

Anlage 02

der Vergabeunterlagen
zur Ausschreibung „Unterhalts- und Glasreinigung“
der AOK NordWest

Leistungsbeschreibung Unterhaltsreinigung Los 1-4

(nicht vom Bieter einzureichen)

Stand: 15.09.2026

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Auftraggeberin.....	3
2. Gegenstand der Ausschreibung.....	3
3. Ausschreibungsumfang.....	4
4. Besonderer Reinigungsaufwand „Moderne Arbeitswelten“	4
5. Änderungen von Standorten.....	5
6. Objektleitung.....	5
7. Reinigungszeiten.....	6
8. Personal.....	6
9. Betriebsmittel und Arbeitsstoffe.....	6
10. Ausführung der Leistungen	7
11. Schlüsselverwaltung.....	7
12. Haftung	8
13. Umwelt	8
14. Zutrittsregelungen.....	9

1. Auftraggeberin

Auftraggeberin ist die „AOK NordWest – Die Gesundheitskasse.“. Sie erstreckt sich auf die Landesteile Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein und gehört mit 2,97 Mio. Versicherten und einem Haushaltsvolumen von rund 15,2 Mrd. EUR im bundesweiten Vergleich zu den zehn größten gesetzlichen Krankenkassen.

2. Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die losweise Unterhaltsreinigung nach Leistungsverzeichnis und Reinigungsturnus (vgl. Anlage 02a) gemäß den Inhalten RAL-GZ 902 an verschiedenen Standorten der AOK NordWest zu Pauschalpreisen für die jeweiligen Lose.

Vertragslaufzeiten: Standardmäßig beträgt die Hauptvertragslaufzeit **24 Monate**. Die Vertragszeiten verlängern sich längstens zweimal um jeweils 12 Monate automatisch, soweit nicht sechs Monate vor dem jeweiligen Vertragsende schriftlich von einer der beiden Vertragsparteien gekündigt wurde.

Bitte beachten:

- **Zum Teil sind Vertretungsleistungen zu übernehmen**
- **Moderne Arbeitswelten**
- **Spuckschutzwände**

Aktuell bezieht sich die Ausschreibung auf folgende Bereiche:

Los	Objekt	Vertragsbeginn/-ende	
Los 01	Serviceregion Münsterland		
	Fest: 10.232 qm, an 5 von 5 Standorten	Beginn Ende	01.02.2027 31.01.2031
	Vertretung: 0 qm, an 0 von 5 Standorten		
	----- Gesamt: 10.232 qm, an 5 Standorten		
Los 02	Serviceregion Ostwestfalen-Lippe		
	Fest: 26.676 qm, an 12 von 15 Standorten	Beginn Ende	01.02.2027 31.01.2031 bzw. Vertretung an 2 Stand- orten erst ab 01.07.2027 31.01.2031
	Vertretung: 2.112 qm, an 4 von 15 Standorten		
	----- Gesamt: 28.788 qm, an 15 Standorten		
Los 03	Serviceregion Ruhrgebiet		
	Fest: 19.425 qm, an 11 von 11 Standorte	Beginn Ende	01.02.2027 31.01.2031
	Vertretung: 0 qm, an 0 von 11 Standorte		
	----- Gesamt: 19.425 qm, an 11 Standorten		

Los	Objekt	Vertragsbeginn/-ende	
Los 04	Serviceregion Südwestfalen	Beginn	01.02.2027

	Fest: 1.529 qm, an 1 von 2 Standorte Vertretung: 827 qm, an 1 von 2 Standorte ----- Gesamt: 2.356 qm, an 2 Standorten	Ende	31.01.2031
--	--	------	------------

3. Ausschreibungsumfang

3.1 Bei den zu reinigenden Immobilien handelt es sich um Büro- und Kundenbereiche.

3.2 Es wird eine ordnungsgemäße und einwandfreie Reinigungsleistung verlangt.

3.3 Die Details sind in den jeweiligen Preisblättern (Anlage 3, Tabellenblatt „Preisblatt“) sowie in den dazugehörigen Definitionen der Reinigungsaufgaben dargestellt (vgl. **Tabellenblatt „DetailsReinigung“ Anlage 03 je Los**).

3.4 Zu den dort aufgeführten Leistungen ist es **grundsätzliche Aufgabe**, augenfällige Verunreinigungen in den genannten Bereichen eigenständig ohne Aufpreis zu entfernen

3.5 Um eine **hygienisch einwandfreie Reinigung** bei den Obenarbeiten zu gewährleisten, wird die Reinigung aller Gegenstände über dem Boden in zwei Kategorien eingeteilt. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für diese streng voneinander zu trennenden Bereiche verschiedenfarbige Eimer und dazu passende Reinigungstücher einzusetzen.

