

**Leistungskonzept zur Gebäudereinigung
(Unterhalts-, Grund-, Glas- und Rahmenreinigung)**

Vergabe: EKP-VA-26-01104

Stand: 04.11.2025

Auftraggeber: Land Berlin - Sondervermögen Immobilien des Landes Berlin c/o BIM
Berliner Immobilienmanagement GmbH
Keibelstraße 36, 10178 Berlin

Land Berlin - BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH
Keibelstraße 36, 10178 Berlin

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Allgemeiner Teil.....	4
1.1 Vorbemerkungen.....	4
1.1.1 Der Auftraggeber	4
1.1.2 Organisation des Property Managements der BIM GmbH	5
1.1.3 Zielstellung	5
1.1.4 Bewirtschaftungsgegenstand	6
1.2 Reinigungszeiten und Erreichbarkeit.....	7
1.3 Allgemeine Anforderungen und Pflichten	9
1.4 Anforderungen an Arbeitsmittel, Geräte und Behandlungsmittel.....	10
1.5 Anforderungen an das Personal des AN	14
1.5.1 Allgemeine Personalanforderungen	14
1.5.2 Anforderungen an die Betreuung und Aufsicht.....	17
1.5.3 Anforderungen an Objektleitungen	18
1.5.4 Anforderungen an Aufsichten und Vorarbeiter Unterhaltsreinigung ...	20
1.5.5 Anforderungen an Reinigungskräfte	21
1.5.6 Einweisung und Schulung	23
1.6 Sonstige Anforderungen und Bestimmungen	23
1.7 Qualitätsanforderungen	25
1.7.1 Qualitätsmanagement.....	25
1.7.2 Beschwerdemanagement.....	27
1.7.3 Dokumentation und Berichtswesen.....	28
1.7.4 Qualitäts- und Leistungskontrollen	33
1.8 Implementierung	37
1.8.1 Rahmenbedingungen	37
1.8.2 Vorlaufplanung	39
1.8.3 Objektbegehung.....	40
1.8.4 Vorbereitung des Dokumentations- und Berichtswesens.....	41
1.9 Explementierung	41
2 Leistungsbeschreibung	43
2.1 Verzeichnis der Tätigkeiten der Unterhaltsreinigung.....	43
2.1.1 Tätigkeitsverzeichnis	43

2.1.2	Sportbodenbeläge	44
2.1.3	Schießstände	44
2.2	Grundreinigung - allgemeine Anforderungen	45
2.2.1	Alle Bereiche	46
2.2.2	Sanitärbereiche	47
2.2.3	Sportbereiche	47
2.2.4	Schießstände Fehler! Textmarke nicht definiert.	
2.3	Verzeichnis der Tätigkeiten der Glas- und Rahmenreinigung	47
2.4	Verzeichnis der Tätigkeiten der Jalousienreinigung	49
3	Hinweise zur Kalkulation	51
3.1	Grundsätze Kalkulation der ausgewiesenen Leistungspositionen	51
3.2	Kalkulationshinweise zur Unterhalts- und Grundreinigung ...	54
3.3	Kalkulationshinweise zur Glas- und Rahmenreinigung einschl. technischer Hilfsmittel	57
3.4	Bedarfs- oder Sonderreinigungen	58
4	Reinigungsarten und Reinigungsverfahren	59

1 Allgemeiner Teil

1.1 Vorbemerkungen

1.1.1 Der Auftraggeber

Die BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) wurde 2003 als 100-prozentige Tochtergesellschaft des Landes Berlin gegründet. Im Auftrag des Landes verwaltet die BIM die Dienstgebäude der Berliner Hauptverwaltung ebenso wie Finanzämter, Gerichtsgebäude, Schulen sowie die Immobilien der Berliner Polizei und Feuerwehr. Der Bestand der BIM umfasst etwa 1.600 Gebäude. Ein Großteil davon gehört dem Land Berlin und ist im "Sondervermögen Immobilien des Landes Berlin" (SILB) zusammengefasst. Dieses geht aus der Anlage zum Gesetz über die Errichtung eines Sondervermögens Immobilien des Landes Berlin (kurz: SILB ErrichtungsG) vom 4. Dezember 2002 und aus der ersten Änderung des Gesetzes über das SILB ErrichtungsG vom 7. April 2004 hervor. Ein kleinerer Teil ist am freien Markt angemietet. Insgesamt bewirtschaftet die BIM über 5 Millionen Quadratmeter Bruttogrundfläche.

