Leistungsbeschreibung

mit Leistungsanforderungen, Hinweisen und Informationen für die Leistungsausführung

für die Wäschereidienstleistungen für die Auftraggeber BG Klinikum Bergmannstrost Halle gGmbH,

BG Kliniken Catering und Services gGmbH und

BG Kliniken Reinigung Nord gGmbH

Beschaffungsstelle

BG Klinikum Bergmannstrost Halle gGmbH
Ressort Infrastruktur
Merseburger Straße 165

06112 Halle

Aktenzeichen

167-25 (200) Textile Vollversorgung HAL

Inhaltsverzeichnis

I. PRÄAMBEL ... 3

II. HINWEISE UND INFORMATIONEN FÜR DIE LEISTUNGSAUSFÜHRUNG ... 5

1. Ausgangslage und Zielbild ... 5
2. Gegenstand des Auftrags ... 5
3. Liefer- und Abholrhythmus ... 6
4. Geltungsbereich und Leistungsorte ... 7
5. Allgemeine Leistungsanforderungen ... 10
6. Wäscheaufbereitung ... 12
7. Sicherstellung der Versorgung ... 13
8. Hygiene, Arbeitsschutz und Qualitätsmanagement ... 13

III. IMPLEMENTIERUNGSPHASE ... 15

1. Grundsatz, Zeitraum und Leistungsstand ... 15
2. Projektorganisation und Implementierungsplan ... 15
3. Bestandsaufnahme und Erhebung der Konfektionsgrößen ... 16
4. Bestände und Mengen: Begriffe, Festlegung und Fortschreibung ... 16
5. Vorbereitung der Prozesse und Systeme ... 18
6. Produktvorstellung, Erstausstattung und Bereitstellung der Logistikmittel ... 19
7. Meilensteine ... 20
8. Mitwirkung des Auftraggebers und Umgang mit Verzögerungen ... 21
9. Datenverarbeitung ... 21

IV. LEISTUNGSBESCHREIBUNG ... 23

1. Artikelgruppe 1: Berufswäsche als Mietwäsche ... 23
1.1 Beschreibung der Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten ... 24
2. Artikelgruppe 2: Flachwäsche als Mietwäsche ... 24
3. Artikelgruppe 3: Lohnwäsche ... 27
4. Vor-Ort-Betreuung / Versorgungsassistenz ... 28
4.1 Übersicht aktueller Organisations- und Logistikmittel ... 30

V. QUALITÄTS- UND UMWELTMANAGEMENT ... 32

1. Reklamationswäsche ... 32
2. Reklamationen, Eskalation und Service Level ... 33
3. Berichtswesen, Auswertungen und Textilcontrolling ... 34
4. Kennzeichnung, IT-Systeme und Datenmanagement ... 35
5. Nachhaltigkeit ... 36

I. Präambel

Das BG Klinikum Bergmannstrost Halle ist ein Klinikum mit akutstationären, rehabilitativen und ambulanten Versorgungsstrukturen. Die textile Versorgung ist ein versorgungskritischer Unterstützungsprozess mit unmittelbarer Relevanz für Patientenversorgung, Infektionsprävention, Arbeitsschutz, Betriebsabläufe und Wirtschaftlichkeit.

Auftraggeber im Sinne dieser Leistungsbeschreibung sind die BG Klinikum Bergmannstrost Halle gGmbH (Auftraggeber zu 1.), die BG Kliniken Catering und Services gGmbH (Auftraggeber zu 2.) und die BG Kliniken Reinigung Nord gGmbH (Auftraggeber zu 3.). Jeder Auftraggeber bezieht die Leistung im eigenen Namen und für eigene Rechnung; die Abrechnung erfolgt getrennt je Gesellschaft nach den jeweils bezogenen Leistungen und kostenstellenbezogen (Ziffer III.5). Wird der Auftraggeber in dieser Leistungsbeschreibung ohne Zusatz genannt, sind alle drei Gesellschaften gemeint.

Der Auftraggeber versorgt seine Organisationseinheiten bislang im Bereich der Berufsbekleidung überwiegend mit personalisierter bzw. trägerbezogener Wäsche. Künftig soll die Versorgung der Berufsbekleidung grundsätzlich auf ein größenbezogenes Poolwäschesystem umgestellt werden. Diese Umstellung ist integraler Bestandteil des vertragsgegenständlichen Leistungsbildes. Der Auftragnehmer hat dies in der Implementierungsphase fachlich, organisatorisch, logistisch und kommunikativ so zu planen und umzusetzen, dass ab Lieferbeginn eine vertragsgemäße Wäscheversorgung sichergestellt ist.

Die Umstellung auf Poolwäsche dient insbesondere der Standardisierung, der Reduzierung unnötiger Umlaufbestände, der verbesserten Verfügbarkeit, der Verringerung von Such-, Sortier- und Schranklogistikaufwänden sowie der Erhöhung der Flexibilität bei Personalwechseln, Schichtbetrieb, Einarbeitung, Vertretungen und kurzfristigen Personalbedarfen.

Von der Umstellung auf Poolwäsche ausgenommen sind die gruppenbezogen versorgten Gruppen Rettungsdienst und Handwerk. Für die Gruppe Handwerk behält sich der Auftraggeber vor, die Versorgung während der Vertragslaufzeit ebenfalls auf größenbezogene Poolwäsche umzustellen; die vereinbarten Einheitspreise bleiben hiervon unberührt. Die Berufskleidung der Gruppe Rettungsdienst steht im Eigentum des Auftraggebers. Sie wird weiterhin gruppenbezogen als Lohnwäsche (Artikelgruppe 3) aufbereitet. Ein Anspruch des Auftragnehmers auf Beibehaltung des bisherigen gruppenbezogenen Systems besteht nicht.

Diese Leistungsbeschreibung definiert den fachlichen und organisatorischen Mindeststandard für die Wäschereidienstleistungen im BG Klinikum Bergmannstrost Halle. Sie ist so zu verstehen, dass der Auftragnehmer sämtliche Leistungen vollständig, bedarfsdeckend, hygienisch einwandfrei, termingerecht, wirtschaftlich und ohne Unterbrechung des Klinikbetriebs zu erbringen hat.

Mengenangaben, Mitarbeiterzahlen, Umlaufmengen, Lieferstellenzahlen und vergleichbare Volumendaten sind - soweit nicht ausdrücklich anders geregelt - Prognose- und Kalkulationswerte. Sie begründen weder einen Mindestabruf noch einen Höchstabruf. Maßgeblich ist der tatsächliche Bedarf des Auftraggebers im laufenden Klinikbetrieb. Die zugrunde liegenden Volumendaten ergeben sich aus dem Preis- und Kalkulationsblatt; die Lieferstellen und ihre Anzahl ergeben sich aus dem Lieferstellenverzeichnis (Ziffer II.4).

II. Hinweise und Informationen für die Leistungsausführung

1. Ausgangslage und Zielbild

Aspekt	Ist-Zustand (aktuell vor Vertragsbeginn)	Ziel-Zustand / Anforderung an den Auftragnehmer (Leistung ab Vertragsbeginn)
Berufsbekleidung	Überwiegend personalisiert bzw. trägerbezogen	Grundsätzlich größenbezogene Poolwäsche; Ausnahmen nur nach Vorgabe des Auftraggebers
Verteilung	Stark personenbezogene Zuordnung und manuelle Einzelprozesse	Standardisierte, bedarfsorientierte Ver- und Entsorgung an definierten Ausgabepunkten / Lieferstellen (Lieferstellenverzeichnis, Ziffer II.4)
Datenhaltung	Teilweise personenbezogene Prozesse	Datensparsame Prozessgestaltung; personenbezogene Daten nur, soweit für Übergang, Sondergrößen oder Ausnahmefälle erforderlich
Versorgungs-sicherheit	Abhängig von individuellen Zuordnungen	Hohe Verfügbarkeit durch definierte Sollbestände (Ziffer III.4), Reservekonzept und Vor-Ort-Betreuung

2. Gegenstand des Auftrags

Gegenstand des Auftrags ist die umfassende textile Versorgung des Auftraggebers einschließlich Gestellung von Mietwäsche, Abholung, Reinigung bzw. Aufbereitung, Desinfektion, Qualitätskontrolle, erforderlicher Instandsetzung, Rücklieferung, des vollständigen innerklinischen Transports (Hol- und Bringedienst von und zu den Lieferstellen), lieferstellenbezogener Verteilung, Vor-Ort-Betreuung, Bestandssteuerung, Reklamationsbearbeitung, Dokumentation und laufender Optimierung.

Die Leistungen gliedern sich in drei Artikelgruppen. Der Leistungsumfang nach Absatz 1, insbesondere Abholung, Aufbereitung, Lieferung und lieferstellenbezogene Verteilung, gilt für alle drei Artikelgruppen gleichermaßen:

- Artikelgruppe 1
  Berufswäsche als Mietwäsche
  Textilien im Eigentum des Auftragnehmers, die dem Auftraggeber für die Vertragsdauer in gebrauchsfähigem Zustand zur Verfügung gestellt werden. Die Versorgung erfolgt grundsätzlich als Poolwäsche, also größenbezogen und ohne

dauerhafte Zuordnung zu einzelnen Personen, mit definierten Ausgabepunkten und Rücknahmeprozessen.

- Artikelgruppe 2
  Flachwäsche als Mietwäsche
  Ebenfalls Textilien im Eigentum des Auftragnehmers, die dem Auftraggeber für die Vertragsdauer zur Verfügung gestellt werden.
- Artikelgruppe 3
  Lohnwäsche
  Artikel im Eigentum des Auftraggebers oder der Mitarbeitenden, die der Auftragnehmer sachgemäß aufbereitet.

Die Leistung ist als ganzheitliches Versorgungssystem geschuldet. Alle für eine funktionierende Versorgung erforderlichen Neben-, Hilfs- und Zusatzleistungen sind mit umfasst, auch wenn sie nicht an jeder Stelle ausdrücklich benannt sind, jedoch nach dem Stand von Technik, Hygiene, Arbeitsschutz und ordnungsgemäßer Leistungserbringung notwendig sind.

Das Preis- und Kalkulationsblatt gliedert diese Artikelgruppen weiter auf: Artikelgruppe 1 in die Gruppen 1a bis 1d, Artikelgruppe 2 in die Gruppen 2a bis 2c; die Artikelgruppe 3 entspricht der dortigen Gruppe 3. Die Leistungsgruppen 4 und 5 des Preis- und Kalkulationsblatts erfassen Sonderleistungen und mengenunabhängige Pauschalen, die allen Artikelgruppen gemeinsam zugeordnet sind. Die vollständige Zuordnung ergibt sich aus der Übersicht „Aufbau des Dokuments“ auf dem Deckblatt des Preis- und Kalkulationsblatts.

3. Liefer- und Abholrhythmus

Die Anlieferung von Sauberwäsche sowie die Abholung von Schmutzwäsche erfolgen Montag bis Freitag. Die je Lieferstelle vorgesehenen Liefertage ergeben sich aus dem Lieferstellenverzeichnis (Ziffer II.4).

Die Versorgung ist an allen Kalendertagen sicherzustellen. Der Regelturnus für Anlieferung und Abholung ist Montag bis Freitag. An Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen entfallen Anlieferung und Abholung, soweit die Versorgung trotzdem sichergestellt ist. Die Versorgung wird, soweit möglich, durch entsprechend erhöhte Liefer- und Abholmengen am jeweils vorhergehenden bzw. nachfolgenden Liefertag sowie erforderlichenfalls durch Sonderfahrten sichergestellt.

