragsleistungsverzeichnis
- Leistungsänderungen
- Begehungs- und Abnahmeprotokolle und Mängelberichte (aus Vorbegehungen/ Leistungsfeststellungen und Probetrieb)
- Maßnahmen zur Mangelbeseitigung
- Bestätigungen und Nachweise zu Mangelbeseitigungen

Mängelfeststellung und Mängelanzeige

Der AN schuldet u. a. folgende Leistungen:

- Regelmäßige (wöchentlich im Rahmen der Objektbegehung) Begehungen zur Mängelaufnahme

- Protokollierung und Dokumentation festgestellter Mängel, ggf. Erstellung von Fotos
- Prüfung, ob Gewährleistungsansprüche bestehen (u. a. Abgleich mit Gewährleistungskataster und Abnahmeprotokoll)
- Meldung festgestellter Gewährleistungsmängel an Generalunternehmer (GU) oder sonstigen Unternehmer in Form einer Mängelanzeige inklusive Mitteilung und Freigabe durch den AG
- Unterstützung des AG bei Rechtsstreitigkeiten mit dem Generalunternehmer (GU) oder sonstigen Unternehmen
- Sicherstellung des Zugangs im Objekt für den Errichter zur Mängelbeseitigung
- Führung einer Mängelliste inkl. (Nachbesserungs-) Status
- Schlussbegehung mindestens acht Wochen vor Ablauf der Gewährleistungsfrist für betroffene Gewerke, ggf. gemeinsam mit AG. Die Schlussbegehung ist zu dokumentieren und die Mangelfreiheit (Gewährleistungsmängel) zu bestätigen.

Mängelbeseitigung

Der AN erbringt u.a. folgende Leistungen:

- Überwachung Mängelbeseitigung
- ggf. Fertigstellungsmitteilung einholen
- Abnahme und Bestätigung Mängelbeseitigung
- Sicherstellung der Wiederherstellung des Sollzustandes und ggf. Mahnung und Aufforderung der Mängelbeseitigung bei nicht erfolgter Leistung und Rückmeldung an den AG
- Aktualisierung Gewährleistungskatasters einschließlich Fristen nach erfolgter Mängelbeseitigung

1.10. Energiemanagement

Der Begriff Energiemanagement erstreckt sich auf alle Arten verbrauchter Medien und Energien in Gebäuden. Das Energiemanagement umfasst somit alle Vorkehrungen und Tätigkeiten, die sich mit der kostengünstigen Beschaffung, der betriebssicheren Bereitstellung in bedarfsgerechter Form und der rationellen und umweltschonenden Nutzung von Energie in einer Immobilie befassen.

Ziel ist es, ein nachhaltiges Energiemanagement in der Betriebsphase der Objekte in Form eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses umzusetzen. Dabei hat der AN die Aufgabe, den Prozess der Energie- und Wasserversorgung, -Verteilung und -anwendung in den Gebäuden für alle Verbrauchsmedien in Hinblick auf möglichst niedrige Prozesskosten zu führen.

Das Energiemanagement bezieht sich auf alle Arten verbrauchter Energien in den Objekten (durch Heizung, Kühlung, elektrische Verbraucher etc.) sowie auf den Verbrauch an Wasser und die Erzeugung von Abwasser sowie ggf. anderer Medien. Die gesetzlichen Anforderungen in ihren geltenden Fassungen (u.a. die energetische Inspektion von Klimaanlage) sowie aus der Zertifizierung des Gebäudes sind stets zu beachten und umzusetzen.

Der AN hat ein Energiemanagementsystem unter Beachtung der GEFMA 124 einzuführen und zu betreiben. Der AN stellt eine sichere und ununterbrochene Energie- und Wasserversorgung für die Gebäudenutzer und die technischen Anlagen sicher. Optimierungsmaßnahmen, die zu einer nachhaltigen Energieeinsparung führen können, sind dem AG erstmalig nach 6 Monaten ab Vertragsbeginn und anschließend jährlich aufzuzeigen und mit entsprechenden Kostenschätzungen sowie zu erwartenden langfristigen Energie- und Kosteneinsparungen vorzulegen. Die Maßnahmen sind nach den zu erwartenden Einspareffekten, der Wirtschaftlichkeit und Amortisationszeit aufzubereiten und darzustellen.

Insgesamt beinhaltet das Energiemanagement des AN folgende Tätigkeiten:

- Optimierungsmaßnahmen (die Umsetzung erfolgt z.B. im Rahmen der Betriebsführung, Regelungsoptimierung, Austausch von Leuchtmitteln, automatische Lichtsteuerung, Energiehöchstlastbegrenzungen, hydraulischer Abgleich Heizungssystem, Beeinflussung des Nutzungsverhaltens)
- Unterstützung der Nebenkostenabrechnung: Ablesung und Weiterleitung der für die NK-Abrechnung relevanten Zähler(-werte), Plausibilitätskontrollen, Beachtung der Eichfristen der Energie- und Wasserzähler
- Erstellen eines Energieflussdiagramms
- Soll-Ist-Vergleich der Qualitätsanforderungen
- Analyse des Nutzerverhaltens und verursachergerechte Zuordnung der Energiedaten
- Vorschläge zur Optimierung des Energieeinsatzes, unterteilt in kurz- und mittelfristige Maßnahmen mit Empfehlungen für die Vorgehensweise zur Realisierung und Zeitdauer für die Durchführung
- Umsetzen der Einsparungsmaßnahmen und Durchführung von energierelevanten Projekten (z.B. bauliche Maßnahmen, Erstellung von Energiekonzepten)
- Behebung von Mängeln und Schäden mit energierelevanter Bedeutung
- Neuverhandlung von Lieferverträgen oder Wechsel von Lieferanten

1.10.1. **Erstellung Energie-/ Medienkonzept**

Die Ausarbeitung eines fundierten Energie-/Medienkonzeptes ist wesentliche Basis für alle nachfolgend beschriebenen regelmäßigen Leistungen im laufenden Betrieb sowie für die Ableitung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen.

In einem vereinfachten Energie-/Medienkonzept sind zu beschreiben:

Mess- und Zählkonzept, im Einzelnen

- Zuordnung Zähler zu Energie-/Medienart und -träger
- Abgegrenzte Bereiche im Mess- und Zählkonzept (Berücksichtigung jeweiliger Anforderungen der Betriebskostenverrechnung)
- Intervalle der Verbrauchsdatenerfassung und -auswertung

Sofern objektspezifisch keine Zählerstruktur vorliegt oder verfügbar ist, können auch plausibilisierte Annahmen und Abschätzungen getroffen und ins Mess- und Zählkonzept integriert werden.

Darstellung des objektspezifisch zugrundeliegenden Prozesses des Energie-/Medienmanagements, im Einzelnen

- Zuständigkeiten
- Auswertungen bzw. Auswertegrößen
- Meldungen/Berichte/etc.

Ein detailliertes Energie-/Medienkonzept umfasst zusätzlich:

Beschreibung der Gebäudenutzung, im Einzelnen

- Kurzbeschreibung des Gebäudes und seiner Charakteristika
- Beschreibung der Nutzungsart(en)
- Beschreibung nutzerspezifischer Besonderheiten für das Energie-/Medienmanagement

Eskalationsregel

- Beschreibung eines erweiterten Prozesses des Energie-/Medienmanagements im Kontext weitreichender/übergeordneter Veränderungen oder Optimierungspotentiale bei Gebäude-/Anlagensubstanz, der Gebäudenutzung, etc.

1.10.2. Nachjustierung TGA bei Projektentwicklungen (Re-Commissioning)

- Im Rahmen einer Betriebsoptimierung müssen die Anlagen nach einer ersten Laufzeit von 10 bis 14 Monaten noch einmal nachjustiert werden.
- Betriebsoptimierungen sind mindestens für folgende Anlagensystemen inkl. aller zugehörigen MSR-Technik vorzunehmen:
 - Heizungssystem
 - Lüftung
 - Raumklimatisierung
 - Kältetechnik
 - Gebäudeautomation
 - Beleuchtung
 - Warmwasserversorgung
 - Fassadenklappen
- Einführung eines Prozesses zur kontinuierlichen Überprüfung und Optimierung der Gebäudetechnik zur Fortführung im Regelbetrieb.
- Erstellen eines Konzeptes, in Zusammenarbeit mit dem AG, zur Überprüfung und zum Nachweis der Anlagensollwerte in einem Zeitraum von 10-14 Monaten nach Beginn der Gebäudenutzung.
- Erfassung von Mängeln und Restleistungen, die während des Probetriebs festgestellt wurden, als Basis für die Überwachung der Mängelbeseitigung der Errichterfirmen.
- Umsetzung von Zielvorgaben und offener Punkte aus der Probetriebs- und Inbetriebnahmephase am Anfang der Gebäudebetriebsphase.
- Aufstellen von erforderlichen Maßnahmen und Empfehlungen für den optimalen Anlagenbetrieb in der Nutzungsphase des Gebäudes.
- Die Dokumentation muss neben dem Nachweis der Einregulierung bzw. Nachjustierung auch Angaben zu Voreinstellungen der technischen Anlagen anhand geeigneter Protokolle enthalten.

1.10.3. Energie Monitoring & Energiecontrolling

Erfassung Medienverbräuchen:

- Manuelle Verbrauchswernerfassung
 - Manuelle Aufnahme der Energie-/Medienver- und -gebräuche (Zähler ohne Aufschaltung) durch den AN
 - Ablesung in festgelegten Intervallen (mindestens jährlich)
 - Überprüfung der Eichfristen der Unterzähler der Stromzähler für die Allgemeinstromversorgung
- Automatisierte Verbrauchswernerfassung
 - Übernahme der Energie-/Medienverbräuche (Zähler mit Aufschaltung) aus z. B. GLT, Datenlogger etc. im Format nach Absprache mit AN, um es in dem System des AN implementieren zu können. Sonderformate werden separat bepreist
 - Kontinuierliche Erfassung, z.B. 15 min Intervall

- Gegenüberstellung der entsprechenden Vorjahreswerte, Hinweise auf gestiegene oder reduzierte Verbrauchswerte mit Erläuterungen, Auswertung der flächenspezifischen Kennwerte (kWh/m²/a))
- Auswertung des Energie- und Medienverbrauchs (Allgemeinstrom, Heiz- oder Kühlenergie, Wasser) auf Objekt- und Gewerkeebene
- Erfassung der Abrechnungen von Lieferanten, Energieversorgungsunternehmen, Netzbetreibern oder Vermietern hinsichtlich der abgerechneten Mengen und Kosten.

1.10.4. **Aufbereitung der Daten**

Sämtliche Zählerstände und Medienverbräuche (u.a. Strom-, Gas- und Wasserverbräuche) werden gemäß Energie- und Medienkonzept erfasst und zur weiteren Abrechnung, Verarbeitung und Analyse gespeichert. Die Daten sind so aufzubereiten und auszuweiten, dass einerseits Betriebskostenabrechnungen vom AG für die Nutzer möglich sind und andererseits Entwicklungen von Verbräuchen und Kosten deutlich werden. Weitere Leistungsbestandteile sind:

- Bescheinigung der Verbrauchswerte von Witterungseinflüssen (mittels Gradtageszahlen und ggf. Kühlgradstunden) und Sondereffekten (Betriebsurlaub, Baumaßnahmen im Hause, Großveranstaltungen, etc.)
- Berechnungen von Energieverbrauchskennwerten (Medienverbräuche je Unternehmensbereich, je Nutzer und je Quadratmeter)
- Statistische Auswertung der Verbräuche und Kosten mit grafischer Darstellung für alle Medien

1.10.5. **Analyse**

- Auswertung der Energieverbrauchsdaten und Ableitung von Handlungsfeldern und spezifischen Maßnahmen
- Vergleiche der Verbräuche und Kosten mit Planwerten sowie Werten anderer Perioden
- Ermittlung der Ursachen von nennenswerten Abweichungen
- Beobachtung und Analyse des Energiemarktes sowie der rechtlichen Rahmenbedingungen, soweit dies Auswirkungen auf die vertragsgegenständlichen Objekte haben; Kontrolle der Energieverträge und Hinweispflicht an den AG vor Ablauf bzw. Kündigungszeitraum dieser Verträge.

1.10.6. **Planung**

Die Planung umfasst mindestens:

- Prognose der Medienverbräuche für die nächste Periode unter Einbeziehung geplanter Optimierungsmaßnahmen gemäß Abschnitt "Optimierungsmaßnahmen"
- Kosten für Medien (Budgetierung) für die nächste Periode

1.11. **Schlüsselverwaltung**

Schließplanverwaltung, Ausgabe/Rücknahme, Programmierung (nach Vorgabe des AG) und Protokollierung von Schlüsseln, ID- und Codekarten etc.; Administration von Schließgruppen, Lagerung und Bestandsnachweisführung, kleine Montagearbeiten bei Änderung von Schließgruppen, Sicherungsscheinverwaltung

Die Suche nach Schlüsseln muss über Raumzuordnungen, Mieter, Schließpläne und andere Varianten möglich sein. Rapportmöglichkeiten sind:

- Darstellung von Schließplänen in Tabellenform
- Schlüsselraumberichte
- Schlüsselreports
- Listen mit Schlüsselrückgabeterminen

- Reports von Schlüsseln von früheren Mietern
- Berichte über die Zutrittsberechtigungen pro Raum
- Listen über Schlüssel pro Organisationseinheit
- Darstellung von eingelagerten Schließzylindern und Schlüsseln

Der AN hat im Rahmen des Start-Ups einen Schließplan zu erstellen.

1.12. **Stellung von Betriebsbeauftragten**

1.12.1. **Brandschutzbeauftragter**

Nach § 26 VbV: Stellung des Brandschutzbeauftragten als zentrale Schaltstelle für alle Belange des Brandschutzes. Durch die regelmäßigen Kontrollgänge des Brandschutzbeauftragten oder seines Vertreters sind die Belange des Brandschutzes sichergestellt. Besprechungen, Absprachen und Genehmigungen für Veranstaltungen (Dekorationen = Brandlast) sind in diesem Zeitfenster ebenfalls enthalten.

Zu den Aufgaben zählen beispielsweise:

- Örtliche Regelungen bereitstellen
- Berichtswesen und Dokumentation, Alarmierungstexte festlegen; Alarmierung organisieren; Feuerwehr, Selbsthilfkräfte, Rettungsdienst, Polizei alarmieren; Hausalarm auslösen; bestimmte Personen (z. B. Geschäftsleitung) unterrichten
- Feuerwehrpläne in Absprache mit Feuerwehr aufstellen
- Brandverhütung
- Turnusmäßiges Überwachen/Prüfen/Begehen der Brandschutzeinrichtungen, z. B. der Feuerschutz- und Rauchabschlüsse, s. a. Brandschutzprüfung, Feuerlöscheinrichtungen und Löschwasserversorgung, Flächen für die Feuerwehr, Zugangsregelung der Rettungswege
- Anbringen, Überwachen und Aktualisieren von Hinweis- und/oder Sicherheitskennzeichen
- Beschäftigte (auch von Fremdfirmen) im Brandschutz unterweisen; Überwachen der Unterweisung von Beschäftigten; Unterweisung der Beschäftigten in der Handhabung von Feuerlöscheinrichtungen; Einhaltung der Pflichten der Beschäftigten kontrollieren; nach Bedarf Unterweisung von Führungskräften
- Einweisung von Brandwachen
- Brandschutz- und/oder Räumungsübungen durchführen, auswerten (auch in Teilbereichen)
- Zusammenarbeit mit der Feuerwehr und dem Schadenversicherer pflegen, an Gebäudebegehungen teilnehmen, Sonderveranstaltungen absprechen
- Sicherheitsmaßnahmen treffen für Personen, Umwelt und Sachwerte
- Im Brandfall Sofortmaßnahmen einleiten, Betriebsunterbrechung anordnen Räumung durchführen und überprüfen (auch in Teilbereichen)

1.12.2. **Aufzugswärter**

Der Betriebsbeauftragte für die Aufzüge hat folgende Hinweise zu beachten und seine Leistungen entsprechend daran auszurichten. Hierzu gehören u.a.:

- Der Aufzugswärter muss leicht erreichbar sein, solange der Aufzug betriebsbereit ist.
- Der Aufzugswärter muss regelmäßig, in einem für die Aufzugsanlage angemessenen Zeitabstand, die Aufzugsanlage kontrollieren. Den Wiederholungszeitraum legt der Betreiber fest. Der Aufzugswärter hat dabei zu kontrollieren ob:

- die Zugänge zum Fahrschacht, zum Triebwerk und den dazugehörenden Schalteinrichtungen frei und sicher begehbar sind und im Triebwerksraum keine aufzugsfremden Gegenstände gelagert werden.
- der Fahrkorb darf nicht anfahren können, solange eine Fahrschachttür geöffnet ist. Hierzu wird stockwerkweise die Schachttür offengehalten und gleichzeitig ein Fahrbefehl gegeben. Dabei darf weder der Aufzug anfahren noch der Türriegel in Sperrstellung gehen.
- keine Fahrschachttür darf sich öffnen, wenn der Fahrkorb nicht innerhalb der zulässigen Entriegelungszone, das sind bis zu 20 cm über oder unter der Türschwelle, hinter dieser Türe steht.
- so lange die Fahrkorbtür nicht geschlossen ist, keine Fahrt möglich ist. Man hält diese Türe offen und gibt einen Fahrbefehl. Erst nach Schließen dieser Türe darf der Aufzug fahren.
- die für die Aufzugsanlage übliche Haltegenauigkeit in den einzelnen Haltestellen noch vorhanden ist.
- die Notrufeinrichtung funktioniert (soweit das Notrufsystem nicht eine automatische Selbstprüfung enthält) und die Hinweise zur Personenbefreiung an der Hauptzugangsstelle lesbar und aktuell sind.
- der Notbremsschalter bzw. der TÜR-AUF-Taster wirksam ist, d. h. bei Betätigen des Schalters (sofern vorhanden) muss der Fahrkorb zum Stillstand kommen.
- Fahrkorbwände und -türen sowie Schachtwände und -türen nicht mechanisch beschädigt sind. Die türseitige Fahrschachtwand darf bei Aufzügen ohne Fahrkorbtüren nicht beschädigt sein.
- Der Fahrkorb muss beleuchtet sein, solange der Aufzug betriebsbereit ist. Das Publikum soll daran gewöhnt sein, dass es beim Einsteigen in die Kabine immer hell ist.
- die bestimmungsgemäße Benutzung bzw. der ordnungsgemäße Betrieb der Aufzugsanlage entsprechend den Herstellervorgaben stattfindet.
- die Scheiben von verglasten Fahrschachtwänden und Fahrschachttüren nicht beschädigt sind. Beschädigte Gläser müssen erneuert werden. Bei stärkeren Beschädigungen, z. B. wenn Schnittverletzungen möglich sind, oder wenn eine Stelle durchbrochen ist, muss die Anlage sofort außer Betrieb gesetzt werden.
- Der Aufzugswärter muss dafür sorgen, dass im Fahrschacht, Triebwerks- oder Rollenraum betriebsfremde Gegenstände nicht gelagert sind. Er muss ferner dafür sorgen, dass die Wartungs- und Notzugänge zum Fahrschacht sowie Zugänge zum Triebwerks- und Rollenraum nicht verstellt werden.
- Der Aufzugswärter hat darauf zu achten, dass die Schlüssel zu den Betriebsräumen der Aufzugsanlage, für die Steuereinrichtungen und für die Notentriegelung greifbar sind und nicht an Unbefugte abgegeben werden.
- Wenn die Anlage außer Betrieb gesetzt ist, hat der Aufzugswärter Hinweisschilder "Außer Betrieb" an den Fahrschachttüren anzubringen und zu prüfen, ob alle Schachttüren geschlossen und verriegelt sind.
- Sind an der Aufzugsanlage Mängel vorhanden, durch die Personen gefährdet werden, ist die Anlage außer Betrieb zu setzen und die Gefahrenstellen zu sichern. Der Aufzugswärter hat Mängel sofort dem Betreiber (bzw. einer zuständigen Person) zu melden. Bei gefahrdrohenden Zustand, z. B. wenn der Aufzug bei offener Türe fährt oder eine Schachttüre unverriegelt ist, obwohl die Kabine nicht hinter dieser Türe steht, hat er den Aufzug am Hauptschalter abzuschalten und die Hinweisschilder "Außer Betrieb" an den Fahrschachttüren anzubringen. Fahrschachtzugänge mit schadhaften Türen oder mit schadhaften Türverschlüssen sind außerdem gegen Zutritt zu sichern (Sicherung durch Schilder allein genügt also nicht!).
- Kommt der Fahrkorb zwischen den Haltestellen oder durch Überfahren einer Endhaltestelle infolge einer Störung zum Stillstand, hat der Aufzugswärter den Aufzug durch Ausschalten am Hauptschalter außer Betrieb zu setzen und sich mit eingeschlossenen Personen zu verständigen. Diese Personen

sind im Allgemeinen aufgeregt oder ängstlich; man sollte sie zunächst beruhigen. Vor und nach irgendwelchen Eingriffen muss der Aufzugswärter prüfen, ob alle Schachttüren geschlossen und verriegelt sind. Dann soll der Fahrkorb in die nächste Haltestelle gebracht werden. Über diese hinaus darf er wegen der Gefahr des selbsttätigen Entriegelns der Fahrschachttür nicht weiter bewegt werden. Bei Aufzügen mit mehr als 2 Haltestellen muss eine Hilfsperson den jeweiligen Standort der Kabine feststellen und diesen dem Wärter im Maschinenraum zurufen, wenn eine Verständigung mit den im Fahrkorb befindlichen Personen nicht möglich ist oder wenn sie wegen geschlossener Fahrkorbtüren die Bündigstellung nicht erkennen können und wenn keine sonstige Standanzeige im Triebwerksraum vorhanden ist. Keinesfalls darf der Aufzug von Hand von einer Haltestelle wegbewegt werden, weil man diese Türe ohne weiteres noch öffnen kann, solange der Aufzug den Stufenbereich nicht verlassen hat. Nachher lässt sich die Türe dann nicht mehr ohne weiteres schließen. Eine Wiederinbetriebsetzung der Anlage darf erst erfolgen, wenn der Mangel beseitigt ist.

