



Bau- und Liegenschaftsbetrieb NRW

Portal BLB NRW – Gebäudemanagement

Leitfaden LIP-IGM für Dienstleister

Infrastrukturelles Gebäudemanagement (IGM)

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	1
2	Wichtige Hinweise im Überblick	2
3	Symbolverzeichnis.....	3
4	Erste Schritte.....	4
4.1	Anmeldung und Benutzerverwaltung.....	4
4.1.1	Anmeldung für Dienstleister	4
4.1.2	Passwort vergessen	4
4.1.3	Startseite.....	5
5	Webportal BLB – Gebäudemanagement (LIP-IGM)	6
5.1	Datenpflege.....	6
5.1.1	Register Übersicht.....	8
5.1.2	Register Leistungen	9
5.1.3	Register Räume	11
5.2	Losübersicht.....	13
5.3	Leistungsumsetzung / Dienstleistungserbringung.....	16
5.3.1	Leistungsdokumentation	16
5.3.2	Beschwerdemanagement.....	168
5.3.2.1	offene Beschwerden	168
5.3.2.2	abgeschlossene Beschwerden.....	20
5.3.3	Externe Qualitätskontrolle	20
5.3.4	Nachtragsmanagement	23
5.3.4.1	Stundensätze	24
5.3.4.2	Leistungspositionskalkulation	24
5.3.4.3	RNA-Kalkulation.....	25
5.3.5	Berichtswesen.....	25
6	Benutzerverwaltung.....	27
6.1	Benutzer pflegen.....	27
6.2	Benutzerprofil.....	28
7	Abkürzungsverzeichnis	29

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anmeldefenster LIP-IGM	4
Abbildung 2: Startseite nach Anmeldung in LIP-IGM	5
Abbildung 3: Datenpflege in der LIP-IGM	6
Abbildung 4: Übersicht nach Produktauswahl	7
Abbildung 5: Ansicht nach Gebäudeauswahl	7
Abbildung 6: Register "Übersicht"	8
Abbildung 7: Auswahl der Leistungen.....	9
Abbildung 8: Aktuelle Leistungspositionen eines Dienstleisters	9
Abbildung 9: Leistungspositionen Detailansicht.....	10
Abbildung 10: Aktuelle Raumzuordnungen der gewählten WE	11
Abbildung 11: Raumbuch	122
Abbildung 12: Register "Ausschreibungen"	13
Abbildung 13: Losübersicht	13
Abbildung 14: Ansicht eines Loses – Gebäudezuordnungen	14
Abbildung 15: Ansicht eines Loses – Leistungspositionen	144
Abbildung 16: Level-Übersicht eines Loses	15
Abbildung 17: Leistungsprotokoll.....	16
Abbildung 18: Leistungsprotokoll erfassen	17
Abbildung 19: Leistungsprotokoll Bemerkung	17
Abbildung 20: Leistungsumsetzung - Beschwerden	18
Abbildung 21: Übersicht über die offenen Beschwerden.....	19
Abbildung 22: Beschwerdemeldung Kenntnisnahme	19
Abbildung 23: Mangelbehebung durch Dienstleister	19
Abbildung 24: Übersicht abgeschlossener Beschwerden	20
Abbildung 25: Externe Qualitätskontrolle	20
Abbildung 26: Übersicht aller Prüfungen	21
Abbildung 27: Prüfergebnis einer WE.....	22
Abbildung 28: Menüpunkt Nachtragsmanagement.....	23
Abbildung 29: Losübersicht Nachtragsmanagement	24
Abbildung 30: Übersicht Stundensätze	24
Abbildung 31: Übersicht Leistungspositionskalkulation	25
Abbildung 32: Übersicht RNA-Kalkulation	25
Abbildung 33: Filtern (1/4)	26
Abbildung 34: Filtern (2/4)	26
Abbildung 35: Filtern (3/4)	26
Abbildung 36: Filtern (4/4)	26
Abbildung 37: Benutzerverwaltung in der LIP-IGM..... Fehler! Textmarke nicht definiert.	
Abbildung 38: Datenbrowser Benutzerdaten pflegen.....	27
Abbildung 39: Neuen (Unter-) Benutzer anlegen	278
Abbildung 40: Benutzerprofil	278

1 Vorwort

Die vom Bau- und Liegenschaftsbetrieb des Landes NRW (BLB NRW) zur Verfügung gestellte digitale Oberfläche für das infrastrukturelle Gebäudemanagement (IGM) unterstützt die Ausschreibungen der Dienstleistungen sowie die operativen Begleitung der Dienstleistungserbringung.

Der Leitfaden LIP-IGM dient den künftigen Dienstleistern zur Einschätzung des Nutzungsaufwandes der digitalen Oberfläche bei der Dienstleistungserbringung.

Die detaillierte Beschreibung einzelner Funktionalitäten und Schritte in der Anwendung LIP-IGM wird mit Auftragserteilung zur Verfügung gestellt.

Vor der Beschreibung der einzelnen Schritte sind unter Ziffer 2 und 3 wichtige Informationsblätter vorgeschaltet:

- Wichtige Hinweise im Überblick
- Symbolverzeichnis

Fragen zur Handhabung des Systems sind an den Fachbereich Gebäudemanagement der Zentrale des BLB NRW zu richten. Ebenso etwaige Hinweise oder Anmerkungen zum System.

Sollte es bei der Bearbeitung zu technischen Problemen kommen, ist der First Level Support (FLS) des Bau- und Liegenschaftsbetriebes des Landes NRW zu kontaktieren. Dieser ist per E-Mail unter FLS@BLB.NRW.DE oder telefonisch von montags bis freitags in der Zeit von 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr unter 0211/61700-357 erreichbar.

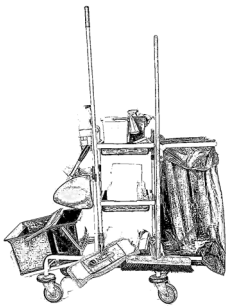
Es ist zu beachten, dass es aufgrund von Wartungsarbeiten am technischen System zu Störungen kommen kann bzw. eine durchgehende Nutzung unterbrochen wird. Wartungsarbeiten werden jedoch ausschließlich donnerstags ab 18.00 Uhr bis freitags 6.00 Uhr durchgeführt.

Informationen zum Thema **Datenschutz** und dem Umgang mit **personenbezogenen Daten** gemäß der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union sowie des Landesdatenschutzgesetzes NRW finden Sie in der **Datenschutzerklärung BLB NRW** auf der Startseite der Webanwendung (LIP-IGM). Eine Speicherung von Daten erfolgt ausschließlich, sofern diese zur Abwicklung des geschlossenen Vertrages, auf dem die Nutzung der Webanwendung basiert, erforderlich ist.

Auf der Startseite der Webanwendung (LIP-IGM) ist jeweils die aktuelle Fassung des Leitfadens hinterlegt.

2 Wichtige Hinweise im Überblick

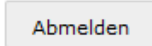
- Lesen Sie jede Information gründlich, bevor Sie etwaige Funktionen betätigen!
- Vermeiden Sie die Weitergabe Ihrer Kennung an Dritte (z.B. FLS).
- Aus Sicherheitsgründen werden Sie nach Inaktivität von mehr als 30 Min. automatisch ausgeloggt. **Nicht gespeicherte Angaben gehen in diesem Fall verloren.**
- Speichern Sie regelmäßig Ihre Eingaben ab, um wiederholte Eingaben zu vermeiden!
- Wenn Sie eine Schaltfläche betätigen, warten Sie bevor Sie den nächsten Schritt ausführen bis der angestoßene Prozess rechentechnisch abgeschlossen ist!



Abschnitte dieses Leitfadens, die sich vorwiegend auf die Unterhaltsreinigung beziehen, sind mit dem Symbol des Reinigungswagens kenntlich gemacht.

3 Symbolverzeichnis

Abmelden



Das Symbol „Abmelden“ ermöglicht Ihnen das korrekte Ausloggen zu jedem Zeitpunkt. Es wird dringend dazu geraten, jede Sitzung über diese Schaltfläche zu beenden.

Übersicht



Das Symbol „Übersicht“ führt Sie in jedem Fall zurück auf die Ausgangsmaske der Losübersicht. In der Losübersicht wählen Sie die einzelnen Lose aus.

Speichern



Das Symbol „Speichern“ sichert Ihre getätigten Eingaben. Um unnötige Dopplungen bei der Eingabe zu vermeiden, sollten Sie regelmäßige Zwischenspeicherungen vornehmen.

Verkleinern



Über das Symbol „Verkleinern“ verändern Sie den Darstellungsbereich auf bis zu 75%.

Vergrößern



Über das Symbol „Vergrößern“ verändern Sie den Darstellungsbereich auf bis zu 125%.

Drucken



Das Symbol „Drucken“ generiert Ihnen zu jeder Zeit einen PDF-Ausdruck der angezeigten Daten. Befinden Sie sich in einem Gebäude so werden alle Register des Gebäudes in dem PDF zusammengefasst. (pdf-Dokumente können mit dem Acrobat Reader, der frei im Internet verfügbar ist, geöffnet werden.)

Zurück



Das Symbol „Zurück“ steht Ihnen nur in den Listenansichten zur Verfügung. Hiermit kehren Sie auf die Ebene des zuvor ausgewählten Loses zurück.

4 Erste Schritte

4.1 Anmeldung und Benutzerverwaltung

Da es sich um eine Webanwendung handelt, ist der Aufruf mit einem Internetbrowser möglich.

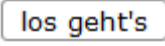
Um zur Anmeldung zu gelangen, ist dieser Link: <https://blb-lip-igmp.lvr.de/lip> als URL-Adresse in den Internetbrowser einzugeben.

4.1.1 Anmeldung für Dienstleister



The screenshot shows the login page for the BLB NRW portal. At the top left, there is a logo for IGM and BLB NRW. Below it is a photograph of a modern glass building. To the right, the text 'BLB NRW' is displayed in a large, bold font. Underneath, the heading 'Portal für das Reinigungsmanagement' is shown. A warning message in German states: 'ACHTUNG: dieses Login gilt nicht für die Teilnahme an Ausschreibungen. Wenn Sie an einer Ausschreibung teilnehmen möchten, nutzen Sie bitte die URL, die Ihnen mitgeteilt wurde. Dieser Login ist nur für Kunden/Mieter des BLB NRW, Vertragspartner und BLB NRW -MitarbeiterInnen gültig.' Below this, a link 'hier' is provided for users who have forgotten their password. The main heading 'Anmeldung' is followed by two input fields: 'Benutzerkennung:' and 'Passwort:'. At the bottom, there is a button with a person icon and the text 'los geht's'.

