

Leistungsbeschreibung

**„Technische Facility Management Services inkl.
Unterstützung für das Konferenzraummanagement“**

Vergabenummer: 2026-024

Version 0 Stand: 17.08.2026

Erstellt:
Drees & Sommer SE
Obere Waldplätze 12
70569 Stuttgart
www.dreso.com

Inhalt

1	Ausgangssituation, Zielsetzung	4
2	Prämissen und Rahmenbedingungen der Leistungserbringung	6
2.1	Allgemein.....	6
2.1.1	Arbeitsfreigaben/Sicherheitsvorkehrungen.....	6
2.2	Ausführungs- und Präsenzzeiten	6
2.3	Schnittstellen und Kommunikation AG – AN	7
2.3.1	Allgemein.....	7
2.3.2	Fremdfirmen	7
2.3.3	Kommunikation / Besprechungen	7
2.4	Bestandsverträge.....	9
2.5	Ausweistragepflicht / Zutritt zu den Objekten	10
2.6	CAFM-System / FM-unterstützende IT-Tools.....	11
2.7	Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung	14
2.8	Material- und Sachkosten	17
2.8.1	Allgemein.....	17
2.8.2	Material- und Sachkosten Technisches Gebäudemanagement.....	18
2.9	Entsorgung.....	19
3	Dokumentation	19
3.1	Dokumentation Allgemein.....	19
3.2	Prozessdefinition und –dokumentation	21
3.3	Betriebs-/Objekthandbuch	21
3.4	Anlagenstammdaten, technische	21
4	Berichtswesen	22
4.1	Allgemein.....	22
4.2	Berichte	22
4.2.1	Monatsbericht.....	22
4.2.2	Jahresbericht	24
4.2.3	Instandsetzungskostenvorausschau.....	24
5	Personal.....	25
5.1	Qualifikation	25
5.1.1	Qualifikation Objektleitung.....	25
5.1.2	Qualifikation Haustechniker	26
5.1.3	Qualifikation Technischer Hausservice/Hausmeister.....	26
5.2	Schulung / Einweisung.....	27
5.3	Personaleinsatz.....	27

6	Kontinuierliche Verbesserung	28
7	Einmalleistungen.....	29
	Leistungen der Start-Up Phase.....	29
8	Regelleistungen Technisches Gebäudemanagement.....	31
8.1	Objektleitung.....	31
8.1.1	Leistungsumfang Objektleitung	31
8.1.2	Ausführungszeiten	34
8.2	Bedienen, Betriebsführung	34
8.2.1	Leistungsumfang Bedienen, Betriebsführung	34
8.3	Wartung / Inspektion / Prüfung	38
8.3.1	Leistungsumfang Wartung und Inspektion	38
8.3.2	Leistungsumfang wiederkehrende Prüfungen.....	40
8.3.3	Ausführungszeiten	41
8.4	Störungsmanagement.....	41
8.4.1	Leistungsumfang.....	41
8.5	Instandsetzung	47
8.5.1	Leistungsumfang.....	47
8.5.2	Ausführungszeiten	49
8.6	Energiemanagement.....	49
8.6.1	Leistungsumfang.....	49
8.7	Mängelanspruchsmanagement	52
8.7.1	Leistungsumfang.....	52
8.8	Unterstützungsleistungen für das Konferenzraummanagement	54
8.8.1	Entgegennahme von Unterstützungsleistungen	54
8.8.2	Leistungsinhalt Unterstützungsleistungen	54
8.8.3	Ausführungszeiten	56
9	Sonderleistungen	56
9.1	Sonderleistungen nach Stundenverrechnungssätzen	57
9.2	Sonderleistungen auf Basis von Angeboten.....	57

Hinweis:

Die Leistungsbeschreibung hat im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs Entwurfscharakter. Sie wird zur Aufforderung zur Angebotsabgabe in finaler Fassung bereitgestellt. Der Auftraggeber behält sich bis dahin Anpassungen, Konkretisierungen und Ergänzungen vor. Die vorliegende Fassung ist jedoch bereits im Wesentlichen vollständig und gibt den derzeit geplanten Leistungsumfang wieder.

1 Ausgangssituation, Zielsetzung

Die GASCADE Gastransport GmbH fällt als Erdgasfernleitungsnetzbetreiber (gem. §5c Energiewirtschaftsgesetz) unter den Sektor Energieversorgung und ist somit Betreiber einer kritischen Infrastruktur.

Die GASCADE Gastransport GmbH ist ein Fernleitungs-Netzbetreiber für Erdgas und betreibt ein ca. 3.200 km langes Pipelinenetz. Mitten in Europa verbindet das Pipeline Netz fünf Länder und garantiert eine sichere Energieversorgung für Deutschland und Europa.

Von der Quelle bis zum Verbraucher legt Erdgas in großen Fernleitungen viele tausend Kilometer zurück. Durch die Reibung der Moleküle im Gasstrom sowie an den Leitungswänden verliert das Gas auf diesem Weg an Druck. Dieser Verlust muss ausgeglichen werden. Dafür sorgen bundesweit neun Verdichterstationen der GASCADE Gastransport GmbH, die im Abstand von rund 250 Kilometern ins Pipeline-Netz eingebunden sind.

Die GASCADE Gastransport GmbH errichtet am Standort Joseph-Beuys-Straße 12, 34117 Kassel ein modernes Bürogebäude inkl. Kantine als Versammlungsstätte für max. 400 Personen (ca. 15.000 m² Bruttogrundfläche (BGF)), welches als neue Firmenzentrale dient und aus einer dreigliedrigen Gebäudefigur mit einem zentralen Atrium sowie einem Untergeschoss besteht. Die Gebäudeteile im Süden weisen fünf, dass im Norden vier Geschosse plus Staffelgeschoss auf und sind in Holzhybridbauweise geplant.

Innerhalb des Gebäudes befindet sich die Dispatching-Zentrale, von hier aus wird das gesamte Ferngasleitungsnetz überwacht und gesteuert. Des Weiteren befindet sich innerhalb des Gebäudes die Sicherheitszentrale / Alarmempfangsstelle, welche 24/7 von einem externen Dienstleister betrieben wird.

Weiterhin wird auf dem Gelände ein freistehendes Parkhaus mit 4- bzw. 5 Splitlevel-Ebenen und einer Teilunterkellerung für Technikräume in Systembauweise als Stahlskelettbau mit offener begrünter Fassade errichtet (ca. 7.000 m² BGF). Ziel ist ein effizienter, sicherer und

wirtschaftlicher Gebäudebetrieb unter Einsatz eines leistungsfähigen Facility-Management-Dienstleisters.

Im Rahmen der Ausschreibung des technischen Gebäudemanagements sucht die GASCADE Gastransport GmbH einen Technischen Facility Management Dienstleister, welcher einen professionellen Betrieb der technischen Anlagen, deren Verfügbarkeit sowie eine sehr hohe Nutzerzufriedenheit und Betriebssicherheit gewährleistet.

Der Auftraggeber (im Folgenden genannt AG) verfolgt demnach das Ziel eines optimalen und wirtschaftlichen Gebäudebetriebs durch einen erfahrenen und leistungsstarken Facility Management Dienstleister, was im partnerschaftlichen Verhältnis zum AG sicherzustellen ist.

Aufgaben und Ziele, die der Auftragnehmer (im Folgenden genannt AN) im Rahmen seiner Tätigkeiten zu verfolgen bzw. zu erreichen hat, sind unter anderem:

- Schaffung optimaler Umgebungsbedingungen zur Ausführung der Kernprozesse
- Werterhaltung der Liegenschaft
- Gewährleistung der Betriebssicherheit / Arbeitssicherheit
- Gewährleistung der störungsfreien Betriebs- und Arbeitsabläufe
- Sicherstellung einer hohen Nutzerzufriedenheit
- Kostengünstiger und effizienter Betrieb der Gebäude
- Flexible Reaktion auf geänderte/zusätzliche Nutzeranforderungen
- Optimaler Wissenserhalt über die Immobilie im Verlauf des gesamten Lebenszyklus
- Gewährleistung der Verfügbarkeit der technischen Anlagen für den jeweiligen Nutzungszweck
- Alle Leistungen entsprechend den in den Vertragsunterlagen beschriebenen Bedürfnissen des AG zur Verfügung zu stellen

2 Prämissen und Rahmenbedingungen der Leistungserbringung

2.1 Allgemein

Sämtliche Leistungen gemäß Kapitel 2 Prämissen und Rahmenbedingung der Leistungserbringung, Kapitel 3 Dokumentation, Kapitel 4 Berichtswesen, Kapitel 5 Personal und Kapitel 6 Kontinuierliche Verbesserung sind anteilig in die Angebotspreise für Kapitel 7 und Kapitel 8 einzukalkulieren.

Für die Erstellung von Angeboten fallen keine gesonderten Kosten an – diese sind mit der Pauschale für Regelleistungen abgegolten.

2.1.1 Arbeitsfreigaben/Sicherheitsvorkehrungen

- Schweiß- und Lötarbeiten sind dem AG mindestens 3 Werktage vor Beginn der Arbeiten schriftlich anzuzeigen und mit dem AG zeitlich abzustimmen, so dass eine Beeinträchtigung des Normalbetriebs im Objekt vermieden wird. Die Ausführung der Leistung darf erst nach Vorlage einer schriftlichen Bestätigung des AG erfolgen.
- Lärm- und staubintensive Arbeiten sind dem AG rechtzeitig (mindestens fünf Werktage im Voraus) anzuzeigen und abzustimmen, damit eine Beeinträchtigung des Normalbetriebs im Objekt vermieden werden kann.
- Der AN stimmt sich verantwortlich mit dem AG ab, welche Sicherheitsvorschriften beim Betreten und Verlassen des Objektes zu beachten sind.
- Zusätzlich ist der AN verpflichtet, Verzögerungen aufgrund möglicher Sicherheitsregularien des AG zu akzeptieren (z. B. Anmeldung der Mitarbeiter des AN inkl. Personalüberprüfung durch den AG, Zutritt in nicht öffentlich zugängliche Bereiche). Sämtliche durch diesen Vorgang hervorgerufenen Wartezeiten sind mit dem Vertrag abgegolten.

2.2 Ausführungs- und Präsenzzeiten

Soweit vom AG nicht anders bestimmt oder im dazugehörigen FM-Vertrag oder in dieser Leistungsbeschreibung anderweitig festgelegt, sind die für den AN geltenden **Ausführungs- und Präsenzzeiten** im Objekt in der Regel von **Montag bis Freitag von 7:00 Uhr bis 16:00 Uhr** bei der Personalkonzeption und Ablauforganisation zu berücksichtigen.

Die Betriebszeiten des Gebäudes sind insbesondere bedingt durch ununterbrochenen Betrieb der Dispatchingzentrale sowie der Sicherheitszentrale 24h an 365/366 Tagen im Jahr.

Leistungen nach dem Vertrag müssen in Einzelfällen auch außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten insbesondere an Samstagen erfolgen.

Für folgende Anlagen bzw. Leistungen ist die Durchführung von Wartungs-/Inspektionsleistungen außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten an Samstagen durch den AN einzuplanen:

- RCD-Prüfungen
- Sirentest Brandmeldeanlage
- Probelauf Netzersatzanlagen

Hierzu werden die Maßnahmen im Vorfeld zwischen AG und AN abgestimmt.

2.3 Schnittstellen und Kommunikation AG – AN

2.3.1 Allgemein

Im Rahmen der Gebäudebewirtschaftung sind durch den AN verschiedene Schnittstellen zum AG und anderen Dienstleistern bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen.

Entsprechende Koordinationsaufgaben an den Schnittstellen mit dem AG und anderen Dienstleistern sind durch den AN wahrzunehmen.

2.3.2 Fremdfirmen

Der AN koordiniert, überwacht und betreut alle Fremdfirmen (Hersteller, TÜV etc.), welche die Leistungen dieses Vertrags betreffen, die in den Objekten tätig sind, unabhängig davon, ob diese vom AN oder vom AG direkt beauftragt sind. Er organisiert den Zugang in die entsprechenden Bereiche bzw. begleitet die Dienstleister im Objekt und den jeweiligen Flächen.

2.3.3 Kommunikation / Besprechungen

Der AN berichtet regelmäßig an den AG über Leistungen und Arbeitsergebnisse. Die Kommunikation zum AG soll hauptsächlich zwischen den Verantwortlichen des AG und dem Ansprechpartner des AN erfolgen.

Der AN steht dem AG zu regelmäßigen Abstimmungen nach Bedarf zur Verfügung. Sie sind **täglich** und auf Bedarf kurzfristig einzuplanen und können vom AG eingefordert werden. Im Regelbetrieb können die Abstände in Abstimmung mit dem AG angepasst werden.

Im Wesentlichen ist folgendes Regel-Besprechungswesen vorgesehen:

	Teilnehmer AG	Teilnehmer AN	Zyklus	Moderati on/ Protokoll	Steuerung (Nachhalten)
Leitungs-JF Betrieb	AG	Ebene Bereichsleitung OL <u>Bei Bedarf:</u> - Geschäftsführung - Niederlassungs- leitung	Voraus- sichtlich 1 x pro Quartal	OL	OL
Regel-JF Betrieb	AG	OL <u>Bei Bedarf:</u> - Weitere MA AN	Voraus- sichtlich 1 x pro Woche	OL	OL

Abbildung 1: geplante Regelkommunikation

Legende / Abkürzungen:

- AG Auftraggeber
- AN Auftragnehmer
- JF Jour-Fixe
- MA Mitarbeiter
- OL Objektleiter (AN)

Die Einladung wird vom Protokollanten des AN mit der entsprechenden Tageordnung erstellt und mindestens drei Werktage (Mo-Fr) vorher verschickt.

Die Tagesordnung hat mindestens folgende Inhalte aufzuweisen:

- Ziel der Besprechung
- Grundlage / Hintergrund der Besprechung
- Besprechungs- und Protokollführung.
- Besprechungsteilnehmer
- Ort, Datum, Zeit (Beginn und Ende)
- TOPs, im Regelfall ist auch der für die jeweiligen TOPs Verantwortliche bzw. der Vortragende zu benennen. Insbesondere gehören dazu:
- Besondere Vorkommnisse wie z. B. Unfälle, Fehlverhalten bzw. Regelabweichungen
- Verbesserungsvorschläge
- Review der letzten Maßnahmen
- Budget

Protokolle verfasst und verteilt der Protokollant des AN innerhalb von zwei der jeweiligen Besprechung nachfolgenden Arbeitstagen.

Vereinbarungen aus diesen Besprechungen sind unverzüglich entsprechend den definierten Fristen und Aufgaben durch die definierten Verantwortlichen umzusetzen.

2.4 Bestandsverträge

Der AG hat diverse Wartungsverträge mit Errichterfirmen abgeschlossen, bei denen der AN für die Koordination, Steuerung und Monitoring der entsprechenden Errichterverträge sowie für die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherstellung des einwandfreien Betriebs sowie der Gesetzeskonformität des Objektes verantwortlich ist.