Sofern jedoch aufgrund von Wochenend- und/oder Feiertagen mehr als zwei aufeinanderfolgende Tage lieferfrei wären, hat der Auftragnehmer innerhalb des betreffenden Zeitraums mindestens eine zusätzliche Ausgleichsfahrt durchzuführen, so

dass maximal zwei aufeinanderfolgende Tage lieferfrei sind. Die Ausgleichsfahrt umfasst sowohl die Anlieferung von Sauberwäsche als auch die Übernahme der angefallenen Schmutzwäsche an den jeweiligen Lieferstellen. Sämtliche nach diesem Absatz erforderlichen Ausgleichsfahrten sind mit der vertraglich vereinbarten Vergütung abgegolten. Als Feiertage im Sinne dieser Leistungsbeschreibung gelten die gesetzlichen landeseinheitlichen Feiertage des Landes Sachsen-Anhalt. Arbeitstage im Sinne dieser Leistungsbeschreibung sind Montag bis Freitag mit Ausnahme dieser Feiertage.

Der Auftragnehmer hat Bedarfsschwankungen bis zu 20 % über den im Preis- und Kalkulationsblatt ausgewiesenen Jahresmengen jederzeit ohne Versorgungsbruch und ohne gesonderte Vergütung abzudecken. Bei darüberhinausgehenden außergewöhnlichen Verbrauchsspitzen, insbesondere bei Katastrophen-, Epidemie- oder Pandemielagen, gelten die Regelungen zur Sicherstellung der Versorgung nach Ziffer II.7 sowie zu unvorhergesehenen Verbrauchsspitzen nach Ziffer IV.2.

4. Geltungsbereich und Leistungsorte

Die Leistung ist an sämtlichen im Lieferstellenverzeichnis (Ziffer II.4) aufgeführten Standorten und Lieferstellen zu erbringen. Lieferstelle ist jede Anliefer- und Abholstelle innerhalb eines Standortes, an der Sauberwäsche bereitgestellt und Schmutzwäsche übernommen wird; eine Lieferstelle kann einen oder mehrere Ausgabepunkte umfassen.

Maßgeblich für Art und Lage der Leistungsorte ist das nachstehende Lieferstellenverzeichnis (Ziffer II.4).

Die Leistung wird an den folgenden drei Standorten erbracht: (1) BG Klinikum Bergmannstrost Halle, Merseburger Str. 165, 06112 Halle (Saale); (2) Gästehaus Reha I, Roßbachstraße 32, 33, 34 und 35, 06112 Halle (Saale); (3) Gästehaus Reha II, Am Bergmannstrost 1 und 2, 06112 Halle (Saale). Innerhalb dieser Standorte verteilt sich die Versorgung auf die nachstehend aufgeführten Lieferstellen. Die Angaben zu Liefertagen und Logistikmitteln (Schmutzwäschesammler) sind Schätzwerte auf Basis des Bestands und Erfahrungswerten und können vom Auftraggeber während der Vertragslaufzeit angepasst werden.

Lfd. Nr.	Lieferstellen-Bezeichnung	Bauteil / Geschoss	Raum Ver-sorgung	Raum Ent-sorgung	Liefertage					Schmutz-wäschesammler		
					Mo	Di	Mi	Do	Fr	1-fach	2-fach	3-fach
Stationen												
1	AC/PC	D 1	D 161	D 105	1		1		1	8	10	

Lfd. Nr.	Lieferstellen-Bezeichnung	Bauteil / Geschoss	Raum Ver-sorgung	Raum Ent-sorgung	Liefertage					Schmutz-wäschesammler		
					Mo	Di	Mi	Do	Fr	1-fach	2-fach	3-fach
2	Frühreha 1	H 2	H 251	H 254	1		1		1	2	7	
3	Frühreha 2	H 2	H 206	H 201	1	1	1	1	1	3	10	
4	Frühreha 3	F 1	F 161	F 105	1		1		1	3	7	
5	IN 1	D 3	D 361	D 305		1		1	1	4	5	
6	NC 1	B 2	B 261	B 205		1		1	1	5	5	1
7	NE 1	B 1	B 161	B 105	1	1	1	1	1	1	6	
8	KR 1	L 2	L 238	L 221	1		1		1		6	
9	RM 1	A 1	A 101	A 148	1		1		1	4	8	
10	RM 2	C 1	C 101	C 148	1		1		1	2	7	
11	RM 3	E 1	E 101	E 148	1		1		1	6	5	
12	UC 1	D 2	D 261	D 205	1	1	1	1	1	3	8	
13	UC 2	F 2	F 261	F 205	1	1	1	1	1	4	7	
14	UC 3	B 3	B 361	B 305	1	1	1	1	1	5	15	
15	BVZ	E 0	vor E 001	E 051	1	1	1	1	1	7	29	
16	ITS	A 2	A 248	A 207	1	1	1	1	1	25	21	
17	Damen-Schleuse ITS	A 2			1	1	1	1	1		1	
18	Herren-Schleuse ITS	A 2			1	1	1	1	1		1	
19	IMC	L 2	L 238	L 221	1	1	1	1	1	2	5	
20	Schmerzstation BT L	L 1					1			2		
21	Schmerzstation BT D	D 0					1			2		
22	KSR	D 3	D 361	D 305	1		1			2	1	
Operieren												
23	Altbau-OP	H 1	vor H 115	H 115	1	1	1	1	1	12	9	
24	Zentral-OP C	C 2	vor C 246	C 246	1	1	1	1	1	25	8	
25	Damen-Schleuse OP C	C 2			1	1	1	1	1		1	
26	Herren-Schleuse OP C	C 2			1	1	1	1	1		1	
27	Zentral-OP E	E 2	vor E 251	E 246	1	1	1	1	1	25	7	
28	Damen-Schleuse OP E	E 2			1	1	1	1	1		1	
29	Herren-Schleuse OP E	E 2			1	1	1	1	1		1	
30	Zentralsterilisation	C 2	C 261			1			1	4	7	

Lfd. Nr.	Lieferstellen-Bezeichnung	Bauteil / Geschoss	Raum Ver-sorgung	Raum Ent-sorgung	Liefertage					Schmutz-wäschesammler		
					Mo	Di	Mi	Do	Fr	1-fach	2-fach	3-fach
31	Ambulantes Operieren	H 1							1		2	
Funktionsbereiche												
32	Funktionsdiagnostik	A 0	C 035					1		2	2	
33	Röntgendiagnostik	A 0	A 060 a					1		6	4	3
34	Notaufnahme	C 0	vor NFA	C 068	1		1		1	5	10	2
35	Neuro-Urologie	H 1	vor H 170			1			1	2	3	
36	Zentrallabor	L 0	L 015			1		1		2		
37	Schmerzzentrum	D 0	D 060				1			1		
Therapie												
38	Ergotherapie	B U	BU 58			1		1			1	
39	Krankengymnastik	F U	DU 58					1			2	
40	Physikalische Therapie	D U				1		1			2	
41	Sporthalle	G						1			1	
Sonstige												
42	Wäschezentrale	A U	A U40		1	1	1	1	1		4	
43	Bettenaufbereitung	A U	A U13		1	1	1	1	1	3	5	1
44	Gondelraum	C 0			1		1		1		1	
45	Bereitschaftszimmer	H 1	Flur Süd		1						3	
46	Bereitschaftszimmer	L 1					1				1	
47	Gästehaus Reha I	1)	1)				1				6	
48	Gästehaus Reha II	2)	2)					1				
49	Reha Schmerzstation	L 1	L 142				1				1	
50	Charlottencenter	3)	3)		1	1	1	1	1			
51	Thüringer Bahnhof	4)	4)		1	1	1	1	1			
52	MVZ	5)	5)		1	1	1	1	1			
53	Personalumkleiden (Wäsche-ausgabeautomaten)	div.	div.		1	1	1	1	1	8		

1) Gästehaus Reha I – Roßbachstraße 32–35. 2) Gästehaus Reha II – Am Bergmannstrost 1–2. 3) Auslieferung durch internen Ausgabepunkt, Logistik zur Außenstelle erfolgt

hausintern. 4) In Planung: Auslieferung durch internen Ausgabepunkt, Logistik zur Außenstelle erfolgt hausintern. 5) Auslieferung durch internen Ausgabepunkt, Logistik zur Außenstelle erfolgt hausintern.

Erstausstattung: Die Erstausstattung sämtlicher Lieferstellen und Berufskleidungsträger mit Wäsche ist zum Vertragsbeginn zwingend mit neuwertigen Textilien zu erbringen. Eine Übernahme von Textilien aus dem Bestand des bisherigen Auftragnehmers (Altübernahme) findet nicht statt. Eine Erstausstattung mit gebrauchten, vorab aufbereiteten oder aus anderen Vertragsverhältnissen stammenden Textilien ist ausgeschlossen. Die erforderliche Erst- und Folgeinvestition ist mit den im Preis- und Kalkulationsblatt vereinbarten Einheitspreisen abgegolten; eine gesonderte Vergütung findet nicht statt.

Der Auftragnehmer hat die in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen dokumentierten objektspezifischen Gegebenheiten in seiner Leistungsorganisation zu berücksichtigen, insbesondere die Lieferstellen einschließlich ihrer Ver- und Entsorgungsräume (Ziffer II.4), den für die Wäschereserve bereitgestellten Raum, die Servicezeiten der Vor-Ort-Betreuung (Ziffer IV.4) sowie die Anforderungen an die Schwarz-Weiß-Trennung (Ziffer II.8).

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer am Standort BG Klinikum Bergmannstrost einen Raum zur Verfügung, in dem dieser die Wäschereserve nach Ziffer III.4 vorhält.

Änderungen des Leistungsortes oder des Leistungsumfangs, insbesondere aufgrund von Umstrukturierungen, Neubauten, Umbauten, Stationsverlagerungen, Leistungsverdichtungen, Krisenlagen oder organisatorischen Anpassungen des Auftraggebers, führen nicht zu Anpassungen der Preise oder Reaktionsfristen, soweit die Änderungen dem in einem Klinikbetrieb üblichen Umfang entsprechen.