Abbildung 1: Anmeldefenster LIP-IGM

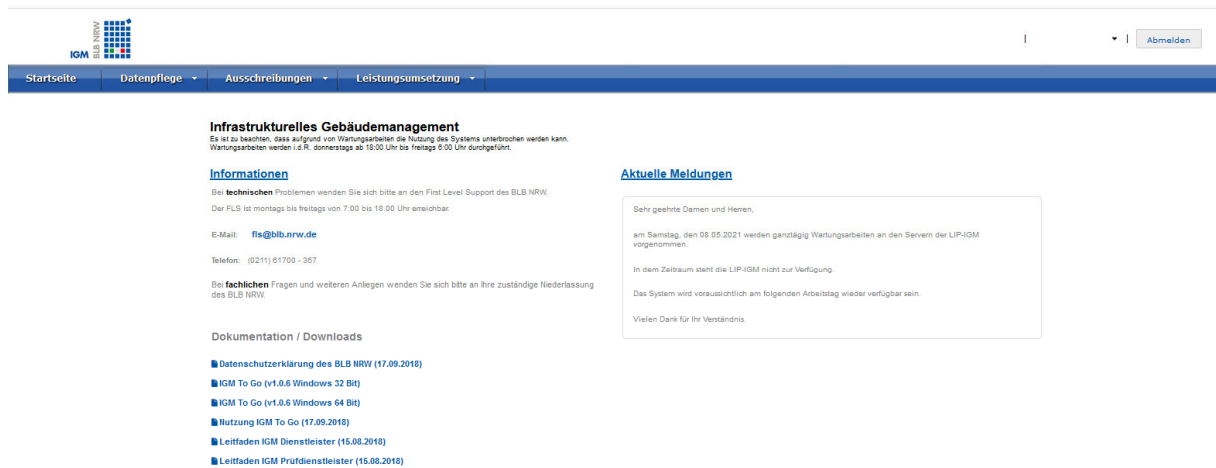
Sie bekommen vom BLB NRW eine Benutzerkennung sowie ein Passwort zur Verfügung gestellt. Nach Eingabe dieser Informationen gelangen Sie über den Button  in Ihren Bereich.

4.1.2 Passwort vergessen

Sollten Sie Ihr Passwort einmal vergessen haben, können Sie es mit Angabe Ihrer hinterlegten E-Mail Adresse und Ihrer Benutzerkennung zurücksetzen lassen. Es wird umgehend ein neues Passwort durch das System generiert und an Ihre hinterlegte E-Mail Adresse versendet.

4.1.3 Startseite

Nach der Anmeldung gelangen Sie auf die Startseite des Portals. Die Startseite stellt abhängig von der Nutzergruppenzugehörigkeit die relevanten Menüpunkte und Funktionen dar.



The screenshot shows the LIP-IGM portal homepage. At the top left is the BLB NRW logo. A navigation bar contains the following menu items: Startseite, Datenpflege, Ausschreibungen, and Leistungsumsetzung. On the right of the navigation bar is a user profile icon and an 'Abmelden' button. The main content area is titled 'Infrastrukturelles Gebäudemanagement' and includes a warning about system maintenance on Saturdays. Below this are sections for 'Informationen' (with contact details for FLS), 'Aktuelle Meldungen' (with a notice about server maintenance on 08.05.2021), and 'Dokumentation / Downloads' (with links to various documents like Datenschutzerklärung and IGM To Go).

Abbildung 2: Startseite nach Anmeldung in LIP-IGM

Im oberen Bereich ist Ihr Vorname und Nachname eingeblendet. Rechts befindet sich die Schaltfläche „Abmelden“. Durch das Betätigen dieser Schaltfläche ist die Anwendung jederzeit zu verlassen.

Bei erstmaliger Anmeldung sollten Sie unbedingt Ihr zur Verfügung gestelltes Passwort ändern.

Auf der Startseite werden Ihnen unter den Systemnachrichten regelmäßig Informationen zur Verfügung gestellt, die das Portal und die Abwicklung der Dienstleistungen betreffen.

5 Webportal BLB – Gebäudemanagement (LIP-IGM)

5.1 Datenpflege

Ein Bereich der LIP-IGM ist die „Datenpflege“. An dieser Stelle können die vergebenen Produkte sowie die gebäudebezogenen Leistungen und Raumbücher (gemäß Angebot) eingesehen werden. Ein Raumbuch ist immer genau einem Gebäude/einer Wirtschaftseinheit zugeordnet. Je Gebäude gilt nur ein Raumbuch. Ergeben sich Änderungen im Rahmen des operativen Betriebs, sind auch die aktualisierten Daten hier einzusehen.




The screenshot shows the web portal interface. At the top, there is a navigation bar with four tabs: 'Startseite', 'Datenpflege', 'Ausschreibungen', and 'Leistungsumsetzung'. The 'Datenpflege' tab is active. Below the navigation bar, there is a sidebar menu titled 'GEBÄUDE' with a list of services: '1 Unterhaltsreinigung', '2 Glas- und Fensterreinigung', '3 Empfangs- und Sicherheitsdienste', '4 Hausmeisterdienste', '5 Winterdienste', '6 Dienste an Grün- und Grauf Flächen', and '7 externe Qualitätskontrolle'. The main content area displays 'Strukturelles Gebäudemanagement' with a notice about system maintenance and contact information for the First Level Support.

Abbildung 3: Datenpflege in der LIP-IGM

Sobald auf ein Produkt geklickt wird, ändert sich die Ansicht und die Ihnen zugeordneten Gebäude der einzelnen Lose werden in tabellarischer Form dargestellt.

Die Übersichten über die Loszuordnungen werden durch die Mitarbeiter/Innen des BLB NRW gepflegt. Bei spezifischen Fragen zu den Datensätzen steht der/die entsprechende Kollege/in im Geschäftsbereich Gebäudemanagement der zuständigen Niederlassung zur Verfügung.

Die erste Anzeige nach Betätigen der Funktion Produktauswahl ist zunächst eine Auflistung aller verfügbaren Wirtschaftseinheiten, die Ihnen als Dienstleister zugeordnet wurden.



	NL	Organisationseinheit	Wirtschaftseinheit	Gebäude	Bezeichnung	Ort	Leistungen aktuell	Leistungen gesamt
<input type="checkbox"/>	1 060	IMO_FL_SO	1001	1	Hauptgeb. FA RE HSt	Recklinghausen	6	6
<input type="checkbox"/>	2 060	IMO_FL_SO	1002	1	Hauptgeb. FA RE NSt	Recklinghausen	4	4
<input type="checkbox"/>	3 025	IMO_FL_SO	1004	1	FA K-Ost, Gebäude	Köln	7	7

Abbildung 4: Übersicht nach Produktauswahl

Durch Klicken auf eine Zeile öffnet sich die entsprechende Wirtschaftseinheit.

Alle Wirtschaftseinheiten haben den gleichen Grundaufbau und bestehen im Einzelnen aus:

- Übersicht (Register Übersicht)
- Leistungen (Register Leistungen)
- Räume (Register Räume)

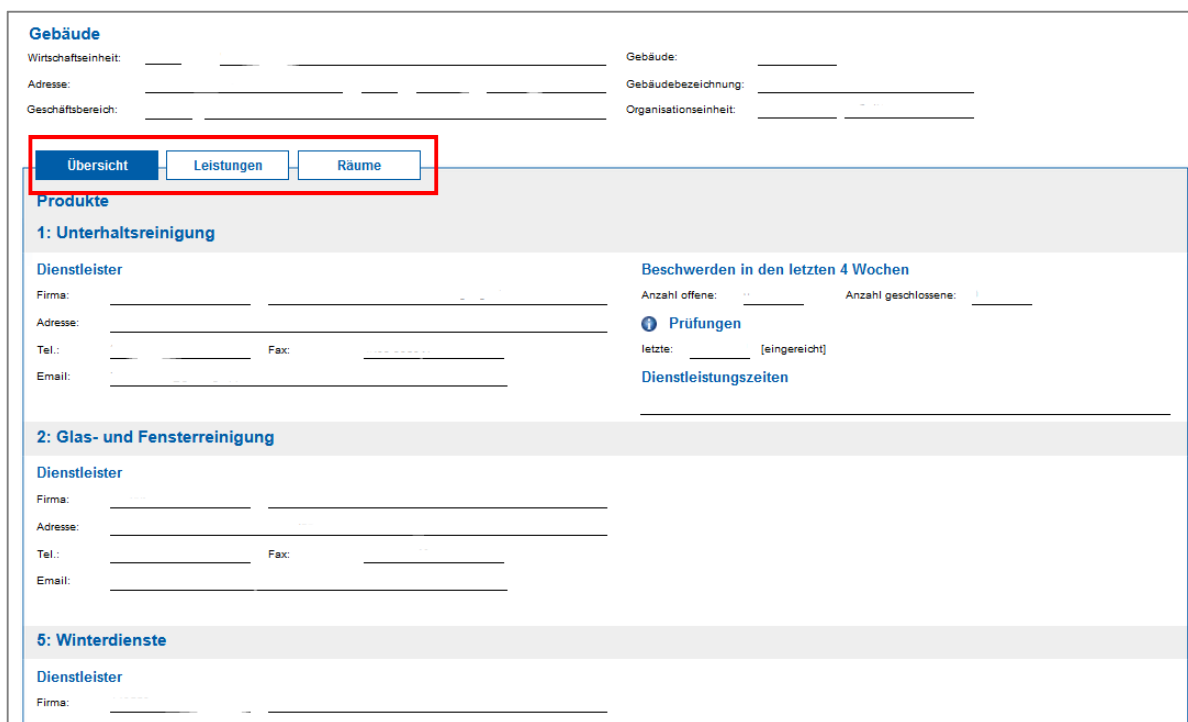


Abbildung 5: Ansicht nach Gebäudeauswahl

Durch Betätigen des Registers kann zur entsprechenden Anzeigefunktionen gewechselt werden. Im Folgenden werden die einzelnen Informationen näher erläutert.

5.1.1 Register Übersicht

Im Register „Übersicht“ sind die einzelnen Produkte, die von Ihnen als Dienstleister übernommen werden und die jeweiligen Kunden der Wirtschaftseinheit aufgelistet. Die Eingabe wird durch die Mitarbeiter/Innen der BLB NRW Niederlassungen vorgenommen.