- Der Aufzugswärter hat darauf hinzuwirken, dass
 - bei Gefahr Stoppschalter und Notrufeinrichtung betätigt werden,
 - die Fahrkörbe gleichmäßig belastet und nicht überlastet und Lasten gegen Verschieben gesichert werden (bei Überbelastung kann ein Treibscheibenaufzug abrutschen, was unter Umständen dem Wegfahren von einer Haltestelle bei offener Schachttür entspricht)
 - sich das Bedienungspersonal (nur wenn der Personentransport erlaubt ist), insbesondere bei der Beförderung von Lasten, im Bereich der Steuereinrichtung im Fahrkorb aufhält,
 - Sicherheits- und Steuereinrichtungen nicht unsachgemäß benutzt werden. Diese Hinweise erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sie sollen jedoch den als Aufzugswärter tätigen Personen als Gedächtnisstütze dienen und Ihnen die Ausübung ihrer Tätigkeit erleichtern.

1.12.3. **Sprinklerwart**

Der AN stellt den für seine Tätigkeiten benötigten Sprinklerwart gemäß VdS CEA 4001. Zum Aufgaben- und Tätigkeitsumfang gehören insbesondere:

- Regelmäßige (täglich, wöchentlich, monatlich und halbjährlich insbesondere gem. Herstellervorgaben) Inspektionen und Kontrollen
- Regelmäßige (wöchentlich, monatlich und halbjährlich insbesondere gem. Herstellervorgaben) Funktionstests inkl. Wasserflussprüfungen
- Sicherstellung der Funktionsfähigkeit sämtlicher Armaturen
- Reinigung und Austausch von Sprinklerköpfen und anderen Verschleißteilen nach Bedarf
- Dokumentation und Berichterstattung
- Regelmäßige Teilnahme an Schulungen und Weiterbildungen
- Teilnahme an Notfallübungen
- Verantwortung und Sicherstellung sämtlicher sicherheitsrelevanter Vorschriften
- Kommunikation mit Versicherungen und Behörden im Falle von Schadensfällen und außerplanmäßiger Inspektionen

Die genauen Anforderungen insbesondere hinsichtlich der Inhalte und Intervalle der durchzuführenden Tests und Prüfungen sind gesetzlichen Vorgaben und Herstellerangaben der verbauten Sprinkleranlage zu entnehmen. Es sind lediglich Leistungen einzupreisen, welche über die Leistungen hinaus gehen, welche regulär in Wartungen und Prüfungen eingepreist werden.

1.12.4. **Flutschutzbeauftragter**

Für die Diskontopassage in Saarbrücken (direkte Lage an der Saar) stellt der Auftragnehmer (AN) einen sachkundigen Hochwasser-/Flutschutzbeauftragten sowie einen Stellvertreter. Der Flutschutzbeauftragte

ist zentraler Ansprechpartner des Betreibers für alle Belange des objektspezifischen Hochwasserschutzes (Flusshochwasser Saar) sowie für Starkregen-/Rückstauereignisse. Aufgrund der vorhandenen Tiefgarage und der im Untergeschoss (UG) befindlichen Technikräume liegt ein besonderer Schwerpunkt auf dem Schutz von UG-Zugängen, Tiefpunkten, Entwässerung/Pumpensystemen sowie der Sicherung und ggf. geordneten Abschaltung technischer Anlagen. Der Flutschutzbeauftragte überwacht die Einhaltung der vereinbarten Schutzanforderungen, weist auf Mängel hin, organisiert die Vorsorge, koordiniert im Ereignisfall die Maßnahmen und dokumentiert alle Prüfungen, Übungen und Einsätze.

Leistungen des Hochwasser-/Flutschutzbeauftragten (inkl. Stellvertretung):

- Benennung & Organisation
 - Benennung eines Flutschutzbeauftragten und Stellvertreters als feste Ansprechpartner (mit Erreichbarkeitsregelung/Rufbereitschaft in Warnlagen)
 - Aufbau und Pflege einer Alarm- und Kommunikationskette (Betreiber, Center-Management, Sicherheitsdienst, Haustechnik, Mieter)
- Objektbegehungen & Funktionskontrollen
 - Regelmäßige Begehungen (mind. halbjährlich) und anlassbezogene Kontrollen bei Warnlagen
 - Prüfung des baulichen Zustands und der Funktionsfähigkeit aller Hochwasserschutz- und Rückstauschutzmaßnahmen, insbesondere an UG-Zugängen und Tiefpunkten (z. B. Rampen, Schleusen, Türen/Tore, Schächte)
 - Kontrolle der Schutzwirkung an sensiblen Bereichen: Technikräume im UG, Aufzugsschächte, Kabel-/Rohrdurchführungen
- Entwässerung, Pumpen, Rückstau
 - Überprüfung und Koordination der Wartung von Pumpensümpfen, Hebeanlagen, Rückstauklappen, Entwässerungsrinnen und Einläufen
 - Sicherstellung der Betriebsbereitschaft von mobilen/zusätzlichen Pumpen (falls vorgesehen) inkl. Anschlussmöglichkeiten
 - Festlegung von Sofortmaßnahmen bei Rückstau/Starkregen (z. B. Schachtabdeckungen, temporäre Abdichtungen, Pumpenbetrieb)
- Schutztechnik & Hilfsmittel
 - Sicherstellung der Verfügbarkeit und Einsatzbereitschaft von mobilen Schutzsystemen und Hilfsmitteln (z. B. Dammbalken/Schotts, Abdichtmaterial, Sandsäcke/BigBags, Absperrmaterial, Beleuchtung, PSA)
 - Organisation der Lagerung, Kennzeichnung und schnellen Zugänglichkeit (Schlüssel-/Zutrittsregelung)
- Hochwasser- und Starkregenplan (Objektplan)
 - Erstellung/Fortschreibung eines objektspezifischen Hochwasser-/Starkregenplanes mit Lageplänen, Zuständigkeiten, Checklisten und Maßnahmenreihenfolge
 - Definition von Eskalationsstufen (Vorwarnung / Einsatz / Gefahrenstufe) inkl. objektspezifischer Auslösekriterien (Pegel-/Warnmeldungen, Trend, interne Indikatoren wie Wasserzutritt in Tiefpunkten)
 - Festlegung eines Schutzkonzepts für die Tiefgarage (Absperrungen, Räumungsablauf, Prioritäten, Zufahrtssteuerung)
- Monitoring & Frühwarnung
 - Laufende Überwachung von Hochwasserinformationen (Pegel/Prognosen/Warmmeldungen) und relevanten Unwetterwarnungen

- Ableitung und Auslösung der definierten Eskalationsstufen sowie Information aller Beteiligten gemäß Alarmkette
- Einsatzleitung im Ereignisfall
 - Leitung und Koordination der Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Hochwasserschutzes im Objekt
 - Veranlassung des Einbaus/Schließens mobiler Schutzsysteme und Abdichtungen
 - Koordination der Tiefgaragenräumung und Sperrung betroffener Bereiche (Personenschutz/Haftungsminimierung)
 - Sicherung der Technikräume im UG (Schutz vor Wassereintritt, Priorisierung kritischer Anlagen, ggf. geordnete Abschaltung nach definiertem Plan)
 - Zusammenarbeit/Abstimmung mit Sicherheitsdienst, Haustechnik und – lageabhängig – örtlichen Einsatzkräften/Behörden
- Unterweisung & Übung
 - Durchführung mindestens einer jährlichen Übung mit allen relevanten Personen (Einbau Schutzsysteme, Alarmkette, Tiefgarage sperren/räumen, Technik sichern)
 - Einweisung neuer Beteiligter (z. B. Sicherheitsdienst/Haustechnik/Mieterwechsel)
- Dokumentation & Nachsorge
 - Führen eines Hochwasserschutzbuchs (Prüfprotokolle, Wartungsnachweise, Mängel- und Maßnahmenverfolgung, Übungsberichte, Einsatzprotokolle)
 - Schadensaufnahme und Koordination der Erstmaßnahmen nach Ereignissen (Sicherung, Trocknung/Grundreinigung, Wiederinbetriebnahme der Technik nach Freigabe)
 - „Lessons Learned“ und Aktualisierung von Plänen, Checklisten und Materialbedarf

2. Service- und Rufzentrale

Für die gesamten Leistungen betreibt der AN eine Service- und Rufzentrale. Während der Kernzeiten ist eingewiesenes Personal zur Erfassung sämtlicher Meldungen einzusetzen. Außerhalb der Kernzeiten ist die Entgegennahme und Weiterleitung von Meldungen über einen Bereitschaftsdienst sicherzustellen (vgl. Kap. 0.6 Leistungszeiten).

Entgegennahme, Verarbeitung, Weiterleitung von Meldungen liegen im Verantwortungsbereich des AN. Zu diesen Meldungen zählen u.a.:

- Stör-/ Schadensmeldungen
- Gefahr-/ Notrufmeldungen
- Bedarfsmeldungen
- Reklamationsmeldungen

Der Leistungsumfang bezieht sich auf Meldungen aller Art. Alle Meldungen, auch die, die nicht in das Leistungsspektrum des AN fallen, sind im System zu erfassen und an den zuständigen Verantwortlichen zeitnah weiterzuleiten.

Zeitkritische Meldungen wie Gefahr- und Notrufmeldungen sind umgehend nach den Vorgaben des AG an die zuständigen Bearbeiter weiterzuleiten.

Stör-/Schadensmeldungen sind durch die Service- und Rufzentrale so weiterzuleiten, dass die Störungsbearbeitung entsprechend der geschuldeten Reaktionszeiten gewährleistet ist.

Meldungen können telefonisch oder mit einem von AN bereitgestelltem Erfassungssystemen eingehen.

Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit der Service- und Rufzentrale des AN ist 24/7 zu gewährleisten.

Anforderungen an das Personal für die Service- und Rufzentrale

Die Mitarbeiter des AN müssen in der Lage sein, Meldungen zu qualifizieren, zu beurteilen, festgelegten Kategorien zuzuordnen und zu priorisieren. Dazu haben die eingesetzten Mitarbeiter über Kenntnisse und Urteilsfähigkeit bzgl. Ausmaß und Umfang gemeldeter Sachverhalte zu verfügen, sodass sie im eigenen Ermessen entscheiden können, welche Stellen zu benachrichtigen sind (z.B. Objektleiter, Vertreter des AG etc.). Die Mitarbeiter des AN müssen die relevanten Leistungsvereinbarungen zwischen AG und AN kennen.

Leistungsabwicklung Service- und Rufzentrale

Im Zuge der Meldungsdisposition müssen u.a. folgende Aufgaben erfüllt werden.

- Entgegennahme aller Meldungen von Mietern und sonstigen Meldenden
- Umgehende Erfassung der eingehenden Meldungen während der Kernzeit der Service- und Rufzentrale
- Meldungen außerhalb der Kernzeit der Service- und Rufzentrale sind mit mindestens folgenden Angaben zu erfassen:
 - korrekte Gebäude-/Raumzuordnung
 - Name des Meldenden
 - Telefonnummer des Meldenden
 - aussagekräftiger Meldungstext zur Störungsbeseitigung
- Nacherfassung außerhalb der Kernzeit der Service- und Rufzentrale angefallener Meldungen am folgenden Werktag

- Umgehende Weitergabe von Meldungen mit akutem Handlungsbedarf
- Auskünfte über den Bearbeitungsstand von Meldungen

3. Betriebsführung der gebäudetechnischen Anlagen und Bauteile

Die vom AN geschuldete Betriebsführung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung umfasst alle Betriebsführungstätigkeiten, die für die Pflege und den Betrieb, für die bestimmungsgemäße Nutzbarkeit und für die Erhaltung der baulichen und gebäudetechnischen Anlagen notwendig sind.

Der AN hat ein übergreifendes Service- und Personalkonzept für die Betriebsführung zu erstellen.

3.1. Regelmäßige Betriebsführung

Die regelmäßige Betriebsführung umfasst allgemein:

- Regelmäßige Feststellung und Beurteilung des Istzustands von Anlagen und Anlagenkomponenten sowie Veranlassung erforderlicher Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen.
- Überwachung auf ordnungsgemäße Funktion, regelmäßige Kontrollgänge zur Erkennung von Störungen oder abweichendem Betriebsverhalten.
- Vornehmen von Einstellungen und Nachjustierungen an den Anlagen gemäß den Einweisungshinweisen und Betriebsvorschriften der Anlagenhersteller
- Nachregulierung und Einstellung in Abstimmung und auf Anforderung des AG, soweit dies nach den Vorgaben der Anlagenhersteller bzw. Planer zulässig ist.
- Kontrolle und Überprüfung der Anlagen und deren Komponenten auf Funktion, Zustand, Dichtheit und Korrosion
- Bedienen, Messen, Steuern und Regeln, Leiten technischer Anlagen für bestimmungsgemäßen Betrieb, dabei Sicherstellung einer energiesparenden Betriebsweise
- Überprüfung der Betriebsmittelstände und Nachfüllen bzw. Einbau Betriebsmittel bei Bedarf
- Fetten von beweglichen Teilen, wie Türschließern und Scharnieren, Nachstellen von Türscharnieren, Türschließern, Reparaturen nicht schließender Türen.
- Begehung, Kontrolle, Einleiten und Umsetzen von erforderlichen Schutzmaßnahmen bei extremen Wetterereignissen

Gewisse Rahmenverträge, die seitens BVK bereits abgeschlossen sind, sind dem AN im Ausschreibungsprozess bzw. in der Implementierung mitzuteilen. Hierfür fällt keine Fee an. Im Falle neu hinzukommender Verträge greift 16.2.3 entsprechend. Sollten während der Vertragslaufzeit Neuanlagen im Verantwortungsbereich des AN eingebaut werden, wirkt das Betriebspersonal des AN bei den Abnahmen derselben mit, um einen lückenlosen Informationsfluss und die Übernahme in den Betrieb sicherzustellen.

- Neuanlagen sind in den ordnungsgemäßen Betrieb zu übernehmen und zu betreiben.
- Vorübergehend stillgesetzte Komponenten sind bei Bedarf wieder in Betrieb zu nehmen.
- Anlagen und Einrichtungen sind entsprechend den Kundenanforderungen zeitweise oder endgültig außer Betrieb zu nehmen.

Werden durch den AG Gebäude oder Gebäudeteile/Etagen stillgelegt, sind entsprechende Maßnahmen im Rahmen des Leerstandmanagements nach Abstimmung mit dem AG an Stelle von Betriebsführungstätigkeiten durchzuführen.

Die Betriebsführung durch den AN schließt erforderliche Maßnahmen bei Bau- und Umbaumaßnahmen – auch durch den AG geleitete/beauftragte – mit ein. Zusätzliche Maßnahmen bei Bau- und Umbaumaßnahmen können dem AN separat vergütet werden. Hierfür erhält der AN eine separate Beauftragung des AG. Stellt der AN im Rahmen seiner Betriebstätigkeit fest, dass bei Bau- und Umbaumaßnahmen weitergehende Maßnahmen erforderlich sind/werden, hat der AN eine Hinweispflicht an den AG unmittelbar nach Feststellung.

3.2. Sonstige Tätigkeiten der Betriebsführung

Die regelmäßige Betriebsführung umfasst allgemein:

- Vorschläge zur Optimierung des Anlagenbetriebs (z.B. Durchsatzoptimierung, Energieoptimierung, Verfügbarkeit)
- Überprüfung auf Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Betriebsvorschriften
- Dokumentation von Ergebnissen und Maßnahmen
- Steuerung beigestellter (Rahmen-) Verträge (u.a. die Terminkoordination, die Kommunikation mit dem Dritten, die Leistungsabnahme und die Rechnungsprüfung) seitens des AG

3.3. Störungsbeseitigung

Das Störungsmanagement beinhaltet die Detektion und Erfassung von Störungen, die Störungsbeseitigung und die Dokumentation und somit alle Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Anlagen und alle Maßnahmen zur Beseitigung von Ausfällen und Gefahrenzuständen im Objekt. Eine Störung ist definitionsgemäß eine unbeabsichtigte Funktionsunterbrechung bzw. Funktionseinschränkung, die sowohl Anlagen als auch Services betreffen können.

Der AN hat für das Störungsmanagement ein detailliertes Konzept vorzulegen. Die Organisationsform (zentral oder dezentral), das jeweilige Personalkonzept sowie die Rufbereitschaft sind mit dem AG abzustimmen und vom AG freizugeben.

Störungen werden im Rahmen der Tätigkeiten des AN (z.B. Monitoring der Störmeldungen der GLT, Bedienen und Inspizieren, Begehungen und Kontrollrundgänge und Mängel die im Rahmen der Wartung) eigenständig erkannt und als Ticket im CAFM-System erfasst (vgl. 0 Für die Diskontopassage in Saarbrücken (direkte Lage an der Saar) stellt der Auftragnehmer (AN) einen sachkundigen Hochwasser-/Flutschutzbeauftragten sowie einen Stellvertreter. Der Flutschutzbeauftragte ist zentraler Ansprechpartner des Betreibers für alle Belange des objektspezifischen Hochwasserschutzes (Flusshochwasser Saar) sowie für Starkregen-/Rückstauereignisse. Aufgrund der vorhandenen Tiefgarage und der im Untergeschoss (UG) befindlichen Technikräume liegt ein besonderer Schwerpunkt auf dem Schutz von UG-Zugängen, Tiefpunkten, Entwässerung/Pumpensystemen sowie der Sicherung und ggf. geordneten Abschaltung technischer Anlagen. Der Flutschutzbeauftragte überwacht die Einhaltung der vereinbarten Schutzanforderungen, weist auf Mängel hin, organisiert die Vorsorge, koordiniert im Ereignisfall die Maßnahmen und dokumentiert alle Prüfungen, Übungen und Einsätze.

Leistungen des Hochwasser-/Flutschutzbeauftragten (inkl. Stellvertretung):

- Benennung & Organisation
 - Benennung eines Flutschutzbeauftragten und Stellvertreters als feste Ansprechpartner (mit Erreichbarkeitsregelung/Rufbereitschaft in Warnlagen)
 - Aufbau und Pflege einer Alarm- und Kommunikationskette (Betreiber, Center-Management, Sicherheitsdienst, Haustechnik, Mieter)
- Objektbegehungen & Funktionskontrollen
 - Regelmäßige Begehungen (mind. halbjährlich) und anlassbezogene Kontrollen bei Warnlagen
 - Prüfung des baulichen Zustands und der Funktionsfähigkeit aller Hochwasserschutz- und Rückstauschutzmaßnahmen, insbesondere an UG-Zugängen und Tiefpunkten (z. B. Rampen, Schleusen, Türen/Tore, Schächte)
 - Kontrolle der Schutzwirkung an sensiblen Bereichen: Technikräume im UG, Aufzugsschächte, Kabel-/Rohrdurchführungen
- Entwässerung, Pumpen, Rückstau

- Überprüfung und Koordination der Wartung von Pumpensäumpfen, Hebeanlagen, Rückstauklappen, Entwässerungsrinnen und Einläufen
- Sicherstellung der Betriebsbereitschaft von mobilen/zusätzlichen Pumpen (falls vorgesehen) inkl. Anschlussmöglichkeiten
- Festlegung von Sofortmaßnahmen bei Rückstau/Starkregen (z. B. Schachtabdeckungen, temporäre Abdichtungen, Pumpenbetrieb)
- Schutztechnik & Hilfsmittel
 - Sicherstellung der Verfügbarkeit und Einsatzbereitschaft von mobilen Schutzsystemen und Hilfsmitteln (z. B. Dammbalken/Schotts, Abdichtmaterial, Sandsäcke/BigBags, Absperrmaterial, Beleuchtung, PSA)
 - Organisation der Lagerung, Kennzeichnung und schnellen Zugänglichkeit (Schlüssel-/Zutrittsregelung)
- Hochwasser- und Starkregenplan (Objektplan)
 - Erstellung/Fortschreibung eines objektspezifischen Hochwasser-/Starkregenplanes mit Lageplänen, Zuständigkeiten, Checklisten und Maßnahmenreihenfolge
 - Definition von Eskalationsstufen (Vorwarnung / Einsatz / Gefahrenstufe) inkl. objektspezifischer Auslösekriterien (Pegel-/Warnmeldungen, Trend, interne Indikatoren wie Wasserzutritt in Tiefpunkten)
 - Festlegung eines Schutzkonzepts für die Tiefgarage (Absperrungen, Räumungsablauf, Prioritäten, Zufahrtssteuerung)
- Monitoring & Frühwarnung
 - Laufende Überwachung von Hochwasserinformationen (Pegel/Prognosen/Warnmeldungen) und relevanten Unwetterwarnungen
 - Ableitung und Auslösung der definierten Eskalationsstufen sowie Information aller Beteiligten gemäß Alarmkette
- Einsatzleitung im Ereignisfall
 - Leitung und Koordination der Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Hochwasserschutzes im Objekt
 - Veranlassung des Einbaus/Schließens mobiler Schutzsysteme und Abdichtungen
 - Koordination der Tiefgaragenräumung und Sperrung betroffener Bereiche (Personenschutz/Haftungsminimierung)
 - Sicherung der Technikräume im UG (Schutz vor Wassereintritt, Priorisierung kritischer Anlagen, ggf. geordnete Abschaltung nach definiertem Plan)
 - Zusammenarbeit/Abstimmung mit Sicherheitsdienst, Haustechnik und – lageabhängig – örtlichen Einsatzkräften/Behörden
- Unterweisung & Übung
 - Durchführung mindestens einer jährlichen Übung mit allen relevanten Personen (Einbau Schutzsysteme, Alarmkette, Tiefgarage sperren/räumen, Technik sichern)
 - Einweisung neuer Beteiligter (z. B. Sicherheitsdienst/Haustechnik/Mieterwechsel)
- Dokumentation & Nachsorge
 - Führen eines Hochwasserschutzbuchs (Prüfprotokolle, Wartungsnachweise, Mängel- und Maßnahmenverfolgung, Übungsberichte, Einsatzprotokolle)

- Schadensaufnahme und Koordination der Erstmaßnahmen nach Ereignissen (Sicherung, Trocknung/Grundreinigung, Wiederinbetriebnahme der Technik nach Freigabe)
- „Lessons Learned“ und Aktualisierung von Plänen, Checklisten und Materialbedarf

Service- und Rufzentrale).

