



**Leistungsbeschreibung
zur Unterhalts,- Glas- und Rahmenreinigung
im Landesstudio Thüringen
Marktstraße 50
99084 Erfurt**

**ZDF
Zweites Deutsches Fernsehen
Anstalt des öffentlichen Rechts
ZDF-Straße 1
55127 Mainz**

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung/Vorbemerkungen	3
2	Allgemein	3
2.1	Kommunikation.....	3
2.2	Verpflichtungen des Auftragnehmers.....	3
2.3	Start Up Phase	3
2.4	Qualitätsmanagement	4
2.5	Qualitätsstandard	5
2.6	Verantwortlicher Mitarbeiter	5
2.7	Qualitätskontrolle.....	5
2.8	Nachhaltigkeit.....	6
3	Leistungsumfang/Leistungsmerkmale	7
3.1	Beschreibung der zu erbringenden Leistungen.....	7
3.2	Unterhaltsreinigung	7
3.3	Reinigungszeiten.....	7
3.4	Teeküchen	7
3.5	Fensterbänke	7
3.6	Glastüren und Glasflächen	8
3.7	Heizkörper.....	8
3.8	Teppichböden und Teppiche	8
3.9	Treppenhäuser	8
3.10	Technische Betriebsräume	8
3.11	Sanitärbereiche, Duschräume und Teeküchen	8
3.12	Linoleumböden, Parket sowie Beton- und Steinfußböden aller Art	8
3.13	Büromöbel, Bürotechnik, Bürogebrauchsgegenstände	8
3.14	Abfallbeseitigung	9
3.15	Papierkörbe, Aktenvernichter, Treteimer, Abfallbehälter, etc.	9
3.16	Glas- und Rahmenreinigung.....	9
3.17	Sonderreinigung	9
3.18	Sonderreinigung auf Abruf.....	9
4	Anlagen.....	10
5	Raumflächenlisten und Formblatt Stundensätze	10

1 Einleitung/Vorbemerkungen

Das Zweite Deutsche Fernsehen (ZDF) - Anstalt des öffentlichen Rechts - beabsichtigt, die nachstehend beschriebenen Dienstleistungen zu vergeben. Als eine der größten öffentlich rechtlichen Fernsehanstalten Europas, hat das ZDF seinen Hauptsitz in Mainz. Ausgeschrieben wird die Dienstleistung Unterhalts-, Glas- und Rahmenreinigung für das ZDF Landesstudio Thüringen in Erfurt.

Weiterführende und detaillierte Informationen über das ZDF sind auf den Internetseiten des ZDF (www.zdf.de) unter der Rubrik „Das Unternehmen“ zu finden.

2 Allgemein

Die zu erbringenden Leistungen erstrecken sich auf das Gebäude und Räume des ZDF Landesstudio Thüringen, Marktstraße 50 in 99084 Erfurt.

Die hierfür erforderlichen Leistungen sind in dem nachfolgenden Leistungsverzeichnis beschrieben.

2.1 Kommunikation

Zum Informationsaustausch, Besprechung von Reinigungsmängeln, aber auch zur Diskussion von Veränderungs- oder Verbesserungsvorschlägen seitens des Auftragnehmers oder Auftraggebers betreffend der Reinigungsqualität und Reinigungsleistung, finden mindestens 1-mal wöchentlich Gespräche zwischen dem Auftragnehmer und der Studioverwaltung statt.

Bei Bedarf werden aktuelle Sachverhalte sofort bilateral geklärt.

2.2 Verpflichtungen des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sein zur Reinigung eingesetztes Personal kontinuierlich einzuweisen und regelmäßig zu beaufsichtigen. Das zur Reinigung eingesetzte Personal muss für den jeweils zugeteilten Aufgabenbereich ausreichend unter Aufsicht der Objektleitung oder des Vorarbeiters unterwiesen werden. Der Auftragnehmer hat für einen optimalen Kenntnis- und Informationsstand des eingesetzten Personals im Hinblick auf die auszuführenden Tätigkeiten zu sorgen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nur Mitarbeiter einzusetzen, die für die ausgeschriebenen Arbeiten geeignet sind, die die erforderlichen Erfahrungen haben und persönliche Zuverlässigkeit mitbringen.