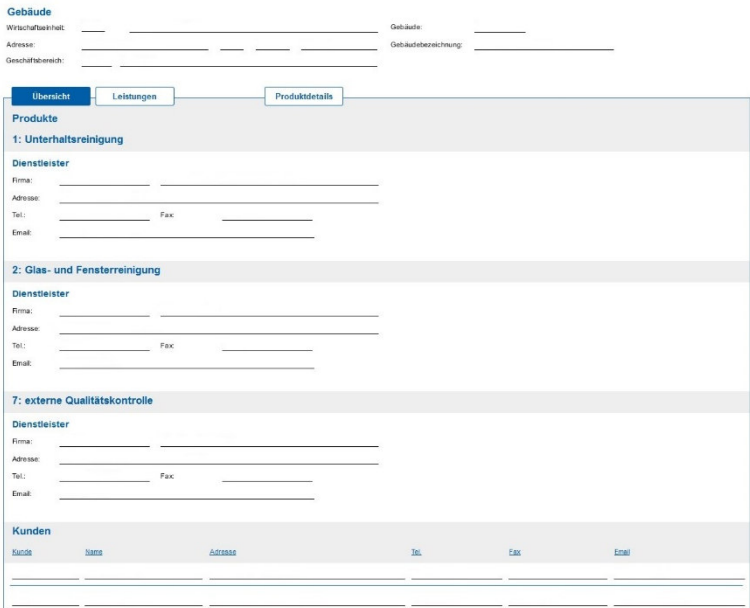


Abbildung 6: Register "Übersicht"

Im Register „Übersicht“ werden Sie als Dienstleister Ihren angebotenen Produkten zugeordnet. Folgende Informationen werden den einzelnen Produkten zugeordnet:

- Firma
- Adresse
- Telefon
- E-Mail

Sollten sich hier Änderungen in den angezeigten Daten ergeben, sind diese vom Dienstleister an die zuständige BLB NRW Niederlassung zu übermitteln, so dass eine Datenänderung vorgenommen werden kann.

Sie sehen für Ihre beauftragte Leistung in der jeweiligen Wirtschaftseinheit folgende ergänzende Informationen:

- Beschwerden in den letzten 4 Wochen
 - Anzahl offene (eine Bearbeitung ist erforderlich)
 - Anzahl geschlossen (eine Bearbeitung ist bereits vollendet)
- Datum der letzten und der nächsten Prüfung durch den externen Qualitätskontrolleur (falls dies vertraglich vereinbart wurde)

- Dienstleistungszeiten

Des Weiteren sind zu jeder WE die Kontaktdaten der Kunden hinterlegt und sind im Register „Übersicht“ einsehbar.

5.1.2 Register Leistungen

Im Register „Leistungen“ kann eine Auswahl der Produkte 1-7 vorgenommen werden, die Ihnen als Dienstleister zu geordnet sind. Die Pflege der Leistungspositionen wird durch die Mitarbeiter/Innen der BLB NRW Niederlassungen durchgeführt.

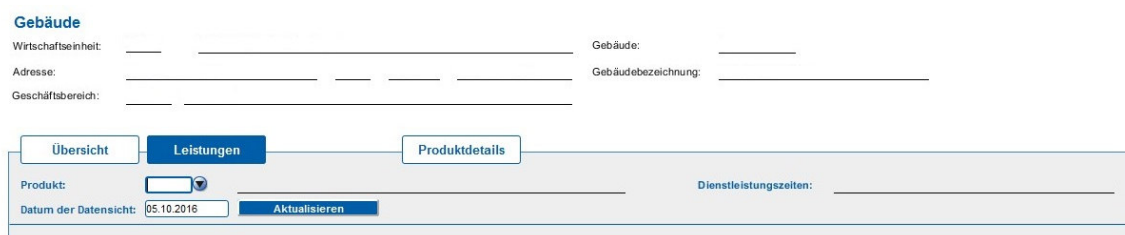


Abbildung 7: Auswahl der Leistungen

Nach Auswahl Ihres angebotenen Produktes werden die Leistungspositionen zum Stichtag des „Datums der Datenansicht“ angezeigt:



ID	Gültig ab	LA.-V.	L.-V.	Ausführungszeitraum (von / bis)	Einsätze (p.a.)	Menge (Einheit)	Keine L.	Gelöscht	Letzte Änderung
15872	01.09.2016	1	1	01.01. 31.12.	12,00	5.731,20 (m²)			UHR-Job / 01.09.2016 01:48:46

Firma: 123456 **Name:** Testuser
Stundensatz: Unterhaltsreinigung LG 1 **Zeitansatz (h / Einsatz):** 245,60 **Zeitbedarf p.a.:** 2947,2
Zuschlag: WERKTAG **Einsatzpreis:** 4.091,70 € **Jahrespreis*:** 49.100.35€

Abbildung 8: Aktuelle Leistungspositionen eines Dienstleisters


Folgende Informationen sind für jede hinterlegte Leistungsposition einsehbar:

- ID (eineindeutige technische Bezeichnung)
- Gültig ab
- LA.-V. (Leistungsartverzeichnis)
- L.-V. (Leistungsverzeichnis)
- Ausführungszeitraum (von/bis)
- Einsätze (p.a.)
- Menge (Einheit)
- Keine L. (keine Leistung)

- Gelöscht
- Letzte Änderung
- Leistungsart (Kennung/Bezeichnung)
- Leistungsart (Beschreibung)
- Leistungsbezeichnung
- Leistungsbeschreibung
- Firma
- Name
- Angebotskalkulation eingebunden
- Und folgende Angaben aus Ihrem Angebot / Nachtrag
 - Stundensatz (Bezeichnung des Stundensatzes)
 - Zuschlag (der gewählte Zuschlag für die Leistungsausführung)
 - Zeitansatz (h/Einheit)
 - Einsatzpreis
 - Zeitbedarf (p.a.)
 - Jahrespreis

Das „Datum der Datenansicht“ kann beliebig verändert werden, so dass Leistungspositionen, die in der Zukunft erst gültig werden oder Leistungen die in der Vergangenheit liegen, angezeigt werden.

Sofern eine Leistungsänderung stattfindet, verändern sich ebenso die Zeitansätze wie auch die Preisangaben (siehe Kap. 5.3.5).

Über die Schaltfläche  können die jeweiligen Leistungspositionen separat aufgerufen werden.

Leistungsposition (ID: 6093)

Leistungszuordnung: Gebäude



Wirtschaftseinheit: _____ Geschäftsbereich: _____

Gebäude: _____

Leistungsart (Kennung/Bezeichnung):	SR / Sonderleistungen	Gültig ab:	
Leistungsart (Beschreibung):	regelmäßige Sonderleistungen	Ausführungszeitraum von/bis:	01.01. / 31.12.
Leistungsbezeichnung:	Miete/Austausch von Schmutzfangmatten	Einsätze p.a.:	
Leistungsbeschreibung:	Bereitstellung, Reinigung und Austausch von benutzten gegen gereinigte Schmutzfangmatten. In den Einheitspreis ist die Miete und der Austausch von Schmutzfangmatten einzukalkulieren. Eine Einheit		

Versionsübersicht:									
	Gültig ab	L.A.-V.	L.-V.	Ausführungszeitraum (von / bis)	Einsätze (p.a.)	Menge (Einheit)	Keine L.	Gelöscht	Letzte Änderung
	01.04.2016	1	2	01.01. 31.12.	2,00	1,00 (Stk.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	14.08.2015	1	2	01.01. 31.12.	2,00	1,00 (Stk.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Abbildung 9: Leistungspositionen Detailansicht

Die Schaltfläche  dient zum Aufrufen von weiteren Informationen der einzelnen Leistungspositionen. Um diese Ansicht zu verlassen, klicken Sie bitte auf das Symbol .

5.1.3 Register Räume

Im Register „Räume“ können alle Räume zu einem Gebäude eingesehen werden. Die Bearbeitung der Raumdaten wird durch die Mitarbeiter/Innen der BLB NRW Niederlassungen durchgeführt.

Gebäude

Wirtschaftseinheit: _____ Gebäude: _____
 Adresse: _____ Gebäudebezeichnung: _____
 Geschäftsbereich: _____

Übersicht Leistungen **Räume**

Filter

Datum der Datensicht: 05.10.2016 Etage: - Alle - Zeilen pro Seite: 20
 Reinigung/K. Reinigung: beides Aktualisieren
 Raumnr.: _____ Unvollständige Räume:
 Bezeichnung: _____ RNA: _____

Anzahl Räume in Auswahl: 102
 Reinigungsfläche in Auswahl: 3564 m²

Seitennavigation: 1 / 6 > <

Aktuelle Räume Räume als CSV exportieren




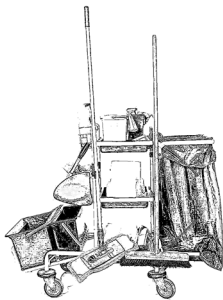
	Raum-ID: 219101	Bezeichnung: Lastenaufzug	Reinigungsart: OOR	Bemerkungen	Letzte Änderung: _____
	Etage: EG	Reinigungsfl. (m ²): 3,26			Geändert von: _____
	Raumnr: A 4152	Bodenbelag: Industrieboden			Gültig ab: _____
	RNA: 8.8 Aufzugs- und Förderanlagen (Aufzüge, Paternoster)	QN: 90 %	Keine Reinigung: <input type="checkbox"/>		Gelöscht: <input type="checkbox"/>
	Los: _____	Ausschreibung: _____	Betrieb: MO-FR		Gesperrt: <input type="checkbox"/>
	Raum-ID: 219100	Bezeichnung: Personenaufzug	Reinigungsart: OOR	Bemerkungen	Letzte Änderung: _____
	Etage: EG	Reinigungsfl. (m ²): 3,26			Geändert von: _____
	Raumnr: A 73988	Bodenbelag: PVC			Gültig ab: _____
	RNA: 8.8 Aufzugs- und Förderanlagen (Aufzüge, Paternoster)	QN: 90 %	Keine Reinigung: <input type="checkbox"/>		Gelöscht: <input type="checkbox"/>
	Los: _____	Ausschreibung: _____	Betrieb: MO-FR		Gesperrt: <input type="checkbox"/>
	Raum-ID: 219074	Bezeichnung: Personenaufzug	Reinigungsart: OOR	Bemerkungen	Letzte Änderung: _____
	Etage: EG	Reinigungsfl. (m ²): 3,26			Geändert von: _____
	Raumnr: A 73987	Bodenbelag: PVC			Gültig ab: _____
	RNA: 8.8 Aufzugs- und Förderanlagen (Aufzüge, Paternoster)	QN: 90 %	Keine Reinigung: <input type="checkbox"/>		Gelöscht: <input type="checkbox"/>