Im Falle eines unvorhergesehenen Störfalles, wie z.B. Unwetter ist ein Notfallmanagementsystem vom AN geschuldet. System und Notfallpläne sind regelmäßig zu überprüfen und ggf. anzupassen. Notfallpläne müssen allen Betroffenen (AG und Personal des AN) unmittelbar zugänglich sein und für die Mitarbeiter detaillierte und verständliche Beschreibungen zu Soll-Vorgehen und -Verhalten enthalten.

Die Durchführung der Störungsbeseitigung während der allgemeinen Arbeitszeiten erfolgt durch die im Objekt anwesende Betreiber Mannschaft des AN. Wird eine Entstörung außerhalb der Anwesenheitszeiten der Betreiber Mannschaft des AN im Objekt erforderlich, so werden Einsätze zur Störungsbeseitigung durch den Bereitschaftsdienst des AN durchgeführt (vgl. 4 Bereitschaftsdienst zur Störungsbeseitigung).

Leistungen der Störungsbeseitigung

Im Zuge des Störungsmanagements ist zu gewährleisten, dass mit der Beseitigung bzw. Behebung der Störungen unverzüglich begonnen wird, um die vereinbarten Reaktions- und Erledigungszeiten einzuhalten und dass die benötigte Verfügbarkeit der gestörten Anlage innerhalb der vereinbarten Behebungszeit wiederhergestellt wird. Sollte auf Grund unvorhergesehener Ereignisse dies nicht eingehalten werden können, ist mit dem jeweiligen Verantwortlichen des AG umgehend Rücksprache zu halten.

Leistungen sind u.a.:

- Bereitstellung sicherer Kommunikationswege
- Störungen, Schäden und Gefahrenzustände erkennen und qualifizieren
- Veranlassung der Störungsbeseitigung gem. zwischen AG und AN festgelegter Prioritäten (vgl. 0.7 Reaktions- und Erledigungszeiten) mit entsprechend erforderlichem Personal
- Beheben von Störungen, Klein- und Verbrauchsteile sofort wechseln
- Sofern Störungsbehebung nicht möglich: sicheren Zustand herstellen, Gefahrenstellen absperren, elektrische Verbraucher spannungsfrei schalten
- Weiterleitung/Veranlassung kurzfristig erforderlicher Maßnahmen an die entsprechend verantwortlichen Mitarbeiter/Fachbereiche/Firmen
- Wiederinbetriebnahmen von Anlagen und Anlagen-Komponenten
- Interner Vermerk und entsprechende Rückmeldung an Meldenden bei Weiterleitung an entsprechende Mitarbeiter oder durch Lieferzeiten bedingte Terminverschiebung
- Fortschreiben des Status der Bearbeitung der gemeldeten Störungen
- Nachverfolgung der Auftragsbearbeitung und gegebenenfalls Information des Meldenden über den Bearbeitungsstatus (z.B. Zeitpunkt der Störungsbeseitigung)
- Umgehende Veranlassung von erforderlichen Maßnahmen bei Gefahr im Verzug
- Außerbetriebnahme von Anlagen und Anlagen-Komponenten bei Gefahr im Verzug
- Benachrichtigung des AG bei Störfalleinsätzen
- Dokumentation der Ereignisse, Einsätze und Tätigkeiten (Mitarbeiter, Leistungsbeginn, Leistungs-ende, Lohn- und Materialkosten)
- Personenbefreiung aus Aufzügen unter Einhaltung der Zeit bis zur Befreiung aus Aufzügen innerhalb von 30 Minuten ab Meldungseingang
- Abgeschlossene Störungsbehebung im System zurückmelden

Wesentliche Betriebsausfälle und Zwischenfälle werden unverzüglich zunächst mündlich und in unmittelbarer Folge schriftlich dem AG gemeldet und nach einer Analyse der Ursachen in einem schriftlichen Bericht mit Hinweis auf die Auswirkungen sowie die eingeleiteten Maßnahmen dokumentiert. Sollte für die Analyse die Bestellung eines Sachverständigen erforderlich sein, trägt der AG die Kosten, soweit der AN die Ursache nicht zu vertreten hat. Abstimmung der Störungsbehebung mit Vertretern des AG und/oder des Kunden/Nutzers.

Gleiches gilt nach dem Eintritt einer Havarie. Erforderliche Notmaßnahmen ergreift der AN hierbei unverzüglich und informiert den AG so schnell wie möglich.

4. Bereitschaftsdienst zur Störungsbeseitigung

4.1. Vorhaltung Bereitschaftsdienst

Der AN unterhält einen Bereitschaftsdienst, der als Ansprechpartner für Störmeldungen außerhalb der Regelleistungszeit des AN sowie insbesondere für Gefahrensituationen bzw. -meldungen zum Standort erreichbar und innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten am Objekt ist.

Zur Wahrnehmung seiner Aufgaben hat der AN alle notwendigen Kommunikationsmittel und -voraussetzungen bereitzustellen.

Die Leistung der Bereitstellung umfassen u.a.:

- Bereitstellung der zur Leistungserbringung notwendigen Kommunikationswege (z. B. Weiterleitung von Meldungen auf Mobiltelefone, Pager o.ä.)
- Bereitstellung von qualifizierten, mit dem Objekt vertrauten und ortskundigen Fachkräften für den Bereitschaftsdienst
- Protokollierung der eingehenden Alarm- und Störmeldungen
- Dokumentation der Einsätze (Name, Zeiten und Tätigkeiten)
- Durchführung der Störungsbeseitigung gem. zwischen AG und AN festgelegten Prioritäten und Reaktionszeiten
- Fortschreiben des Status der Bearbeitung der gemeldeten Störungen
- Analyse der Störungsursache und ggf. Maßnahmenableitung

4.2. Bereitschaftseinsätze – 1. Stunde vor Ort

Werden Bereitschaftseinsätze erforderlich, so werden An- und Abfahrt sowie die erste Stunde am Ort der Störungsbeseitigung je Einsatz pauschal vergütet (Einsatzpauschale). Die Anfahrtspauschale ist von der ersten Stunde separat auszuweisen. Treten während der Anwesenheit des Entstördienstes weitere Störungen auf, so kann die Einsatzpauschale nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn die zusätzliche Störung nicht durch das bereits anwesende Entstörpersonal behoben werden kann.

4.3. Bereitschaftseinsätze – ab 1. Stunde vor Ort

Einsatzzeiten für Entstörungen, die über eine Stunde hinausgehen werden nach Aufwand vergütet.

5. Wartung und Inspektion

Mit der Wartung verfolgte Ziele sind die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen, der Werterhalt der Anlagen sowie die technische Verfügbarkeit der Systeme unter Berücksichtigung der jeweiligen Strategie und Instandhaltungspolitik.

Die vom AN geschuldete Wartung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung umfasst alle Wartungstätigkeiten, die für die Pflege und den Betrieb, für die bestimmungsgemäße Nutzbarkeit und für die Erhaltung der baulichen und gebäudetechnischen Anlagen notwendig sind.

Zur Inspektion gehört u.a. das Übernehmen von neuen Anlagen in den Betrieb, das ständige Überprüfen, Nachjustieren, Neueinstellen, Außerbetriebsetzen und Inbetriebnahmen sowie Abgleichen der technischen und baulichen Anlagen bzw. Anlagenkomponenten und Einbauten auf Zustand, Funktion und Sicherheit mit dem Ziel der Erhaltung der einwandfreien, nutzerspezifisch orientierten. Die Inspektionen sind grundsätzlich für alle baulichen und technischen Anlagen durchzuführen.

Die Wartung ist gemäß VDMA 24186 und Herstellervorgaben auszuführen. Der AN hat die Wartungsplanung gemäß den Vorgaben und der Instandhaltungsstrategie in geeignete Intervalle zu übersetzen und vor Ausführung mit dem AG abzustimmen.

Erforderliche Wartungen und der Austausch von Anlagen und Anlagenkomponenten, die seltener als alle zwei Jahre durchgeführt werden müssen, werden durch den AN im Jahresinstandhaltungsplan (vgl. 1.4 Wartungs- und Prüfplan) separat aufgezeigt und die Beauftragung dieser Leistungen vom AG jährlich angefordert. Dem AN werden diese Leistungen nach Durchführung separat vergütet und sind von den Kosten der Regelleistung abzugrenzen.

Beurteilung des Ist-Zustandes von baulichen und technischen Anlagen

Der Ist-Zustand aller baulichen und technischen Anlagen und Anlagenkomponenten wird durch den AN gemäß VDMA 24176 (Kategorie 1-5) beurteilt.

Der AN hat den Ist-Zustand zu beurteilen und zu bewerten (im Rahmen der Wartung) und die Ursachen für alle Funktionsstörungen, Sollwertabweichungen, Beschädigungen, Abnutzungen und Verschmutzungen zu beurteilen. Vorschläge in Hinblick auf den Austausch, der Modernisierung oder eine Instandsetzung von Einrichtungen legt der AN schriftlich und regelmäßig vor. Diese Vorschläge müssen die Kosten, einen Zeitplan sowie eine Bewertung der geschäftlichen und technischen Risiken beinhalten.

Die Ergebnisse der Zustandsbeurteilungen sind am Jahresende in einem Jahresbericht zusammenzufassen.

Qualifikation und Anforderungen Haustechniker, Wartungspersonal

- Facility Management-spezifische oder technische Berufsausbildung idealerweise in der Elektrotechnik
- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in vergleichbarer Position
- Mindestens 1 Jahr Betriebszugehörigkeit zum Unternehmen des AN
- Gewerkübergreifende Kenntnisse und Bereitschaft, gewerkübergreifend zu arbeiten
- Umfassende Kenntnisse im Bereich der Haustechnik für den Bereich Technik
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift sowie Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Sicherer Umgang mit EDV-Einrichtungen (Bedienung GLT, CAFM)
- Anlagenspezifische Fachkenntnisse

Leistungsinhalte der Wartung

Der AN erbringt u.a. folgende Leistungen:

- Funktionsprüfung der Anlagen

- Regelmäßiger vorbeugender Austausch von Bauelementen mit begrenzter Lebensdauer (z.B. Batterien, Akkus o.ä.) gemäß Herstellervorgaben oder Regelwerken
- Regelmäßiges Pflegen, Überprüfen, Nachjustieren, Reinigen, Neueinstellen und Abgleichen aller Anlagen bzw. Anlagenkomponenten auf Zustand, Funktion und Sicherheit zur Erhaltung des einwandfreien Zustandes
- Eigenständige Koordination mit weiteren Betreibern/Lieferanten an den Schnittstellen und Veranlassung und Beauftragung von evtl. notwendigen Arbeiten durch Nachunternehmer
- Erstellung von Wartungsprotokollen mit Zustandsbericht, Leistungs- und Messwerten

Folgende Tätigkeiten sind u.a. zu erbringen:

- Vorbereitung der Durchführung der Wartungen
- Vorwegmaßnahmen wie Arbeitsplatzausrüstung, Schutz- und Sicherheitseinrichtungen usw. für die Durchführung der Wartung
- Überprüfung der Vorbereitung und der Vorwegmaßnahmen einschließlich Freigabe zur Durchführung
- Durchführung der Wartungen inkl. Funktionsprüfung und Wartungsdokumentation
- Der AN hat externen Dienstleistern Zugang zu den Räumlichkeiten des Mieters (insbesondere zu den vom Mieter selbst betreuten technischen Anlagen) nach Terminvereinbarung zu verschaffen

Materialien

Die Wartungs- und Inspektionsleistung beinhaltet neben dem Lohnanteil auch Beschaffung, Bevorratung, Einsatz und fachgerechte Entsorgung aller notwendigen Wartungsmaterialien, wie Kleinteile, Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien. Diese sind im jeweiligen Wartungspreis enthalten.

Ein Nachweis über nicht mehr verfügbare Wartungsmaterialien ist zu erbringen. Alle zur Verwendung kommenden Materialien haben qualitativ mindestens der Erstausrüstung zu entsprechen.

Kleinteile

Kleinteile sind Teile, um die Wartung und Inspektion durchführen zu können bzw. um die Anlage wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen.

Hierzu gehören z.B.:

- Kleineisen (wie z. B. Schrauben, Muttern, Beschläge, Scharniere)
- Gleitlager
- Dicht- und Schmiermittel (Öle, Fette, etc.)
- Dichtungen und Dichtungsmaterial
- usw.

Verschleißteile

Verschleißteile sind Teile, die während des Anlagenbetriebs einer normalen, vorhersehbaren Abnutzung unterliegen und im Zuge von Wartung und Inspektion als nicht mehr funktions- und gebrauchsfähig gelten bzw. aufgrund von öffentlich-rechtlichen und fachlichen Vorschriften ausgetauscht werden müssen. Verschleißteile sind zur Sicherung der Funktionsfähigkeit der Anlage in die Wartung einzuplanen.

Hierzu gehören z. B.:

- Signalleuchten und Fluchtwegspiktogramme
- bei Sicherheits- und Beleuchtungseinrichtungen Batterien und/oder Akkumulatoren
- Sicherungen
- Leuchtmittel (keine Vorschaltgeräte, Drosseln, Abdeckungen, Zündgeräte, etc.)

- Batterien
- Elektrokleinmaterial (z.B. Adernhülsen, Wagoklemmen, Lüsterklemmen, etc.)

Verbrauchsmaterialien

Verbrauchsmaterialien sind Materialien, welche während des Anlagenbetriebs einem normalen, vorhersehbaren Verbrauch unterliegen und im Zuge von Wartung und Inspektion nachgefüllt bzw. ergänzt werden müssen, um die Funktion der technischen Anlage zu ermöglichen und sicherzustellen.

Hierzu gehören z. B. bei:

- Wasserfilter: Filtergewebe, Flies
- Heizungsanlage: Granulat für Neutralisationsanlagen, Ölfilter, Aktivkohlefilter
- Warmwasserbereiter: Schutzanoden
- Kälteerzeuger: Kältemittel, Öl, Trockner
- Flüssigkeitsfilter
- Filtersysteme für Lüftungsanlagen
- Kraftstoffe
- Mittel zur Wasseraufbereitung
- Keilriemen

Hinweise zu Wartungen

Alle Wartungsprotokolle/Tätigkeitsnachweise sind dem AG im Rahmen des Berichtswesens vorzulegen. Grundsätzlich ist an allen Anlagen, nach durchgeführter mangelfreier Wartung, ein aktuelles Prüfsiegel anzubringen (letzter und nächster Termin etc.).

Vergütung der Wartungs- und Inspektionsleistungen

Die Wartungs- und Inspektionsleistungen werden gemäß der vereinbarten Einheitspreisliste vergütet. Der AN hat in der Einheitspreisliste jeweils den Jahrespreis für die Wartung und Inspektion anzugeben.

Für ortsfeste Elektroanlagen und Türen sind in den anlagenbezogenen Einheitspreisen ebenfalls die Kosten für die erforderlichen Sachkundeprüfungen und sonstige Prüfungen pro Jahr enthalten. Dies gilt des Weiteren für die Prüfungen nach VDI 6022 bei Lüftungsanlagen (auch wenn Intervalle seltener als zwei Jahre), die Prüfungen nach VDI 6023 (Hygiene in Trinkwasser-Installationen) und die Prüfungen nach VDE 0185 (Blitzschutz).

6. Wiederkehrende Prüfungen

6.1. Wiederkehrende Prüfung – Begleitung Sachverständigenprüfung

Die Begleitung aller wiederkehrenden sowie erforderlichen Sachverständigen- und behördlichen Prüfungen (z.B. ZÜS, TÜV) von Anlagen und Anlagenteilen sind Bestandteil des Leistungsumfangs. Alle gewerkespezifisch notwendigen, wiederkehrenden Sachverständigenprüfungen oder sonstigen sicherheitsrelevanten Aufgaben sind durch den AN vorzubereiten, zu veranlassen und zu überwachen.

Der AN wirkt bei der Durchführung aller erforderlichen wiederkehrenden Prüfungen oder Inspektionen (z.B. nach TPrüfVO, der ZÜS, der Feuerwehr u.a.) mit, in dem er die Prüfungen plant, organisiert, die Anlagen zugänglich macht und die Prüfungen fachlich begleitet.

Ebenso wirkt der AN bei der Umsetzung aller Maßnahmen mit, die verlangt sind oder sich aus dem Vorgenannten ergeben. Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung liegt bei den gesondert beauftragten Unternehmen, soweit diese nicht mit dem AN identisch sind.

Für alle erforderlichen wiederkehrenden Sachkundeprüfungen und sonstige Prüfungen trägt der AN vollumfänglich die Verantwortung.

Preislich werden die Sachkundeprüfungen mit der Vergütung für Wartung und Inspektion auf Anlagenebene abgegolten.

Der Leistungsumfang des AN beinhaltet u.a.:

Planen und Dokumentieren der wiederkehrenden Prüfungen

- Erstellen einer Liste mit Grundlagen und Fristen der gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen für technische Anlagen und Einrichtungen
- Führen der einschlägigen (d.h. gültigen und zutreffenden) Vorschriften
- Führen eines Verzeichnisses mit den bestehenden prüfpflichtigen Anlagen und Einrichtungen (Prüfkataster)
- Planung der wiederkehrenden Prüfungen (Prüfgrundlage, Terminierung, Intervall je Anlage und Einrichtung), Dokumentation im Instandhaltungsplanungssystem
- Verantwortung für Vollständigkeit und Richtigkeit inkl. laufende Aktualisierung der Liste
- Dokumentation der gesetzlichen Prüfungen
- Übergabe einer Zusammenstellung zu den durchgeführten und geplanten gesetzlichen Prüfungen an den AG im Rahmen des Monatsberichts.

Veranlassen der Prüfungen und Koordination der Termine

- Abstimmung der Termine mit Sachverständigen bzw. zugelassenen Überwachungsstellen
- Abstimmung der Termine mit den Nutzern und AG

Begleiten/Durchführung der Prüfungen

- Begleiten der Prüfungen der Sachverständigen bzw. Prüfer während der Prüfungen mit fachlich qualifiziertem Personal
- Sicherstellung erforderliche Zugänge
- Einweisung in objektspezifische Gegebenheiten
- Bereitstellung aller zur Prüfung erforderlichen Unterlagen wie z.B. Baugenehmigungen, Brandschutzkonzepte, Prüfbücher etc.
- Bereitstellung aller zur Prüfung erforderlichen spezifischen Mittel und Fachpersonal (z.B. bei Aufzügen, Löschanlagen)

- Prüfung der baulichen, elektrischen und mechanischen Anlagen und Betriebsmittel
- Dokumentation der Prüfergebnisse und ggf. Maßnahmenableitung; Information des AGs.

Verfolgen von Mängeln

- Aufnahme der Mängel im Instandhaltungsplanungssystem
- Veranlassung und Durchführen der Behebung von erkannten Mängeln aus Prüfberichten; kostengenerierende Maßnahmen sind mit AG abzustimmen.
- Verfolgung der Mängelbearbeitung
- Freimeldung der Mängel unter Bezugnahme auf das Prüfprotokoll

6.2. Wiederkehrende Prüfung – Prüfgebühren Sachverständigenprüfung

Gemäß Anhang 6 sind die Kosten der notwendigen wiederkehrenden Sachverständigenprüfungen im Anhang einzeln als Einheitspreis zu kalkulieren.

Die Sachverständigenprüfungen sind als Jahrespauschale inkl. Sachverständigenkosten zu kalkulieren. Für sämtliche gesetzlich vorgeschriebenen wiederkehrenden Prüfungen sind die jeweiligen Prüfgebühren als Bedarfsposition anzubieten.

6.3. Wiederkehrende Prüfung – Ortsveränderliche Betriebsmittel (elektrisch und nicht elektrisch)

Die Planung der Prüfungen erfolgt nach den vordefinierten Clustern:

- Ortsveränderliche elektrische Betriebsmittel
- Leitern und Tritte

Die Prüfungen werden im Jahresinstandhaltungsplan abgebildet.