5. Allgemeine Leistungsanforderungen

- Der Auftragnehmer hat die Versorgung ganzjährig an allen Kalendertagen sicherzustellen; Anlieferung und Abholung erfolgen nach Maßgabe der Ziffer II.3.
- Saubere und schmutzige Wäsche sind während Sammlung, Transport, Lagerung, Aufbereitung, Verteilung und Zwischenlagerung strikt getrennt zu halten.
- Alle gelieferten Artikel müssen gebrauchsfertig, hygienisch einwandfrei, trocken, sortenrein, nach Vorgabe gefaltet bzw. gelegt und frei von Schäden, Restverschmutzungen, Fremdtextilien, Fremdkörpern, Gerüchen und Mängeln sein.
- Der Auftragnehmer stellt alle erforderlichen Organisationsmittel, insbesondere Rollcontainer, Gitterwagen, Schmutzwäschesammler, Wäschesäcke einschließlich PE-Säcken, Zugbandsäcken und Netzsäcken, Sammelbehältnisse für

Reklamationswäsche, Kennzeichnungen, Abdeckungen, gegebenenfalls Umverpackungen sowie sonstige Logistik- und Hilfsmittel kostenneutral bereit. Sämtliche vorgenannten Organisations-, Logistik- und Hilfsmittel sind mit den im Preis- und Kalkulationsblatt vereinbarten Einheitspreisen abgegolten; eine gesonderte Vergütung, ein Pfand oder eine Berechnung von Verbrauchsmengen findet nicht statt. Für die eingesetzten Logistikmittel gelten folgende Mindestanforderungen: Gitter- und Rollcontainer sind mit abklappbarem Regalboden, textiler Haube und Spritzschutz auszustatten; Hauben aus Einmalfolie sind unzulässig. Die Container müssen über funktionstüchtige Abweisrollen verfügen; Schäden an Wänden, Türen und Zargen, die auf fehlende oder defekte Abweisrollen zurückzuführen sind, hat der Auftragnehmer zu ersetzen. Wäschesäcke sind farblich zu unterscheiden; für infektiöse Wäsche ist eine Signalfarbe und für Reklamationswäsche eine hiervon abweichende Farbe zu verwenden. Für Lohnwäsche und Sonderartikel sind je Bereich gekennzeichnete Netzsäcke bereitzustellen. PE-Säcke und Zugbandsäcke sind in der für den laufenden Betrieb erforderlichen Menge fortlaufend nachzuliefern; die Zugbandsäcke müssen reißfest und ohne Hilfsmittel sicher verschließbar sein. Schmutzwäschesammler sind rollbar, mit Deckel, Fußhebelbetätigung und Deckeldämpfung sowie durchgängig mit einer Kopplungsmöglichkeit für die beim Auftraggeber eingesetzten Pflegearbeitswagen auszustatten; diese Anforderung gilt für sämtliche Lieferstellen und für jede Ausführung (Einfach-, Doppel- und Dreifachausführung).

- Jeder Lieferung ist ein eindeutiger, prüffähiger Lieferschein beizufügen; bei digitaler Abwicklung ist ein gleichwertiger elektronischer Liefernachweis bereitzustellen.
- Der Auftragnehmer hat eine ausreichende Erst- und Folgeinvestition in Textilien vorzuhalten, sodass die freigegebenen Sollbestände, Feiertagswochen, saisonale Schwankungen, Personalwechsel und ungeplante Verbrauchsspitzen ohne Versorgungsbruch abgedeckt werden. Die Umlaufmenge ist so zu bemessen, dass jedem Berufskleidungsträger jederzeit mindestens zwei vollständige Garnituren zur Verfügung stehen und ein arbeitstäglicher Wechsel gewährleistet ist. Grundlage der Kalkulation sind die im Preis- und Kalkulationsblatt ausgewiesenen Mengen; die daraus abzuleitende Umlaufmenge und ihre Aufteilung auf die Konfektionsgrößen liegen in der Verantwortung des Auftragnehmers.
- Beschädigte, verschlissene oder dauerhaft verschmutzte Miettextilien sind instand zu setzen oder zu ersetzen. Eine gesonderte Vergütung erfolgt hierfür nicht, soweit die Ursache nicht im nachgewiesenen unsachgemäßen Gebrauch außerhalb des vertraglichen Risikobereichs des Auftragnehmers liegt.

Vergütung der Neben- und Hilfsleistungen: Sämtliche für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistung erforderlichen Neben-, Hilfs- und Zusatzleistungen – insbesondere der Transport zwischen Wäscherei und Lieferstelle einschließlich sämtlicher

Fahrt- und Mautkosten, der innerklinische Hol- und Bringedienst, Stellung und Pflege der Logistikmittel, Bestandssteuerung, Inventur- und Bestellprozesse, Vor-Ort-Betreuung, Versorgungsassistenz, RFID-Kennzeichnung und Einzelteilverfolgung, Schulung und Einweisung des eingesetzten Personals, Berichtswesen und Textilcontrolling sowie sämtliche Schnittstellenaufgaben im Versorgungsmodell – sind, soweit in dieser Leistungsbeschreibung oder im Preis- und Kalkulationsblatt nichts Abweichendes geregelt ist, mit den im Preis- und Kalkulationsblatt vereinbarten Einheitspreisen abgegolten. Eine gesonderte Vergütung von Fahrt-, Kraftstoff- oder Mautkosten findet nicht statt.

6. Wäscheaufbereitung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle ihm vom Auftraggeber übergebenen Wäschestücke einer fach- und sachgerechten, insbesondere hygienischen Wäscheaufbereitung zu unterziehen. Die aufbereitete Wäsche ist in für den Auftraggeber gebrauchsfertigem Zustand anzuliefern: Die Wäsche ist trocken anzuliefern, eine fühlbare Restfeuchte ist unzulässig. Flach- und Frottierwäsche ist artikelrein, kantengleich und formstabil gefaltet oder gelegt anzuliefern; Berufs- und Bereichskleidung ist artikel- und größenrein sowie faltenfrei aufbereitet zu übergeben. Den Lieferungen dürfen keine Fremdtextilien beigefügt sein, insbesondere keine Artikel anderer Auftraggeber und keine nicht zum jeweiligen Artikel gehörenden Teile. Zudem muss die Wäsche den Vorgaben des Grenzmusterkatalogs entsprechen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die aufbereitete Wäsche stets auf Sauberkeit, Unversehrtheit und Optik zu überprüfen. Der Auftragnehmer wird alle Wäschestücke nach der Aufbereitung stichprobenartig untersuchen.

Erweist sich Lohnwäsche als zu stark abgenutzt und daher nicht mehr gebrauchsfertig, teilt der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber mit und übergibt die betreffenden Wäschestücke gesondert.

Wäsche aus Kontaminationsbereichen darf nur in gemäß RKI-Liste zugelassenen Waschmaschinen sowie mit Mitteln und Verfahren dieser Liste und separat gewaschen und desinfiziert werden.

Berufs- und Bereichskleidung darf der Auftragnehmer ausschließlich mit einem lebensdauerbeständigen UHF-RFID-Transponder (nach ISO/IEC 18000-63, EPC Gen2) gekennzeichnet und einzelteilgenau identifizierbar anliefern. Für Flach-, Frottier-, Funktions- und Patientenwäsche besteht keine Pflicht zur RFID-Kennzeichnung.

7. Sicherstellung der Versorgung

Der Auftragnehmer garantiert die fristgerechte Versorgung des Auftraggebers mit gebrauchsfertiger Wäsche. Fristgerecht ist die Versorgung, wenn der Auftragnehmer die in der Leistungsbeschreibung vorgegebenen Anlieferungstage und Anlieferungszeiten einhält.

Der Auftragnehmer hat für die gesamte Laufzeit dieses Vertrages dafür zu sorgen, dass die Wäscheversorgung beim Auftraggeber permanent im vollen Umfang gewährleistet bleibt, z. B. bei – auch kurzfristigem – Betriebsausfall der vorgesehenen Einrichtungen, z. B. Streik, Warnstreik oder Ähnlichem. Die Einzelheiten der Sicherstellung der Versorgung ergeben sich aus dem Versorgungssicherungs- und Havariekonzept. Es kann während der Vertragslaufzeit erforderlich werden, dieses Konzept anzupassen und fortzuschreiben. Dies kann nur einvernehmlich und in Textform geschehen; der Auftraggeber darf seine Zustimmung nur verweigern, wenn die Änderung das im Konzept zugesagte Versorgungsniveau unterschreitet. Ein Anspruch auf Anpassung der Vergütung entsteht durch eine Änderung des Konzepts nicht.

Der Auftragnehmer garantiert, dass die technischen Betriebsanlagen seines Betriebes sowie die der Kooperationsbetriebe in Qualität und Quantität derart ausgelegt sind, dass die Versorgungssicherheit des Auftraggebers jederzeit gewährleistet ist.

8. Hygiene, Arbeitsschutz und Qualitätsmanagement

Der Auftragnehmer hat sämtliche Leistungen nach den jeweils geltenden gesetzlichen, behördlichen, normativen und allgemein anerkannten fachlichen Anforderungen an Hygiene, Arbeitsschutz und Qualitätsmanagement zu erbringen. Dies umfasst insbesondere die hygienisch einwandfreie Aufbereitung von Wäsche aus Einrichtungen des Gesundheitswesens, die Vermeidung von Rekontaminationen, den sicheren Umgang mit infektiöser Wäsche sowie den Schutz der eingesetzten Beschäftigten. Infektiöse Wäsche ist Wäsche, die nach den jeweils geltenden Hygienevorgaben gesondert zu sammeln, zu kennzeichnen, zu verpacken, zu transportieren und aufzubereiten ist.

Der Auftragnehmer hat insbesondere sicherzustellen:

- die konsequente Trennung von sauberer und schmutziger Wäsche über den gesamten Prozessablauf (Schwarz-Weiß-Trennung),
- den Einsatz geeigneter, dichter und bei Bedarf flüssigkeitsdichter Sammel- und Transportsysteme für Schmutzwäsche,
- die kontaminationsgeschützte Lagerung und Transportführung von Sauberwäsche,
- den Einsatz validierter oder anderweitig anerkannter desinfizierender Waschverfahren,

- eine fortlaufende Eigenüberwachung sowie eine regelmäßige externe Überprüfung der Prozesshygiene,
- die regelmäßige Unterweisung und Schulung der eingesetzten Mitarbeitenden in den Bereichen Hygiene und Arbeitsschutz, insbesondere zur Krankenhaushygiene mindestens einmal jährlich, mit dokumentierten Schulungsnachweisen, die dem Auftraggeber auf Verlangen vorzulegen sind,
- die Benennung einer fachlich qualifizierten, namentlich benannten und während der Servicezeiten erreichbaren hygieneverantwortlichen Person mit einschlägiger Hygienequalifikation entsprechend den Anforderungen der RAL-GZ 992 sowie der einschlägigen Empfehlungen des Robert Koch-Instituts (KRINKO).

Darüber hinaus hat der Auftragnehmer insbesondere folgende Vorschriften, Empfehlungen und Regelwerke in ihrer jeweils geltenden Fassung einzuhalten:

- Gesetz zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen (Infektionsschutzgesetz – IfSG),
- die einschlägigen Empfehlungen der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) beim Robert Koch-Institut, insbesondere die Empfehlungen zur Basishygiene sowie die gemeinsame Empfehlung von KRINKO und Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) zu den Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten,
- die jeweils aktuelle Liste der vom Robert Koch-Institut (RKI) geprüften und anerkannten Desinfektionsmittel und -verfahren,
- die jeweils aktuelle Liste der von der Desinfektionsmittel-Kommission im Verbund für Angewandte Hygiene e. V. (VAH) geprüften und als wirksam befundenen Desinfektionsverfahren,
- die Biostoffverordnung sowie die Technische Regel für Biologische Arbeitsstoffe TRBA 250,
- die DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“ sowie die DGUV Regel 100-500, Kapitel 2.6 „Betreiben von Wäschereien“,
- das Medizinprodukterecht-Durchführungsgesetz (MPDG), die Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV) sowie, soweit einschlägig, die Verordnung (EU) 2017/745 über Medizinprodukte,
- die Güte- und Prüfbestimmungen der RAL-GZ 992 einschließlich der einschlägigen Teile RAL-GZ 992/1, RAL-GZ 992/2 und RAL-GZ 992/3,
- die DIN EN 14065 (Textilien – In Wäschereien aufbereitete Textilien – Kontrollsystem Biokontamination, RABC-Verfahren).

III. Implementierungsphase

1. Grundsatz, Zeitraum und Leistungsstand

Die Implementierungsphase ist der Zeitraum zwischen der Zuschlagserteilung und dem Lieferbeginn. Lieferbeginn ist der im Vertrag bestimmte erste Tag der Versorgung.