Hauptaufgabe der BIM ist es, die vom Land Berlin genutzten Gebäude optimal zu bewirtschaften. Dies geschieht im Rahmen des sogenannten Mieter-Vermieter-Modells: Die Mieter der Gebäude zahlen eine Miete an die BIM. Diese übernimmt im Gegenzug die Verwaltung und Bewirtschaftung der Gebäude ebenso wie die Verantwortung für Unterhalt und Sanierung.

Das Mieter-Vermieter-Modell schafft Transparenz über die tatsächlichen Unterbringungskosten und ermöglicht so eine gezielte Steuerung der Kostenfaktoren sowohl für Mieter als auch Vermieter. So können sich die Mieter auf ihre Kernaufgaben konzentrieren, während die Verantwortlichkeit für alle gebäudebezogenen Aufgaben bei der BIM liegt.

Der AG Auftraggeber (AG) weist darauf hin, dass sich ein Teil der Immobilien im Sondervermögen Immobilien des Landes Berlin (SILB) befinden, dessen Geschäftsführung durch die BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH wahrgenommen wird und ein Teil treuhänderisch durch die BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH verwaltet wird.

Hier sind Unterschiede bei der Rechnungslegung zu berücksichtigen, welche im Rahmen der Implementierung erläutert werden.

1.1.2 Organisation des Property Managements der BIM GmbH

Im Zuge der Leistungserbringung wird der Auftragnehmer (AN) vorrangig durch den Bereich Property Management (PPM) des AG gesteuert. Property Manager sind auf Seiten der BIM die ersten Ansprechpartner für deren Kunden. Sie sorgen für eine effiziente und professionelle Bewirtschaftung der Immobilien. Dabei ist die Arbeit des Property Managements an den Bedürfnissen der Kunden ausgerichtet. Individuelle Servicevereinbarungen dienen dem Ziel, die Bewirtschaftung in Ergänzung zum Mietvertrag zu konkretisieren. Die Property Manager haben ein breites Aufgabenspektrum. Zu den Kernaufgaben zählen die Erstellung und der Abschluss der Mietverträge, die Kundenbetreuung, die Planung der Bewirtschaftungskosten sowie die Ausschreibung und Steuerung der operativen Leistungen des Facility Managements.

Im Hinblick auf das Flächenmanagement und die Bewirtschaftungskosten entwickeln die Property Manager Optimierungskonzepte und beraten die Mieter umfassend. Darüber hinaus ist der Bereich Property Management für das Störungsmanagement verantwortlich und betreut zudem kleine und nutzerspezifische Baumaßnahmen.

Alle Anfragen vor Ort im Rahmen des Leistungserstellungsprozesses hinsichtlich Reinigungszeiten, Terminabsprachen etc. müssen zentral über die Property Manager diese Einheit initiiert und ggf. genehmigt werden. Darüber hinaus können Leistungen, die als Sonderleistungen anzusehen sind und nicht durch das Leistungsverzeichnis der lfd. Unterhalts- und Grundreinigung abgebildet werden, über diese zentrale Stelle genehmigt werden.

1.1.3 Zielstellung

Der AG strebt mit der vorliegenden Ausschreibung eine Vereinheitlichung des Qualitäts- und Leistungsstandards in den betreffenden Objekten sowie eine einheitliche und gefestigte Dienstleisterbasis an. Ziel der Ausführung von Gebäudereinigungsleistungen mit der

Unterhalts-, Grund-, Glas- und Rahmenreinigung ist die Sauberhaltung und Substanzerhaltung der Objekte des AG.

