

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1)

Aktenzeichen: 2026-0150

Unterhaltsreinigung der Büroflächen ab 2027

9. Juli 2026

Inhalt

I. Vorbemerkung	3
II. Gegenstand der Ausschreibung	3
III. Beschreibung der zu vergebenen Leistungen	4
1. Allgemeine Objektbeschreibung	5
2. Leistungen des Auftragnehmers	5
2.1 Ergebnisorientierte Reinigung	5
2.2 Reinigungsbereiche und Sollzustände	6
2.3 Beschaffenheit der Arbeitsmittel	8
2.4 Zeitliche Ausführung	9
3. Qualitätsmessung und Kontrolle	9
3.1 Kontrollsystem	9
3.2 Qualitätsprüfung	9
3.3 Messmethoden	10
3.4 Reklamationsmanagement	10
3.5 Malus-Regelung	10
3.6 Organisation und Personal	10
3.7 Umwelt- und Nachhaltigkeitsanforderungen	10
3.8 Arbeitsschutz	10
3.9 Dokumentation und Reporting	11
IV. Anforderungen an den Auftragnehmer	11

I. Vorbemerkung

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bündelt als Dachverband die Expertise von 16 Verbraucherzentralen und mehr als 30 verbraucherpolitischen Verbänden - darunter über 2.000 Organisationen und sieben Millionen Einzelmitglieder - für einen starken Schutz der Verbraucher:innen in Deutschland. Der vzbv ist die Stimme der Verbraucher:innen – und damit eine entscheidende Kraft in der Politik. Wir wissen, was Verbraucher:innen bewegt und verschaffen ihnen Gehör bei Politik, Wirtschaft und Verwaltung. Strukturelle Missstände decken wir auf, benennen Verbraucherprobleme und entwickeln Lösungen. So tragen wir dazu bei, dass Märkte transparent und gerecht gestaltet werden.

II. Gegenstand der Ausschreibung

Die Ausschreibung für die Reinigung bzw. Glasreinigung der Büroflächen der Liegenschaften des vzbv wird in drei Losen ausgeschrieben.

Los 1

Unterhaltsreinigung vzbv

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

Los 2

Unterhaltsreinigung vzbv

Friedrichstraße 45

10969 Berlin

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0150

Los 3

Glas- und Fensterflächenreinigung vzbv

Rudi-Dutschke-Straße 17 / Friedrichstraße 45

10969 Berlin

Es kann sich sowohl auf eines der Lose als auch auf alle Lose beworben werden.

Zu Los 1 und Los 2:

Der Auftragnehmer (AN) übernimmt die **ergebnisorientierte Reinigung** der im Objektverzeichnis (Anlage 1a, 1b, 1c) aufgeführten Flächen.

Im Unterschied zur leistungsorientierten Reinigung schuldet der AN **keine bestimmten Stundenkontingente**, sondern die **nachweisbare Erreichung definierter Reinigungsqualitäten (Sollzustand)**. Die Reinigung erfolgt eigenverantwortlich durch den AN unter Einsatz geeigneter Verfahren, Mittel und Personal.

Zu Los 3:

Der AN übernimmt die bedarfsweise Glasflächenreinigung und Fensterreinigung an beiden Standorten des AG. (Siehe Anlage 1c). Der AG beauftragt bei Bedarf die Reinigung einzelner ausgewählter Fenster/ Glasflächen.

III. Beschreibung der zu vergebenen Leistungen

Die Unterhaltsreinigung der Büroflächen wird in zwei Losen ausgeschrieben. Die Dienstleistungen sollen sowohl in der Rudi-Dutschke-Straße (**LOS 1**) als auch am Standort im Bürokomplex Checkpoint Arkaden in der Friedrichstraße 45 (**LOS 2**) ab dem 01.01.2027 beginnen.

Reinigungsbeginn ist der 04.01.2027. In einem weiteren Los (**LOS 3**) wird die Glasflächen/Fensterreinigung für beide Standorte ausgeschrieben.

1. Allgemeine Objektbeschreibung

LOS 1 bezieht sich auf die Büroflächen des vzbv in der Liegenschaft Rudi-Dutschke-Straße 17 im Büro-Hochhauskomplex Rock-Tower. An diesem Standort verteilt sich die Reinigungsleistung auf fünf Etagen des Komplexes im angrenzenden Flachbau und der dazugehörigen Pillbox. Die **Gesamtreinigungsfläche** für diesen Standort beträgt ca. **4200m²**.

LOS 2 bezieht sich auf die Liegenschaft in der Friedrichstraße 45 in den Checkpoint Arkaden im dritten und vierten Obergeschoss. Die Reinigungsfläche für diesen Standort beläuft sich auf ca. **1300m²**, verteilt auf das 3. Und das 4.OG.