2.3 Start Up Phase

Der verantwortliche Mitarbeiter des Auftragnehmers muss eine ordentliche und vollständige Einweisung der vor Ort tätigen Mitarbeiter sicherstellen, insbesondere auch hinsichtlich objektspezifischer Besonderheiten. Die Einweisung ist vor der ersten Diensterteilung der Mitarbeiter vollständig abzuschließen.

Nach Auftragserteilung legt der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen Zeitplan vor, aus dem die einzelnen Vorbereitungsphasen bis zum Vertragsbeginn ersichtlich sind.

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass sein gesamtes für ihn tätiges Personal, Kenntnis über den vereinbarten Leistungsstandard besitzt und sämtliche Aufgaben fachgerecht ausgeführt werden.

Vor Auftragsbeginn hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber außerdem eine Aufstellung aller zum Einsatz kommenden Reinigungsmittel mit den dazugehörigen Datensicherheitsblättern auszuhändigen. Eine Kopie dieser Unterlagen wird dem Betriebsarzt des ZDF übergeben, um im Fall von Gesundheitsstörungen, die durch unsachgemäßen Gebrauch von Reinigungsmitteln ausgelöst wurden, eine entsprechende Erstbehandlung durchführen zu können.

Ein wichtiger Bestandteil der Start up Phase ist die Einteilung von Personal in das Objekt.

Eine Einweisung in das Befüllen von Seifenspendern, das Auswechseln von Handtuchrollen sowie das Befüllen von WC-Papierspendern durch den verantwortlichen Mitarbeiter ist ebenso unerlässlich wie die rechtzeitige Bestückung der Putzkammern.

2.4 Qualitätsmanagement

Die Übernahme vom Objekt des Landesstudios Erfurt erfordert nicht nur eine intensive Vorbereitung, sondern auch eine kontinuierliche Qualitätssicherung der vertraglich fixierten Reinigungsleistung.

Die Dokumentation der Eigenüberwachung durch den Auftragnehmer ist im Zusammenhang mit der Leistungserbringung von diesem, in geeigneter Art und Weise darzustellen. Hierbei gilt es insbesondere, die Überwachungsorgane, die Überwachungsintervalle und den Überwachungsumfang systematisch zu organisieren, aufzubauen und zu dokumentieren.

Bereits bei Abgabe des Angebots für die ausgeschriebenen Reinigungsdienstleistungen, legt der Bieter ein eigenes detailliertes und schlüssiges Qualitätsmanagementkonzept vor, aus dem die für ihn wesentlichen Ziele, Inhalte und Stellenwert ersichtlich sind. Das Konzept muss mindestens die unter 2.3 – 2.7 aufgeführten Punkte beinhalten.

2.5 Qualitätsstandard

Sollte wegen zweimaliger, im gleichen Raum, nicht vertragsgemäßer Reinigungsausführung der in der Leistungsbeschreibung definierte Qualitätsstandard nicht erfüllt werden, kann der Auftraggeber verlangen, dass unverzüglich durch eine nicht zu vergütende Sonderreinigung der vertraglich vereinbarte Zustand wieder hergestellt wird.

Eine durch den Auftraggeber (Studioverwaltung) erstellte Reklamationsstatistik, aus der dauerhafte Qualitätsschwächen abgeleitet werden können, wird dem Auftragnehmer, zum Definieren und Einleiten geeigneter Maßnahmen zur Qualitätsoptimierung, 1-mal pro Woche vorgelegt. Die hieraus durch den Auftragnehmer definierten Optimierungsmaßnahmen müssen nach Auswertung der Reklamationsstatistik unverzüglich umgesetzt werden.

Der Auftragnehmer erstellt aus den Ergebnissen interner Audits, Qualitätssicherungsgesprächen mit dem Auftraggeber, der Auswertung der durch den Auftragnehmer erstellten Qualitätskontrollberichten (siehe Punkt 2.7) sowie unter Berücksichtigung der durch den Auftraggeber erstellten Reklamationsstatistik einen QM-Bericht. Aus diesem Gesamtbericht müssen Maßnahmen zur Qualitätsoptimierung hervorgehen. Dieser QM-Bericht ist dem Auftraggeber (Studioverwaltung) mindestens 1-mal pro Monat unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Eine Kopie des QM-Berichtes geht dem beauftragenden Fachbereich GB GM/GF IGM Team Infrastrukturelle Dienste in Mainz ebenfalls unaufgefordert zu.

