# B.1 Allgemeines

### 1.1 Auftraggeberin (AG): Kassenärztliche Vereinigung Bayerns

Die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB) ist eine Organisation von niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten in Bayern. Sie ist für Ärzte, Psychotherapeuten und den medizinischen Nachwuchs ebenso tätig wie für alle Bürger, die gesetzlich krankenversichert sind.
Mit rund 1.950 Mitarbeitern ist die KVB ein wichtiger Akteur im Gesundheitswesen auf Bayern- und auf Bundesebene. Sie vertritt die Interessen ihrer rund 30.000 Mitglieder gegenüber Politik, Krankenkassen und Öffentlichkeit.
Die KVB organisiert die ambulante Versorgung und sorgt dafür, dass 24 Stunden am Tag, an sieben Tagen die Woche, überall in Bayern medizinische Hilfe verfügbar ist.

# B.2. Objektbeschreibung

Die Vergabe umfasst folgendes Objekt:

- Adresse Reinigungsobjekt: KVB Bezirksstelle Schwaben, Frohsinnstr. 2, 86150 Augsburg

# B.3 Allgemeine Ausführungsbestimmungen

Sofern in der nachfolgenden Leistungsbeschreibung oder in den sonstigen Vergabeunterlagen auf Normen, Spezifikationen, Gütezeichen oder Zertifizierungen jedweder Art Bezug genommen wird, so verstehen sich diese in der Weise, dass vom Bieter „Gleichwertiges“ angeboten werden kann, wobei die Gleichwertigkeit vom Bieter mit Abgabe des Angebotes nachgewiesen werden muss.

### 3.1 Grundlagen der Leistungserbringung Gebäudereinigung

Grundlage der vertraglich zu erbringenden Leistung für die Unterhaltsreinigung bildet die Leistungsbeschreibung.

Der AN hat sich vor Abgabe des Angebotes über den Umfang der Arbeiten in den einzelnen Räumlichkeiten an Ort und Stelle zu unterrichten. Stellt er gegenüber den Leistungsverzeichnissen Abweichungen in Art und Größe fest, so können diese nur berücksichtigt werden, wenn sie mehr als 5% des Aufmaßes der gesamten Räumlichkeiten des AG betragen und spätestens 6 Wochen nach Auftragserteilung schriftlich bei dem AG geltend gemacht wurden.

Die Größe der Reinigungsflächen, die Häufigkeiten der Reinigung gem. Leistungsverzeichnis je Raumart ergeben sich jeweils aus dem Raumverzeichnis in den Excel-Dateien „Kalkulation“ mit den einzelnen Tabellenblättern. Feste Einbauten wurden im Rahmen der Flächenangaben nicht abgezogen, die tatsächliche Reinigungsfläche kann geringer sein. Dies ist bei der Kalkulation entsprechend zu berücksichtigen.
Art und Umfang der Leistungen sind in den Vergabe- und Vertragsunterlagen vollständig dargestellt. Der AG ist berechtigt, den Umfang der Leistungen entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen zu ändern.

### 3.2 Aufgaben der Objektleitung Gebäudereinigung

Um eine ordnungsgemäße und einwandfreie Leistung sicherzustellen, hat der AN für die Objekte des AG eine verantwortliche **Objektleitung** sowie einen Vertreter namentlich zu benennen, der mit dem AG eng zusammenarbeitet. Die Objektleitung des AN verfügt über folgende **Qualifikationen**:

- Fachwirt für Facility-Management oder Zertifizierter Objektmanager Real-FM oder Ausbildung gleichwertiger Art **oder** mind. 5 Jahre Berufserfahrung im Reinigungsgewerbe als Objektleiter

Die Objektleitung ist für die gründliche und fachgerechte Ausführung der Reinigung verantwortlich und darf selbst nicht mit den Aufgaben der laufenden Unterhaltsreinigung betraut sein. Ihre Kenntnisse der deutschen Sprache müssen für die Erfüllung der Aufgaben gem. GER B2 (**G**emeinsamer **E**uropäischer **R**eferenzrahmen http://www.europaeischer-referenzrahmen.de/) ausreichend sein. Die Objektleitung des AN muss während der Geschäftszeiten des AG telefonisch erreichbar sein. Eine Abwesenheitsvertretung muss stets gesichert sein. Die Objektleitung hat u.a. folgende Tätigkeiten auszuführen:

- Aktive Mitarbeit bei der Implementierung
- Planung, Koordination und Sicherstellung der Durchführung der gesamten Reinigungsarbeiten in Absprache mit dem AG
- Abnahmen von Leistungen u.a. zusammen mit dem AG und/oder dessen Beauftragten
- Objektbegehungen im Rahmen von regelmäßigen Jour Fix Terminen gemeinsam mit dem AG und/oder dessen Beauftragten durchführen
- Anwesenheitskontrollen, Urlaubsplanung, Organisation der Krankheitsvertretung
- Wöchentliche Reinigungskontrollen
- Regelmäßige Mitarbeiterunterweisungen
- Schriftliche Störungsmeldungen an den Objektverantwortlichen des AG

**Vorarbeiter/in:**

Der AN hat bei seiner Leistungserbringung neben der Objektleitung einen Vorarbeiter/ eine Vorarbeiterin **je Standort** einzusetzen und dem AG vor Vertragsbeginn namentlich zu benennen. Für den/die Vorarbeiter/in gilt während des gesamten Zeitfensters der Unterhaltsreinigung Anwesenheitspflicht.
Diese Person ist für die Überwachung, Einweisung und Kontrolle des Reinigungspersonals, sowie der Reinigungsreviere zuständig. Die Kenntnisse der deutschen Sprache müssen für die Erfüllung der Aufgaben gem. GER B2 ausreichend sein.
Während der Unterhaltsreinigung hat er/sie ihrer Kontrollfunktion nachzukommen. Der/Die Vorarbeiter/in hat u.a. folgende Tätigkeiten auszuführen:

