

**Vergabeverfahren:**

**Reinigungsleistungen für den Bürostandort in Münster der  
Unfallkasse Nordrhein-Westfalen**

**Leistungsbeschreibung**

Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Leistungsbeschreibung das generische Maskulinum verwendet. Die in dieser Leistungsbeschreibung verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Geschlechter.

## **1 Leistungsart und -umfang**

Die UK NRW als Auftraggeberin (im nachfolgenden AG genannt) beabsichtigt, für den Bürostandort Münster, Salzmannstr. 154 / 156, 48159 Münster die anfallenden Reinigungsdienstleistungen an einen Auftragnehmer (im nachfolgenden AN genannt) zu vergeben.

**Der AN erbringt folgende Leistungen: Unterhaltsreinigung von 4.459,83 m<sup>2</sup> gemäß Raumbuch (Anlage 1 zur LB) und Reinigungsplan (Anlage 2 zur LB).** Technikflächen (Maschinenräume) sowie Technikgeräte (Bildschirme, Drucker, Tastatur u. a.) sind davon ausgenommen.

Die Abfallentsorgung ist Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistungen. Der AN hat die im Gebäude bestehende Abfalltrennung gemäß dem durch die AG vorgegebenen System fortzuführen.

Die Reinigungsleistungen sind außerhalb der Funktionszeiten von montags bis donnerstags ab 15:30 Uhr sowie freitags ab 12:30 Uhr auszuführen und spätestens gegen 21:00 Uhr zu beenden. Fallen Feiertage in die Zeiten der Geschäftszeiten, muss bei nicht täglicher Reinigung die an solchen Feiertagen vor-gesehene Leistung auf den vorher gehenden oder nächsten folgenden Arbeits-tag verschoben werden.

## **2 Qualitätsmanagement**

Die Leistung ist gemäß den Qualitätsmanagementsystem DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 (oder vergleichbar) zu erbringen. Erforderliche Rezertifizierungen haben regelmäßig zu erfolgen und sind unaufgefordert beizubringen.

Die Anforderungen der DIN 13549:2001-10 (Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme; Deutsche Fassung EN 13549:2001) – bzw. die Anforderungen einer die DIN 13549:2001 ersetzenden Nachfolgeregelung – (oder vergleichbar) sind für die Erreichung eines hohen qualitativen Sollzustandes im Rahmen der Objektreinigung und -pflege anzuwenden.

### **3 Arbeitssicherheit**

Der AN hat das für die geforderten Betriebsleistungen notwendige Personal über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, während ihrer Arbeitszeit, innerhalb des Vertragsgegenstandes ausreichend und angemessen zu unterweisen (rechtssichere Entlastung). Die Regelungen der Betriebssicherheitsverordnung sind einzuhalten.

Gemäß den Bestimmungen des Arbeitsschutzgesetzes und des Arbeitssicherheitsgesetzes ist jeder Arbeitgeber dazu verpflichtet, durch eine Beurteilung der Gefährdungen am Arbeitsplatz seiner Beschäftigten sichere Arbeitsbedingungen zu gewährleisten. Der AN wird hierzu eine auf den Vertragsgegenstand angepasste Gefährdungsanalyse für ihre Leistungsbereiche erstellen und in der Objektakte (siehe Pkt. 5.1) ablegen.

Die Gefährdungsanalyse enthält u. a. folgende Merkmale:

- Besonderheiten der Örtlichkeit / Anlagen (z. B. Absturzgefahr, Arbeitshöhe, etc.)
- Äußere Einwirkungen (Vergiftungsgefahr, Stromschlag, etc.)
- Einsatz geeigneter Arbeitsmittel (Reinigungsmittel, Staubsauger, Poliermaschinen, etc.)
- Sicherung von Anlagen / Maschinen (Sicherung gegen Wiedereinschalten, etc.)
- Arbeitsabläufe
- Unterweisung der Beschäftigten

Die Gefährdungsanalyse bzw. Gefährdungsbeurteilung und die hieraus resultierenden Maßnahmen zur Arbeitssicherheit sind je nach Erfordernis anlagen-bezogen, tätigkeitsbezogen oder raumweise zu dokumentieren. Bei gleichartigen Gefährdungen können die Hinweise zur Arbeitssicherheit zusammengefasst werden.