- Für die betreffenden Anlagen erfolgen die Wartungsleistungen über die Errichter im Rahmen der abgeschlossenen Wartungsverträge des AG. Diese Verträge sind vom AN im Rahmen seiner Regelleistung zu koordinieren. Die Koordination ist vom AN in der entsprechenden Position auf Anlagenebene in der Anlage LV einzukalkulieren (Wartung / Inspektion / Prüfung). Folgende Wartungsverträge sind aktuell vom AN zu koordinieren:
 - **Brandmeldeanlage**
 - **E-Ladesäulen**
 - **Aufzugsanlagen**
- Die restlichen Pflichten aus dieser Leistungsbeschreibung bleiben von dieser Regelung unberührt, d.h. sie sind wie beschrieben durch den AN zu erbringen (z.B. Entgegennahme von Störungsmeldungen und Weiterleitung an die verantwortlichen Stellen, Bedienen/Betriebsführung der Anlagen zur Überwachung der Verkehrssicherheit und zur Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebs der Anlagen).
- Zur Klarstellung: anlagenspezifische unterjährigen Inspektionen, Funktionsprüfungen bzw. Tests und Probeläufe gemäß den anerkannten Regeln der Technik sowie insbesondere DIN, VDI, VDE, DGUV sind in der Regel nicht über die zu koordinierenden Wartungsverträge abgedeckt und vom AN in der entsprechenden Position auf Anlagenebene in der Anlage LV einzukalkulieren (siehe Kapitel 8.3.1).

- Erforderliche wiederkehrende Prüfungen (siehe Kapitel 8.3.1) sind ebenfalls in der entsprechenden Position auf Anlagenebene in der Anlage LV einzukalkulieren inkl. Begleitung durch AN und Koordination der Begleitung der Wartungsfirma des AG.

Der AG behält sich das Recht vor, ggf. bestehende Wartungsverträge an den AN zu übergeben, sodass der AN in diese Verträge vollumfänglich eintritt. Für die Übernahme von Wartungsverträgen durch den AN gelten die Handlingsfees aus dem Leistungsverzeichnis (Anlage LV des Vertrages).

Für die Kalkulation der Handlingsfee zur Vertragsübernahme durch den AN ist zu beachten, dass das Vertragsvolumen (€/Jahr) des Errichters mit einem Aufschlag (Fee), in Prozent der Nettovertragssumme, vergütet wird.

Berechnungsbeispiel:

Bieter X kalkuliert mit einer Fee in Höhe von 5 % für die Übernahme des Wartungsvertrages (Abrechnung über die Bücher des AN). Führt die Wartungsfirma seine vertraglich vereinbarte Leistung für 1.000,00 EUR (netto) pro Jahr durch, so erhält der AN im Falle der Vertragsübernahme eine Vergütung in Höhe von 1.050,00 EUR (netto) pro Jahr.

Weiterhin behält sich der AG das Recht vor den AN mit der Koordination weiterer ggf. bestehender Wartungsverträge zu beauftragen. Für die Koordination von Wartungsverträgen durch den AN gelten die Handlingsfees aus dem Leistungsverzeichnis (Anlage LV des Vertrages).

2.5 Ausweistragepflicht / Zutritt zu den Objekten

Jeder Mitarbeiter des AN hat einen Firmenausweis offen und gut sichtbar zu tragen.

Die Regelung des Zutritts (Schlüssel, Zutrittskontrollkarten, Transponder o. ä.) sowie die Anmelderegularien bzgl. Nachunternehmer sind mit dem AG im Rahmen des Start-Up abzustimmen.

2.6 CAFM-System / FM-unterstützende IT-Tools

Der AG nutzt ein eigenes CAFM-System [NOVA FM von HSD Händschke GmbH] in dem vom AN sämtliche bewirtschaftungsrelevanten Vorgänge abgebildet werden müssen. Das CAFM-System des AG ist verbindlich vom AN zur Planung und Dokumentation zu nutzen. Das CAFM-System des AG ist das führende System. Alle auftragsbezogenen Leistungen sind vom AN im System zu erfassen und zu dokumentieren.

Die für den technischen Gebäudebetrieb relevanten Module (Ticketing/Störaufträge in Kombination mit Instandhaltungsmanagement), sind aktiv vom AN im Rahmen der Start-Up Phase mit den für den Betrieb notwendigen Daten zu befüllen und für den Regelbetrieb verbindlich zu nutzen. Die Daten sind fortlaufend aktuell zu halten.

Seitens des AN sind insbesondere folgende Leistungen zu erbringen / aktuell zu halten:

- Implementierung und fortlaufende Pflege Anlagenregister
- Erstellung Wartungs-/Inspektions- und Prüfplanung im CAFM-System des AG (Turnus, Intervall, Prüf-/Wartungs-/Inspektionsgrundlagen) zur Terminierung erforderlicher Leistungen und systemischer Generierung der entsprechenden Maßnahmen
- Anlegen von Tickets (z.B. aus Störmeldungen)
- Generierung Arbeitsaufträge für planbare und reaktive Maßnahmen
- Ablage Leistungsnachweise für die konkreten Maßnahmen bzw. Arbeitsaufträge

Des Weiteren:

- die technischen Anlagendokumentationen (Hersteller, Typen, technische Kennwerte, Baujahr, u.a.)
- die kaufmännischen Anlagendokumentationen (Abnahmedatum, mittlere Nutzungsdauern, Gewährleistungsbeginn/-ende, usw.)
- Aufbau der Wartungs- und Prüfplanung der einzelnen Gewerke im CAFM (Erstellung Planung)
- Wartungsplanung und -durchführung
- Definition von Wartungsintervallen der technische Anlagen gemäß Herstellerangaben und gesetzlichen Vorgaben.
- Integration von Wartungsaufträgen in das CAFM-System (als wiederkehrende Aufgaben mit Fristen und Verantwortlichen à Wartungskalender).

- Priorisierung von Wartungsarbeiten (nach Dringlichkeit, Kosten, Ausfallrisiko).
- Planung und Koordination der Wartungen
- Prüfplanung und -durchführung:
- Planung und Koordination gesetzlich vorgeschriebener Prüfungen (Prüfkalender).
- Dokumentation der Prüfergebnisse im CAFM (Protokolle, Mängelberichte, Freigaben, etc.).
- die Wartungs- und Prüfdokumentationen (Wartungs-/Inspektions- und Prüfprotokolle) inkl. Nutzung von Unterschriftsfunktion im mobile Device des CAFM für die Protokollierung
- die Störmeldungen und Servicemeldungen (Tickets) sowie Meldungen von Versicherungsschäden, jeweils als lückenlose Dokumentation des Bearbeitungsprozesses
- Zuweisung von Störungen an interne oder externe Dienstleister
- Nachverfolgung der Behebungsmaßnahmen und Dokumentation der Lösungen
- die Hinterlegung von Instandsetzungsbedarfen inkl. Kostenvorausschau auf Anlagenebene
- die Dokumentation von Instandsetzungs- und Erneuerungsmaßnahmen
- Stammdatenpflege:
 - Für die Pflege der Anlagenstammdaten ist der AN zuständig. Dies beinhaltet die Erfassung, ständige Aktualisierung und Löschung von Daten bzw. Erstellung von zusätzlichen Datenfeldern und ggf. die Deaktivierung der entsprechenden Anlage bzw. Equipments. Veränderungen des Anlagenbestandes sind dem AG mit dem Monatsberichtswesen anzuzeigen.
 - Bei Ergänzung von Anlagen und Bauteilen vergibt der AN zu jeder Anlage und Bauteil eine eindeutige Nummer gem. den Vorgaben des AG bzw. in Abhängigkeit des CAFM-Systems des AG und deren Datenmodell.

–

Die Datenhaltung im Rahmen der Leistungserbringung erfolgt komplett im CAFM-System des AG. Die hier hinterlegten Daten sind vom AN aktuell zu halten.

Die Systempflege (Software und Hardware / Server) erfolgt durch den AG. Die Hardware/Empfangsgeräte / mobile Devices inkl. Systempflege zur Nutzung des CAFM-Systems des AG sind vom AN zu stellen und von dieser Systempflege ausgenommen.

Folgende Mindestanforderungen an die vom AN zu verwendenden Systeme/Tools:

- Android/iOS Endgeräte in der aktuellen Betriebssystemversion

Mindestanforderungen an die im System des AG durch den AN umzusetzenden Leistungsumfänge:

Bei der Leistungserbringung sind darüber hinaus insbesondere folgende Punkte durch den AN im CAFM-System des AG zu erbringen:

- Erarbeitung der Datenstruktur, Aufbereitung und Eingabe von alphanumerischen Bestandsinformationen, sowie Einbindung aller anweisenden und nachweisenden Dokumente für den Objektbetrieb.
- Die Bestandsinformationen bilden u.a. die Datenbasis für Funktionen wie Inspektions-, Prüf- und Wartungsplanung.
- Ablage von Dokumentationen in ein vom AG zur Verfügung gestelltes elektronisch gestütztes Dokumentenmanagementsystem
 - Die Ablagestruktur der Dokumentation ist nach Vorgabe des AG zu implementieren (Ordnerstruktur, Dateinamenkonventionen)
 - Die aktuelle Leistungsdokumentation ist im CAFM-System des AG strukturiert und nachvollziehbar spätestens 20 Werktage (Mo-Fr) nach Leistungsdurchführung abzulegen
- Im CAFM-System des AG sind alle für einen rechtskonformen Betrieb und zur Qualitätssicherung der vertraglichen Leistungen erforderlichen Daten abzubilden. Das Ziel einer zentralen Datenbasis für eine gesicherte Betriebs- und Bestandsdokumentation muss erfüllt sein.
- **Die Datenhaltung und Dokumentation im Rahmen der Leistungserbringung erfolgt komplett in diesem System**, die hier hinterlegten Daten sind vom AN aktuell zu halten bzw. entsprechend einzupflegen (inkl. der von Drittfirmen zugelieferten Dokumentationen).
- Es ist sicherzustellen, dass sämtliche im CAFM-System eingepflegten Informationen in Standard-Datenbank-Formaten ausgelesen und ohne Datenverlust in ein anderes System übergeführt werden können.
- Sämtliche alphanumerischen und graphischen Bestandsdaten sind einzupflegen und mit Tätigkeitsanforderungen für Wartungen, Inspektionen sowie unterjährige Funktionsprüfungen gem. VDMA, DIN, VDI, den gesetzlichen Bestimmungen, anerkannten Regeln der Technik, Herstellervorgaben etc. zu hinterlegen.
- Sollten während der Vertragslaufzeit Änderungen am Objekt vorgenommen werden, werden diese Änderungen durch die ausführende Firma in einer entsprechenden Dokumentation

übergeben und sind vom AN im elektronisch gestützten Dokumentenmanagement des CAFM-Systems des AG entsprechend nachzuführen.

- Weiterhin bietet das System die Möglichkeit für den AG Meldungen (Tickets) über das Webportal bzw. einer APP abzusetzen, welche vom AN im CAFM-System des AG entgegenzunehmen und zu bearbeiten sind.
- Der AG ist in die Anwendung des Systems vom AN einzuweisen
- Für den Unterlagen- bzw. Datenaustausch mit dem AG sind in der Regel übliche Office-Dateiformate (z.B. pdf, xlsx, docx, pptx) vorgesehen.

Der AG behält sich vor, während der Vertragslaufzeit seine IT-Systeme auszubauen oder umzustellen sowie neue Tools zu implementieren.

2.7 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

Der AN hat ein Qualitätsmanagementsystem in Anlehnung an die DIN ISO 9000 ff durchzuführen. Gleiches gilt für die vom AN eingesetzten Nachunternehmer, was der AN sicherzustellen hat.

Zur Überwachung der Ausführungsqualität und zur Steuerung des AN werden die erforderlichen Daten für die Bewertung unter anderem aus dem CAFM-System des AG für alle Leistungen vom AN monatlich in aufbereiteter Form bereitgestellt und kontinuierlich gepflegt.

Durch die Dokumentation im Rahmen des Qualitätsmanagements wird dem AG ein lückenloser Nachweis der internen Qualitätssicherungsmaßnahmen (z.B. interne Audits, Ergebnisprüfungen durch die Objektleitung), Verfügbarkeiten, Mängel- und Störungsmeldungen sowie deren Behebung und etwaiger Auswirkungen auf die Nutzung vom AN zur Verfügung gestellt.

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

- Ständige bedarfsangepasste Weiterentwicklung von Arbeitsprozessen und Prozessabläufen
- Schwachstellenanalysen und Ausarbeitung von Verbesserungsvorschlägen
- Kontinuierliche, geplante Weiterbildungsmaßnahmen sämtlichem im Objekt tätigen Personals
- Regelmäßige interne Leistungsüberprüfungen
- Regelmäßige Leistungsüberprüfung der Nachunternehmerleistungen

- Regelmäßige Objektbegehungen im Rahmen der Qualitätssicherung (mindestens einmal wöchentlich)
- Nachweis zu Maßnahmen aus kontinuierlichen Verbesserungsprozessen
- Beschwerdemanagement

Qualitätsaudit durch AN

Die auftragsspezifische Organisation des AN und die zu erbringenden Leistungen müssen durch den AN mindestens jährlich durch ein Audit überprüft werden. Der Aufbau und die Durchführung des Audits müssen die konkrete operative Leistung vor Ort wirksam überprüfen. Der AN hat hierfür ein geeignetes Tool zu nutzen. Die Ergebnisse der internen Audits des AN sind im Rahmen des darauffolgenden Monatsberichts vorzustellen.

Themenschwerpunkte der Audits sind:

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

Kundenbeschwerden des AG

Sollte der AG begründete Beschwerden über die Leistungserbringung des AN oder das Verhalten einzelner Mitarbeiter des AN vorbringen, so sind vom AN Lösungsansätze zur Qualitätsverbesserung zu erarbeiten und dem AG im Rahmen des darauffolgenden Monatsberichts sowie in den Regel-JF vorzustellen. Bei wiederholten Beschwerden über das Fehlverhalten von Mitarbeitern des AN kann vom AG ein Austausch des Mitarbeiters gefordert werden.

Qualitätsaudit durch AG

Die auftragsspezifische Organisation des AN und die zu erbringenden Leistungen des AN können im Rahmen eines Qualitätsaudits durch den AG überprüft werden. Die Entscheidung zur Beauftragung eines internen oder externen Auditors erfolgt durch den AG.

Themenschwerpunkte des Audits sind:

- Prozesse
- Organisation

- Management der Leistungen
- Operative Leistungserbringung vor Ort einschließlich Überprüfung der Leistungsdokumentation
- Servicequalität und Ergebnisse (Einhaltung Servicelevel etc.)

Verbesserungsmaßnahmen

Der AN ist verpflichtet, dem AG Optimierungsvorschläge zur Qualitätsverbesserung und zur Einsparung zu unterbreiten.

Das eingesetzte Personal hat auf Verlangen des AG auch an externen Qualitätsaudits, die durch den AG veranlasst werden, teilzunehmen, was der AN sicherzustellen hat. Das Recht auf die Auditierung durch den AG erstreckt sich auch auf die eingesetzten Nachunternehmer des AN.

QM-System

Vom AN sind zusätzlich die nachfolgenden Aspekte, vom AN entsprechend monatlich aufzubereiten und in das Berichtswesen zu integrieren.

Termintreue Wartungen / Inspektionen

- Regelmäßige Auswertung der termingerechten Durchführung und Rückmeldung aller geplanten Wartungen / Inspektionen.

Termintreue Prüfung

- Regelmäßige Auswertung der termingerechten Durchführung und Rückmeldung aller vorgeschriebenen Prüfungen

Reaktionszeiten

Regelmäßige Auswertung der Einhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten insbesondere bzgl. der Beseitigung bzw. provisorischen Beseitigung von technischen/baulichen Störungen sowie sonstigen Meldungen die vertraglichen Leistungen des AN betreffend.