Ab dem Lieferbeginn schuldet der Auftragnehmer die vollständige vertragsgemäße Leistung. Eine Anlauf- oder Einschwingphase mit eingeschränktem Leistungsumfang, verringerten Beständen oder verlängerten Reaktionszeiten besteht nicht.

Die Implementierung ist so zu planen und durchzuführen, dass der laufende Betrieb des Auftraggebers nicht beeinträchtigt wird. Termine für Anproben, Begehungen und Einweisungen sind mit den betroffenen Organisationseinheiten abzustimmen.

Die Leistungen dieser Ziffer sind Vertragsleistungen. Sie sind mit den im Preis- und Kalkulationsblatt vereinbarten Preisen abgegolten; eine gesonderte Vergütung findet nicht statt.

2. Projektorganisation und Implementierungsplan

Der Auftragnehmer benennt innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Zuschlagserteilung eine verantwortliche Projektleitung einschließlich Vertretung und teilt dem Auftraggeber deren Erreichbarkeit mit.

Der Auftragnehmer legt innerhalb von zwanzig Arbeitstagen nach Zuschlagserteilung einen Implementierungsplan vor und stimmt ihn mit dem Auftraggeber ab. Der Plan enthält mindestens:

- die Arbeitspakete mit Terminen und Verantwortlichen,
- die erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers mit den jeweils benötigten Vorlaufzeiten,
- die vorgesehenen Anprobe-, Begehungs- und Einweisungstermine je Organisationseinheit,
- den Ablauf der Umstellung von der trägerbezogenen Versorgung auf die größenbezogene Poolwäsche sowie
- die Rückfallebene für den Fall, dass ein Meilenstein nicht erreicht wird.

Der Auftragnehmer berichtet dem Auftraggeber ab Zuschlagserteilung mindestens vierzehntägig in Textform über den Stand der Implementierung, die offenen Punkte und die erkennbaren Risiken. Der Auftraggeber kann darüber hinaus Abstimmungstermine verlangen.

3. Bestandsaufnahme und Erhebung der Konfektionsgrößen

Der Auftraggeber übergibt dem Auftragnehmer eine anonymisierte Trägerliste. Sie ist Grundlage für die Ermittlung der Sollbestände und Mindestbestände in den erforderlichen Konfektionsgrößen. Umfang und Zeitpunkt der Übergabe werden im Implementierungsplan festgelegt; Ziffer III.9 bleibt unberührt.

Der Auftragnehmer gibt den Mitarbeitenden in der Implementierungsphase Gelegenheit, die Berufskleidung vor Ort anzuprobieren und ihre Konfektionsgröße zu verifizieren. Die Erhebung der Konfektionsgrößen einschließlich der Anproben ist spätestens acht Wochen vor Lieferbeginn abzuschließen.

Der Auftragnehmer fasst die Auswertung der Trägerliste und das Ergebnis der Anproben in einem Größenspiegel je Berufsgruppe und Lieferstelle zusammen und legt ihn dem Auftraggeber spätestens sechs Wochen vor Lieferbeginn vor.

Der Auftragnehmer erfasst darüber hinaus die räumlichen und logistischen Gegebenheiten der Lieferstellen, insbesondere die Ver- und Entsorgungsräume, die Stellflächen für die Logistikmittel und die Zugangswege. Der Auftraggeber ermöglicht hierfür Begehungen.

4. Bestände und Mengen: Begriffe, Festlegung und Fortschreibung

Diese Ziffer legt abschließend fest, welche Mengen der Auftragnehmer zu welchem Zeitpunkt und an welchem Ort vorzuhalten hat, wer sie bestimmt und woraus sich die maßgeblichen Werte ergeben. Die nachstehenden fünf Begriffe werden in dieser Leistungsbeschreibung durchgängig und ausschließlich in der hier festgelegten Bedeutung verwendet.

Umlaufmenge: Die Gesamtzahl der Textilien je Artikel, die der Auftragnehmer beschaffen und im Kreislauf halten muss, damit die Versorgung an allen Liefertagen bedarfsdeckend ist. Sie umfasst die Bestände an den Lieferstellen, in den Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten, in der Wäschereserve, im Transport und in der Aufbereitung. Der Auftragnehmer bemisst und kalkuliert die Umlaufmenge eigenverantwortlich; der Auftraggeber gibt sie nicht vor. Grundlage sind die im Preis- und Kalkulationsblatt ausgewiesenen Jahresmengen, die Liefertage je Lieferstelle nach Ziffer II.4 sowie die Vorgabe nach Ziffer II.5, dass jedem Berufskleidungsträger ein arbeitstäglicher Wechsel und mindestens zwei vollständige Garnituren zur Verfügung stehen. Sämtliche hierfür erforderlichen Angaben liegen dem Bieter mit den Vergabeunterlagen vor.

Sollbestand: Die je Lieferstelle, Artikel und Größe vorzuhaltende Menge. Der Sollbestand muss mit Abschluss jeder Anlieferung an der Lieferstelle erreicht sein. Zwischen zwei Anlieferungen darf er durch Entnahmen unterschritten werden. Vor Tagen ohne Anlieferung, insbesondere vor Wochenenden und Feiertagen, ist er so zu bemessen und

aufzufüllen, dass der Bedarf bis zur nächsten Anlieferung gedeckt ist; die Ausgleichsfahrten nach Ziffer II.3 bleiben unberührt. Der Auftragnehmer schlägt den Sollbestand vor, der Auftraggeber entscheidet. Der Sollbestand wird nach denselben Regeln für alle drei Artikelgruppen und für sämtliche Vorhalteorte festgelegt, insbesondere für die Wäscheschränke und Stations-Schrankwagen der Lieferstellen, für die Ausgabefächer der Wäscheausgabeautomaten sowie für die dezentralen Ausgabepunkte. Für die kritischen Bereiche OP, Intensivbereich, ZNA und Isolierbereich wird nach demselben Verfahren ein erhöhter Sollbestand vorgeschlagen und freigegeben; ein gesonderter Sicherheitsbestand besteht daneben nicht. Der Sollbestand ist Bezugsgröße für die Nachlieferung, für die Inventur und für die Feststellung einer Fehlmenge. Seine Fortschreibung richtet sich nach dem letzten Absatz dieser Ziffer.

Mindestbestand: Die Schwelle innerhalb des Sollbestands, bei deren Unterschreitung der Auftragnehmer die Nachlieferung auszulösen hat. Die Nachlieferung erfolgt mit der nächsten regulären Anlieferung. Wird der Mindestbestand in einem kritischen Bereich unterschritten, gelten die Reaktions- und Abhilfefristen für Fehlmengen in kritischen Bereichen nach Ziffer V.2 entsprechend. Außerhalb der kritischen Bereiche löst die Unterschreitung des Mindestbestands keine Frist nach Ziffer V.2 aus. Der Mindestbestand wird gemeinsam mit dem Sollbestand vorgeschlagen und freigegeben.

Liefermenge: Die je Liefertag und Lieferstelle anzuliefernde Menge. Sie ergibt sich aus der Differenz zwischen dem freigegebenen Sollbestand und der vor Ort erfassten Restmenge und wird über das Inventur- und Bestellverfahren nach Ziffer IV.2 ermittelt. Solange nach dem Lieferbeginn noch keine Restmengenerfassung vorliegt, längstens für vier Wochen, gelten die in der Implementierungsphase festgelegten Anfangswerte der Liefermenge.

Wäschereserve: Der zentrale Zusatzbestand, den der Auftragnehmer in dem ihm nach Ziffer II.4 überlassenen Raum vorhält. Sie dient dem Ausgleich von Bedarfsspitzen, der Einkleidung kurzfristig Beschäftigter und der manuellen Notausgabe bei einer Störung der Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten. Sie umfasst mindestens den durchschnittlichen Tagesverbrauch je Artikelgruppe. Sie ist so zu bemessen, dass die Versorgung der kritischen Bereiche OP, Intensivbereich, ZNA und Isolierbereich mit Bereichskleidung bei einer Störung der Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten durch manuelle Notausgabe mindestens einen Betriebstag lang ohne Einschränkung fortgeführt werden kann. Die Bemessung im Übrigen obliegt dem Auftragnehmer.

Fehlmenge: Die Unterschreitung des Sollbestands bei Anlieferung der Wäsche. Die Fehlmenge löst die Service-Level nach Ziffer V.2 aus. Eine weitergehende Unterscheidung nach dem Grad der Unterschreitung findet nicht statt; maßgeblich ist allein, ob die betroffene Lieferstelle einem kritischen Bereich zuzuordnen ist.

Auf Grundlage des Größenspiegels und der im Preis- und Kalkulationsblatt ausgewiesenen Verbrauchsmengen schlägt der Auftragnehmer für jede Lieferstelle je Artikel und Größe einen Sollbestand, einen Mindestbestand und die Auslöselogik für die Nachbestellung vor. Der Vorschlag ist spätestens vier Wochen vor Lieferbeginn vorzulegen.

Über die Sollbestände, die Mindestbestände und die Auslöselogik entscheidet der Auftraggeber; der Auftragnehmer berät ihn hierbei. Die freigegebenen Werte werden in der Bestandsliste dokumentiert und dort fortgeschrieben. Die Bestandsliste wird mit der Freigabe durch den Auftraggeber Vertragsbestandteil.

Ebenfalls in der Implementierungsphase werden festgelegt:

- die je Lieferstelle zur Auslieferung freigegebenen Artikel der Artikelgruppen 1 bis 3 des Preis- und Kalkulationsblatts,
- die Verteilung der Stationsschränke und Stations-Schrankwagen auf die einzelnen Lieferstellen,
- der Sortierplan für die Bereitstellung der Schmutzwäsche sowie
- die Anfangswerte der Liefermengen für den Zeitraum nach dem Lieferbeginn, in dem noch keine Restmengenerfassung vorliegt.

Im laufenden Betrieb ermittelt der Auftragnehmer die Liefermenge je Liefertag über die Restmengenerfassung. Weichen die tatsächlichen Verbräuche dauerhaft um mehr als 15 Prozent von den Verbrauchswerten ab, die der Festlegung der Sollbestände zugrunde lagen, schlägt der Auftragnehmer eine Anpassung vor; über die Anpassung entscheidet der Auftraggeber. Die vereinbarten Einheitspreise bleiben unberührt.

5. Vorbereitung der Prozesse und Systeme

Der Auftragnehmer legt spätestens vier Wochen vor Lieferbeginn eine Verfahrensbeschreibung zu dem von ihm eingesetzten Inventurmanagementsystem vor und stimmt sie mit dem Auftraggeber ab. Die Verfahrensbeschreibung stellt auch die Möglichkeiten zur Optimierung der Verbrauchsmengen dar.

Die digitale Bestell- und Kommunikationslösung ist zum Lieferbeginn betriebsbereit. Der Auftragnehmer weist die Beschäftigten des Auftraggebers vor Lieferbeginn in die Bedienung ein.

Der Auftragnehmer stimmt die Schnittstelle zu den vom Auftraggeber betriebenen Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten vor Lieferbeginn ab und stellt die Befüllung ab dem ersten Liefertag sicher.

Die Weitergabe an Dritte ist ohne ausdrückliche Genehmigung der ausschreibenden Stelle nicht statthaft.

Das für die Vor-Ort-Betreuung vorgesehene Personal wird vor Lieferbeginn vom Auftraggeber in die objektspezifischen Abläufe eingewiesen. Die prozessspezifische Einweisung und die Hygieneschulung des eingesetzten Personals obliegen dem Auftragnehmer (Ziffer II.8).

