

Anlage 1 zum Vertrag für infrastrukturelle Gebäudedienstleistungen

Leistungsbeschreibung Unterhaltsreinigung

Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkungen	4
2	Reinigungskonzept	4
2.1	Qualitätsorientierte Reinigung (QOR).....	4
2.2	Verrichtungsorientierte Reinigung (VOR)	5
2.3	Reinigungsziel	6
2.4	Leistungsumfang	6
2.5	Periodische Leistungen	7
2.6	Nebenleistungen.....	8
2.7	Leistungsänderungen und zusätzliche Leistungen / Sonderreinigungen	8
3	Leistungszeiten	10
3.1	Zeitfenster	10
3.2	Feiertagsreinigung.....	10
4	Personaleinsatz	10
4.1	Anforderungen an das Personalkonzept	10
4.2	Anforderungsprofil Objektleitung	10
4.3	Anforderungsprofil Vorarbeiter	12
4.4	Anforderungsprofil Reinigungskraft	13
5	Reinigungsmittel und -geräte, Hygienematerial, Sozial- und Lagerräume, Arbeitsplätze	14
5.1	Anzuwendende Reinigungs- und Desinfektionsverfahren	16
5.1.1	Reinigung	16
5.1.2	Desinfektion.....	18
6	Inbetriebnahme und Implementierung	20
6.1	Start-up-Phase	20
6.2	Gebäudeübernahme.....	22
6.3	Regelkommunikation	24
6.4	Schulungen	24
6.5	Revierplan	26
6.6	Objektakte	27
7	Qualitätskonzept.....	28
7.1	Kontrollverfahren	29
7.2	Ermittlung des Qualitätsniveaus für das Gesamtgebäude.....	30

7.3	Leveleinstufung des AN.....	33
7.4	Vertragswidrige Leistung – Nichterfüllung des vertraglich vereinbarten Qualitätsniveaus	35
7.5	Vertragswidrige Leistungserbringung und Vertragsstrafe.....	36
7.6	Beschwerdemanagement.....	40
8	Begriffe und Definitionen zur Unterhaltsreinigung	42
9	Abkürzungsverzeichnis	58

1 Vorbemerkungen

Für die Unterhaltsreinigung seiner Gebäude (Liegenschaften) setzt der BLB NRW das Reinigungsverfahren der qualitätsorientierten Reinigung ein. Einzelne ausgewählte Gebäude werden weiterhin verrichtungsorientiert gereinigt.

Vorrangiges Ziel der Leistungserbringung durch den AN ist die Erreichung einer definierten Qualität in der Unterhaltsreinigung unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten in allen Gebäuden. Durch ein intensives Qualitätsmanagement auf Basis von wiederkehrenden Reinigungskontrollen durch einen externen Qualitätskontrolleur und/oder ein aktives Beschwerdemanagement soll eine gleichbleibend definierte Qualität in der Unterhaltsreinigung sichergestellt werden.

2 Reinigungskonzept

Die Gebäudereinigungsleistungen umfassen die in den Raumnutzungsarten (RNA) definierten Leistungen. Darüber hinaus können in einzelnen Gebäuden zusätzliche Leistungen beauftragt werden. Die Spezifizierung dieser Leistungen ergibt sich aus dem digitalen Leistungsverzeichnis (Anlage 3 der Vertragsbedingungen). Die Räume, die Raumnutzungsart (RNA) und die Reinigungsflächen sind den Raumbüchern zu entnehmen.

Bezüglich des Reinigungsumfangs wird zwischen qualitätsorientierte (QOR) und verrichtungsorientierte (VOR) Reinigung differenziert:

2.1 Qualitätsorientierte Reinigung (QOR)

Der AN ist bei der qualitätsorientierten Reinigung verpflichtet, die Reinigungsleistungen für das jeweilige Gebäude so durchzuführen, dass mindestens das für die jeweilige Raumnutzungsart (RNA) definierte Qualitätsniveau täglich erreicht wird.

Seitens des AG werden bei der qualitätsorientierten Reinigung keine Reinigungsintervalle und keine täglich zu erbringenden Reinigungsstunden vorgegeben. Auf die Verpflichtung zur Einhaltung der Jahresleistungsstunden gem. Ziffer 2.4 dieser Leistungsbeschreibung wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich verwiesen. Es steht im Ermessen des AN, die Art und den Umfang der Reinigungsleistungen festzulegen, die für die Durchführung der vertragsgemäßen Leistung erforderlich sind.

Dies gilt nicht für Raumnutzungsarten (RNA), deren Reinigung auch in Gebäuden mit qualitätsorientierter Reinigung nur einige Male pro Jahr gefordert wird, sowie für Gebäude, für welche eine verrichtungsorientierte Reinigung (VOR) vorgesehen ist.

2.2 Verrichtungsorientierte Reinigung (VOR)

Der AN ist bei der verrichtungsorientierten Reinigung (VOR) verpflichtet, die vom AG im digitalen Leistungsverzeichnis vorgegebenen Reinigungsintervalle (Anlage 3 der Vertragsbedingungen) und das definierte Qualitätsniveau mindestens zu den vorgegebenen Reinigungsintervallen zu erreichen. Dabei werden grundsätzlich folgende Leistungsarten unterschieden:

Vollreinigungen/Intervallreinigungen

Definition: Vollreinigungen/Intervallreinigungen sind sich wiederholende Reinigungsarbeiten nach festgelegten Zeitabständen.

Alle für die Raumnutzungsart (RNA) definierten Raumausstattungsmerkmale (RAM) entsprechen der Sauberkeitsdefinition [gem. Ziffer 2.3].

Bedarfsreinigung

Definition: Soweit nicht anders festgelegt, erfolgt die Bedarfsreinigung anstelle der Vollreinigung zur Beseitigung von sichtbaren Verschmutzungen an frei zugänglichen Flächen.

Alle für die Raumnutzungsart (RNA) definierten, [sichtbaren] Raumausstattungsmerkmale (RAM) entsprechen im Hinblick auf sichtbare Verschmutzungen - ausgenommen Verfleckungen - der Sauberkeitsdefinition [gem. Kapitel 2.3].

Voll- und Bedarfsreinigungen sind unter Berücksichtigung des Reinigungsintervalls auf die Arbeitswoche gleichmäßig zu verteilen.

Die periodischen Leistungen (gem. Ziffer 2.5) sind entsprechend dem dargestellten Zyklus im Rahmen einer Vollreinigung durchzuführen. Die Feinabstimmung erfolgt im Rahmen der Gebäudeübernahmen mit Erarbeitung eines Revierplanes (gem. Ziffer 6.5) durch den AN in Abstimmung mit dem AG.

Die Festlegung, welches Gebäude qualitäts- und welches verrichtungsorientiert zu reinigen ist, ist den Raumbüchern zu entnehmen. Die Raumbücher sind in der Webanwendung LIP-IGM hinterlegt.

Im Weiteren steht es im Ermessen des AN, die Art und den Umfang der einzelnen Reinigungstätigkeiten festzulegen, die für die Erreichung der vertragsgemäßen Leistung erforderlich sind.

2.3 Reinigungsziel

Für die Bewertung der Vollständigkeit und Mangelfreiheit der Reinigungsleistungen werden:

1. die Reinigungsqualität für jedes in der gemäß Zuordnung zu einer RNA kontrollierte RAM sowie
2. die für die unterschiedlichen RNA festgelegten Qualitätsniveaus

herangezogen.

Ein vertragsgemäßer Reinigungszustand wird erreicht, wenn das jeweilige RAM „sauber“ ist, d. h. frei ist von

- (sichtbaren) lose aufliegenden Verschmutzungen
[z. B. Abfall, Papier, Pflanzenblätter, Sand, Kies, Staub, Krümel, Haare, Spinnweben],
- (sichtbaren) haftenden Verschmutzungen
[z. B. Getränkeflecke, Fingerabdrücke, Reinigungsmittelrückstände]
- und Verfleckungen
[z. B. optische Veränderungen auf dem Bodenbelag, sofern diese nicht auf eine irreversible Veränderung des Belagsmaterials zurückzuführen ist],
- sowie Ver- und Entsorgungsleistungen vertragsgemäß und vollständig erfolgt sind
[z.B. entleerter Abfallbehälter, befülltes Spendersystem].

Horizontale Flächen, wie Schreibtische, Sideboards, Fensterbänke, Regalflächen etc., sind nur an den freigeräumten Flächen zu reinigen. Eine Verlagerung von Akten, Blumentöpfen etc. durch die Reinigungskräfte ist nicht erforderlich.

2.4 Leistungsumfang

Die personelle und technische Organisation der Leistungserbringung dient der Sicherstellung des vertraglich geschuldeten Reinigungserfolges und bleibt nach dieser Maßgabe dem AN vorbehalten.

Der AN ist verantwortlich dafür, dass der tatsächliche produktive Einsatz des Reinigungspersonals, also ohne Aufsichtsstunden, im jeweiligen Gebäude mindestens den kalkulierten Jahresleistungsstunden gem. Angebot (gem. Anlage 3 der Vertragsbedingungen) entspricht. Dabei sind die Jahresreinigungsstunden im Hinblick auf die Erreichung des vertraglich geschuldeten Reinigungserfolges auf das Jahr zu verteilen und entsprechende Aufwendungen für periodische Leistungen sowie witterungsbedingte Auswirkungen bei der Planung zu berücksichtigen.

Die Einhaltung der kalkulierten Jahresleistungsstunden und die vorgesehene Verteilung der Jahresreinigungsstunden über das Jahr obliegt dem AN. Die vorgesehene Verteilung der Jahresreinigungsstunden ist dem AG differenziert nach Stunden je Monat vor Leistungsbeginn und daraufhin einmal jährlich (spätestens bis zum 15.01. des jeweiligen Kalenderjahres) je Gebäude schriftlich sowie digital (als *.pdf und *.xls) zu übergeben. Der AG ist berechtigt, die Aufstellung im Einzelfall zu prüfen und zur Abhilfe aufzufordern, sollte die vorgesehene Verteilung der Jahresreinigungsstunden objektiv nicht geeignet sein, den vertraglich geschuldeten Reinigungserfolg sicherzustellen.

Überdies ist der AG jederzeit berechtigt, die Einhaltung der kalkulierten Jahresleistungsstunden zu prüfen. Der AN ist hierzu verpflichtet, die Erbringung der Jahresleistungsstunden sowie die hierfür erbrachten Aufsichtsstunden prüffähig zu dokumentieren und dem AG jederzeit die Erbringung der Jahresleistungsstunden inkl. der Aufsichtsstunden auf dessen Anforderung hin je Gebäude schriftlich sowie digital (als *.pdf; und *.xls) in prüffähiger Form nachzuweisen.

2.5 Periodische Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen sind 2x pro Jahr zu erbringen und gehören zum Leistungsumfang der jeweils zutreffenden RNA. Für diese Leistungen erfolgt keine separate Berechnung.

- Reinigung der Deckenlampen (Gehäuse von außen, mit einer max. Abpendelung von 1,0m)
- Reinigung der Wand- und Spiegellampen (von außen)

Soweit zur Reinigung im Rahmen der periodischen Leistungen besondere technische Hilfsmittel (bspw. Hubsteiger, Arbeitsbühnen) erforderlich, besondere Unfallverhütungsvorschriften zu berücksichtigen sind oder besondere Befähigungen (bspw. Elektrounterweisung) notwendig werden, ist die Leistungserbringung als Sonderreinigung (gem. Ziffer 12

der Vertragsbedingungen) zu vereinbaren. Die tatsächliche Erfordernis technischer Hilfsmittel ist durch den AN mit der Rechnung schriftlich nachzuweisen.

Die Reinigung im Rahmen der periodischen Leistungen hat so zu erfolgen, dass das definierte Reinigungsziel (Ziffer 2.3) erreicht wird.

Diese Leistungen sind jeweils in den ersten beiden Wochen der Monate März und September zu erbringen.

2.6 Nebenleistungen

Zu den Nebenleistungen der Reinigung gehören unter anderem:

- das Öffnen und Verschließen der Räume zur Leistungsdurchführung,
- Schließen der Fenster nach Leistungsdurchführung,
- Löschen des Lichtes,
- sowie Hinterlegung der ausgehändigten Schlüssel beim Verlassen des Gebäudes bzw. Verschließen der vom Reinigungspersonal benutzten Ausgangstür.

2.7 Leistungsänderungen und zusätzliche Leistungen / Sonderreinigungen

Leistungsänderungen sowie zusätzliche Leistungen sind im Wesentlichen in Ziffer 12 der Vertragsbedingungen für infrastrukturelle Gebäudedienstleistungen geregelt. Auf die dortigen Regelungen wird verwiesen. Darüber hinaus gilt Folgendes:

Im Rahmen von Sonderreinigungen als Einzelbeauftragungen werden außergewöhnliche Verschmutzungen, die nicht im Leistungsumfang der Unterhaltsreinigung enthalten sind, entfernt. Hierzu ist ein gesonderter Auftrag des AG erforderlich. Zu den Sonderreinigungen gehören z.B. baubegleitende Reinigungen, Bauendreinigungen sowie sonstige Verschmutzungen, die nicht mit den technischen Hilfs- und Reinigungsmitteln der Unterhaltsreinigung zu beseitigen sind.

Leistungserbringungen im Zusammenhang mit geringfügigen Instandhaltungsleistungen (von Instandhaltungsleistungen ist eine Fläche von bis zu 3% der nach Aufmaß insgesamt zu reinigenden Fläche des Gebäudes betroffen) gelten als „laufende Unterhaltsreinigung“ (bspw. nach Austausch eines Heizkörpers). Aus diesen ist somit kein unverhältnismäßiger Mehraufwand des AN zu begründen. Eine Anpassung der Vergütung erfolgt daher in diesen Fällen nicht.

Sollte sich aufgrund des Verschmutzungsgrads (bspw. bei umfangreicheren Bau- oder Renovierungsarbeiten) auch auf einer begrenzten Fläche (unter 3% der nach Aufmaß insgesamt zu reinigenden Fläche des Gebäudes) ein unverhältnismäßiger Mehraufwand für den AN ergeben, vereinbaren AG und AN gegebenenfalls eine Sonderreinigung.

Sofern die Durchführung einer Sonderreinigung erforderlich wird, darf der AN diese Reinigungsleistungen nur nach vorheriger schriftlicher Beauftragung durch den AG durchführen. Die Vergütung erfolgt nach schriftlicher Bestätigung durch den AG auf Grundlage der mit dem Leistungsverzeichnis vereinbarten Einheitspreise (bspw. für Grundreinigung). Sollte für die Art und Umfang der Sonderreinigung gem. Leistungsverzeichnis kein Einheitspreis bestehen, erfolgt die Vergütung auf Basis der mit dem Leistungsverzeichnis vereinbarten Stundenverrechnungssätze oder auf Verlangen des AG auf Grundlage eines gesonderten Angebots des AN.