In dem Gebäude können Mitarbeiter mit körperlichen Behinderungen beschäftigt sein. Bei der Koordinierung der Arbeitsabläufe hat der Objektleiter unter allen Umständen hierauf Rücksicht zu nehmen.

Der AN ist verpflichtet, seine Mitarbeitenden fortlaufend zu schulen. Schulungen sind u. a. zu folgenden Themen durchzuführen und nachzuweisen:

- Struktur der Gebäude sowie der Sicherheitsanforderungen,
- Flucht- und Rettungspläne sowie dem Verhalten im Not- oder Brandfall,
- Reinigungschemie (Einsatzbereich, Dosierung, Hinweise aus den Sicherheitsdatenblättern, etc.).
- Desinfektion der Reinigungsputztücher, u. a.

Der AN darf keine Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel verwenden, die nach der Gefahrstoffverordnung und MAK-Werte-Liste (Maximale Arbeitsplatz-Konzentration) sehr giftige, kanzerogene oder mutagene Einzelkomponenten enthalten. Insbesondere sind dies:

- Alkylphenoethoxylate (APEO)
- Ethylendiamintetraessigsäure (EDTA)
- Chlororganische und chlorabspaltende Verbindungen
- Thioharnstoff
- Salpetersäure
- Benzol, Toluol, Xylol.

## **4 Umweltschutz**

Der AN hat sicherzustellen, dass die Erbringung der Dienstleistung keine Umweltgefahren auslöst. Auf die einschlägigen rechtlichen Vorgaben wird verwiesen.

Es sind nur umweltfreundliche Reinigungs- und Desinfektionsmittel (z. B. Blauer Engel) zu verwenden, insbesondere solche, die nicht ätzend und frei von schädlichen und geruchsbelästigenden Nebenwirkungen sind. Sollten solche Mittel nicht erhältlich sein, sind diejenigen Mittel zu verwenden, von denen das geringste gesundheitliche Risiko ausgeht. Grundsätzlich sind die Reinigungsmittel so auszuwählen, dass eine Schädigung der Gebäude und Flächen ausgeschlossen wird.

---

Besonders aggressive Reinigungssubstanzen oder -chemikalien, wie z. B.

Flusssäure, sind gänzlich zu vermeiden, es sei denn dies wird aus hygienischen Gründen behördlich vorgeschrieben. Die AG behält sich vor, den Einsatz bestimmter Reinigungs- und Pflegemittel zu untersagen.

Es sind nur Abfallsäcke aus Recycling-Kunststoff zu verwenden und in den erforderlichen Größen sowie in ausreichender Anzahl vom AN zur Verfügung zu stellen.

## **5 Reinigungsorganisation**

Grundlage der Reinigungsorganisation bilden das Raumbuch (**Anlage 1**) und der Reinigungsplan (**Anlage 2**) sowie die daraus vom AN extrahierten Revierpläne. Diese Dokumente sind in der Objektakte abzulegen.

### **5.1 Objektakte**

Eine für die AG zugängliche und im Gebäude liegende Objektakte ist vom AN unverzüglich nach Vertragsbeginn zu erstellen und fortlaufend mit Angaben zu Ansprechpartner, Flucht- und Rettungswegeplan, Revierpläne, Personalliste, Maschinen und Geräten, Sicherheitsdatenblätter, Reinigungsmittelblättern, Chemiefreigabe, Gefahrstoffverzeichnis, Schlüsselsammelliste, Nachweise zu Schulungen und Unterweisungen, Gefährdungsbeurteilung zu aktualisieren.

### **5.2 Revierplan**

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 der Objektakte abgelegt werden. Die Revierpläne sind dabei so zu gestalten, dass sie sprachlich und/ oder visuell für alle eingesetzten Reinigungskräfte verständlich sind. Der Revierplan muss außerdem in jedem Reinigungswagen vorliegen.