- Anwesenheit während der Implementierungsphase
- Vorbereitung der Unterhaltsreinigung (Bestückung der Reinigungskammern mit Reinigungsmaterial, etc.)
- Beaufsichtigung und Unterstützung des Reinigungspersonales während der Reinigung
- Ansprechperson für Reinigungskräfte während der Leistungserbringung
- Mängel beseitigen und die Beseitigung rückmelden

## 3.3 Personal

### 3.3.1 Auswahl

Der AN hat zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen die erforderlichen Arbeitskräfte zu stellen und zu entlohnen. Er verpflichtet sich, nur volljähriges fachkundiges und zuverlässiges Personal unter Beachtung aller gesetzlichen und vertraglich zugesicherten Anforderungen und Vorschriften einzusetzen. Der AG ist berechtigt, das Personal auf Zuverlässigkeit und Eignung zu prüfen. Als geeignet gilt nur solches Personal, welches die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten **Anforderungen** und **Qualifikationen** erfüllt.

Der AN hat seine Beschäftigten vor Arbeitsantritt intensiv einzuweisen. Der AN muss die Unterweisung bzw. Belehrung der Beschäftigten zu den einschlägigen rechtlichen Bestimmungen des Gewerbes sowie den am Einsatzort geltenden Bestimmungen über Unfallverhütung, Arbeitsschutz, Arbeitszeiten und des Hausrechtes vor Aufnahme des Dienstes mit Unterschrift der Beschäftigten nachweisen.

Personen des AN oder deren Angehörige, Freunde oder Bekannte usw., die vom AN **nicht** mit der Erfüllung der Leistungen beauftragt sind, dürfen die Gebäude des AG nicht betreten.

Eine **geringe Fluktuation** des eingesetzten Personals einschließlich der Objektleitung ist durch den AN anzustreben und möglichst sicherzustellen.

Ausländische Arbeitskräfte müssen im Besitz einer gültigen Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis sein, welche der AN dem AG auf Verlangen vorzulegen hat. Vorarbeiter/Objektleiter müssen die deutsche Sprache, in einem der Dienstleistung angemessenen Niveau gem. GER B2 beherrschen, damit eine mündliche und schriftliche Verständigung problemlos möglich ist. Gefahrenhinweise, Gebrauchsanweisungen sowie die Dienstanweisung müssen in deutscher Sprache zweifelsfrei verstanden werden. Diese zusätzlich in der jeweiligen Muttersprache vorzuhalten.

Der AN darf **Personal nur** mit einem **schriftlich abgefassten Arbeitsvertrag** beschäftigen. Die Beschäftigung erfolgt ausschließlich nach den geltenden Bestimmungen des Tarifvertrags des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerkes.

Darüber hinaus ist der AN für die **Einhaltung des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes** (AEntG), des Schwarzarbeitergesetzes und des Mindestlohngesetzes verantwortlich. Er stellt den AG im Innenverhältnis von allen Ansprüchen bei Verletzung dieser Regelungen frei.

### 3.3.2 Beschäftigungsbedingungen

Arbeitskräfte, die an einer **Krankheit** gem. **Infektionsschutzgesetz** (z.B. ansteckender Borkenflechte, Tuberkulose, Keuchhusten, Krätze, Masern, Mumps, Röteln, Windpocken) erkrankt sind, dürfen nicht eingesetzt werden, bis nach dem schriftlich nachzuweisenden Urteil des behandelnden Arztes oder eines Gesundheitsamtes eine Weiterausbreitung der Krankheit durch sie nicht mehr zu befürchten ist. Entsprechendes gilt im Falle der Verlausung. Ausscheider dürfen nur mit Zustimmung eines Gesundheitsamtes und unter Beachtung der vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen die Räume betreten und Einrichtungen benutzen. Für Arbeitskräfte, in deren Wohngemeinschaft eine übertragbare Krankheit aufgetreten ist, gilt entsprechendes.

### 3.3.3 Datenschutz und Verschwiegenheit

Der AN verpflichtet sich bei der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie den weiteren datenschutzrechtlichen Regelungen. Er verpflichtet sich, die für die Durchführung des Auftrags eingesetzten Personen über die Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen zu belehren und diese zur Einhaltung des Datenschutzes vor Aufnahme der Tätigkeiten zu verpflichten. Die Verpflichtung zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen ist schriftlich zu dokumentieren.

Der AN und das von ihm eingesetzte Reinigungspersonal dürfen keinen unbefugten Einblick in Unterlagen, wie z.B. Schriftstücke, Akten, elektronische Dateien usw., die sich in den Räumen des AG befinden, nehmen. Schränke, Schubladen u. ä. dürfen nicht unbefugt geöffnet werden. Über alle Vorgänge und Einrichtungen, die dem Reinigungspersonal während seiner Tätigkeit in den Räumen des AG bekannt werden, ist strengstes Stillschweigen gegenüber jedermann - auch gegenüber Mitarbeitern - zu wahren. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Arbeitsauftrages bzw. der individuellen Arbeitsverträge bestehen.

### 3.3.4 Arbeitskleidung und Firmenausweis

Der AN muss auf seine Kosten das Personal mit einer für den Auftrag zweckmäßigen und **einheitlichen Arbeitskleidung** ausstatten. Die Arbeitskleidung hat Zeichen zu enthalten, die den

Träger der Bekleidung als Beschäftigten des AN gegenüber der Öffentlichkeit eindeutig kennzeichnen. Dies gilt auch für sämtliche **Unterauftragnehmer** des AN. Es gelten für den Unterauftragnehmer dieselben Anforderungen wie für das Personal des AN.