Das für die Vor-Ort-Betreuung vorgesehene Personal ist zehn Arbeitstage vor dem Lieferbeginn im gleichen Umfang wie auch während der Vertragsdurchführung am Leistungsort einzusetzen. Es unterstützt in diesem Zeitraum die Einrichtung der Lieferstellen, die Einbringung der Erstausstattung und die Einweisung der Beschäftigten des Auftraggebers. Diese Leistung ist nach Ziffer III.1 mit den Preisen des Preis- und Kalkulationsblatts abgegolten; eine gesonderte Vergütung findet nicht statt.

Die Abrechnung erfolgt nach dem Vertrag kostenstellenbezogen und getrennt nach den Auftraggebern zu 1. bis 3. Hierzu übergibt der Auftraggeber dem Auftragnehmer in der Implementierungsphase ein Kostenstellenverzeichnis. Es legt fest, wie die Kostenstellen lauten, welche Lieferstellen und Ausgabepunkte welcher Kostenstelle zugeordnet sind und über welchen Auftraggeber jede Kostenstelle abgerechnet wird. Berufskleidung, die über die Wäscheausgabeautomaten ausgegeben wird, ordnet der Auftragnehmer anhand der anonymisierten Entnahmeauswertungen dieser Automaten den Kostenstellen zu. Der Auftraggeber stellt ihm diese Auswertungen bis zum fünften Arbeitstag des Folgemonats zur Verfügung. Der Auftragnehmer richtet die Kostenstellen spätestens vier Wochen vor Lieferbeginn in seinem Datenmanagementsystem ein. Ab dem Lieferbeginn ordnet er jede Lieferung und jede abgerechnete Leistung einer Kostenstelle zu. Änderungen des Kostenstellenverzeichnisses teilt der Auftraggeber in Textform mit. Sie gelten ab dem folgenden Abrechnungsmonat.

6. Produktvorstellung, Erstausstattung und Bereitstellung der Logistikmittel

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber in der Implementierungsphase alle Artikel der Artikelgruppen 1 und 2 des Preis- und Kalkulationsblatts vor, die nicht bereits im Vergabeverfahren bemustert worden sind. Für jeden Artikel übergibt er ein Musterexemplar und das zugehörige Produktdatenblatt. Mit der Produktvorstellung weist der Auftragnehmer nach, dass die Artikel die Anforderungen und Korridore des Preis- und Kalkulationsblatts einhalten. Für die im Vergabeverfahren bemusterten Artikel gilt dies anhand der dort eingereichten Produktdatenblätter entsprechend. Artikel der Artikelgruppe 1 sind in Größe M vorzulegen, Artikel der Artikelgruppe 2 im Nennmaß des Preis- und Kalkulationsblatts. Die Muster müssen mindestens drei industrielle Aufbereitungszyklen durchlaufen haben. Die Produktvorstellung ist spätestens zwölf Wochen vor Lieferbeginn abzuschließen.

Der Auftraggeber prüft, ob die vorgestellten Artikel die Anforderungen des Preis- und Kalkulationsblatts, dieser Leistungsbeschreibung sowie des Grenzmusterkatalogs erfüllen.

Innerhalb von zehn Arbeitstagen gibt er die Artikel frei oder teilt die festgestellten Abweichungen mit. Für einen nicht freigegebenen Artikel stellt der Auftragnehmer innerhalb von zehn Arbeitstagen einen Ersatzartikel vor, der die Anforderungen erfüllt. Erfüllt auch dieser die Anforderungen nicht, fordern die Auftraggeber ihn erneut zur Abgabe eines Ersatzartikels auf, den er innerhalb von zehn weiteren Arbeitstagen zur Verfügung zu stellen hat. Erfüllt auch der dritte gelieferte Artikel nicht die Anforderungen, steht den Auftraggebern das außerordentliche Kündigungsrecht gemäß § 8 Abs. 2 des Vertrages zu. Die vereinbarten Einheitspreise bleiben unberührt.

Die freigegebenen Muster verbleiben ohne Vergütung beim Auftraggeber. Sie dienen während der Vertragslaufzeit als Referenzobjekt für die Konstruktion der Wäschestücke. Die Erstausstattung und alle späteren Lieferungen umfassen ausschließlich freigegebene Artikel.

Die Organisations- und Logistikmittel nach Ziffer II.5 sind spätestens fünf Arbeitstage vor Lieferbeginn an den Lieferstellen bereitzustellen.

Die Erstausstattung sämtlicher Lieferstellen und Berufskleidungsträger mit Wäsche ist zum Lieferbeginn zwingend mit neuwertigen Textilien zu erbringen. Eine Übernahme von Textilien oder Organisationsmitteln aus dem Bestand des bisherigen Auftragnehmers findet nicht statt.

Die Ausgabe der Berufskleidung an die Träger ist so zu organisieren, dass jeder Träger zum Lieferbeginn über die für seine Funktion erforderliche Ausstattung in der zutreffenden Größe verfügt.

7. Meilensteine

Bis zu den nachstehenden Zeitpunkten sind zu erbringen:

- Benennung der Projektleitung: zehn Arbeitstage nach Zuschlagserteilung,
- Vorlage und Abstimmung des Implementierungsplans: zwanzig Arbeitstage nach Zuschlagserteilung,
- Abschluss der Produktvorstellung: zwölf Wochen vor Lieferbeginn,
- Abschluss der Erhebung der Konfektionsgrößen: acht Wochen vor Lieferbeginn,
- Vorlage des Größenspiegels je Berufsgruppe und Lieferstelle: sechs Wochen vor Lieferbeginn,
- Vorschlag der Sollbestände, der Mindestbestände und der Auslöselogik: vier Wochen vor Lieferbeginn,

- Vorlage der Verfahrensbeschreibung zum Inventurmanagementsystem, Abstimmung des Sortierplans und Festlegung der je Lieferstelle freigegebenen Artikel: vier Wochen vor Lieferbeginn,
- Einrichtung der Kostenstellen nach dem Kostenstellenverzeichnis des Auftraggebers: vier Wochen vor Lieferbeginn,
- Freigabe durch den Auftraggeber und Dokumentation in der Bestandsliste: zwei Wochen vor Lieferbeginn,
- Einsatz des Personals der Vor-Ort-Betreuung am Leistungsort: zehn Arbeitstage vor Lieferbeginn,
- Bereitstellung der Organisations- und Logistikmittel an den Lieferstellen: fünf Arbeitstage vor Lieferbeginn,
- Betriebsbereitschaft der digitalen Bestell- und Kommunikationslösung einschließlich Einweisung: zum Lieferbeginn,
- Erstausstattung sämtlicher Lieferstellen und Berufskleidungsträger mit neuwertigen Textilien: zum Lieferbeginn.

8. Mitwirkung des Auftraggebers und Umgang mit Verzögerungen

Der Auftraggeber gibt den Größenspiegel und die vorgeschlagenen Sollbestände innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Vorlage frei oder teilt Änderungswünsche mit. Er ermöglicht die erforderlichen Begehungen und Anproben, stellt die Trägerliste bereit und benennt je Organisationseinheit einen Ansprechpartner. Das Kostenstellenverzeichnis nach Ziffer III.5 übergibt er spätestens sechs Wochen vor Lieferbeginn.

Verzögerungen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, verschieben die nachfolgenden Fristen entsprechend. Erkennt der Auftragnehmer, dass ein Meilenstein nicht erreicht werden kann, zeigt er dies unverzüglich in Textform an und legt Maßnahmen zur Einhaltung des Lieferbeginns vor.

9. Datenverarbeitung

Eine Datenverarbeitung findet nicht statt. Der Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO ist daher nicht erforderlich. Sollte der Auftragnehmer während der Vertragslaufzeit wider Erwarten doch vereinzelt personenbezogene Daten verarbeiten müssen, beschränkt er die Verarbeitung auf das für die Leistungserbringung erforderliche Maß. Nicht mehr erforderliche personenbezogene Daten sind unverzüglich zu löschen. Für diesen Fall verpflichten sich Auftraggeber und

Auftragnehmer, unverzüglich eine AVV abzuschließen und umzusetzen. Ziffer V.4 gilt ergänzend.

IV. Leistungsbeschreibung

1. Artikelgruppe 1: Berufswäsche als Mietwäsche

Der Auftragnehmer übernimmt die textile Vollversorgung der Auftraggeber mit größenbezogener Berufskleidung als Mietwäsche. Hierzu sind rund 1.240 Berufskleidungsträger der Auftraggeber mit entsprechender Mietberufskleidung auszustatten. Der Wert ist ein Prognosewert nach dem Stand vom 01.08.2026; die zugrunde liegende Trägerstruktur ergibt sich aus dem Preis- und Kalkulationsblatt, Blatt Grundlagen, Abschnitt 3.

Der Auftragnehmer übernimmt sämtliche erforderlichen textilen Erst- und Folgeinvestitionen für alle Artikel der Berufskleidung gemäß den Qualitätsvorgaben des Wäschesortiments nach dem Preis- und Kalkulationsblatt. Er bemisst die Umlaufmenge nach Ziffer III.4 auf Grundlage der im Preis- und Kalkulationsblatt ausgewiesenen Mengen so, dass die Versorgung der Mitarbeitenden jederzeit bedarfsgerecht sichergestellt ist.

Die Berufswäsche ist grundsätzlich als größenbezogene Poolwäsche bereitzustellen. Das Versorgungssystem muss so ausgestaltet sein, dass allen berechtigten Mitarbeitenden die für ihre Funktion, Tätigkeit, Schutz- und Hygienebedürfnisse erforderlichen Artikel in geeigneten Größen und Mengen bedarfsgerecht zur Verfügung stehen.

Jedes Bekleidungsteil ist durch den Auftragnehmer zur eindeutigen Einzelteilidentifizierung und Rückverfolgbarkeit mit einem lebensdauer- und wäschereitauglichen UHF-RFID-Transponder (nach ISO/IEC 18000-63, EPC Gen2) zu kennzeichnen.

Die Ausstattung mit Berufskleidung hat berufsgruppen- und funktionsbezogen gemäß dem Preis- und Kalkulationsblatt in den jeweils vorgegebenen Qualitäten zu erfolgen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Ausstattung einen arbeitstäglichen Wechsel der Berufskleidung ermöglicht.

Es wird zwischen den folgenden drei Versorgungsarten unterschieden:

Bereichskleidung (größenbezogen): Die Verteilung erfolgt durch die Versorgungsassistenten des Auftragnehmers an die hierfür vorgesehenen Lagerplätze an den jeweiligen Standorten innerhalb der Objekte. Die Bereichskleidung (insbesondere OP- und Intensiv-/Steri-Scrubs) wird in größenbezogenen Sortimenten poolbasiert über die Stations- und Schranklogik der Lieferstellen verteilt; eine personenbezogene Zuordnung erfolgt nicht.

Poolwäsche (größenbezogen):
Die Verteilung erfolgt in die Fächer der Wäscheausgabeautomaten. Nach erfolgter Bestückung der Wäscheausgabeautomaten durch den Auftragnehmer sind die Abwurfbehälter der Wäscherückgabeautomaten durch den Auftragnehmer zu entleeren,

die Wäscherückgabeautomaten mit neuen Auffangsäcken zu versehen und die alten Abwurfbehälter abzutransportieren.