2.6 Verantwortlicher Mitarbeiter

Um eine ordnungsgemäße und einwandfreie Reinigung sicherzustellen, hat der Auftragnehmer für die Reinigungsarbeiten einen verantwortlichen, deutschsprachigen, sach- und fachkundigen verantwortlichen Mitarbeiter zu stellen, der mit dem Auftraggeber eng zusammenarbeitet und gegenüber dem Auftraggeber zur Abgabe verbindlicher Erklärungen befugt ist. Der verantwortliche Mitarbeiter hat den Anweisungen und Wünschen des Auftraggebers, die sich auf die vertragsgemäße Reinigung beziehen, zeitnah Folge zu leisten. Auf eine kurze Reaktionszeit wird hierbei gesteigerter Wert gelegt. Diese Reaktionszeit darf nach Anzeige von Reinigungsmängeln oder auch Reinigungswünschen nicht länger als eine Stunde betragen.

2.7 Qualitätskontrolle

Zur Schaffung von Transparenz, hoher Effektivität und Qualität der zu erbringenden Reinigungsleistung, wird dem Auftragnehmer eine Vorgabe, in Form einer Leistungsbeschreibung und eines Leistungsverzeichnisses zur Verfügung gestellt, welche Bestandteil der Ausschreibung ist.

Zur Überprüfung des in der Leistungsbeschreibung definierten Leistungsstandards hat der Auftragnehmer ein geeignetes Prüfformular zu entwerfen, das mit dem Auftraggeber abgestimmt

werden muss und vor deren Einsatz dessen Zustimmung bedürfen. Das Prüfformular ist dem Auftraggeber nach Auftragserteilung innerhalb von einer Woche vorzulegen.

Die bei der Überprüfung der Reinigungsleistungen erstellten Qualitätskontrollberichte sind dem Auftraggeber (Studioverwaltung) in Papierform, am Anfang der Folgeweche zur Einsicht auszuhändigen.

Die zu prüfenden Reinigungsbereiche (z.B. Büroräume, Sanitärräume, Flure und Eingangs-bereiche) werden vor Beginn der Prüfung vom Auftragnehmer und Auftraggeber (Studioverwaltung) per Zufallsprinzip ausgewählt und gelten als repräsentativer Querschnitt für das geprüfte Gebäude.

- Es finden a 14-tägige Kontrollen durch den verantwortlichen Mitarbeiter statt. Hierbei müssen mindestens 1/3 aller Flächen pro Quartal überprüft werden.
- Zusätzlich finden 1-mal pro Monat unangemeldete Kontrollen z.B. durch einen QM-Beauftragten des Auftragnehmers statt. Hierbei muss sichergestellt sein, dass ebenfalls eine Kontrolle aller Raumgruppen (Büroräume, Sanitärräume, Flure und der Empfang) stichpunktartig stattfindet. Dabei müssen mindestens 5 Büroräume, 2 Sanitärräume, und 2 Flure und 1 Treppenhaus kontrolliert werden.

Eine entsprechende Dokumentation über diese Kontrollen stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber (GB GM/ GF IGM, Team Infrastrukturelle Dienste) in Papierform monatlich zur Verfügung.

2.8 Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit hat im ZDF einen hohen Stellenwert. Im Rahmen der Auftragsvergabe wird daher erwartet, dass auch der Auftragnehmer diesen Grundsätzen Rechnung trägt. Ziel ist die Sicherstellung eines hohen Hygienestandards unter besonderer Berücksichtigung ökologischer und sozialer Nachhaltigkeitsaspekte. Dies umfasst:

- **Ökologische/Ökonomische Verantwortung:** Einsatz biologischer abbaubarer Reinigungsmittel, die umweltschonend und gesundheitlich unbedenklich sind; ressourcenschonende Verfahren (Microfasertechnologie, Dampfreinigung, UV-C-Technik); sparsamer Umgang mit Wasser und Energie. Sowie die effizienten Reinigungsprozesse, die durch moderne Technik und geschultes Personal eine hohe Qualität bei gleichzeitig wirtschaftlichem Ressourceneinsatz gewährleisten.