Leistungen und Flächen, die durch Mitarbeiter des AG und/oder des Kunden, sog. hauseigene Mitarbeiter (bspw. Hausmeister, Reinigungskräfte), der einzelnen Gebäude betreut werden, sind in den Mengengerüsten (u.a. Leistungskatalog, Raumbüchern) als „keine Leistung“ bzw. „nicht zu reinigen“ gekennzeichnet und können durch den AG nach Ausscheiden dieser Mitarbeiter oder im Vertretungsfall zusätzlich beauftragt werden. Die Vergütung erfolgt entsprechend der Urkalkulation und den damit verbundenen Angebotspreisen. Bei wesentlichen Änderungen (gem. Ziffer 12c der Vertragsbedingungen) werden die Parteien eine Anpassung der Vergütungskalkulation vornehmen, wobei der AN die Leistungskalkulation dem AG offen legt.

Der Personalaufwand für das Aufsichtspersonal ist bei Änderung von Leistungsumfang und –inhalt entsprechend anzupassen.

3 Leistungszeiten

3.1 Zeitfenster

Das jeweilige Zeitfenster für die Durchführung der Reinigung ist gebäudespezifisch definiert und ergibt sich aus den jeweiligen angegebenen Zeiten in den gebäudebezogenen Raumbüchern.

Der AG behält sich vor, bei Bedarf das Zeitfenster zur Reinigung zu ändern. Der AN wird vom AG spätestens vier Wochen vor dem ersten Tag der Reinigung in dem geänderten Zeitfenster unterrichtet.

Darüber hinaus kann es u.a. aufgrund von Sonderreinigungen, auch außerhalb der angegebenen Zeitfenster der regelmäßigen Reinigung zu Leistungspflichten des AN kommen. Die Termine und Leistungszeiten sind hierzu rechtzeitig vor der Leistungserbringung gemeinsam mit dem AG festzulegen.

3.2 Feiertagsreinigung

Fällt ein Werktag auf einen gesetzlichen Feiertag/regionalen Brauchtumstag, muss die Vollreinigung am vorherigen oder nachfolgenden Werktag verrichtet werden.

4 Personaleinsatz

4.1 Anforderungen an das Personalkonzept

Der AN ist verpflichtet, sein Reinigungspersonal weiterhin durch fach- und sachkundige Aufsichtspersonen (Objektleitungen oder Vorarbeiter) einzuweisen und zu beaufsichtigen.

Ergänzend zur Projektleitung (gem. Ziffer 8.3 der Vertragsbedingungen) benennt der AN dem AG dazu das vorgesehene Kontroll- und Aufsichtspersonal unter Berücksichtigung der nachfolgenden grundsätzlichen Anforderungen.

4.2 Anforderungsprofil Objektleitung

Der AN benennt dem AG vor Arbeitsaufnahme eine für die Reinigungsobjekte zuständige Objektleitung je Gebäude mit entsprechenden Kontaktdaten als Ansprechpartner. Es können auch mehrere Gebäude von einer Objektleitung betreut werden. Die Objektleitung muss zur Wahrnehmung ihrer Aufgabe in geeigneter Weise fachlich qualifiziert sein. Sie ist

als Ansprechpartner für den AG für die gründliche und fachgerechte Ausführung der Arbeiten verantwortlich.

Die Objektleitung überwacht die Reinigungskräfte des AN und weist sie vor Aufnahme der Tätigkeit auf die Gefahren und die zu treffenden Schutzmaßnahmen eingehend hin. Darüber hinaus informiert die Objektleitung regelmäßig alle Reinigungskräfte des AN über alle für die einwandfreie Ausführung der Arbeiten wichtigen Punkte dieses Vertrages und schult sie im Umgang mit allen beim AG benutzten Einrichtungen. Die Unterweisungen sind schriftlich zu dokumentieren und mit Unterschrift der unterwiesenen Reinigungskräfte zu bestätigen.

Die Objektleitung muss während der üblichen Regelarbeitszeit sowie darüber hinausgehende Reinigungszeiten telefonisch erreichbar sein und bei Bedarf dem Kunden für ein persönliches Gespräch vor Ort zur Verfügung stehen.

Stellenbezeichnung:	Objektleitung
Ziel der Funktion	<p>Sicherstellung einer fristgerechten und qualitativ einwandfreien Leistungserstellung in dem Gebäude auf Grundlage der Leistungsbeschreibung.</p> <p>Schaffung eines zuverlässigen und leistungsfähigen Personalbestandes im Rahmen der Vorgaben.</p>
Wird vertreten durch:	Stellv. Objektleitung (im Voraus zu benennen)
Schnittstelle zum AG und zum Kunden	direkter Ansprechpartner in allen Belangen
Arbeitszeiten/ Erreichbarkeit	<p>Erreichbarkeit innerhalb der Regelarbeitszeit sowie innerhalb darüber hinausgehende Reinigungszeiten</p> <p>Anwesenheit im Gebäude gem. der vom AN definierten Aufgabenschwerpunkte und des Einsatzplans</p> <p>Folgende Aufgaben der Objektleitung sind zwingend vor Ort zu erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation mit dem Kunden - Sicherstellung der Erfüllung der Reinigungsqualität vor Ort/ internes Qualitätsmanagement

Führungsaufgaben:

Die Objektleitung hat alle Führungsaufgaben inne, die der direkte Vorgesetzte fachlich und personalpolitisch seinen Mitarbeitern gegenüber zu erfüllen hat.

Die Objektleitung muss dem AG vor Arbeitsaufnahme einen schriftlichen Nachweis über die geforderten Qualifikationen vorlegen. Dieser Nachweis ist regelmäßig zu aktualisieren und bei Änderungen der Objektleitung dem AG unaufgefordert vorzulegen.

4.3 Anforderungsprofil Vorarbeiter

Darüber hinaus ist dem AG eine während der Reinigungsarbeiten ständig im Gebäude anwesende, gegenüber den Reinigungskräften weisungsbefugte Person als Vorarbeiter (VA) zu benennen, welche für Zeiten u.a. der Arbeitsorganisation, Kontrolle, Einweisung und Schulung von der produktiven Reinigung freizustellen ist (unproduktive Zeiten/ unproduktiver Vorarbeiter). Die Einschätzung der erforderlichen unproduktiven Zeiten des/der Vorarbeiter obliegt grundsätzlich dem AN.

Die als Vorarbeiter benannte Person hat sich so lange in den Liegenschaften aufzuhalten, bis die letzte Arbeitskraft diese verlassen hat.

Stellenbezeichnung:	Vorarbeiter
Ziel der Funktion	<p>Sicherstellung einer fristgerechten und qualitativ einwandfreien Leistungserbringung im Gebäude auf Grundlage der Leistungsvorgaben im Rahmen der übertragenen Arbeiten</p> <p>Beaufsichtigung des Arbeitsablaufs im Rahmen der Vorgaben</p> <p>Bereitschaft und Fähigkeit, Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsabläufe einzubringen</p>
Wird vertreten durch:	Stellv. Vorarbeiter
Schnittstelle zum AG	Ansprechpartner vor Ort in allen operativen Belangen
Arbeitszeiten/ Erreichbarkeit	<p>Erreichbarkeit während der Reinigungszeiten</p> <p>Anwesenheit im Gebäude gem. der vom AN definierten Aufgabenschwerpunkte und des Einsatzplans</p>

Aufgaben vor Ort	Einweisung/ Schulung vor Ort, interne Qualitätskontrolle Kommunikation mit dem Kunden/ Ansprechpartner für Kunde
Aufgaben ohne Ortsbindung	Beschwerdemanagement
Führungsaufgaben: Die/Der Vorarbeiter ist dem Reinigungspersonal gegenüber weisungsbefugt. Der/Dem Vorarbeiter obliegt die fachliche und operative Auftragsabwicklung.	

Der benannte Vorarbeiter hat dem AG vor Beginn der Tätigkeit einen schriftlichen Nachweis über die geforderten Qualifikationen zu erbringen. Auch hier sind Aktualisierungen der Qualifikationsnachweise bei Änderungen unaufgefordert dem AG vorzulegen.

4.4 Anforderungsprofil Reinigungskraft

Die eingesetzten Reinigungskräfte sind verantwortlich für ein stets sauberes und repräsentatives Erscheinungsbild der Gebäude. Sie setzen die geforderten Leistungsqualitäten vollständig um und beachten hierbei die äußeren Witterungseinflüsse.

Die Reinigungskräfte sind für die Reinigungstätigkeit geeignet und hinsichtlich

- Struktur der Gebäude sowie der Sicherheitsanforderungen, Flucht- und Rettungspläne sowie dem Verhalten im Not- oder Brandfall,
- Reinigungsequipment, Reinigungstextilien und optimaler Arbeitsabläufe,
- Arbeits- und Revierplanung,
- Reinigungskemie (Einsatzbereich, Dosierung, Hinweise aus den Sicherheitsdatenblättern, etc.),
- Arbeitszeitkonto respektive Anwesenheitslisten,
- Umgang mit Schließanlage und ausgehändigten Schlüsseln,
- äußeres Auftreten und Umgangsformen

nachweislich vor Beginn der Reinigungstätigkeit sowie fortlaufend unterwiesen und geschult.

Über stichprobenartige Kontrollen stellt der AN sicher, dass alle Inhalte aus der Schulung richtig verstanden und effektiv umgesetzt werden.

Vor Beginn der Reinigungstätigkeit hat jede Reinigungskraft dem AG einen schriftlichen Nachweis über die geforderten Qualifikationen vorzulegen. Der AN stellt sicher, dass diese Nachweise regelmäßig aktualisiert werden und bei Änderungen der Reinigungskräfte dem AG unaufgefordert vorgelegt werden.

5 Reinigungsmittel und -geräte, Hygienematerial, Sozial- und Lagerräume, Arbeitsplätze

Sämtliche Reinigungsmittel (Verbrauchsmaterialien sowie die für das gründliche und fachgerechte Reinigen und Pflegen erforderlichen Geräte und Hilfsmittel) stellt der AN. Die Kalkulationshinweise an den einzelnen Preispositionen (z.B. Raum / Sonderleistung) in dem digitalen Leistungsverzeichnis (Anlage 3 der Vertragsbedingungen) können den Einsatz spezieller Reinigungsmittel für einzelne Oberflächen in und an den Gebäuden des AG vorgeben. Die Kosten sämtlicher Reinigungsmittel sind in den kalkulierten Preisen enthalten.

Die vom AN eingesetzten Maschinen und Geräte müssen den geltenden technischen Arbeitsschutznormen sowie den allgemein anerkannten Regeln der Technik (insbesondere BetrSichV, DIN-Normen, EN-Normen, VDI- und VDE-Normen, Unfallverhütungsvorschriften (UVV) und Berufsgenossenschaftliche Vorschriften (BGV), Technische Regeln für Betriebssicherheit (TRBS), VdS-Richtlinien, VDA-Bestimmungen etc.) entsprechen und mit dem VDE-Zeichen oder einer vergleichbaren Kennzeichnung versehen sein.

Die Geräte und Hilfsmittel dürfen zu keiner vermeidbaren Gesundheitsschädigung oder Umweltbelastung führen. Es sind nur umweltfreundliche Reinigungs- und Desinfektionsmittel zu verwenden, insbesondere solche, die nicht ätzend und frei von schädlichen und geruchsbelästigenden Nebenwirkungen sind bzw. wenn solche Mittel nicht erhältlich sind, sind diejenigen Mittel zu verwenden, von denen das geringste gesundheitliche Risiko ausgeht. Die Reinigungsmittel sind so auszuwählen, dass eine Schädigung der Gebäude und Flächen ausgeschlossen wird.

Für die eingesetzten Produkte sind dem AG bei Leistungsbeginn ohne Aufforderung die entsprechenden Sicherheitsdatenblätter für gefährliche Stoffe und Zubereitungen gem. EU-Verordnung 1907/2006 vorzulegen und zusätzlich eine Inhaltsstoffangabe abzugeben. Der AN ist verpflichtet nach Aufforderung des AG unentgeltlich Proben der von ihm verwendeten Mittel zwecks Prüfung durch eine vom AG zu bestimmende Stelle abzugeben. Der AN trägt die Kosten der Prüfung, wenn diese ergibt, dass die von ihm verwendeten Mittel nicht

den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen und die Reinigungsmittel umgestellt werden müssen.

Die Kunden des AGs der im Leistungsumfang befindlichen Gebäude beschaffen die Hygienematerialien. Hierzu zählen WC-Papier, Handtuchpapier, Handdesinfektionsmittel, Handpflegecreme, Hygienebeutel und WC-Bürsten. Die Verteilung der Materialien gehört zu den Leistungen des AN.

Der AN stellt die Müllbeutel. Es sind nur Abfallsäcke aus Recycling-Kunststoff zu verwenden und in den erforderlichen Größen sowie in ausreichender Anzahl vom AN zur Verfügung zu stellen. Auf eine ausreichende Qualität hinsichtlich Reißfestigkeit und Rückhaltevermögen von Flüssigkeiten ist zu achten. Die Kosten für die Müllbeutel sind in die Preise für die Raumreinigung einzukalkulieren. Eine gesonderte Vergütung erfolgt nicht.

Bei der Leerung der Abfallbehälter und Papierkörbe ist nur der Inhalt der Behälter zu entsorgen. Auf den Behälter abgelegte Aktenordner etc. sind nicht zu entsorgen! Es sei denn diese sind vom Kunden des AG entsprechend zur Entsorgung gekennzeichnet.

Die Abfallbehälter sind vom AN in die, an zentralen Stellen der im Leistungsumfang befindlichen Gebäude, zur Verfügung gestellten Sammelbehälter zu entleeren. Dabei hat der AN die im Gebäude vorgesehene und vom Kunden angewandte Trennung bei der Abfallentsorgung fortzuführen. Eine Sortierung, bei nicht fachgerechter Trennung durch die Kunden des AG, fällt nicht in den Leistungsumfang des AN.

Der AG bzw. der Kunde des AG stellt dem AN - soweit in den Gebäuden baulich möglich und zumutbar – zur Unterbringung von Geräten, Maschinen und Materialien sowie zum Umkleiden unentgeltlich verschließbare Räumlichkeiten zur Verfügung. Dem AN obliegt für die von ihm gestellten Geräte, Maschinen und Materialien nach den einschlägigen Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien des Bundes und der Länder sowie nach den erteilten Genehmigungen für die vertraglichen Liegenschaften und nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik (insbesondere BetrSichV, DIN-Normen, EN-Normen, VDI- und VDE-Normen, Unfallverhütungsvorschriften (UVV) und Berufsgenossenschaftliche Vorschriften (BGV), Technische Regeln für Betriebssicherheit (TRBS), VdS-Richtlinien, VDA-Bestimmungen etc.) die Betreiberverantwortung. Insbesondere führt der AN vor Inbetriebnahme die insbesondere nach der BetrSichV erforderlichen Gefährdungsbeurteilungen durch und legt diese auf Anforderung des AG in schriftlicher Form unverzüglich vor.