- Kategorie A: Sanitäreinrichtungen, Abfalleimer
- Kategorie B: Einrichtungsgegenstände

3.6 Arbeiten über 1,60 m als auch an Decken und Wänden sind nicht gesondert aufgeführt. Diese Arbeiten sind im Preis einzukalkulieren und damit enthalten.

3.7 Optionale Vertretungsleistungen:

- Die Unterhaltsreinigung wird teilweise von eigenen Reinigungskräften, also Mitarbeitenden der AOK NordWest, durchgeführt.
- Insbesondere im Urlaubs- und Krankheitsfall, aber auch bei weiteren möglichen Ausfällen der eigenen Reinigungskräfte, soll die Reinigung zeitweise durch die Auftragnehmer 1:1 durchgeführt werden (vgl. **Tabellenblätter „DetailsVertretung“** des jeweilig zugehörigen **Preisblatts** (Anlage 3).
- Die Reinigung sollte im Vertretungsfall grundsätzlich jeweils nach dem Ende unserer Öffnungszeiten beginnen, also von Montag bis Mittwoch jeweils ab 17:00 Uhr, Donnerstag ab 18:00 Uhr und Freitag ab 16:00 Uhr und **sind** zuvor mit der Auftraggeberin **abzustimmen**. Die genauen Reinigungszeiten sind im **Tabellenblatt „Reinigungszeiten“** im Preisblatt (vgl. **Anlage 3**).

3.8 **Zusätzliche Regiearbeiten** im Rahmen der Unterhaltsreinigung sind durch den Auftragnehmer zu übernehmen; z. B. Übernahme von Reinigungsarbeiten als ungeplante **Vertretungsleistung** für AOK-eigenes Personal, Fegen von Außenflächen bei Bedarf etc. Hierzu ist durch die zuständige Stelle der Auftraggeberin ein gesonderter Auftrag erforderlich. Die **Abrechnungen** erfolgen anhand bestätigter Regiezettel zu dem im jeweiligen **Preisblatt angegeben Stundensatz**.

3.9 Die Auftraggeberin behält sich vor, nach vorhergehender Absprache mit dem Auftragnehmer, die Reinigungsprogramme zu ändern.

4. Besonderer Reinigungsaufwand „Moderne Arbeitswelten“

Einige Standorte wurden bzw. werden noch umgebaut und nach einem neuen Konzept mit besonderen Einrichtungsgegenständen ausgestattet. Dementsprechend gehören folgende Aufgaben ebenfalls zum Reinigungsaufwand:

Kundencenter der Zukunft

Gegenstand	Reinigungsintervall
Trennwände	monatlich
Abgehängte Deckenleuchten	2 x im Jahr
Theke (Frontseite, Kundenseite, Kontaktf Flächen, Schreibtisch)	täglich
Technik im Wartebereich (Kinderspiel, Wartezimmer TV)	täglich

Sonstiges: Die Bodenbeläge haben teilweise unterschiedliche Oberflächen. Es ist mit einem höheren Zeitaufwand zu rechnen. Bei den Echtholzmöbel sind geeignete Reinigungsmittel bzw. Pflegeöle zu verwenden.

Module in Fachzentren

Gegenstand	Reinigungsintervall
Tribüne inkl. Kunstlederpolster	monatlich
Polstermöbel; Sitzecken	monatlich

Sonstiges: Bei den Echtholzmöbel sind geeignete Reinigungsmittel bzw. Pflegeöle zu verwenden.

5. Änderungen von Standorten

- 5.1 Zurzeit werden Standortkonzepte neugestaltet. Dies kann dazu führen, dass einzelne Standorte / Geschäftsstellen geschlossen werden oder neu hinzukommen. **(vgl. Anlage 01, Punkt 3.3)**
- 5.2 Reinigungsaufgaben können für „zusätzliche Standorte“ übernommen werden, solange der Auftragswert 10 % des Gesamt-Auftragswertes (Gesamt Netto aller Standorte des Loses) nicht übersteigt. Bei mehreren zusätzlichen Standorten ist die Summe insgesamt von 10 % des Auftragswertes nicht zu überschreiten.
- 5.3 Bei einem „Umzug“ eines Standortes innerhalb einer Kommune – Schließung des vorhandenen und Öffnung des neuen – besteht die Möglichkeit, die Reinigungsaufgaben zu übernehmen, solange der Auftragswert des neuen Standorts den des alten nicht übersteigt.
- 5.4 Bei Wegfall eines Standortes entfallen alle Reinigungs- als auch Zahlungsverpflichtungen für den betroffenen Standort nach der Schließung.
- 5.5 Sinkt oder steigt der Leistungsumfang bezogen auf die Gesamtquadratmeterzahl des vergebenen Auftrags (alle Standorte des Loses) um 20 % oder mehr, kann der Vertrag vorzeitig aus wichtigem Grund gekündigt werden.