LOS 3 beinhaltet die Fenster- und Glasflächenreinigung für beide Standorte. Die zu reinigende Fensterfläche beläuft sich auf 265 Fenster in der Rudi-Dutschke-Straße mit einer Fläche von ca. 500m² und 150 Fenster in der Friedrichstraße mit einer Fläche von ca. 320m²

Die detaillierten Raumphläne mit genauen Angaben zu den Quadratmeterflächen für beide Liegenschaften sind den Vergabeunterlagen beigelegt (Raumbuch Anlage 1b, Grundrisse Anlage 1c). Geringfügige Abweichungen bzgl. der dort angegebenen Daten bleiben vorbehalten. Die Reinigung ist entsprechend des beigelegten Flächenverzeichnis (Anlage 1a) und den gültigen Richtlinien für das Gebäudereiniger-Handwerk durchzuführen.

2. Leistungen des Auftragnehmers

2.1 Ergebnisorientierte Reinigung

Die Unterhaltsreinigung erfolgt ergebnisorientiert.

Ziel ist eine dauerhafte Sicherstellung definierter Qualitätsniveaus in allen Bereichen der Objekte.

Die Leistung gilt als vertragsgemäß erbracht, wenn:

- die vereinbarten Qualitätsstufen erreicht sind,
- keine wesentlichen Mängel vorliegen,
- die Reinigungszustände im Rahmen der Qualitätskontrolle bestätigt werden.

2.1.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang umfasst insbesondere:

Unterhaltsreinigung

Regelmäßige Reinigung von Büro- und Besprechungsräume, Verkehrsflächen (Flure, Treppenhäuser), Sanitärbereiche, Küchen / Teeküchen, Nebenflächen (Aufzüge etc.)

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0150

- Bodenreinigung (trocken/feucht/nass je nach Belag)
- Reinigung von Oberflächen und Mobiliar
- Sanitärreinigung inkl. Desinfektion
- Entleerung und Reinigung von Abfallbehältern
- Nachfüllen von Verbrauchsmaterialien
- Entfernung aller haftenden und losen Verschmutzungen (z. B. Staub, Flecken, Straßenschmutz)
- In den Wintermonaten die Böden von Rollsplit, ggf. Rückstände von Schneematsch entfernen

Glasreinigung (LOS 3)

Die bedarfsweise vom AG beauftragte Reinigung ausgewählter Glas- und Fensterflächen innen und /oder außen.

- Schlierenfreie, streifenfreie Reinigung
- Keine sichtbaren Verschmutzungen bei Tageslicht
- Einhaltung eines dauerhaft sauberen Gesamtzustands
- Die Durchführung der Fensterreinigung erfolgt innerhalb von vier Wochen nach Beauftragung. Die konkrete Terminplanung erfolgt in enger Abstimmung zwischen AG und AN.

2.2 Reinigungsbereiche und Sollzustände

Auszug Flächenverzeichnis (Anlage 1a)

Bereiche		Qualitätsstufen
Büro- und Verwaltungsräume	Arbeitsplätze, Meetingräume	B
Gemeinschaftsküchen	Lounge & Teeküchen	B
Sanitäranlagen	WC, Waschbecken	A
Verkehrsfläche	Flure	B
Verkehrsfläche	Treppenhäuser	C

Qualitätsstufe A – Hygienische Sauberkeit

- Keimreduzierte Reinigung

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) 2026-0150

- Keine Rückstände, Schlieren oder Gerüche
- Desinfektionsleistung gemäß Standards des Reinigungshandwerks

Qualitätsstufe B – Sichtsauberkeit

- Keine sichtbaren Verschmutzungen bei normaler Betrachtung (Stehposition, Tageslicht)
- Staub, Flecken und Abfall entfernt
- Gleichmäßiges Erscheinungsbild

Qualitätsstufe C – Grundsauberkeit

- Keine groben Verschmutzungen
- Staubablagerungen geringfügig zulässig
- Keine hygienischen Anforderungen

Böden

- frei von Staub, Schmutz, Flecken, Rollsplit – insbesondere in den Wintermonaten
- keine sichtbaren Laufspuren
- keine klebenden Rückstände

Oberflächen

- staubfrei
- keine Fingerabdrücke oder Flecken, Essensreste
- gleichmäßige Optik

Sanitärbereiche

- hygienisch sauber
- keine Kalk-, Urin- oder Seifenreste
- kein unangenehmer Geruch

Abfallbereiche

- vollständig entleert, nach Wertstoffen getrennt
- keine Überfüllung
- sauberer Behälterzustand

Diese Zustände sind **arbeitstäglich von Montag bis Freitag sicherzustellen**, unabhängig von der tatsächlichen Reinigungsfrequenz. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.