Nach Reinigungsende und bei längeren Arbeitsunterbrechungen sind alle Geräte, Reinigungsmaschinen, Reinigungs- und Pflegemittel in den vereinbarten Räumen abzustellen. Die Räume und technischen Geräte sind vom AN sauber zu halten. Eine Kontrolle durch den AG ist jederzeit möglich.

Der AG bzw. der Kunde des AG liefert das für die Dienstleistungen erforderliche kalte und warme Wasser sowie den erforderlichen Strom. Der AN achtet auf sparsamen Verbrauch.

Dem AN ist es nur mit Zustimmung des AG oder des Kunden des AG der im Leistungsumfang befindlichen Gebäude gestattet, Waschmaschinen oder andere eigene Geräte aufzustellen und anzuschließen. Der Betrieb der in den Gebäuden aufgestellten Waschmaschinen oder anderer eingebrachter eigener Geräte (bspw. Trockner) ist dabei nur innerhalb der Nutzungs- und Reinigungszeiten sowie unter ständiger Anwesenheit von Personen (Mitarbeiter des AN, Kunde, AG) im Gebäude gestattet. Die Kosten dafür sind vom AN zu tragen. Im Übrigen gelten die vorstehenden Regelungen zu den von AN gestellten Geräten, Maschinen und Materialien entsprechend.

Die Betreiberverantwortung für alle vom AN eingebrachten und aufgestellten Geräte und Maschinen obliegt dem AN. Insbesondere führt der AN vor Inbetriebnahme die insbesondere nach der BetrSichV erforderlichen Gefährdungsbeurteilungen durch und legt diese auf Anforderung des AG in schriftlicher Form unverzüglich vor. Der AG ist berechtigt, stichprobenartige Kontrollen durchzuführen. Der AN ist verpflichtet, hieran mitzuwirken und dem AG hierzu sämtliche Informationen und Unterlagen auf Anforderung zur Verfügung zu stellen. Bezüglich hierbei etwaig festgestellter Mängel hat der AN unverzüglich Abhilfe zu schaffen.

5.1 Anzuwendende Reinigungs- und Desinfektionsverfahren

5.1.1 Reinigung

Die Auswahl der zur optimalen Reinigung eingesetzten Methoden ist dem AN weitestgehend überlassen.

Zur Vermeidung (durch Erfahrungen bestätigter) Mangelreinigungen durch unsachgemäßen Geräte- und Materialeinsatz, werden durch den AG nachfolgende Minimalanforderungen gestellt:

1. Sofern Bodenbeläge nicht textiler Art sind und keine Reinigungsautomaten zur Bodenreinigung eingesetzt werden, ist mindestens das 2-Eimer-System anzuwenden.

2. Beim Einsatz des 2-Eimer-Systems zur Bodenreinigung ist ein Behälter ausschließlich für das Sauberwasser, der andere Eimer ausschließlich für die Schmutzwasser zu verwenden.
3. Ist das Sauberwasser aufgebraucht, müssen beide Eimer entleert und der Sauberwasserbehälter aufgefüllt werden.
4. Es ist nach dem aktuellem Stand der Technik zu reinigen, z. B. mit vorbefeuchteten Wischbezügen.
5. Die Reinigungstextilien sind täglich aufzubereiten sowie ggf. desinfizierend aufzubereiten; demnach sind täglich ausschließlich saubere Reinigungstextilien einzusetzen.
6. Für jeden Nassraum ist je ein sauberes Reinigungstuch (gem. vorgegebenem Farbsystem) zu verwenden
7. Es sind Reinigungswagen mit folgenden Spezifikationen einzusetzen:
 - getrennte Boxen für das Mitführen aller für ein Reinigungsrevier erforderlichen Reinigungstücher
 - Sammelsäcke zum Abwurf der schmutzigen Tücher und Wischbezüge
 - getrennte Sammelsäcke für die Mülltrennung.

Die Einhaltung dieser Forderung wird bei Begehungen zur Qualitätsbewertung regelmäßig kontrolliert.

Um eine Keimverschleppung bei den Reinigungsarbeiten über dem Fußboden auszuschließen, wird die Reinigung aller Gegenstände über dem Boden (Obenarbeiten) in vier Kategorien eingeteilt.

Kategorie A (rot): WC-Becken, Urinale, Fäkalienbecken

Kategorie B (gelb): Waschbecken, Dusch- und Badewannen sowie Wandfliesen

Kategorie C (blau): übrige Einrichtungsgegenstände

Kategorie D (grün): Oberflächenreinigung mit Desinfektionsmitteln

Der AN ist verpflichtet, für diese streng voneinander zu trennenden Bereiche verschiedenfarbige Eimer und dazu passende Reinigungstücher einzusetzen.

Sauberwasser ist ausschließlich in den dafür vorgesehenen Räumen zu entnehmen und das Schmutzwasser ist dort fachgerecht zu entsorgen, sofern es sich nicht um besonders zu entsorgende Flüssigkeiten handelt.

5.1.2 Desinfektion

Die vom AN ausgebrachten Desinfektionsmittel müssen im jeweils gültigen Verzeichnis des Verbundes für Angewandte Hygiene (VAH) gelistet sein. Die verwendeten Reinigungsmittel müssen beim Umweltbundesamt registriert sein, Ausnahmen sind mit dem AG abzustimmen.

Für die Desinfektion hygienisch relevanter Bereiche ist gem. Farbsystem (grün) ein weiterer, andersfarbiger Eimer zum Ansetzen der Desinfektionslösung einzusetzen. Dem Reinigungswasser sind bei der desinfizierenden Reinigung die entsprechenden Mittel beizumischen, wobei die vorgeschriebenen Dosierungen einzuhalten sind. Überdosierungen sind durch sofortiges Nachreinigen zu neutralisieren.

Für jeden Raum ist bei der Desinfektion sowohl ein frischer Wischbezug als auch ein unbeutztes Reinigungstuch einzusetzen. Die Reinigungstextilien sind täglich desinfizierend zu waschen, sofern nicht vorgetränkte Wischbezüge verwendet werden.

Weiterhin sind die nachfolgenden Desinfektionsmittelvorschriften für die Liegenschaften des Landes NRW zu beachten:

Bei der Unterhaltsreinigung werden i. d. R. Produkte zur Reinigung von Oberflächen in Räumen und Sanitärbereichen eingesetzt.

Diese dienen im Wesentlichen der Entfernung verschiedenartiger Verschmutzungen; sie sind nicht zur nachhaltigen Verminderung oder Beseitigung von Krankheitskeimen geeignet. Um das Ziel der Nachhaltigkeit der Keimverminderung bzw. –beseitigung zu erreichen, müssen Desinfektionsmittel eingesetzt werden, bzw. Produkte, die gleichzeitig reinigen und desinfizieren.

In allen Landesliegenschaften soll dieselbe Produktpalette eingesetzt werden, damit das Ziel einer hygienisch sachgerechten Desinfektion zumindest durch den Einsatz ausreichend wirksamer Produkte und geeigneter Wirkstoffe sichergestellt ist.

Die zu nutzenden Produkte müssen in der Desinfektionsmittel–Liste des Verbundes für Angewandte Hygiene (VAH) aufgeführt sein.

Die Eignung der Produkte/Wirkstoffe für behördlich angeordnete Entwesungen-/ Entseuchungen (gem. RKI-Liste) ist entsprechend für den Einsatz in allgemeinen und stationären Bereichen, sowie für den Einsatz bei behördlich angeordneten Maßnahmen zu beachten.

Die Einsatzbereiche werden wie folgt unterschieden:

1. Desinfektion von Oberflächen in allgemeinen Bereichen und stationären Bereichen

Dieser Einsatz erfolgt in Raumnutzungsarten (RNA) wie Untersuchungs- und Behandlungsräumen sowie Bettenräumen (RNA 6.1), Laboren (RNA 3.3) und Gewahrsamszellen (RNA 1.6), ggf. auch in allgemeinen Bereichen (wie büroartigen Räumen), wenn dort eine gezielte Desinfektion erforderlich ist.

2. Desinfektion im sanitären Bereich (RNA 7.1)

Besonders in diesen Bereichen kann es bei intensiver Nutzung und entsprechender Verschmutzung hygienisch problematische Situationen geben.

Wenn der Einsatz von regulären Sanitärreinigern allein nicht zur Verhinderung einer Keimverschleppung ausreicht (Ausbrüche von Durchfallerkrankungen, etc.), müssen alle Bereiche der Sanitärräume desinfiziert werden.

3. Desinfektion bei behördlich angeordneten Maßnahmen

Diese Einsätze werden von den zuständigen Behörden (i.d.R. dem Gesundheitsamt) dann angeordnet, wenn nur durch eine systematische Desinfektion die Verbreitung von Krankheiten unterbunden werden kann.

4. Desinfektion im Lebensmittelbereich (RNA 1.5 – 1.5.4)

Dieser Einsatz ist in Raumnutzungsarten (RNA) mit Esstischen in Speiseräumen / Verpflegungsbereichen, Kantinen und Teeküchen zu erwarten, wenn eine gezielte Desinfektion erforderlich ist.

Vorgeschrieben ist die Desinfektion in allen Bereichen, in denen Lebensmittel bzw. verarbeitet und ausgegeben werden.

Wenn also keine Trennung dieser Bereiche vom eigentlichen Essbereich möglich ist, müssen alle Oberflächen regelmäßig desinfiziert werden, wenn erforderlich auch im Rahmen der Reinigung täglich.

Dies gilt besonders dann, wenn häufiger oder gehäuft Durchfallerkrankungen auftreten! In diesen Fällen müssen auch die Esstische und alle anderen Bereiche desinfiziert werden.

Bei allen Einsätzen von Desinfektionsmitteln sind die Anwendungsvorschriften des Herstellers genau einzuhalten.

6 Inbetriebnahme und Implementierung

6.1 Start-up-Phase

In der Zeit zwischen dem Vertragsbeginn und dem Leistungsbeginn (Start-up-Phase) sind durch den AN vorbereitende Maßnahmen zur Umsetzung der vom AG geforderten Vertragsleistung durchzuführen.

Ein Anspruch auf gesonderte Vergütung dieser Leistung besteht nicht. Der Aufwand für diese Leistungen ist in die Angebotspreise einkalkuliert.

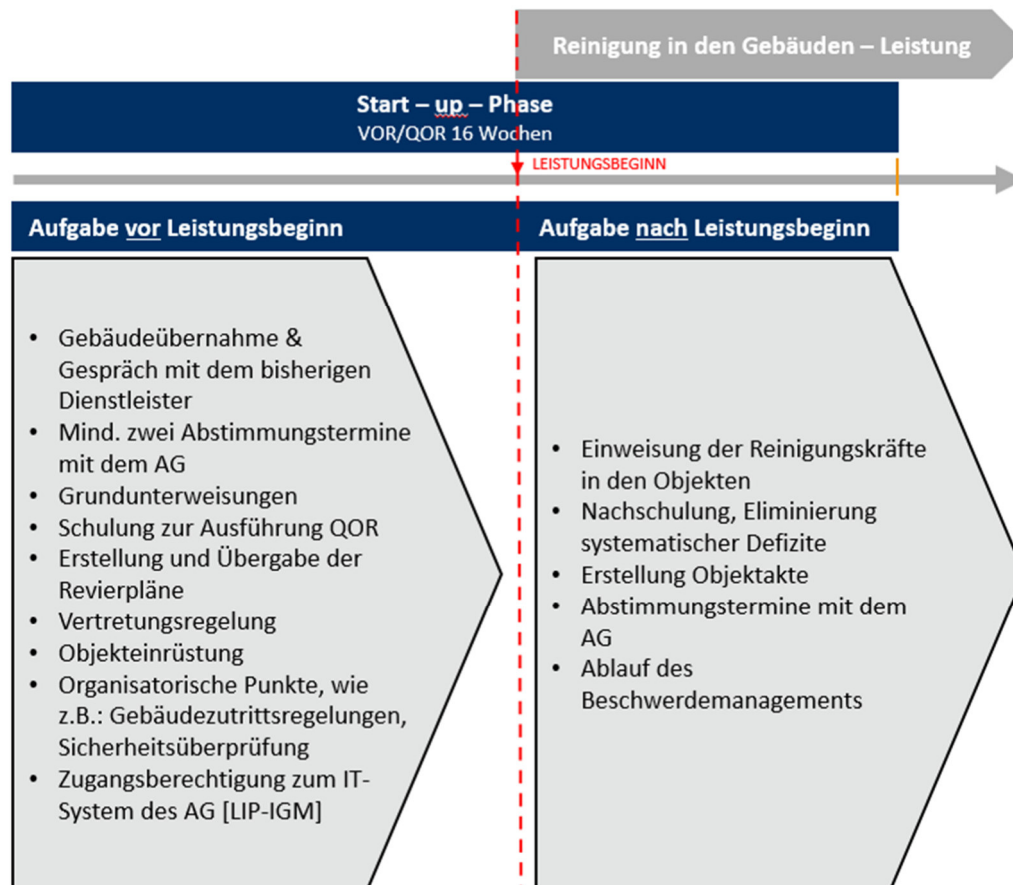
Die Start-up-Phase beginnt bereits vor dem Leistungsbeginn mit den nachfolgend dargestellten Leistungen, Fristen und Meilensteinen.

Folgende Aufgaben und Ziele müssen vom AN **vor Leistungsbeginn** erfüllt werden:

- Durchführung der Gebäudeübernahme mit dem vorherigen Dienstleister
- Durchführung von 2 Abstimmungsterminen mit dem AG
- Durchführung der Grundunterweisung und der Schulung zur Ausführung der QOR, Übergabe der Schulungsnachweise an den AG (Ziffer 6.4)
- Erstellung der Revierpläne und Übergabe an den AG
- Aufstellung von Vertretungsregelungen und Kommunikation an den AG
- Gebäudeeinrüstung (Materialien, Geräte und Maschinen, u.a.)
- Organisatorische Punkte, wie z.B. Klärung der Gebäudezutrittsberechtigungen, Verschwiegenheitserklärung zum Datenschutz, Sicherheitsüberprüfungen (Hinweise: Alle organisatorischen Punkte müssen für das geplante Stammpersonal sowie für sämtliche Vertretungskräfte geklärt werden.)
- Durchführung eines verpflichtenden Gesprächs zwischen beiden Dienstleistern während der Implementierungsphase des neuen Dienstleisters und der Explemientierung des alten Dienstleisters. Ziel dieses Gesprächs ist es, denjenigen Reinigungskräften, die Interesse an einem (Arbeitgeber-)Wechsel vom alten Dienstleister zum neuen Dienstleister haben, eine Möglichkeit zur Klärung und ggf. Übernahme zu bieten. Dies dient der Förderung einer transparenten und fairen Übergangsphase

für alle Beteiligten und berücksichtigt die Wünsche der betroffenen Mitarbeitenden, ohne eine rechtliche Verpflichtung zur Übernahme zu schaffen.“

Die nachfolgende Abbildung beschreibt die Aufgaben des AN vor und nach dem Leistungsbeginn:



Die Start-up-Phase umfasst für das verrichtungsorientierte und qualitätsorientierte Reinigungskonzept 16 Wochen.