Abbildung 10: Aktuelle Raumzuordnungen der gewählten WE



Je Raum können dabei folgende Informationen eingesehen werden, die wesentlich für die beauftragten Leistungsstunden der Unterhaltsreinigung und externen Qualitätskontrolle sind:

- Raum-ID (eindeutige technische Bezeichnung)
- Etage
- Raumnummer
- Raumnutzungsart (RNA): die RNA wird aus einer fest vorgegebenen Liste ausgewählt. Administratoren können diese Liste bei Bedarf pflegen und erweitern.
- Los
- Bezeichnung
- Reinigungsfläche
- Bodenbelag: Auswahl aus fest vorgegebenen Werten
- Qualitätsniveau (QN)
- Ausschreibung

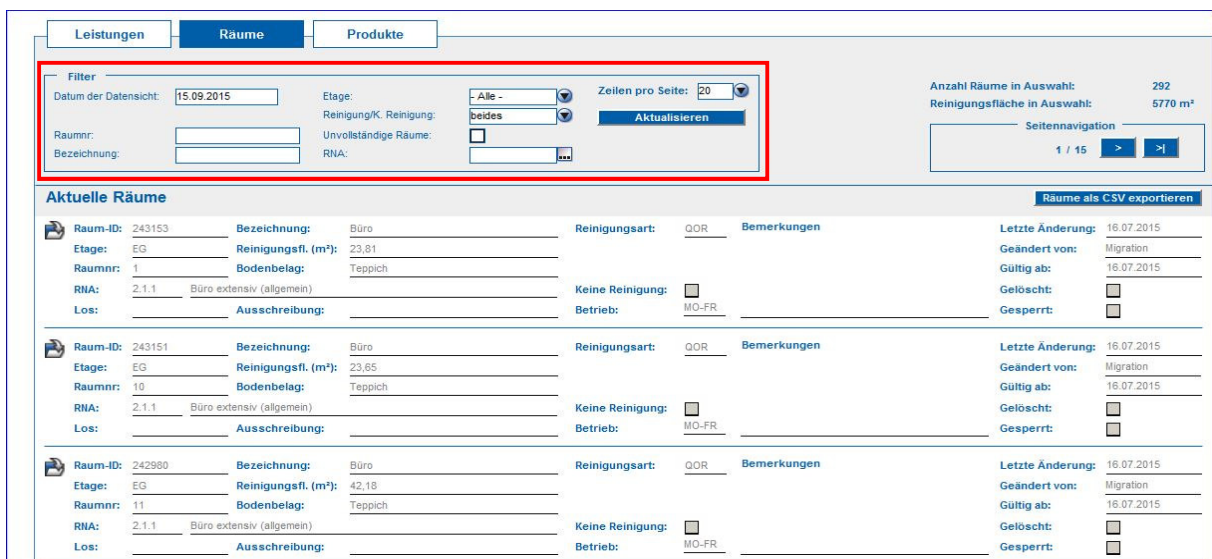
- Reinigungsart: Unterscheidung zwischen QOR (qualitätsorientierte Reinigung) und VOR (verrichtungsorientierte Reinigung)
 - Bei QOR wird unterschieden in Reinigungstage zwischen (siehe „Betrieb“
 - Mo-Fr
 - Mo-Sa
 - Mo-So
 - Wenn Reinigungsart VOR:
 - Reinigung VOLL: Anzahl von geforderten Vollreinigungen im Jahr
 - Reinigung BEDARF: Anzahl von geforderten Bedarfsreinigungen im Jahr
- Keine Reinigung Ja/Nein: wenn ausgewählt zeigt dies an, dass dieser Raum nicht durch das Reinigungsunternehmen zu reinigen ist
- Bemerkungen

Es besteht die Möglichkeit die Raumbücher in eine CSV-Datei (Excel) zu übertragen. Der Export ist für jedes Gebäude separat zu generieren. Im Register Räume steht der Button „Räume als CSV exportieren“ zur Verfügung. Der Export kann direkt geöffnet oder gespeichert werden.

Sofern einzelne Zellen nicht richtig angezeigt werden, ist folgendes zu empfehlen:

- die Dateiendung in .txt umbenennen
- die Datei mit Excel öffnen. Es startet der Importassistent
- als Trennzeichen Semikolon auswählen
- das Datenformat der RNA-Spalte auf „Text stellen“

Über die Filterfunktionen im Register „Räume“ kann die Liste nach den aufgeführten Merkmalen gefiltert werden.



The screenshot shows the 'Räume' (Rooms) section of the web portal. At the top, there are tabs for 'Leistungen', 'Räume', and 'Produkte'. Below the tabs is a filter section with a red border. The filter section includes:

- Filter:**
 - Datum der Datensicht: 15.09.2015
 - Etage: - Alle -
 - Reinigung/K. Reinigung: beides
 - Unvollständige Räume:
 - RNA:
 - Zeilen pro Seite: 20
 - Buttons: Aktualisieren
- Summary:**
 - Anzahl Räume in Auswahl: 292
 - Reinigungsfläche in Auswahl: 5770 m²
 - Seitennavigation: 1 / 15
- Aktuelle Räume:**
 - Räume als CSV exportieren
 - Table with 3 rows of room data:

Raum-ID	Bezeichnung	Büro	Reinigungsart	Bemerkungen	Letzte Änderung
243153	Büro	Reinigungsfl. (m²): 23,81	QOR		16.07.2015
243151	Büro	Reinigungsfl. (m²): 23,85	QOR		16.07.2015
242980	Büro	Reinigungsfl. (m²): 42,18	QOR		16.07.2015

Abbildung 11: Raumbuch

5.2 Losübersicht

Unter dem Menüpunkt „Ausschreibungen“ ist der Punkt „Lose - Losübersicht“ hinterlegt.



Abbildung 12: Register "Ausschreibungen"

In der Losübersicht können Sie alle Lose – produktübergreifend – einsehen, für die Sie zuständig sind. Durch das Anklicken der Zeile Ihres gewählten Loses kann dies geöffnet werden und eine Übersicht der darin enthaltenen Gebäude wird angezeigt.

Lose

0 Datensätze sind derzeit ausgewählt.



	Los-ID	NL	Produkt
Filtern			
<input type="checkbox"/>	1 005_LOS_1_03	005	1
<input type="checkbox"/>	2 025_LOS_1_06	025	1
<input type="checkbox"/>	3 025_LOS_1_12	025	1
<input type="checkbox"/>	4 055_LOS_1_02	055	1
<input type="checkbox"/>	5 060_LOS_1_05	060	1
<input type="checkbox"/>	6 060_LOS_1_07	060	1
<input type="checkbox"/>	7 060_LOS_2_04	060	2
<input type="checkbox"/>	8 065_LOS_1_01	065	1
<input type="checkbox"/>	9 065_LOS_1_02	065	1
<input type="checkbox"/>	10 065_LOS_1_09	065	1

Abbildung 13: Losübersicht

In jedem Los sind folgende Informationen im oberen Bereich der Ansicht hinterlegt:

- Los-ID (eindeutige technische Bezeichnung)
- Niederlassungskürzel (Nr.)
- Produkt-Nr.
- Regionallos
- Losbezeichnung
- Beschreibung

Im Register „Gebäudezuordnungen“ sind alle Gebäude aufgelistet, die dem ausgewählten Los zugeordnet sind.

Los Beschreibung:

Los-ID: _____
 Niederlassung: _____
 Produkt: 1 Unterhaltsreinigung
 Regionallos: _____
 Losbezeichnung: _____

Hinweis: Der Inhalt der Beschreibung ist in der Ausschreibung für die Bieter sichtbar

Gebäudezuordnungen | Leistungspositionen | Level-Übersicht

Datum der Datensicht: 05.10.2016 Aktualisieren

WE	GEB	Gültig ab	Bemerkung	Gesamt-reinigungsfläche	Gelöscht	Letzte Änderung
_____	1	01.03.2014	Datenmigration aus V1 mit Stand vom 25.04.2016	5.750 m²	<input type="checkbox"/>	migration / 27.04.2016 15:57:58
_____	1	01.03.2014	Datenmigration aus V1 mit Stand vom 25.04.2016	14.428 m²	<input type="checkbox"/>	migration / 27.04.2016 15:57:58
_____	1	01.03.2014	Datenmigration aus V1 mit Stand vom 25.04.2016	1.024 m²	<input type="checkbox"/>	migration / 27.04.2016 15:57:58
_____	2	01.03.2014	Datenmigration aus V1 mit Stand vom 25.04.2016	1.700 m²	<input type="checkbox"/>	migration / 27.04.2016 15:57:58
_____	3	01.03.2014	Datenmigration aus V1 mit Stand vom 25.04.2016	751 m²	<input type="checkbox"/>	migration / 27.04.2016 15:57:58
_____	5	01.03.2014	Datenmigration aus V1 mit Stand vom 25.04.2016	834 m²	<input type="checkbox"/>	migration / 27.04.2016 15:57:58
_____	6	01.03.2014	Datenmigration aus V1 mit Stand vom 25.04.2016	1.162 m²	<input type="checkbox"/>	migration / 27.04.2016 15:57:58
_____	8	01.03.2014	Datenmigration aus V1 mit Stand vom 25.04.2016	3 m²	<input type="checkbox"/>	migration / 27.04.2016 15:57:58

Abbildung 14: Ansicht eines Loses – Gebäudezuordnungen

Über das Auswahlfeld **Datum der Datensicht:** 05.10.2016 **Aktualisieren** kann ein bestimmtes Datum über den Dialog „Kalender“ ausgewählt werden. Durch die Bestätigung auf die Schaltfläche **Aktualisieren** wird die Ansicht der Gebäudezuordnungen auf das ausgewählte Datum geändert.

Folgende Informationen sind für das Los im Rahmen der Gebäudezuordnung hinterlegt:

- WE
- Geb. (Gebäude)
- Gültig ab
- Bemerkung
- Gesamtreinigungsfläche (Unterhaltsreinigung)
- Gelöscht: Ja/Nein
- Letzte Änderung

Im Register „Leistungspositionen“ sind die einzelnen „losbezogenen“ Leistungspositionen einsehbar (sofern hinterlegt).

Los Beschreibung:

Los-ID: _____
 Niederlassung: _____
 Produkt: 1 Unterhaltsreinigung
 Regionallos: _____
 Losbezeichnung: _____

Hinweis: Der Inhalt der Beschreibung ist in der Ausschreibung für die Bieter sichtbar

Gebäudezuordnungen | Leistungspositionen | Level-Übersicht

Datum der Datensicht: 16.09.2014 Aktualisieren

Abbildung 15: Ansicht eines Loses – Leistungspositionen



Im Register „Level-Übersicht“ sind die Prüfergebnisse, die durch die externe Qualitätskontrolle ermittelt worden sind, pro Gebäude dargestellt.