Behebungszeiten

- Regelmäßige Auswertung der erfolgreichen Behebung von technischen/baulichen Störungen bzw. Einleitung von sonstigen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit.

Verfügbarkeiten

- Auswertung der Verfügbarkeiten technischer Anlagen bzgl. der Dauer eines störungsfreien Betriebs.

Interne Leistungsaudits durch den AN

- Überprüfung der Leistungsqualität durch regelmäßige Eigenkontrollen des AN für den gesamten beauftragten Leistungsumfang. Dabei sind sowohl übergeordnete organisatorische Aspekte (z.B. Betriebshandbuch, Arbeitssicherheit) sowie leistungsspezifische Aspekte (z.B. qualitäts- und termingerechte Leistungserbringung) auf Vertragskonformität zu prüfen.

Anzahl Störungen

- Regelmäßige Auswertung aller Störungen im Aufgabenbereich des AN und die Entwicklung der Störstatistik.

Status Mangelbearbeitung

- Regelmäßige Auswertung aller dokumentierten Mängel im Aufgabenbereich des AN und Abgleich mit dem Status zur Mangelbeseitigung.
- Status zum Stand der Angebotslegung im Abgleich mit den dokumentierten Mängeln

Reklamationen

- Anzahl der gemeldeten Reklamationen durch den AG z.B. im Nachgang zu abgeschlossenen Tickets strukturiert nach den beauftragten Leistungsbereichen.

Verschobene Aufträge

- Anzahl verschobener Aufträge bei denen der Endtermin verschoben wurde (z.B. für Wartungen / Inspektionen / Prüfungen oder geplante Instandsetzungen)

Arbeitssicherheitsverstöße

An den AG gemeldete oder festgestellte Arbeitssicherheitsverstöße des AN und alle Arbeitsunfälle im Verantwortungsbereich des AN. Dazu zählen auch unterlassene Schulungen Dritter.

2.8 Material- und Sachkosten

2.8.1 Allgemein

Der AN darf nur Originalersatzteile verwenden. Abweichungen sind in Einzelfällen und nur nach Freigabe durch den AG zulässig.

Sofern im FM-Vertrag nicht abweichend geregelt, ist der AN für die fristgerechte Beschaffung und Bevorratung sämtlicher für die Leistungserbringung erforderlichen Materialien, Ersatzteile, Verbrauchs- und Verschleißmaterialien sowie Sach-, Arbeits- und Hilfsmittel, Kleinteile und

Hilfsstoffen – **auf eigene Kosten** - zuständig. Der AN hat für die sachgerechte Lagerung zu sorgen.

2.8.2 Material- und Sachkosten Technisches Gebäudemanagement

Hierbei gelten folgende Begriffsdefinitionen:

Unter **Verbrauchsmaterialien** sind diejenigen Stoffe zu verstehen, die den Anlagen aufgrund des Anlagenbetriebes in regelmäßigen Abständen zugeführt werden müssen um einen sicheren und/oder verschleißarmen Betrieb zu gewährleisten (z.B. Motoröl, Kältemittel, Salze zur Wasserenthärtung).

Unter **Kleinteilen und Hilfsstoffen** sind die Dinge zu verstehen, die nicht direkt zu den Verbrauchsmaterialien gezählt werden können, für den Betrieb jedoch nötig sind. (z.B. Reinigungsmittel, Lösungsmittel, Korrosionsschutzmittel, Schmierstoffe).

Verschleißteile sind Teile, die während des Anlagenbetriebes einer normalen, vorgesehenen Abnutzung unterliegen und vorrangig im Zuge der Wartung und Inspektion oder bei eingetretenen Störungen als nicht mehr funktions- und gebrauchsfähig gelten. Die Lebensdauer von Verschleißteilen ist geringer als die der Gesamtanlage. Ein Versagen des Verschleißteiles und die Notwendigkeit des Austausches während der Lebensdauer der Anlage sind somit wahrscheinlich und zur Sicherung der Funktionsfähigkeit der Gesamtanlage eingeplant (z.B. Keilriemen, Dichtungen, Filter).

Zu den genannten Verbrauchsmaterialien, Kleinteilen und Hilfsstoffen sowie Verschleißteilen zählen insbesondere:

- Opferanoden
- Schmierstoffe z.B. Öle, Fette, Gleitmittel
- Chemikalien / Gefahrenstoffe, z. B. Säuren, Laugen
- Keilriemen, Kohlen
- Dichtmaterialien und Dichtungen z.B. an Flanschen, an Armaturen
- Trockeneinsätze für Kältemaschinen
- Lüftungs-, Druck-, Wasser-, Öl- und Trockenfilter
- Motoröle, Kältemaschinenöle, Kompressoröle
- Frostschutzmittel
- Kühlflüssigkeiten, Kältemittel
- Analyseflüssigkeiten/Messflüssigkeiten
- Druckerpapier und -patronen für GLT- und Brandmeldedrucker etc.

- Schrauben, Muttern, Sicherungs- / Unterlegscheiben, Haken, Nägel, Sicherungsringe und -stifte / Mindestsortiment gängiger Verbindungselemente (z.B. Schrauben bis M10)

Diese Auflistung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Folgende Materialien werden im Nachweis verrechnet:

- Kraftstoffe, die zur Durchführung von Testläufen erforderlich sind (Nachfüllen der Tanks im Anschluss an Testläufe)
- Chemische Produkte zur Wasseraufbereitung (z.B. Salz, Biozid für Dosier-/Enthärtungsanlagen)
- Leuchtmittel inkl. Starter

Ersatzteile sind Teile, die nicht aufgrund regulärer, vorgesehener Abnutzung, sondern aufgrund eines außerordentlichen Defekts im Rahmen einer Instandsetzung auszutauschen sind.

Für Ersatzteile gelten die Regelungen und Wertgrenzen zu Instandsetzungsmaßnahmen entsprechend Kapitel 8.5, soweit dies nicht anderweitig (z. B. im Fall von Gewährleistungsansprüchen) geregelt ist. Instandsetzungen, die auf nicht oder mangelhaft ausgeführte Wartungsleistungen zurückzuführen sind, gehen zu Lasten des AN.

2.9 Entsorgung

Der AN ist für die Entsorgung und den Abtransport von Abfällen verantwortlich, die im Zusammenhang mit seiner Leistungserbringung entstehen. Hierzu sind die entsprechenden Entsorgungsnachweise auf Verlangen dem AG vorzuweisen.

3 Dokumentation

3.1 Dokumentation Allgemein

Die Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen ist durch entsprechende detailgenaue Dokumentation festzuhalten und hat stets den aktuellen Stand widerzuspiegeln.

Sie umfasst mindestens folgende Dokumente und Daten:

- Vertragsunterlagen (wenn möglich auch die mit den Nachunternehmern), inkl. aktueller Version der Vertragsanlagen, wie z. B.
 - Leistungsbeschreibung
 - Leistungsverzeichnis
- Betriebs-/Objekthandbuch
- Ergebnis und Maßnahmen der AN-internen QM-Audits
- Leistungsdokumentation
- angezeigte Leistungsmängel / Störungen / Nutzerbeschwerden, Meldung von Auffälligkeiten / Auftragstickets
- An-, Ein- und Unterweisungen sowie Schulungsnachweise für das eingesetzte Personal
- Mit dem AG abgestimmte Prozesse
- Zusätzliche Dokumentationsnachweise nach Vorgabe des AG

Die Leistungsdokumentation muss fortlaufende Aufzeichnungen darüber enthalten, wann welche Leistungen durch wen vorzunehmen sind, wann welche Leistungen mit welchem Ergebnis vorgenommen wurden, und ob ggf. erkannte Mängel fristgerecht behoben wurden.

Innerhalb der Wartungs- / Inspektionsarbeiten sind auch alle Betriebswerte wie Verbrauchsmengen, Zählerstände, Betriebsstunden, Vorratsmengen etc. durch den AN zu dokumentieren.

Wartungs-/Inspektionsprotokolle müssen mindestens folgende Inhalte besitzen: Gewerk, Ort, Anlage, durchgeführte Tätigkeiten, festgestellte Mängel, Prüfung, ob Gewährleistungsfall vorliegt, Zeitpunkt der Durchführung, Unterschrift und Name des Ausführenden.

Mängelprotokolle / Instandsetzungsprotokolle müssen darüber hinaus Angaben zum Schadensbild und der Schadensursache sowie dem Materialverbrauch enthalten. Aus der Dokumentation muss es möglich sein, wiederkehrende Mängel zu identifizieren, um „versteckte“ Ursachen unter Berücksichtigung von Gewährleistungsvereinbarungen zu beseitigen.

Im Rahmen der Leistungserbringung (z.B. Wartung, TÜV) festgestellte und dokumentierte Mängel sind inkl. Bearbeitungsstatus gesondert auszuweisen, so dass der aktuelle Bearbeitungsstatus nachzuvollziehen ist.

Soweit der AN im vom AG freizugebenden Ausnahmefällen im Rahmen der Leistungserbringung digitale Dokumentation außerhalb des CAFM-Systems des AG anfertigt, hat der AN diese in einem geeigneten, bearbeitbaren Datenformat (insbesondere Word, Excel) zu erstellen, so dass insbesondere auch eine Datenübernahme in ein IT-System des AG möglich ist. Ggf. sind Datenexporttabellen vom AN anzupassen. Der Zugriff des AG auf die gesamte Dokumentation des AN ist für den AG jederzeit zu gewährleisten.

Grundsätzlich hat die vollständige Leistungsdokumentation im CAFM-System des AG zu erfolgen.

3.2 Prozessdefinition und –dokumentation

Sofern nicht bereits in dieser Leistungsbeschreibung definiert, ist es Aufgabe des AN in Abstimmung mit dem AG als Teil der Selbstorganisation die der Leistungserbringung relevanten Prozesse des Betriebs zu definieren und zu dokumentieren.

Die Prozesse müssen mit Beginn des Regelbetriebs mit dem AG abgestimmt und dokumentiert sein. Es erfolgt durch den AN eine kontinuierliche Anpassung und Optimierung an die Gegebenheiten des tatsächlichen Betriebs.

3.3 Betriebs-/Objekthandbuch

Der AN erstellt ein Betriebs-/Objekthandbuch in Anlehnung an die Struktur und die Inhalte gemäß GEFMA 190 zur Darstellung der Betriebsorganisation mit den jeweils im Objekt verantwortlichen Personen und der wichtigsten betrieblichen Abläufe bei Normalbetrieb, während technischer Störungen und in besonderen Notfällen sowie zur Darstellung objektbezogener Daten und Dokumente inkl. der Parameter des Gebäudebetriebs. Etwaige Änderungswünsche durch den AG sind durch den AN einzuarbeiten.

Es erfolgt durch den AN eine kontinuierliche Anpassung an die Gegebenheiten des tatsächlichen Betriebs. Es ist dem AG zur Prüfung und Genehmigung vorzulegen.

3.4 Anlagenstammdaten, technische

Bei Änderungen im Anlagenbestand sowie der Anlagenstammdaten ist die Anlagen-/Massenliste durch den AN innerhalb eines Monats zu aktualisieren und nach Prüfung und Freigabe des AG sind die geänderten Daten im CAFM-System des AG entsprechend anzupassen und dem AG als separate Dokumentation zur Verfügung zu stellen.

4 Berichtswesen

4.1 Allgemein

Berichtsfrequenz und Inhalte können durch den AG jederzeit angepasst werden. Eine Detailabstimmung bzgl. der zu erstellenden Berichte ist mit dem AG durchzuführen.

Das Berichtswesen umfasst insbesondere folgende Leistungen:

- Auf Wunsch des AG sind separate Jour-Fix-Termine mit dem AN zur Erläuterung der durch den AN erstellten Berichte durchzuführen.
- Der AN liefert dem AG in regelmäßigen Abständen die geforderten Berichte und Kennzahlen in verarbeitbarer Form.
- Der AN hat die Pflicht, den AG über die vertragsgemäße Ausführung der Leistungen zu unterrichten. Im Falle von außerordentlichen und sicherheitsrelevanten Vorkommnissen berichtet der AN diese dem AG unverzüglich in Form eines außerordentlichen Berichtswesens.

4.2 Berichte

4.2.1 Monatsbericht

Der AN erstellt 11 Monatsberichte u. a. mit folgenden Mindestinhalten (einzureichen bis zum zehnten Werktag nach Monatsende):

- Mitarbeiterlisten, Schulungs- und Qualifikationsnachweise (Bsp. Schaltberechtigung, Nachweis befähigter Personen etc.)
- Besondere bzw. sicherheitsrelevante Vorkommnisse und deren Auswirkung auf den Betrieb des Gebäudes
- **Wartung und Inspektion**
 - Durchgeführte Wartungen und Inspektionen und Soll-Ist Abgleich
 - Festgestellte Mängel und Abarbeitungsstand
- **Wiederkehrende Prüfungen**
 - Durchgeführte Prüfungen und Soll-Ist Abgleich
 - Festgestellte Mängel und Abarbeitungsstand

- **Störungsmanagement**
 - Statistik der Störungsmeldungen und Bereitschaftseinsätze
 - Abarbeitungsstatus der Tickets
 - Schwachstellenanalyse inkl. Verbesserungsvorschläge
- **Instandsetzungen**
 - Darstellung von Kostenverläufen von Monat zu Monat
 - Durchgeführte und Vorausschau der erforderlichen bzw. geplanten Instandsetzungsleistungen inkl. der zu erwartenden Kosten für das kommende Quartal
 - Hinweise zu Verschleißerscheinungen
- **Stammdatenpflege**
 - Änderungen im Anlagenbestand
- **Angebote**
 - Status offene, beauftragte Angebote inkl. Bearbeitungsstand
- **KPI-System**
 - Ausfüllen, Auswertung und Aufbereitung der Monatsstatistiken aus dem QM-System (siehe u.a. Kapitel Qualitätsmanagement) inkl. Erläuterung der Abweichungen und Analyse der Nutzerbeschwerden inkl. Stellungnahmen
- Auflistung der Abrechnungsvorgänge (ausstehende Rechnungen, offene und beglichene Rechnungen, Plan-/Ist-Kosten etc.)
- **Darstellung und Aufbereitung der Daten aus dem Kapitel Energiemanagement**
- Darstellung und Aufbereitung der Daten aus dem Mängelanspruchsmanagement
- **Darstellung und Aufbereitung der Daten aus dem Konferenzraummanagement**
- Relevante Änderungen von Normen, Richtlinien und Rechtsgrundlagen
- Wartungs-, Inspektions- und Prüfungskalender für das laufende Jahr mit Abarbeitungsstand
- Weitere Inhalte auf Basis der gemäß Leistungsbeschreibung zu erbringenden Leistungen in Abstimmung mit dem AG
- etc.