Das Vertretungspersonal ist im Rahmen der Start-up-Phase mit einzuweisen und je Gebäude namentlich zu benennen.

Ab dem Leistungsbeginn werden die operativen Mitarbeiter des AN in den ersten ein bis zwei Wochen intensiv durch Vorarbeiter und Objektleitung (Ziffer 4) begleitet und eingewiesen. Je nach Reinigungskonzept werden ab der zweiten bzw. dritten Woche nach dem Leistungsbeginn mögliche systematische Defizite behoben und ggf. Nachschulungen durchgeführt. Der AN erhält spätestens zum Leistungsbeginn den Zugang zum IT-System des AG (LIP IGM).

Des Weiteren benennt der AN namentlich zwei Mitarbeiter, die vom AG personenbezogene Zugangsdaten erhalten, um Zugriff auf die IGM-LIP des AG zu erhalten. Die Mitarbeiter werden in die Nutzung der Web-Anwendungen innerhalb einer 1-tägigen Schulung eingewiesen. Die vom AN namentlich benannten Mitarbeiter erhalten einen Zugang mit Administrationsrechten und einen weiteren Zugang, um die Vertretung sicherstellen zu können.

Durch die Einstellung der Administrationsrechte in der LIP-IGM erhält der AN ebenfalls die Möglichkeit intern die Berechtigungen an die entsprechenden Mitarbeiter zu vergeben bzw. weitere Benutzerzugänge anzulegen.

Vor dem Leistungsbeginn sind 2 Abstimmungstermine mit dem AG durchzuführen. Danach ist in den ersten 3 Monaten nach Leistungsbeginn monatlich ein Treffen einzuplanen. Bei Bedarf können auch häufigere Abstimmungen notwendig werden.

Der AN sichert darüber hinaus zu, vor Leistungsbeginn mindestens an einem Einweisungsgespräch mit dem bisherigen AN und an einer Einweisung vor Ort, in der jeweiligen Liegenschaft teilzunehmen.

6.2 Gebäudeübernahme

Der Übergang der Leistung vom bisherigen Vertragspartner an den neuen Vertragspartner erfolgt mit der Gebäudeübernahme.

Im Rahmen der Gebäudeübernahme kann bei Einverständnis aller zu beteiligten Parteien der Zustand des Leistungsgegenstandes / der vertragsgegenständlichen Leistungen eine Stichprobe geprüft werden. Sollte kein Einverständnis herrschen ist das komplette Gebäude zu begehnen.

Die Qualität des vorgefundenen Zustands der vertragsgegenständlichen Leistungen sowie ggf. vorhandene Gefahren und Besonderheiten des jeweiligen Gebäudes wird vor Leistungsbeginn in einer gemeinsamen Begehung mit dem bisherigen AN, mit dem neuen Dienstleister und dem AG bzw. einem durch ihn eingesetzten Dritten und ggf. einem Vertreter des Kunden des AG erfasst und dokumentiert.

Diese Teilnahmen sind durch Unterschrift des übergebenden und übernehmenden Dienstleisters auf einem vom AG zur Verfügung gestellten Formular zu dokumentieren.

Etwaige Mängel werden durch den bisherigen Dienstleister bis zu dessen Vertragsende abgestellt.

Um eine ordnungsgemäße Leistungserbringung während der Vertragslaufzeit sicherstellen zu können, hat sich der AN unverzüglich nach Vertragsbeginn mit den Gebäuden als solches sowie aller in diesem Zusammenhang relevanten Unterlagen, Dokumente, gebäude-spezifischen Pläne, Anlagen und Einrichtungen vollumfänglich vertraut zu machen und alle erforderlichen Informationen und Unterlagen vom AG abzufordern, zu sichten und zu prüfen.

Stellt der AN hierbei fest, dass Flächen und Einrichtungen Fehler aufweisen, nicht ordnungsgemäß funktionieren, Informationen oder Unterlagen fehlen, unvollständig sind, nicht ordnungsgemäß sind oder Widersprüche aufweisen, hat der AN das gegenüber dem AG zu dokumentieren und Vorschläge zur erarbeiten, wie Abhilfe geschaffen werden kann.

Danach kann sich der AN insbesondere nicht mehr darauf berufen, dass er Flächen und Einrichtungen des AG bzw. deren jeweilige Funktionsweise nicht kennt oder dass Unterlagen oder Informationen fehlen, unvollständig sind oder Widersprüche aufweisen (vgl. 4 der Vertragsbedingungen „Gebäudeübernahme“).

Für die vertragsgegenständliche Leistung ist der AN zur Unterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems verpflichtet, um die Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften, Betriebsvereinbarungen mit dem AG und/oder Kunden, Terminen und Qualitäten monatlich nachzuweisen und dokumentieren zu können.

Der Zeitpunkt der **Rückübergabe** und der festgestellte Qualitätszustand des vertraglichen Leistungsgegenstandes sind in einem gemeinsam zu erstellenden Übergabeprotokoll zu dokumentieren. Hierzu erfolgt vor Vertragsende eine gemeinsame Begehung mit dem AN, dem zukünftigen Dienstleister und dem AG bzw. einen durch ihn eingesetzten Dritten. Kommt es bei der Feststellung des Qualitätszustands zu einem Dissens, können beide Vertragsparteien die Hinzuziehung eines unabhängigen Sachverständigen zur Erstellung des Protokolls verlangen. AG und AN tragen dessen Kosten je zur Hälfte.

Etwaige festgestellte Mängel sind durch den AN bis zum Vertragsende zu beseitigen. Kommt der AN bis zum Vertragsende der Nacherfüllung nicht nach, so kommt der AN mit der Nacherfüllung automatisch in Verzug. Auf die Bestimmung und rechtlichen Ansprüche gemäß VOL/B wird ausdrücklich verwiesen.

Sämtliche Dokumentationen, inkl. digitaler Daten (z.B. Lichtbilder, Videos), die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung durch den AN erstellt oder dem AN zur Verfügung

gestellt wurden sowie sämtliche Betriebsführungsdaten, die durch den AN erhoben wurden, sind dem AG vollständig, in strukturierter Darstellungsform und in elektronischer Form nach Vorgabe des AG innerhalb von 10 Werktagen zu übergeben.

Der AN darf keine Unterlagen zurückhalten.

6.3 Regelkommunikation

Der AN ist zur Teilnahme an der Regelkommunikation verpflichtet. Diese Pflicht wird wie folgt geregelt:

Auf Wunsch des AG wird der AN mit diesem in regelmäßigen Abständen, jedoch in den ersten drei Monaten der Vertragslaufzeit mindestens monatlich, danach bei Bedarf eine Besprechung im Rahmen der Regelkommunikation durchführen.

Ein sofortiger Termin zur Regelkommunikation (innerhalb von 5 Werktagen) ist erforderlich, wenn bei 2 aufeinanderfolgenden Reinigungskontrollen eine Mangelleistung verbunden mit einer Levelabstufung festgestellt wurde.

An der Regelkommunikation werden die jeweils für das Los/das Objekt verantwortlichen Mitarbeiter des AG und des AN teilnehmen. Bei Bedarf können auch Mitarbeiter des Kunden des AG und/oder der externe Qualitätskontrolleur teilnehmen.

Der AG kann zusätzliche Besprechungen im Rahmen der Regelkommunikation auch kurzfristig einberufen.

Der AN hat bei wiederholten Mängelrügen Gründe für Mangelleistungen in Kurzform dem AG schriftlich zu erläutern und geeignete Maßnahmen zur Abstellung der Mängel aufzuzeigen.

6.4 Schulungen

Die Reinigungskonzepte setzen eine besonders intensive Personalschulung voraus. Als Nachweis hat der AN dem AG je Schulung eine Teilnehmerliste vorzulegen. Die geschulten Mitarbeiter haben darin die Teilnahme an der Schulung mit eigenhändiger Unterschrift zu bestätigen. Die Nachweise sind vom AN im IT-System des AG (LIP IGM) abzulegen. Die Schulungen müssen auf Basis eines vom AN zu erstellenden Schulungshandbuches durchgeführt werden. Das Schulungshandbuch muss in jedem Gebäude vorhanden und von den Mitarbeitern des AN jederzeit einsehbar sein

Folgende Schulungen sind vom AN vor Leistungsbeginn und vor dem Einsatz neuer Mitarbeiter durchzuführen und nachzuweisen:

1. Grundunterweisung:

Die Grundunterweisung umfasst mindestens folgende Inhalte:

- Arbeitsschutzunterweisungen
- Hygieneunterweisungen
- Unterweisung nach § 14 GefStoffV
- Vorbeugender Brandschutz
- 4-Farbsystem & Reinigungstechniken
- Ergonomische Verwendung der Materialien und Geräte
- Vorstellung des Reinigungswagens
- Auswahl geeigneter Reinigungstätigkeiten und –materialien

Die Grundunterweisung müssen alle operativ tätigen Mitarbeiter des AN absolvieren, die keine Ausbildung im Gebäudereinigerhandwerk vorweisen können. Von Mitarbeitern mit entsprechender Ausbildung im Gebäudereinigerhandwerk sind dem AG entsprechende Ausbildungsnachweise zu übergeben.

Die Grundunterweisung hat **einmalig vor dem Leistungsbeginn** und **vor dem Einsatz neuer Mitarbeiter** zu erfolgen.

2. Schulung zur Ausführung der QOR

Diese Schulung umfasst mindestens folgende Inhalte:

- Kenntnis der Ergebnisdefinition je RNA und je QN
- Erkennen des Reinigungsbedarfes („geschulter Blick“)
- Auswahl geeigneter Reinigungstätigkeiten und –materialien

Die theoretischen Schulungsinhalte der QOR sind durch praktische Schulungen (Übungsaufgaben) zu ergänzen. Dabei sollen die Reinigungskräfte des AN die Raumausstattungsmerkmale unterschiedlicher RNA erkennen und das Reinigungskonzept der QOR durch Beispielreinigungen verinnerlichen.

Die Schulung der QOR müssen **alle** durch den AN eingesetzten Mitarbeiter absolvieren. Die Schulung hat **vor dem Leistungsbeginn** und **vor dem Einsatz neuer Mitarbeiter** zu erfolgen und ist jährlich zu wiederholen.

Das Vertretungspersonal muss auch die vorgegebenen Schulungen absolviert haben.

Folgende Schulungen sind vom AN nach Leistungsbeginn durchzuführen und nachzuweisen:

3. Nachschulungen

Der AN muss Nachschulungen durchführen, wenn

- dies nach Ziffer 7.4 erforderlich ist,
- eine Veränderung der Organisation der Reinigung, z.B. durch Revierumstellung vorliegt,
- eine neue Situation im Revier entsteht, z.B. durch neue Flächen, neue Bodenbeläge mit besonderer Anforderung an die Reinigung und Pflege.

Der AG behält sich vor, Umfang und Inhalte sämtlicher Personalschulungen beim AN stichprobenartig zu kontrollieren.

6.5 Revierplan

Der AN hat vor Leistungsbeginn Revierpläne je Gebäude als *.pdf-Datei in digitaler Form im IT-System des AG (LIP IGM) zu hinterlegen. Revierpläne müssen bei jeder Änderung der Raumsituation (z.B. Wegfall von Räumen oder zusätzliche Reinigung von Räumen) sowie bei der Änderung der Reviersituation und dem Austausch bzw. Wechsel von Personal des AN angepasst und in aktualisierter Form umgehend im IT-System des AG (LIP IGM) ausgetauscht werden. Zusätzlich zur Übergabe an den AG muss jeder Reinigungswagen mit einem Revierplan ausgestattet sein. Die Revierpläne sind dabei so zu gestalten, dass sie sprachlich sowie visuell für alle eingesetzten Reinigungskräfte verständlich sind.

Die Revierpläne müssen getrennt für die VOR und die QOR erstellt werden und mindestens folgende Informationen enthalten:

Revierplan für die VOR:

- Revierbeschreibung (Auflistung der Räume mit Angabe von Raumbezeichnung oder Raum-Nr.)
- Revierzeiten (Reinigungs- /Ausführungszeit [Uhrzeit von – bis])
- Übersichtliche tabellarische Darstellung der Reinigungstage
- Auflistung der Tätigkeiten, die ggf. abweichend vom restlichen Reinigungsumfang täglich auszuführen sind, wie z.B. Leeren der Abfallbehälter und Papierkörbe (Arbeitsplan)

Revierplan für die QOR:

- Revierbeschreibung (Auflistung der Räume mit Angabe von Raumbezeichnung, RNA oder Raum-Nr.)
- Revierzeiten (Reinigungs- /Ausführungszeit [Uhrzeit von – bis])
- Hilfestellungen und Tipps zu Punkten und Ausstattungsmerkmalen, die in der Reinigung leicht übersehen werden
- Auflistung der Tätigkeiten, die ggf. abweichend vom restlichen Reinigungsumfang täglich auszuführen sind, wie z.B. Leeren der Abfallbehälter und Papierkörbe (Arbeitsplan)

Das Reinigungspersonal des AN muss laufend eine Selbstkontrolle seiner Leistungen durchführen. Zusätzlich hat der Vorarbeiter die Aufgabe, zu überprüfen, ob die Arbeiten vollständig, sachgerecht und gründlich ausgeführt wurden.

6.6 Objektakte

Eine für den AG zugängliche und im Gebäude liegende Objektakte ist vom AN zu erstellen und fortlaufend mit Angaben zu Ansprechpartner, Revierplan, Arbeitsplan, Personalliste, Maschinen und Geräten, Sicherheitsdatenblätter, Reinigungsmittelblättern, Chemiefreigabe, Gefahrstoffverzeichnis, Schlüsselsammelliste, Nachweise zu Schulungen und Unterweisungen, Gefährdungsbeurteilung zu aktualisieren.

Nachweise der Objektleitung zu Kontrollen und Kontakten mit Kunden und Personal werden ebenso hier platziert. Alle weiteren gebäuderelevanten Informationen (Hautschutzplan, Kontakte für Havariemeldungen u.ä.) werden ebenso in diesem Ordner dokumentiert. Der Ordner muss für das Personal des AN sowie des AG zugänglich sein und der Ablageort des Ordners im LIP-IGM des AG beim Gebäude als Hinweis dokumentiert werden.