Gruppenbezogene Versorgung: Für die Ausnahmegruppe Handwerk erfolgt die Ausstattung gruppenbezogen. Die Artikel werden der Gruppe fest zugeordnet und über die Einzelteilkennzeichnung nachgehalten. Die Berufskleidung des Rettungsdienstes steht im Eigentum des Auftraggebers und wird als Lohnwäsche (Artikelgruppe 3) aufbereitet.

Für Instandsetzung, Ersatz sowie für die Behandlung von Verschleiß und Verlust gelten Ziffer II.5 und Ziffer V.1.

Die Artikel der Berufs- und Bereichskleidung sind mit ihren verbindlichen Anforderungen – insbesondere Farbe, Größenlauf einschließlich Sondergrößen, Schnitt, Verarbeitung und Ausstattung, Materialzusammensetzung, Bindung und Flächengewicht – sowie mit den zugehörigen Mengen abschließend im Preis- und Kalkulationsblatt beschrieben. Die allgemeinen Qualitätsanforderungen, die Bindung an das bemusterte und freigegebene Produkt und die Nachweisführung ergeben sich aus Abschnitt 2 des Blattes „Grundlagen“ des Preis- und Kalkulationsblatts.

1.1 Beschreibung der Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten

Die Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten sind nicht Leistungsbestandteil. Sie werden vom Auftraggeber betrieben. Gegenstand der vorliegenden Leistung ist ausschließlich die Bedienung der Schnittstelle zu diesen Automaten.

Der Auftragnehmer hat die Ausgabefächer bedarfsgerecht und so zu befüllen, dass der für den jeweiligen Ausgabepunkt freigegebene Sollbestand nach Ziffer III.4 mit Abschluss jeder Befüllung erreicht wird. Wird der freigegebene Mindestbestand zwischen zwei Befüllungen unterschritten, gilt Ziffer III.4. Die Abwurfbehälter der Wäscherückgabeautomaten sind zu entleeren, mit neuen Auffangsäcken zu versehen und abzutransportieren.

Bei einer Störung der Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten stellt der Auftragnehmer die Versorgung der betroffenen Bereiche durch eine manuelle Notausgabe aus einer vorzuhaltenden Wäschereserve nach Ziffer III.4 sicher. Die Service-Level nach Ziffer V.2 finden auf Störungen der vom Auftraggeber betriebenen Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten keine Anwendung.

2. Artikelgruppe 2: Flachwäsche als Mietwäsche

Der Auftragnehmer übernimmt die textile Vollversorgung des Auftraggebers mit Mietwäsche. Hierzu gehören sämtliche erforderlichen textilen Erst- und Folgeinvestitionen

für alle Artikel der Flach- und Frottierwäsche sowie für den vollständigen Artikelstamm der gesonderten Beherbergung von Reha-Patienten in Unterkünften mit Hotelcharakter gemäß den Qualitätsvorgaben des Wäschesortiments nach dem Preis- und Kalkulationsblatt.

Der Auftragnehmer hat die Wäschepflege unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen, behördlichen und fachlichen Vorgaben durchzuführen, zu kontrollieren und erforderliche Instandsetzungsmaßnahmen vorzunehmen. Hierzu gehören insbesondere kleinere Reparaturen wie das Ausbessern von Löchern, das Verstärken von Nähten sowie das Annähen oder Erneuern von Knöpfen. Soweit erforderlich, sind beschädigte oder qualitativ nicht mehr einwandfreie Wäschestücke auszutauschen. Die im Grenzmusterkatalog vorgegebene Qualität ist stets einzuhalten.

Die qualitätsgerecht aufbereitete Mietwäsche ist durch den Auftragnehmer für die einzelnen Lieferstellen vorkommissioniert bereitzustellen und auf Basis eines Behälteraustauschsystems, insbesondere unter Einsatz von Rollbehältern mit zwei abklappbaren Böden, bis zur jeweiligen Lieferstelle anzuliefern. Die Bereitstellung der hierfür erforderlichen Behälter obliegt dem Auftragnehmer. Jeder Lieferung ist ein Lieferschein beizufügen. Die Anlieferung und Vorhaltung der Wäsche an den Lieferstellen ist so zu organisieren, dass die Lieferstellen des Auftraggebers die Wäsche unmittelbar und ohne zusätzliche Logistikschritte aus den Behältern entnehmen können.

Bei unvorhersehbaren Verbrauchsspitzen aufgrund außergewöhnlicher Umstände, insbesondere bei Katastrophenlagen mit einer erhöhten Anzahl Schwerstverletzter sowie bei Norovirusgeschehen oder sonstigen Pandemie- oder Epidemiefällen, hat der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers zusätzliche, erforderlichenfalls unverzügliche, Lieferungen von Mietwäsche sicherzustellen. Der Auftragnehmer hat den erhöhten Bedarf zu decken, soweit ihm dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist; die Pflicht zur Abdeckung von Bedarfsschwankungen nach Ziffer II.3 bleibt unberührt. In diesem Zusammenhang ist auf Anforderung des Auftraggebers auch eine zusätzliche Entsorgung der anfallenden Schmutzwäsche vorzunehmen. Die zusätzlichen Lieferungen und Entsorgungen nach diesem Absatz sind mit der vertraglich vereinbarten Vergütung abgegolten; eine gesonderte Abrechnung findet nicht statt.

Die Entsorgung der Schmutzwäsche hat unabhängig von der Anlieferung von Sauberwäsche an jedem vereinbarten Liefertag zu erfolgen. Die Schmutzwäsche wird entsprechend einem zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer zu Vertragsbeginn im Rahmen der Implementierung abgestimmten Sortierplan bereitgestellt. Sonderwäsche, insbesondere infektiöse Wäsche, wird durch den Auftraggeber gesondert gesammelt und bereitgestellt. Ein hieraus etwa entstehender Mehraufwand wird nicht gesondert vergütet. Der Auftragnehmer stellt die gegebenenfalls erforderlichen Mittel zur Umverpackung ohne zusätzliche Vergütung zur Verfügung.

Die Ermittlung der Liefermengen erfolgt mindestens für die bettenführenden Lieferstellen im Wege eines Inventurverfahrens auf Grundlage der freigegebenen Sollbestände und der Erfassung der Restmengen. Geschuldet ist die Einhaltung der freigegebenen Sollbestände je Artikel und Größe.

Der laufende Ersatz von Textilien ist mit dem Vollkosten-Stückpreis abgegolten. Für Schwund von Berufs- und Bereichskleidung, deren Verbleib der Auftragnehmer über die Einzelteilverfolgung dem Verantwortungsbereich der Auftraggeber nachweist, gilt die Verlust- und Zeitwertregelung nach Ziffer V.1.

Das textile Bestellmanagement im Bereich der Stationswäsche wird durch Versorgungsassistenten des Auftragnehmers durchgeführt. Für das Vorhalten, den Umfang und die Qualifikation der Vor-Ort-Betreuung gilt ausschließlich Ziffer IV.4. Bestellt werden dürfen ausschließlich solche Artikel, die vom Auftraggeber für die jeweilige Lieferstelle schriftlich zur Auslieferung freigegeben worden sind. Das Verfahren der Freigabe (Festlegung der je Lieferstelle freigegebenen Artikel) wird im Rahmen der Implementierung festgelegt. Der Auftragnehmer hat das von ihm eingesetzte Inventurmanagementsystem sowie die damit verbundenen Möglichkeiten zur Optimierung der Verbrauchsmengen im Bereich der Stationswäsche im Rahmen der Implementierung, spätestens vier Wochen vor Lieferbeginn, in einer Verfahrensbeschreibung darzustellen und mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Darüber hinaus hat der Auftragnehmer ein System bereitzustellen, das außerordentliche Bestellungen ermöglicht. Dieses System muss autorisierten Mitarbeitenden des Auftraggebers die Möglichkeit eröffnen, Liefermengen manuell einzugeben, insbesondere für Lieferstellen, an denen keine Restmengenerfassung durchgeführt wird, und hierdurch Bestellungen auszulösen.

Für Instandsetzung, Ersatz sowie für die Behandlung von Verschleiß und Verlust gelten Ziffer II.5 und Ziffer V.1.

Die Bestückung der Stations-Schrankwagen oder der Stationsschränke gemäß der freigegebenen Bestandsliste nach Ziffer III.4 erfolgt durch die Versorgungsassistenten des Auftragnehmers entsprechend Ziffer IV.4 dieser Leistungsbeschreibung (Vor-Ort-Betreuung / Versorgungsassistenz).

Die Artikel der Flach-, Frottier-, Funktions-, Patienten- und Sonderwäsche sind mit ihren verbindlichen Anforderungen – insbesondere Farbe, Nennmaße, Ausführung einschließlich Verschlussart, Materialzusammensetzung, Bindung und Flächengewicht – sowie mit den zugehörigen Mengen abschließend im Preis- und Kalkulationsblatt beschrieben. Die allgemeinen Qualitätsanforderungen und die Nachweisführung ergeben sich aus Abschnitt 2 des Blattes „Grundlagen“ des Preis- und Kalkulationsblatts.

Die Weitergabe an Dritte ist ohne ausdrückliche Genehmigung der ausschreibenden Stelle nicht statthaft.

3. Artikelgruppe 3: Lohnwäsche

Investitionen des Auftragnehmers in die zu bearbeitenden Wäschestücke sind nicht erforderlich, da es sich um Wäsche im Eigentum des Auftraggebers oder der Mitarbeitenden handelt.

Der Auftragnehmer hat die Wäschepflege unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen, behördlichen und sonstigen fachlichen Vorgaben sowie der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durchzuführen und zusätzlich zu kontrollieren. Stellt der Auftragnehmer fest, dass Lohnwäsche infolge starker Abnutzung oder Beschädigung nicht mehr gebrauchstauglich ist, hat er den Auftraggeber hierüber unverzüglich zu informieren und die betreffenden Wäschestücke gesondert zu übergeben. Beschädigte Lohnwäsche ist auf Anforderung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer fachgerecht zu reparieren. Die Vergütung erfolgt nach der hierfür im Preis- und Kalkulationsblatt vorgesehenen Position.

Der Auftragnehmer stellt für die Lagerung der Sauberwäsche stationäre Stations-Schrankwagen in der im Preis- und Kalkulationsblatt ausgewiesenen Ausführung ohne gesonderte Vergütung zur Verfügung. Vorzuhalten ist die Anzahl, die zur Aufnahme der freigegebenen Sollbestände erforderlich ist, mindestens ein Schrank oder Schrankwagen je Lieferstelle; die Verteilung auf die einzelnen Lieferstellen wird in der Implementierungsphase festgelegt und in der Bestandsliste dokumentiert. Als geeignet gilt ein dort ausgewiesener Wäscheschrank, wenn er geschlossen ist, über abwischbare Oberflächen verfügt und die für die jeweilige Lieferstelle freigegebenen Artikel in den erforderlichen Größen aufnehmen kann. Die stationär aufgestellten Stationsschränke bzw. Stations-Schrankwagen verbleiben während der Vertragslaufzeit am jeweiligen Ausgabepunkt und werden dort vor Ort gereinigt; sie sind nicht Teil des Behälteraustauschsystems. Die demgegenüber für den Transport eingesetzten rollbaren Gitter- bzw. Rollcontainerwagen werden im Rahmen des Behälteraustauschsystems regelmäßig, mindestens einmal monatlich, gegen gereinigte Wagen ausgetauscht. Die hierfür entstehenden Kosten trägt der Auftragnehmer. Der Nachweis über die durchgeführte Reinigung ist dem Auftraggeber monatlich in geeigneter Form vorzulegen.