4.2.2 Jahresbericht

Der AN erstellt einen 12. Monatsbericht in Form des Jahresberichts und ergänzt die Inhalte des Monatsberichts u. a. mit folgenden Mindestinhalten (einzureichen bis zum 20. Werktag des Folgejahres):

- Zusammenfassen der Inhalte der Monatsberichte
- Schwachstellenanalyse
- Aufzeigen von Entwicklungen
- Nachweis durchgeführter Optimierungsmaßnahmen und der erzielten Einsparungen
- Aufzeigen von Optimierungsmöglichkeiten für das Folgejahr

4.2.3 Instandsetzungskostenvorausschau

Die Aufgabe des AN besteht in der Mitteilung von zu erwartenden Reparatur-/Instandsetzungskosten sowie Kosten für Ersatzlieferungen. Hierfür erstellt der AN bis zum Monatsende Juni oder auf Wunsch des AG zu einem anderen Zeitpunkt jedes Jahres eine 3-Jahresplanung und übergibt sie an den AG (digital), die unter Berücksichtigung des Anlagenzustandes und des Lebenszyklusses, die zu erwartenden Reparatur- / Instandsetzungskosten sowie Kosten für Ersatzlieferungen für die technischen Anlagen im Betreuungsumfang des AN beinhalten muss. Hinweise für die Notwendigkeit eines vorzeitigen Austausches sowie erhöhte Reparaturaufwände / Anfälligkeiten sind Bestandteil der Kostenvorausschau und gemeinsam zwischen AG und AN abzustimmen.

Erstmalig ist diese Planung im Zuge des Massenabgleichs im Rahmen der Start-Up Phase zu erstellen. Grundlage ist die im Rahmen der Start-Up Phase durchzuführende und jährlich fortzuschreibende Klassifizierung der Anlagenzustände.

Ein Entwurf ist spätestens 2 Monate vorab beim AG einzureichen und mit dem AG abzustimmen. Des Weiteren verpflichtet sich der AN zur Erreichung der Zielsetzung einer kontinuierlichen Kostenoptimierung in der Kostenvorausschau auf 12 Monate vorausschauend, dem AG Optimierungsvorschläge und Alternativmaßnahmen zu benennen.

In der Instandhaltungs- und Budgetplanung werden zusätzlich zur kontinuierlichen Darstellung von Handlungsbedarfen im Regelbetrieb einmal pro Vertragsjahr Abweichungen zwischen dem Soll- und dem Ist-Zustand für die von einer Abweichung ggü. dem SOLL-Zustand betroffenen Anlagen und Bereiche mit den folgenden Inhalten dargestellt:

- Aussagekräftiges Foto je Anlage
- Durchgeführte Wartungen, Prüfungen, Instandsetzungen
- Bewertung hygienischer Zustand
- Akustische Prüfung (auffallende Geräusche?)
- Zustandsbewertung optisch
- Zustandsbewertung technisch
- Hinweise über Verschleißerscheinungen
- Vorschlag durchzuführende Maßnahmen mit voraussichtlichen Kosten
- Aussage bzgl. Status zur Maßnahmenabarbeitung (neu aufgenommen, Angebot erstellt, Durchführung beauftragt, Maßnahme in Umsetzung etc.)
- Übersicht der Gewährleistungsmängel
- Aufzeigen von Entwicklungen (z. B. Probleme inkl. Aufzeigen der Lösungsansätze etc.)
- Schwachstellenanalyse inkl. Aufzeigen von Optimierungsansätzen und Nachweis von Optimierungen

5 Personal

5.1 Qualifikation

5.1.1 Qualifikation Objektleitung

Die Objektleitung besitzt den für die Aufgabenstellungen erforderlichen Sach- und Fachverstand, das heißt sicherer Umgang mit EDV-Einrichtungen, souveräner Mitarbeiterführungsstil, betriebstechnische Erfahrung und Kenntnisse in der Arbeitsvorbereitung sowie der Darstellung der Tätigkeiten gegenüber dem AG. Sie ist in der Lage, betriebliche Abläufe kontrolliert aktiv zu steuern und dadurch reaktive Situationen zu vermeiden.

Die Objektleitung muss in der Lage sein, eigenständig auf Grundlage der eingehenden Informationen, Anfragen und Wünsche Entscheidungen zu treffen und zielorientierte Maßnahmen einzuleiten. Weiterhin muss die Objektleitung sich ausreichende Kenntnisse über Aufgabenbereiche und -umfang der in den Objekten eingesetzten weiteren und ggf. durch den AG beauftragten Dienstleister aneignen, um fundiert Entscheidungen treffen zu können.

Sie besitzt die Fähigkeit interdisziplinär (Gewerke- und aufgabenübergreifend) zu denken und zu handeln. Zudem legt sie ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten und ein professionelles und sicheres Auftreten an den Tag.

Zu den Qualifikationen der Objektleitung bzw. seiner Stellvertretung gehören u. a.:

- Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung in vergleichbarer Position und vergleichbaren Tätigkeiten
- Ingenieur / Meister / Techniker in der TGA (z. B. Elektrotechnik, Versorgungstechnik) oder gleichwertig
- Kenntnisse der einschlägigen Normen und Richtlinien
- Kaufmännische Erfahrungen
- Sehr gute Kenntnisse der MSR / GLT
- Sehr gute CAFM Kenntnisse
- Kenntnis der einschlägigen Hard- und Software (MS Office usw.)
- Sprachkenntnisse: Sehr gute Deutsch Kenntnisse in Wort und Schrift

5.1.2 Qualifikation Haustechniker

Die eingesetzten Mitarbeiter besitzen je nach Einsatzbereich fachliche Kenntnisse und Erfahrungen sowie für die Durchführung der Arbeiten notwendige Berechtigungen.

Zu den Qualifikationen des Haustechnikers gehören u. a. mindestens:

- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in vergleichbarer Position
- Facharbeiterbrief (z.B. im Gewerk Heizung / Klima / Kälte / Lüftung / Sanitär / Elektro)
- Kenntnisse der einschlägigen Normen und Richtlinien
- Gute Kenntnisse der MSR- / GLT bzw. gewerkeübergreifend
- Anwenderkenntnisse der einschlägigen Hard- und Software (MS Office usw.)
- Sprachkenntnisse: Sehr gute Deutsch Kenntnisse in Wort und Schrift

5.1.3 Qualifikation Technischer Hausservice/Hausmeister

Zu den Qualifikationen gehören u.a.:

- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in vergleichbarer Position
- Elektrotechnisch unterwiesene Person
- Anwenderkenntnisse der einschlägigen Hard- und Software (MS Office usw.)
- Handwerkliches Geschick insbesondere zur Durchführung von Kleinreparaturen und Montagearbeiten

5.2 Schulung / Einweisung

Sämtliche notwendigen Schulungen, Einweisungen etc., die aus dem Regelbetrieb des Objektes und deren Räumlichkeiten bzw. technischen Anlagen resultieren, sind auf Seiten des AN eigenverantwortlich zu koordinieren, zu absolvieren und nachzuweisen. Sie sind mit dem Vertrag abgegolten.

Dieses gilt auch ausdrücklich für den Fall, dass keine Einweisung durch das Personal des AG vorgenommen werden kann und der AN diese Einweisung, insbesondere auch an sicherheitsrelevanten Anlagen, durch einen externen fachkundigen / befähigten Dritten auf eigene Kosten sicherstellt.

Des Weiteren ist der AN dazu verpflichtet sämtliche Kontraktoren des AG sowie elektrotechnisch unterwiesene Personen des AN zum Betreten in elektrische Betriebsräume zu schulen/ zu unterweisen (Unterweisung Mitarbeiter AG bzw. Dritte durch die vom AN zu stellende VEFK).

Des Weiteren ist der AN dazu verpflichtet die seitens AG geforderten jährlichen Sicherheitsunterweisungen und die Aufrechterhaltung des Arbeitserlaubnisscheinwesens für sich und die vom AN eingesetzten Nachunternehmer sicherzustellen.

5.3 Personaleinsatz

Der AN ist für die Koordination und Kontrolle des eingesetzten Personals selbst verantwortlich. Das entsprechende Personal mit den erforderlichen Kenntnissen, die für die jeweilige Erbringung der Leistungen notwendig sind, ist vom AN vorzuhalten.

Die Mitarbeiter des AN müssen ihre Erreichbarkeit innerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten sowie entsprechend den Regelungen zur Rufbereitschaft sicherstellen und ihnen übertragene Aufträge unmittelbar bearbeiten.

Die Personaldecke im Rahmen der vom AN geplanten Ausführungs- bzw. Präsenzzeiten ist so zu gestalten, dass die Funktion der Objekte im Rahmen der durch die vom AN zu erbringenden Leistungen gewährleistet ist und ggf. erforderliche Reaktions- und Behebungszeiten eingehalten werden können.

Der AN trägt durch vorsorgliche Personalplanung bzw. organisatorische Maßnahmen dafür Sorge, dass die Leistungserbringung nicht durch Personalausfälle infolge von Krankheit, Urlaub etc. beeinträchtigt wird (insbesondere durch Vorhaltung von geeigneten Vertretungen mit

erforderlichen Schulungen und Unterweisungen sowie Ortskenntnissen und Zugangsberechtigungen, um Abhängigkeiten von einzelnen Mitarbeitern zu vermeiden).

Für kurzfristige Ausfälle von Mitarbeitern des AN während oder vor der Dienstzeit wird, vom AN vollwertiger Ersatz noch innerhalb der geplanten Einsatzzeit gestellt.

Für Abwesenheit, Krankheit oder Urlaub sind entsprechende Stellvertreter zu bestellen.

Der AN hat dem AG rechtzeitig Ersatzarbeitskräfte namentlich zu benennen.

Im Einzelfall kann auf Anforderung des AG kann – für bestimmte Aufgabenbereiche und falls für diese erforderlich, die Notwendigkeit bestehen, ein polizeiliches Führungszeugnis, welches nicht älter als 5 Jahre ist und wenn zusätzlich erforderlich eine Überprüfungsbescheinigung nach dem Sicherheitsüberprüfungsgesetz oder ähnlicher Vorschriften vorzulegen.

6 Kontinuierliche Verbesserung

Der AN und seine Mitarbeiter werden durch die Erbringung der verschiedenen Facility Management Leistungen einen umfassenden Eindruck vom Objekt und dessen Anforderungen erhalten. Basierend auf den Erfahrungen der Vor-Ort-Präsenz und der eigenen Expertise haben der AN und seine Mitarbeiter aktiv bei der kontinuierlichen und nachhaltigen Steigerung der Wirtschaftlichkeit sowie der Erhöhung der Verfügbarkeit und Stabilität des Betriebs des Objektes mitzuwirken.

Die aktuelle Performance der Bewirtschaftung ist regelmäßig bezüglich möglicher Verbesserungspotenziale zu analysieren.

Zudem ist ein KVP-Prozess zur Steigerung der Bearbeitungs- und Servicequalität des AN und der vereinbarten Prozesse obligatorisch. Der AN hat kontinuierlich, spätestens in den regelmäßig stattfindenden Besprechungen, solche Verbesserungen aufzuzeigen. Der notwendige Schulungsaufwand für Mitarbeiter des AN oder Mitarbeiter seiner Nachunternehmer, Anpassung von IT-Tools und Umsetzung von Prozessänderungen sind hierbei mit dem Vertrag abgegolten.

7 Einmalleistungen

Leistungen der Start-Up Phase

Die Übergabe des vom AN im Rahmen seiner Leistungserbringung zu betreuenden Objektes durch den AG erfolgt in einem im Vorfeld gemeinsam abgestimmten Zeitraum – der Start-Up Phase.

Die Qualitätssicherung der Implementierung ist durch den AN anhand des Implementierungsplanes darzustellen. Besonderes Augenmerk ist dabei auf Dokumentation, Reporting und die Kommunikation mit dem AG zu legen.

Insbesondere folgende Leistungen sind durch den AN im Rahmen der Start-Up Phase durchzuführen:

- Vorstellung und Kennen lernen des Start-Up Teams beim AG (Zusammensetzung, Qualifikationen, Ansprechpartner) bzw. Vorstellung des Projektes und der zuständigen Ansprechpartner seitens AG im Rahmen des Kick Off
- Aufstellung eines gemeinsamen, verbindlichen Projektplanes zu Beginn der Start-Up Phase mit den Schritten zur Objektübernahme (Termin- und Aktivitätenplan)
- Organisations- und Ablaufplanung, Personal- und Ressourcenplanung, Erstellung einer Personalübersicht inkl. Organigramm für den AG, getrennt für Start-Up und Regelbetrieb
- Übergabe einer vollständigen Liste der Ansprechpartner mit allen Kontaktdaten an den AG
- Organisation von und Teilnahme an Vorbereitungs- und Abstimmungsterminen (Einladung, Agenda, Inhalte/Themen, Protokollierung etc. erfolgt durch den AN)
- Erstellen des Betriebs- und Objekthandbuchs (GEFMA 190)
- Aufbau der erforderlichen IT-Strukturen
- Überprüfung der technischen Massen
- Aufbau / nutzerspezifische Anpassung des CAFM-Systems des AG und Einpflege der technischen Anlagen (Anlage B.2 Preisblatt¹) sowie ggf. festgestellten Abweichungen bei der Prüfung der technischen Massen (**die Anforderungen des Datenmodells des vom AG genutzten CAFM-Systems und deren vollständige Anwendung sind zwingend bei der Erfassung / des Abgleichs der technischen Anlagen vor Ort zu berücksichtigen**)
- Abstimmung der Durchführungsverantwortlichkeit für die techn. Anlagen und sonstiger Bereiche mit dem AG (insbesondere Abgrenzung Schnittstellen zu anderen Gewerken oder Verantwortungsbereichen)

¹ Anlage B.2 wird eine Anlage zum Vertrag; das Preisblatt wird mit der Angebotsaufforderung zur Verfügung gestellt)

- Erstellen erforderlicher objektspezifischer Prozessabläufe und Arbeits-/Betriebsanweisungen, Abstimmung mit dem AG
- Schulung und Ein-/Unterweisung der künftigen Mitarbeiter/innen in die Spezifika des Auftrags (insbesondere eigenverantwortliche Koordination und Durchführung von Anlageneinweisungen - bei Erfordernis auch durch Einbindung von Dritten / Errichter) inkl. Erstellung der entsprechenden Einweisungsprotokolle
- Aneignung fundierter Anlagen- und Ortskenntnisse und Einarbeitung neuer Mitarbeiter in die Anlagentechnik und Gebäudeleittechnik
- Erstellung Nachunternehmerliste (Gewerk / Anlage, Unternehmen, Standort und Ansprechpartner des Unternehmens)
- Aufbau des künftigen Berichtswesens und Qualitätsmanagements für den AG, Erstellung von Musterdokumenten, Abstimmung mit dem AG
- Einrichtung ggf. vor Ort überlassener Flächen (Büro, Lager, Werkstätten etc.)
- Beschaffung der benötigten Ersatz- und Verschleißteile, Hilfsmittel, Geräte, Werkzeuge, Maschinen und weitere Arbeitsmittel
- Abstimmung bzgl. vorzuhaltender Ersatzteile insbesondere für Anlagen, welche für die Aufrechterhaltung des Objektbetriebs zwingend erforderlich sind.
- Aufbau der 24-Std-Rufbereitschaft inkl. Aufstellung von Arbeitsanweisungen mit der Benennung der Ansprechpartner
- Erstellung der arbeitsplatz- und objektbezogenen Gefährdungsbeurteilungen
- Erstellung Objektübernahmeprotokoll nebst geeigneter Dokumentation

Darüber hinaus überprüft der AN die vor Ort befindliche bzw. vom AG leihweise zur Verfügung gestellte Dokumentation mit folgenden Leistungen:

- Bestätigung des Erhalts der Dokumentation bzw. der vor Ort erfolgten Einsichtnahme
- Einarbeitung in die Dokumentation
- Prüfung der gesamten Dokumentation und übergebenen Informationen zum Auftrag auf Vollständigkeit, Detaillierungsgrad und fehlende Bereiche.
- Erstellung eines Prüfberichts inkl. Auflistung der fehlenden Dokumente aus Betriebssicht

8 Regelleistungen Technisches Gebäudemanagement

8.1 Objektleitung

8.1.1 Leistungsumfang Objektleitung

Die Objektleitung ist für die Koordination und Durchführung sämtlicher Leistungen im Auftragsumfang inkl. der Schnittstellen zu anderen Leistungsbereichen verantwortlich und steht als Ansprechpartner für alle Belange der beauftragten Leistungen, des Technischen Facility Managements sowie objektsspezifischen Themen beratend zur Verfügung. Die Objektleitung fungiert dabei als erster Ansprechpartner des AG.