Der Leistungsumfang des AN umfasst u. a.:

- Identifizierung zu prüfender ortsveränderlicher Betriebsmittel
- Abstimmung der Termine mit dem AG und ggf. den Nutzern
- Durchführung der Prüfungen und Labeling der geprüften Betriebsmittel; das Labeling erfolgt auf Vorgabe des AG
- Dokumentation der Prüfergebnisse in Form einer Liste über alle geprüften ortsveränderlichen Betriebsmittel je Cluster

6.4. Laboruntersuchungen

Die Durchführung der Beprobungen/Hygieneinspektionen durch Personal des AN bzw. Begleitung der durch den AN ggf. dafür beauftragten Nachunternehmer sowie die Vor- und Nachbereitung sind Bestandteil des Leistungsumfanges.

Der Termin der durchzuführenden Beprobungen/Hygieneinspektionen ist innerhalb der Implementierung zu ermitteln und mit einem IT-gestützten Prüfplan festzulegen.

Der Terminplan und der Plan der Probeentnahmestellen (im Bereich Trinkwasser) werden entsprechend, auch speziell unter Berücksichtigung der vorangegangenen Ergebnisse, fortgeschrieben. Termine liegen innerhalb der üblichen Geschäftszeiten und sind rechtzeitig mit dem AG und Nutzer und unter Berücksichtigung der Anforderungen aus dem Gebäudebetrieb abzustimmen.

Darüber hinaus gilt, dass die Beistellung von Fachpersonal sowie die Bereitstellung und Fortschreibung der Dokumentation zu den Ausführungsterminen über den AN zu erfolgen hat und mit der Vergütung abgegolten ist.

Der AN ist weiterhin für die Verfolgung und Veranlassung der Behebung von erkannten Mängeln aus den Untersuchungsergebnissen verantwortlich. Vereinbarte Freigabegrenzen sind dabei zu berücksichtigen.

Folgende Laboruntersuchungen fallen hier vorwiegend an:

- Hygieneinspektion gemäß VDI 6022
- Beprobung gemäß 42. BImSchV/VDI 2047-2
- Beprobung gemäß Trinkwasserverordnung (§14b)/VDI 6023

Zusätzlich notwendige Hygieneinspektionen/Beprobungen werden auf Nachweis zu den vereinbarten Einzelpreisen abgerechnet.

7. Instandsetzung

Wenn unzulässige Abweichungen vom Sollzustand der technischen und baulichen Anlagen festgestellt werden und eine Instandsetzung erforderlich wird, sind vom AN unverzüglich Instandsetzungsleistungen zu veranlassen, um diese Anlage wieder in einen funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand zu versetzen. Die Instandsetzungsmaßnahmen müssen den Zustand der an den AN beauftragten Einrichtungen/Anlagen mindestens gemäß den jeweils anerkannten Regeln der Technik und die Werterhaltung sicherstellen.

Die Entscheidung, ob und inwiefern (z.B. in Hinblick auf den Umfang und Zeitpunkt) ein Austausch vorzunehmen ist, liegt im billigen Ermessen des AG. Ohne vorherige Abstimmung mit dem AG oder dessen Vertreter bzw. dem jeweiligen Nutzer sind notwendige Instandsetzungen nur bei Gefahr im Verzug zu veranlassen bzw. durchzuführen. Der AG ist unverzüglich und schriftlich über Art und Umfang der abgewickelten Leistungen zu verständigen.

Im Zuge der Arbeiten an Anlagen haben im Bedarfsfall Abstimmungen mit anderen Gewerken zu erfolgen.

Gegebenenfalls sind bei Instandsetzungsarbeiten Regelungen aus Miet- und Leasingverträgen zu beachten sowie eventuell bestehende Gewährleistungsansprüche.

Für die Instandsetzung sind insbesondere folgende Leistungen zu erbringen:

- Definition der erforderlichen Leistung und des Auftragsinhalts
- Planung der Instandsetzungsmaßnahme, wo es sinnvoll ist, auch die Entwicklung von Alternativen in Abstimmung mit AG oder dessen Vertreter
- Entscheidung für eine Instandsetzungslösung, wo gefordert in Abstimmung mit dem AG (z.B. bei Überschreitung der Wertgrenzen oder bei alternativen Lösungen)
- Vorbereitung Durchführung der Instandsetzung
- Nötigenfalls Überbrückungsmaßnahmen und Sicherstellung provisorischer Betrieb
- Vorwegmaßnahmen zur Instandsetzung
- Überprüfung Vorwegmaßnahmen Dritter
- Durchführung Instandsetzung, Funktionsprüfung der Anlage
- Fertigstellungsmeldung an AG und Auswertung und Dokumentation der Instandsetzung

Der AN hat sicherzustellen, dass schwerwiegende Störungen und Schäden unverzüglich und fachgerecht behoben werden. Der AN hat seine Kapazitäten entsprechend zu planen. Dies gilt ohne zeitliche Einschränkungen.

Instandsetzungsregelung

Folgende wertabhängige Regelungen sind pro Anlage/Bauteil und Einzelfall vom AN zu beachten:

- bis EUR 500 (netto):
Eigenständige Ausführung von Instandsetzungsleistung durch den AN unabhängig davon, ob der Mangel infolge von Verschleiß oder anderweitig aufgetreten ist, hat der AN alle defekten oder beschädigten Komponenten, Betriebsmittel und Aggregate auszutauschen. Diese Maßnahmen sind entsprechend zu dokumentieren und auf Nachweis abzurechnen. Es bedarf hierfür keiner separaten Beauftragung durch den AG.
- ab EUR 500 bis EUR 5.000 (netto) – Angebot und Freigabeprozess:
Der AN hat ein detailliertes Kostenangebot mit Leistungspositionen und Einheitspreisen zu erstellen. Ersatzweise oder auf Verlangen des AG ist das Angebot mit Ausweisung von Qualifikationen, Stundenlöhne und Materialanteil vorzulegen. Der AG kann die Maßnahme schriftlich beauftragen.
- ab EUR 5.000 bis EUR 20.000 (netto) – 3 Angebote und Freigabeprozess:

Dem AG sind drei qualifizierte Angebote vorzulegen. Der AN hat ein detailliertes Kostenangebot mit Leistungspositionen und Einheitspreisen zu erstellen. Ersatzweise oder auf Verlangen des AG ist das Angebot mit Ausweisung von Qualifikationen, Stundenlöhne und Materialanteil vorzulegen. Gleiches gilt bei Nachunternehmerleistungen. Der AG ist berechtigt auch eigenständig Angebote einzuholen. Eine Beauftragung erfolgt an den wirtschaftlichsten Anbieter. Der AG kann die Maßnahme schriftlich beauftragen.

- ab EUR 20.000 (netto) – Ausschreibung- und Freigabeprozess:

Es ist eine Ausschreibung der geforderten Leistung auszuführen. Der AN hat ein detailliertes Kostenangebot mit Leistungspositionen und Einheitspreisen zu erstellen. Ersatzweise oder auf Verlangen des AG ist das Angebot mit Ausweisung von Qualifikationen, Stundenlöhne und Materialanteil vorzulegen. Gleiches gilt bei Nachunternehmerleistungen. Der AG ist berechtigt auch eigenständig Angebote einzuholen. Eine Beauftragung erfolgt an den wirtschaftlichsten Anbieter. Der AG kann die Maßnahme schriftlich beauftragen.

Es besteht kein Anspruch auf Beauftragung und kein Anspruch auf Vergütung von Leistungen, die vom AG nicht schriftlich beauftragt wurden. Dies betrifft alle Leistungen größer 500 €.

Erforderliche Angebote sind innerhalb von 5 Werktagen vorzulegen (ab Meldungseingang), einschließlich Terminplan und Begründung zur Durchführung der Maßnahme.

Der AN ist verpflichtet die Instandsetzungsleistungen auszuführen. Der AG ist berechtigt, aber nicht verpflichtet Instandsetzungsleistungen an den AN zu beauftragen.

Sofern für Instandsetzungen vom AN Dritte benötigt werden bzw. der AG diese dem AN vorgibt, obliegen dem AN Angebotseinholung, Koordination, Management, Überwachung und Kontrolle der Leistungen des Dritten. Dies gilt, sofern vom AG gefordert, auch für den Zahlungsverkehr. Vom AG beigestellte und oder vorgegebene Dritte, sind vom AN zu behandeln und steuern wie direkte Nachunternehmer des AN.

8. Hauswart

Nach Vereinbarung mit dem AG hat der AN einen Hausmeister einzusetzen oder die Erfüllung von Hausmeisterleistungen durch qualifiziertes Personal zu gewährleisten. Sofern der AG gemäß Objektleistungsverzeichnis einen eigenen Hausmeister bereitstellt, sind vom AN nur solche Tätigkeiten durchzuführen, die nicht durch den Mitarbeiter des AG durchgeführt werden. Der AN hat je Objekt ein spezifisches Konzept zur Erbringung der Hausmeisterleistungen zu erstellen und mit dem AG abzustimmen.

Nach Absprache mit dem AG ist für die Urlaubszeit des Mitarbeiters des AG eine Vertretung bereitzustellen.

Das Personal für die Hausmeistertätigkeiten muss mit den technischen Einrichtungen vertraut und sachkundig im Umgang sein. Das Personal muss über technische und bautechnische Kenntnisse verfügen sowie Grundlagenkenntnisse aus den infrastrukturellen Leistungsbereichen besitzen.

Bei Arbeiten an elektrischen Gegenständen muss die Beachtung der gesetzlichen Vorschriften gewährleistet sein.

Die Leistungen sind nach Zeitaufwand gemäß der Leistungspositionen detailliert zu dokumentieren und die Leistungsberichte sind durch den Objektleiter gegenzuzeichnen.

Der Hausmeister muss für alle Mieter, sowie für den AG während seiner Arbeitszeit ständig erreichbar sein. In Notfällen muss der Hausmeister oder sein Vertreter durch das Notfallmanagement bzw. Service- und Rufzentrale des AN erreichbar sein.

Qualifikation und Anforderungen Hausmeister

Für den Hausmeister werden mindestens vorausgesetzt:

- Abgeschlossene Berufsausbildung in einem Handwerksberuf
- Mehrjährige Erfahrung im Gebäudebetrieb und im Bereich Serviceerbringung
- Persönliche Eigenschaften: hohe Einsatzbereitschaft, ausgeprägte Serviceorientierung, Verantwortungsbewusstsein, flexibles Reagieren auf Kundenanforderungen, gepflegtes Auftreten, Bereitschaft zur Teamarbeit und Weiterbildung, Kundenorientierung und freundliches Auftreten
- Sicherer Umgang mit anspruchsvollen Mietern auch bei Konflikten
- Fähigkeit zur Steuerung komplexer Einzelvorgänge oder einfacher Projekte am Objekt
- Grundkenntnisse bei der Bedienung der gebäudetechnischen Anlagen (kein Techniker)

Hilfs- und Arbeitsmittel

Der AG stellt dem AN soweit möglich für jeden eingesetzten Hausmeister einen Generalschlüssel für die Allgemeinflächen bzw. eine Zutrittskarte zur Verfügung, der den Zutritt zu sämtlichen vom AG genutzten Gebäuden und unvermieteten Räumen am jeweiligen Standort ermöglicht.

Die Schlüssel/ Karten dürfen ausschließlich an die eingesetzten Hausmeister übergeben werden und dürfen nicht an Dritte verliehen werden. Jede Übergabe und Rückgabe ist schriftlich zu dokumentieren.

Die Schlüssel/ Karten verbleiben im Eigentum des AG. Jeder Verlust eines Schlüssels/ einer Karte ist dem AG unverzüglich zu melden. Soweit der AG aufgrund des Verlustes von Schlüsseln durch den AN die Erneuerung von Schließanlagen für erforderlich hält, haftet der AN für die anfallenden Erneuerungs- bzw. Ersatzkosten.

Vor Ausführung von Reparaturarbeiten müssen die Hausmeister klären, ob betreffende Geräte, Einrichtungsgegenstände, etc. noch unter die Gewährleistung fallen.

8.1. Regelmäßige Hauswartservices

Die Anwesenheit des Hausmeisters in den einzelnen Objekten wird im jeweiligen Objektleistungsverzeichnis festgelegt. In diesem Zeitraum sind alle zu seinem Leistungsumfang gehörenden Tätigkeiten und Leistungen zu erbringen.

Die Abrechnung erfolgt nach einer Pauschale für die im Objektleistungsverzeichnis definierten Anwesenheitszeiten wobei gesondert vereinbarte zusätzliche Leistungen gesondert auszuweisen und abzurechnen sind. Für die Kalkulation der Pauschalen ist zu berücksichtigen, dass die Hausmeister objektabhängig während Ihrer Anwesenheitszeit auch Tätigkeiten durchführen, die bereits in anderen Pauschalen oder Einheitspreisen abgegolten sind (bspw. Betriebsführung, Reinigung, Außenanlagenpflege). Es werden nur solche Tätigkeiten übernommen, die den Verantwortungsbereich des Vermieters/Verpächters betreffen. Eine Bearbeitung von Anliegen der Mieter/Pächter in deren Verantwortungsbereich erfolgt nicht (vgl. § 1.10 FM-Vertrag).

In der Abrechnung sind die einzelnen Tätigkeiten detailliert nach den Vorgaben des AG zu dokumentieren. Umlagefähige und nicht umlagefähige Kosten sind dabei entsprechend nachfolgender Positionen zu separieren. Kosten im Zusammenhang mit Mieterwechseln und Übergaben sind in der Pauschale zu inkludieren.

Ständige Überwachung der Gebäude und Außenanlagen auf Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit, soweit diese nicht in den Verantwortungsbereich des Mieters/Pächters fallen

- Laufendes Überwachen und Begehen der Gebäude und Außenanlagen (z. B. hinsichtlich Freihaltung der Zufahrten, der Zugänge, der Aufstell- und Bewegungsflächen für Einsatzfahrzeuge der Feuerwehr) insbesondere Sicherstellen der Einhaltung der Unfall- und Brandverhütungsvorschriften
- Regelmäßige Prüfung der Verkehrswege, insbesondere der Fluchtwege in den allgemein zugänglichen Bereichen, der Notausstiege und sonstiger Rettungswege auf Zustand und Zugänglichkeit, auch für Rettungsdienste. Verkeilung von Brandschutztüren entfernen
- Regelmäßiger Objektkontrollgang, Sichtprüfung aller Gebäudeteile und Einrichtungen auf Beschädigung, Funktion, Betrieb, Sauberkeit inkl. Außenflächen/ Gehwege
- Beseitigung von Graffiti (wenn möglich), bei größeren Schäden unverzügliche Meldung an den AG
- Kontrolle auf Einhaltung der Hausordnung
- Wöchentliche Kontrolle der Tiefgarage inklusive Ab- und Zufahrten sowie Beseitigung grober Verschmutzungen und regelmäßiges kehren der Flächen, sowie monatliche Entfernung der Spinnweben

Allgemeine Kontrollfunktionen rund um das Gebäude in den Allgemeinbereichen

- Routinemäßige Tür- und Fensterkontrolle auf Funktionalität
- Sofort notwendige Störungsbeseitigung an Türfeststellern, -scharnieren u. -schließen
- Wiederkehrende Kontrolle und Pflege der Fluchtwegbeschilderung sowie der Kennzeichnungen der Feuerwehruzufahrten
- Freihalten von Gullys und Hydranten
- Beseitigen von Gefahrenstellen innerhalb und außerhalb des Gebäudes
- Meldung bzw. Weiterleitung Meldungen über drohende Gefahren nach Alarmplan
- Überwachung der techn. Meldeeinrichtungen inkl. Weiterleitung

Überwachung der Abfallentsorgung, insbes.

- Bereitstellen der Abfallbehälter bzw. Abfallcontainer zur Entsorgung, bzw. Rücktransport nach der Entsorgung an die Müllsammelstelle (Hinweis: Die Müllräume befinden sich im UG)
- Sicherstellen der Durchführung der Mülltrennung
- Ggf. Behandeln besonderer Müllfraktionen wie Verpackungsmaterialien, Sonder-, Gewerbe- oder Sperrmüll
- Sauberhalten der Müllplätze und Müllräume
- Wechseln der Abfallcontainer bei vorhandenen Müllsammelanlagen

- Entsorgen von Abfällen bei den Abfallbehältern auf den Außenanlagen und Neubestückung mit Müllbeuteln
- Veranlassen von Sonderreinigungsarbeiten nach Müllabfuhr
- Verstopfungen in vorhanden Müllschächten beseitigen

Aufgaben zur Wahrung der Sicherheit und Ordnung

- Umsetzung des Katastrophenplanes bei Bedarf
- Überwachung der Reinigung der zum Gebäude gehörenden öffentlichen Verkehrsflächen, Parkplätze und der Tiefgarage, soweit diese nicht an einen Betreiber verpachtet sind
- Überwachung, Koordination und Veranlassung von Reinigungsdiensten in den Allgemeinbereichen

8.2. Sonstige Hauswart Tätigkeiten

Betreuung Mietflächen

- Terminabstimmung bei Mieterwechsel mit Alt- und Neumieter sowie mit dem AG
- Durchführung des Termins sowie Erstellung Mietflächenübergabeprotokoll
- Organisation der Mietflächenübergabe, Abnahmeprotokoll erstellen
- Bei Mieterwechsel: Festlegung, Organisation und Abnahme der Renovierungsarbeiten, als AG-Vertreter
- Begleitung bei Besichtigungen von Miet- oder Kaufinteressenten
- Sicherung der Transportwege bei Umzügen
- Überwachen der Arbeiten von Fremdfirmen einschl. Führen einer Anwesenheitsliste und Arbeitszeitnachweises soweit die Leistungen dieser Fremdfirmen nicht umlagefähig sind
- Dokumentation von Mängeln, Beschädigungen und Unregelmäßigkeiten
- Hilfestellung bei Objektbegehungen durch Eigentümer bzw. dessen Vertreter, Behörden
- Protokollierung aller Rundgänge/Kontrollen (inkl. festgestellter Mängel, Schäden, besonderer Vorkommnisse etc.)
- Entgegennahme, ggf. Bearbeitung und Weiterleitung an das Service Desk bei Anliegen der Mieter, soweit diese den Verantwortungsbereich des Vermieters/Verpächters betreffen. Eine Bearbeitung von Anliegen der Mieter/Pächter in deren Verantwortungsbereich erfolgt nicht.

Schlüsselverwaltung

- Auftragsvergabe zur Erstellung benötigter Schlüssel
- Verfahren von Reservezylindern und -schlüsseln
- Rücknahme von Schlüsseln
- Führen eines Schlüsselbuches (wenn möglich digital)
- Gebäude entsprechend Schließplan verschließen und öffnen
- Monatliche Prüfung des Schlüsselbestandes in den EW Schlüsselkästen
- Bestellung und Ausgabe der Chipkarten der Mieteinheiten an die Mieter

Gebäude

- Montagen von Kleinteilen und ggf. Dekorationen
- Montage von Pinnwänden, Stücktafeln, Schaukästen, etc.

- Montage und Verwaltung der Briefkastenanlage
- Verwalten des Werkzeugbestandes und des Materiallagers
- Lieferung/Abholung/Montage von Kleingeräten (vollständige Inbetriebnahme, Reinigung und Funktionsprüfung)

Waschmaschinen- und Trockenraumbetreuung

- Entleeren eventuell vorhandener Münz- und Geldautomaten und Abrechnung der Einnahmen mit den Waschmaschinenabrechnungsblatt an das Objektmanagement

Erfassen von Zählerständen

- Monatliche Erfassung der Stände von Haupt- und Nebenzählern (Strom, Gas, Wasser, etc.)
- Aufnehmen der Stände der Warmwasserzähler und Wärmeerfassungsgeräte zur Ermittlung der Nebenkostenabrechnung

Ausführen einfacher Kleinreparaturen, soweit diese nicht in den Verantwortungsbereich des Mieters/Pächters fallen

- Sicherungen, Leuchtmittel austauschen
- Briefkastenanlagen
- Austausch und Kontrolle von Tür-, Briefkasten und Klingelschildern bzw. -tastern
- Nachbessern von gestrichenen Wänden und Decken
- Aufbessern von gestrichenen Holzfensterrahmen und Holztüren bzw. -tirstöcken
- Aufbessern von Heizkörperanstrichen in den Allgemeinflächen
- Beseitigen von Stolperstellen an Fußböden und Belägen
- Ausrichten und Schließen von Deckenplatten
- Entkalken und Austauschen von Perlatoren in den Allgemeinflächen
- Beheben von kleineren Verstopfungen in den Sanitäranlagen
- Ölen von Tür- und Fensterscharnieren sowie Türschlössern
- Justieren von Türen
- Nicht schließende Türen gangbar machen bzw. nachstellen
- Kleinere Reparaturen z. B. an Tür- und Fensterbeschlägen im allgemeinen Bereich, an technischen Einrichtungen und im Außenbereich durchführen
- Austausch defekter Deckenplatten (Erforderliches Material wird vom AG zur Verfügung gestellt.)
- Überwachung, Koordination und Veranlassung von Reinigungsdiensten

9. Reinigung

Das Kapitel Reinigung umfasst vor allem die Unterhaltsreinigung. Die Leistung ist nach aktuellstem Verfahrensstand und schonend, d.h. unter Berücksichtigung ökologischer Erkenntnisse so auszuführen, dass ein einwandfreier Zustand erreicht wird. Für alle Reinigungsleistungen schuldet der AN den Erfolg im Sinne von §§ 631 ff. BGB und nicht nur die reine Tätigkeit. Der AN erbringt insoweit keine Leistungen hinsichtlich der Mieter/Pächterflächen und/oder Mieter-/Pächtergegenständen oder -einrichtungen bzw. hinsichtlich solcher Flächen, Gegenstände oder Einrichtungen, die ausschließlich durch den Mieter/Pächter genutzt werden (vgl. § 1.10 FM-Vertrag).