2.3 Beschaffenheit der Arbeitsmittel

- Alle erforderlichen Arbeitsmittel und Verbrauchsmaterialien für die Gebäudereinigung (Reinigungsmaschinen und -geräte, Reinigungs- und Pflegematerialien und Arbeitsschutzkleidung sowie die entsprechenden Müllbeutel für die Abfallbehälter) stellt der Auftragnehmer.
- Die verwendeten Arbeitsmittel müssen geeignet sein, Pflege und Werterhaltung der zu reinigende Objekte zu gewährleisten. Maschinen und Geräte müssen den anerkannten Regeln der Technik entsprechen und müssen mit dem CE-Zeichen und VDE/GS-Zeichen versehen sein. Es dürfen nur Mittel verwendet werden, die in den gültigen Listen der Deutschen Gesellschaft für Hygiene und Mikrobiologie für den jeweiligen Verwendungsbereich aufgeführt sind. Es sollen nur umweltfreundliche /-schonende Produkte, die eine Zertifizierung aufweisen (Blauer Engel oder vergleichbar) verwendet werden.
- Auf keinen Fall dürfen Arbeitsmittel verwendet werden, die Schäden an Einrichtungsgegenständen und Bauteilen verursachen sowie Personen bzw. deren Gesundheit gefährden können. Die Beachtung und Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Anforderungen einschließlich der Sicherheits- und Unfallverhütungsvorschriften liegen in der Verantwortung des Auftragnehmers.
- Soweit für den jeweiligen Reinigungszweck erhältlich, sind Reinigungsmittel in Mehrwegkanistern zu beschaffen und zu verwenden. Sind Mehrwegkanister nicht erhältlich, ist Nachfüllpackungen der Vorzug zu geben. Allzweckreiniger, flüssige Sanitär und Fußbodenreiniger sind als Konzentrate zu beschaffen und zu verwenden.
- Restmüll, Altpapier, Altglas welche bereits in den Büros getrennt werden, sind getrennt einzusammeln und die Abfälle gemäß den entsprechenden Abfallarten in die dafür vorgesehenen Behälter zu bringen:

- Kehrrecht (Restmüll):	Restmülltonne/-mulde
- Altpapier:	Papiertonne
- wiederverwertbare Abfälle:	Wertstoffbehälter (gelb)

- Reinigungs- und Pflegemittelreste sind stets fachmännisch unter Beachtung der insoweit geltenden Rechtsvorschriften, insbesondere dem Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG), durch den Auftragnehmer zu entsorgen.

2.4 Zeitliche Ausführung

a) Die Reinigungsarbeiten werden grundsätzlich zwischen Montag und Freitag durchgeführt (außer an gesetzlichen Feiertagen), und zwar in der Zeit von 16.00 Uhr bis 08.00 Uhr. Der Arbeitsablauf des Auftraggebers soll durch die Reinigung des Auftragnehmers nach Möglichkeit geringstmöglich gestört werden.

b) Nur mit Zustimmung des Auftraggebers können im gegenseitigen Einvernehmen Veränderungen der Reinigungszeiten vereinbart werden. Soweit es die innerdienstlichen Belange zulassen, wird der Auftraggeber die Interessen des Auftragnehmers berücksichtigen.

c) Der Auftraggeber kann den Nachweis über die jeweilige Anzahl der eingesetzten Arbeitskräfte und deren Einsatzzeit verlangen.

3. Qualitätsmessung und Kontrolle

3.1 Kontrollsystem

Die Qualitätskontrolle erfolgt einerseits durch Stichprobenkontrollen (AG), aber **hauptsächlich in Eigenkontrollen des AN**. Eine Dokumentation in digitaler oder schriftlicher Form wird durch den AN angefertigt und dem AG selbstständig zur Verfügung gestellt.

3.2 Qualitätsprüfung

Bewertung	Beschreibung
1 = sehr gut	vollständig mängelfrei
2 = gut	minimale, kaum sichtbare Abweichungen
3 = ausreichend	sichtbare, aber tolerierbare Mängel
4 = mangelhaft	deutliche Mängel
5 = ungenügend	erhebliche Beeinträchtigungen

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0150

Ziel: Durchschnitt $\leq 2,5$ **3.3 Messmethoden**

Sichtkontrolle (ggf. Fotodokumentation) und Checklistenbasierte Bewertung

3.4 Reklamationsmanagement

- Meldung von Mängeln durch AG
- Reaktionszeit: max. 24 Stunden
- Nachbesserung kostenfrei
- Dokumentation der Maßnahmen

3.5 Malus-Regelung

Wiederholte Qualitätsunterschreitung oder nicht fristgerechte Mängelbeseitigungen führen zu Abzügen bei Rechnungsstellung. Dabei gelten folgende Abzugsregelungen: pro Tag Qualitätsunterschreitung oder nicht beseitigtem Mangel, wird dieser Tag der Monatsrechnung abgezogen.