Die Bestückung der Stations-Schrankwagen oder Stationsschränke gemäß der freigegebenen Bestandsliste nach Ziffer III.4 erfolgt durch die Vor-Ort-Betreuung bzw. Versorgungsassistenz des Auftragnehmers.

Die Abholung der Schmutzwäsche erfolgt dezentral über stationsweise gekennzeichnete Gitter- bzw. Rollcontainerwagen, die der Auftragnehmer ohne gesonderte Vergütung bereitstellt. Die Anlieferung der sauberen Wäsche sowie der erforderlichen Gitter- bzw.

Rollcontainerwagen hat stations- und artikelgerecht sortiert an die jeweilige Lieferstelle zu erfolgen.

Die Aufbereitung der hauseigenen Artikel erfolgt unter Beachtung der jeweils geltenden gesetzlichen und fachlichen Vorgaben, der Pflegeanweisungen der Hersteller sowie der Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung. Der Auftragnehmer hat dabei insbesondere sicherzustellen, dass die aufbereiteten Produkte nach Abschluss des Prozesses wieder uneingeschränkt einsatzfähig sind.

Die Bearbeitungszeit von der Abholung bis zur Rücklieferung an die jeweilige Lieferstelle beträgt für sämtliche Artikel dieser Artikelgruppe höchstens drei Arbeitstage.

Die Lohnwäsche ist mit den erfassten Artikeln, den Anforderungen an die Aufbereitung, der jeweiligen Mengeneinheit und den Schätzmengen abschließend im Preis- und Kalkulationsblatt, Artikelgruppe 3, beschrieben. Die Abrechnung erfolgt je nach Artikel als Preis je Stück oder je Kilogramm.

4. Vor-Ort-Betreuung / Versorgungsassistenz

Der Auftragnehmer hat am Leistungsort eine Personal- und Organisationsstruktur einzurichten und während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten, die eine zuverlässige Betreuung, Verteilung und operative Steuerung der Wäscheversorgung jederzeit sicherstellt. Die Vor-Ort-Organisation ist dabei wesentlicher Bestandteil des geschuldeten Versorgungssystems. Vor-Ort-Betreuung bzw. Versorgungsassistenz ist das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal zur operativen Sicherstellung der Verteilung, Befüllung, Entsorgung, Reklamationsaufnahme, Größenbetreuung und Bestandssteuerung.

Der Auftragnehmer hat an Arbeitstagen im Sinne der Ziffer II.3 in der Zeit von 06:00 Uhr bis 17:00 Uhr Leistungen der Vor-Ort-Betreuung im Umfang von insgesamt 20 Personenstunden je Arbeitstag zu erbringen. Die Personalorganisation ist so aufzubauen, dass in dieser Zeit durchgehend mindestens eine Person und in der Zeit von 09:00 Uhr bis 14:00 Uhr mindestens zwei Personen anwesend sind.

An Samstagen, Sonntagen und Feiertagen hat der Auftragnehmer in der Zeit von 06:00 Uhr bis 14:30 Uhr Leistungen der Vor-Ort-Betreuung im Umfang von insgesamt 8 Personenstunden je Tag zu erbringen.

Die gesetzlichen Pausenzeiten sind einzuhalten. Sie zählen nicht zu den vorstehenden Personenstunden und werden nicht vergütet. Die vorstehend festgelegten Zeiträume sind die Servicezeiten der Vor-Ort-Betreuung.

Die Vor-Ort-Betreuung wird je Einsatztag vergütet, getrennt nach Arbeitstagen, Samstagen, Sonntagen und Feiertagen (Preis- und Kalkulationsblatt, Positionen 5.01 bis 5.04). Ein Feiertag, der auf einen Samstag oder Sonntag fällt, gilt als Feiertag. Der Auftraggeber kann die Vor-Ort-Betreuung an allen Tagen über den Umfang nach den Absätzen 2 und 3 hinaus ausweiten. Er fordert die zusätzlichen Personenstunden in Textform mit einem Vorlauf von mindestens fünf Arbeitstagen an; bei unvorhergesehenen Verbrauchsspitzen nach Ziffer IV.2 genügt ein kürzerer Vorlauf, soweit dem Auftragnehmer die Stellung des Personals möglich ist. Die zusätzlichen Personenstunden werden je geleistete Stunde nach Einsatznachweis in Viertelstunden zu den Stundensätzen der Positionen 5.05 bis 5.08 vergütet, getrennt nach Arbeitstagen, Samstagen, Sonntagen und Feiertagen.

Das eingesetzte Personal der Vor-Ort-Betreuung wird vom Auftraggeber in die objektspezifischen Abläufe eingewiesen. Die prozessspezifische Einweisung und die Hygieneschulung obliegen dem Auftragnehmer (Ziffer II.8). Das Vor-Ort-Personal muss über Deutschkenntnisse in Wort und Schrift mindestens auf B2-Niveau verfügen.

Zum Leistungsumfang der Vor-Ort-Betreuung bzw. Versorgungsassistenz gehören insbesondere:

- die Verteilung der aufbereiteten und angelieferten Wäsche,
- die Befüllung sowie Einsortierung der sauberen Wäsche in Wäscheausgabeautomaten,
- die Abholung, Entsorgung und ordnungsgemäße Bereitstellung der Schmutzwäsche,
- die Entgegennahme und Bearbeitung von Reklamationen,
- die Betreuung hinsichtlich der Größenversorgung,
- die Steuerung und Überwachung der Bestände,
- die digitale Bedarfserfassung mittels Scannertechnologie und Bestellung der Stationswäsche,
- die Verteilung der Container mit sauberer Stationswäsche,
- die Bestückung der Stationsschränke mit sauberer Stationswäsche,
- die stückgenaue Zuordnung der angelieferten Flachwäsche zu den einzelnen Lieferstellen, so dass eine Abrechnung nach Kostenstellen möglich ist,
- die Durchführung von Schrankkontrollen,
- die Bestückung der Wäscheausgabeautomaten mit sauberer Berufskleidung gemäß den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung,
- die Entleerung der Schmutzwäsche aus den Wäscherückgabeautomaten,
- die Bedarfserfassung und Bestellung der Bereichskleidung je Lieferstelle,
- die Versorgung der einzelnen Lieferstellen mit Bereichskleidung einschließlich deren Bestückung,

- die Einkleidung sämtlicher Mitarbeitenden sowie die Durchführung erforderlicher Größenanpassungen bei bereits beschäftigten Mitarbeitenden,
- die Ausgabe von Poolwäsche an Neumitarbeitende / Tagesmitarbeitende.

Über die Vorgaben zu Personenstunden und Mindestbesetzung hinaus wird keine Personalstärke vorgegeben. Die Personaleinsatzplanung unterliegt der Organisations- und Personalverantwortung des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer hat jedoch jederzeit sicherzustellen, dass sämtliche vorgenannten Leistungen innerhalb der festgelegten Servicezeiten vollständig, ordnungsgemäß und ohne Unterbrechung erbracht werden.

Fällt Personal der Vor-Ort-Betreuung kurzfristig aus, hat der Auftragnehmer innerhalb von 90 Minuten Ersatz am Leistungsort zu stellen. Die Frist beginnt mit dem planmäßigen Dienstbeginn der ausfallenden Person oder, bei einem Ausfall während des Dienstes, mit dessen Eintritt. Ziffer V.2 gilt ergänzend.

Der Auftragnehmer stellt die für die Wäschever- und -entsorgung der einzelnen Lieferstellen erforderlichen Organisations- und Logistikmittel ohne gesonderte Vergütung zur Verfügung.

4.1 Übersicht aktueller Organisations- und Logistikmittel

Für die Wäscheversorgung werden an den Lieferstellen Schmutzwäschesammler, Stationsschränke oder Stations-Schrankwagen für die Lagerung der Sauberwäsche, Gitter- und Rollcontainer für Anlieferung und Abtransport, Sammelbehältnisse für Reklamationswäsche sowie Wäschesäcke eingesetzt. Für die Berufskleidung besteht derzeit ein Schrankversorgungssystem; dieses wird durch Wäscheausgabe- und Wäscherückgabeautomaten abgelöst. Für das Inventur- und Bestellverfahren der Stationswäsche sind mobile Datenerfassungsgeräte einzusetzen; der Auftragnehmer stellt sie nach Ziffer II.5 ohne gesonderte Vergütung bereit.

Alle vorgenannten Mittel stellt der Auftragnehmer nach Ziffer II.5 ohne gesonderte Vergütung bereit. Sie gehen nicht ins Eigentum des Auftraggebers über. Eine Übernahme der Mittel des bisherigen Dienstleisters findet nicht statt.

Anzahl und Ausführung der Schmutzwäschesammler je Lieferstelle ergeben sich aus dem Lieferstellenverzeichnis (Ziffer II.4). Stationsschränke und Stations-Schrankwagen sind an jeder Lieferstelle in der Anzahl vorzuhalten, die zur Aufnahme der freigegebenen Sollbestände erforderlich ist, mindestens jedoch einer je Lieferstelle; die Verteilung auf die einzelnen Lieferstellen wird in der Implementierungsphase festgelegt und in der Bestandsliste dokumentiert. Gitter- und Rollcontainer, Sammelbehältnisse, Wäschesäcke und mobile Datenerfassungsgeräte sind in der für den laufenden Betrieb erforderlichen Menge bereitzustellen und fortlaufend nachzuliefern. Der Auftragnehmer bemisst ihre

Anzahl nach den Liefermengen, den Liefertagen und der Zahl der Lieferstellen; eine Unterschreitung des betrieblich erforderlichen Umfangs ist unzulässig. Die Mindestanforderungen an die Ausführung ergeben sich aus Ziffer II.5.

Die Mengenangaben sind Prognosewerte. Sie begründen weder einen Mindest- noch einen Höchstumfang. Maßgeblich ist der tatsächliche Bedarf im laufenden Klinikbetrieb.

V. Qualitäts- und Umweltmanagement

1. Reklamationswäsche

Wäschestücke, die vom Auftraggeber als nicht gebrauchsfertig beanstandet werden, insbesondere wegen Qualitätsmängeln, fehlerhafter Aufbereitung, Beschädigung oder Falschlieferung (nachfolgend „Reklamationswäsche“), werden durch den Auftraggeber getrennt gesammelt und dem Auftragnehmer gesondert übergeben. Die hierfür in erforderlicher Anzahl je Lieferstelle bereitzustellenden Sammelbehältnisse sowie Reklamationsformulare und/oder Kennzeichnungsaufkleber stellt der Auftragnehmer ohne gesonderte Vergütung zur Verfügung.

Der Auftragnehmer hat für jede übergebene Reklamationswäsche mindestens das Datum der Übergabe, die Menge sowie die Art der Beanstandung zu erfassen und zu dokumentieren. Dem Auftraggeber ist hierüber eine gesonderte, nachvollziehbare Dokumentation zur Verfügung zu stellen.

Die Reinigung der reklamierten Wäsche darf dem Auftraggeber nicht in Rechnung gestellt werden.

Die Versorgung mit gebrauchsfertiger Wäsche wird durch eine Reklamation nicht berührt; das beanstandete Stück ist nach Maßgabe der Service-Level (Ziffer V.2) zu ersetzen.