Auf ein ordentliches Erscheinungsbild wird Wert gelegt.

Der AN trägt die Verantwortung, dass die Arbeitskleidung der Aufgabenstellung des AG gerecht wird, d.h. dezente Farbgebung, sauber, unzerknittert und unbeschädigt.
Der AN stellt dem Personal die erforderliche persönliche Schutzausrüstung (PSA) zur Verfügung. Vor Einsatz einer PSA hat der AN die auftretenden Gefährdungen zu ermitteln und zu beurteilen (Gefährdungsbeurteilung) und dafür geeignete PSA zu bewerten und auszuwählen. Die Benutzung der PSA durch das Reinigungspersonal muss vom AN sichergestellt werden.

Das Reinigungspersonal ist mit einem **Firmenausweis** zu versehen. Der Firmenausweis berechtigt zum Betreten der Gebäude.
Er muss den Namen des AN und den Namen des Beschäftigten enthalten und gilt nur in Verbindung mit dem Personalausweis bzw. dem Reisepass. Auf Verlangen muss das Personal sich jederzeit ausweisen können.
Bei Ausscheiden des Mitarbeiters hat der AN den Firmenausweis einzuziehen.

### 3.3.5 Einsatz des Personals

Der AN hat dem AG mit Beginn der Leistung für jeden Bereich einen detaillierten Arbeitsplan (Revierreinigungsplan) mit den Namen der im Objekt eingesetzten Arbeitskräfte unaufgefordert zu übergeben. Änderungen im Personalbestand sind dem AG, rechtzeitig vor Arbeitsbeginn unaufgefordert schriftlich mitzuteilen. Der AG ist berechtigt, jederzeit zu überprüfen, ob das vom AN eingesetzte Personal mit dem tatsächlich beschäftigten Personal übereinstimmt.
Es ist ein kontinuierlicher Nachweis über das eingesetzte Reinigungspersonal zu führen.
Die Reinigungskräfte des AN haben sich täglich in die im Objekt ausliegenden Arbeitsnachweislisten einzutragen. Die Eintragungen müssen den tatsächlichen Beginn und das tatsächliche Ende der täglichen Arbeitszeit im Objekt ausweisen und von der Reinigungskraft unterschrieben sein. Alle Eintragungen sind durch die im Objekt tätigen Reinigungskräfte persönlich vorzunehmen.

## 3.4 Ausstattung und Hilfsmittel

### 3.4.1 Reinigungsprodukte

Der AN stellt alle zu den Reinigungsarbeiten benötigten Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel.
Der AN ist verpflichtet, nur einwandfreie und nicht ätzende Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel zu verwenden, bei denen schädigende Einflüsse auf Personen, die zu behandelnden Flächen und Einrichtungsgegenstände sowie Sachwerte des AG ausgeschlossen sind. Für die Fußbodenpflege sind nur rutschhemmende Pflegemittel zu verwenden. Die Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel dürfen zu keiner vermeidbaren Gesundheitsschädigung führen und sollen die Umwelt möglichst gering belasten. Zur Verminderung der Abwasserbelastung ist dem AN insbesondere die Verwendung von Reinigungsmitteln mit Verdünnern, Kaltreinigern, Lösungsmitteln untersagt. Desinfektionsreiniger müssen in den gültigen Listen der Deutschen Gesellschaft für Hygiene und Mikrobiologie oder des Robert-Koch-Institutes für den jeweiligen Verwendungsbereich aufgeführt sein. Die Vorschriften des Arbeits- und Umweltschutzes sind einzuhalten.

Der AN hat dem AG unaufgefordert vor Aufnahme der Arbeit und danach in regelmäßigen Abständen, eine aktuelle Liste der im Objekt verwendeten Behandlungsmittel (Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel) sowie die aktuellen Sicherheitsdatenblätter gemäß EG

Verordnung vorzulegen. Die Betriebsanweisungen für Gefahrstoffe können ergänzend herangezogen werden.

Die eingesetzten Pflegemittel bedürfen der Abstimmung mit dem AG. Der AG behält sich - auch unter dem Gesichtspunkt der Gesundheitsvorsorge - vor, die Verwendung bestimmter Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel bzw. Chemikalien ohne nähere Begründung zu untersagen oder vorzuschreiben.

Der AN verpflichtet sich zur unentgeltlichen Abgabe von Proben der von ihm verwendeten Mittel zwecks Prüfung durch eine vom AG zu bestimmenden Stelle. Der AN trägt die Kosten der Prüfung. Wenn diese ergibt, dass die von ihm verwendeten Mittel nicht den Vertragsbestimmungen entsprechen und/oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften verboten sind, behält sich der AG Schadenersatzansprüche vor.

**Vorliegende Pflegeanleitungen sind zu beachten. Reinigungsmittel müssen dahingehend geeignet sein.**

Auf PVC-, Linoleum- und Holz- sowie Fliesenböden sind dem Wischwasser geeignete Pflegemittel beizugeben. Der AN gewährleistet durch entsprechende Reinigungs- und Pflegemaßnahmen den ordnungsgemäßen Zustand des Pflegefilms. Schichtenaufbau, Laufstraßen, Gehspuren, schlechte Optik, z.B. durch Vergrauung der Böden, sind zu vermeiden.

In Sanitärbereichen sind desinfizierend wirkende Reinigungsmittel einzusetzen.