Es gelten für die Reinigungsdefinitionen die Begriffsdefinitionen des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereinhandwerks.

Weiterhin sind im Rahmen der Regelwerke insbesondere das Infektionsschutzgesetz, das Chemikaliengesetz und die Gefahrstoffverordnung einzuhalten, um den allgemeinen Hygienezustand zu sichern.

Für eine umwelt- und gesundheitsverträgliche Reinigung sind durch den AN folgende Aspekte einzuhalten:

- Auswahl von umweltverträglichen Verbrauchsmaterialien (insbesondere Reinigungs- und Pflegemittel) und Hilfsmittel (Reinigungsgeräte, Arbeitsausrüstung etc.)
- Standardisierte Reinigungsabläufe (Technologien, Arbeitsanweisungen, Lagerung/Umgang mit Reinigungsmitteln, Intervalle)
- Qualifizierung des Personals und der Führungskräfte
- Regelmäßige Qualitätskontrolle und Maßnahmen zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung

Einbauteile und Einrichtungsgegenstände sind mitzureinigen, auch wenn nicht jedes Einzelteil in der jeweiligen Position benannt wurde.

Sofern bei der Reinigung Hilfsmittel, wie z.B. Steiger oder Hubwagen erforderlich sind, werden diese nicht separat vergütet.

Der AN hat nur Geräte einzusetzen, die auf die Belastbarkeit der Böden abgestimmt sind.

Der AN beschafft das Verbrauchsmaterial und stellt es dem AG gesondert in Rechnung. Die Verbrauchsmaterialien sind vorzuhalten und bei Bedarf vom Materiallager abzuholen. Der AN erstellt zu diesem Zweck eine Übersicht der benötigten Verbrauchsmaterialien. Die Freigabe erfolgt durch den AG.

Gebäudereinigung im Sinne dieser Vertragsbedingungen bedeutet Reinigung der Gebäudeinnenflächen und ihrer Einrichtung, der Glas- und Fensterflächen und Außenfassade sowie die Außenbereiche des Gebäudes.

9.1. Unterhaltsreinigung Allgemeinflächen

Die Unterhaltsreinigung der Allgemeinflächen dient der Sauberkeit und Substanzerhaltung der Reinigungsobjekte. Sie ist auf der Grundlage der vorgegebenen Reinigungspläne durchzuführen. Innerhalb des durch die Zeit-/Raumplanung fixierten Zeitrahmens kann der AG die Wiederholung einzelner Arbeitsgänge oder ihre Intensivierung zu Lasten anderer Arbeitsgänge verlangen (z.B. bei Anpassung an Wetterverhältnisse). Eine Reinigung von Mieter- und Pächterflächen, die der ausschließlichen Nutzung durch den Mieter/Pächter vorbehalten sind, erfolgt nicht.

Die Reinigungsarbeiten umfassen Reinigung und Pflege der Fußböden, ggf. Möbel, Fensterbänke, Heizkörper, Türen mit Rahmen, Treppengeländer und ggf. sanitärer Anlagen. Ferner das Entleeren der Aschenbecher, Papierkörbe und Nassabfallbehälter sowie der Transport der Abfälle zum Sammelcontainer.

Maßgebend für Umfang, Häufigkeit und Methodik der Reinigungsarbeiten sind die Festlegungen aus dem beigefügten Leistungsverzeichnis und der Reinigungsmatrix.

Die Unterhaltsreinigung in den von Mietern des Objektes ständig genutzten Allgemeinflächen (z.B. Flure, Treppenhäuser, Aufzüge, etc.) wird an jedem Werktag zwischen 09:00 und 12:00 Uhr durchgeführt. Die einzelnen Reviere sind nach Möglichkeit personell kontinuierlich zu reinigen.

Die zur Unterhaltsreinigung gehörenden Leistungen sind jederzeit fachgerecht und in der Weise auszuführen, dass ein einwandfreier Reinigungszustand erreicht wird. Die schmutzauffangenden Einrichtungen in den Eingangsbereichen des Gebäudes sind intensiv zu reinigen, um zu verhindern, dass starker Schmutz in das Gebäude getragen wird.

Nach beendeter Reinigung sind Maschinen, Geräte, Reinigungs- und Pflegemittel wieder fortzuräumen und in die dafür vorgesehenen Putzräume einzuschließen. Die vom AG ggf. (je nach Größe Objekt, Quartier) zur Verfügung gestellten Putzräume sowie Maschinen und Geräte usw. sind sauber und "frei von Geruch" zu halten.

Der AN führt den Schließdienst für verschlossene Räume bzw. Bereiche mit den zur Verfügung gestellten Schlüsseln durch und sorgt dafür, dass nach beendeter Reinigung alle zuvor geöffneten Räume wieder verschlossen werden, die Beleuchtung ausgeschaltet wird und die Fenster geschlossen werden.

Das zur Durchführung der Reinigungs- und Pflegearbeiten notwendige Wasser und die elektrische Energie werden vom AG unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Es ist auf sparsamen Verbrauch zu achten.

Reinigungsarbeiten, die infolge Veranstaltungen, kleinerer baulicher Instandsetzungen und Renovierungsarbeiten erforderlich und im Rahmen der Unterhaltsreinigung erledigt werden können, werden nicht gesondert vergütet.

Verbrauchsmaterial

Die für die Reinigungsarbeiten benötigten Reinigungsmittel stellt der AN.

Diese müssen reinigungstechnisch geeignet sein und eine eventuelle Schädigung der zu behandelnden Flächen und Gegenstände ausschließen.

Für die Pflege der homogenen Fußbodenflächen sind rutschhemmende Mittel zu verwenden.

Der AG behält sich vor, bestimmte Reinigungsverfahren oder die Verwendung bestimmter Reinigungsmittel zu untersagen oder aber zu verlangen. Es ist auf die Verwendung nachhaltiger Verbrauchsmaterialien (Kapitel 14.1) zu berücksichtigen.

Reinigungs- und Pflegehinweise der Revisionsunterlagen des Gebäudes sind zu berücksichtigen.

9.2. Glas- und Rahmenreinigung – Fensterreinigung innen, mit Rahmen, inkl. Falz

Grundsätzlich sind Rahmen und Falz zuerst zu reinigen.

Nassreinigung der Rahmen und Falze mit auf die Oberfläche abgestimmten Reinigungsmitteln. Abspülen der abgelösten Verschmutzungen und anschließendes Nachtrocknen.

Die Glasflächen sind mit Wasser und einem geeigneten Reinigungsmittel einzuwaschen. Haftende Verschmutzungen auf der Glasfläche sind gegebenenfalls mit der Klinge zu entfernen, ohne jedoch die Glasfläche zu beschädigen. Die Glasflächen sind mit dem Wischer abzuziehen oder mit einem geeigneten Fensterleder streifen-, wolken- und wasserfleckenfrei nachzutrocknen.

Das ablaufende Schmutzwasser auf Fensterbänke und Fußböden ist zu entfernen.

9.3. Glas- und Rahmenreinigung – Fensterreinigung außen, mit Rahmen inkl. Wetterbänke und vertikalen Blechlisenen

Grundsätzlich sind Rahmen zuerst zu reinigen.

Nassreinigung der Rahmen mit auf die Oberfläche abgestimmten Reinigungsmitteln. Abspülen der abgelösten Verschmutzungen und anschließendes Nachtrocknen.

Die Glasflächen sind mit Wasser und einem geeigneten Reinigungsmittel einzuwaschen. Haftende Verschmutzungen auf der Glasfläche sind gegebenenfalls mit der Klinge zu entfernen, ohne jedoch die Glasfläche zu beschädigen. Die Glasflächen sind mit dem Wischer abzuziehen oder mit einem geeigneten Fensterleder streifen-, wolken- und wasserfleckenfrei nachzutrocknen.

Das ablaufende Schmutzwasser auf umgebende Bauteile ist zu entfernen.

9.4. Glas- und Rahmenreinigung – Innenglasreinigung, beidseitig

Die Glasflächen sind mit Wasser und einem geeigneten Reinigungsmittel einzuwaschen. Haftende Verschmutzungen auf der Glasfläche sind gegebenenfalls mit der Klinge zu entfernen, ohne jedoch die Glasfläche zu beschädigen. Die Glasflächen sind mit dem Wischer abzuziehen oder mit einem geeigneten Fensterleder streifen- oder wolkenfrei nachzutrocknen.

Das ablaufende Schmutzwasser auf Rahmen oder/und Fensterbänken ist zu entfernen.

Einseitig gemessen, beidseitig zu reinigen.

9.5. Fassadenreinigung

Die Fassadenreinigung ist so zu planen und durchzuführen, dass der laufende Betrieb des Gebäudes sowie die Nutzung durch Mieter, Besucher und Mitarbeiter möglichst wenig beeinträchtigt werden. Lärmintensive oder einschränkende Arbeiten sind – soweit möglich – außerhalb der üblichen Nutzungszeiten durchzuführen oder im Vorfeld mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Die Ausführung der Fassadenreinigung ist organisatorisch und terminlich mit weiteren Reinigungsleistungen, insbesondere der Reinigung von Fenstern und Jalousien, zu koordinieren. Ziel ist eine wirtschaftliche, effiziente und gebündelte Durchführung der Leistungen unter Nutzung gemeinsamer Zugangstechnik und Gerüststellungen.

Fassadenreinigung, Hochdruckreinigung

Fassadenreinigung mit Hochdruckreinigungsgeräten (falls möglich) unter Einhaltung der natürlichen Wasserablaufsrichtung der Fassadenkonstruktion und unter Einhaltung der geltenden Arbeits- und Schutzvorschriften.

Die Anwendung des Hochdruckreinigungsgerätes ist auf die Fassadenkonstruktion abzustimmen.

Das für die Leistung erforderliche Gerüst ist inkl. der notwendigen Planen einzukalkulieren.

Die Fassadenreinigung ist gemäß dem Merkblatt zur „Oberflächenbehandlung von Außenflächen baulicher Anlagen (Fassaden)“ der Stadtentwässerungswerke der zuständigen Gemeinde auszuführen.

Die fachgerechte Entsorgung des anfallenden Schmutzwassers und die Einholung der behördlichen Genehmigung und Abnahmen obliegen dem AN.

Falls eine Hochdruckreinigung der Fassade nicht möglich ist, ist eine Alternative Reinigungsmethode zu wählen.

Fassadenreinigung, Naturstein

Reinigen der Oberflächen unter Zuhilfenahme von Schwammtuch und Wasser, unter Zusetzung eines neutralen Netzmittels.

Nachwaschen mit klarem Wasser und anschließendes Trockenledern der Flächen.

Die Reinigungsmittel dürfen die Oberflächen weder mechanisch noch chemisch schädigend angreifen.

Die Fassadenreinigung ist gemäß dem Merkblatt zur „Oberflächenbehandlung von Außenflächen baulicher Anlagen (Fassaden)“ der Stadtentwässerungswerke der zuständigen Gemeinde auszuführen.

Die fachgerechte Entsorgung des anfallenden Schmutzwassers und die Einholung der behördlichen Genehmigung und Abnahmen obliegen dem AN.

Die zur Ausführung der Leistung benötigten Hubgeräte sind mit zu berücksichtigen.

Fassadenreinigung, Sichtbeton

Reinigen der Oberflächen unter Zuhilfenahme von Schwammtuch und Wasser, unter Zusetzung eines neutralen Netzmittels.

Nachwaschen mit klarem Wasser und anschließendes Trockenledern der Flächen.

Die Reinigungsmittel dürfen die Oberflächen weder mechanisch noch chemisch schädigend angreifen.

Die Fassadenreinigung ist gemäß dem Merkblatt zur „Oberflächenbehandlung von Außenflächen baulicher Anlagen (Fassaden)“ der Stadtentwässerungswerke der zuständigen Gemeinde auszuführen.

Die fachgerechte Entsorgung des anfallenden Schmutzwassers und die Einholung der behördlichen Genehmigung und Abnahmen obliegen dem AN.

Die zur Ausführung der Leistung benötigten Hubgeräte sind mit zu berücksichtigen.

Fassadenreinigung, Kunststein

Reinigen der Oberflächen unter Zuhilfenahme von Schwammtuch und Wasser, unter Zusetzung eines neutralen Netzmittels.

Nachwaschen mit klarem Wasser und anschließendes Trockenledern der Flächen.

Die Reinigungsmittel dürfen die Oberflächen weder mechanisch noch chemisch schädigend angreifen.

Die Fassadenreinigung ist gemäß dem Merkblatt zur „Oberflächenbehandlung von Außenflächen baulicher Anlagen (Fassaden)“ der Stadtentwässerungswerke der zuständigen Gemeinde auszuführen.

Die fachgerechte Entsorgung des anfallenden Schmutzwassers und die Einholung der behördlichen Genehmigung und Abnahmen obliegen dem AN.

Die zur Ausführung der Leistung benötigten Hubgeräte sind mit zu berücksichtigen.

9.6. Reinigung Jalousien, Markisen, Lamellen Sonnenschutzkästen

Die Sicht- und Sonnenschutzanlagenreinigung findet einmal im Kalenderjahr statt. Der AN stimmt mit dem AG zu Beginn des Jahres verbindliche Termine ab, an denen die Sicht- und Sonnenschutzanlagenreinigung stattfindet. Für die Durchführung der Sicht- und Sonnenschutzanlagenreinigung gilt, dass angrenzende Flächen oder Gegenstände als Folge der Sicht- und Sonnenschutzanlagenreinigung nicht verschmutzt werden dürfen bzw. ihr Reinigungszustand nicht verschlechtert werden darf. Im Falle einer Verschmutzung angrenzender Flächen oder Gegenstände muss der AN für eine sofortige und vollständige Reinigung dieser Flächen/Gegenstände sorgen. Diese Nachreinigungsarbeiten werden nicht gesondert vergütet. Die örtlichen Gegebenheiten und Besonderheiten, insbesondere die Zugangsmöglichkeiten, sind zu beachten.

Anbauteile wie Streben, Führungsschienen, Rohre, Haltekonstruktionen, Abdeckhauben, Befestigungskonsolen, Führungswagen, Fallrohre, Umlenkrohre, Markisen-/Jalousienkästen etc. sind je nach ihrer Materialoberflächenbeschaffenheit fachgerecht innen und außen mitzureinigen.

Die Sicht- und Sonnenschutzreinigung soll ohne Beschädigung/Veränderung des Sicht- und Sonnenschutzes sowie der Fassade erfolgen, insbesondere wichtig ist die Entfernung von fest haftenden Verschmutzungen aller Art und lose aufliegenden Verschmutzungen aller Art.

9.7. Graffiti-Entfernung

Der AN entfernt Graffiti, die nicht mit herkömmlichen Reinigungsmitteln und -methoden entfernt werden können. Kalkuliert sind sämtliche mit der Graffiti-Entfernung zusammenhängenden Kosten (beispielsweise für Lohn, Material, Anfahrt etc.) sowie die fotografische Dokumentation des Zustands vor und nach der Maßnahme (mit genauen Angaben zu Ort und Zeitpunkt der Aufnahmen).

9.8. Pflanzenpflege

Zu den Leistungen der ganzjährigen Pflanzenpflege gehört u.a.

- regelmäßige Kontrolle der Pflanzen und ggf. wässern der Pflanzen nach Bedarf (ca. alle 2 Wochen)
- ca. halbjährliche Blattpflege

Eine Reinigung von Mieter- und Pächterflächen, die der ausschließlichen Nutzung durch den Mieter/Pächter vorbehalten sind, erfolgt nicht.

9.9. Tiefgaragen-, Garagenreinigung

Der AN führt die Reinigung der Bodenfläche der Garagen als Trockenreinigung (im Herbst) und als Nassreinigung (im Frühjahr / Ende Winterperiode) durch, soweit die Garage nicht an einen Betreiber verpachtet ist. In diesem Umfang können Reinigungen durch den AG als Bedarfsleistung beauftragt werden. Grundreinigungen stellen ausschließlich eine Bedarfsposition dar.

Trockenreinigung: trockenes Kehrsaugen zwecks Beseitigung von Grobschmutz.

Nassreinigung: Auf den Bodenbelag abgestimmte Entfernung von Ölablagerungen und sonstigen Verunreinigungen unter Zuhilfenahme einer Nasskehrmaschine bzw. Scheuersaugmaschine. Anfallendes Schmutzwasser ist abzupumpen und die fachgerechte Entsorgung zu gewährleisten.

Die Prüfung durch den Sachverständigen (SV) hat innerhalb von zwei Wochen nach Durchführung der Nassreinigung zu erfolgen. Die Steuerung und Terminplanung der Begehung obliegt dem AN.

Grundreinigung: Im Rahmen einer Grundreinigung der Garage werden neben dem Boden alle der Fläche zugeordneten festen Einbauten, wie beispielsweise Schrammborde, Schaukästen, Schalter, Beleuchtungsgegenstände, die Oberflächen von Schaltschränken, Lüftungskanäle, Luftschächte und Installationskanälen etc. sowie die betriebsnotwendige bewegliche Ausstattung (z.B. Feuerlöscher) gereinigt.

Die Reinigung der Garagenflächen dient unter anderem der Verkehrssicherheit (Verhinderung von Stolper- und Rutschgefahren), der Hygiene und der Ästhetik.

10. Außenanlagenpflege

10.1. Reinigung in Außenanlagen

Außenanlagen sind in einem gepflegten und sauberen Zustand zu halten. Außenanlagen sind unter Beachtung der Empfindlichkeit der Anlagen zu säubern. Das Befahren darf nur insofern erfolgen, wenn Schäden durch die Befahrung ausgeschlossen sind. Der AN haftet für Schäden durch unsachgemäße Reinigung. Gleiches gilt für den Einsatz von sonstigen Reinigungshilfen.

Die Reinigung der Stellplatzflächen, und der befestigten Außenflächen dient unter anderem der Verkehrssicherheit (Verhinderung von Stolper- und Rutschgefahren), der Hygiene und der Ästhetik.

Plastik, Papier, Dosen, Flaschen, Unrat, Restmüll, Abfälle usw. sind auf den Außenflächen einzusammeln bzw. bei den Beeten, Rabatten, Sträuchern, Hecken, Bodendeckern und Bäumen zu entfernen.

Beleuchtungskörper sind feucht abzuwischen.

Die fachgerechte Entsorgung von Abfällen, Unrat, Laub, Dosen, Flaschen, Restmüll, Plastik und dergleichen gehört zum Leistungsumfang.

10.2. Pflege der Grün- und Pflanzflächen

Der AN hat auf Anforderung des AG einen jährlichen Pflegeplan vorzulegen und diesen mit dem AG abzustimmen.

Grün- und Pflanzflächen sind in einem gepflegten und sauberen Zustand zu halten. Ggf. vorhandene Zäune sind frei von Bewuchs und unerwünschtem Aufwuchs zu halten. Alle notwendigen Schutzmaßnahmen für den Winter sind durchzuführen. Von Pflanzen darf kein Gefährdungspotenzial ausgehen.

Chemische Pflanzenbehandlungsmittel zur Bekämpfung von unerwünschtem Aufwuchs und zur Bekämpfung von Schädlingen und Krankheiten sind vor ihrem Einsatz mit dem AG abzustimmen. Der AG hat das Recht, den Einsatz solcher Mittel zu untersagen.

Bei Dachbegrünungen sind ausschließlich Pflanzen zu verwenden, die keine Gefahr für die Dachkonstruktion darstellen. Bei Pflanz- und Grabarbeiten ist sicherzustellen, dass die Dachhaut nicht beschädigt wird. Extensive Dachbegrünungen sind ordnungsgemäß zu pflegen.

Wurzelwerk größerer Bäume und Sträucher darf nicht zu Beschädigungen führen. Beschädigungen durch Pflanzen sind dem Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen. Ebenso sind Auftraggeber und Objektleiter des Auftragnehmers unverzüglich darauf hinzuweisen, wenn von Pflanzen Schäden drohen und diese ggf. entfernt werden müssen.

Die Leistungen beinhalten u. a.:

- Bekämpfung von Krankheiten und Schädlingen (Präventivmaßnahmen)
- Zwischenbehandlung nach festgestelltem Befall
- unerwünschten Aufwuchs auf Kleingehölz- und Staudenflächen abtrennen und beseitigen
- Befreiung der Rasenwaben von Humus, Laub und Gräsern
- Durchputzen
 - Durchputzen der Pflanzung und Staudenfläche
 - abgeblühte und abgestorbene Pflanzenteile abschneiden
 - ausdauernde Wurzeln ausgraben
 - Laub, abgestorbene Pflanzenteile, Unrat und Steine aufsammeln und fachgerecht entsorgen
 - Entfernen von Totholz
- Beschneidung und Beseitigung von Pflanzen

- Baumpflege
- jährliche Baumkontrollen durch Sachverständige
- Entsorgung von Schnittgut
- Neu- und Ersatzpflanzungen

Pflege / Rückschnitt extensiver Dachbegrünung ist im Preis für die Dachwartung zu inkludieren.