Maßstab für die Beurteilung der Gebrauchsfertigkeit ist der Grenzmusterkatalog (Anlage 4 zum Vertrag). Als Referenzobjekt bezüglich der Konstruktion der Wäschestücke dienen die im Vergabeverfahren bemusterten Wäschestücke des Auftragnehmers und die nach Ziffer III.6 freigegebenen Muster. Der Auftraggeber führt stichprobenartige Wareneingangskontrollen durch; der Auftragnehmer unterstützt diese. Eine Rügefrist besteht nicht.

Verlust und Zeitwert: Verschleiß ist durch den Versorgungspreis abgegolten und geht vollständig zu Lasten des Auftragnehmers. Über die Einzelteilkennzeichnung ist nachvollziehbar, an welcher Stelle des Kreislaufs ein Wäschestück ausgeschieden ist. Weist der Auftragnehmer einzelteilbasiert nach, dass ein Stück an den Auftraggeber ausgegeben und nicht in den Aufbereitungskreislauf zurückgeführt worden ist, trägt der Auftraggeber diesen Schwund und vergütet ihn nach der nachstehenden Zeitwertberechnung. Der Nachweis ist kostenstellen- bzw. lieferstellengenau zu führen. Schwund innerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers, insbesondere im Transport und in der Aufbereitung, trägt dieser selbst. Ein Verlust liegt vor, wenn der Auftraggeber das fragliche Stück innerhalb einer Beibringungsfrist von vier Monaten nach Aufforderung durch den Auftragnehmer nicht beibringt. Die Abrechnung erfolgt zum Zeitwert; der Zeitwert errechnet sich aus dem Beschaffungspreis abzüglich 1/156 je

vollendeter Einsatzwoche ab Indienststellung. Nach 156 Einsatzwochen verbleibt ein Erinnerungswert von 0,10 Euro netto je Stück.

Fundsachen: In Schmutzwäsche durch den Auftragnehmer aufgefundene Gegenstände sind dem Auftraggeber unverzüglich auszuhändigen; ein Finderlohn wird nicht erstattet.

2. Reklamationen, Eskalation und Service Level

Der Auftragnehmer hat ein dokumentiertes Reklamations- und Eskalationsmanagement einzurichten, während der gesamten Vertragslaufzeit vorzuhalten und auf Verlangen des Auftraggebers nachzuweisen. Reklamationen sind vollständig, nachvollziehbar und systematisch zu erfassen, nach Art und Ursache zu klassifizieren, prioritätsgerecht zu bearbeiten, innerhalb der vorgegebenen Fristen abzustellen und Mängel durch geeignete Korrektur- und Präventionsmaßnahmen nachhaltig zu beseitigen.

Für die Bearbeitung von Reklamationen gelten ab Eingang der Meldung mindestens folgende Service-Level:

Sachverhalt	Reaktionszeit	Abhilfefrist
Fehlmenge in einem kritischen Bereich, insbesondere OP, Intensivbereich, ZNA oder Isolierbereich	unverzüglich, spätestens innerhalb 30 Minuten	spätestens innerhalb 2 Stunden
Fehlmenge oder Falschlieferung in Standardbereichen	spätestens innerhalb 2 Stunden während der Servicezeiten nach Ziffer IV.4	noch am selben Arbeitstag; bei Meldungen nach 14:00 Uhr am folgenden Arbeitstag
Kurzfristiger Ausfall von Personal der Vor-Ort-Betreuung / Versorgungsassistenz	unverzügliche Information des Auftraggebers	Ersatz am Leistungsort spätestens innerhalb 90 Minuten; Fristbeginn nach Ziffer IV.4
Bereitstellung einer Sondergröße oder Durchführung einer Größenänderung	innerhalb 1 Arbeitstag	spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen; erforderlichenfalls ist unverzüglich eine geeignete Zwischenlösung bereitzustellen
Schriftliche Beantwortung einer Reklamation unter Angabe der festgestellten oder vorläufig ermittelten Ursache, sofern die	innerhalb 1 Arbeitstag	abschließende Bearbeitung innerhalb von 5 Arbeitstagen

Sachverhalt	Reaktionszeit	Abhilfefrist
Reklamation einen kritischen Bereich betrifft, einen Sachverhalt mit möglicher Vertragsstrafenfolge betrifft oder der Auftraggeber sie innerhalb eines Kalendermonats zum dritten Mal zum gleichen Sachverhalt erhebt; alle übrigen Reklamationen werden über den Reklamationsreport nach Ziffer V.3 abgebildet		

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass Reklamationswäsche, Falschlieferungen oder sonstige Qualitätsabweichungen nicht in den regulären Versorgungskreislauf zurückgelangen, bevor die Mängel behoben sind.

Der Fehlmenge in einem kritischen Bereich steht die Unterschreitung des freigegebenen Mindestbestands in einem kritischen Bereich gleich. Die Reaktions- und Abhilfefristen für Fehlmengen in kritischen Bereichen gelten an allen Kalendertagen; im Übrigen laufen die Fristen ab Eingang der Meldung an Arbeitstagen im Sinne der Ziffer II.3. Die Frist für die Stellung von Ersatzpersonal der Vor-Ort-Betreuung gilt an allen Tagen mit Servicezeiten nach Ziffer IV.4. Fahrten außerhalb des Regelturnus nach Ziffer II.3, die der Behebung einer vom Auftragnehmer zu vertretenden Störung dienen, sind mit der vereinbarten Vergütung abgegolten.

Der Auftragnehmer benennt eine Störungsannahme, die außerhalb der Servicezeiten der Vor-Ort-Betreuung nach Ziffer IV.4 für Meldungen aus kritischen Bereichen erreichbar ist, und teilt dem Auftraggeber hierfür eine Rufnummer sowie eine E-Mail-Adresse mit. Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen.

3. Berichtswesen, Auswertungen und Textilcontrolling

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber während der gesamten Vertragslaufzeit die nachstehend genannten Berichte vorzulegen. Sämtliche Auswertungen sind in inhaltlich und strukturell gleichbleibender Form aufzubereiten und dem Auftraggeber zusätzlich in einem maschinenlesbaren Format, insbesondere als XLSX- oder CSV-Datei, bereitzustellen. Die laufende Bestands- und Datenführung sowie die Berichte nach dieser Ziffer werden über die Monatspauschale der Position 5.09 des Preis- und Kalkulationsblatts vergütet.

Mindestens folgende Berichte sind vorzulegen:

Bericht	Inhalt / Mindestangaben	Turnus
Verbrauchsauswertung	Ausweisung nach Artikelgruppen und Artikeln, Mengen, Lieferstellen und Kostenstellen getrennt nach Auftraggebern, Umsatz netto und brutto sowie Vergleich zum Vormonat	monatlich
Bestands- / Umlaufanalyse	Soll-Bestände, Ist-Bestände, Unterbestände, Überbestände, Reservebestände sowie geeignete Schwundindikatoren	monatlich
Reklamationsreport	Anzahl, Art und Ursachen der Reklamationen, Bearbeitungsdauer sowie eingeleitete Abstellmaßnahmen	monatlich
Service- / SLA-Bericht	Einhaltung der vereinbarten Reaktions- und Abhilfefristen, Darstellung von Notfällen sowie von Lieferungen und Abholungen außerhalb des Regelturnus	monatlich
Jahresauswertung	Jahresmengen je Artikelgruppe, Entwicklung der Kosten, Entwicklung von Schwundmengen sowie konkrete Optimierungsvorschläge	jährlich

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber im Rahmen der Vertragsdurchführung aktiv und fortlaufend fachlich geeignete Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge zu unterbreiten. Dies gilt insbesondere für Maßnahmen zur Verbrauchssteuerung, zur Reduzierung von Beständen ohne Beeinträchtigung der Versorgungsqualität, zur Verringerung von Schwund, zur Vereinfachung von Prozessabläufen sowie zur Verbesserung der Verfügbarkeit und Versorgungssicherheit.

Auf Verlangen des Auftraggebers sind die Berichte und Auswertungen zu erläutern und im Rahmen von Abstimmungs- oder Review-Terminen gemeinsam zu bewerten.

4. Kennzeichnung, IT-Systeme und Datenmanagement

Der Auftragnehmer hat zur Unterstützung des Bestellwesens, des Liefernachweises, der Bestandssteuerung, der Verbrauchsauswertung, der Reklamationsverfolgung sowie, soweit vertraglich gefordert, der Einzelteilnachverfolgung ein Datenmanagementsystem einzusetzen, dessen Daten für den Auftraggeber jederzeit einsehbar und exportierbar sind.

Die Prozesse sind durchgängig digital abzubilden; Medienbrüche sind auf die Fälle zu beschränken, in denen eine digitale Abbildung technisch nicht möglich ist.

Der Auftragnehmer hat insbesondere sicherzustellen:

- die Bereitstellung einer digitalen Bestell- und Kommunikationslösung, insbesondere in Form eines Webportals, einer App oder eines gleichwertigen Systems, spätestens zum Lieferbeginn,
- die vollständige und nachvollziehbare Dokumentation sämtlicher Bestellungen, Nachbestellungen, Reklamationen und Nachlieferungen,
- die Möglichkeit des Exports relevanter Daten in gängige und weiterverarbeitbare Dateiformate,
- die Einrichtung und Anwendung rollenbasierter Berechtigungskonzepte,
- die datenschutzkonforme Verarbeitung personenbezogener Daten ausschließlich in dem für die Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang,
- die datensparsame und datenschutzkonforme Verarbeitung personenbezogener Daten; für eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gilt Ziffer III.9.

Für den Umgang mit personenbezogenen Daten gilt Ziffer III.9.

5. Nachhaltigkeit

Der Auftragnehmer hat bei der Leistungserbringung ökologische, ökonomische und soziale Nachhaltigkeitsaspekte angemessen zu berücksichtigen. Die nachstehenden Anforderungen gelten produktneutral und leistungsbezogen und sind während der gesamten Vertragslaufzeit im Rahmen der Leistungserbringung zu beachten.

Der Auftragnehmer hat insbesondere sicherzustellen:

- den Einsatz ressourcenschonender Wasch- und Trocknungsprozesse, insbesondere im Hinblick auf Energie-, Wasser- und Waschmitteleinsatz,
- eine wirtschaftliche und bedarfsgerechte Transport- und Tourenplanung unter Berücksichtigung logistischer Effizienz und der Vermeidung unnötiger Fahrten,
- den Einsatz möglichst langlebiger, reparaturfähiger und für die industrielle Wäschepflege geeigneter Textilien,
- die Beachtung eines Mehrweg- und Abfallvermeidungsansatzes bei Verpackungen, Transporthilfsmitteln und sonstigen Organisationsmitteln, soweit dies technisch und organisatorisch möglich sowie wirtschaftlich zumutbar ist,
- die Umsetzung nachvollziehbarer Maßnahmen zum Arbeitsschutz, zur Qualifizierung der eingesetzten Mitarbeitenden sowie zur Sicherstellung angemessener und fairer Arbeitsbedingungen,

- die fortlaufende Identifikation und Bewertung von Einsparpotenzialen, insbesondere im Hinblick auf Umlaufmengen, Schwund, Fehlsteuerungen sowie vermeidbare Prozessineffizienzen.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Verlangen die im Rahmen der Leistungserbringung umgesetzten Nachhaltigkeitsmaßnahmen sowie diesbezügliche Optimierungsansätze in geeigneter und nachvollziehbarer Form darzulegen. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der Anforderungen dieser Ziffer während der Vertragslaufzeit zu prüfen; der Auftragnehmer legt hierzu auf Verlangen Nachweise vor.