Sie bzw. ihre Vertretung muss die Erreichbarkeit innerhalb der vereinbarten Ausführungs- und Präsenzzeiten sicherstellen und die Angelegenheiten oder die Aufträge unmittelbar bearbeiten bzw. an die Mitarbeiter vor Ort weitergeben.

Zu den Aufgaben und Leistungen der Objektleitung gehören insbesondere folgende Aufgaben:

Übergeordnete Aufgaben:

- Handeln im Sinne des AG
- Regelwerksverfolgung
- Bindeglied zwischen den Mitarbeitern/Firmen des AG und den ausführenden Servicekräften des AN
- Regelkommunikation:
 - Nutzerkommunikation und -information (bei Bedarf auch in Englisch)
 - Durchführung regelmäßiger Gespräche mit dem AG
 - Teilnahme an Jour fixen
- Leistungen im Rahmen des Notfallmanagements des AG:
 - Ansprechpartner des AG bei unvorhergesehenen Notfällen (z. B. Feuerwehreinsätze, Personenunfall, Gebäudeschäden bei Unwetter)
 - Beweissicherung durchführen
 - Einsatz im Eskalationsfall

Qualitätssicherung:

- Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung kontrollieren und gewährleisten
- Die Objektleitung hat sich durch regelmäßige Rundgänge von der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu überzeugen. Sie ist als direkte Ansprechpartnerin des AN für die ständige Qualitätssicherung verantwortlich
- Dokumentierte Rundgänge (mit dem Schwerpunkt Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit)
- Terminverfolgung, Terminüberwachung

- Koordination und Controlling aller erforderlichen Leistungen, hierbei Abstimmung / Koordination der eigenen Mitarbeiter sowie der jeweiligen Nachunternehmer
- Verträge mit Nachunternehmern koordinieren
- Erstellen von Aufgaben- / Stellenbeschreibungen (eigene Mitarbeiter), Mitarbeiterdisposition / Mitarbeiterführung in Abstimmung mit dem AG, Personaleinsatzplanung / Schichtpläne, Führung von Personaleinsatzstatistiken
- Prüfen der Leistungsnachweise, Berichte, Prüfbücher etc. bezüglich des ordnungsgemäßen Eintrags, der Vollständigkeit und der Übereinstimmung mit den durchgeführten Maßnahmen

Betriebsführung:

- Veranlassen, Durchführen, Abnahme, Abrechnung und Dokumentation aller beauftragten Leistungen
- Erteilung/Entgegennahme von außerplanmäßigen Aufträgen
- Kontrolle der Dokumentation von Tätigkeiten und Leistungen
- Koordination der Materialbestellung / -bevorratung (Einkauf etc.)
- Eigenverantwortliche Planung sämtlicher Wartungen, Inspektionen und technischer Prüfungen
- Koordination, Überwachung, Sicherstellung und Optimierung des Anlagenbetriebs
- Koordination der Leistung von Dritten
- Vorschlagen von Verbesserungs- und Einsparpotentialen
- Abstimmung, Anpassung (in Abstimmung mit dem AG) und Überwachung von Wartungsintervallen, Qualitätssicherung und somit Sicherung des Werterhalts der technischen Anlagen des AG
- Fortlaufende Pflege einer Gewährleistungsliste im Rahmen der Gewährleistungsüberwachung
- Aufzeigen und Abwickeln von möglichen Gewährleistungsansprüchen des AG
- Veranlassung und Begleitung von gesetzlichen und behördlichen Prüfungen
- Berichterstattung gemäß vertraglichen Vereinbarungen und Absprachen
- Meldung von Mängeln an die AG-Ansprechpartner

In- / Außerbetriebnahmen (laufender Betrieb):

- Begleiten von Einweisungen, Abnahmen und Übergaben
- Durchführen von Abnahmen und Übergaben technischer Anlagen inkl. der jeweiligen Dokumentation

- Kontrolle der Dokumentation für die Einweisung und der Wartungs- und Bedienungsanleitung auf Vollständigkeit inkl. inhaltlicher Prüfung

Kaufmännische Aufgaben:

- Auftragsmanagement und Rechnungslegung
- Kostenverantwortung und -controlling (Bilden von Kennzahlen, Soll-Ist-Abgleich, Optimierungsmaßnahmen erarbeiten und umsetzen etc.)
- Kostenberechnung und -umlage nach Vorgaben für alle Leistungen

Ansprechpartner für Unterstützungsleistungen Konferenzraummanagement:

- Einweisen und Unterweisen der eigenen Mitarbeiter
- Entgegennahme von Anfragen zu Unterstützungsleistungen, bei Bedarf Abstimmungen mit dem AG vor Ort
- Bedarfsgerechte Planung und Vorbereitung
- Personaldisposition
- Steuerung des zur Leistungserfüllung eingesetzten Personals
- Sicherstellung der vollständigen Leistungserbringung
- Terminüberwachung
- Fachlicher Ansprechpartner des AG
- Dokumentation der Leistungen (Übersicht der durchgeführten Veranstaltungen und eingesetzten Mitarbeiter erfolgt im Rahmen des Monatsberichts)

Zu den weiteren Aufgaben der Objektleitung gehört die Bearbeitung und Dokumentation von Arbeits- und Besucheranmeldungen für eigene Mitarbeiter und alle durch den AN eingesetzte Nachunternehmer bzw. deren Mitarbeiter.

Die Objektleitung trägt die Verantwortung für die Vermittlung der Interessen des AGs an die Mitarbeiter des AN.

8.1.2 Ausführungszeiten

Die Tätigkeiten der Objektleitung sind überwiegend innerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten zu erbringen, es sei denn, eine Tätigkeit außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten ist aus dringlichen betrieblichen Gründen angezeigt.

8.2 Bedienen, Betriebsführung

8.2.1 Leistungsumfang Bedienen, Betriebsführung

8.2.1.1 Allgemein

Die Aufgabe der Betriebsführung besteht in der auf technische Belange bezogenen Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebs des Objektes und der darin enthaltenen technischen und baulichen Anlagen.

In diesem Sinne besteht die Technische Betriebsführung des AN als Voraussetzung für einen funktionierenden Gebäudebetrieb aus nachfolgenden Hauptaufgaben:

- Die **Anlagenverfügbarkeit** zu garantieren
- Den **Werterhalt** der Anlagen zu gewährleisten
- Durch **präventive Maßnahmen** den reaktiven Moment bei Störungen zu minimieren
- Die Betriebsabläufe und Anlagenzustände durchgängig zu dokumentieren als zentrale Informationsbasis für **Optimierungen**

Die Betriebsführung wird vom AN nach wirtschaftlichen und betrieblichen Erfordernissen und unter Einhaltung sämtlicher behördlichen Auflagen, nach den Angaben der Hersteller sowie unter Beachtung der Besonderheiten des Objektes und der spezifischen Anforderungen seiner Nutzer ausgeführt.

Der AN ist zur Durchführung einer präventiven Instandhaltung verpflichtet, d.h. der AN wird vorbeugend gegen evtl. Ausfälle und Störungen tätig.

Vom AN werden unter anderem folgende Leistungen erbracht:

- Bedienen, Messen, Stellen, Schalten, Steuern und Regeln der technischen Anlagen und Sicherstellung einer energiesparenden und definitionsgemäßen Betriebsweise
- Überwachen technischer und baulicher Anlagen(-zustände) (z. B. mittels Gebäudeautomation und durch regelmäßige Betriebsführungsrundgänge inkl. deren Dokumentation)
- Überwachung auf Freihaltung der Fluchtwege

- Regelmäßige Kontrolle insbesondere der sicherheits- und brandschutzrelevanten Bestandsdokumentation auf Aktualität (insbesondere Flucht- und Rettungspläne, Feuerwehrpläne, Alarmpläne usw.), in Abstimmung mit dem AG Aktualisierung veranlassen
- Kontinuierliche Medienversorgung einschließlich Einhaltung aller Grenzwerte gem. Vorgaben des AG
- Regulieren der technischen Anlagen zur Einhaltung der geforderten Komfort- und Prozessbedingungen (z. B. Sollwerte, Temperaturen),
- Permanentes Anpassen von Betriebsparametern an sich ändernde Betriebsbedingungen.
- Minimieren der Ausfallzeiten und des Verschleißes
- Softwarepflege, Installieren von Softwareupdates, Durchführung von Datensicherung und -verwaltung in Absprache mit dem AG
- Freischalten vor Arbeiten oder die Freigabe zum Wiedereinschalten nach Arbeiten im spannungsfreien Zustand durch Elektrofachkräfte mit einer entsprechenden Schaltberechtigung
- Teilnahme an Begehungen mit Vertretern von Ämtern und Behörden (Gewerbeaufsichtsamt, Bauamt, Feuerwehr, Brandschutz usw.) und Dritten (z. B. Zertifizierungen, Sachversicherer, Sachverständige etc.)
- Regelmäßige Begehung (mindestens wöchentlich im Rahmen durchzuführender Betriebsführungsrundgänge) der gesicherten Dachflächen (soweit möglich), Kontrolle auf Schäden am Dach, an den Dachausgangstüren, Sichtkontrolle der Blitzschutzanlagen, Sekuranten und Wetterschutzgitter, Sichtkontrolle der geschweißten Nähte der Dachbahnen und sonstiger Abdichtungen, von dauerelastischen Fugen/Silikonfugen etc., sowie insbesondere Kontrolle und bei Erfordernis Reinigung der Dachentwässerung (Dachabläufe, -rinnen), Reinigen der Be- und Entlüftungsöffnungen, Entfernung von Laub / Unrat / Wasseransammlungen und unerwünschtem Pflanzenbewuchs sowie Durchführung bzw. Veranlassung der Mängelbeseitigung.
- Defekte Leuchtmittel auswechseln und Leuchten reinigen
- In- und Außerbetriebnahme einzelner Anlagen bzw. -komponenten durchführen bzw. begleiten (z. B. bei Umbaumaßnahmen des AG oder Dritten)
- **Unterweisung Mitarbeiter AG bzw. Dritte durch die vom AN zu stellende VEFK**

Ergänzende Leistungen des Technischen Hauservices:

- Durchführung von kleinen Instandsetzungsarbeiten Z.B. Beseitigung von Verstopfungen in Wasserabläufen, Entkalken der Perlatoren bei Wasserauslaufventilen, Befestigung lockerer Handläufe, Türgriffe etc.
- Sauberhalten der Technikräume (auskehren, Grobschmutz entfernen, Bodenabläufe und Siphons von Ausgussbecken auffüllen)
- Montage/Demontage von Hinweisschildern, Raumbeschilderung, Wandhalterungen etc.
- Bestücken von Informationstafeln, Entfernen zeitlich begrenzter Aushänge
- Koordination externer Dienstleister (z. B. Handwerker), Zutritt zum Objekt verschaffen, Einweisen, Begleiten, Leistungen abnehmen

Im Zuge der Urlaubs- und Krankheitsvertretung für Mitarbeiter des AG werden nachfolgende Arbeiten auf Anforderung bei Bedarf im Nachweis vergütet: Durchführung von Entsorgungsmaßnahmen wie z. B. Zerkleinerung und Entsorgung von Kartonagen in die Müllräume

- Kontrolle der Sammelbehälter auf Füllgrad und Müllarten
- Laufende Kontrolle der Mülltrennung
- Transport der zwischengelagerten Müllbehälter Hauptgebäude zum zentralen Müllsammelraum Parkhaus
- Benachrichtigung des Entsorgers für die Fraktionen, die auf Abruf abgeholt werden (ggf. Durchführung einer Zwischenlagerung in entsprechenden Müll- bzw. Lagerräumen bis zur Abholung von z.B. Palettenware)
- Bei starker Verschmutzung oder Geruchsbildung Reinigung der Müllbehälter von Außen und Innen
- Auffüllen von Kopierpapier

8.2.1.2 Betriebsführung Dach & Fach, Fassade

- Sichtprüfung der Fassadenelemente auf offensichtliche Schäden im Rahmen der regelmäßigen Betriebsführungsrundgänge des Bedienens. Sofern sich während der Begehungen keine eindeutigen Schadensbilder und -ursachen feststellen lassen, jedoch gefahrenrelevante Schäden vermutet werden, sind in Abstimmung mit dem AG ggf. weitergehende Maßnahmen einzuleiten (z.B. weitergehende Untersuchung, die Ursachen und Maßnahmen zur Behebung oder Sicherung aufzeigt).

Kontrollrundgänge und Begehung von Dach und Fach sind durch entsprechend qualifizierten Personals einmal jährlich zur Überprüfung der Standsicherheit in Anlehnung an die VDI 6200 durchzuführen.

Ziel dieser Kontrollrundgänge ist die Prüfung der baulichen Anlagen auf ordnungsgemäßen Zustand und die frühzeitige Erkennung von Gefährdungen, Funktionsstörungen, Beschädigungen, Verschmutzungen und Mängeln. Die Kontrollgänge sind zu dokumentieren, Ergebnisse und etwaige Maßnahmen festzuhalten und resultierende Aufgaben umgehend zur Beseitigung weiterzuleiten.

- Besichtigung des Bauwerks (Boden, Decke, Wände, Fenster, Fassaden und Fassadenbauteile) auf offensichtliche Mängel oder Schädigungen und deren Dokumentation. Am Tragwerk, das heißt an allen tragenden Bauteilen wie Stützen, Wänden, Decken, Deckenträgern sowie Dachbindern, sind dies vor allem Verformungen, Schiefstellungen, Risse, Durchfeuchtungen, Ausblühungen und Korrosion.

Über diesen Tragwerkszustand hinaus ist auch auf weitere, die Standsicherheit möglicherweise zukünftig beeinträchtigende Einflüsse zu achten, wie eindringende Feuchte, schadhafte Entwässerungen, bauphysikalische Unzuträglichkeiten u. a. Erkenntnisse, Ergebnisse sowie gegebenenfalls einzuleitende Maßnahmen dieses Überprüfungsschritts sind im Bauwerksbuch Standsicherheit zu dokumentieren

8.3 Wartung / Inspektion / Prüfung

8.3.1 Leistungsumfang Wartung und Inspektion

Die Wartung / Inspektion / Prüfung baulicher und technischer Anlagen umfasst die Erbringung von drei grundsätzlichen Aufgaben durch den AN:

- **Werterhaltung des Investitionsbestandes** im Rahmen der geplanten Nutzungsdauer
- Aufrechterhaltung einer nutzungsbezogenen **Funktionsfähigkeit / Verfügbarkeit** der Anlagen
- Einhaltung aller gesetzlich vorgeschriebenen Prüfpflichten

Sämtliche technischen Anlagen und Einrichtungen sind entsprechend den anerkannten Regeln der Technik sowie insbesondere den geltenden (DIN-)Normen, Richtlinien sowie den Herstellerangaben und den damit verbundenen festen Zyklen zu warten und zu inspizieren.