### 3.4.2 Reinigungsgeräte

Der AN stellt alle zu den Reinigungsarbeiten benötigten Maschinen, Geräte und Gegenstände. Diese müssen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen und sind täglich zu säubern und zu desinfizieren. Gebrauchtes und abgestandenes Reinigungswasser darf nicht in den Reinigungsmaschinen oder -eimern verbleiben. Die Maschinen müssen mit dem CE- oder VDE/GS-Zeichen versehen sein. Nach Möglichkeit sind Geräte der besten Energieeffizienzklasse zu wählen. Die Reinigungsgeräte müssen nach Arbeitsende verschlossen aufbewahrt werden. Der AG haftet nicht für Beschädigungen oder Diebstahl der vom AN eingesetzten Betriebsmittel. Der Haftungsausschluss gilt nicht für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des AG und seiner Erfüllungsgehilfen. Der AN hat eine – für den AG jederzeit einsehbare – Maschinenbestandsliste zu erstellen und regel- mäßig zu aktualisieren. Die eingesetzten elektrischen Maschinen oder Geräte müssen vor Einsatz nach DGUV Vorschrift 3 geprüft sein. Die aktuellen Prüflisten müssen für den AG ebenfalls jederzeit einsehbar sein. Der AG kann den Austausch oder die Erneuerung nicht geeigneter Maschinen oder Geräte verlangen.

Der AN hat innerhalb von zwei Werktagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche von ihm eingesetzte Maschinen, Geräte und Materialien aus dem Gebäude zu entfernen und die ihm zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten zu räumen und besenrein zu übergeben. Kommt der AN dieser Verpflichtung nicht nach, kann der AG ohne vorherige Rücksprache die Entfernung der Geräte etc. für den AN kostenpflichtig anordnen.

### 3.4.3 Verbrauchsmittel

Das Verbrauchsmaterial für Papierhandtuch-, Seifenspender, Desinfektionsmittel, Hygienebeutel und Toilettenpapier stellt der AN.
Das zur Durchführung der Reinigungsarbeiten notwendige Wasser und die elektrische Energie werden unentgeltlich vom AG zur Verfügung gestellt. Es ist auf einen sparsamen Verbrauch zu achten.

### 3.4.4 Reinigungskammern/Abstellräume

Soweit der AG die Umkleideräume für das Reinigungspersonal und/oder die Abstellräume für Maschinen, Geräte, Pflege- und Reinigungsmittel zur Verfügung stellen kann, erfolgt dies unentgeltlich. Der AG übernimmt keine Haftung für Schäden und Verlust an vom AN oder seinen Arbeitskräften eingebrachten Sachen. Der AN hat den AG von derartigen Ansprüchen freizuhalten. Die Reinigungskammern sind jederzeit in einem ordentlichen Zustand zu halten.

Feuchte Reinigungsmaterialien (z. B. Reinigungsmopps) dürfen in den Räumlichkeiten nur kurzfristig in geschlossenen Behältern gelagert werden.

### 3.4.5 Schlüssel/Transponder

Die für die Reinigungsarbeiten benötigten Schlüssel/Transponder erhält der AN über den AG. Über diesen Vorgang wird ein Schlüsselbeleg geführt. Dasselbe gilt für die Schlüsselrückgabe.

Alle ausgehändigten Schlüssel und/oder Transponder sind nach Absprache mit dem AG entweder im Haus zu belassen und nach den internen Anweisungen sicher zu verwahren.
Vom AN nicht mehr benötigte Schlüssel/Transponder sind unverzüglich dem AG gegen Schlüsselbeleg zurückzugeben.

Der AN hat dem AG bei Vertragsbeginn namentlich schriftlich anzuzeigen, welche seiner Arbeitskräfte berechtigt sind, die für die Reinigung notwendigen Schlüssel zu benutzen. Zudem ist je Reinigungskraft zu dokumentieren, welche Schlüssel/Transponder (Fabrikat und Anzahl) sie am Schlüsselbund vom AN zur Verfügung gestellt bekommen hat und in ihrem Besitz führt.

Die Anzahl der Berechtigten ist dabei auf das notwendige Minimum zu beschränken. Änderungen bei den Schlüsselberechtigten sind dem AG unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Ebenso sind Verluste bzw. Beschädigungen von Schlüsseln oder Schließeinrichtungen dem AG unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Schlüssel und Transponder müssen bei Leistungsende dem AG vollständig übergeben werden.

### 3.4.6 Reinigungszeiten

Die Reinigungszeiten sind in den Anlagen **Vorbemerkungen** explizit beschrieben.

### 3.4.7 Durchführung der Reinigungsarbeiten

Die Durchführung der Reinigungsarbeiten basiert auf dem jeweils neuesten Stand der Technik. Die Reinigung der Fußböden, Einrichtungs- und Ausstattungsgegenstände ist jederzeit so vorzunehmen, dass nach Beendigung der Reinigungsarbeiten kein Schmutz mehr vorhanden ist, ggf. ist auch maschinell zu reinigen. Werterhalt, Pflege und Optik haben absoluten Vorrang. Technische Einrichtungen, z.B. Büromaschinen, EDV-Geräte u.ä., gehören nicht zum Reinigungs- umfang. Telefone, Telefonhörer und leicht zu reinigende Oberflächen, z.B. Gehäuseflächen, sind hiervon jedoch nicht berührt.