Neu- und Ersatzpflanzungen sind bis zu einem Gesamtbetrag von € 250 pro Jahr enthalten. Darüber hinausgehende Neu- und Ersatzpflanzungen sind separat vom Auftragnehmer anzubieten und werden einzeln vom Auftraggeber beauftragt.

10.3. Schädlingsbekämpfung

Die Schädlingsbekämpfung umfasst die Präventivmaßnahmen gegen einen Schädlingsbefall und die artgerechte Vernichtung und Beseitigung von Schädlingen und deren Entsorgung unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen. Schutzbereiche sind alle Bereiche, in denen durch Schadnager/ Insekten materialzerstörende Einflüsse auftreten können oder in denen die Hygiene bei einem Objekt durch Nager/ Insekten beeinträchtigt ist.

Bei der Schädlingsbekämpfung müssen etwaige besondere gesetzliche Vorgaben zur Schädlingsbekämpfung, -vernichtung und -entsorgung beachtet werden.

Der Auftragnehmer verfügt über alle nötigen Nachweise der Sach-/ Teilsachkunde (z. B. TRGS 523; TierSchG).

Die Schädlingsbekämpfung ist regelmäßig alle 3 Monate durchzuführen. Zusätzlich sind bei Bedarf, insbesondere bei festgestelltem oder vermutetem Schädlingsbefall, unverzüglich geeignete Maßnahmen einzuleiten. Der Befall durch Schädlinge ist durch Präventivmaßnahmen, sowie durch regelmäßig wiederkehrende Maßnahmen im Abstand von 3 Monaten zu verhindern. Ist ein Schädlingsbefall eingetreten, hat der Auftragnehmer unverzüglich einen Maßnahmenplan zur Beseitigung des Schädlingsbefalls zu entwickeln, dem Auftraggeber vorzuschlagen und umzusetzen. Ziel ist, den Schädlingsbefall auf schnellstem Wege nachhaltig zu beseitigen. Gründe für den Schädlingsbefall sind zu identifizieren (z. B. offenes Mauerwerk) und Gegenmaßnahmen für einen erneuten Befall zu treffen bzw. in Abstimmung mit dem Auftraggeber mit Dritten einzuleiten. Die Schädlingsbekämpfung ist im und am gesamten Objekt (einschließlich Kanalisation, Abflüssen, Revisionsschächten, technischen Betriebsräume etc.) an befallenen oder vom Befall gefährdeten Stellen zu erbringen.

Der Leistungsumfang des Auftragnehmers beinhaltet u. a.:

- Bedarfsermittlung
- Bekämpfung des Befalls bis Tilgung
- Aufstellen, Warten, Befüllen und Kontrolle zugriffsgeschützter Köderstationen (Metall) mit Warnaufklebern
- Beschaffung, Auslegen, Inspektion, Nachfüllen und Entsorgen von Ködern (Schüttköder in Tüten oder Festköderblock)
- regelmäßige, zeitnahe Kontrolle der Köderstationen, mind. alle sechs Wochen
- fachgerechte Entsorgung der Kadaver
- Entfernung sonstiger Materialien nach Beendigung der Maßnahme
- Dokumentation der durchgeführten Arbeiten (Schädlingsbefund / -mittel etc.)

Ergebnisbeschreibung

Es tritt kein Schädlingsbefall auf. Im Falle eines Schädlingsbefalls ist dieser unverzüglich und nachhaltig beseitigt.

10.4. **Pflege, Reinigung Spielplatz**

Spielflächen sind im Rahmen der täglichen Sichtkontrolle auf Verunreinigungen und Gefahrenquellen zu prüfen.

Pflegemaßnahmen sind u.a.:

- Regelmäßiges Inspizieren und Warten (Überprüfen) der Spielplätze, inkl. der Spielplatzgeräte und Spielplatzböden unter Berücksichtigung der dreistufigen Spielplatzkontrollen nach DIN EN 1176
- Durchführen der halbjährlichen bzw. jährlichen Kontrollen durch einen qualifizierten Spielplatzprüfer
- Unverzügliches Beheben schwerwiegender Defekte an Spielplatzgeräten, soweit möglich
- Stilllegen oder Abbauen von Spielplatzgeräten mit schwerwiegenden Defekten, die nicht unverzüglich behoben werden können
- Regelmäßiger Austausch von Spielzeugsand

10.5. **Winterdienst**

Bei der Verkehrssicherung und der Ausführung des Winterdienstes sind die kommunalen Straßenreinigungs- und Sicherungsverordnungen (Ortssatzungen) einzuhalten.

Vor Beginn der Winterperiode erstellt der AN einen Winterdienstplan und stimmt ihn mit dem AG ab.

Inhalte des Winterdienstplanes sind mindestens:

- Priorisierung Räum- und Streuaktivitäten unter Berücksichtigung der jeweils gültigen Ortsatzungen und Verordnungen
- Festlegung räumlicher Tätigkeitsbereiche des Winterdienstes
- Personaleinsatzplan
- Materialeinsatz-, bestands- und -lagerungsplan
- Kernbereitschaftszeiten und Räumturnus

Der AN ist für den vertragsmäßigen und verkehrssicheren Zustand der Verkehrsflächen verantwortlich (dies betrifft auch Schäden in Folge des Winterdienstes, z. B. Lockerung von Leistensteinen und Anfahrschäden). Der AN beobachtet laufend die Wettersituation (Niederschlag und Temperatur) und überprüft regelmäßig gefährdete Bereiche im Hinblick auf Dachlawinen und Rutschgefahren. Zusätzlich hat der AN bei Extremsituationen (z. B. intensiver Schneefall, Eisregen, Hagel) zu bewerten, ob z. B. Teile oder die gesamten Verkehrs- und / oder Gebäudeflächen gesperrt werden müssen und dies zu veranlassen und sofern möglich mit dem AG oder dessen Vertreter abzustimmen.

Der Zeitraum für den Winterdienst erstreckt sich grundsätzlich vom 1. November des laufenden Jahres bis zum 31. März des Folgejahres. Sollte außerhalb der Saison Winterdienst nötig sein, wird dieser durch den AN erfolgen.

Zu räumen ist gemäß dem erstellten Winterdienstplan. Prinzipiell ist zu räumen:

- Werktags
- Sonn- und Feiertags
- nach Anweisung des Auftraggebers

Zu räumen / streuen ist nach der Ortssatzung bzw. spätestens bei einer Schneedecke von über zwei cm oder überfrierender Nässe. Der Räum- und Streudienst ist so durchzuführen, dass Verkehrsflächen frei von Schnee und Eis sind und bleiben sowie Verkehrsteilnehmer nicht behindert (z. B. durch abgelagerte

Schneemassen) und fremdes Eigentum nicht geschädigt werden. Der Räum- und Streudienst wird in der Regel zwischen 6:00 und 20:00 Uhr, mindestens jedoch gemäß Ortssatzung, durchgeführt. Im Bedarfsfall verlängert sich der Räum- und Streudienst solange wie dies zur Erhaltung des sicheren Zustandes erforderlich ist. Die Anforderungen an den Winterdienst an mit der Liegenschaft verbundene Flächen außerhalb der Grundstücksgrenzen (Zufahrten und Wege) orientieren sich an der jeweils gültigen Ortssatzung.

Ergänzende Leistungen sind objektspezifisch abzustimmen. Der AN dokumentiert sämtliche Einsätze mit Beginn und Ende der Räumung (Datum, Uhrzeit etc.) und wird dem AG diese Dokumentation in Berichtsform nach Beendigung der Winterperiode zur Verfügung stellen.

Die Leistungen beinhalten u. a.:

- Schneeräumen und Streuen z. B. auf folgenden Grundstücksflächen:
 - Straßen und Gehwegen
 - Rasenwaben der Innenhöfe
 - Parkplätzen
 - Außentreppen
 - vor Eingängen und Toren
 - sonstige Gebäudezugänge
 - sicherheitsrelevante Stellen
- Bereitstellen, Bevorraten und Ausbringen von Streumitteln in ausreichenden Mengen
- Aufnehmen und Entsorgen des Streugutes
- Freihalten der Schachtabdeckungen, Sinkkästen und Feuerlöschhydranten

Für den Winterdienst erforderliche Geräte, Maschinen, etc. werden vom AN gestellt, sofern der AG diese nicht im Bestand hat.

Aufgaben des AN sind Beschaffung und Bevorratung des Streugutes sowie Pflege und Befüllung vorhandener Streugutboxen. Bestandteil der Leistung ist auch die Beseitigung des Streugutes nach der Schneeschmelze, spätestens bis 30. April. Wenn erforderlich, hat dies auch mehrmals zeitnah (ab drei Wochen ohne Schneefall bzw. Eisbildung) während der Winterperiode zu erfolgen. Soweit möglich soll das aufgenommene Streugut der Wiederverwendung zugeführt werden.

Nach Ende der Winterperiode sind Gullys und zugehörige Leitungen und Sickerschächte in Abstimmung mit dem technischen Objektmanagement einer Reinigung zu unterziehen. Es ist darauf zu achten, dass überwiegend umweltfreundliche Streumittel zum Einsatz kommen. Der Einsatz von Salz ist nur zulässig, wenn die Ortssatzung dies erlaubt und umweltfreundliche Streumittel nicht die erforderliche Wirkung zeigen.

Kosten für Streumittel und Entsorgung sind im Festpreis enthalten bzw. durch den AN zu tragen.

Der AN hat alle Dienste einschließlich Stundenaufwand, eingesetztem Streugut und Geräteeinsatz zu dokumentieren. Die Dokumentation ist nach Beendigung der Winterperiode, spätestens bis zum 15. Mai eines Jahres dem Auftraggeber unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.

Die Vergütung der Leistung Winterdienst erfolgt über eine Vorhaltepauschale sowie eine Vergütung je Einsatz auf Nachweis.

11. Leerstandsmanagement

Trotz des Leerstandes muss die Funktionsfähigkeit der Immobilie unter Berücksichtigung der gesetzlichen Auflagen und Vorschriften aufrechterhalten werden.

Dabei werden unter anderem folgende Leistungen gefordert:

- Sicherstellen eines ansprechenden optischen Gesamteindrucks der leerstehenden (Miet-)Bereiche
- Geringhaltung der Energiekosten in den leerstehenden Bereichen (unter Vermeidung technischer oder baulicher Schäden)
- Begehung der Flächen mindestens 1x wöchentlich (Überprüfung auf Unregelmäßigkeiten, Spülung der Sanitärgruppen, Lüftung)
- Überprüfung der Flächen auf Einhaltung sämtlicher sicherheitsrelevanter Vorgaben

11.1. Stillsetzung

Der AN führt alle notwendigen Maßnahmen durch, die für die vorübergehende oder längerfristige Stillsetzung von Teilflächen des Objektes notwendig sind. Dazu gehören insbesondere die Stillsetzung nicht benötigter Verbraucher, Netze und Erzeuger (Elektro, Wärme, Kälte, RLT etc.), die Sicherung gegen unbefugten Zutritt, sowie die Sicherstellung eines ordentlichen Erscheinungsbilds der Flächen. Der AG ist über die Stillsetzungen möglichst im Voraus schriftlich zu informieren.

Die Leistungen sind insbesondere:

- Stillsetzen/Außerbetriebnahme technischer Anlagen (inkl. Entleeren von Tanks und Entsorgen von Reststoffen)
- Ggf. Entleeren wasserführender Rohrleitungen (soweit sinnvoll und möglich)
- Sichern von Zugängen, Zufahrten, Fenstern und Türen durch geeignete Maßnahmen
- Dauerhaftes Verschließen von Briefkästen
- Anpassen der Energielieferverträge (Herabsetzung der Anschlussleistungen)
- Anzeigen der Stilllegung überwachungsbedürftiger Anlagen (z. B. Aufzüge) bei der Überwachungsorganisation
- Anzeige der Stilllegung bei Lieferanten/Errichtern (zwecks Unterbrechung der Verjährungsfristen für Mängelansprüche)
- Beantragen eines Grundsteuererlasses nach § 33 GrStG
- Sofern bei der Stillsetzung von Anlagen und Einrichtungen eine spätere Wiederinbetriebnahme und -verwendung vorgesehen ist, sind entsprechend korrosionsschützende Maßnahmen durchzuführen.

11.2. Leerstandsverwaltung

Die Leerstandsverwaltung umfasst alle Maßnahmen, um vorzeitige Schäden an baulichen und technischen Anlagen zu vermeiden und einen Zustand aufrechtzuerhalten, der eine Wiederinbetriebnahme und einen Wiederbezug möglich macht. Der AN stellt sicher, dass die bei der Stillsetzung vorgenommenen Maßnahmen wirksam bleiben. Das ordentliche Erscheinungsbild ist zu erhalten.

Die Leistungen sind insbesondere:

- Überwachung des baulichen Zustandes durch regelmäßige Kontrollgänge (2x monatlich, insbesondere Dächer, Fassaden, Außentüren und Fenster, außenliegende Wasserein- und -abläufe kontrollieren)
- Kontrolle der technischen Anlagen auf Leckagen und Austrocknung, ggf. Einleiten von Gegenmaßnahmen

- Prüfen der Wirksamkeit von Sicherungsmaßnahmen gegen Einbruch, Vandalismus etc., mind. einmal in der Woche
- Schädlingsbekämpfung
- Winterdienste auf angrenzenden öffentlichen Wegen (zur Verkehrssicherung), je nach Witterungsverhältnissen
- Frostfreies Temperieren der Mietflächen in Kälteperioden
- Wasseraustausch innerhalb der leerstehenden Flächen durch Entnahme (mindestens 2 Minuten) an jeder Stelle der Trinkwasserinstallation zur Vermeidung von Legionellen (min. 1x pro Woche).
- Regelmäßiges und insbesondere vor Besichtigungen durchzuführendes Nachfüllen von Wasser in Bodeneinläufe, Ausgüsse und Spülbecken (zur Aufrechterhaltung der Funktion der Geruchverschluss)
- Ein-/Ausschalten der Beleuchtung vor/nach Besichtigungen
- Regelmäßiges durchzuführendes Lüften
- Vorbereiten einzelner Mietflächen für Besichtigungen, Licht einschalten, Lüften, auf sauberen Zustand kontrollieren, nach erfolgter Besichtigung Licht wieder ausschalten

Über aufgetretene Schäden oder sonstige wichtige Ereignisse ist der AG unverzüglich zu informieren.

11.3. **Wiederinbetriebnahme**

Der AN führt alle notwendigen Maßnahmen durch, die zur Wiederaufnahme des Regelbetriebs von Teilflächen des Objektes notwendig sind.

Die Leistungen sind insbesondere:

- Die Maßnahmen der Stillsetzung sind rückgängig zu machen
- Gebäude, Anlagen und Einrichtungen sind in einen betriebsfähigen Zustand zu versetzen, die Funktionsfähigkeit ist jeweils zu prüfen. Dazu gehören insbesondere die Reaktivierung von Netzen und Erzeugern (Elektro, Wärme, Kälte, RLT etc.) und die Sicherstellung der Betriebsbereitschaft der Verbraucher (z.B. die Entlüftung der Heizkörper, wenn notwendig)
- Ggf. vorhandene Herstellervorschriften für die Wiederinbetriebnahme sind zu beachten
- Sofern im Zuge der Wiederinbetriebnahme Schönheitsreparaturen, Wartungs- oder Instandsetzungsarbeiten notwendig sind, die auf normale Abnutzung zurückzuführen sind, so werden diese im Rahmen der Gewerke „Wartung“ und „Instandsetzung“ durchgeführt und vom AG entsprechend vergütet
- Sofern Instandhaltungsmaßnahmen notwendig sind, die auf eine unsachgemäße Stillsetzung oder Leerstandsverwaltung zurückzuführen sind, hat der AN diese im Rahmen der Wiederinbetriebnahme selbst und auf eigene Kosten durchzuführen
- Sofern im Zuge der Wiederinbetriebnahme Umbaumaßnahmen bzw. wesentliche Änderungen an Bauteilen, Anlagen oder Einrichtungen notwendig sind, so gelten diese als Projekte und sind hier nicht Bestandteil
- Anstehende gesetzliche Prüfungen sind durchzuführen, z.B. wiederkehrende Prüfungen von Aufzügen und elektrischen Anlagen, bei längerem Stillstand auch gesonderte Prüfungen, wie in den einschlägigen Rechts- und Unfallverhütungsvorschriften festgelegt
- Veranlassen einer Grundreinigung, deren Koordination und Überwachung
- Weitere Maßnahmen (entsprechende Hinweise an den AG, sofern die Durchführung nur durch ihn selbst erfolgen kann, andernfalls Durchführung durch den AN)
- Anpassen der Energielieferverträge (Heraufsetzung der Anschlussleistungen)
- Abschließen von Dienstleistungsverträgen

- Anzeigen der Wiederinbetriebnahme überwachungsbedürftiger Anlagen (z. B. Aufzüge) bei der Überwachungsorganisation
- Anzeigen der Wiederinbetriebnahme bei Lieferanten/Errichtern (zwecks Fortlaufes der Verjährungsfristen für Mängelansprüche)
- Bei Grundsteuererlass nach § 33 GrStG: Meldung ans Finanzamt

12. Mieterbetreuung

Dem AN obliegt die laufende (auch aktive) Mieterbetreuung und -pflege hinsichtlich des laufenden Betriebs. Miet- und Mieterverlust soll minimiert, Mieterzufriedenheit im Sinne des AG gesichert und auf die Umsetzung der Mieterpflichten hinsichtlich des Objektbetriebes hinzuweisen. Insbesondere wird vom AN hierbei eine proaktive Betreuung der Mieter erwartet, welche u.a. folgende Leistungen erfordert:

- Bereitstellung eines zentralen Ansprechpartners für alle Mietanliegen
- Direkte Ansprache der Mieter im Rahmen der regelmäßigen Objektbegehungen gemäß Kapitel 0.8
- Erstellung eines jährlichen Gesamtberichts zur Evaluierung der Mieterbetreuung und Identifizierung von Optimierungspotentialen (vgl. auch Inhalte Kapitel 1.6 Mietobjektübergabe und -rücknahmen)

Dem AN obliegen Übergaben von Mietobjekten an Mieter und Rücknahmen von Mietobjekten von Mietern. Der AN wird sämtliche damit im Zusammenhang stehenden Handlungen vornehmen bzw. veranlassen, insbesondere entsprechende Termine vereinbaren, Protokolle und Dokumentationen erstellen, Mietsicherheiten prüfen, bestehende und absehbare entstehende Ansprüche des Vermieters dokumentieren und dem AG mitteilen, Zählerstände festhalten, Mängellisten und Korrespondenz führen sowie sämtliche relevanten Daten in den Property Management- und AG-Systemen pflegen.

Bei Mietende kontrolliert der AN die Rückgabe des Mietobjekts entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen und überwacht die Erfüllung der dem ausziehenden Mieter obliegenden Verpflichtungen.

Die entsprechende Zähleran- und Abmeldung hat durch den AN zu erfolgen.

12.1. Mietobjektübergabe und -rücknahmen

Dem AN obliegen Übergaben von Mietobjekten an Mieter und Rücknahmen von Mietobjekten von Mietern. Der AN wird sämtliche damit im Zusammenhang stehenden Handlungen vornehmen bzw. veranlassen, insbesondere entsprechende Termine vereinbaren, Protokolle und Dokumentationen erstellen, Mietsicherheiten prüfen, bestehende und absehbare entstehende Ansprüche des Vermieters rechtsverwertbar dokumentieren und dem AG mitteilen, Zählerstände festhalten, Mängellisten und Korrespondenz führen sowie sämtliche relevanten Daten in den Property Management- und AG-Systemen pflegen.

Bei Mietende kontrolliert der AN die Rückgabe des Mietobjekts entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen und überwacht die Erfüllung der dem ausziehenden Mieter obliegenden Verpflichtungen.

12.2. Kontrolle und Durchsetzung von Mieterpflichten generell

Die sich aus Vereinbarungen und Regelwerken für Mieter und Pächter ergebende Pflichten hinsichtlich Instandsetzung, Wartung, Betriebsführung auf seinen Mietflächen sind regelmäßig hinsichtlich ihrer Einhaltung zu überwachen und darauf hinzuwirken, dass der Mieter diese erfüllt. Dies gilt auch für behördliche Auflagen, Sicherheitsbestimmungen, Hausordnungen etc. Im Falle wiederholter Pflichtverstöße und erfolglosem Hinweis durch den AN hat eine Information an den AG zu erfolgen.

Auch notwendige Vor-Ort-Prüfungen sind entsprechend vorzunehmen und zu dokumentieren.

Dem AN obliegen auch Anfragen von Mietern bzgl. Umbauten oder anderweitiger Vorgänge, für die eine Genehmigung des AG bzw. des Vermieters einzuholen ist.

12.3. Parkraumbewirtschaftung

Berechtigte Nutzer verfügen über die erforderlichen Chipkarten zur Bedienung der Parker. Die Ausgabe, Rücknahme und Verwaltung der Chipkarten ist nachvollziehbar dokumentiert. Die Verwaltung der Duplexparker ist durch Kontrollen bzgl. der ordnungsgemäßen Benutzung und ggf. zum Einleiten entsprechender Maßnahmen sowie durch Bereitstellung, Ausgabe und Rücknahme von Chipkarten für die Nutzung und Bedienung der Duplexparker umzusetzen. Die Duplexparkeranlage ist ständig in einem ordentlichen und sauberen Zustand zu halten.