3 Leistungsumfang/Leistungsmerkmale

Die Leistungsarten gliedern sich in Unterhaltsreinigung, Glas- und Rahmenreinigung. Eine genaue Beschreibung der zu erbringenden Leistungen findet sich in der aufgeführten Leistungsbeschreibung.

3.1 Beschreibung der zu erbringenden Leistungen

Der Auftraggeber schreibt vor, dass zu einer ordentlichen Reinigung grundsätzlich alles gehört, was Ordnung, Sauberkeit und Hygiene umschließt und moderne Reinigungsverfahren angewendet werden.

Weitere Einzelheiten der Leistungsbeschreibung werden während des Vertragsablaufes mit der Studioverwaltung des Landesstudios Erfurt einvernehmlich geregelt.

Sonderreinigungen sind ausschließlich auf Weisung der Studioverwaltung oder des Fachbereichs GB GM/GF IGM, Team Infrastrukturelle Dienste in Mainz auszuführen und werden zu einem gesonderten Stundenverrechnungssatz abgerechnet.

Die zu reinigenden Flächen, Gegenstände sowie Reinigungsintervall sind in einem Raumbuch aufgeführt, das Bestandteil der Ausschreibung ist.

3.2 Unterhaltsreinigung

Regelmäßige Unterhaltsreinigung nach festgelegten Zeitabständen in Gebäuderäumen und Verkehrsflächen. Die zu erbringenden Leistungen sind im Einzelnen in der beigefügten Leistungsbeschreibung aufgegliedert, dass Bestandteil der Ausschreibung ist.

3.3 Reinigungszeiten

Die tägliche Unterhaltsreinigung der Räumlichkeiten, gemäß Leistungsbeschreibung, muss montags bis freitags in der Zeit von 06:00 bis 08:00 Uhr erfolgen, außer an gesetzlichen Feiertagen und nicht am 24. Und 31. Dezember. Ausnahmen sind nach Absprache auch fernsehtechnischen Gründen möglich.

3.4 Teeküchen

Reinigung aller Einrichtungsgegenstände und Oberflächen einschließlich der Spüle jedoch ohne Abwaschen des Geschirrs. Reinigung der Böden und Wandverkleidungen (Fliesen) bis zur Oberkante (maximal bis zu einer Höhe von 1,80 m).

3.5 Fensterbänke

Die Fensterbänke sind feucht zu reinigen. Die Reinigung erfolgt auf freien Flächen und soweit die Fensterbänke zugänglich sind.

3.6 Glastüren und Glasflächen

Die Griffspuren an Glastüren und Glasflächen auf den Verkehrs- und Büroflächen sind täglich zu entfernen (Sichtreinigung).

3.7 Heizkörper

Heizkörper und Verkleidungen sind, soweit zugänglich, feucht zu reinigen.

3.8 Teppichböden und Teppiche

Die Teppichböden und Teppiche sind zu saugen und ggf. zu bürsten. Die Reinigungsvorschriften des Herstellers sind hierbei zu beachten.

3.9 Treppenhäuser

Die Treppenhäuser, einschließlich der Handläufe und Geländer, sind im Feuchtwischverfahren unter Verwendung einer Schutzemulsion nach Vorschrift des Herstellers zu reinigen. Naturstentreppenhäuser sind mit dem Material angepassten Reinigungs- und Pflegemitteln zu behandeln

3.10 Technische Betriebsräume

In den technischen Betriebsräumen dürfen nur die Fußböden gereinigt werden. Weitergehende Reinigungen erfolgen nur durch Anweisung des Fachbereichs GB GM/ GF IGM, Team Infrastrukturelle Dienste.

3.11 Sanitärbereiche, Duschräume und Teeküchen

Die Reinigung umfasst alle sanitären Einrichtungen und Wandverkleidungen bis zu einer Höhe von 1,80 m. Zur Ausführung sind entsprechende Reinigungs- und Desinfektionsmittel zu verwenden. Die verchromten Teile sind zu polieren.