Alle Räume sind unter Wegrücken der beweglichen Einrichtungsgegenstände (Tische, Rollcontainer, Stühle, Abfallbehältnisse auch in den Sanitärräumen und Büros etc.), mit Ausnahme schwer zu bewegender Gegenstände (Schreibtische, Schränke, größerer Regale) nach Maßgabe der jeweiligen Raumverzeichnisse zu reinigen. Alle Einrichtungsgegenstände sind anschließend wieder an ihren ursprünglichen Platz zu stellen. Der AN ist verpflichtet, bei Arbeiten, die die im Gebäude anwesenden Personen gefährden können, sämtliche erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen durchzuführen (Warnschilder sind von allen Richtungen der Laufwege vor Beginn der Reinigung aufzustellen. Die Bodenschilder dürfen erst entfernt werden, wenn der Boden trocken ist müssen aber am selben Tag der Reinigung entfernt werden).
Der AN ist dafür verantwortlich, dass die Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaft

eingehalten werden.

Um das Betreten von verschlossenen Diensträumen durch unberechtigte Personen sowie Diebstähle zu verhindern, ist immer nur der Raum zu öffnen, in dem gereinigt wird. Der Schlüssel ist direkt nach Öffnen des Raumes aus dem Zylinder zu entfernen. Der Raum ist nach Beendigung der Reinigungsarbeiten umgehend wieder zu verschließen. Geöffnete Fenster sind zu schließen und die Beleuchtung ist auszuschalten.

Wasserzapfstellen sind umgehend nach dem Gebrauch wieder zu verschließen.

Maschinen, Geräte, Pflege- und Reinigungsmittel sind nach Beendigung der Reinigungsarbeiten wieder in die Putzkammern/Abstellräume zu räumen.
Um eine hygienisch einwandfreie Reinigung bei den Obenarbeiten zu gewährleisten, wird die Reinigung aller Gegenstände über dem Boden in vier Kategorien eingeteilt. Der AN ist verpflichtet, für diese streng voneinander zu trennenden Bereiche verschiedenfarbige Eimer und dazu passende Reinigungstücher einzusetzen.
Die Reinigung wird mit farblich getrennten Reinigungsutensilien wie folgt durchgeführt:

- rot: Toiletten, Urinale
- gelb: übrige sanitäre Einrichtung und Ausstattung
- blau: Einrichtung und Ausstattung bei Nutzflächen
- grün: Einrichtung und Ausstattung im Küchenbereich

### 3.4.8 Änderung des Arbeitsumfangs

Punktuelle zusätzliche Reinigungsarbeiten, die infolge kleinerer baulicher Instandsetzungen (z.B. Malerarbeiten, Instandsetzungen etc.) erforderlich werden, gehören zur laufenden Unterhaltsreinigung und werden nicht besonders vergütet.
Die Reinigungsflächen, die in der Zeit der Ausführung größerer Instandsetzungsarbeiten oder Bauarbeiten nach vorheriger Ankündigung durch den AG nicht gereinigt werden müssen, werden bei der Entgeltberechnung in Abzug gebracht.
Ändert sich durch unvorhergesehene Gegebenheiten (z.B. Wegfall der Vertragsgrundlage) die Leistung, die Größe der zu reinigenden Flächen, die Häufigkeit der Reinigung oder die Art und Weise der Reinigung, kann der AG unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften entsprechend den jeweiligen Erfordernissen diese anpassen.
Bei einer Änderung hat der AG das nach der tatsächlich erbrachten Leistung zustehende Entgelt zu zahlen. Die Änderungen sind dem AN grundsätzlich spätestens eine Woche vorher schriftlich mitzuteilen und von diesem schriftlich zu bestätigen. Im Ausnahmefall ist eine kurzfristige Änderung möglich.
Durch den AN muss dann die gewünschte Vergütung schriftlich beziffert und mit dem AG vereinbart werden.
Der AN verpflichtet sich, bei Bedarf weitere Flächen des in der Leistungsbeschreibung ausgeführten aktuellen Gesamtumfangs zu den gleichen Stundensätzen und Leistungskennzahlen in den Reinigungsauftrag mit aufzunehmen.

### 3.4.9 Entsorgung

Das Reinigungspersonal ist zur konsequenten Durchführung der Abfalltrennung, so, wie sie im Objekt eingeführt ist, verpflichtet.
Die Beutel/Säcke für die verschiedenen Müllgefäße stellt der AN. Diese müssen der Größe des jeweiligen Müllgefäßes entsprechen. Die Kosten dafür sind mit dem
Reinigungspreis abgegolten. Das Behältnis muss entsprechend dem angegebenen Turnus mit passenden Beuteln bestückt sein.

Die bei der Reinigung anfallenden Abfälle sind täglich in den Sammel-/Sortierstellen auf dem Ge- lände

oder im Gebäude, sortenrein und entsprechend der jeweiligen kommunalen Satzung, zu entsorgen. Die dafür benötigten Beutel/Säcke für den Abtransport zu den Sammel-/Sortierstellen stellt der AN. Diese Kosten sind mit dem Reinigungspreis abgegolten. Der Abtransport und die Bereitstellung von Behältern gehört nicht zum Reinigungsumfang.

### 3.4.10 Fundsachen

Der AN ist verpflichtet, alle Gegenstände, die in dem zu reinigenden Gebäude gefunden werden, sofort am Empfang abzuliefern. Ein Finderlohn wird vom AG nicht gezahlt.

### 3.4.11 Meldungen

Mängel und Schäden an Räumen und Einrichtungsgegenständen sind dem Objektverantwortlichen des AG unverzüglich in Textform (jeweiligem Postfach Hausservice) mitzuteilen. Soweit diese Mängel und Schäden eine Gefährdung des Reinigungspersonals darstellen, darf die Reinigung nicht vor Abstellung der festgestellten Gefährdung ausgeführt werden.