13. Entsorgung

Voraussetzung für die Leistungserbringung ist, dass der AN (bzw. sein beauftragter Nachunternehmer) anerkannter Fachbetrieb nach § 52 KrW-/AbfG ist. Die Entsorgung der anfallenden Abfallmengen erfolgt nach fest vereinbarten Zyklen und Zeitfenstern bzw. auf Abruf. Für Abfallsorten, die nicht regelmäßig anfallen, wird ein Abholservice nach Bedarf vereinbart. Die Entscheidung über die Zuführung der Reststoffe zur Wiederverwertung oder Endlagerung erfolgt durch den AN. Es werden keine Leistungen im überwiegenden Interesse des Mieters/Pächters erbracht bzw. der AN wird für den AG nicht im Verantwortungsreich des Mieters/Pächters tätig.

Die fachkundige Koordinierung und Steuerung der Wertstoffentsorgung durch örtliche und öffentliche Entsorger unter ökonomischen Aspekten wird sichergestellt.

Durch eine Reduzierung von Abfallmengen einerseits und eine Verbesserung der Abfallverwertung (als Wert- oder Sekundärrohstoffe) andererseits können als maßgebliche Aspekte der Entsorgung sowohl das Ökosystem als auch natürliche Primär-Ressourcen geschützt werden.

Der AN steht allen Gebäudenutzern in sämtlichen Fragen der Entsorgung mit fachgerechter Beratung zur Verfügung. Der AN dokumentiert die Abfallmengen (falls möglich, je Nutzungseinheit, getrennt nach Fraktionen) sowie deren ordnungsgemäße Verwertungs- und Beseitigungswege.

Für alle Abfallfraktionen sind entsprechende Entsorgungsnachweise zu liefern.

Leistungen der Entsorgung beinhalten u.a.:

- Regelmäßige Bereitstellung der Mülltonnen gemäß Leerungsintervallen
- Einstellung der geleerten Behälter in Standplatz
- Laufende Kontrolle des Müllplatzes auf Sauberkeit und Ordnung
- Vierteljährliche Reinigung der Mülltonnen
- Kontrolle des Entsorgungsverhaltens der Mieterschaft, Mülltrennung
- Entfernung von Sperrmüll aus den Allgemeinbereichen und Fluchtwegen
- Regelmäßige Organisation von Sperrmüllabfuhr. Die Entsorgungskosten werden vom AG getragen.

14. Nachhaltigkeitsmanagement

14.1. Entwicklung und Umsetzung Optimierungsmaßnahmen

Der AN hat seine Leistungen gemäß der sich aus dem Vertrag ergebenden Anforderungen für nachhaltiges Facility Management zu erbringen.

Der AN ist in Bezug auf die von ihm zu erbringenden Leistungen verpflichtet,

- einen möglichst energie- und wassersparenden Betrieb der Objekte zu fördern (inkl. Einhaltung der Vorgaben der DIN EN 15232 - Gebäudeenergieeffizienzklasse A),
- die Betriebszeiten, Temperaturen, Reinigungszyklen etc. möglichst zu optimieren,
- soweit technisch möglich, in den gemeinschaftlich genutzten Flächen der Objekte im Fall der Ersatzbeschaffung ausschließlich energiesparende Leuchtmittel (insbesondere Kompaktleuchtstoffleuchten oder LED-Leuchten bzw. zukünftig andere, besonders wenig energieverbrauchende Leuchtmittel) zu verwenden,
- bei der Bewirtschaftung anfallenden Abfall möglichst gering zu halten und – je nach örtlicher Üblichkeit – insbesondere nach Papier, Glas, Batterien, sonstigen Wertstoffen und sonstigem Abfall zu trennen, sowie den Mietern Abfallbehälter für eine entsprechende Abfalltrennung zur Verfügung zu stellen, wobei jeweils eine etwa bestehende gesetzliche Pflicht zur Abfalltrennung vorrangig zu beachten ist;
- bei der Reinigung der Allgemeinflächen möglichst nur solche Reinigungsmittel zu verwenden, die ökologisch unbedenklich (z. B. mit dem Umweltzeichen „Blauer Engel“ oder sonstigen gängigen Umweltsiegeln ausgezeichnet) sind; stehen mehrere gleich wirksame Reinigungsverfahren zur Verfügung, wird der AN möglichst das umweltschonendere anwenden (z. B. mechanische Rohrreinigung statt chemischer Rohrreinigung),
- bei Durchführung von Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen möglichst emissionsfreie oder emissionsarme, umwelt- und ressourcenschonende Materialien – wie bspw. Farben – einzusetzen,
- bei der Beauftragung von Dritten, soweit technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar, ortsnahe Firmen gegenüber ortsfernen Firmen zu bevorzugen,
- im Falle etwaiger künftiger Modernisierungen und Instandsetzungen des Objekts möglichst eine ressourcenschonende und nachhaltige Nutzung des Objekts herzustellen,
- die Objekte – soweit dies noch nicht der Fall sein sollte und unbeschadet etwaiger gesetzlicher Verpflichtungen – im Fall der Ersatzbeschaffung mit solcher Mess-, Steuerungs- und Regelungstechnik auszustatten, die geeignet ist, eine nachhaltige und ressourcenschonende Bewirtschaftung und Nutzung der Objekte zu erleichtern,
- bei der Bepflanzung der Außenanlagen der Objekte im Fall der Ersatzbeschaffung möglichst nur standortgerecht und ökologisch unter Berücksichtigung der vorherrschenden Klimabedingungen zu bepflanzen,
- bei der Pflege der Außenanlagen auf umweltschädliche Herbizide, Fungizide und Insektizide zu verzichten und stattdessen möglichst ökologisch unbedenkliche Mittel zu verwenden,
- bei der Senkung des Energieverbrauchs und der energiebedingten CO₂-Emissionen sowie Senkung der Kosten durch Verbesserung der Energieeffizienz und Erzeugung/Beschaffung von erneuerbaren Energien zu unterstützen,
- proaktiv Möglichkeiten für mehr Energieeffizienz z.B. zur Modernisierung der Beleuchtung und Vorschläge zu anderen möglichen Einsparungen zu erkennen,
- nach Verbrauchssenkung durch Verbesserung der Wassereffizienz, durch Einbindung der Mieter und Möglichkeiten der Regenwassernutzung oder des Grauwasserrecyclings zu streben,
- die Implementierung einer möglichen Lecksuchlösung durchzuführen,

- nach Qualität und Robustheit der Wasserdatenerfassung und Verbesserung der Verbrauchsüberwachung zu streben,
- bei einem möglichen Abfall-Audit zu unterstützen,
- überprüfen inwiefern Abfälle zur Wiederverwendung/ Recycling/ Kompostierung getrennt werden,
- mit den Mietern/Nutzern zusammenzuarbeiten, um sicherzustellen, dass die Abfallentsorgungsrichtlinien korrekt und vollständig umgesetzt werden,
- Abfalldaten bei Ausbauten und Sanierungen in den Gebäuden zu dokumentieren,
- Sicherstellen, dass das Thema Nachhaltigkeit bei regelmäßigen Besprechungen auf der Tagesordnung steht,
- die Entwicklung von Mindeststandards für Lieferanten und Dienstleister mit dem Ziel die Umweltbelastung zu reduzieren und Energie und Wasser zu sparen zu unterstützen,
- Integrationen und Überwachung von Nachhaltigkeitskriterien für Reinigungskräfte, Landschaftsgärtner und Sicherheitspersonal zu unterstützen,
- den öffentlichen Verkehr, das Radfahren und das Bewältigen von Kurzstrecken zu Fuß, durch z.B. sichere Geh- und Fahrradwege sowie Sicherung der überdachten Fahrradabstellplätze und Duschmöglichkeiten fördern.

Der AN wird Sorge tragen, dass Dritte, die er beauftragt oder steuert, ebenfalls die vorgenannten Grundsätze beachten, und wird dies möglichst bereits bei der Beauftragung mit diesen vereinbaren. Der AN wird in diesen Fällen die AG über die Beauftragung informieren und möglichst versuchen, die vorgenannten Grundsätze nachträglich mit den Dritten zu vereinbaren.

Wenn in begründeten Ausnahmefällen von diesen Grundsätzen abgewichen werden soll, so kann dies nur in Abstimmung mit der AG geschehen. In Fällen von Gefahr in Verzug ist eine vorherige Abstimmung mit der AG entbehrlich. Die AG ist in diesem Fall unverzüglich nachträglich zu informieren.

Der AN wird bei den Objekten alles Notwendige zur Beibehaltung sämtlicher Kriterien, deren Erfüllung für die Erteilung des entsprechenden Zertifikats erforderlich gewesen ist oder wird, tun, soweit dies nach den vertraglichen Pflichten zum Leistungsumfang gehört.

Der AN liefert zudem auf Anfrage alle notwendigen Zuarbeiten zur Erfüllung der Nachhaltigkeitsanforderungen des AG. Dies umfasst u.a. alle notwendigen Unterlagen und Daten, die der AG für sein Nachhaltigkeitsreporting benötigt.

Der AN gewährleistet, dass er, seine Mitarbeiter und etwaige Erfüllungsgehilfen, insbesondere auch vom AN beauftragte Nachunternehmer, die vorgenannten Nachhaltigkeitsgrundsätze im Rahmen des technisch Möglichen und wirtschaftlich Vertretbaren beachten und einhalten und wird bei Bedarf die eigenen Mitarbeiter entsprechend schulen. Sind aufgrund der besonderen Umstände oder der geänderten Verhältnisse besondere Mitarbeiterschulungen erforderlich, so obliegt es dem AN, die Schulung der Mitarbeiter des AN zu veranlassen. Die Kosten der besonderen Mitarbeiterschulung werden von dem AN getragen.

Klargestellt wird, dass etwaige Mehraufwendungen, die mit dieser Nachhaltigkeitsklausel verbunden sind, in der vereinbarten Vergütung berücksichtigt sind und insbesondere keinen Anspruch des AN auf Zahlung einer zusätzlichen Vergütung begründen.

Optimierungsmaßnahmen

Optimierungsmaßnahmen, die zu einer nachhaltigen Energieeinsparung führen können, sind dem AG erstmalig nach 6 Monaten ab Vertragsbeginn und anschließend jährlich aufzuzeigen und mit entsprechenden Kostenschätzungen sowie zu erwartenden langfristigen Energie- und Kosteneinsparungen vorzulegen.

Die Maßnahmen sind nach den zu erwartenden Einspareffekten, der Wirtschaftlichkeit und Amortisationszeit aufzubereiten und darzustellen. Verbesserungsvorschläge bezüglich der Energie- und Medienverbräuche (zur Energiekostenreduzierung) sind dem AG jährlich vorzulegen. Hierbei sind Vorschläge von technischen und wirtschaftlichen Optimierungsmaßnahmen in Abstimmung mit dem AG zu entwickeln und durch-

zuführen. Kosten, die für Umsetzung von Optimierungsaufwendungen erforderlich werden, sind in Angebotsform mit den Amortisationsprognosen einzureichen und vom AG genehmigen zu lassen. Zur Überprüfung der Amortisationszeit kann der AG Vergleichsangebote anfordern.

14.2. Umsetzung ESG-Strategie – Übergreifende Leistung

Der AN hat bei ESG (Environment, Social, Governance) Benchmarks der AG-Organisation mitzuwirken. Bei ESG handelt es sich um ein Bewertungssystem zur Messung der Nachhaltigkeitsperformance von Immobilienunternehmen und Immobilienfonds. Durch die Erfüllung/Bearbeitung aller Kriterien entsteht ein Score, der wesentlich zur Transparenz der Immobilienwirtschaft in Nachhaltigkeitsfragen beiträgt. Dem AN ist bekannt, dass er zur Einholung von Daten von Mietern, Versorgern, Drittanbietern und Sonstigen herangezogen wird.

Der AN verpflichtet sich seine Leistungserbringung an möglichst nachhaltigen Kriterien auszurichten. Hierbei sollen ökologische, ökonomische und soziokulturelle Aspekte in gleichem Maße berücksichtigt werden („Nachhaltige Gebäudebewirtschaftung“). Insbesondere hat der AG mit Ressourcen und Energie schonend und sparsam umzugehen, regelmäßig konstruktiv zusammenarbeiten und auch innovative Wege zur Erreichung höherer Nachhaltigkeitsstandards in Erwägung zu ziehen. Hierbei ist vor allem das Gebot der Wirtschaftlichkeit zu beachten und sich um die größtmögliche Einbeziehung der Nutzer des Objekts bemühen. Der AN verpflichtet sich insbesondere im Falle einer angestrebten ESG-Zertifizierung den AG vollumfänglich zu unterstützen und mitzuwirken.

Dies umfasst unter anderem:

- Erstellung Actionplan
 - Beratungsgespräch mit dem AG
 - Vorgehensweise bei der Datenerhebung
 - geplante Umsetzung im Betrachtungsjahr
- Aufbereitung der Daten im ESG-Portal, inkl. Response-Check
 - Durchführung Response-Check mit Feedback Report
 - ggf. Übernahme der ESG-Gebühren nach Abstimmung mit dem AG
- Koordination der Daten des PM/FM
 - Kontrolle des FM und gemeinsame Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen im Zuge der Bewirtschaftung gemäß Kriterien
 - Einholung aller benötigten Verbrauchsdaten gemäß Kriterien
 - Datenübermittlung nach ESG
 - Validierungsprozess in ESG vor Bewertung
- Auswertung der Daten und Result Review
 - Beurteilung der Ergebnisse
 - Besprechung der Ergebnisse in regelmäßigen Jour Fixe mit AG
 - Durchführung Result Review inklusive Report
- Action Plan für Verbesserungen des Scores
 - Abstimmung mit AG und Nutzer für mögliche Maßnahmen
 - Umsetzung der Maßnahmen
 - Datensammlung und nachträgliche Wirksamkeitsprüfung
 - Erstellung Action Plan für das Folgejahr

14.3. Umsetzung ESG Strategie – Operative Leistung

Ein Schwerpunkt des AN wird unter anderem sein, Verbrauchsdaten bzgl. der für die Zertifizierung benötigten ESG-Kriterien wie Energie, Wasser, Heizung, Kühlung, Emissionen und Abfall zu sammeln und zu übermitteln.

Im Rahmen der Unterstützung für die ESG-Zertifizierung sind u.a. folgende allgemeine Leistungen zu erbringen:

- Ermittlung der für die Zertifizierung zu erhebenden Kriterien gemäß Kriterienkatalog der Zertifizierungsstelle
- Erhebung, ggf. Einholung der Daten bei Mietern, Versorgern, Drittanbietern und sonstigen Beteiligten
- Aufbereitung der Daten zur Vorbereitung der Zertifizierung
- regelmäßige Abstimmung mit dem AG und dessen Vertreter

Für die verschiedenen Teilbereiche (ESG) sind zudem (nicht abschließend) folgende Themen für die Zertifizierung aufzubereiten bzw. zu berücksichtigen. Der AN hat dabei den AG nach Möglichkeit zu unterstützen.

Environment (Umwelt):

- Energiemanagement (Berücksichtigung von Kapitel 1.10)
 - Reduzierung des Energieverbrauches bei gleichzeitiger Gewährleistung erforderlicher Nutzungsbedingungen bzw. der vorgegebenen Nutzungsqualität
 - Analyse des Ist-Zustandes der Energieverbräuche und entwickeln von Einsparungs-, Optimierungsmaßnahmen
 - Monitoring und Reporting der Verbrauchswerte nach Verbesserungsmaßnahmen und zeitliche Gegenüberstellung
- Wassermanagement
 - Optimierung des (Trink-)Wasserverbrauchs durch geeignete Maßnahmen
 - Ermitteln des tatsächlichen Wasserverbrauchs je nach vorgehaltener Messtechnik des Gebäudes getrennt für verschiedene Gebrauchsarten (Sanitär/Toiletten, Reinigung, etc.) und Abgleich mit den definierten Optimalwerten des Wassergebrauchs
 - Identifikation und Durchführung von Anpassungsmaßnahmen bei Abweichungen
- Entsorgungsmanagement
 - Reduzierung von Abfallmengen
 - Verbesserung der Abfallverwertung und -entsorgung (als Wert- oder Sekundärrohstoffe)
 - Analyse aller nutzer- und nutzungsbedingten Abfallströme des Gebäudes, die im Zuge der Erbringung von Facility Services sowie durch die Nutzer verursacht werden
- Havariemanagement
 - Erkennung von Gefahrenpotential und Führen eines objektspezifischen Havariemanagements zum Schutz von Personen und der Umwelt
 - Vermeidung von Schadensereignissen z. B. aufgrund von Ausfällen bei Medien- und Energieversorgung, von technischen Anlagen, sowie IT-/EDV-Systemen
 - Havarien mit Gefahrstoffen

Social (Soziale):

- Nutzerzufriedenheitsmanagement
 - Einbinden von komfortbildenden Komponenten in den Betrieb des Gebäudes (z. B. Thermik, Akustik, Visuelles, Raumluftqualität, Verbesserung der Raumkonditionierung, etc.) zur Sicherung eines hohen Komfortniveaus
 - Bewertung von potentiellen Maßnahmen zur Verbesserung des Komforts
 - Sicherstellung der Nutzerzufriedenheit mit regelmäßigen Analysen bzw. Umfragen
- Stör- und Beschwerdemanagement
- Rechtskonformität
 - Erfassen von öffentlich-rechtlichen und zivilrechtlichen Pflichten und Reduzierung der Haftungsrisiken aufgrund der rechtskonformen Dienstleistungen des AN
 - Ableitung der Pflichten auf Basis objektspezifischer Daten
 - Aufbau eines prozessgenauen Wissens zu den objekt- bzw. vertragsspezifischer Rechtsvorschriften (örtlicher sowie sachlicher Geltungsbereich) und entsprechender Durchführung und Umsetzung der Facility Services (z.B. anweisende Dokumente, nachweisende Dokumente, Qualifikation)
 - Sicherstellung einer vollumfänglichen Rechtskonformität durch Kontrolle der Einhaltung definierter Rechtsvorschriften und im Bedarfsfall Ableitung von Anpassungsmaßnahmen
- Raumluft- und Trinkwasserqualität
 - Vermeidung gefährlicher Schadstoffkonzentrationen
 - Vermeidung übelriechend oder abgestandener Raumluft
 - Vermeidung nutzungsbedingter Luftverschmutzungen im Bereich der Außenanlagen
 - Vermeidung gebäudebedingter Luftverschmutzungen durch Einrichtungsgegenstände, technische Geräte, bauliche Maßnahmen, Betriebsmittel und -stoffe der Reinigung und Instandhaltung
 - Sicherstellung ausreichender Luftwechselraten
 - Sicherstellung der Betriebssicherheit/Funktionssicherheit von raumlufttechnischen Anlagen sowie Hygiene entsprechender Anlagen
- Gebäudesicherheitsmanagement
 - Sicherstellung des subjektiven Sicherheitsempfinden der Nutzer sowie des objektiven Sicherheitsniveaus des Gebäudes im Innen- und Außenbereich
 - Vermeidung bzw. Reduzierung von Schadensfällen und deren Ausmaße
 - Gewährleistung eines hohen Sicherheitsniveau durch optimierten Betrieb sicherheitsrelevanter technischer Einrichtungen und Festlegung organisatorischer Maßnahmen durch das Facility Management
 - Spezifische Instandhaltungsstrategien und -pläne für sicherheitsrelevante technische Einrichtungen (z.B. zur Gewährleistung kurzer Reaktionszeiten bei möglichen Störungen)
 - Ggf. Empfangsdienste und Zutrittskontrolle für das Gebäude durch entsprechend geschulte/qualifizierte Personen
 - Erreichbarkeit/ Ansprechbarkeit von Personen außerhalb der regulären Öffnungs-/ Betriebszeiten
 - Sicherstellung der Ausübung der Verkehrssicherungspflicht für das Gebäude inkl. Grundstück
 - organisatorischer Brandschutz
- Arbeitssicherheitsmanagement

- Sicherstellung eines hohen Arbeitssicherheitsniveaus für alle Objektbeteiligten zur Gewährleistung deren Gesundheit und Wohlbefinden
- Implementierung eines objektspezifischen Arbeitssicherheitsmanagements mit Maßnahmenplan für den Arbeits- und Gesundheitsschutz der Mitarbeiter
- Normgerechte Gestaltung aller Arbeitsstätten des AN, falls vorhanden
- Bestellung von Fachkräften für Arbeitssicherheit und von Sicherheitsbeauftragten
- Durchführung von Unterweisungen und Sicherheitsbelehrungen
- Umsetzungskontrolle und Identifikation möglicher Verbesserungsmaßnahmen

Governance (Aufsichtsstrukturen):

- Risiko- und Reputationsmanagement
- Aufsichtsstrukturen
- Compliance und Korruption

15. Sicherheits- und Empfangsdienste

Im Rahmen der Sicherheits- und Empfangsdienste sind vom AN u.a. folgenden Leistungen zu erbringen:

- Analyse von Bedrohungen und Gefährdungen bzw. entsprechenden Szenarien inkl. Risikoeinschätzung (Eintrittswahrscheinlichkeiten und potenzielle Schadenshöhen),
- Planung von objektspezifischen Maßnahmen und Leistungen zur Reduzierung von Eintrittswahrscheinlichkeiten sowie zur Schadensbekämpfung/-eindämmung bei möglichem Schadensfalleintritt

15.1. Schließdienst

Der Auftragnehmer übernimmt den täglichen Schließdienst für das Vertragsobjekt des AG. Dieser umfasst das ordnungsgemäße Verschließen sämtlicher Zugänge, Neben- und Notausgänge gemäß Schließplan nach Geschäftsschluss sowie das vollständige Herunterfahren und Sichern aller Rolltore. Zudem ist sicherzustellen, dass sich keine unbefugten Personen mehr in der Passage aufhalten.