Die Befüllung des Verbrauchmaterials (Seife, Hygienebeutel, Toilettenpapier, etc.) erfolgt über den Auftragnehmer.

3.12 Linoleumböden, Parket sowie Beton- und Steinfußböden aller Art

Die vorgenannten Böden sind im Feuchtwischverfahren unter Verwendung einer Schutzemulsion nach Vorschrift des Herstellers zu reinigen.

3.13 Büromöbel, Bürotechnik, Bürogebrauchsgegenstände

Die Büromöbel und Bürogebrauchsgegenstände sind abzustauben und feucht zu reinigen. Dazu gehören auch Telefonapparate und die Rundfunk- und Fernsehgeräte in den öffentlichen Bereichen und Büros.

Die Reinigung der DV-Geräte, Kopierer, usw. erfolgt durch die Betriebsangehörigen des ZDF. Die Reinigung der Schreibtische und sonstigen Büromöbel mit waagerechter Oberfläche erfolgt auf freien und zugänglichen Flächen bis zu einer Höhe von 1,80 m durch das Reinigungspersonal.

3.14 Abfallbeseitigung

Gemäß Leistungsverzeichnis sind sämtliche anfallenden Abfälle in die bereitgehaltenen Container zu verbringen

3.15 Papierkörbe, Aktenvernichter, Treteimer, Abfallbehälter, etc.

Die oben aufgeführten Behältnisse sind zu leeren. Der anfallende Büromüll ist getrennt nach Papierabfällen und sonstigen Abfall in Säcke zu füllen und entsprechend in die bereitstehenden Behälter zu entleeren. Die Müllsäcke werden vom Auftragnehmer gestellt und müssen durchsichtig sein.

3.16 Glas- und Rahmenreinigung

Bei der Glas- und Rahmenreinigung ist die Glasfläche einschließlich der umschließenden Rahmenflächen ausgemessen (einseitig 148,43 m²). Soweit ein Rahmen konstruktionsbedingt gegeben ist, ist er mit zu reinigen. Sollte eine Hubarbeitsbühne notwendig sein, ist diese mit einzukalkulieren.

Nach erfolgter Glasreinigung sind die Fensterbänke und evtl. die Oberflächen der Einrichtungsgegenstände feucht zu reinigen (Entfernung von Tropf- und Spritzwasser, etc.).

Die Termine für die Durchführung der Glas- und Rahmenreinigung müssen mit der Studioleitung des ZDF Landesstudios Erfurt abgestimmt werden.

3.17 Sonderreinigung

Diverse Sonderreinigungsarbeiten nach Beauftragung durch die Studioverwaltung des Landesstudios Erfurt zum Stundenverrechnungssatz oder zum Quadratmeterpreis.

Die Vorlaufzeit zur Durchführung einer Sonderreinigung darf maximal 24 Stunden betragen.

Sonderreinigungsarbeiten sind

- allgemeine Sonderreinigungsarbeiten
- Teppichreinigung inkl. Fleckenentfernung.

3.18 Sonderreinigung auf Abruf

Diverse Sonderreinigungsarbeiten nach Beauftragung durch die Studioverwaltung zum Stundenverrechnungssatz oder zum Quadratmeterpreis, jedoch unter Zugrundelegung der Preis- und Vertragsbedingungen des Angebots, sind nach Beauftragung zu erbringen.

Die Vorlaufzeit zur Durchführung einer Sonderreinigung darf maximal 24 Stunden betragen.

Sonderreinigungsarbeiten sind z.B.:

- Räumlichkeiten, in denen keine regelmäßige Unterhaltsreinigung durchgeführt wird
- EDV Räume
- Geräteräume/Gerätelager
- Klimaschächte
- Keller und Versorgungsgeschoss
- Grundreinigung von nicht textilem Belag
- Sanitärgrundreinigung
- Fleckenentfernung
- Deckenleuchten
- Trennwände
- Innenverglasungen
- Textile Beläge (Nassshampoonierung, Sprühextraktion oder Kombination)
- Entfernen von Handwerkerschmutz.
- Desinfektionsarbeiten im Pandemiefall

4 Anlagen

5 Raumflächenlisten und Formblatt Stundensätze