Das Register ist jedoch nur sichtbar, wenn Sie als Dienstleister für das Produkt 1 „Unterhaltsreinigung“ für das ausgewählte Los zuständig sind.

Die Spalte mit der Überschrift „Ergebnislevel“ stellt die aktuell gültige Level-Einstufung in dem Gebäude dar. Die Durchführung der externen Qualitätskontrolle im Rahmen der Unterhaltsreinigung und die Level-Einstufung erfolgt gemäß den IGM-Vertragsbedingungen.

Los Beschreibung:

Los-ID: _____

Niederlassung: _____

Produkt: 1 Unterhaltsreinigung

Regionallos: _____

Losbezeichnung: _____

Hinweis: Der Inhalt der Beschreibung ist in der Ausschreibung für die Bieter sichtbar

Gebäudezuordnungen
Leistungspositionen
Level-Übersicht

Level-Übersicht

Gezeigt werden die Level-Einstufungen aus der jeweils neuesten Prüfung zu allen Gebäuden, die aktuell im Los gültig sind.

WF / Gebäude	Ausgangslevel errechnet	Ausgangslevel genutzt	Ergebnislevel	Prüfstatus	Prüfdatum	Reinigungsdienstleister	Prüfdienstleister
_____	3(+1)	3(+1)	_____	OHNE_ERGEBNIS	19.09.2016	_____	_____
_____	3(+1)	3(+1)	3(-1)	INGEREICHT	12.09.2016	_____	_____
_____	1(0)	1(0)	1(0)	INGEREICHT	12.09.2016	_____	_____
_____	1(-1)	1(-1)	1(0)	INGEREICHT	18.08.2016	_____	_____
_____	1(0)	1(0)	1(0)	INGEREICHT	18.08.2016	_____	_____
_____	1(-1)	1(-1)	1(0)	INGEREICHT	18.08.2016	_____	_____
_____	1(0)	1(0)	1(0)	INGEREICHT	18.08.2016	_____	_____
_____	1(0)	1(0)	1(0)	INGEREICHT	18.08.2016	_____	_____
_____	1(0)	1(0)	1(0)	INGEREICHT	12.09.2016	_____	_____

Abbildung 16: Level-Übersicht eines Loses

5.3 Leistungsumsetzung / Dienstleistungserbringung

5.3.1 Leistungsdokumentation

Zur Dokumentation der Leistungen sind diese nach Leistungserbringung durch den Dienstleister in der LIP-IGM zu pflegen.

Die Regelleistung der Unterhaltsreinigung wird durch regelmäßige Kontrollen geprüft. Die Regelleistungen gelten grundsätzlich als erbracht, sofern die Kontrollen und Beschwerden kein gegenteiliges Bild aufzeigen. Ein separates Leistungsprotokoll ist für die Regelleistung Unterhaltsreinigung QOR / VOR (ausgenommen „Aufsicht“) nicht zu erfassen.

Um eine erbrachte Leistung zu dokumentieren ist unter „Leistungsumsetzung“ der Punkt „Leistungsprotokoll erfassen“ auszuwählen.



Abbildung 17: Leistungsprotokoll

Leistungsprotokoll

Name: _____	Datum: 15.11.2016 15:07:05	
Firma: _____	Firmenname: _____	

Mehrtägig: <input type="checkbox"/>	Bemerkung: <div style="border: 1px solid black; height: 30px;"></div>
-------------------------------------	---

Leistungsbeginn: 15.11.2016	Zeit von: 09:15	
Leistungsende: 15.11.2016	Zeit bis: 15:30	

Los: 055_LOS_1_02	...
-------------------	-----

Leistungsposition: 6417	Wirtschaftseinheit: 1573	Gebäude: 4
Menge: 313,41	Einheit: m ²	
Leistungsart: Sonderleistungen		
regelmäßige Sonderleistungen		
Leistung: Reinigung von Sonderflächen (Spezifizierung im Rahmen der Kalkulationshinweise)		
z.B. Balkone		

Kalkulationshinweis:	Aktenfläche in der Staatsanwaltschaft / Amtsgericht Ebene 1: Raum 1007, 1003, Kriechkeller 2x jährliche Reinigung nur in Absprache mit dem Nutzer mit Vorlage eines Arbeitsstundennachweises
----------------------	--

Abbildung 18 - Leistungsprotokoll erfassen

Zur Erfassung einer Leistung geben Sie zunächst den Beginn und das Ende der Leistungserbringung an. Sofern die Leistungserbringung über mehrere Tage erfolgt ist, ist ein Haken bei „Mehrtägig“ zu setzen.

Im zweiten Schritt wählen Sie das Los und die konkrete Leistungsposition des Gebäudes aus, in dem Sie die Leistung erbracht haben.

Die weiteren Informationen zur Leistungsposition, wie Menge, Leistungsart, Leistungsbeschreibung und Kalkulationshinweis, werden automatisch hinzugefügt. Bevor Sie nach Erstellung das aktive Fenster verlassen, bitte auf das Symbol „Speichern“ im oberen Navigationsbereich klicken.

HINWEIS: Die Leistungserfassung erfolgt pro Leistungsposition pro Gebäude.

Mehrtägig: <input type="checkbox"/>	Bemerkung: <div style="border: 1px solid black; height: 30px;"></div>
-------------------------------------	---

Leistungsbeginn: 15.11.2016	Zeit von: 09:15	
Leistungsende: 15.11.2016	Zeit bis: 15:30	

Abbildung 19 - Leistungsprotokoll Bemerkung

In dem beigefügten Bemerkungsfeld können zudem zusätzliche Informationen, z.B. zu besonderen Vorkommnissen hinterlegt werden.

Unter dem Punkt „Leistungsprotokolle“ können alle bereits erfassten Leistungsprotokolle – produktübergreifend - eingesehen werden. Sofern ein Kunde eine Beschwerde zu einer Leistungsposition eingereicht hat, ist dies in der Leistungsposition durch den gesetzten Haken bei

Beschwerden vorhanden: zu erkennen. Die Beschwerde ist dann im Beschwerdemanagement separat aufzurufen.

5.3.2 Beschwerdemanagement

Als ein Instrument für die Qualitätssicherung wird über die LIP-IGM ein Beschwerdemanagement bereitgestellt. Zu jedem Produkt gibt es für den Kunden die Möglichkeit bei Unzufriedenheit mit der erbrachten Leistung eine Beschwerde in das System einzugeben. Hierbei wird konkret definiert, um welche Leistung es sich handelt und welches Anliegen der Kunde hat. Der Dienstleister erhält per E-Mail sofort die Information, dass eine Beschwerde eingestellt wurde und ist verpflichtet, diese vor Ort zu beseitigen. Weiterhin ist in der LIP-IGM **unverzüglich** eine Rückmeldung zu geben.

Die Dokumentation der Kundenbeschwerden unterstützen den Dienstleister darin ggf. systematische Mängel zu erkennen und entgegensteuern zu können.

5.3.2.1 Offene Beschwerden

Im Bereich „Offene Beschwerden“ können Sie die erfassten Beschwerden für die Gebäude, die in Ihrer Zuständigkeit liegen einsehen und bearbeiten.




Abbildung 20: Leistungsumsetzung - Beschwerden

In der Ansicht werden grundsätzlich die offenen Beschwerden zum Gebäude nach der Aktualität angezeigt, so dass die aktuellste Beschwerde in der ersten Zeile aufgeführt wird. Eine Anzeigeseite umfasst max. 10 Zeilen. An den Seitenzahlen ist erkennbar, dass mehr als 10 Beschwerden zur Bearbeitung gemeldet wurden und noch zu bearbeiten sind.

Offene Beschwerden

Datenbrowser
0 Datensätze sind derzeit ausgewählt.

Navigation: 

Nummer	Wirtschaftseinheit	Bezeichnung	Gebäude	Ort	Eingereicht am	Erfasser	Erledigt am (DL)	Erledigt (DL)	Erledigt am (SMC)	Erledigt (SMC)
1	19127	1721 Polizeipräsidium Düsseldorf / MBWSV	3	Düsseldorf	15.09.2015 11:17:25	K101147_A1				
2	19125	1478 Polizeipräsidium Essen	1	ESSEN	15.09.2015 10:24:51	K100896_A2				
3	19124	8164 FA Brilon Fremdanmietung	1	Brilon	15.09.2015 10:16:27	K100733_A1				
4	19123	1365 WESTFALENKOLLEG BIELEFELD	8	BIELEFELD	15.09.2015 10:15:56	K100872_A1				
5	19122	1365 WESTFALENKOLLEG BIELEFELD	1	BIELEFELD	15.09.2015 10:10:09	K100872_A1				
6	19121	1365 WESTFALENKOLLEG BIELEFELD	1	BIELEFELD	15.09.2015 10:08:43	K100872_A1				
7	19120	1365 WESTFALENKOLLEG BIELEFELD	1	BIELEFELD	15.09.2015 10:05:32	K100872_A1				
8	19119	1365 WESTFALENKOLLEG BIELEFELD	1	BIELEFELD	15.09.2015 09:59:34	K100872_A1				
9	19118	1365 WESTFALENKOLLEG BIELEFELD	1	BIELEFELD	15.09.2015 09:58:04	K100872_A1				
10	19117	1365 WESTFALENKOLLEG BIELEFELD	1	BIELEFELD	15.09.2015 09:56:32	K100872_A1				

Abbildung 21: Übersicht über die offenen Beschwerden

Nach Erfassung einer Beschwerde erfolgt der automatische Versand einer Benachrichtigung per E-Mail an die vom Dienstleister angegebene Adresse. Um die aktuell gültige E-Mail-Adresse hinterlegen zu lassen, wenden Sie sich bitte an den Fachbereich Gebäudemanagement in der zuständigen BLB NRW Niederlassung.

Durch Auswahl eines beliebigen Eintrages gelangen Sie zu den Detailinformationen der jeweiligen Beschwerde. Jede Beschwerde ist durch Sie in zwei Schritten zu Bearbeiten und nach Beseitigung des gemeldeten Mangels abzuschließen.

Hierzu ist in der einzelnen Meldung die Beschwerde unter „Beschwerdebearbeitung Dienstleister“ zunächst „zur Kenntnis“ zu nehmen und zu bestätigen, dass von der Beschwerde Kenntnis erlangt wurde. Im Bemerkungsfeld ist ein Hinweis hinsichtlich der weiteren Mängelbeseitigung einzufügen.