7 Qualitätskonzept

Zur Erläuterung des nachstehend detailliert geregelten Qualitätskonzeptes wird vorab folgendes ausgeführt:

Der AG setzt zur Kontrolle der Reinigungsergebnisse, sowohl bei der ergebnis- als auch verrichtungsorientierten Reinigung, ein IT-gestütztes Qualitätsmanagement-System ein.

Das durch den AG entwickelte qualitätsorientierte Unterhaltsreinigungskonzept basiert dabei auf

- Raumnutzungsarten (RNA) mit
- Raumausstattungsmerkmalen (RAM) (Anlage 1.1 der Vertragsbedingungen).

Im IT-gestützten Qualitätsmanagement des AG sind die Daten der Raumbücher sowie alle RAM der jeweiligen RNA hinterlegt.

Bei der Qualitätsprüfung eines Raumes werden alle der jeweiligen RNA zugeordneten RAM nach dem dualen Prinzip (sauber/nicht sauber) bewertet. Diese Einzelbewertung findet im Hinblick auf die Erfüllung der Reinigungsziele (Ziffer 2.3) statt.

Den einzelnen RNA sind Qualitätsniveaus zugeordnet. Diese sind im Arbeitsblatt DIN 277 in strukturierter Form zusammengefasst (gem. Anlage 1.1 der Vertragsbedingungen).

Der AG wird die Erfüllung der vertraglich vereinbarten Qualitätsniveaus für die jeweiligen RNA auf der Basis von Stichproben im Rahmen von Reinigungskontrollen überprüfen. Zur Durchführung dieser Kontrollen kann der AG sowohl Fremdpersonal als auch eigenes Personal einsetzen. Das Ergebnis der durchgeführten Prüfungen kann der AN jederzeit über das vom AG zur Verfügung gestellte IT-System einsehen.

Im Zuge des nachstehend detailliert geregelten Kontrollverfahrens werden die Leistungen des AN unter Berücksichtigung der durchgeführten Prüfungen in erreichte Qualitätslevel (Level 1 – 3) eingestuft.

Die Level 1 – 3 werden wie folgt definiert:

Level 1 ist das Level, in welchem sich Kontrollumfang (Anzahl der zu kontrollierenden Räume) bzw. –frequenz bei nach Maßgabe des Vertrages wiederholtem Erreichen des für den Vertrag vorausgesetzten Qualitätsniveaus reduzieren.

Level 2 ist das Standardlevel, in welches der AN bei Leistungsbeginn eingestuft wird, und welches das für den Vertrag vorausgesetzte Qualitätsniveau darstellt.

Level 3 ist das Level, in welchem sich Kontrollumfang (Anzahl der zu kontrollierenden Räume) bzw. –frequenz bei nach Maßgabe des Vertrages wiederholtem Nichterreichen des Qualitätsniveaus erhöhen.

Der AN startet bei Vertragsbeginn in Level 2.

Stellt der AG im Zuge des Kontrollverfahrens in nachfolgend näher definiertem Umfang Leistungsmängel des AN fest, wird der AN in das nächst höhere Qualitätslevel (Level 3) eingestuft. In diesem Fall werden die Leistungskontrollen engmaschiger durchgeführt.

Befindet sich der AN aufgrund der Ergebnisse der durchgeführten Kontrollverfahren in Qualitätslevel 3, wird dem AN aufgrund der vertraglich vorgesehenen Konsequenzen seiner Schlechtleistung Gelegenheit gegeben, an den in Level 3 stattfindenden Prüfungen seiner Leistungen teilzunehmen.

Stellt der AG im Qualitätslevel 3 weiterhin Leistungsmängel des AN fest, steht dem AG neben der Geltendmachung gesetzlicher Ansprüche ein nachstehend detailliert geregelter Vertragsstrafenanspruch gegenüber dem AN zu (s. Ziffer 7.5).

Die vorstehende Erläuterung vorausgeschickt gilt im Einzelnen folgendes:

7.1 Kontrollverfahren

Die Reinigungskontrollen werden auf der Grundlage der DIN EN 13549 - Reinigungsdienstleistungen – durchgeführt. Die Anzahl der zu kontrollierenden Räume wird unter Berücksichtigung der Anzahl der in dem Gebäude befindlichen und zu reinigenden Räume und der aktuellen Einstufung des AN in dem jeweiligen Level seiner bisher erbrachten Leistungsqualitäten ermittelt.

Grundsätzlich finden die Kontrollen in Level 1 und 2 ohne Begleitung durch den AN statt. Das genaue Prüfdatum wird im Vorhinein der Prüfung grundsätzlich nicht bekanntgegeben, um dem AG eine aussagekräftige Überprüfung der Leistungen des AN zu ermöglichen.

Entsprechend der Gebäudegröße werden durch einen Zufallsgenerator Prüfstichproben durch das IT-System generiert, die für eine Kontrolle zur Verfügung stehen.

Die Prüfungsfrequenz ist wie folgt definiert:

Level 1: 6-wöchentlich

Level 2: 4-wöchentlich

Level 3: 2-wöchentlich

Aus der folgenden Tabelle ist die Anzahl der zu kontrollierenden Räume ersichtlich.

Anzahl der Räume je Gebäude	Level 1 (zu kontrollierende Räume) ohne Beschwerden durch den Kunden i.S.v. Ziffer 7.7	Level 2 und 3 (zu kontrollierende Räume) ohne Beschwerden durch den Kunden i.S.d. Ziffer 7.7
2 - 8	2	2
9 - 15	2	3
16 - 25	3	5
26 - 50	5	8
51 - 90	5	13
91 - 150	8	20
151 - 280	13	32
281 - 500	20	50
501 - 1.200	32	80
1.201 - 3.200	50	125
3.201 - 10.000	80	200

Tabelle 1 Anzahl der zu kontrollierenden Räume (ohne Beschwerden durch den Kunden i.S.d. Ziffer 7.7)

Darüber hinaus haben die Kunden des AG die Möglichkeit, Beschwerden über den Reinigungszustand über die LIP-IGM an den AG zu übermitteln. Abhängig von der Anzahl der eingehenden Beschwerden von Kunden kann sich die zu kontrollierende Raumanzahl im jeweiligen Gebäude erhöhen (Ziffer 7.7).

Maßgeblich für die Qualitätsbeurteilung bleiben aber ausschließlich die Messergebnisse der Prüfungen, die durch den AG veranlasst wurden.

7.2 Ermittlung des Qualitätsniveaus für das Gesamtgebäude

Das erreichte Qualitätsniveau wird wie folgt ermittelt:

Bei der Reinigungskontrolle wird festgestellt, welche RAM vertragsgemäß gereinigt wurden. Für jedes kontrollierte RAM wird dabei der festgestellte Reinigungszustand auf Grundlage der Sauberkeitsdefinition (Ziffer 2.3) als „sauber“ oder „nicht sauber“ bewertet.

Das für den einzelnen Raum vereinbarte Qualitätsniveau gilt als erreicht, sofern der Wert des Quotienten aus dem Punktwert der als sauber bewerteten RAM (Dividend) und dem Punktwert der kontrollierten RAM (Divisor) größer oder gleich dem geforderten Qualitätsniveau der jeweiligen RNA ist (Anlage 1.1 der Vertragsbedingungen). Jedes einzelne RAM

fließt, entsprechend seiner Bedeutung für den Gesamteindruck des Raumes, mit einer unterschiedlichen Gewichtung (Punktwert), in die Ermittlung ein (Anlage 1.1 der Vertragsbedingungen).

Beispiel:

RNA: Wohnung (Anlage 1.1 der Vertragsbedingungen)

Der RNA „Wohnung“ zugeordnete Maximal-Punktwert für die vorhandenen/kontrollierten RAM: 167 (Anlage 1.1 der Vertragsbedingungen)

Vereinbartes Qualitätsniveau für die RNA „Wohnung“ (Anlage 1.1 der Vertragsbedingungen): 90%

Erreichter Ist-Punktwert „sauber“: 160 Punkte

Erreichter Ist-Punktwert „nicht sauber“: 7 Punkte

Ist-Qualitätsniveau: $160 \text{ (Ist-Punktwert „sauber“)} : 167 \text{ (Punktwert vorhandener/kontrollierter RAM)} = 0,958$, d.h. größer/gleich 90% (90% von 167 Punkten=151,3 Punkte)

Ergebnis: Qualitätsniveau erreicht

Die Differenz zwischen vereinbartem und vorgefundenem Qualitätsniveau wird pro kontrolliertem Raum festgestellt. Das finale Ergebnis im Hinblick auf das Erreichen bzw. Nichterreichen des Qualitätsniveaus wird vom AG nach Maßgabe des vorstehenden Beispiels ermittelt und dem AN über IGM-to-Go zur Einsichtnahme zur Verfügung gestellt.

Sollte ein RAM im zu prüfenden Raum nicht vorhanden sein, so wird dies in einer gesonderten Rubrik vermerkt und fließt nicht in die Bewertung ein.

Konnte in einem Raum ein vorhandenes RAM durch den AN nicht gereinigt werden, ohne dass dieser es zu vertreten hat (bspw. Schreibtisch vom Kunden nicht freigeräumt), so ist dieses vom AN im Hausbuch zu vermerken.

Konnten Räume aus organisatorischen Gründen **nicht gereinigt** werden, werden diese vom AN gesondert im Hausbuch des Gebäudes aufgeführt. Diese Räume werden durch den Reinigungskontrolleur, sofern sie in der Stichprobe aufgeführt sind, systemseitig kenntlich gemacht und digital erfasst. Die Anzahl der zu prüfenden Räume verringert sich dadurch nicht. Es werden durch das System zusätzliche Stichproben zur Verfügung gestellt.

Der Reinigungskontrolleur bekommt aus diesen Stichproben einen neuen zu prüfenden Raum vorgegeben und führt die Qualitätskontrolle für diesen Raum durch.

Die Anzahl der Räume, die nicht dem vereinbarten Qualitätsniveau entsprechen, werden in das prozentuale Verhältnis zu den kontrollierten Räumen gesetzt.

Entsprechen mehr als 10 % der Räume im Gebäude nicht dem vereinbarten Qualitätsniveau, ist das gesamte Gebäude in seiner Reinigungsqualität als mangelhaft bewertet.

Beispiel:

Gebäude zwischen 281 – 500 RE, eingestuft in Prüflevel 2, Stichprobenumfang 50 Räume

max. zulässige Mangleistung: 10 %, d.h. bei 50 Räumen max. 5 Räume mit Mangleistung

Festgestelltes Reinigungsergebnis: 44 Räume sauber, 6 Räume mangelhaft

Ergebnis für das Gebäude: mangelhaft

Nach Einreichung der geprüften Stichprobe in das IT-System (LIP-IGM) des AG wird automatisch durch das IT-System ausgewertet, ob die Leistung dem vereinbarten Qualitätsniveau entspricht oder mangelhaft ist. Der AN hat durch Einblick in das IT-System jederzeit die Möglichkeit, das Ergebnis der AG-seitigen Überprüfungen einzusehen und hiergegen Einwendungen zu erheben.

Sollte der AN die Prüfung in Level 3 begleitet haben und sich während der Prüfung Einwände gegen das Prüfergebnis ergeben haben, dann ist dies im Rahmen des „Nachweis zur Begleitung des Reinigungsdienstleisters an der externen Qualitätskontrolle in Level 3“ zu vermerken.

Ein Einwand gegen das Ergebnis einer Reinigungskontrolle kann vom AN schriftlich beim AG angezeigt werden. Der Einwand ist unverzüglich –spätestens jedoch innerhalb einer Ausschlussfrist von max. 3 Arbeitstagen (Mo-Fr) - nach Teilnahme des AN an der Prüfung in Level 3 an den AG zu übermitteln. Sollte das Prüfergebnis sich in Level 1 oder 2 befinden, ist der Einwand innerhalb einer Ausschlussfrist von max. 3 Arbeitstagen [Mo. – Fr.] nach Veröffentlichung der Prüfergebnisse auf dem webbasierten Qualitätsmanagement-System des AG zu erfolgen. Der Einwand darf grundsätzlich nicht pauschal erfolgen, sondern ist

auf Einzelbeurteilungen (bestimmter Raum, bestimmtes Raumausstattungsmerkmal) innerhalb der Reinigungskontrolle abzustellen und nachzuweisen. Erfolgt kein oder kein fristgerechter Einwand, gilt das Prüfergebnis als vom AN anerkannt.

7.3 LevelEinstufung des AN

Mit Leistungsbeginn wird der AN in das Level 2 (Standardlevel) eingestuft. Die Anzahl der zu kontrollierenden Räume bzw. die Kontrollfrequenz beeinflusst der AN durch die von ihm erbrachte Reinigungsqualität und durch die Einhaltung bzw. Nichteinhaltung der vertraglich festgelegten Qualitätsniveaus.

Sofern bei **drei aufeinander folgenden Reinigungskontrollen** festgestellt wird, dass der AN seinen vertraglichen Verpflichtungen nachgekommen ist (drei bestandene Prüfungen), erfolgt eine Einstufung in das **nächst bessere Level** (von Level 2 nach Level 1 bzw. von Level 3 nach Level 2).

Sofern bei **zwei aufeinander folgenden Reinigungskontrollen** durch den AG festgestellt wird, dass der AN seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachgekommen ist (zwei mangelhafte Prüfungen), erfolgt eine Einstufung in das jeweils **nächst schlechtere Level** (von Level 1 nach Level 2 bzw. von Level 2 nach Level 3).

Durch diese Einstufungen verändern sich Kontrollumfang (Anzahl der zu kontrollierenden Räume) bzw. –frequenz.