### 3.4.12 Gesonderte Reinigungsaufträge

Gesonderte Reinigungsaufträge werden ausschließlich vom AG bzw. von ihm beauftragte Personen erteilt. Von Nutzern erteilte Aufträge werden nicht vom AG beglichen. Personen, die auf AG- Seite berechtigt sind Aufträge zu erteilen, werden vom AG bei Vertragsabschluss oder unmittelbar danach benannt.

### 3.4.13 Prävention

Die Prävention umfasst die Arbeitssicherheit, den Gesundheitsschutz und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren. Der AN hat dafür zu sorgen, dass der Arbeits- und Gesundheitsschutz praktisch umgesetzt wird und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren vermieden werden.

Die Gefährdungsbeurteilung ist eine vorausschauende, kritische Betrachtung der betrieblichen Arbeitsverfahren mit dem Ziel, mögliche Gefährdungen für das Reinigungspersonal rechtzeitig zu erkennen und geeignete Schutzmaßnahmen zu veranlassen. Anzustreben ist dabei die Beseitigung der Gefahren an der Quelle ihres Entstehens. Die veranlassten Maßnahmen müssen sich am derzeitigen Stand der Technik orientieren.

### 3.4.14 Objektakte

Im Reinigungsobjekt ist eine Objektakte für den Objektverantwortlichen zugänglich vorzuhalten. Der AG kann jederzeit eine Objektakte (eQMS) in Kopie erhalten, oder alternativ uneingeschränkten Zugriff auf die Akte erhalten. Als Nachweis ist eine Dokumentation der Ergebnisse einmal jährlich dem AG in digitaler Form zu überreichen. Jegliche Revisionsänderungen sind unverzüglich mitzuteilen und zu übermitteln. Diese hat folgenden Inhalt:

- Objektdaten / Kontaktdaten
- detaillierter Arbeitsplan (Revierreinigungsplan)
- Schulungsnachweise
- Sicherheitsdatenblätter
- Betriebsanweisungen
- Regelung zur ersten Hilfe, Ersthelfer
- Gefährdungsbeurteilung
- Maschinenbestandsliste inkl. -prüflisten nach DGUV Vorschrift 3
- Pflegeanleitungen
- Gefahrstoffbeauftragter
- Fachkraft für Arbeitssicherheit

# B.4 Leistungsbeschreibung Unterhaltsreinigung

## 4.1 Vorbemerkungen

Ziel des AG ist es, in den Objekten ein gleichbleibend qualitativ hohes Sauberkeitslevel sicher zu stellen. Um dieses Ziel zu erreichen, muss der AN:

a. die Regelreinigungsleistung nach Vorgabe, Turnus und Verfahren gemäß Anlage „Teil B Kalkulation“ erbringen.
b. in allen Bereichen eine einwandfreie und zum Teil auch desinfizierende Reinigung erbringen.

In den Preisen für alle Leistungen dieses Vertrages (inkl. optionale Leistungen) sind sämtliche Nebenkosten (z.B. Material-, Maschinen- und Gerätekosten, sowie die Kosten für die Erfüllungsgehilfen, An- und Abfahrten und alle weiteren Kosten) - sofern nicht konkret leistungsbezogen gesondert abgefragt oder vom AG gestellt - einzukalkulieren.

## 4.2 Leistungsumfänge – Unterhaltsreinigung

Der Umfang der Regelreinigungsleistungen ergibt sich im Einzelnen aus den Anlagen:
Teil B. Kalkulationen.

## 4.3 Definitionen der Raumgruppen

Die detaillierte Beschreibung der Raumgruppen finden Sie in der Excel-Datei
Teil B. Kalkulationen im Tabellenblatt „**Legende**“.

## 4.4 Berechnung der Reinigungstage

Die detaillierte Berechnung der Reinigungstage der verschiedenen Objektgruppen finden Sie in der Excel-Datei Teil B. Kalkulationen im Tabellenblatt „**Legende**“.

## 4.5 Definition der Leistungsarten / Reinigungsverfahren

Das anzuwendende Verfahren, die einzelnen Arbeitsgänge und der Umfang der Reinigungsflächen ergeben sich jeweils aus dem Leistungsverzeichnis und der Flächenzusammenstellung. Die Arbeitsgänge für die Fußbodenreinigung nach dem Leistungsverzeichnis werden wie folgt beschrieben.