## **6 Personalanforderungen**

### **6.1 Gesetzliche Vorgaben und Bestimmungen**

Der AN ist zur Beachtung sämtlicher gesetzlicher und sonstiger arbeitsrechtlicher Bestimmungen in ihrer jeweils aktuellen Fassung verpflichtet.

Der AN wird insbesondere sicherstellen, dass für sein Personal die Vorgaben des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes (AEntG) erfüllt sind.

Der AN beachtet die berufsgenossenschaftlichen und tariflichen Regelungen für Arbeitszeiten. Für die von ihm eingesetzten Mitarbeiter aus Nicht-EU-Ländern muss der AN eine Arbeitserlaubnis nachweisen können. Alle eingesetzten Mitarbeiter/ -innen müssen ordnungsgemäß bei den Sozialversicherungsträgern angemeldet sein.

### **6.2 Allgemeine Anforderungen an den Personaleinsatz**

Der AN hat die ihm übertragenen Aufgaben sorgfältig, fachgerecht und in eigener Verantwortung durch entsprechend ausgebildetes, geschultes, in vergleichbaren Objekten erfahrenes, qualifiziertes, geeignetes und zuverlässiges Personal, welches ausreichende deutsche Sprachkenntnisse hat, zu erbringen.

Der AN ist verpflichtet, dem Vertragsgegenstand stets ausreichende personelle Ressourcen sowie ein festes Stammpersonal zuzuordnen. Er stellt daher insbesondere sicher, dass kompetentes Personal zur Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten der AN dauerhaft, verlässlich und zeitnah zur Verfügung steht.

### **6.3 Ansprechpartner**

Als maßgeblicher Ansprechpartner für die AG hat der AN jeweils einen qualifizierten Objektleiter sowie einen Stellvertreter zu benennen. Er ist für strategische Belange sowie für Regelungen / Anpassungen des Leistungsvertrages erster Ansprechpartner der AG und muss die deutsche Sprache fließend beherrschen.

## 7 Material

Der AN hat sämtliche für die vertragsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Materialien und Geräte auf eigene Kosten bereitzustellen. Hierzu zählen insbesondere, aber nicht abschließend:

- Reinigungsmittel/ -material
- Staubsauger, Waschmaschinen und sonstige Reinigungsgeräte

Die AG stellt dem AN für die Dauer der Leistungserbringung folgende Räumlichkeiten und infrastrukturellen Voraussetzungen unentgeltlich zur Verfügung:

- einen geeigneten Raum zur Lagerung von Reinigungsmaterialien und -utensilien sowie zur Abstellung der Reinigungswagen,
- eine Umkleidemöglichkeit für das Reinigungspersonal sowie einen Raum für die Aufstellung von einer Waschmaschine,
- Strom- und Wasseranschlüsse zur Nutzung im Rahmen der Leistungserbringung.

Der AN hat die bereitgestellten Räume und Anschlüsse sachgerecht und pfleglich zu behandeln und ausschließlich für die vertragsgemäßen Zwecke zu nutzen.

Verbrauchsmaterialien wie z. B. WC-Papier, Handtuchpapier, Hygiene- und Müllbeutel werden gesondert abgerechnet. Weitere Einzelheiten enthält der Reinigungsdienstleistungsvertrag. Der AN hat die Vollständigkeit der Verbrauchsmaterialien sicherzustellen und in den Räumlichkeiten der AG zu lagern. Folgendes Material ist vom AN für die Ausstattung der WC's und (Tee-) Küchen zu liefern:

- WC-Papier ca. 2.000 Rollen dreilagig
- Handtuchpapier ca. 300.000 Blatt zweilagig
- Hygienebeutel ca. 25 Pakete
- Müllbeutel – keine Angaben möglich
- Handwaschlotion ca. 30 Liter
- Spülmaschinentabs ca. 20 Pakete
- Spülmittel ca. 50 Liter

Die vorstehenden Angaben sind ca.-Angaben und nicht abschließend. Sie beziehen sich auf den Bedarf innerhalb eines Halbjahres.