Beschwerdebearbeitung Dienstleister

Zur Kenntnis genommen:
Mangel wird behoben

DL z.K. genommen am: 05.09.2016 15:20:00
DL z.K. genommen von: _____

Abbildung 22 - Beschwerdemeldung Kenntnisnahme

Sobald der Mangel vor Ort tatsächlich behoben worden ist, ist die Beschwerdemeldung in der LIP-IGM im zweiten Schritt abzuschließen. Hierzu ist eine Erläuterung im entsprechenden Bemerkungsfeld einzutragen und mit dem Button **Beschwerde als erledigt kennzeichnen** einzureichen.

Bemerkung/Erläuterung vom Dienstleister:

DL erledigt am: _____
DL erledigt von: _____

Beschwerde als erledigt kennzeichnen

Abbildung 23: Mangelbeseitigung durch Dienstleister

Danach wechselt die Beschwerde automatisch den Status von „offen“ in „abgeschlossen“.

Beschwerden, die innerhalb von 14 Tagen nicht als erledigt gekennzeichnet wurden, werden automatisch geschlossen mit einem entsprechenden Vermerk gekennzeichnet, dass seitens des Dienstleisters keine Bearbeitung erfolgt ist.

5.3.2.2 Abgeschlossene Beschwerden

Unter „Abgeschlossene Beschwerden“ werden als „behooben“ gekennzeichnete Beschwerden gelistet und dokumentiert. Auch diese werden nach Aktualität abwärts laufend angezeigt.


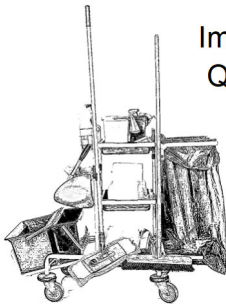
Abgeschlossene Beschwerden											
Datenbrowser											
0 Datensätze sind derzeit ausgewählt.											
											
Filtern	Nummer	Wirtschaftseinheit	Bezeichnung	Gebäude	Ort	Eingereicht am	Erfasser	Erledigt am (DL)	Erlediger (DL)	Erledigt am (SMC)	Erlediger (SMC)
<input type="checkbox"/>	1	19128	1503 Justizzentrum Hagen	1	Hagen	15.09.2015 13:09:10	K101174_A1	15.09.2015 13:32:01	D101970_A1		
<input type="checkbox"/>	2	19126	1222 Oberlandesgericht Köln	1	Köln	15.09.2015 11:05:52	K100070_A1	15.09.2015 13:58:46	D116810_25A1		
<input type="checkbox"/>	3	19103	7668 KPB GT BEZIRKSDIENST RHEDA-WIEDENBR.	1	Rheda-Wiedenbrück	14.09.2015 15:53:09	K100232_A1	15.09.2015 14:50:28	D103777_12		
<input type="checkbox"/>	4	19102	7668 KPB GT BEZIRKSDIENST RHEDA-WIEDENBR.	1	Rheda-Wiedenbrück	14.09.2015 15:52:07	K100232_A1	15.09.2015 14:52:57	D103777_12		
<input type="checkbox"/>	5	19100	6102 BEZIRKSDIENST LANGENBERG	1	Langenberg	14.09.2015 15:36:32	K100232_A1	15.09.2015 14:53:50	D103777_12		

Abbildung 24: Übersicht abgeschlossener Beschwerden

5.3.3 Externe Qualitätskontrolle



Im Bereich „Abgeschlossene Prüfaufträge“ können die Ergebnisse der externen Qualitätskontrolle eingesehen werden.

Ausschreibungen ▾
Leistungsumsetzung ▾

BESCHWERDEN

→ Offene Beschwerden

→ Abgeschlossene Beschwerden

EXTERNE QUALITÄTS-KONTROLLE

→ Alle Prüfaufträge

→ Offene Prüfaufträge

→ Abgeschlossene Prüfaufträge

Abbildung 25: Externe Qualitätskontrolle

In dieser Ansicht wird die Gesamtübersicht aller offenen/eingereichten Prüfungen im eigenen Zuständigkeitsbereich in einer Liste angezeigt.

Alle Prüfungen
0 Datensätze sind derzeit ausgewählt

1 2 3 4 5 >>

Filttern	NL	WE	Gebäude	Angelegt am	Prüfdatum	STATUS	Prüffirma	Reinigungsfirma	Frühestens	Spätestens	Initiiert am	Eingereicht am	Ergebnislevel	Ergebnis	Vollständigkeit	Fehlerpunkte
<input type="checkbox"/>	11 0060	1602	1	30.05.2016	EINGEREICHT	135322	102167	22.05.2016	30.05.2016	27.05.2016 09:50:53	30.05.2016 16:28:09	1(0)	bestanden	vollständig		
<input type="checkbox"/>	12 0060	1602	2	30.05.2016	EINGEREICHT	135322	102167	22.05.2016	30.05.2016	27.05.2016 09:56:28	30.05.2016 13:40:20	3(+1)	bestanden	unvollständig		4
<input type="checkbox"/>	13 0060	2750	1	15.05.2016	OHNE_ERGEBNIS	135322	102167	02.05.2016	31.05.2016							
<input type="checkbox"/>	14 0060	2794	1	28.06.2016	EINGEREICHT	135322	102167	24.06.2016	02.07.2016	27.06.2016 08:36:19	28.06.2016 17:13:25	1(-1)	nicht bestanden	vollständig		
<input type="checkbox"/>	15 0060	2917	1	31.05.2016	EINGEREICHT	135322	102167	02.05.2016	31.05.2016	30.05.2016 09:07:50	31.05.2016 08:43:26	2(+1)	bestanden	unvollständig		4
<input type="checkbox"/>	16 0060	6295	1	15.05.2016	OHNE_ERGEBNIS	135322	102167	02.05.2016	31.05.2016							
<input type="checkbox"/>	17 0060	6317	1	31.05.2016	EINGEREICHT	135322	102167	02.05.2016	31.05.2016	30.05.2016 09:08:29	31.05.2016 08:44:22	2(+1)	bestanden	unvollständig		4
<input type="checkbox"/>	18 0060	6328	1	23.05.2016	EINGEREICHT	135322	102167	02.05.2016	31.05.2016	20.05.2016 12:11:41	23.05.2016 11:39:55	2(+1)	bestanden	unvollständig		2
<input type="checkbox"/>	19 0060	8091	1	15.05.2016	OHNE_ERGEBNIS	135322	102167	02.05.2016	31.05.2016							4
<input type="checkbox"/>	20 0060	8092	1	15.05.2016	OHNE_ERGEBNIS	135322	102167	02.05.2016	31.05.2016							4
Gesamt																754

Abbildung 26: Übersicht aller Prüfungen

In der Übersicht werden folgende Informationen angezeigt:

- NL** zuständige Niederlassung für die WE
- Organisations-** Zuständige Organisationseinheit in der Niederlassung
einheit
- WE** Nummer der Wirtschaftseinheit
- Gebäude** Nummer des Gebäudes
- Angelegt am** Datum der erfolgreichen Generierung der Prüfung
- Prüfdatum** Datum, an dem die Prüfung durchgeführt wurde
- STATUS** **Eingereicht:** Die Prüfung wurde durch den Prüfdienstleister erfolgreich eingereicht.
Ohne Ergebnis: Die Prüfung konnte nicht durchgeführt werden.
- Prüffirma** Nummer der Prüffirma
- PDL Los** Nummer des Loses der externen Qualitätskontrolle
- Reinigungs-** Nummer der Reinigungsfirma
firma
- Prüfdatum** Starttermin für den Zeitraum, in welchem die externe Qualitätskontrolle stattfinden muss
frühestens
- Prüfdatum** Endtermin für den Zeitraum, in welchem die externe Qualitätskontrolle stattfinden muss
spätestens
- Initiiert am** Die Stichproben wurden vom Prüfdienstleister erfolgreich initiiert.
- Eingereicht** Die Stichprobenergebnisse wurden vom Prüfdienstleister erfolgreich eingereicht.
am

- Ergebnislevel** Level-Einstufung nach aktuell durchgeführter Prüfung
- Ergebnis** Ergebnis der Prüfung (bestanden/nicht bestanden)
- Vollständigkeit** Vollständigkeit der durchgeführten Prüfung (vollständig/unvollständig)
- Fehlerpunkte** Fehlerpunkte des Prüfdienstleister bei Status nicht eingereicht oder unvollständiger Prüfung (Berechnung gemäß Vertrag)

Ergebnisberechnung

Wenn die Daten der externen Qualitätskontrolle vollständig sind und die Prüfung eingereicht wurde, wird das Ergebnis berechnet. Für jeden Raum wird die Punktzahl anhand der vorhandenen Raumaustattungsmerkmale berechnet und bewertet, ob das geforderte Qualitätsniveau erreicht ist. Daraus ergibt sich, ob die Reinigung des Raumes in Ordnung war oder nicht.

Wenn ein Raum nicht gereinigt oder nicht geprüft werden konnte, wird der Raum nicht im Ergebnis berücksichtigt und es wird ein zusätzlicher Raum als Ersatz herangezogen. Der Raum wird automatisch durch die LIP-IGM gewählt.

Anschließend wird ermittelt, bei wie vielen Räumen die Reinigung nicht in Ordnung war. Daraus ergeben sich das Gesamtergebnis und das Level des Reinigungsdienstleisters vor und nach der Prüfung. Sollte ein Gebäude nicht in Ordnung sein, ist der Haken bei Reinigung OK nicht gesetzt.

Durch Auswahl eines beliebigen Eintrages gelangen Sie in die Detailinformationen zum jeweiligen Gebäude – zur Prüfungsübersicht.

Sobald die Prüfung durchgeführt wurde und die Ergebnisse eingereicht sind, sieht die Prüfungsübersicht wie folgt aus:

Prüfungsdetails:

Laufende Nr.	Raum-ID	Etage	Raum-Nr.	Bezeichnung	Prüfungsergebnisse							
					Prüfstatus	Punkte i.O.	Punkte n. i.O.	Ergebnis in %	QN1 in %	Reinigung OK	In Ergebnis berücksichtigt	
1	24779	EG	WC02	Herren-WC	GEPRUEFT	57	10	85	95	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	24785	EG	17	Büro	GEPRUEFT	55	0	100	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	24793	EG	26	Büro	GEPRUEFT	5	0	100	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	24796	EG	29	Büro	GEPRUEFT	57	0	100	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	29159	KG	R29	WC	GEPRUEFT	60	0	100	95	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	25047	1.OG	110	Büro	GEPRUEFT	47	5	90	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	26122	1.OG	112	Büro	GEPRUEFT	42	10	81	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
8	26125	1.OG	115	Büro	GEPRUEFT	52	0	100	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	26130	1.OG	120	Büro	P_N_MOEGL				80	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	26138	1.OG	129	Büro	GEPRUEFT	63	0	100	80	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Abbildung 27: Prüfergebnis einer WE

Die unter dem Punkt „offene Prüfaufträge“ gelisteten Aufträge sind nur für den Dienstleister einsehbar, der für die externe Qualitätskontrolle zuständig ist, da diese seinen Arbeitsvorrat bilden.