| Nr. | Bezeichnung | Inhalte | Ziel/Ergebnis |
|---|---|---|---|
| **Methoden für Fußbodenreinigung** | | | |
| 1 | **Kehren:** | Manuelle oder maschinelle, trockene mechanische Entfernung von auffliegendem (leicht gebundenem) Schmutz (Staub, Sand, Laub, Papierknäuel, Zigarettenkippen, etc.) mit Borstenerzeugnissen (Besen, Bürsten, Kehrwalze, Bürstwalze) und Aufnahme in ein Behältnis. | Die Oberfläche ist frei von aufliegen- dem Schmutz (Staub, Sand, Papier- knäuel, Zigarettenkippen etc.); mit geringen Staubrückständen auf dem Fußboden ist dennoch zu rechnen. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | **Feucht-wischen 1-stufig:** | Staubbindendes Wischen in einer Arbeits- stufe mit nebelfeuchten oder präparierten Reinigungstextilien zur Beseitigung von lose auffliegendem Feinschmutz (Staub, Flaum) und in geringem Umfang auch von auffliegendem Grobschmutz (Papierknäuel, Pappbecher, Zigarettenstummel, etc.) und anschließender Aufnahme in ein Behältnis. | Oberfläche ist frei von Grobschmutz und auffliegendem Feinschmutz (Staub, Flaum). Haftende Verschmutzungen (Getränkeflecken, Straßenschmutz, Absatzstriche) können noch auf der Oberfläche vorhanden sein. |
| 3 | **Nasswischen 2-stufig:** | Manuelle Nassreinigung mit Reinigungs- textilien zur Beseitigung von haftenden Verschmutzungen (Getränkeflecken, Straßenschmutz etc.). Diese Methode kann auch unter Verwendung von geeigneten Mitteln zur desinfizierenden Fußbo-denreinigung eingesetzt werden; unter Verwendung von Wischpflegemitteln wird gleichzeitig ein Pflegeeffekt erzielt.<br>Bei Bedarf oder Erfordernis bzw. Notwen- digkeit ist mit Twister Pad zu reinigen und dieses zu verwenden. | Oberflächen sollen frei sein von Staub, Grobschmutz, haftenden Ver-schmutzungen (Getränkeflecken, Straßenschmutz, etc.) sowie sonstigen Schmutzrückständen. Bei Einsatz von Wischpflegemitteln sollen die zurückbleibenden Pflegesubstanzen frei von Schmutzeinlagerungen sein und sich ohne eine aufwändige und Umwelt belastende Grundreinigung vom Fußboden beseitigen lassen. Beim Einsatz von Desinfektions- mitteln sollte eine ausreichende Keiminaktivierung erzielt werden. Besonders in Sanitärräumen welche auf kalten Fußboden keine zügige Trocknung möglich, ist eine Nachtrocknung erforderlich. |
| 4 | **Polieren:** | Maschinelle Behandlung mit Bürstener-zeugnissen oder Pads (Bodenreinigungs-scheiben) auf unbehandelten oder mit Pflegemitteln behandelten Fußbodenbe- lägen. Die Trittsicherheit darf nicht einge- schränkt sein. | Die Oberflächen sind frei von Ver-kehrsspuren, Absatzstrichen und Fle-cken. Die Optik des Pflegefilmes ist einheitlich; je nach Art der Pflegesub-stand spezielle Glanzerzeugung. |
| 5 | **Saugen:** | Trockenes Bürstsaugen von lose aufliegen- den oder schwach haftenden Verschmutzungen mittels Staubsauger.<br>Bemerkungen/ Hinweise:<br>Bei textilen Belägen ist nur dann ein gutes Ergebnis der Entstaubung zu erwarten, wenn leistungsstarke Sauger in angepasster Arbeitsgeschwindigkeit eingesetzt werden und die gesamte Fläche bearbeitet wird. | Oberfläche soll frei sein von Grob-schmutz, Staub. Haftende Ver-schmutzungen bei nichttextilen Belägen (z.B. Getränkeflecken, Kaffee, Obstsaft) können noch auf der Oberfläche vorhanden sein. |
| **Methoden zur Reinigung von Ausstattung und Einrichtung** | | | |
| 6 | **Feucht reinigen:** | Lose aufliegende und leicht haltende Ver-schmutzungen werden manuell mit einem stark entwässerten Schwammtuch oder anderen Reinigungstextilien vom Gegen- stand entfernt. | Der Gegenstand/Oberfläche muss frei sein von Griffspuren, Staub sowie von Schlieren. |
| 7 | **Nass reinigen:** | Alle Verschmutzungen werden manuell mit einem nassen, wenig entwässerten Schwammtuch oder anderen Reinigungs- textilien vom Gegenstand entfernt. | Der Gegenstand/die Oberfläche muss frei sein von haftenden Ver- schmutzungen, Griffspuren, Staub und Schlieren. |
| 8 | **Desinfizieren d reinigen:** | Der Gegenstand oder die Fläche wird mit einem geeigneten Desinfektionsmittel durch ein geeignetes Verfahren gereinigt und desinfiziert. | Der Gegenstand/ die Oberfläche ist frei von fest haftenden Verschmutzungen, Griffspuren, Staub und Schlieren, und befindet sich in einem keimarmen Zustand und entsprechend dem geltenden Hygieneplan. |
| 9 | **Fleck-entfernung:** | Für glatte Oberflächen: Sämtliche Flecken entfernen, z.B. Spiegel flecken- frei reinigen | Die Oberfläche ist frei von haftenden und eingedrungenen Verschmutzungen. |

**Sichtreinigung:** Ist das punktuelle Beseitigen von augenfälliger Grobverschmutzung, wie z.B. Erde oder Flecken von Böden (auch Detachur), Wänden oder Einrichtungsgegenständen, welche über die normale Verschmutzung zwischen den Reinigungsintervallen hinausgeht.
**Die Sichtreinigung ist im Rahmen der turnusmäßigen Abfallentsorgung durchzuführen.**

### 4.6 Ergänzende Regelungen zum Leistungsverzeichnis

Der vom AN aufzustellende Reinigungsplan (Revierplan) enthält die Reviere, die Reinigungsarten, die Reinigungshäufigkeiten die Reinigungskräfte und die Einsatzzeiträume. Sie sollen den Gesamtumfang der Reinigungsarbeiten umschreiben und Anhaltspunkte für die durchzuführenden Arbeiten geben. Örtliche Gegebenheiten, besondere Anforderungen oder die anerkannten Regeln der Anwendungstechnik können Änderungen in der Häufigkeit oder den Austausch von Arbeitsgängen erforderlich machen.

### 4.7 Qualitätsmanagementsystem (QMS):

Der AN verpflichtet sich, die zu erbringenden Leistungen auf der Basis eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 oder eines gleichwertigen, zertifizierten Qualitätssicherungssystems durchzuführen. Erfüllt der AN diese Verpflichtung nicht, so behält sich der AG das Recht vor, die Rechnungen um 10% zu kürzen.