## **8 Beschwerdemanagement**

### **8.1 Berichtswesen**

Damit ein regelmäßiger, lückenloser Nachweis des Objektzustands gewährleistet ist, hat der AN über die gesamte Vertragslaufzeit sowohl Quartals- als auch Jahresberichte in strukturierter Form zur Verfügung zu stellen (Reporting).

Die Berichte sollten folgende Inhalte enthalten:

- Festgestellte Schlechtleistungen sowie deren Ursachen und eingeleitete Abhilfemaßnahmen,
- Dokumentation von Sonderleistungen (z. B. außerplanmäßige Reinigungen oder zusätzliche Einsätze),
- Dokumentation von Nacharbeiten, inklusive Zeitpunkten, Ursachen und ausgeführten Maßnahmen,
- Eingesetzte Produktivstunden (pro Monat/Quartal und Objektbereich),
- Einhaltung von Reinigungsintervallen und vereinbarten Leistungszeiten,
- Verwendete Reinigungsmittel und -verfahren, sofern relevant,
- Besondere Vorkommnisse, Hinweise auf Gefährdungen, Mängel oder Verbesserungspotenziale.

### **8.2 Kommunikation / Regelsitzungen**

Auf Wunsch der AG wird sich der AN in regelmäßigen Abständen, in den ersten drei Monaten der Vertragslaufzeit mindestens monatlich, danach mindestens vierteljährlich mit der AG treffen, um alle vertragsgegenständlichen Leistungen des AN zu konkretisieren und im Weiteren ab-zustimmen.

Die Regelsitzungen sind in Absprache durch den AN zu protokollieren und vom AG zu genehmigen sowie der Objekte beizufügen.

### **8.3 Meldungsverfolgung / Ticketsystem**

Es ist sicherzustellen, dass alle Abweichungen vom geforderten Leistungsstand, insbesondere Mängel, Gefahrenmeldungen und Notfälle in einem System erfasst, verarbeitet und verfolgt werden können. Hierfür ist durch den AN ein geeignetes Ticketsystem (z. B. Planon oder ein funktional vergleichbares) zu implementieren und während der gesamten Vertragslaufzeit aufrecht zu erhalten. Der AN hat sicherzustellen, dass insbesondere folgende Punkte gewährleistet sind:

- Entgegennahme und Erfassung von Mängelmeldungen, Gefahrenmeldungen und Notfällen
- Automatisiertes Anlegen und Nummerieren von Tickets mit Datum, Uhrzeit, Standort und Kategorie,
- Dokumentation aller Maßnahmen zur Bearbeitung und Beseitigung des jeweiligen Mangels, inkl. eingesetztem Personal, Zeitaufwand und ggf. verwendeter Materialien,
- Fristenverfolgung und Statusanzeige (offen, in Bearbeitung, abgeschlossen)
- Reporting, Messung und Analyse der Mangelbeseitigung der Tickets (z. B. Anzahl offener Tickets, durchschnittliche Bearbeitungszeit, Wiederholungsfälle)
- Zugriffs- und Leserechte für die AG, mindestens auf Ebene der Ticketübersicht und Auswertungen

## **9 Service Level Agreement (SLA)**

### **9.1 Allgemeines und Organisation**

Das Service Level Agreement (SLA) soll gewährleisten, dass während der Vertragslaufzeit, entsprechend dem Anforderungsprofil der AG, wiederkehrend zu erbringenden Reinigungsleistungen vertragsgemäß vom AN ausgeführt werden (siehe Mangel-kategorien unter Punkt 9.2).

Dieses SLA stellt eine Kontroll- und Bewertungssystematik dar und dient der Sicherung der Äquivalenz von Leistung und Gegenleistung. So werden die entsprechenden Behebungszeiten zum Beispiel als Leistungsindikator einer notwendigen „Mängel-behebung“ gemessen und bewertet.