6. Objektleitung

- 6.1 Für die eingesetzte Objektleitung ist die Qualifikation zur Objektleitung gemäß **Anlage 2b** der für das jeweilige Reinigungsobjekt zuständigen Stelle der Auftraggeberin einzureichen. Dies gilt auch für die Vertretungen.
- 6.2 Die Objektleitung verpflichtet sich mindestens einmal wöchentlich persönlich im zu reinigenden Objekt zu sein und sorgt für die ordnungsgemäße und einwandfreie Reinigungsleistung. Die Reinigungsleistung ist einmal wöchentlich persönlich (durch den Objektleiter) und -wenn durch die Auftraggeberin gewünscht- im Beisein der Auftraggeberin (dem Gebäudebeauftragten), abzunehmen und die Abnahme zu protokollieren. Das Protokoll ist der Auftraggeberin (dem Gebäudebeauftragten) spätestens am auf die Kontrolle folgenden Werktag zur Verfügung zu stellen und bildet die Grundlage für Beanstandungen des Reinigungsergebnisses.
- 6.3 Die Objektleitung hat nach Auftragsübernahme die **Revier- und Arbeitspläne** mit der zuständigen Stelle der Auftraggeberin **spätestens drei Wochen** nach Auftragsübernahme abzustimmen.

7. Reinigungszeiten

- 7.1 Siehe Tabellenblatt „Reinigungszeiten“ des jeweiligen Preisblattes Anlage 03_Los 01-04_Preisblatt Unterhalt XXX“.
- 7.2 Ausnahmen sind mit der Auftraggeberin abzusprechen.
- 7.3 Die Auftraggeberin behält sich individuelle Regelungen für einzelne Standorte vor.

8. Personal

- 8.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzusetzen, die für die ausgeschriebenen Arbeiten geeignet sind, die erforderliche Erfahrung haben und durch persönliche Zuverlässigkeit Gewähr dafür bieten, dass der Dienstbetrieb im Reinigungsobjekt nicht beeinträchtigt wird.
- 8.2 Eine Verständigung in der deutschen Sprache muss gewährleistet sein.
- 8.3 **Für ausgefallenes Personal ist spätestens am folgenden Arbeitstag eine adäquate Vertretung einzusetzen.**
- 8.4 Das Reinigungspersonal ist mit einer einheitlichen, dem Einsatzzweck angepassten Berufskleidung vom Auftragnehmer auszustatten. Während der Anwesenheit im Reinigungsobjekt müssen die Arbeitskräfte deutlich sichtbare Firmenausweise (auf Wunsch mit Lichtbild) tragen.
- 8.5 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass von seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern keine betriebsfremden Personen (insbesondere Kinder der Beschäftigten) und Tiere ins Objekt gebracht werden.
- 8.6 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dass während der vereinbarten Reinigungszeit eine verantwortliche Person als Ansprechpartner für die Auftraggeberin zur Verfügung steht. Die entsprechenden Kosten für Kontrolle und Aufsicht im Objekt sind in dem Angebotspreis enthalten.
- 8.7 Die aktuelle Personaleinsatzliste ist auf Wunsch der Auftraggeberin zur Einsicht vorzulegen.

9. Betriebsmittel und Arbeitsstoffe

- 9.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Maschinen, Geräte, Reinigungs- und Pflegemittel für die Arbeit zu stellen.
- 9.2 Die zur Reinigung eingesetzten Maschinen, Geräte und Gegenstände müssen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen, energiesparend und umweltverträglich sein. Sie sind täglich zu säubern und zu desinfizieren.