Es wird ein elektronisches QMS gefordert, das manipulationssichere Qualitätsergebnisse, Übersichten über Tickets und Mängel sowie die Dokumentation von Reklamationen abdeckt. Die Ergebnisse der Prüfungen werden dem Kunden über ein Web-Portal unaufgefordert monatlich zur Verfügung gestellt. Mit dem QMS erfolgt die Prüfung und Dokumentation der vertraglich vereinbarten Leistungen.
Die für die Audits/QM-Checks eingesetzte Software muss nach DIN EN 13549 zertifiziert sein und folgende Bewertungsmöglichkeiten abdecken:

- Stichprobenumfang der unterschiedlichen Raumgruppen mit der Mängelzahl
- zeitliche Entwicklung der Reinigungsqualität über die Stichproben. Durchschnittliche Mängelzahl pro Raum.
- Bewertung nach Raumgruppen. Hier wird aufgezeigt, in welcher Raumgruppe wie viele Mängel aufgetreten sind.
- Nach Raumkomponenten. An welchen Einzelkomponenten (Boden, Müllentleerung, Schreibtisch...) sind wie viele Mängel aufgetreten

**In Abstimmung mit dem AG werden zudem Qualitätsziele festgelegt.** Diese können während der Vertragslaufzeit den Erfordernissen angepasst werden.
Die Reinigungsarbeiten sind nach dem QMS auszuführen und zu dokumentieren.
Das QMS dient zur Überwachung, Kontrolle und ordnungsgemäßen Ausführung der Dienstleistung. Daten und Ergebnisse sind aktuell zu protokollieren und statistisch auszuwerten.
Dem AG ist bei Mängeln die Möglichkeit zu geben über eine digitale Plattform z.B. Tool Reklamationsmanagement die Mängel mitzuteilen, welche dann durch AN bearbeitet werden mit Erledigungsvermerk an AG.

Die Auswertungen sind in ihrer Darstellung und Detailtiefe mit dem AG abzustimmen und diesem jeweils am Monatsende unaufgefordert in elektronischer Form zu übermitteln.

Die Überprüfung erfolgt zunächst wöchentlich, bei zufriedenstellenden Reinigungsergebnissen anschließend 14-tägig bzw. 1x monatlich (Siehe Absatz 2 Punkt 4.7). Geprüft werden stichprobenartig Räume unterschiedlicher Raumgruppen. Das QMS wird durch den AN durchgeführt und elektronisch ausgewertet.
Als Mangel gelten alle Verschmutzungsarten d.h. Abfall (loser Unrat, Papierschnipsel, Pflanzenblätter), nicht haftende Verschmutzung (Staub, Krümel) und haftende Verschmutzung

(z.B. Kaffeeränder). Das Datum der Begehung und das Ergebnis der Qualitätskontrollen sind dem AG monatlich bei Rechnungsstellung schriftlich mitzuteilen.

Der AG behält sich vor, seinerseits die Auswertung vor Ort zu überprüfen. Um sich auf eine gemeinsame Qualitätsauffassung zu einigen, sollen mindestens die ersten drei Überprüfungen gemeinsam mit dem AG vorgenommen werden und die Kriterien schriftlich fixiert werden.

Kommt es wiederholt zu wesentlichen Abweichungen in der Qualitätsbeurteilung des AN`s und AG`s, behält sich der AG vor, ein externes Unternehmen mit der Überprüfung der Qualität zu beauftragen. Ergibt diese Überprüfung keine Qualitätserfüllung unter dem vereinbarten Standard, übernimmt der AN die Kosten, die dem AG hierdurch entstanden sind.

# B.5 Kalkulation

## 5.1 Erläuterung zur Kalkulation des Preises

Der Bieter erhält im Rahmen der Vergabe vom AG eine Kalkulationstabelle für die Kalkulation der monatlichen und jährlichen Kosten für die abgefragten Leistungen elektronisch zur Verfügung gestellt und hat das Angebot mit dieser Kalkulationstabelle elektronisch zu erstellen.

Die Kalkulation der Unterhaltsreinigung erfolgt objekt- und raumbezogen, d. h. dem Reinigungsobjekt wird durch die Eingabe eines Stundenverrechnungssatzes sowie einer Leistungskennziffer für jeden Raum (qm/Stunde) ein Preis zugeordnet.

Alle Basisdaten, die zur Ermittlung des Preises notwendig sind, sind in der Kalkulation erfasst. Alle grünen Felder sind für die Eingabe durch den Bieter freigegeben. Sollten dort bereits Werte eingetragen sein, bilden diese ***keinerlei*** Grundlage und dienen im Moment lediglich als Platzhalter. Hier müssen ***die für den Bieter geltenden,*** individuellen Kalkulationsgrößen eingesetzt werden, welche aufgrund der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen vom Bieter berechnet werden müssen.

Die Berechnung der Preise kann anhand der in Excel hinterlegten Formeln durch den Bieter nachvollzogen werden.

## 5.2 Erläuterung zur Kalkulation der Stundenverrechnungssätze

**Berechnung der Stundenverrechnungssätze für die geplanten Leistungen**

Das Tabellenblatt zur Kalkulation des Stundenverrechnungssatzes ist in der Kalkulationsdatei enthalten und für den niedrigsten verwendeten Stundenverrechnungssatz auszufüllen. Dieser dient der Überprüfung der gesetzlichen Zuschläge und Einhaltung des Mindestlohnes und darf nicht unterschritten werden. Es gilt auch hier, dass die gelb hinterlegten Felder beschreibbar sind, die Rechenfunktionen sind bereits vorhanden.
Es können mehrere unterschiedliche Stundenverrechnungssätze verwendet werden.