Wird beispielsweise in einem Monat mit 20 Arbeitstagen an einem Tag nicht gereinigt, wird der Anteil von 1/20 von der monatlichen Rechnungssumme abgezogen.

3.6 Organisation und Personal

Der AN stellt sicher:

- Einsatz von geschultem Fachpersonal und qualifiziertem Personal (insbesondere im Umgang mit der Ergebnisorientierten Reinigung)
- Objektleitung als Ansprechpartner (Begehungstermine vor Ort mit AG und AN)
- ausreichende Personalverfügbarkeit

3.7 Umwelt- und Nachhaltigkeitsanforderungen

- Einsatz umweltfreundlicher Reinigungsmittel (z. B. Blauer Engel)
- sparsamer Ressourceneinsatz
- Vermeidung von Einwegmaterialien, Verwendung von Konzentraten und Mehrwegsystemen
- Einhaltung einschlägiger Umweltstandards, sparsamer Ressourceneinsatz

3.8 Arbeitsschutz

- Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften
- sichere Lagerung von Reinigungsmitteln durch den AG in Zusammenarbeit mit dem AN

3.9 Dokumentation und Reporting

Der AN stellt regelmäßig bereit:

- Qualitätsberichte
- Nachweise über Kontrollen
- Dokumentation von Mängeln und Maßnahmen

IV. Anforderungen an den Auftragnehmer

(a) Bereitstellung von Verbrauchsmaterial

Verbrauchsmaterial, d.h. Papierhandtücher zur Bestückung des Papiertuchspenders in den Sanitärräumen und Küche, Toilettenpapier und Hygienebeutel zur täglichen Versorgung in den Sanitärräumen werden vom Auftraggeber bezogen. Flüssigseife zum Nachfüllen in den Seifenspendern, Abfallbeutel für die Büro-, Küchen, Seminar und Sanitärräume, werden vom Auftragnehmer bezogen.

(b) Personal

Für die Ausführung der Reinigungsdienstleistung wird seitens des Auftragnehmers ausschließlich fachkundiges, geschultes und zuverlässiges Personal eingesetzt. Der Auftragnehmer hat mit Beginn der Leistung einen detaillierten Arbeits- und Reinigungsplan zu erstellen. Vor Beginn der Leistung erfolgt eine Begehung mit Auftragnehmer und Auftraggeber.

Es muss daraus für den Auftraggeber ersichtlich sein, welche Reinigungsarbeiten von wem, wann und wo auszuführen sind. Der Plan soll dem Mitarbeiter als Arbeitsanweisung dienen und die Transparenz beim Auftraggeber erhöhen. Der Plan und die genauen Reinigungszeiten, sind vor der ersten Arbeitsaufnahme mit dem Auftraggeber abzustimmen.

(c) Qualitätssicherung und Reinigungskonzept

Der Auftragnehmer verfügt über ein geeignetes Qualitätsmanagementsystem durch welches die Qualitätssicherung der Ergebnisorientierten Unterhaltsreinigung in den Objekten gewährleistet wird. Dieses soll neben den anbieterseitigen Nachweisen von Qualitätskontrollen (bspw.: Dokumentation der Reinigung, Häufigkeit der Qualitätskontrollen) auch mindestens 2 Vorarbeiter-/Objektleiter-Stunden pro Monat beinhalten. Zusätzlich soll im Rahmen einer zufriedenstellenden Reinigungsleistung ein geeignetes anbieterseitiges Beschwerdemanagement vorliegen. Insbesondere nachfolgende Punkte sollen erläutert werden:

Leistungsbeschreibung

(Anlage 1) AZ: 2026-0150

- Wie erreichen Beschwerden des AN den AG (formlose Beschwerden per Mail sind nicht ausreichend)
- Wie erhält der AG eine Empfangsbestätigung über die eingereichte Beschwerde?
- Wie stellt AN sicher, dass die Beschwerden das Reinigungspersonal erreichen?

Das geforderte Qualitätsmanagement soll dem Angebot, in Form eines Konzeptes, beigelegt werden. Weiterer Inhalt des Konzeptes soll die Darlegung sein, wie eine effiziente Reinigung im Kontext nicht genutzter Büroräume (bspw. durch die Möglichkeit des Mobilen Arbeitens) erreicht werden soll.