Der Inhalt der im Rahmen der Wartung / Inspektion zu erbringenden Leistungen orientiert sich insbesondere an den gültigen VDMA Leistungskatalogen inkl. der darin formulierten Leistungen nach Bedarf.

Zu den Aufgaben des AN gehört insbesondere auch die Durchführung von anlagenspezifischen unterjährigen Inspektionen, Funktionsprüfungen bzw. Tests und Probelaufen gemäß den anerkannten Regeln der Technik sowie insbesondere DIN, VDI, VDE, DGUV, VdS. Hierbei handelt es sich z.B. um Netzersatzanlage, Feuerlösch-/Sprinkleranlagen, Sicherheitsbeleuchtung, Feststellanlagen, zyklische Prüfung von Aufzugsanlagen nach TRBS. Die Bedingungen zur Erhaltung der Mängelansprüche im Rahmen der Gewährleistung gegenüber den Anlagenlieferanten sind unbedingt einzuhalten. Dies bedeutet, dass die Wartungsanweisungen bezüglich notwendiger Qualifikationen und Zulassungen sowie der auszuführenden Tätigkeiten und deren Häufigkeit den Forderungen der Anlagenlieferanten/Hersteller entsprechen müssen.

Wartungs- und Prüfungsplanung:

Sämtliche planbaren Wartungen, Inspektionen und Prüfungen sind vom AN mindestens einen Monat vorher wochengenau, nach Anforderung des AG auch tagesgenau, beim AG anzumelden und jeweils abzustimmen (inkl. genauen Zeitfenster).

In diesem Zusammenhang ist der AN verpflichtet mindestens einen Monat vor der Durchführung der Leistungen dem AG mitzuteilen, welche Anlagen des AG aufgrund der bevorstehenden Arbeiten beeinträchtigt werden, um so sicherzustellen, dass die sicherheitsrelevanten sowie

betriebsnotwendigen Anforderungen und Verpflichtungen zu keiner Zeit beeinträchtigt werden. (z. B. falsche Alarmmeldungen Nichtverfügbarkeit von Anlagen). Nach dem Abschluss der Wartungs- / Inspektions- und Prüfungsarbeiten hat der AN dem AG mitzuteilen, dass die betreffenden Einrichtungen wieder aktiviert wurden bzw. welche Anlagen wieder zu aktivieren sind. So ist insbesondere das Freischalten von Anlagen durch den AN zwingend beim AG anzumelden und abzustimmen.

Der AN verpflichtet sich im Zuge der Wartungs- und Prüfungsplanung mit seinen Nachunternehmern eine rechtzeitige Terminausführung der erforderlichen Leistungen zu vereinbaren und verbindlich zu fixieren. Die Nachunternehmer des AN sind demzufolge bereits zu Jahresbeginn entsprechend den Planterminen verbindlich zu beauftragen, um Verzögerungen sowie Abweichungen ggü. der Wartungs—und Prüfungsplanung auszuschließen.

Die gesamte Instandhaltungs- und Prüfungsplanung für die planbaren Arbeiten für das Folgejahr erfolgt spätestens **bis zum 31.10.** des aktuellen Jahres durch den AN im CAFM-System des AG, jedoch in gemeinsamer Abstimmung der Terminierung mit dem AG.

Erstmalig erfolgt die Planung jedoch bis zum Abschluss der Start-Up- Phase. Die mit dem AG abgestimmten und festgelegten Termine sind verbindlich einzuhalten.

Der aktuelle Leistungsstand (Leistung ausgeführt, Leistung noch nicht ausgeführt, Leistung verspätet, Leistung überfällig etc.) muss aus diesem Plan, mit Angabe eines konkreten Datums ableitbar sein und im monatlichen Berichtswesen transparent aufbereitet sein.

Sofern sich geforderte bzw. notwendige Leistungen an der Anlage unterscheiden, ist der jeweilige Umfang (z. B. Wartung, Inspektion) differenziert darzustellen.

Falls mehrere Ausführungstermine zu gleichartigen Leistungen an einer Anlage erforderlich sind, sind diese unter Einhaltung der Fristen gleichmäßig auf das Jahr zu verteilen.

Zur Vermeidung von Störungen im Betriebsablauf sind durch den AG kurzfristig initiierte Terminverschiebungen bzw. -absagen von definierten Ausführungsterminen möglich und vom AN bei der Leistungserbringung einzuplanen. In diesen Fällen stimmt sich der AN bzgl. der weiteren Maßnahmen und der Festlegung neuer Ausführungstermine oder einen möglichen kurzfristigen Tausch mit anderen vorab definierten Ausführungsterminen mit dem AG ab. Für den Fall einer Verschiebung sind die freiwerdenden Ressourcen durch den AN anderweitig für den Auftrag einzuplanen, insofern möglich (z.B. durch die Priorisierung anderer Instandhaltungsmaßnahmen im Objekt). Sollte dies nicht möglich sein, erfolgt eine Vergütung

der nicht anderweitig kompensierbaren (auch nicht bei anderen Kunden) entstandenen Selbstkosten des AN durch den AG.

Arbeitspläne Instandhaltung

Der AN erstellt für periodisch auftretende Wartungs- /Inspektionsarbeiten Arbeitspläne (auch im CAFM) und verknüpft diese Arbeitspläne mit den Komponenten, bei denen die Wartung oder Inspektion durchzuführen ist.

Die in den Arbeitsplänen aufgeführten Arbeiten sind innerhalb der vorgegebenen Fristen, zu erledigen und zu dokumentieren.

8.3.2 Leistungsumfang wiederkehrende Prüfungen

Die Planung, Veranlassung, fachliche Begleitung auch unter Hinzuziehung von erforderlichen Wartungsfirmen, Durchführung und Dokumentation sowie Nachhalten/Nachverfolgung dokumentierter Mängel inkl. Rückmeldung an das Prüfinstitut **sämtlicher** wiederkehrender und / oder gesetzlich vorgeschriebener Prüfungen sind in der Anlage LV des FM-Vertrages auf Anlagenebene in der Position Wartung/Inspektion/Prüfung inkl. sämtlicher Hilfsmittel und Verbrauchsmaterialien und inkl. aller Sachverständigenkosten und TÜV-Gebühren zu kalkulieren.

Im Rahmen der Prüfung dokumentierte Mängel sind entsprechend separat zu dokumentieren und gemäß den Regelungen zur Instandsetzung vom AN zu bearbeiten.

Beispielsweise sind Hygieneproofungen nach VDI 6022 sowie Beprobungen gemäß VDI 6023 und TrinkwV durch ein unabhängiges Prüfinstitut durchführen zu lassen und sind mit dem Angebot abgegolten.

Beispielsweise sind wiederkehrende Prüfungen nach DGUV V3 / DIN VDE an ortsfesten elektrischen Anlagen mit dem Angebot abgegolten.

Im Rahmen der Trinkwasseruntersuchungen sind sowohl Warmwasseruntersuchungen (Legionellen) als auch orientierende Kaltwasseruntersuchungen durchzuführen.

Prüfungen gemäß DGUV Vorschrift 3 für ortsveränderliche Betriebsmittel inkl.

Dokumentation: Die zyklischen Prüfungen für ortsveränderliche Betriebsmittel sind verbindlich zu erbringende Leistungen des AN.

Die Bereitstellung von ID-Kennzeichnung und Prüfplaketten erfolgt hierbei durch den AG.

Die Prüfung hat im vom AG bereitgestellten IT-System Mebedo zu erfolgen (Bereitstellung Laptop durch AG, Bereitstellung von insgesamt 2 Prüfgeräten durch AG).

Der AN berücksichtigt in seiner Kalkulation, dass die Prüfung nicht durchgehend en Block erfolgen wird, sondern auch in kleineren Chargen je nach individueller Anforderung des AG. Der AG teilt dem AN entsprechende Prüfanforderungen im laufenden Betrieb mit einer Vorlaufzeit von mindestens einer Kalenderwoche mit.

Die AN verpflichtet sich mit der Prüfung nach Mitteilung an den AN spätestens nach einer Kalenderwoche zu beginnen. Für eine zielgerichtete Abarbeitung verpflichtet sich der AN mindestens ca. 50 Prüflinge pro Woche zu einer Prüfung zu unterziehen.

8.3.3 Ausführungszeiten

Zum Teil sind Arbeiten, die den Betrieb beeinträchtigen, außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten bzw. erst nach bzw. in Abstimmung mit dem AG durchzuführen.

8.4 Störungsmanagement

8.4.1 Leistungsumfang

Die Aufgaben des AN bestehen aus dem Vorhalten eines Störungsmanagements und eines Ticketsystems, in der Veranlassung von Instandsetzungen und in der Wiederherstellung des Soll-Zustandes innerhalb definierter Reaktions- und Behebungszeiten.

Einsätze im Rahmen des Störungsmanagement zur Qualifizierung der Störungsursache vor Ort sowie zur Absicherung von Gefahrenstellen oder Quittierung der Störungsmeldung sind innerhalb der definierten Ausführungs- und Präsenzzeiten mit der Pauschale für Störungsmanagement abgegolten.

Außerhalb der definierten Ausführungs- und Präsenzzeiten werden erforderliche Einsätze im Rahmen des Störungsmanagement dem AN gesondert im Nachweis vergütet.

Das Management von Störungen, Tickets und Ausfällen umfasst insbesondere die folgenden Leistungen:

- Bereitstellung einer ständig besetzten qualifizierten Störmeldeannahme (24h / 7 Tage die Woche) und der zur Leistungserbringung notwendigen Kommunikationswege
- Einhaltung der vereinbarten Reaktions- und Behebungszeiten
- Erfassung, Qualifizierung, Priorisierung und Bearbeitung der eingehenden Alarm-, Meldungen und Tickets

- Koordinierung der Behebung / Arbeitsvorbereitung (z. B. Abstimmen mit dem AG zu welchem Zeitpunkt eine Störungsbeseitigung möglich ist)
- Behebung der Störung
- sofern Störungsbehebung nicht möglich: sicheren Zustand herstellen, z.B. Gefahrenstellen absichern, elektrische Verbraucher spannungsfrei schalten
- Nachbereitung und Dokumentation der durchgeführten Leistungen und Maßnahmen sowie Rückmeldung im CAFM-System des AG über den Status der Mängelbehebung.
- Rückmeldung des Status der gemeldeten Störung bzw. des übermittelten Tickets beim Meldenden (in Bearbeitung / erledigt)
- Im Rahmen der Leistungserbringung (z.B. Wartung, TÜV) dokumentierte Mängel sind gesondert als gesonderte Tickets im CAFM-System des AG zu erfassen.

Der AN ist für die Sach-, Fach- und Fristgerechte Abarbeitung aller im Rahmen seiner Leistungserbringung festgestellten Mängel verantwortlich.

Hierzu leitet der AN nach Erhalt einer Störmeldung bzw. eines Tickets unter Berücksichtigung von ggf. definierten Störungskategorien die erforderlichen Sofortmaßnahmen am Objekt / Anlage (vor Ort) in die Wege. Er veranlasst bei Erfordernis die Einbindung weiterer Fachkräfte / -firmen. Beeinträchtigt der Mangel erheblich die Benutzung oder Sicherheit des Gebäudes (z. B. Brandschutzeinrichtung, Schließanlage, Schäden bei Fensterverglasung in großem Umfang, Ausfall der Heizungsanlage), so ist der zuständige Ansprechpartner auf Seiten des AG unverzüglich über die Art der Gefährdung, die eingeleiteten Maßnahmen und die voraussichtlichen Kosten zu informieren.

Um eine möglichst effiziente Bearbeitung zu gewährleisten, sind durch den AN einzelne Havarie-Szenarien zu erarbeiten und entsprechend zu hinterlegen (unter Berücksichtigung bzw. in Abstimmung ggf. bestehender Havarie-Szenarien bzw. Richtlinien des AG), welche Maßnahmen bei welchen Meldungen einzuleiten sind.

8.4.1.1 Rufbereitschaft

Der AN hat an allen Tagen des Jahres eine 24 Stunden-Rufbereitschaft zur Entgegennahme und Weiterleitung von Stör- und Alarmmeldungen sicherzustellen.

8.4.1.2 Ticketing / Beschwerdemanagement / Meldewege

Zudem muss die Anzeige und zentralisierte Entgegennahme von Bedarfsmeldungen, Leistungsmängeln, Nutzerbeschwerden, technischen Störungen, Meldung von Auffälligkeiten rund um die Uhr über folgende Eingangskanäle sicherzustellen sein:

Rufbereitschaft, Mail, Meldung durch den AG im CAFM-System des AG, GLT.

Für sämtliche eingehenden Meldungen erstellt der AN ein Ticket im CAFM-System des AG. Die im Ausnahmefall direkte und persönliche Entgegennahme durch den AN vor Ort ist entsprechend im CAFM-System des AG kurzfristig als Ticket nachzupflegen.

Die Bearbeitung sowie die Behebung/Erledigung des Mangels/Meldung ist jeweils im CAFM-System des AG zu dokumentieren. Der Meldende ist über den Status der Abarbeitung zu informieren (z.B. „Ticket angenommen“, „Ticket in Bearbeitung“ mit Benennung der voraussichtlichen Behebung, „Ticket abgeschlossen“).

Es ist 14-tägig elektronisch eine Übersicht zu übergeben über alle offenen Tickets > 7 Tage.

Wird die Bearbeitung eingehender Meldungen vom AN abgelehnt, ist dies qualifiziert vom AN zu begründen und der AG entsprechend zu informieren und dessen Entscheidung über die weitere Vorgehensweise einzuholen.

Während der Ausführungs- und Präsenzzeiten sind auf eingehende Meldungen, welche keine technischen Störungen betreffen, sondern sonstige Bedarfs- oder Nutzermeldungen umfassen unverzüglich maximal jedoch innerhalb einer Reaktionszeit von 0,5 h zu reagieren (als Reaktionszeit ist in diesem Fall der qualifizierte Beginn der Meldungsbearbeitung zu verstehen).

8.4.1.3 Aufschaltung von Stör- /Alarmmeldungen

Für die Störmeldeannahme sind die auf die GLT auflaufenden priorisierten technischen Störmeldungen auf die Leitwarte des AN aufzuschalten (inkl. Einrichtung, Übertragungsmodul, Übertragungskosten). Die Weiterleitung der priorisierten Störmeldungen erfolgt via E-Mail.

Alle übrigen auf die GLT auflaufenden Meldungen werden nicht weitergeleitet und sind dementsprechend durch den AN im Rahmen seiner Ausführungs- und Präsenzzeit an der GLT direkt zu überprüfen und unverzüglich zu bearbeiten.

8.4.1.4 Aufzugsnotrufe, Aufzugsbefreiung

Die Aufzugsnotrufe sowie technische Störmeldungen sind auf die vom AG beauftragte Aufzugsfirma aufgeschaltet.

Die Aufzugsbefreiung erfolgt rund um die Uhr durch die beauftragte Aufzugsfirma des AG.