Das Reporting-System spielt bei der Dokumentation von Mängeln / Störungen eine zentrale Rolle. Qualitätsdefizite (Mängel) in der Leistungserbringung des AN führen zu den im Weiteren festgeschriebenen Abzügen in der Vergütung. Um erforderliche Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung zeitnah zu identifizieren, erfolgen die Mangelauswertung und der damit einhergehende Malus in monatlichen Intervallen.

Grundsätzlich können vorhandene Mangelmeldungen jederzeit durch meldeberechtigte Personen der AG, welche in Abstimmung mit dem AN zu benennen sind, über das Reporting-System gemeldet werden.

## 9.2 Zeitliche Fristen / Aktionsfristen

Die Kategorisierung und Festlegung der zeitlichen Fristen steht in unmittelbarem Zusammenhang mit den nachfolgend definierten Verfügbarkeiten und Mangelkategorien.

### Aktionsfristen in Abhängigkeit der Mangelkategorie

Mangelkategorie	A	B	C
Beseitigungszeit (Ab Mitteilung)	1 Werktag (24 Stunden)	5 Werktage (120 Stunden)	7 Kalendertage

Bei Gefahr in Verzug und Gefahren für Leib und Leben ist grundsätzlich sofortiges Handeln (auch ohne Zustimmung der AG) erforderlich.

### Beseitigungszeit

Ist die Zeit, die ab dem Zeitpunkt des Eingangs der Meldung über das Reporting-System bis zur Behebung des Mangels vergehen darf.

Die AG verweist auf die Malus-Regelung gem. § 11 des Vertrages.

**Verfügbarkeiten / Flächenrelevante Mängel**

Bei flächenrelevanten Mängeln handelt es sich um Ereignisse, die direkten Einfluss auf die funktionale Verfügbarkeit einer Nutzungseinheit / eines Raumes bzw. Fläche nehmen. Die funktionale Verfügbarkeit definiert die funktionale Qualität eines Nutzungsbereichs (Raum, Fläche, Element) während seiner vorgesehenen Nutzungszeit. In Abhängigkeit zu den unterschiedlich definierten funktionalen Verfügbarkeiten leiten sich die nachstehenden Mangelkategorien (A, B und C) ab.

<b><u>Mangelkategorien</u></b>		
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<p><b>Vorhandene Mängel sind so gravierend, dass eine Nutzung der Bereiche nicht mehr vertretbar ist:</b></p>	<p><b>Vorhandene Mängel beeinträchtigen den Nutzerbetrieb:</b></p>	<p><b>Vorhandene Mängel sorgen für keine Beeinträchtigung des Nutzerbetriebs:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht gesetzkonforme Zustände und maßgebliche Beeinträchtigung der Verkehrssicherheit.</li> <li>• Die Nutzungsbereiche stehen während ihrer Nutzungszeit nicht zur Verfügung.</li> <li>• Keine Reinigungsleistungen, respektive Müllbeseitigung durch AN erbracht – z. B. überlaufender Mülleimer.</li> <li>• Keine Reinigungsleistungen der sanitären Anlagen – z. B. mit Fäkalien verschmutzt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Nutzungsbereiche stehen während ihrer Nutzungszeit nur eingeschränkt zur Verfügung.</li> <li>• Reinigung respektive Müllbeseitigung mangelhaft erbracht – überlaufende Mülleimer.</li> <li>• Reinigungsleistungen der sanitären Anlagen ausreichend – z. B. Spiegel stark verschmutzt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Nutzungsbereiche stehen während ihrer Nutzungszeit uneingeschränkt zur Verfügung.</li> <li>• Verunreinigungen in Nebenräumen.</li> <li>• Reinigung mit sichtbaren Rückständen und Müllbeseitigung nur teilweise erbracht – z. B. Müllbehälter nicht komplett entleert.</li> </ul>

## **Anlagen**

<b>Anlage 1</b>	Raumbuch
<b>Anlage 2</b>	Reinigungsplan