- 9.3 Die zum Einsatz kommenden Reinigungsmittel sowie die eingesetzten Reinigungstechniken müssen dem neuesten Stand der Technik, auch in Bezug auf Umweltverträglichkeit und Entsorgungsmöglichkeiten entsprechen.
- 9.4 Für die eingesetzten Produkte sind den jeweiligen örtlichen Ansprechpartnern der Auftraggeberin die entsprechenden Sicherheitsdatenblätter für gefährliche Stoffe und Zubereitung gemäß Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 (REACH) (zuvor EG-Richtlinie 91/155 EWG) bei der Übernahme der Schlüssel vorzulegen.
- 9.5 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle für das Reinigungsobjekt geltenden allgemeinen und spezifischen **Unfallverhütungs- sowie Sicherheitsvorschriften** zu beachten.
- 9.6 Die Auftraggeberin stellt dem Auftragnehmer unentgeltlich zur Verfügung:
- Wasser und Strom für die Reinigung
 - Geeignete und verschließbare Räume zur Lagerung von Maschinen, Materialien und Geräten
 - Personalräume (Umkleide-, Aufenthaltsraum und sanitäre Anlagen)
 - Verbrauchsmaterial für Abfallbehälter, WC-Papierhalter, sowie Seifen- und Handtuchspender (Müllbeutel, Toilettenpapier, Handseife, Papierhandtücher)
- 9.7 Die Auftraggeberin stellt dem Auftragnehmer grundsätzlich keine Anschlussmöglichkeiten für Waschmaschinen, Wäschetrockner usw. zur Verfügung. Ausnahmen hiervon bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

10. Ausführung der Leistungen

10.1 Verschluss der Türen/Kontrolle

- Alle **Bürotüren** sind nach der Reinigung abzuschließen.
- Unverschlossen vorgefundene **Türen und Fenster** sind zu verschließen.
- Alle **Feuerschutztüren** sind geschlossen zu halten.
- Die **Haupteingangstüren** sind nach Dienstschluss zugangssicher zu verschließen.

10.2 Sicherheitstechnische Einweisung

Die in den einzelnen Objekten tätigen Mitarbeiter sind von der Objektbetreuung vor Beginn der Tätigkeit sicherheitstechnisch in das Gebäude (für den Eintritt eines Gefahrenfalles) einzuweisen. Die Durchführung der Unterweisung ist schriftlich zu bestätigen.

10.3 Entsendegesetz

Der Auftragnehmer hat zwingend das Arbeitnehmerentsendegesetz einzuhalten.

11. Schlüsselverwaltung

11.1 Schlüsselliste

Die Auftraggeberin stellt eine detaillierte Aufstellung aller Schlüssel und Zugangsberechtigungen zur Verfügung. Änderungen daran obliegen ausnahmslos der Auftraggeberin.

11.2 Schlüsselübernahme zum Vertragsbeginn

Der Auftragnehmer übernimmt die benötigten Schlüssel und Zugangsberechtigungen in den Räumen der Auftraggeberin unmittelbar vor Vertragsbeginn. Ein Termin für die Schlüsselübernahme wird mit der Auftraggeberin gesondert vereinbart.

11.3 Schlüsselabgabe zum Vertragsende

Die übernommenen Schlüssel und Zugangsberechtigungen sind vom Auftragnehmer am ersten Arbeitstag nach Vertragsende innerhalb der Geschäftszeiten und in den Räumen der Auftraggeberin (beim benannten Ansprechpartner) abzugeben.

11.4 Vervielfältigung

Das Vervielfältigen von Schlüsseln oder sonstigen Zugangsberechtigungen ist nicht zulässig.

11.5 Verlust

Der Verlust von Schlüsseln und sonstigen Zugangsberechtigungen ist der Auftraggeberin unverzüglich mitzuteilen. Die Kosten für den erforderlichen Ersatz trägt der Auftragnehmer.

12. Haftung

12.1 Beanstandungen und Folgen aus einer Verletzung der Informations- und Aufsichtspflicht gemäß dieser Leistungsbeschreibung gehen zu Lasten des Auftragnehmers.

12.2 Der Auftragnehmer haftet für alle durch sein Personal verursachten Schäden. Er haftet auch für alle Schäden, die durch Verwendung nicht sachgerechter Reinigungsgeräte und sonstiger Arbeitsmittel einschließlich Desinfektionsmittel entstehen.

12.3 Vom Personal des Auftragnehmers festgestellte oder verursachte Schäden an Einrichtungsgegenständen sind der Auftraggeberin sofort zur Kenntnis zu bringen. Soweit diese Mängel und Schäden eine Gefährdung des Personals darstellen, darf die Leistungserbringung nicht vor Abstellung der festgestellten Beanstandungen ausgeführt werden.