8.4.1.5 Reaktions- und Behebungszeiten

Hierbei sind folgende Definitionen zu beachten:

- **Reaktionszeit:** Zeitraum vom Eingehen der (Stör)-meldung bei der zuständigen Stelle des AN bis zum qualifizierten Beginn der Störungsbehebung vor Ort durch die verantwortlichen Personen zur Analyse des Schadens und zum Einleiten von Maßnahmen zur Schadensbeseitigung inkl. Absicherung der Gefahrenstellen.
- **Behebungszeit:** Die Behebungszeit bezeichnet den Zeitraum vom Eingehen der (Stör)-meldung bei der zuständigen Stelle des AN bis zur qualifizierten Rückmeldung im CAFM-System des AG über die erfolgreiche oder provisorische Beseitigung der Störung bzw. eines Mangels (Provisorische Beseitigung: Herstellen einer **Interimslösung / Provisorium inkl. Absicherung der Gefahrenstellen (Erstsicherung)**).

Dauert die erfolgreiche Behebung einer Störung oder die Abarbeitung eines Tickets / sonstiger eingehender Meldung (Behebungszeit) länger als 24h, sind die vorgesehenen und weitere Maßnahmen unmittelbar mit dem AG abzustimmen und ein **Handlungsplan** (zu ergreifende Maßnahmen mit hinterlegten Fristen (z.B. zur Durchführung erforderlicher Instandsetzungsarbeiten), Angebotseinholung bzw. -legung, Ersatzteilbeschaffung etc.) vorzulegen sowie im CAFM-System des AG zu dokumentieren. Entsprechende Übergangslösungen sind vorzusehen bzw. Ersatzmaßnahmen zu ergreifen.

Es gelten folgende Reaktionszeiten:

Zeitpunkt der Meldung innerhalb / außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten des AN

- **Priorität 1:**
 - Innerhalb: 30 Minuten
 - Außerhalb: 1 Stunde
- **Priorität 2: Alle übrigen (Stör)- bzw. Sonstige Meldungen sowie eingehenden Tickets via CAFM-System:**
 - Innerhalb: 2 Stunden

- Außerhalb: 2 Stunden ab Beginn der Ausführungs- und Präsenzzeit des folgenden (Meldung vor 0 Uhr) bzw. gleichen Werktags Montag bis Freitag (Meldung nach 0 Uhr)

Es gelten folgende Behebungszeiten:

- **Priorität 1:** 4 Stunden
- **Priorität 2: Alle übrigen (Stör)- bzw. Sonstige Meldungen sowie eingehenden Tickets via CAFM-System:**
 - 24 Stunden

Beispiel Anwendung Reaktions- / Behebungszeiten Priorität 1 Störmeldungen bei Meldungseingang innerhalb Ausführungs- und Präsenzzeit (7:00 Uhr bis 16:00 Uhr), Reaktionszeit max. 30 Minuten:

- Meldungseingang 15:50 Uhr:
 - Reaktionszeit bis maximal 16:20 Uhr am gleichen Tag, Behebungszeit bis maximal 19:50 Uhr am gleichen Tag

Beispiel Anwendung Reaktions- / Behebungszeiten übrige Störmeldungen bzw. eingehende Tickets via CAFM-System bei Meldungseingang innerhalb Ausführungs- und Präsenzzeit (7:00 Uhr bis 16:00 Uhr), Reaktionszeit 2 Stunden:

- Meldungseingang 15:50 Uhr:
 - Reaktionszeit bis folgenden Werktag (Montag – Freitag) 8:50 Uhr (**Unterbrechung der Berechnung außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeit**), Behebungszeit bis folgenden Werktag (Montag – Freitag) 15:50 Uhr

Die genannten Reaktions- bzw. Behebungszeiten stellen den Maximalwert dar und entbinden den AN nicht von seiner Pflicht unverzüglich zu handeln, sofern dies auf Grund der Störung zur Vermeidung von Folgeschäden, Gefahr für Leib und Leben oder geltender Gesetze/Verordnungen erforderlich ist.

Kostengruppe		Priorität
Instandhaltung und Betrieb - Baukonstruktion		
334/362	RWA-Anlagen	1
334/344	Brandschutztüren	1
359	Abdeckungen, Schachtdeckel, Roste, Gitter, Geländer, Handläufe	1
Instandhaltung und Betrieb - gebäudetechnische Anlagen		
411	Abwasseranlagen	1
412	Wasseranlagen	1
413	Gasanlagen	1
421	Wärmeerzeugungsanlagen	1
422	Wärmeverteilnetze	1
423	Raumheizflächen	November bis April 1
430	Brandschutzklappen/ Brandschutzventile, mechanische Entrauchungsanlagen	1
432	Teilklimaanlagen	Mai bis Oktober 1
433	Klimaanlagen	Mai bis Oktober 1
434	Kälteanlagen	Mai bis Oktober 1
441	Hoch- und Mittelspannungsanlagen	1
442	Eigenstromversorgungsanlagen	1
443	Niederspannungsschaltanlagen	1
444	Niederspannungsinstallationsanlagen	1
454	Elektroakustische Anlagen	1
456	Gefahrenmelde- und Alarmanlagen	1
460	Förderanlagen (z.B. Aufzugsanlagen)	1
474	Feuerlöschanlagen	1
480	Gebäudeautomation	1

- Abbildung 2 Basis zur Abstimmung der Prioritäten

Für Anlagen, welche für die Versorgungs- und Betriebssicherheit der Dispatchingzentrale, der Sicherheitszentrale sowie möglicher Rechenzentrumsflächen zwingend erforderlich sind gilt ausnahmslos die Priorität 1.

Nach erfolgter Bestandsaufnahme durch den AN ist dieser verpflichtet, dem AG einen Vorschlag hinsichtlich der für den Betrieb unerlässlichen spezifizierten Reaktionszeiten bzw. Prioritäten je einzelner verbauter Anlage und Funktionsbereich zu unterbreiten (in Verbindung mit der erstellten Anlagenliste). Der AG kann diese Vorschläge des AN ohne Nennung von Gründen ablehnen. In diesem Fall gelten die Prioritäten in der o.a. Tabelle fort.

8.5 Instandsetzung

8.5.1 Leistungsumfang

Die durch den AN geschuldeten Leistungen beziehen sich auf alle Instandsetzungsmaßnahmen, die nicht Gegenstand von Gewährleistungsansprüchen des AG gegenüber dem AN oder einem Dritten sind. Instandsetzungsmaßnahmen bei bestehenden Gewährleistungsansprüchen des AG gegenüber Dritten im Wege der Ersatzvornahme muss der AG gesondert anordnen.

Die Aufgabe des AN im Rahmen der Instandsetzung besteht maßgeblich darin, den Sollzustand einer Anlage oder Komponente zeitnah in der Funktionalität für den Nutzer dauerhaft bereitzustellen. Die Instandsetzung beinhaltet dabei insbesondere die Lieferung aller erforderlichen Ersatzteile, Ersetzen fehlerhafter und unvollständiger nutzerorientierter Software und Betriebssoftware sowie die Reparatur oder der komplette Austausch aller schadhaften Anlagen bzw. Anlagenteile.

Kleininstandsetzungspauschale:

Kleininstandsetzungen ohne erforderlichen Einsatz von Ersatzteilen durch die Betriebsmannschaft vor Ort, welche 60 Minuten Arbeitszeit je Instandsetzungsmaßnahme (**ab Beginn Instandsetzung vor Ort**) nicht überschreiten, sind **im Rahmen der Ausführungs- und Präsenzzeiten** über den Vertrag abgegolten. Ebenso miteinzukalkulieren in die Regelleistung sind hier die Aufwände für die Einholung und Erstellung von Angeboten bzgl. Instandsetzungen.

Maßgaben zur Beauftragung von Instandsetzungsmaßnahmen:

Instandsetzungsarbeiten sind inkl. Personal- und Materialkosten je Anlage und Instandsetzungsmaßnahme (z. B. eine Medien-Förderpumpe, eine Brandschutzklappe usw.) **bis EUR 800,00 netto** inkl. Berücksichtigung vertraglich vereinbarter Handlingsfees ohne gesonderte Freigabe auszuführen und werden nach Rechnungslegung vergütet. Hierin sind alle möglichen Nebenkosten und Zuschläge eingerechnet (z. B. Wochenend- und Feiertagszuschläge, Anfahrtszeiten, Rüstzeiten, Endreinigung etc.). Erreicht die Summe der durch den AN abgewickelten Instandsetzungskosten (Material und Personal) innerhalb eines Vertragsjahres die Höhe von EUR 30.000,00 **netto** erlischt die Freigabegrenze von EUR 800,00 **netto**. Ab diesem Zeitpunkt ist bis auf Weiteres eine Freigabe für alle Instandsetzungen beim AG einzuholen.

Der AN teilt dem AG unverzüglich das Erreichen von 25%, 50% und 75% der erreichten, abgewickelten Instandsetzungskosten im Verhältnis zum Betrag in Höhe von EUR 30.000,00

netto mit. Zudem ist der aktuelle Stand der abgewickelten Instandsetzungskosten im monatlichen Berichtswesen zu verankern.

Ab einer Einzelmaßnahme ab **800,01 EUR netto** ist ein schriftliches Angebot vorzulegen und eine separate Beauftragung für die Umsetzung dieser Maßnahme einzuholen,

Die vorstehend beschriebenen Wertgrenzen können vom AG jederzeit im freien Ermessen angepasst werden.

Angebote sind unverzüglich nach Aufforderung und/oder eigenverantwortlicher Feststellung eines Instandsetzungsbedarfes (z.B. in der nachweisenden Dokumentation wie Wartungs- und SV-Prüfprotokolle) beim AG einzureichen.

Für Instandsetzungen ab **800,01 EUR netto** EUR gilt folgende Systematik bei der Angebotslegung:

– **Eigenleistung AN (inkl. verbundene Unternehmen):**

Bei Arbeiten, die in Eigenleistung durchgeführt werden, erstellt der AN ein Angebot bzw. erfolgt in Abstimmung mit dem AG eine Verrechnung im Nachweis für die Durchführung der Instandsetzung auf Basis der im Leistungsverzeichnis vereinbarten Stundenverrechnungssätze zzgl. möglicher Nacht-/Feiertagszuschläge und dem benötigten Materialeinsatz.

Das benötigte Material ist im Open-Book- Verfahren zzgl. einer Handlingsfee gemäß Leistungsverzeichnis anzubieten bzw. abzurechnen (Nachweis des Vorlieferanten ist beizulegen).

– **Fremdleistung durch Nachunternehmer des AN:**

Beauftragt der AN einen Nachunternehmer mit der Durchführung der Instandsetzung erhält er eine Handlingsfee auf das Angebot des Nachunternehmers (für Angebotseinholung und -bearbeitung, sowie Koordination der Leistungen), die Originalunterlagen des Nachunternehmers sind bei der Rechnungstellung beizufügen). Wird die Leistung durch Nachunternehmer angeboten, so sind diese vom AG vorab zuzulassen

Zur Plausibilisierung des Angebots des AN und eingeholter Angebote von Nachunternehmern sind im Bedarfsfall bzw. auf Wunsch des AG vom AN ein zusätzliches Vergleichsangebot für Fremdleistungen einzuholen (von durch den AG zugelassenen Firmen). **Die Vergleichbarkeit der Angebote ist vom AN zu gewährleisten.**

Der AG behält sich vor, Instandsetzungen auch an andere Unternehmen als den AN zu vergeben. Der AN koordiniert dann die Instandsetzungsmaßnahmen. Der AN hat dies in seiner Kalkulation zu berücksichtigen.

Personal- und Materialkosten sind dem AG je Maßnahme im Rahmen der Rechnungs- bzw. Angebotslegung aufzuschlüsseln.

Vandalismus, Fehlbedienung

Für die Beseitigung von Schäden durch Vandalismus sowie Fehlbedienung durch den Nutzer bzw. Dritter (nicht vom AN verursacht) legt der AN dem AG ein Angebot über die erforderlichen Leistungen vor.

8.5.2 Ausführungszeiten

Zum Teil sind Arbeiten, die den Betrieb beeinträchtigen (insbesondere während Prüfungs- und Veranstaltungsbetrieb), außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten bzw. erst nach bzw. in Abstimmung mit dem AG durchzuführen.

8.6 Energiemanagement

8.6.1 Leistungsumfang

Der Begriff Energiemanagement erstreckt sich auf alle Arten verbrauchter Energien im Objekt (für Heizung, Kühlung, Strom, usw.) sowie auf den Verbrauch an Wasser und eventuelle weitere Medien.

8.6.1.1 Energiedatenerfassung und Analyse

- Bereitstellen von Daten und Informationen zur ESG-Zielverfolgung und dem Nachhaltigkeitsreporting des AG u.a. Ökologiekennzahlen für Energie, Wasser, Wertstoffe
- Planen der Energieerfassung (Energiemessung) als Basis für die Verbrauchs- und Kostenkontrolle und aller energietechnischen Analysen,
- Energieerfassung (Energiemessung), Aufnahme, Ermittlungen und Beurteilung der einzelnen Verbrauchswerte differenziert nach
 - Gebäude- und nutzungsbedingten Energie-/ Medienverbräuchen
 - Energieträgern bzw. Medien
 - Anwendungsbereichen
 - Nutzungsbereichen (Kostenstellen)
- Händische Aufnahme der Medienverbräuche (Zähler ohne Aufschaltung) durch den AN (monatlich)

- Übernahme der Medienverbräuche (Zähler mit Aufschaltung) aus z. B. GLT, Datenlogger etc. (kontinuierliche Erfassung)
 - o zur kontinuierlichen Auswertung, Analyse und Optimierung sind vom AN die Daten via Datenexport aus der GLT des AG (ASCII-Datei im CSV-Format) mit einem geeigneten Tool zu verarbeiten, auszuwerten und aufzubereiten, um die Leistungen gemäß Kapitel 8.6 vollumfänglich erbringen zu können.
- Statistische Auswertung (numerisch und grafisch) der Energieverbrauchsdaten im Zeitverlauf je Energieart (Strom, Wasser, Gas, Öl, Fernwärme etc.)
- Gewerkeübergreifende Analyse der Energieverbraucher - Erstellung von spezifischen Energieverbrauchswerten und Gegenüberstellung mit anerkannten Benchmarks
- Erhebung von Klimadaten
- Berechnung von CO₂-Äquivalenten
- Ermitteln von Bereichen mit wesentlichem Energieeinsatz
- Plausibilisierung signifikant abweichender Werte (Mehr- und Minderverbräuche)
- Überwachung der aktuellen Verbräuche und Nachweisen der erzielten Einsparungen (Energieberichtswesen, jährliche Auswertungen)
- Sichtprüfung auf Beschädigung der Verbrauchsmess-Stellen
- Einhaltung aller Prüf-, Ablese- und Eichzeiträume

Anforderungen an das Berichtswesen des AN:

Der AN ist verpflichtet, dem AG monatlich die für ihn verfügbaren Informationen, Unterlagen und Dokumente zur Verfügung zu stellen, die im Zusammenhang mit der nachhaltigen Nutzung des Vertragsobjekts stehen, auch als „Nachhaltigkeitsinformationen“, bezeichnet. Dies gilt insbesondere für folgende Daten:

- Daten des Energie- und Wasserverbrauchs, Herkunftsnachweise für erneuerbare Energien, Maßnahmen zur Ressourcenschonung und Ressourcenmanagement.
- Daten des Abfallaufkommens, zum Abfallmanagement und zur Abfall-vermeidung.
- Daten, die für die Ermittlung der CO₂ -Bilanz des Gebäudes/der Dienstleistungen erforderlich sind,

Zusätzlich hat der AN dem AG nach Aufforderung und ohne eine separate Vergütung die folgenden Informationen, soweit vorhanden, zur Verfügung zu stellen

- Daten zur Erreichung bzw. Beibehaltung von Nachhaltigkeitszertifizierungen
- Daten zur Erstellung von Energieausweisen und des jährlichen Primärenergiebedarfes

8.6.1.2 Nachhaltiger Betrieb, Nachhaltigkeitszertifizierung

- Der AN verpflichtet sich zur Einhaltung gemäß des bestehenden Umweltmanagementsystems des AG formulierten Anforderungen an einen nachhaltigen Betrieb und wirkt bei der erfolgreichen Zielerreichung im Rahmen des bestehenden Umweltmanagementsystems des AG durch Informationsbereitstellung, Ableitung und ggf. Umsetzung von Maßnahmen aus dem Audit sowie Teilnahme an den Terminen externer Auditoren am Standort mit.
- Ggf. aus dem Umweltmanagementsystem resultierende Dokumentations- und Berichtspflichten sind in das Berichtswesen des AN zu implementieren.