Im Rahmen des Schließrundgangs sind eine Sichtkontrolle der allgemeinen Flächen, die Überprüfung der Beleuchtung (Ein- bzw. Ausschaltung gemäß Vorgabe) sowie die Aktivierung vorhandener Alarm- und Sicherheitssysteme durchzuführen. Sämtliche Feststellungen, besondere Vorkommnisse sowie der ordnungsgemäße Abschluss des Schließdienstes sind nachvollziehbar zu dokumentieren (digital oder schriftlich) und dem Auftraggeber unverzüglich bei relevanten Abweichungen zu melden.

15.2. Revier-/Streifendienst

Im Rahmen des Gebäude-/Werkschutzes stellt der AN einen Revier-/Streifendienst täglich, 2 mal am Tag je 30 Minuten in unregelmäßigen Abständen in der Zeit von 6:00 bis 8:00 sowie von 18:00 bis 20:00 Uhr.

Qualifikation des Revier-/Streifendienstes:

Die Mindestqualifikation ist eine geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft, EDV-Grundkenntnisse, ein Führerschein der Klasse B, eine Ersthelferausbildung, eine Brandschutzschulung, gute Umgangsformen sowie Durchsetzungsvermögen und körperliche Einsatzbereitschaft.

Leistungen des Revier-/Streifendienstes können u.a. sein:

- Zustandskontrollen
- Aufenthaltskontrollen
- Verschlusskontrollen sämtlicher Türen und Fenster
- Ausschalten elektrischer Geräte wie Kaffeemaschinen, Beamer etc. und Beleuchtung
- Anlaufen von Stechstellen eines Wächterkontrollsystems
- Alarmierung
- Umfeld-Observation
- Melde- und Berichtswesen

16. Stundensätze, Material-, Handlingsfee

16.1. Stundensätze

Lohnkosten für Instandsetzungen für Zusatzleistungen/Projekte werden bei Eigenleistung auf Basis der vereinbarten Stundensätze abgerechnet. Es werden keine Leistungen im überwiegenden Interesse des Mieters/Pächters erbracht bzw. der AN wird für den AG nicht im Verantwortungsbereich des Mieters/Pächters tätig.

Die zuschlagsfreien Arbeitszeiten sind: Montag - Samstag von 06:00 - 22:00 Uhr

Die im Leistungs-/ Preisverzeichnis vereinbarten Zuschlagssätze gelten nur für Zeiten von 22:00 Uhr - 06:00 Uhr (Nachtarbeit) sowie an Sonn- und Feiertagen. Für den Bereitschaftsdienst und für Überstunden werden keine Zuschläge vergütet.

16.2. Handlingsfee

Angebote Nachunternehmerleistungen und Materialien werden mit einer prozentualen Handlingsfee an den AG verrechnet. Diese Gebühr enthält alle Koordinations- und Gemeinkostenaufschläge. Planungs- und Steuerungsleistungen, die durch den Objektleiter erbracht werden, werden nicht separat vergütet. Die prozentuale Handlingsfee kann ausschließlich für Zusatzleistung an den AG verrechnet werden. Leistungen gemäß dieser Leistungsbeschreibung sind von der prozentualen Handlingsfee (Eigenleistung sowie für die Leistungserfüllung beauftragte Nachunternehmer des AN im Rahmen der Regelleistung) ausgeschlossen.

16.2.1. Handlingsfee Nachunternehmerleistung

Für Zusatzleistungen, die an den AN beauftragt und durch Dritte durchgeführt werden müssen, kann der AN eine Handlingsfee für o.g. Leistungen verlangen. Damit sind sämtliche Aufwände des AN abgegolten.

16.2.2. Handlingsfee Material

Material unter einer Wertgrenze von EUR 100,- je Einzelteil und Maßnahme fällt unter die Leistungen der Hausmeisterservices.

Darüber hinaus wird Material für Zusatzleistungen und Instandsetzungen zum Nettoeinkaufspreis zuzüglich einer vereinbarten Handlingsfee verrechnet (bei Eigenleistung). Es dürfen keine weiteren Zuschläge für Objektkoordination oder Gemeinkostenaufschläge verrechnet werden. Material, das der AN im Rahmen seiner Leistungserbringung selbst verbraucht oder selbst benötigt (z.B. Schmiermittel, Werkzeuge etc.) kann nicht an den AG verrechnet und damit auch nicht beaufschlagt werden. Wartungsmaterialien, wie Kleinteile, Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien sind in den Wartungspreis einzukalkulieren und werden ebenfalls nicht gesondert vergütet.

Materialkosten setzen sich wie folgt zusammen:

- Nettoeinkaufspreis = Listenpreis – Rabatt
- Nettoeinkaufspreis + Handlingsfee

16.2.3. Steuerung von beigestellten Verträgen des AG (Abrechnung durch AG)

Für einzelne Leistungen / Anlagen stellt der AG dem AN Verträge mit Dritten bei, für welche der AN die vollständige Vertragskoordination übernimmt. Die Vertragskoordination durch den AN enthält u.a. die Terminkoordination, die Kommunikation mit dem Dritten, die Leistungsabnahme und die Rechnungsprüfung. Durch den AN werden in diesem Zusammenhang die Betriebsführung, First Level Support und Entstörung geleistet. Diese Leistungen sind mit der Vergütung für Betriebsführung für den AN abgegolten.

Vertragspartner mit dem Dritten bleibt der AG. Die Abrechnung erfolgt nach Rechnungsprüfung durch den AN über den AG.

Eine Beistellung von Verträgen durch den AG an den AN erfolgt für die Verträge:

- [Vertrag] Nr. [xx] vom [xx.xx.xxxx]
- [Vertrag] Nr. [xx] vom [xx.xx.xxxx]

Sollten dem AN weitere Drittverträge beigestellt werden, so ist dies zwischen AG und AN gesondert und schriftlich zu vereinbaren.

16.2.4. Übernahme von bestehenden Verträgen (Abrechnung durch Bücher des AN)

Für einzelne Leistungen / Anlagen übernimmt der AN die Verträge des AG mit Dritten, soweit es sich nicht um Verträge betreffend Leistungen handelt, die im überwiegenden Interesse des Mieters/Pächters erbracht werden bzw. wird der AN wird für den AG nicht im Verantwortungsbereich des Mieters/Pächters tätig. Der AN tritt in die Verträge des AG vollständig ein. Durch den AN werden in diesem Zusammenhang neben der vertraglichen Leistung (in der Folge: eigener Nachunternehmer). Vertragspartner mit dem Dritten wird der AN. Die Abrechnung erfolgt durch den AN. Der AN erhält dafür eine zusätzliche Vergütung (Handlingsfee).

Der neue Gesamtpreis für die jeweilige Leistung: ursprüngliche Vertragssumme + Handlingsfee

Eine Beistellung von Verträgen durch den AG an den AN erfolgt für die Verträge:

- [Vertrag] Nr. [xx] vom [xx.xx.xxxx]
- [Vertrag] Nr. [xx] vom [xx.xx.xxxx]

17. Start Up-Phase

17.1. Übergreifende Leistungen der Start Up-Phase

Die Vorbereitung des Regelbetriebs erfolgt durch das Start Up-Team. Dieses stellt die Abstimmung und Durchführung der zur Übernahme der Leistungen notwendigen Schritte sicher. Insbesondere sorgt das Start Up-Team bei Bedarf auch kurzfristig für die notwendige Personalstärke vor Ort. Die Objektleitung ist Mitglied des Start Up-Teams. Die Start Up-Phase wird zunächst auf 3 Monate festgelegt. Optional wird eine Verlängerung durch den AG beauftragt.

Leistungen sind u.a.:

- Einarbeitung in das Projekt
- Vorstellung des Start-Up Teams beim AG (Zusammensetzung, Qualifikationen, Ansprechpartner)
- Vorlage eines gemeinsamen, verbindlichen Projektplanes mit Meilensteinen zur Leistungsübernahme (Termin- und Aktivitätenplan) zu Beginn der Start Up-Phase
- Personal- und Ressourcenplanung, Erstellung einer Personalübersicht inkl. Organigramm für den AG, getrennt für Start-Up und Regelbetrieb
- Organisationsplanung (Ablaufplanung) und Einsatzplanung, insbesondere in Bezug auf Schnittstellen
- Aufbau und Abstimmung des künftigen Berichtswesens für den AG, Erstellung von Muster-Dokumenten (Monats-, Quartals- und Jahresberichte, Wartungs-, Prüf- und Jour Fixe- Protokolle)
- Erstellung Muster-Bericht zur Störungsanalyse und Maßnahmenableitung
- Organisation von und Teilnahme an wöchentlichen Jour fixe Besprechungen
- Herstellen der Erreichbarkeit vor Ort (per Telefon, Fax, E-Mail)
- Aneignung fundierter Anlagen- und Ortskenntnisse und Einarbeitung neuer Mitarbeiter in die Anlagentechnik und Gebäudeleittechnik
- Bestandsprüfung und Ermittlung der ggf. zu beschaffenden erforderlichen Ersatzteile/Komponenten sowie der vorzuhaltenden Hilfsmittel und Verbrauchsmaterialien, Werkzeuge und Geräte vor Ort
- Bestandsaufnahme: fehlende/mangelhafte Wartung, Ermittlung Instandhaltungsstau, Mängel an Anlagen; Dokumentationsbericht mit Bewertung, Bild und Kostenvoranschlag zur Beseitigung bzw. Ertüchtigung für notwendigen Stand
- Aufbereitung der für das Instandhaltungssystem erforderlichen Daten
- Einrichtung und Implementierung des CAFM Systems, Aufbau der Rufbereitschaft und des Störungsmanagements
- Ticket- und Auftragsbearbeitung im CAFM-System: Abstimmung mit dem AG bzgl. der zu pflegenden Felder/Informationen und die damit verbundenen Dokumente sowie Dokumentation dieser Vereinbarung
- Beschränkter Zugriff des AG auf vorher abgestimmte Inhalte des CAFM-Systems (Berichtswesen, Protokolle, etc.)
- Erstellung Jahresinstandhaltungsplan für das laufende Kalenderjahr, Abbildung bereits durchgeführter und offener Wartungen, Inspektionen und Prüfungen
- Erstellung einer Auflistung von Empfehlungen im Rahmen der Betriebssicherheit über sicherheitsrelevante Untersuchungen (z.B. BetrSichV, ArbStättRL etc.) bis 3 Monate nach Beginn der Start Up-Phase
- Bestandsaufnahme und Abgleich mit Preisverzeichnis, Nachweis von Mehrungen / Minderungen
- Abstimmung der notwendigen Schnittstellen

- Unterstützung des AG bei Mietflächenübergaben von Erstvermietungen
- Identifikation von Optimierungspotentialen im Gebäudebetrieb während der Implementierungsphase und fehlender Informationen, Datenblättern, Materialien, etc.
- Gemeinsame Schlussbegehung vor Abnahme mit dem AG und Protokollierung noch offener Punkte
- Überprüfung der Zählerlisten

17.2. Übernahme der Dokumentation

Der AN hat im Rahmen der Übernahme die Dokumentation sowie die für seine Leistungserbringung relevanten Unterlagen zu prüfen. Übergabezeitpunkt und -form der Dokumentation sind mit dem AG abzustimmen.

Leistungen sind u.a.:

- Erstellung einer Übersicht der Dokumentation, welche Betriebsunterlagen vorliegen müssen und bestätigen des Erhalts
- Organisation der termingerechten Übergabe, soweit im Machtbereich des AN
- Einarbeitung in die Dokumentation:
 - Prüfung der gesamten Projektdokumentation und übergebenen Informationen zum Projekt auf Vollständigkeit, Detaillierungsgrad und fehlende Bereiche
 - Prüfung der gesamten Bestandsdokumentation auf Vollständigkeit und Richtigkeit (insbesondere Bedienungs- und Wartungsanleitungen, Ersatzteillisten, Bestandszeichnungen etc.)
- Verfolgung der termingerechten Übergabe von Unterlagen, Einfordern der Unterlagen bei dem abgelösten Leistungserbringer und bei weiteren Verantwortlichen
- Auflistung der fehlenden Dokumente, die zum Betrieb erforderlich sind, Priorisierung zur (Wieder-) Beschaffung / Erstellung, Übermittlung von Handlungsempfehlungen und Kostenindikation zur (Wieder-) Beschaffung / Erstellung je Dokument
- Übergabe einer Bestätigung an den AG, spätestens zum Ende der Startup-Phase, dass dem AN eine ausreichende Dokumentation übergeben wurde, damit dieser seinen Pflichten im Rahmen der Beauftragung vollumfänglich nachkommen kann
- Anlegen von Betriebstagebüchern gemäß Vorgabe des AG für prüfpflichtige Anlagen und Anlagenteile

Alle Tätigkeiten sind entsprechend zu protokollieren.

17.3. Übernahme der baulichen und technischen Anlagen sowie Flächen

Der AN hat im Rahmen der Übernahme des Betriebs, die Gebäude, Anlagen und Einrichtungen vom AG zu übernehmen, um zum Zeitpunkt des Leistungsbeginns allen Pflichten im Rahmen der Beauftragung vollumfänglich nachzukommen.

Wesentliche Leistungen sind:

- Übernahme der operativen Betreiberaufgaben für Gebäude, Anlagen und Einrichtungen des AG
- Feststellung und Bestätigung der Funktions- und Betriebsfähigkeit der technischen Anlagen
- Anlagenzustandsbeurteilung mit Zustandsklassifizierung der Anlagen gemäß VDMA 24176 (Kategorie 1-5)
- Erstellung einer Mängel- und Schadensliste inkl. Fotodokumentation mit Bewertung
- Priorisierung der Abarbeitung der Mängel (technisch und infrastrukturell)
- Durchführung der erforderlichen Betriebsleistungen für die Anlagen

- Übernahme der Daten je Anlage in das Instandhaltungsplanungssystem

Alle Tätigkeiten und Ergebnisse sind entsprechend zu protokollieren.

17.4. **Massenabgleich**

Die Massenangaben des AG sind vom AN zu überprüfen. Die tatsächlichen Massen sind vom AN innerhalb von 1 Monaten nach schriftlicher Beauftragung zu überprüfen und dem AG unaufgefordert vorzulegen. Im Rahmen des Massenabgleichs erfolgt eine Verortung der technischen Anlagen.

17.5. **Risikoanalyse, Notfallszenarien, Gefährdungsanalysen**

Wenn nicht bereits erfolgt, erstellt der AN eine Risikoanalyse unter Berücksichtigung der Schadensquelle, der Schadensobjekte, der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Auswirkung getrennt nach Personen- und Sachschäden. Für die aus der in Abstimmung mit dem AG ermittelten größten Risiken sind Gefährdungsanalysen mittels Checklisten zu erstellen bzw. Notfallszenarien für technische und bauliche Anlagen sowie Außenanlagen als Prozess darzustellen und folgende Maßnahmen abzuleiten:

- Vorsorgemaßnahmen zur Risikominimierung
- Vorschriften, Verordnungen, Richtlinien zur Risikominimierung
- Notfallmaßnahmen
- Rettungs- und Informationskette
- Geräte zur Gefahrenabwehr
- Notfallprozess

Enthalten sind in der Leistung die Risikoanalyse sowie die Beschreibung der sich aus den Risiken ergebenden Maßnahmen gemäß obiger Listung.

17.6. **Erstellung Objekthandbuch**

Die zur Einhaltung der Betreiberverantwortung erforderlichen Leistungen sind durch den AN in einem Objekthandbuch zu dokumentieren. Die Erstellung des Objekthandbuches erfolgt im Rahmen der Startup Phase und wird im laufenden Betrieb weiter gepflegt und fortgeschrieben (vgl. 1.5 Dokumentation). Dem entsprechend bildet das Objekthandbuch das Betreiberkonzept ab (vgl. 0.4 Betreiberkonzept).

Das Objekthandbuch enthält im Wesentlichen die folgenden Informationen:

Organisation des Objektbetriebs

In Form eines Organigramms werden alle am Objektbetrieb beteiligten Personen (AG und AN) abgebildet. Aus dem Organigramm sind Name (mit Bild), Funktion und Zuständigkeit, Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Personen und deren Stellvertreter ersichtlich. Weitere am Objektbetrieb beteiligte Firmen sind in einer Liste mit Kontaktdaten zusammengestellt.

Beschreibung der Abläufe im Betrieb

In Form von Ablaufdiagrammen werden alle wichtigen Prozesse im Gebäudebetrieb beschrieben, wie z.B. Störungsmeldung und -behebung, Ablauf von Instandsetzungsmaßnahmen und Verhalten in Notfällen, Angebotseinholung, Service- und Rufzentrale.

Betriebsrelevante Dokumente

Alle wichtigen Unterlagen, die im Laufe des Objektbetriebs anfallen, wie beispielsweise Betriebs- und Wartungsanweisungen, Verträge und Zusatzvereinbarungen etc. werden im Objekthandbuch gesammelt.

17.7. Implementierungsbegleiter bei Neubau

Der AN hat im Rahmen der Inbetriebnahme der Objekte bzw. bei der Übergabe der Mietflächen den AG in verschiedenen Belangen zu unterstützen. Der Mitarbeiter des AN muss für alle Mieter, sowie für den AG während der Inbetriebnahme des Objektes ständig erreichbar sein. In Notfällen muss der Mitarbeiter des AN oder sein Vertreter durch das Notfallmanagement bzw. Service- und Rufzentrale des AN erreichbar sein.

Die Qualifikation ist entsprechend des Kapitels 12 **Mieterbetreuung** vorzuhalten.

Wesentliche Leistungen sind u.a.:

- Unterstützung des AG bei der Übergabe der Mietflächen
- Ansprechpartner für Mieterbelange (Problemlösung für kleinere Notfälle, Weitervermittlung an die entsprechenden Ansprechpartnern des AG). Es werden keine Leistungen im überwiegenden Interesse des Mieters/Pächters erbracht bzw. der AN wird für den AG nicht im Verantwortungsbereich des Mieters/Pächters tätig.
- Schlüsselkoordination
- Rundgänge (u.a. sicherstellen, dass beim Einzug der Mieter, Übergabe des Mietobjektes keine Flucht- und Rettungswege versperrt sind)
- Sichtreinigung, Entfernen von herumliegenden Verpackungsmaterial (in den Aufgängen, Wegen, Zuewegen, etc.)
- Sicherstellen, dass Aufzüge und Treppenhäuser gesichert sind, sodass keine Schäden durch Möbel/Kisten/etc. entstehen und Nachbesserung bei Bedarf
- Schutz der Grünflächen mittels Absperrband

18. Explementierung

Als Explementierung wird die Phase um die Beendigung des Vertrags bezeichnet. Sie beinhaltet sowohl Leistungen, die vom Beginn der Explementierung bis zum Ende des Regelbetriebes (Vertragsende) dauert, sowie nachlaufend Leistungen, die nach Vertragsende noch durch den AN zu erbringen sind.

Genauso wie die Start-Up Phase muss die Explementierung im Sinne eines Projekts systematisch abgearbeitet werden, damit der Übergang eines neuen AN reibungslos erfolgen kann.

Termin- und Ressourcenplanung

Die im Rahmen einer Explementierung erforderlichen Aufgaben müssen analog zur Start-Up Phase systematisch geplant und abgearbeitet werden. Dies umfasst:

- Erstellung Terminplan für Explementierung
- Erstellung und Abgleich einer Liste nicht abgeschlossener Themen
- Planung erforderlicher Mitarbeiterkapazitäten des ausscheidenden AN, auch über das Ende des Regelbetriebes hinaus.

Vertragliche Pflichten bei Vertragsbeendigung

Vertraglich vereinbarte Verpflichtungen, die der AN eingegangen ist, müssen eingelöst werden. Erhaltene Gegenstände und Berechtigungen müssen zurückgegeben werden. Hierbei sind folgende Leistungen zu erbringen:

- Rückgabe von Materialien, Räumen, Schlüssel, Gerätschaften und Unterlagen
- Rückgabe von Vollmachtsurkunden, Fremdfirmenausweisen
- Information des AG über relevante Vorkommnisse, die nicht von den Dokumentationen erfasst sind
- Einarbeitung des nachfolgenden AN, Schulung von Nachfolgepersonal
- ggf. Verkauf des in den Vertragsobjekten genutzten Anlage- und Umlaufvermögen an den AG
- Rückgabe von Softwarelizenzen an den AG

Übergabe Daten und Dokumente

Der AN hat im Rahmen der Explementierung die vollständigen technischen Daten (Anlagen und Merkmale) und deren Dokumentation sowie alle weiteren Leistungsdaten (Flächen, Objekte) in digitaler bearbeitbarer Form zu übergeben.

Förmlicher Projektabschluss und Abschlussdokumentation

Zum Abschluss des Explementierungsprojekts soll eine Qualitätssicherung der abgearbeiteten Punkte erfolgen und diese Punkte dokumentiert werden:

- Qualitätssicherung der Übergaben
- Erstellen einer Abschlussdokumentation in Form eines von beiden Seiten zu unterzeichnendes Übergabeprotokoll