Beispiel:

Gebäude zwischen 281 – 500 RE

Zu Beginn eingestuft in Prüflevel 2: Stichprobe 50 RE

bei bestandenen Prüfungen

Wochen	Stichprobenumfang nach DIN	Qualitäts-erfüllung	Tolerierte Abweichung (<=10%)	Tat-sächliche Abweichung	Bewertung	Konsequenz
Tag X	50 (Level 2)	46	5	4	bestanden	Verbleib auf Level 2 Kontrollfrequenz 4 Wochen
Tag X + 4 Wochen	50 (Level 2)	48	5	2	bestanden	Verbleib auf Level 2 Kontrollfrequenz 4 Wochen
Tag X + 8 Wochen	50 (Level 2)	45	5	5	bestanden	In der Folge Herabstufung auf Level 1, Änderung Kontrollfrequenz auf 6 Wochen
Tag X + 14 Wochen	20 (Level 1)	19	2	1	bestanden	Verbleib auf Level 1 Kontrollfrequenz 6 Wochen

Tabelle 2: Beispiel der vertraglichen Levelentwicklung bei bestandenen Prüfungen

bei mangelhafter Leistungserbringung

Wochen	Stichprobenumfang nach DIN	Qualitäts-erfüllung	Tolerierte Abweichung (<=10%)	Tat-sächliche Abweichung	Bewertung	Konsequenz
Tag X	50 (Level 2)	43	5	7	mangelhaft	Verbleib auf Level 2, Kontrollfrequenz 4 Wochen
Tag X + 4 Wochen	50 (Level 2)	44	5	6	mangelhaft	In der Folge Höherstufung auf Level 3, Änderung der Kontrollfrequenz auf 14-tägig
Tag X + 6 Wochen	50 (Level 3)	43	5	7	mangelhaft	Verbleib auf Level 3 Kontrollfrequenz auf 14-tägig
Tag X + 8 Wochen	50 (Level 3)	43	5	7	mangelhaft	Verbleib auf Level 3 Kontrollfrequenz auf 14-tägig

Tabelle 3: Beispiel der vertraglichen Levelentwicklung bei nicht bestandenen Prüfungen

Reinigungskontrollen, welche nicht und/oder nicht vollständig durchgeführt werden (bspw. ausgefallene, unterbrochene Reinigungskontrollen), bleiben dabei in der Abfolge der Qualitätskontrollen zur Wertung der LevelEinstufung sowie potenzieller weiterer Vertrags sanktionen unberücksichtigt. Die bestehende LevelEinstufung gilt bis zur nächsten Qualitätskontrolle fort.

Befindet sich der AN aufgrund der durchgeführten Prüfungen in Level 3, wird dem AN Gelegenheit gegeben, an den in Level 3 stattfindenden Prüfungen teilzunehmen. Zu diesem Zweck wird der AN mit einer angemessenen Vorlaufzeit von 2-3 Tagen (Montag-Freitag) eingeladen. Der AG behält sich vor, die Vorlaufzeit nach einer Erprobungsphase von ca. einem halben Jahr auf bis zu einem Tag zu verkürzen.

Für die Anzeige der in Level 3 stattfindenden Prüfungen ist es ausreichend, den Termin der Prüfung sowie das von der Prüfung umfasste Gebäude bekannt zu geben. Insbesondere eine Angabe der genauen Prüfungsgegenstände (RE) ist insoweit nicht erforderlich.

Im Rahmen der Begleitung des AN der Prüfungen in Level 3 ist das Hausbuch des jeweiligen Objektes dem externen Qualitätskontrolleur zur Einsicht vorzulegen.

Erscheint der AN zu den in Level 3 vertragsgemäß bekannt gegebenen Prüfungsterminen nicht, ist der AG dazu berechtigt, die Prüfungen ohne den AN durchzuführen.

Gegen die Prüfungsergebnisse des AG kann der AN (unabhängig davon, ob er an der erfolgten Überprüfung teilgenommen hat oder nicht) innerhalb einer Ausschlussfrist von maximal 3 Arbeitstagen [Montag – Freitag] nach Einstellung des Prüfungsergebnisses in das webbasierte Qualitätsmanagement-System des AG qualifizierte Einwendungen (d.h. Einwendungen unter Angabe konkreter, leistungsbezogener Gründe) erheben. Bei Prüfungen mit dem Ergebnis Level 3 ist unverzüglich - spätestens jedoch innerhalb einer Ausschlussfrist von max. 3 Arbeitstagen (Mo-Fr) - nach Begleitung der Prüfung durch den AN der Einwand an den AG zu übermitteln. Der Einwand darf grundsätzlich nicht pauschal erfolgen, sondern ist auf Einzelbeurteilungen (bestimmter Raum, bestimmtes Raumausstattungsmerkmal) innerhalb der Reinigungskontrolle abzustellen und nachzuweisen. Erfolgt kein oder kein fristgerechter Einwand, gilt das Prüfergebnis als vom AN anerkannt.

7.4 Vertragswidrige Leistung – Nichterfüllung des vertraglich vereinbarten Qualitätsniveaus

Für die definierten Qualitätsniveaus sind tolerierte Abweichungen festgelegt worden.

Bei der Reinigungskontrolle wird festgestellt, welche Raumausstattungsmerkmale (RAM) vertragsgemäß gereinigt wurden und entsprechend dem festgestellten Reinigungszustand dem entsprechenden prozentualen Erfüllungsgrad zugeordnet (Ziffer 7.2).

Sollte der AN wiederholt Reinigungsflächen und/oder Gegenstände nicht oder nicht ausreichend reinigen, werden Änderungen der Kontrollfrequenzen und Vertragsstrafen entsprechend den Häufigkeiten der Mangelreinigung festgelegt. Sofern ein Gebäude in Level 3 eingestuft ist, schuldet der AN auch ohne ausdrückliche Aufforderung des AG die tägliche

Anwesenheit der Objektleitung in dem/den betroffenen Gebäude(n), um die Reinigungsqualität auf das vereinbarte Qualitätsniveau zurück zu führen.

Der AN muss insbesondere systematische Reinigungsmängel im Sinne der entsprechenden Definition in Ziff. 8 dieser Leistungsbeschreibung unverzüglich abstellen, um Qualitätsdefizite zu beheben.

Bei Feststellung systematischer Reinigungsmängel, die keine Auswirkung auf das Ergebnis der Qualitätsprüfungen haben, werden Maßnahmen im Rahmen der Regelkommunikation einvernehmlich mit dem AN abgestimmt. Dies können insbesondere Nachschulungen oder der Austausch von Personal des AN sein.

Bei Nachschulungen muss der AN je nach Mangleistung entscheiden, ob mehrere Reinigungskräfte (Revierzugehörigkeit) oder Einzelpersonen die Nachschulung absolvieren müssen. Ebenso sind die Inhalte der Nachschulung abhängig von Art und Umfang der erbrachten Schlechtleistung anzupassen.

Zum Nachweis der Nachschulung hat der AN dem AG eine Teilnehmerliste der Schulung vorzulegen. Die geschulten Mitarbeiter haben darin die Teilnahme an der Nachschulung mit eigenhändiger Unterschrift zu bestätigen. Die Nachweise sind vom AN im IT-System des AG (LIP IGM) abzulegen.

Der AG und/oder die von ihm beauftragte Qualitätskontrolle ist berechtigt, an den Nachschulungen ohne Vorankündigung stichprobenartig teilzunehmen. Der AG ist berechtigt, bezüglich Inhalt und/oder Ablauf der Nachschulungen Abhilfe zu fordern, soweit Inhalt und/oder Ablauf unter objektiven Gesichtspunkten nicht geeignet sind, zukünftig das Auftreten von systematischen Reinigungsmängeln zu verhindern. Etwaigen Rügen bezüglich Inhalt und Ablauf der Nachschulungen hat der AN unverzüglich abzuhelpfen.

7.5 Vertragswidrige Leistungserbringung und Vertragsstrafe

Eine Leistung ist nicht vertragsgemäß, wenn sie nach Maßgabe dieses Vertrages entweder nicht vollständig oder mangelhaft erbracht wird. Eine Leistung ist nicht vollständig erbracht, wenn mindestens ein Raum nicht gereinigt wird. Eine Leistung ist mangelhaft, wenn das definierte Qualitätsniveau nicht erreicht wird.

Eine nicht vollständig erbrachte bzw. nicht nachweisbar erbrachte Leistung (bspw. nicht gereinigter Raum) wird nicht vergütet, solange der AN in Level 1 oder Level 2 eingestuft ist. Eine mangelhaft erbrachte Leistung führt, solange der AN in Level 1 oder Level 2 eingestuft

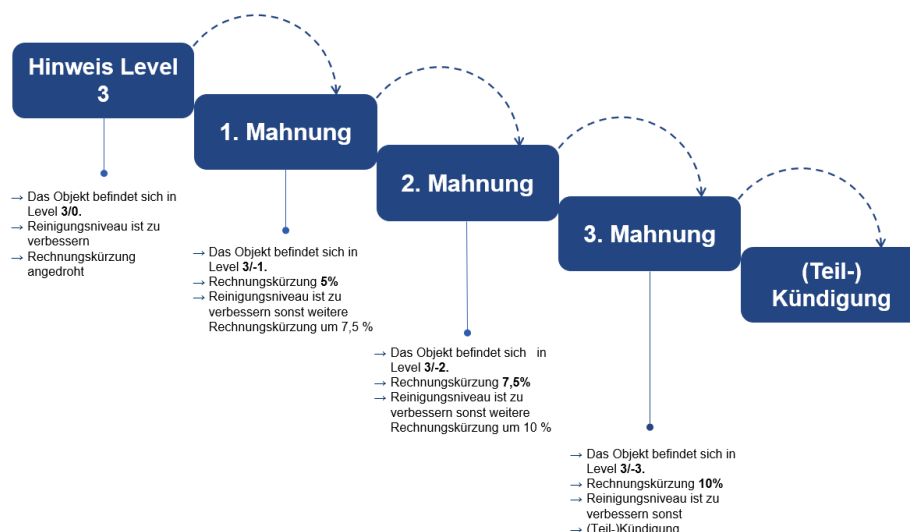
ist, unter den Voraussetzungen dieses Vertrages zu einer Herabstufung (vgl. Tabelle Leveleinstufung).

Der AG behält sich überdies die Geltendmachung eines durch eine nicht vertragsgemäße Leistungserbringung verursachten Schadens (bspw. durch falschen Einsatz von Reinigungsmitteln und/oder -geräten) unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ansprüche vor.

Daneben wird ab dem 4. Monat nach Leistungsbeginn eine nicht vertragsgemäße Leistungserbringung durch Kürzung der leistungsspezifischen Monatspauschalen wie folgt sanktioniert:

Sofern der AN schuldhaft bei einer Kontrolle innerhalb des Levels 3 seinen vertraglichen Verpflichtungen (mangelhafte Reinigung) für einzelne Gebäude nicht nachgekommen ist, verwirkt der AN bezogen auf die Abrechnung des betreffenden Monats eine Vertragsstrafe iSd § 340 BGB in der nachfolgend aufgeführten Höhe:

Die Vertragsstrafe beträgt 5 % des netto Rechnungsbetrages für den Fall, dass der AN diese das erste Mal verwirkt. Die Vertragsstrafe beträgt 7,5 % für den Fall, dass der AN diese das zweite Mal verwirkt und sich deren Verwirkung zeitlich unmittelbar an die erste Verwirkung anschließt. Die Vertragsstrafe beträgt 10 % für jede weitere Verwirkung, wenn sich deren Verwirkung zeitlich unmittelbar an die vorausgehende Verwirkung anschließt. Sofern der AN bei einer Kontrolle innerhalb des Levels 3 seinen vertraglichen Verpflichtungen (mangelfreie Reinigung) für einzelne Gebäude nachgekommen ist, reduziert sich die Vertragsstrafe bei einer darauffolgenden Verwirkung (7,5 % statt 10 %, 5 % statt 7,5 %). Maßgeblicher Zeitpunkt für die Bestimmung der Höhe der Vertragsstrafe ist jeweils das Monatsende.



Der Vertragsstrafenanspruch ist auf 10 % der Jahresbruttoauftragssumme des AN beschränkt. Weitergehende Ansprüche des AG bleiben unberührt. Der Vertragsstrafenanspruch wird jedoch auf solche weitergehenden Ansprüche des AG angerechnet. Der AG behält sich die Geltendmachung der Vertragsstrafe für den jeweiligen Monat bis zur Zahlung der Rechnung für den betreffenden Monat vor.

Die Kürzung entbindet den AN nicht von der Verpflichtung, unverzüglich gezielte/geeignete Maßnahmen zur Sicherstellung des vereinbarten Qualitätsniveaus zu ergreifen (Ziffer 7.4).

Die Möglichkeit einer Vertragskündigung gem. Ziffer 18.3 der Vertragsbedingungen bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

Die nachfolgende Aufstellung verdeutlicht in diesem Zusammenhang nochmals die jeweiligen Levelstufungen sowie die daraus resultierenden Folgen:

Level [LV]	Vorprüfungen	Bedeutung der Stufe	Konsequenz / Levelveränderung bestandenener Prüfung	Konsequenz / Levelveränderung mangelhafter Prüfung
Level 1	0	Das Gebäude befindet sich in Level 1.	Keine / Keine	Keine / Einstufung LVL 1 (-1)
	-1	Das Gebäude befindet sich in Level 1, die vereinbarte Qualität wurde in der letzten Prüfung nicht erreicht.	Keine / Einstufung LVL 1 (0)	Reduzierung Prüfintervall; Erhöhung Prüfungsfang / Einstufung LVL 2 (0)
Level 2	+2	Das Gebäude befindet sich in Level 2, die vereinbarte Qualität wurde in den letzten beiden Prüfungen erreicht.	Erhöhung Prüfintervall; Reduzierung Prüfungsfang / Einstufung LVL 1 (0)	Keine / Einstufung LVL 2 (-1)
	+1	Das Gebäude befindet sich in Level 2, die vereinbarte Qualität wurde in der letzten Prüfung erreicht.	Keine / Einstufung LVL 2 (+2)	Keine / Einstufung LVL 2 (-1)
	0	Das Gebäude befindet sich in Level 2. <i>[= Startlevel bei Vertragsbeginn]</i>	Keine / Einstufung LVL 2 (+1)	Keine / Einstufung LVL 2 (-1)

	-1	Das Gebäude befindet sich in Level 2, die vereinbarte Qualität wurde in der letzten Prüfung nicht erreicht.	Keine / Einstufung LVL 2 (+1)	Reduzierung Prüfintervall / Einstufung LVL 3 (0)
Level 3	+2	Das Gebäude befindet sich in Level 3, die vereinbarte Qualität wurde in den letzten beiden Prüfungen erreicht.	Erhöhung Prüfintervall / Einstufung LVL 2 (0)	Keine / Einstufung LVL 3 (-1)
	+1	Das Gebäude befindet sich in Level 3, die vereinbarte Qualität wurde in der letzten Prüfung erreicht.	Keine / Einstufung LVL 3 (+2)	Keine / Einstufung LVL 3 (-1)
	0	Das Gebäude befindet sich in Level 3	Keine / Einstufung LVL 3 (+1)	Keine / Einstufung LVL 3 (-1)
	-1	Das Gebäude befindet sich in Level 3, die vereinbarte Qualität wurde in der letzten Prüfung nicht erreicht.	Keine / Einstufung LVL 3 (+1)	Verwirkung der Vertragsstrafe in Höhe von 5,0 % / Einstufung LVL 3 (-2)
	-2	Das Gebäude befindet sich in Level 3; Verwirkung der Vertragsstrafe in Höhe von 5 % der Monatsrechnungssumme (siehe Ziffer 7.5, Absatz 6). Die vereinbarte Qualität wurde in den letzten beiden Prüfungen nicht erreicht.	Keine Vertragsstrafe / Einstufung LVL 3 (+1)	Verwirkung der Vertragsstrafe in Höhe von 7,5 %, Androhung der (Teil-) Kündigung/ Einstufung in LVL 3(-3)
	-3	Das Gebäude befindet sich in Level 3; Verwirkung der Vertragsstrafe in Höhe von 7,5 % der Monatsrechnungssumme (siehe Ziffer 7.5, Absatz 6) Die vereinbarte Qualität wurde in den letzten drei Prüfungen nicht erreicht.	Keine Vertragsstrafe und Reduzierung der Höhe der Vertragsstrafe auf 5% bei nächster Verwirkung (Schlechtleistung) / Einstufung LVL 3 (+1)	Verwirkung der Vertragsstrafe in Höhe von 10 %, Möglichkeit zur (Teil-) Kündigung des Vertrages gem. 18.2 lit. a) der Vertragsbedingungen/ Einstufung in LVL 3(-3)

7.6 Beschwerdemanagement

Über die regelmäßige Qualitätsprüfung hinaus erreichen den AG, je nach Qualität der erbrachten Reinigungsdienstleistungen, direkte Beschwerden über Qualitätsmängel durch die Kunden des AG. Diese Beschwerden werden beim AG erfasst und zur Prüfung und Beseitigung der Mängel an den Reinigungsdienstleister über das IT-System des AG (LIP IGM) weitergeleitet. Der Reinigungsdienstleister hilft den Beschwerden **unverzüglich** ab und zeigt die Abhilfe an. Die gemeldeten Beschwerden können sich durch die Erhöhung der Prüfstichprobe auf den Umfang der Qualitätsprüfung auswirken. Somit regelt Ziffer 7.6 ausschließlich die Beschwerden von Kunden.