5.3.4 Nachtragsmanagement

Das Nachtragsmanagement impliziert auf Basis der geschlossenen IGM-Rahmenverträge die Änderung von vereinbarten Leistungen. Dies können hinzukommende oder wegfallende Wirtschaftseinheiten / Gebäude sein, einzelne Flächen oder Leistungen.

Die Änderungen werden in der LIP-IGM durch die Mitarbeiter/Innen der BLB NRW Niederlassungen gepflegt und sind umgehend für den Dienstleister sichtbar. Entsprechende Anpassungen der Vergütung erfolgt auf Basis der im Angebot enthaltenen Stundenverrechnungssätze.

Über die Register „Leistungen“ und „Räume“ im einzelnen Gebäude ist in der LIP-IGM einsehbar, welche Leistungen sich zu welchem Stichtag ändern sowie die Höhe der Nachtragsvergütung (s. Kap. 5.1.2/5.1.3).



Abbildung 28: Menüpunkt Nachtragsmanagement

Unter dem Menüpunkt „Nachtragsmanagement“ können alle Änderungen/Nachträge, die während der Vertragslaufzeit geschlossen werden, in den folgenden drei Kategorien eingesehen werden:

- Stundensätze (Stundenverrechnungssatz)
- Leistungspositionskalkulation
- Aufwandskennwerte Unterhaltsreinigung (RNA-Kalkulation)

Bei Auswahl einer der drei vorgenannten Kategorien gelangen Sie als nächstes jeweils in die Übersicht der Lose, für die Sie zuständig sind.

ID_LOS	FIRMA	AUSSCHREIBUNG_ID	RAHMENVERTRAG	RAHMENVERTRAG_ART	VERTRAG_VON	VERTRAG_BIS	ANBIETERKENNUNG
1 010_LOS_1_01	100288	010_AUS_2015_6	100-15-00480_IGM_LOS_1-1	BLB NRW	18.07.2016	31.08.2022	94F4D800
2 010_LOS_1_02	100149	010_AUS_2015_6	100-15-00480_IGM_LOS_1-2	BLB NRW	18.07.2016	31.08.2022	140EF913
3 010_LOS_1_03	100149	010_AUS_2015_6	100-15-00480_IGM_LOS_1-3	BLB NRW	18.07.2016	31.08.2022	140EF913
4 010_LOS_1_04	117067	010_AUS_2015_6	100-15-00480_IGM_LOS_1-4	BLB NRW	18.07.2016	31.08.2022	9E3C291B
5 010_LOS_1_05	100149	010_AUS_2015_6	100-15-00480_IGM_LOS_1-5	BLB NRW	18.07.2016	31.08.2022	140EF913
6 010_LOS_1_06	140525	010_AUS_2015_6	100-15-00480_IGM_LOS_1-6	BLB NRW	18.07.2016	31.08.2022	67161373
7 010_LOS_1_07	100149	010_AUS_2015_6	100-15-00480_IGM_LOS_1-7	BLB NRW	18.07.2016	31.08.2022	140EF913
8 010_LOS_1_08	101970	010_AUS_2015_7	100-15-00480_IGM_LOS_1-8	BLB NRW	18.07.2016	30.11.2022	A6F964A2
9 010_LOS_1_09	101970	010_AUS_2015_7	100-15-00480_IGM_LOS_1-9	BLB NRW	18.07.2016	30.11.2022	A6F964A2
10 010_LOS_1_10	134370	010_AUS_2015_7	100-15-00480_IGM_LOS_1-10	BLB NRW	18.07.2016	30.11.2022	0580C7AF

Abbildung 29: Losübersicht Nachtragsmanagement

5.3.4.1 Stundensätze

Sofern Sie sich zunächst für die „Stundensätze“ entschieden haben, gelangen Sie im zweiten Schritt nach Auswahl eines konkreten Loses in die Übersicht alle Stundensätze,

- die Sie mit Angabe Ihres Angebotes eingereicht haben und
- die im Rahmen einer Nachtragsvereinbarung (z.B. Anpassung durch Lohntariferhöhung) zusätzlich hinterlegt wurden.

Dabei sind die Stundensätze jeweils chronologisch aufgeführt. Gültig ist der Stundensatz mit dem jüngeren „Gültig ab“ Datum.

Grundreinigung							
Gültig ab	Tariflohn	Stundenverrechnungssatz	Nachtzuschlag	Sonn- / Feiertagszuschlag	Sonn- / Feiertagszuschlag, Nachts	Sonstige Zuschläge	
18.07.2016	12,98 €	26,43 €	52,86 €	52,86 €	52,86 €	79,29 €	
Sonderreinigung							
Gültig ab	Tariflohn	Stundenverrechnungssatz	Nachtzuschlag	Sonn- / Feiertagszuschlag	Sonn- / Feiertagszuschlag, Nachts	Sonstige Zuschläge	
18.07.2016	9,80 €	19,96 €	39,92 €	39,92 €	39,92 €	59,88 €	
Unterhaltsreinigung							
Gültig ab	Tariflohn	Stundenverrechnungssatz	Nachtzuschlag	Sonn- / Feiertagszuschlag	Sonn- / Feiertagszuschlag, Nachts	Sonstige Zuschläge	
18.07.2016	9,80 €	15,93 €	31,86 €	31,86 €	31,86 €	47,79 €	

Abbildung 30: Übersicht Stundensätze

Die Verrechnung eines neu gültig werdenden Stundensatzes mit den zugehörigen Leistungspositionen erfolgt automatisch zum jeweils hinterlegten Stichtag („Gültig ab“-Datum).

5.3.4.2 Leistungspositionskalkulation

In der Übersicht der Leistungspositionskalkulation können Sie unter dem Punkt „zu kalkulieren“ alle Leistungspositionen in Ihrem gewählten Los zu verschiedenen Gebäuden sehen, welche Leistungspositionen über eine Nachtragsvereinbarung in Ihre Zuständigkeit übergeben werden und dass diese noch mit einem Stundensatz (Stundenverrechnungssatz) sowie einem Zeitzansatz zu hinterlegen sind. Die Pflege erfolgt durch die Mitarbeiter/Innen der BLB NRW.

Leistungspositionskalkulationen						
Filter: zu kalkulieren Los WE/Gebäude						
Leistungsposition ID: 6417 SR Sonderleistungen					Gebäude 1573/4	
Leistung: Reinigung von Sonderflächen (Spezifizierung im Rahmen der Kalkulationshinweise)						
Gültig ab	Stundensatz	Zuschlag	Zeiteinsatz	Zu kalkulieren	Letzte Änderung	
<input type="checkbox"/>	10.09.2016		0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	055powelet / 09.09.2016 10:21:29	

Abbildung 31: Übersicht Leistungspositionskalkulation

Über das Anklicken des Punktes „Los“ können Sie jeder Zeit nachvollziehen, welche Leistungen für das Los als Nachtrag bereits kalkuliert worden sind. Gleiches ist gebäudescharf unter „WE/Gebäude“ möglich.

5.3.4.3 RNA-Kalkulation



Im Bereich der RNA-Kalkulation ist für jedes Gebäude, welches sich in Ihrer Zuständigkeit befindet, Ihre Angebotskalkulation hinterlegt und einsehbar. Dazu ist über den Gebäudefilter ein konkretes Gebäude zu wählen.


Erhalten Sie ein neues Gebäude zu Ihrem bestehenden Rahmenvertrag zu einem Los hinzu, wird eine neue RNA-Kalkulation (auf Basis Ihres Ursprungsangebotes) hinterlegt.

RNA-Kalkulation						
Gebäudefilter: <input type="text" value="1575"/> <input type="button" value="Gebäude laden"/>						
Aktives Gebäude: 1575 / 1 Kalkulation						
WE/Geb:	1575 1	Letzte Änderung:	UHR-Job / 26.07.2016 01:40:42			
RNA-Schlüssel:	Wohnen und Aufenthalt	Qualitätsniveau:	85	QOR:	0,93	1,12
RNA:	1.2	Max. Punktzahl:	165	VOR Voll:	0,21	0,25
<input type="checkbox"/>	Gemeinschaftsräume			VOR Bedarf:	0,07	0,09
WE/Geb:	1575 1	Letzte Änderung:	UHR-Job / 26.07.2016 01:40:42			
RNA-Schlüssel:	Wohnen und Aufenthalt	Qualitätsniveau:	95	QOR:	1,59	1,91
RNA:	1.5.4	Max. Punktzahl:	77	VOR Voll:	0,35	0,42
<input type="checkbox"/>	Teeküche			VOR Bedarf:	0,14	0,17
WE/Geb:	1575 1	Letzte Änderung:	UHR-Job / 26.07.2016 01:40:42			
RNA-Schlüssel:	Büroarbeit	Qualitätsniveau:	80	QOR:	0,48	0,57
RNA:	2.1.1	Max. Punktzahl:	80	VOR Voll:	0,19	0,23
<input type="checkbox"/>	Büro extensiv (allgemein)			VOR Bedarf:	0,08	0,09

Abbildung 32: Übersicht RNA-Kalkulation

5.3.5 Berichtswesen

Im Rahmen der Leistungsumsetzung können in verschiedenen Ansichten verschiedene Filterungen gesetzt und kombiniert werden, so dass eine Übersicht über die vereinbarten Leistungen erhalten werden kann. Dies kann z.B. der aktuelle Stand der beauftragten Leistungspositionen oder eine Übersicht dokumentierter Beschwerden in einem definierteren Zeitraum sein.

Grundsätzlich kann in allen angezeigten Spalten eine Filterung nach gewählten Daten erfolgen. Ebenso kann eine Sortierung mit Hilfe des  Buttons nach Größe der Werte vorgenommen werden.

Filtern	Nummer	Wirtschaftseinheit	Bezeichnung	Gebäude	Ort
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Eingereicht am	Erfasser	Erledigt am (DL)	Erlediger (DL)	Erledigt am (BLB NRW)	Erlediger (BLB NRW)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Abbildung 33: Filtern (1/4)

Dabei kann ein einziger Filter oder mehrere Filter gleichzeitig ausgewählt werden.