12.4 Der Auftragnehmer ist verpflichtet die Auftraggeberin über besondere Vorfälle und Störungen die im Zusammenhang mit der Reinigung des Gebäudes entstehen oder sichtbar sind zu informieren.

13. Umwelt

Die Auftraggeberin verlangt ausschließlich des Einsatzes von umweltfreundlichen Reinigungsmitteln, soweit dies nach Aufgabenstellung möglich ist. Der Nachweis der Umweltfreundlichkeit ist nach Aufforderung der Auftraggeberin für jedes Reinigungsmittel durch die Vorlage von Umweltzertifikaten bzw. -Siegeln umgehend zu erbringen.

Folgende Umweltzeichen werden seitens der Auftraggeberin akzeptiert: Umweltzertifikate bzw. Siegel die die Auftraggeberin akzeptiert:	
Lfd. Nr.	Zertifikat/Siegel (Die Reihenfolge bildet keine Wertung)
1	Blauer Engel
2	EU-Ecolabel (Euroblume)
3	Österreichisches Umweltzeichen
4	A.I.S.E.-Siegel mit grünem Kranz
5	Eco Garantie
6	Nordic Ecolabel
7	Cradle to Cradle
8	ECOCERT
9	Vergleichbare Umweltzeichen (*)

(*) Andere Zertifikate/Siegel werden ebenfalls akzeptiert, wenn diese mit den oben genannten Zertifikaten/Siegel vergleichbar sind. Die Vergleichbarkeit ist in deutscher Sprache über die mit dem Bezug auf das entsprechende Siegel zwingend beizufügen, wenn die Auftraggeberin die Zertifikate anfordert.

Der eingesetzte WC- und Sanitärreiniger muss „desinfizierend“ reinigen. Das Wort „desinfizierend“ muss in der Produktbeschreibung explizit genannt sein. Diese Produktbeschreibung ist mit dem Angebot zwingend einzureichen.

14. Zutrittsregelungen

Für sämtliche Liegenschaften der AOK NordWest gelten bestimmte Zutrittsregelungen sowie ein Besucherkonzept. Diese Regelungen gelten für alle Standorte und Räumlichkeiten der AOK NordWest und für externe Personen, die vorübergehend in der AOK NordWest tätig sind bzw. die nicht öffentliche Bereiche in den Räumlichkeiten der AOK NordWest aufsuchen.

Alle externen Personen (bspw. Besuchende, Dienstleistende, Lieferanten) werden erfasst und deren Daten aufgenommen (Name, Vorname, Unternehmen, Wer wird in der AOK NordWest besucht und zu welchem Zweck, Datum/Uhrzeit Ankunft, Datum/Uhrzeit Beendigung des Besuchs, Ausweis-Nr. des Besuchenden, Unterschrift für Vertraulichkeits- und Sicherheitsvereinbarung).

Bei einem regelmäßigen Aufenthalt in den Liegenschaften der AOK NordWest wird ein Dauer-Gästeausweis ausgegeben. Veränderungen der Personen müssen dabei gemeldet werden und der Ausweis ist längstens für 6 Monate gültig und muss anschließend erneuert werden.

Das Gebäude wird in folgende Sicherheitszonen aufgeteilt:

Sicherheitszonen	SZ 0	SZ 1	SZ 2	SZ 3	SZ 4	SZ 5	SZ 6
Allg. Außenflächen	X						
Außenzugänge, Empfangs-/Kundenflächen		X					
Lieferzonen			X				
Flucht- und Rettungswege, nicht öffentlich zugängliche Treppenhäuser				X			
allg. Büro- u. Nebenflächen, Vorstands-, Vorstandsstabs- und Beauftragtenflächen etc.					X		
IT-/Archiv-Flächen etc.						X	
nicht besetzt							X

Dienstleistende bzw. deren Erfüllungsgehilfen dürfen sich in den Sicherheitszonen 3 bis 6 nur mit gut sichtbar an der Kleidung angebrachtem Besucherausweis bewegen. Zum Leistungsumfang gehören ggf. auch Reinigungen in den Sicherheitszonen 5 und 6.

In den Sicherheitszonen 5 und 6 dürfen sich Dienstleistende bzw. deren Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers nur in ständiger Begleitung eines Mitarbeitenden der AOK NordWest in dieser Zone aufhalten.

Sollte die Dienstleistung einen längeren Aufenthalt des Dienstleistenden bzw. seiner Erfüllungsgehilfen in einer Sicherheitszone ab Stufe 2 erfordern, so erfolgt eine angemessene Überwachung durch Mitarbeitende der AOK NordWest.