Der AN muss den Zugriff auf das IT-System des AG (LIP IGM) herstellen und die damit verbundenen Informationsflüsse sowie Prozesse sicherstellen, um Beschwerden einsehen, bearbeiten und eine Rückmeldung an den AG geben zu können.

Erbringt der AN seine Leistung in einem Gebäude nicht zufriedenstellend, d. h. gehen in Abhängigkeit von der Anzahl der Räume des Gebäudes die jeweils entsprechende Anzahl von Beschwerden ein, erhöht der AG die Anzahl der zu prüfenden Räume. Als Grundlage für die Veränderung der Anzahl der zu kontrollierenden Räume nach eingehenden Beschwerden eines Monats gilt die in der unten stehenden Tabelle aufgeführte Beschwerdeanzahl.

Anzahl der Räume je Gebäude	Anzahl Beschwerden/ Monat
2 - 8	2
9 - 15	3
16 - 25	5
26 - 50	8
51 - 90	13
91 - 150	20
151- 280	32
281- 500	50
501 - 1.200	80
1.201- 3.200	125
3.201 - 10.000	200

Die Leistung des AN ist nicht zufriedenstellend, wenn beim AG in einem Monat (30 Tage) mindestens die Anzahl an Beschwerden der obenstehenden Tabelle über nicht ordnungsgemäß gereinigte Räume je Gebäude eingeht. Die Registrierung der Beschwerden erfolgt ausschließlich raumscharf.

Die Anzahl der zu kontrollierenden Räume erhöht sich um max. 35% (Grundlage der DIN EN 13549 – Reinigungsdienstleistungen), wenn die Leistung des AN im vorgenannten Sinne nicht zufriedenstellend ist.

Anzahl der Räume je Gebäude	Level 1 (zu kontrollierende Räume)		Level 2 und 3 (zu kontrollierende Räume)	
	Ohne Be- schwerden	Mit Be- schwerden	Ohne Be- schwerden	Mit Be- schwerden
2 - 8	2	3	2	3
9 - 15	2	3	3	4
16 - 25	3	4	5	7
26 - 50	5	7	8	11
51 - 90	5	7	13	18
91 - 150	8	11	20	27
151 - 280	13	18	32	43
281 - 500	20	27	50	68
501 - 1.200	32	43	80	108
1.201 - 3.200	50	68	125	169
3.201 - 10.000	80	108	200	270

Tabelle 4: Anzahl der zu kontrollierenden Räume (mit und ohne Beschwerden)

8 Begriffe und Definitionen zur Unterhaltsreinigung

Die nachfolgenden Begriffe und Definitionen beschreiben das grundsätzliche Begriffsverständnis des AG hinsichtlich der aufgeführten grundsätzlichen Reinigungsverfahren. Die Festlegung des verwendeten Reinigungsverfahrens obliegt – soweit nicht vom AG anders gefordert – dem AN.

- **Bauschlussreinigung**

Definition:

Die Bauschlussreinigung ist identisch mit den in der Praxis geläufigen Begriffen „Baufeinsreinigung“ sowie „Erstreinigung bzw. –pflege“. Sie findet nach der Fertigstellung von Neubau-, Umbau- oder nach Renovierungsarbeiten statt.

Ziel/Ergebnis:

Oberflächen sind frei von Handwerkerschmutz (Mörtel-, Gips-, Lackspritzer, Bohrstaub etc.) sowie von Schutzfolien und Etiketten; außerdem sollten die Oberflächen staub-, wischspuren- und schlierenfrei sein.

- **Bestücken**

Definition:

Ein Gegenstand (z.B. Handtuchhalter, Seifenspender etc.) wird neu mit Verbrauchsmaterialien (z.B. Papierhandtücher, Seifenlösung etc.) versehen.

Ziel/Ergebnis:

Der zu bestückende Gegenstand muss entsprechend dem angegebenen Termin mit ausreichendem Verbrauchsmaterial befüllt sein.

- **Bürstsaugen**

Definition:

Mechanisches Bürsten des Belages und trockenes Absaugen von lose aufliegenden oder mechanisch auf der Oberfläche haftenden Verschmutzungen mittels Bürstsaugmaschine.

Ziel/Ergebnis:

Oberflächen sollen frei sein von lose aufliegendem Grobschmutz sowie von Staub

und Flaum; in den Teppichflor eingedrungene Substanzen (z.B. Getränkeflecken, Obstsaft, Kaffee etc.) können noch auf der Oberfläche sichtbar sein.

- **Cleanern (Spraymethode)**

Definition:

Cleanermittel wird in kleinen Flächen auf dem Belag verteilt. Anschließend Polieren mit geeigneten Cleaner-Pads. Hartnäckige Flecken werden entfernt, abgenutzte Pflegefilme werden saniert.

Diese Methode ist als Ergänzung der Bodenpflege auf größeren Flächen und als Ersatz für Grundreinigung und Einpflege in Räumen anzuwenden, die nicht frei geräumt werden können oder auf kleinen Flächen z.B. in Büroräumen.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberflächen sind frei von hartnäckigen Flecken, Gummiabsatzstrichen, Schrammen, Schleifspuren. Abgenutzte Pflegefilmstellen sind saniert und den übrigen Flächen angeglichen. Die Optik (Glanz) ist einheitlich.

Bemerkungen/Hinweise:

Die Trittsicherheit darf nicht eingeschränkt werden.

- **Desinfizierend reinigen**

1. **Vereinfachte Scheuermischdesinfektion**

Definition:

Der Gegenstand wird mittels eines Nasswisch- und Scheuerverfahren, unter Anwendung von VAH bzw. RKI (bei behördlicher Anordnung) gelisteten Desinfektionsmitteln, gereinigt und desinfiziert.

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand/die Oberfläche muss frei sein von haftenden Verschmutzungen, Griffspuren, Staub und Schlieren sowie sich in einem keimarmen Zustand befinden.

2. Erweiterte Scheuermischdesinfektion

Definition:

Der Gegenstand wird zuerst mittels eines Nasswisch- und Scheuerverfahren gereinigt. Daraufhin erfolgt die Raumdesinfektion durch Verdampfen oder Kaltvernebeln in Form von Formalin. Sie erfasst den ganzen Haftraum und die Raumausstattung. Bei erhöhter Infektionsgefahr erfolgt erst die Raumdesinfektion, dann die Nasswisch- und Scheuermischdesinfektion. Insbesondere bei virusbedingtem hämorrhagischem Fieber kann es angezeigt sein, danach nochmals eine Verdampfung oder Vernebelung von Formalin durchzuführen.

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand/die Oberfläche muss frei sein von haftenden Verschmutzungen, Griffspuren, Staub und Schlieren sowie sich in einem keimarmen Zustand befinden.

▪ **Einpflege/Grundpflege**

Definition:

Bei der Ein- oder Grundpflege werden Pflegemittel auf Oberflächen aufgebracht, die diese vor mechanischer Beanspruchung schützen (Werterhaltung) und die nachfolgende Unterhaltsreinigung erleichtern. Dabei ist ein Abnutzungsvorrat von mindestens 2 (mind. 2-fache Beschichtung) aufzubringen.

Die Ein- oder Grundpflege setzt eine Grundreinigung voraus.

Ziel/Ergebnis:

Die einheitliche Optik und die Trittsicherheit des Pflegefilmes bei der Nutzung ist sicherzustellen.

Bemerkungen/Hinweise:

Die spätere Beseitigung von Pflegefilmen muss möglich sein.

▪ **Entstauben/Spinnweben**

Definition:

Staubentfernung entweder mittels eines Trockensaugers (Staubsaugers) oder mit

Reinigungstextilien von Gegenständen; Spinnweben werden mit Trockensauger oder Spinnenbesen entfernt.

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand/Oberfläche muss von Staub und Spinnweben befreit sein.

- **Feucht reinigen**

Definition:

Lose aufliegende und leicht haftende Verschmutzungen werden manuell mit einem nassen, stark entwässerten Schwammtuch oder anderen Reinigungstextilien vom Gegenstand entfernt.

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand / die Oberfläche muss frei sein von Griffspuren, Staub sowie von Schlieren.

- **Feuchtwischen**

Definition:

Staubbindendes Wischen in einer Arbeitsstufe mit nebelfeuchten oder präparierten Reinigungstextilien zur Beseitigung von lose aufliegendem Feinschmutz (Staub, Flaum) und in geringerem Umfang auch von aufliegendem Grobschmutz (Papierknäuel, Pappbecher, Zigarettenstummel, etc.) und anschließender Aufnahme des Grobschmutzes in ein Behältnis.

Ziel/Ergebnis:

Oberfläche ist frei von Grobschmutz und aufliegendem Feinschmutz (Staub, Flaum). Haftende Verschmutzungen (Getränkeflecken, Straßenschmutz, Absatzstriche) können noch auf der Oberfläche vorhanden sein.

Bemerkungen/Hinweise:

Voraussetzung zur Anwendung der Feuchtwischmethode sind glatte Bodenbeläge wie z.B. Linoleum, PVC, mit geeignetem Pflegefilm behandelte Beläge, versiegelte Holzböden, Steinböden etc.

- **Fleckentfernung bei Unterhaltsreinigung**

Definition:

Beseitigung von maximal drei Flecken von einer Größe $< 1 \text{ dm}^2$ pro 100 m^2 bezogen auf den Anteil an der Gesamtfläche des bei einem Reinigungsvorgang zu reinigenden Textilbelags.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberfläche soll frei von in den Flor eingedrungenen, haftenden Verschmutzungen sein.

Bemerkungen/Hinweise:

Es ist damit zu rechnen, dass noch Flecken vorhanden sind. Eine Wiederanschmutzung darf bei einer Begehung im trockenen Zustand nicht auftreten.

- **Fleckentfernung bei Textilbelägen, z.B. bei Sonderreinigung**

Definition:

Gemeint sind Flecken, die sich mit marktgängigen Fleckentfernungsmitteln beseitigen lassen. Flecken sind spezifisch nach dem jeweiligen Stand der Technik zu bearbeiten. Behandelte Fleckstellen sind so zu bearbeiten, dass eine Wiederanschmutzung durch Restsubstanzen ausgeschlossen ist (gründliches Nachspülen).

Ziel/Ergebnis:

Die Oberfläche soll frei von in den Flor eingedrungenen, haftenden Verschmutzungen sein.

- **Garnpad-/Faserpadreinigung**

Definition:

Methode zur Zwischenreinigung von textilen Belägen. Nach dem Aufsprühen einer Reinigungskemikalie erfolgt eine Bearbeitung mit speziellen Garnpads (Faserpads) unter Verwendung einer Einscheibenmaschine.

Ziel/Ergebnis:

Vgl. Teppichreinigungspulver.

Bemerkungen/Hinweise:

Diese Methode ist besonders für feuchtigkeitsempfindliche Beläge geeignet.

- **Griffspuren/Spritzer/Flecken entfernen**

Definition:

Griffspuren, Spritzer oder hartnäckige Flecken werden punktuell und gezielt durch Feucht- oder Nassreinigung – ggf. anschließend nachtrocknen bzw. polieren – vom Gegenstand entfernt.

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand / die Oberfläche muss frei sein von Griffspuren, Spritzern und Flecken.

Ggf. darf die Oberfläche nicht mehr feucht sein und muss poliert sein.

- **Grundreinigung**

Definition:

Entfernung von abgenutzten Pflegefilmen, die das Aussehen der Oberfläche beeinträchtigen. Eine Grundreinigung wird im Allgemeinen nur in größeren Zeitabständen durchgeführt.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberflächen sind nach erfolgter Grundreinigung frei von abgenutzten Pflegefilmen, weiterhin sollen Oberflächen schlieren- und fleckenfrei sein, soweit dies nach den anerkannten Regeln der Technik möglich ist.

- **Hochdruckreinigung**

Definition:

Entfernung von haftenden Verschmutzungen mit einem Hochdruckreinigungsgerät

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand/die Oberfläche muss frei sein von haftenden Verschmutzungen. Der Gegenstand/die Oberfläche kann noch sehr feucht sein.

Bemerkungen/Hinweise:

Diese Methode kann im „Nassbereich“ wie z.B. Toiletten, Waschräumen, Umkleeräumen etc. zum Einsatz kommen.

- **Inhalt entleeren und Entsorgen**

Definition:

Der Inhalt von Abfallbehältern wird entleert, gesammelt sowie anschließend fachgerecht entsorgt.

Ziel/Ergebnis:

Das Behältnis soll frei sein von jeglichem Inhalt (z.B. auch Kaugummis und haftenden Papierschnipseln).

- **Intensivreinigung**

Definition:

Entfernung von haftenden Verschmutzungen und anderen Rückständen, die das Aussehen der Oberfläche beeinträchtigen und [auch unter Verwendung anerkannter Reinigungsverfahren] im Rahmen der regelmäßigen Unterhaltsreinigung nicht entfernt werden können. Eine Intensivreinigung wird im Allgemeinen nur in größeren Zeitabständen durchgeführt.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberflächen sind nach erfolgter Intensivreinigung frei von haftenden Verschmutzungen oder anderen Rückständen, weiterhin sollen Oberflächen schlieren- und fleckenfrei sein, soweit dies nach den anerkannten Regeln der Technik möglich ist.