Filtern	Nummer	Wirtschaftseinheit	Bezeichnung	Gebäude	Ort	Eingereicht am	Erfasser	Erledigt am (DL)	Erlediger (DL)	Erledigt am (BLB NRW)	Erlediger (BLB NRW)
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2455"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="B"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="25.05.2016*"/>	<input type="text"/>

Abbildung 34: Filtern (2/4)

Ebenso kann nach einem konkreten Wert, z.B. WE 1001, als auch nach einem eingegrenzten Bereich, z.B. WE 1001 – 1008 gefiltert werden.

Filtern	Nummer	Wirtschaftseinheit	Bezeichnung	Gebäude
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1001"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	1	101376	1001 FA RE HSt, Westerholter Weg 2	1
<input type="checkbox"/>	2	101377	1001 FA RE HSt, Westerholter Weg 2	1

Abbildung 35: Filtern (3/4)

Filtern	Nummer	Wirtschaftseinheit	Bezeichnung	Gebäude
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1001"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1008"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	1	100014	1005 Finanzamt Hilden	1

Abbildung 36: Filtern (4/4)

Filterungsoptionen stehen in folgenden Ansichten zur Verfügung:

- Datenpflege
 - Gebäudeübersicht (pro Produkt)
- Ausschreibung
 - Losübersicht
- Leistungsumsetzung
 - Beschwerden
 - Leistungsprotokolle
 - Abgeschlossene Prüfaufträge

Hinsichtlich des aktuellen Standes der beauftragten Leistungspositionen ist die Übersicht auf Gebäudeebene zu finden (s. Kap.5.1.2). Die losübergreifenden Leistungspositionen sind in der Losübersicht zu jedem konkreten Los einsehbar (s. Kap. 5.2).

6 Benutzerverwaltung

Über das Dropdown-Menü neben der Schaltfläche Abmelden können die eigenen Zugangsdaten verwaltet werden.

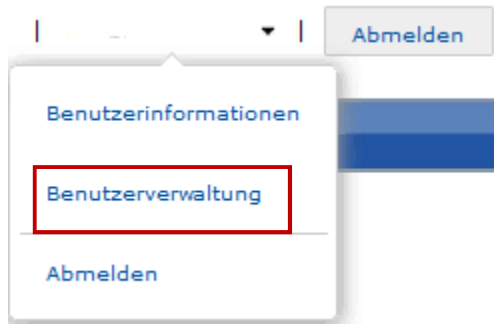


Abbildung 37: Benutzerverwaltung in der LIP-IGM

Unter dem Menüpunkt Benutzerverwaltung haben Sie bei Bedarf die Möglichkeit weitere Nutzer zu pflegen sowie die zu Ihrem Zugang hinterlegten Daten anzupassen.

6.1 Benutzer pflegen

Dieses Untermenü ist nur für den sog. „Firmen-Admin“ sichtbar.

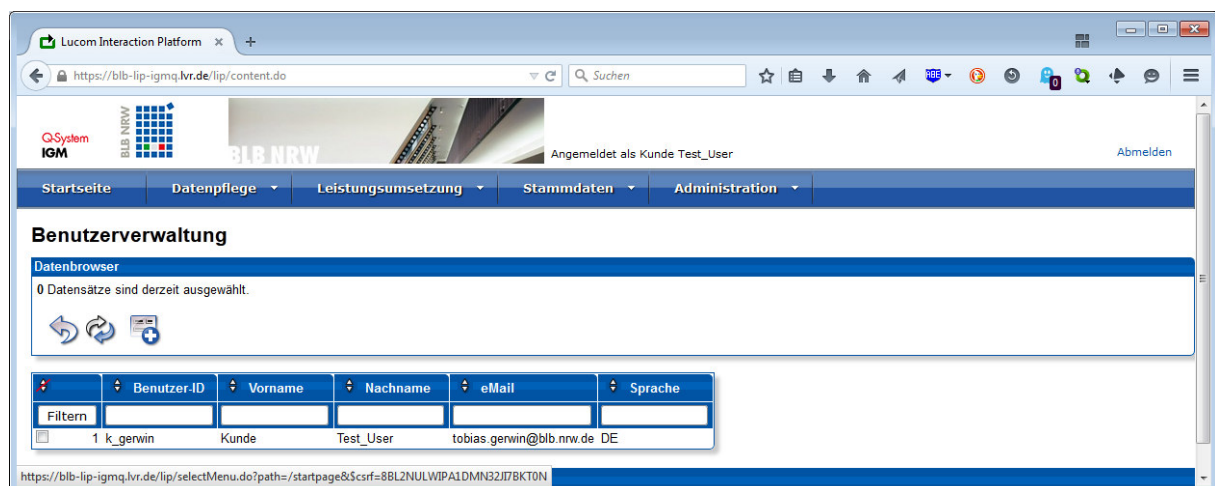


Abbildung 378: Datenbrowser Benutzerdaten pflegen

In diesem Datenbrowser können Sie als „Firmen-Admin“ alle Benutzer einsehen, die in Ihrem Bereich Einsicht in die Daten erhalten. Durch das Anklicken einer beliebigen Zeile gelangen Sie in das jeweilige Benutzerkonto.

Über das Dokumentensymbol mit dem Plus können Sie weitere (Unter-) Benutzer anlegen.

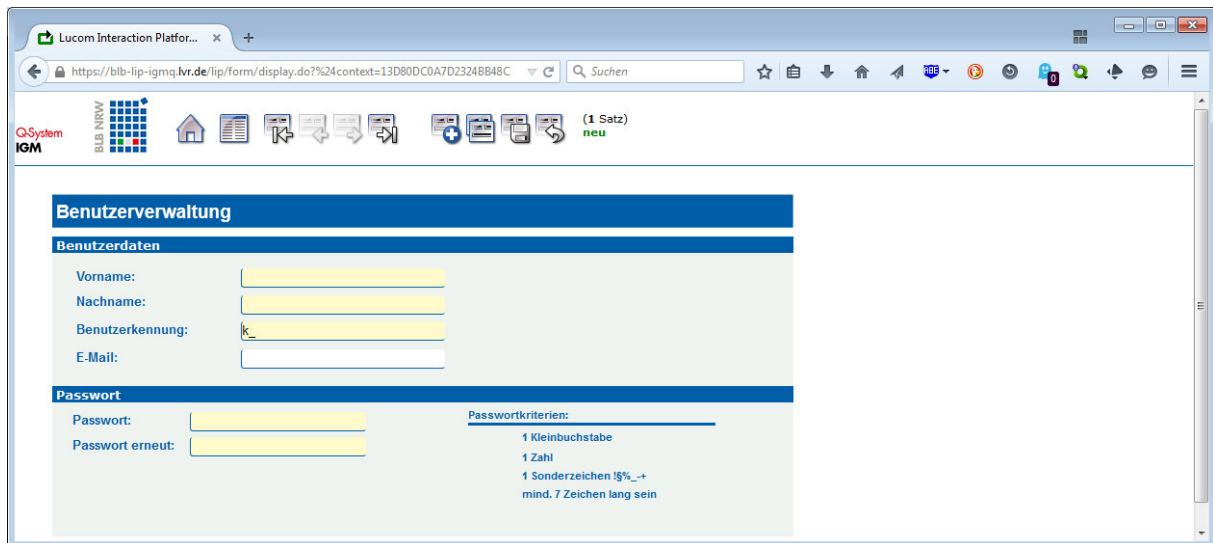


Abbildung 39: Neuen (Unter-) Benutzer anlegen

Dazu werden Name, Vorname, Benutzerkennung und Mail-Adresse in die dafür vorgesehenen Felder eingetragen.

Bei der Erstellung von neuen Unterusern (ohne Adminrolle) sollte die Benutzerkennung nach folgendem Muster angelegt werden:

D100555_01

D = Dienstleister

Firmennummer (für alle Zugänge Ihres Firmenkontos gleich) = hier beispielsweise 100555

_01 = fortlaufende Nummer für Unteruser.

Zudem wird ein Passwort nach den angegebenen Kriterien vergeben.

6.2 Benutzerprofil

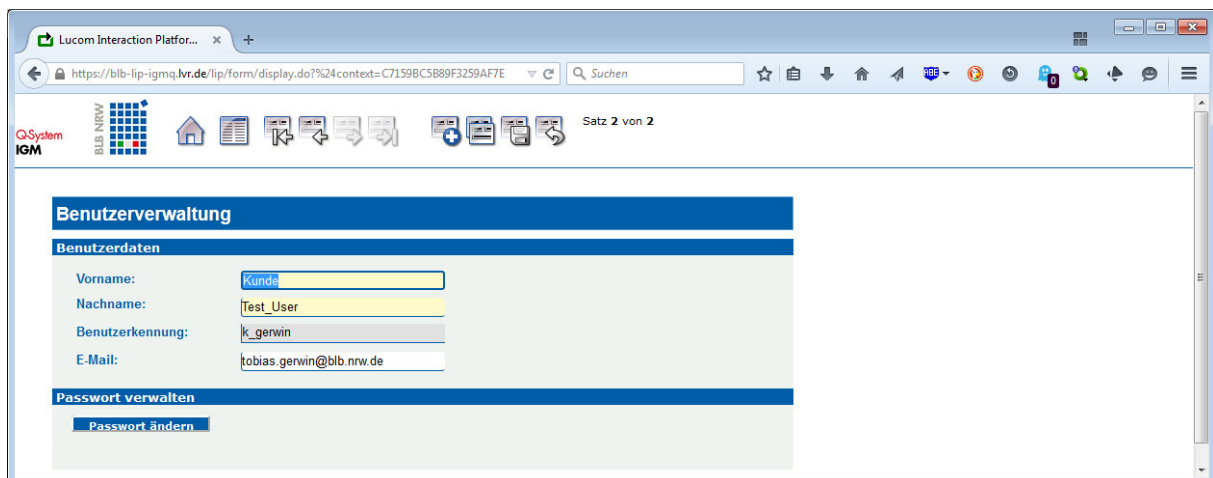


Abbildung 40: Benutzerprofil

In diesem Untermenü können Sie Ihre eigenen Kontaktdaten pflegen und durch einen Klick auf „Passwort ändern“ ein neues Passwort vergeben.

7 Abkürzungsverzeichnis

AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
BLB NRW	Bau- und Liegenschaftsbetrieb des Landes NRW
FLS	First Level Support
IGM	infrastrukturelles Gebäudemanagement
LIP-IGM	Webbasierte Informationsplattform des AG zum IGM