8.6.1.3 Optimierung

Dem AN obliegt die Optimierung der Energieverbräuche (ab Zähler Übergabepunkt) für seine Leistungsumfänge (d.h. z. B. durch optimierten Anlagenbetrieb).

Der AN stellt Potentiale zur Energieeinsparung fest, konzipiert technische und / oder organisatorische Maßnahmen unter Berücksichtigung der Erfordernisse aus der Gebäudenutzung.

Für eine nachhaltige Optimierung der Energieverbräuche hat der AN die Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem Betrieb des Objektes aktiv einzubringen.

- Überwachen/Überprüfen der Steuer- und Regelstrategien / Betriebsweisen und Anlagenparameter,
- Erarbeitung, Abstimmung mit dem AG und Umsetzung von Vorschlägen zur Effizienzoptimierung insbesondere in Bezug auf die Bereitstellung von Nutzenergie und zur Reduzierung der Umweltbelastung
- Proaktive Ermittlung von kurz-, mittel- und langfristigen Optimierungspotentialen inkl. Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung zur nachhaltigen Nutzung und Bewirtschaftung einschließlich Kostenschätzung und Abschätzung der zu erzielenden Einsparpotentiale, Empfehlung für die Vorgehensweise zur Realisierung und Abschätzung der Zeitdauer für die Durchführung
- Bei der Identifizierung von Optimierungspotentialen sind auch ökologische und soziokulturell-funktionale Aspekte zu berücksichtigen und aufzuzeigen
- Umsetzen der Optimierungsmaßnahmen nach Abstimmung mit dem AG
- Regelmäßiger Nachweis der erzielten Energieeinsparungen bzw. der Optimierung von Energieemissionen für die durch den AN realisierten Maßnahmen

- Information der Nutzer über umweltrelevante Themen (z. B. Gebäudebetrieb, Energiemanagement, Abfallentsorgung)
- Kommentare und Vorschläge zur Verbesserung des Energiemanagements/Hinweise auf weitere Optimierungspotentiale

Sonderleistungen:

- Umsetzung von Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung zur nachhaltigen Nutzung und Bewirtschaftung **durch bauliche Maßnahmen bzw. Ersatzinvestitionen** im Rahmen von Projekten nach Abstimmung mit dem AG

8.7 Mängelanspruchsmanagement

8.7.1 Leistungsumfang

Der AN hat die untenstehenden Aufgaben in der Art auszuführen, dass lückenlos alle Mängelansprüche des AG innerhalb der Gewährleistungsfristen geltend gemacht werden können.

Die aktive Verfolgung der Mängelansprüche nach baulicher Abnahme des Objektes liegt primär im Verantwortungsbereich des **AN**.

Die Leistungen des AN bestehen insbesondere im Aufbau eines Mängelanspruchsmanagement. Dies bedeutet insbesondere ein Kataster zu erstellen (Führen aller Mängel inkl. Übersicht der Gewährleistungsdaten, Kontaktliste, Details je Gewerk), neue Mängel zu melden bzw. zu dokumentieren (detaillierte Beschreibung inkl. Fotodokumentation) und bis zur kompletten Erledigung den Status entsprechend nachzupflegen.

Die Dokumentation der Mängel muss alle notwendigen Informationen enthalten, Mängelansprüche sind durch den AN zu prüfen und zu verfolgen, die während laufender Gewährleistungsfristen gem. den vertraglichen Regelungen mit den bauausführenden Firmen, der Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen (VOB) und dem Bürgerlichen Gesetzbuch auftreten, und nach Abnahme von Mängelbeseitigungsarbeiten insbesondere bei Neueinbauten bzw. Anlagen- und Anlagenkomponententausch neu zu laufen beginnen.

Dies gilt für sämtliche Anlagen, die unter die Kostengruppen 300, 400, 500 und 610 der DIN 276 im Bereich des Objektes des AG fallen.

Der AN nimmt an allen zur Gewährleistungsverfolgung gehörenden Rundgängen sowie Nachabnahmen unterstützend und beratend teil.

Im Falle eines Mangels hat der AN eine Entscheidung des AG herbeizuführen, ob vorrangig die Mängelansprüche im Rahmen einer ggf. bestehenden Gewährleistung durch den AN zu verfolgen sind, sowie ob und zu welchem Zeitpunkt der AN seine eigenen vertraglichen Leistungspflichten zu erbringen hat.

Leistungen der Mängelverfolgung:

- Prüfung vor Ort, ob es sich um einen Gewährleistungsmangel oder einen Bedienungs-/Einstellungsfehler handelt und Rückmeldung an AG
- Koordination und Überwachung der Mängelbeseitigung vor Ort.
- Dokumentation / technische Bestätigung der Mangelbeseitigung.
- Mitteilung der Fertigstellung der Nachbesserungsarbeiten und Mitwirken und Begleiten bei der Abnahme dieser Arbeiten.
- Aktualisierung Kataster
- Bei erfolgter Mangelbeseitigung: Aktualisierung der Gewährleistungsunterlagen (neue Frist).
- Bei Fristversäumung des Errichters: Setzen einer Nachfrist (1. Mahnung).

Leistungen bei Ersatzvornahmen:

- Schriftliche Ankündigung der Ersatzvornahme beim Errichter mit letzter Nachfrist (2. Mahnung).
- Beschaffung von technischem Input zur Angebotseinholung.
- Vorbereitung der Ersatzvornahme (Erstellung bzw. Einholung von Angeboten, Erstellung Kostenübersicht, Einholung Freigabe beim AG).
- Überwachung, Koordination bzw. Durchführung der Ersatzvornahme vor Ort.
- Mitwirken und Begleiten bei der Abnahme dieser Arbeiten und Mitteilung der Fertigstellung der Ersatzvornahme
- Dokumentation / technische Bestätigung der Mangelbeseitigung.
- Unterrichtung des AG über den Sachstand.
- Fachliche und rechnerische Prüfung der Rechnung des Ausführenden (Dritter).
- Zulieferung /Abstimmung zu technischen Fragen im Rahmen von Rechtsstreitigkeiten.

Der AN wird drei Monate vor Ablauf bestehender Mängelanspruchsfristen die betreffenden Gewerke beziehungsweise Anlagen durch entsprechend qualifiziertes Fachpersonal begehen, um eventuelle Mängel noch vor Ablauf der Frist beim AG anzumelden.

8.8 Unterstützungsleistungen für das Konferenzraummanagement

8.8.1 Entgegennahme von Unterstützungsleistungen

Für die Entgegennahme von Unterstützungsleistungen im Rahmen des Konferenzraummanagements werden dem AN täglich die Aufträge für die nächsten Tage zugewiesen.

Der AN verpflichtet sich täglich über anstehende Besprechungen des AG zu informieren und die erforderlichen Leistungen zu planen und zu koordinieren. Durch den AN vorzubereitende bzw. zu betreuende Besprechungen werden vom AG in der Regel bis spätestens 24 Stunden vor Besprechungsbeginn an den AN zugewiesen. Unabhängig davon kann es seitens AG auch zu kurzfristigen Bedarfsanfragen kommen – diese sind vom AN einzuplanen.

Wird für eine optionale Veranstaltungsbegleitung Personal vom AN benötigt, dass außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten an den Veranstaltungen zur Verfügung gestellt werden muss, wird dies vom AG in der Regel bis spätestens 3 Werktage vor der Veranstaltung bekannt gegeben. Werden mehr als eine Person zur Begleitung der Veranstaltung benötigt, so wird dies in der Regel 5 Werktage zuvor vom AG angekündigt.

Für diverse Veranstaltungen erfolgt bereits zu Jahresbeginn eine entsprechende Veranstaltungsplanung durch den AG, welche dem AN vorab zur Verfügung gestellt wird. Der AN stimmt sich zu notwendigen Unterstützungsbedarfen hinsichtlich dieser Veranstaltungsplanung proaktiv und unabhängig von den seitens AG kommunizierten Bedarfe ab, um insbesondere Auslastungsspitzen im Jahresverlauf rechtzeitig einplanen zu können.

8.8.2 Leistungsinhalt Unterstützungsleistungen

Nachfolgend sind die wesentlichen wiederkehrenden und geplanten Leistungen des AG beschrieben, welche durch den AN zu erbringen sind.

8.8.2.1 Vor- und Nachbereitung von Besprechungen

Die Leistungen der Vor- und Nachbereitung von Besprechungen sind als Regelleistungen zu betrachten und bedürfen keiner gesonderten Beauftragung. **Sie werden gemäß Anforderung des AG auf Basis der vereinbarten Stundenverrechnungssätze im Nachweis vergütet.**

Der AN plant diese Leistungen für das jeweilige Kalenderjahr und veranlasst rechtzeitig und eigenverantwortlich die jeweilige Vor- und -nachbereitung von Besprechungen inkl. Personaldisposition.

Im Rahmen der Vor- und Nachbereitung von Besprechungen/Veranstaltungen sind vom AN insbesondere folgende Leistungen zu erbringen:

- Tische und Stühle nach Anforderungen/Raumplanung stellen, bei Bedarf zusätzliche Tische und Stühle aus diversen kleineren Lagerräumen sowie aus zentralem Möbellager organisieren und nach Ende der jeweiligen Veranstaltung wieder einlagern
- Transportleistungen z.B. Kühlschränke für Besprechungen
- Bei Bedarf zusätzliche Technik aufbauen (Beamer, Mikrofone, Licht, Ton) sowie Abbau nach Beendigung der Besprechung/Veranstaltung
- Vorbereitung und Überprüfung der Funktionsfähigkeit technischer Geräte vor jeweiliger Besprechung/Veranstaltung (z.B. Beamer, Videokonferenzsystem)
- Wiederherstellung des Urzustands des Raumes bzw. Raum richten nach Vorgabe der nächsten Belegung
- Kontrolle der Räumlichkeiten auf Ordnung und Sauberkeit, Mitteilung an den AG bzgl. erforderlichen Reinigungsbedarfes

8.8.2.2 Begleitung von Besprechungen/Veranstaltungen (OPTIONALE LEISTUNG)

Die Begleitung von Besprechungen/Veranstaltungen sind als Optionale Leistungen zu betrachten und bedürfen einer gesonderten Beauftragung durch den AG.

Hierzu legt der AN gemäß der zuvor übermittelten Rahmenparameter dem AG ein entsprechendes Angebot auf Basis der vertraglich vereinbarten Stundenverrechnungssätze vor. Ein prüffähiges Angebot ist spätestens 5 Werktage nach Aufforderung dem AG vorzulegen.

Im Rahmen der Begleitung von Besprechungen/Veranstaltungen sind vom AN insbesondere folgende Leistungen zu erbringen:

- Begleitung der gesamten Veranstaltung
- Bereitstellung eines Ansprechpartners für den AG während der Veranstaltung
- Wegräumen von Gegenständen
- Nachbestuhlung oder Abbau von Bestuhlung
- Organisation von Ersatzmaßnahmen bei defekter Technik
- Unterstützung bei der Beseitigung von plötzlich aufgetretenen Verunreinigungen

8.8.3 Ausführungszeiten

Die Ausführungs- und Präsenzzeit ist Grundlage für die Leistungserbringung des AN im Rahmen der Unterstützungsleistungen für das Konferenzraummanagement.

Leistungen können auch außerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeit erforderlich werden und sind auch kurzfristig einzuplanen.

9 Sonderleistungen

Für Sonderleistungen gilt folgender Grundsatz der Vergütung (mit Ausnahme Instandsetzungen – siehe hierzu Kapitel Instandsetzung):

Der AN ist verpflichtet bei Sonderleistungen ab voraussichtlichen Kosten von **EUR 0,00 netto** pro Einzelmaßnahme ein Angebot einzureichen und eine separate Beauftragung für die Umsetzung dieser Maßnahme einzuholen.

Zur Plausibilisierung des Angebots des AN und eingeholter Angebote von Nachunternehmen ist im Bedarfsfall bzw. auf Wunsch des AG vom AN ein zusätzliches Vergleichsangebot für Sonderleistungen einzuholen (von durch den AG zugelassenen Firmen). **Die Vergleichbarkeit der Angebote ist vom AN zu gewährleisten.**

Der AG behält sich vor, Sonderleistungen auch an andere Unternehmen als den AN zu vergeben. Nach Auffordern des AG koordiniert der AN dann diese Sonderleistungen.

Die vorstehend beschriebene Wertgrenze kann vom AG jederzeit im freien Ermessen angepasst werden.

– Eigenleistung AN (inkl. verbundene Unternehmen):

Bei Arbeiten, die in Eigenleistung durchgeführt werden, erstellt der AN ein Angebot bzw. erfolgt nach Abstimmung mit dem AG eine Verrechnung im Nachweis auf Basis der im Leistungsverzeichnis vereinbarten Stundenverrechnungssätze zzgl. möglicher Nacht-/Feiertagszuschläge.

Das benötigte Material ist im Open-Book- Verfahren zzgl. einer Handlingsfee gemäß Leistungsverzeichnis anzubieten bzw. abzurechnen (Nachweis des Vorlieferanten ist beizulegen).

– **Fremdleistung durch Nachunternehmer des AN:**

Beauftragt der AN einen Nachunternehmer erhält er eine Handlingsfee auf das Angebot des Nachunternehmers (open Book, die Originalunterlagen des Nachunternehmers sind bei der Rechnungstellung beizufügen).

9.1 Sonderleistungen nach Stundenverrechnungssätzen

Der AN hat Sonderleistungen, die nach Aufwand im Nachweis vergütet werden in Form von Listen einzureichen. Diese müssen enthalten:

- Das Datum, die genaue Bezeichnung des Ausführungsortes, die Art der Leistung, die Namen der Arbeitskräfte und deren Berufsgruppe sowie Verrechnungssatz
- Die geleisteten Arbeitsstunden je Arbeitskraft ggf. ausgegliedert nach Sonntags-/Feiertags-/Nachtarbeit
- Materialien sind separat auszuweisen

9.2 Sonderleistungen auf Basis von Angeboten

Sonderleistungen, bei denen eine Verrechnung nach Aufwand im Nachweis nicht möglich oder vom AG nicht gewollt ist, werden gesondert angeboten.

Der AN erstellt hierzu ein Angebot, in dem er detailliert die Leistungen beschreibt (z.B. Einsatzkonzept, Anzahl und Qualifikation der eingesetzten Mitarbeiter, Einsatzzeiten, Materialeinsatz) und mit dem AG abstimmt.