- **Kehren**

Definition:

Manuelle oder maschinelle, trockene mechanische Entfernung von aufliegendem (leicht gebundenem) Schmutz (Staub, Sand, Laub, Papierknäuel, Zigarettenkippen, etc.) mit Borstenerzeugnissen (Besen, Bürsten, Kehrwalze, Bürstwalze) und Aufnahme in ein Behältnis.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberfläche ist frei von aufliegendem Schmutz (Staub, Sand, Laub, Papierknäuel, Zigarettenkippen, etc.) mit geringen Staubrückständen auf dem Fußboden ist dennoch zu rechnen.

- **Kehren mit Kehrspänen**

Definition:

Aufbringen der Kehrspäne und Reinigen des Bodens durch anschließendes Kehren.
Kehrgut fachgerecht entsorgen.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberfläche ist frei von Sand, Staub, Papierknäueln, Laub; ggf. befindet sich die Oberfläche in einem gepflegten Zustand.

Bemerkungen/Hinweise:

Je nach Art der eingesetzten Kehrspäne werden gleichzeitig pflegende Substanzen aufgebracht.

- **Kehrsaugen**

Definition:

Trockene mechanische Entfernung von aufliegendem Schmutz mit Borstenerzeugnissen und gleichzeitiger Absaugung von Staub sowie Aufnahme des Schmutzes in ein Behältnis.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberfläche ist frei von Staub und Grobschmutz (Sand, Papierknäuel, etc.)

- **Nass reinigen**

Definition:

Haftende Verschmutzungen (z.B. Getränkeflecken, fetthaltige Verschmutzungen) werden manuell mit einem nassen, wenig entwässerten Schwammtuch oder anderen Reinigungstextilien vom Gegenstand entfernt.

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand / die Oberfläche muss frei sein von haftenden Verschmutzungen, Griffspuren und Staub

- **Nass reinigen und nachtrocknen**

Definition:

Haftende Verschmutzungen werden manuell mit einem nassen, wenig entwässerten Schwammtuch oder anderen Reinigungstextilien vom Gegenstand entfernt. Anschließend wird die Feuchtigkeit mit einem trockenen Reinigungstuch bzw. ähnlichen geeigneten Reinigungsutensilien (z.B. Leder) aufgenommen.

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand / die Oberfläche muss frei sein von haftenden Verschmutzungen, Griffspuren, Staub und Schlieren. Der Gegenstand darf nicht mehr feucht sein.

- **Nassscheuern**

Definition:

Manuelle oder maschinelle Fußbodenreinigung mit Borstenerzeugnissen oder Reinigungspads zur Beseitigung hartnäckig haftender Verschmutzungen.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberflächen müssen frei sein von Grobschmutz, Staub und sämtlichen Schmutzrückständen. Die Oberfläche soll schlieren- und wischspurenfrei sein.

- **Nassshampooierung**

Definition:

Im Gegensatz zur Trockenshampooierung ist der nasse Schaum reinigungsaktiver. Die Methode kommt zur Grundreinigung von textilen Belägen zum Einsatz.

Ziel/Ergebnis:

Vgl. Shampooierung.

Bemerkungen/Hinweise:

Vor der erneuten Benutzung muss der Belag nach der Nassshampooierung völlig trocknen.

- **Nasswischen**

Definition:

Manuelle Nassreinigung mit Reinigungstextilien zur Beseitigung von haftenden Verschmutzungen (Getränkeflecken, Straßenschmutz, etc.). Diese Methode kann auch unter Verwendung von geeigneten Mitteln zur desinfizierenden Fußbodenreinigung eingesetzt werden; unter Verwendung von Wischpflegemitteln erzielt man gleichzeitig einen Pflegeeffekt.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberflächen sollen frei sein von Staub, Grobschmutz, haftenden Verschmutzungen (Getränkeflecken, Straßenschmutz etc.) sowie sonstigen Schmutzrückständen. Gummiabsatzstriche können auf den Oberflächen noch vorhanden sein.

Bei Einsatz von Wischpflegemitteln sollen die zurückbleibenden Pflegesubstanzen frei von Schmutzeinlagerungen sein und sich ohne eine aufwendige und umweltbelastende Grundreinigung vom Fußbodenbelag beseitigen lassen.

Beim Einsatz von Desinfektionsmitteln sollte eine ausreichende Keiminaktivierung erzielt werden.

- **Nasswischen einstufig**

Definition:

Der Belag wird in einem Arbeitsgang mit mehr oder weniger stark entwässerten Reinigungstextilien (Mop, Wischbezug, Scheuer- bzw. Wischtuch, Vliestuch) gereinigt. Die bei diesem Arbeitsgang zurückbleibende Flüssigkeit lässt man abtrocknen. Dem Wischwasser können neben Reinigungsmitteln auch Wischpflege- oder Desinfektionsmittel zugegeben werden.

Ziel/Ergebnis:

Vgl. Nasswischen.

- **Nasswischen zweistufig**

Definition:

Die Zweistufen-Methode stellt das klassische Nasswischverfahren dar. Beim ersten Arbeitsgang wird mit einer Reinigungstextilie (Tücher, Mops, Wischbezüge von Breitwischgeräten etc.) so viel Reinigungsflüssigkeit auf den Belag gebracht, dass

haftende, wassergebundene Verschmutzungen aufgeweicht bzw. abgelöst werden. In der zweiten Arbeitsstufe wird die überflüssige Schmutzflüssigkeit wieder mit Reinigungstextilien aufgenommen.

Ziel/Ergebnis:

Vgl. Nasswischen

- **Pflegend behandeln**

Definition:

Der gereinigte Gegenstand wird mit geeigneten Pflegemitteln behandelt.

Ziel/Ergebnis:

Der Gegenstand/die Oberfläche muss sich in einem eingepflegten Zustand befinden. Es dürfen keine Wischspuren oder Unregelmäßigkeiten vorhanden sein.

- **Polieren („Bohnern“)**

Definition:

Maschinelle Behandlung mit Bürstenerzeugnissen und Pads (Bodenreinigungsscheiben) auf unbehandelten oder mit Pflegemitteln behandelten Fußbodenbelägen.

Ziel/Ergebnis:

Oberflächen sind frei von Verkehrsspuren, Absatzstrichen und Flecken. Die Optik des Pflegefilmes ist einheitlich; je nach Art der Pflegesubstanzen spezielle Glanzerzeugung.

Bemerkungen/Hinweise:

Die Trittsicherheit darf nicht eingeschränkt werden.

- **Poliersaugen**

Definition:

Polieren und gleichzeitige Staubbeseitigung durch Trockensaugen in einem Arbeitsgang; dazu werden Fußbodenreinigungsmaschinen mit einem Saugaggregat ausgerüstet.

Ziel/Ergebnis:

Verkehrsspuren und teilweise haftende Verschmutzungen werden beseitigt; die Oberfläche ist staubfrei. Ergebnis wie beim Polieren.

Bemerkungen/Hinweise:

Fußbodenreinigungsmaschinen werden mit einem Saugaggregat ausgerüstet. Die Trittsicherheit darf nicht eingeschränkt werden.

- **Punktuelles Nasswischen**

Definition:

Bei dieser Reinigungsart wird nur eine kleine Fläche von der Gesamtfläche nassgewischt.

Ziel/Ergebnis:

Vgl. Nasswischen.

Da nur punktuell gereinigt wird, ist das Reinigungsergebnis – bezogen auf die Gesamtfläche – eingeschränkt.

- **Raumausstattungsmerkmal (RAM)**

Definition:

Aufschlüsselung der Gegenstände bzw. Flächen innerhalb eines Raumes, die zu reinigen sind (z. B. Schreibtischstuhl)

- **Raumbuch**

Definition:

Gebäudebezogene Festlegung der RNA mit RAM; Festlegung welche Räume QOR und VOR zu reinigen sind

- **Revierplan**

Definition:

Plan des AN für Auflistung der Räume, für die eine Reinigungskraft zuständig ist.

- **Raumnutzungsart (RNA)**

Definition:

Aufschlüsselung der Nutzflächen, in Anlehnung an DIN 277; inkl. festgelegtem Qualitätsniveau je RNA

- **Saugen**

Definition:

Trockenes Absaugen von lose aufliegenden oder schwach haftenden Verschmutzungen mittels Staubsauger.

Ziel/Ergebnis:

Oberfläche soll frei sein von Grobschmutz, Staub und Flaum. Haftende Verschmutzungen bei nicht-textilen Belägen und in den Teppichflor eingedrungene Substanzen bei textilen Belägen (z.B. Getränkeflecken, Kaffee, Obstsaft) können noch auf der Oberfläche vorhanden sein.

Bemerkungen/Hinweise:

Bei textilen Belägen ist nur dann ein gutes Ergebnis der Entstaubung zu erwarten, wenn leistungsstarke Sauger in angepasster Arbeitsgeschwindigkeit eingesetzt werden und die gesamte Fläche bearbeitet wird.

- **Shampooierung**

Definition:

Reinigen des Belags mit Bürstenmaschinen unter Verwendung einer geeigneten Shampoolösung; anschließend Absaugen der Schmutzflotte (Schaum).

Ziel/Ergebnis:

Die Oberfläche soll frei sein von haftenden, in die Polschicht (Flor) eingedrungenen Verschmutzungen – soweit nach dem Stand der Technik durchführbar – ebenso von aufliegendem Staub und Flaum.

Bemerkungen/Hinweise:

Je nach Beschaffenheit des Schaumes unterscheidet man eine Nass- und eine Trockenshampooierung. Die eingesetzten Mittel sollen eine rasche Wiederanschmutzung verhindern.

- **Sprühextraktion**

Definition:

Einsprühen der Reinigungslösung unter Druck (evtl. mit mechanischer Unterstützung durch Bürsten) bei gleichzeitigem Absaugen der Schmutzflotte.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberfläche, ist frei von haftenden, in die Polschicht (Flor) eingedrungenen Verschmutzungen – soweit nach dem Stand der Technik durchführbar – und ebenso von Staub und Flaum.

- **Shampooierung/Sprühextraktion (Kombination)**

Definition:

Shampooieren des Belages mit Bürstenmaschinen unter Verwendung einer geeigneten Shampoolösung.

Sprühextrahieren mit klarem Wasser.

Textilbelag trocknen lassen. Ggf. Nachdetachur.

Hochflorteppiche aufbürsten.

Ziel/Ergebnis:

Vgl. Shampooierung, Sprühextraktion.

- **Systematischer Reinigungsmangel**

Systematische Fehler äußern sich in einer (oft) konstanten mangelbehafteten Durchführung der Reinigungsleistung, sodass die Reinigungsleistung nicht der vertragsgemäßen Sauberkeitsdefinition entspricht. Unter einem „systematischen Fehler“ werden in diesem Zusammenhang Reinigungsmängel verstanden, welche bei einer oder in mehreren Qualitätskontrollen einer Wirtschaftseinheit in Form von vergleichbaren Verschmutzungen in unterschiedlichen Bereichen (bspw. haftende Verschmutzungen auf Sockelleisten in mehreren Etagen) auftreten.

Sie können bspw. additiv auftreten und sich darin äußern, dass bestimmte RAM wiederkehrend nicht gereinigt werden. Darüber hinaus kann die Systematik darin

bestehen, dass Bodenbelagsflächen zwar im Rahmen der Unterhaltsreinigung gereinigt werden, jedoch wiederholt Wischspuren aufweisen.

- **Teilflächenreinigung**

Definition:

Die Teilflächenreinigung beschränkt sich auf Fußbodenflächen, die aufgrund starker Frequentierung in der Optik stark negativ beeinflusst sind, ebenfalls mit dem Ziel, die Grundreinigung hinauszuzögern.

Ziel/Ergebnis:

Je nach Art der Teilflächenreinigung ist das Ergebnis verschieden. (Vgl. Zwischenreinigung)

- **Teppichreinigungspulver**

Definition:

Ein geeignetes Teppichreinigungspulver wird auf den Belag aufgestreut und mit Bürstenerzeugnissen manuell oder maschinell einmassiert. Nach dem Trocknen des Pulvers wird dieses gründlich mit einem leistungsfähigen Trockensauger bzw. einer Bürstsaugmaschine abgesaugt.

Ziel/Ergebnis:

Begrenzter Reinigungserfolg, daher als Zwischenreinigung einzustufen. Die Oberfläche soll je nach dem Stand der Technik möglichst frei von in den Flor eingedrungenen, haftenden Verschmutzungen sowie von aufliegendem Staub und Flaum sein.

- **Trockenshampoonierung**

Definition:

Shampoonierung mit relativ trockenem Schaum, vgl. Shampoonierung

Ziel/Ergebnis:

Vgl. Shampoonierung.

- **Zwischenreinigung**

Definition:

Die Zwischenreinigung ist eine Intensivreinigung mit dem Ziel, den Zeitpunkt der Grundreinigung möglichst weit hinauszuschieben und die Optik zu verbessern.

Bei nicht-textilen Belägen werden die durch Frequentierung abgenutzten Pflegefilme mittels einer Scheibenmaschine und einem geeigneten Pad trocken angeschliffen. Anschließend wird der Pflegefilm durch ein geeignetes Pflegeprodukt ergänzt und mittels geeigneter Maschine und Pad dem übrigen Pflegefilm egalisiert. Eine Zwischenreinigung von Textilbelägen kommt auch dann zur Anwendung, wenn der Belag aufgrund der Belagskonstruktion oder Verlegeart durch eine Nassreinigung (Sprühextraktion, Shampooierung) nicht grundgereinigt werden kann.

Ziel/Ergebnis:

Die Oberfläche soll in ihrer Optik verbessert werden. Stark frequentierte Bereiche sollen in ihrem Gesamterscheinungsbild der übrigen Fläche angeglichen sein. Je nach Art der Zwischenreinigung ist das Ergebnis verschieden.

Bemerkungen/Hinweise

Die Zwischenreinigung ersetzt üblicherweise die Grundreinigung nicht, sondern zögert diese lediglich hinaus. Mögliche Verfahren zur Zwischenreinigung sind z.B. Pulverreinigung, Garnpadreinigung oder Trockenshampooierung.

9 Abkürzungsverzeichnis

AN	Auftragnehmer
AG	Auftraggeber
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BLB NRW	Bau- und Liegenschaftsbetrieb des Landes Nordrhein-Westfalen
i. d. R.	In der Regel
QN	Qualitätsniveau
QOR	Qualitätsorientierte Reinigung
RAM	Raumausstattungsmerkmal
RNA	Raumnutzungsart
VAH	Verbund für Angewandte Hygiene
VOL /B	Verdingungsordnung für Leistungen Teil B
VOR	Verrichtungsorientierte Reinigung