In diesem Leistungskonzept sind die Bedarfe und Anforderungen zur Ausführung der Leistungen zur Gebäudereinigung zusammengefasst worden. Alle zu reinigenden Flächen und zu erbringenden Dienstleistungen sind erfasst und mit einem der Nutzung entsprechenden Reinigungsstandard, Reinigungsintervall und Qualitätsstandard hinterlegt.

1.1.4 Bewirtschaftungsgegenstand

Gegenstand der vorliegenden Ausschreibung ist die Erbringung von Gebäudereinigungsleistungen in den Objekten der SILB Sondervermögen Immobilien des Landes Berlin c/o BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH, des SODA Sondervermögen für Daseinsvorsorge- und nicht betriebsnotwendige Bestandsgrundstücke des Landes Berlin und angemieteter Immobilien im Treuhandvermögen..

Die **Unterhaltsreinigung** umfasst die Reinigung und Pflege unterschiedlicher Verkehrs- und Nutzungsflächen, deren Bodenbeläge und Ausstattung. Weiterhin sind Sonder- und Bedarfsreinigungen nach Vorgabe des AG auszuführen.

Die **Glasreinigung** umfasst die Reinigung und Pflege ein- oder mehrseitiger Glasflächen inklusive der unmittelbar angrenzenden Rahmen- und Falzflächen. Gegebenenfalls sind auch Leistungen der Jalousienreinigung im Rahmen der Glasreinigung zu erbringen. In diesen Fällen finden sich entsprechende Hinweise im Leistungsverzeichnis zum Objekt.

Die **Grundreinigung** umfasst die Grund-/Intensivreinigung und Pflege unterschiedlicher Verkehrs- und Nutzungsflächen einschließlich der sich im Raum befindlichen Ausstattung.

Die Gebäudereinigung hat nach den Grundsätzen des Gebäudereiniger-Handwerks und RAL-GZ 902 Gebäudereinigung zu erfolgen. Hierzu sind alle gesetzlichen, behördlichen und sonstigen Normen und Vorschriften, die auf die Durchführung der Reinigungsarbeiten Einfluss haben, zu beachten.

Die vertragsgegenständlichen Liegenschaften und Objekte unterscheiden sich sowohl in ihrer Nutzungsintensität als auch in Größe, Lage, Zugänglichkeit und insbesondere der Ausstattung. Neben den grundsätzlichen Anforderungen der Leistungsbeschreibung sind insbesondere auch die „Objekt- bzw. losspezifischen Besonderheiten“ zu berücksichtigen, welche den jeweiligen Objektbeschreibungen zu entnehmen sind.

Die Zuordnung und Abgrenzung der einzelnen Reinigungsgegenstände und Reinigungsflächen in den unterschiedlichen Objekten ist dabei in dieser Leistungsbeschreibung, in den Leistungsverzeichnissen sowie den jeweiligen Aufstellungen näher beschrieben.

Weitere übergreifende Verpflichtungen sind den ergänzenden Vertragsbedingungen (EVB) für die Ausführung von Reinigungsleistungen zu entnehmen.

1.2 Reinigungszeiten und Erreichbarkeit

Die Reinigungs- und Ausführungszeiten müssen, soweit nicht anders vorgegeben, so gelegt werden, dass sich keine Beeinträchtigungen des Betriebs und der Nutzungsprozesse ergeben.

Die dem AG bekannten Reinigungszeitfenster sind bei den jeweiligen Wirtschaftseinheiten im Leistungsverzeichnis unter den Objektinformationen dargestellt. Sind keine Reinigungszeitfenster im Leistungsverzeichnis benannt, erfolgt die Festlegung im Zuge der Implementierung. Dabei ist von einer Reinigung innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten auszugehen.

Eine Feinabstimmung erfolgt im Zuge der Implementierung.

Der AG behält sich jedoch vor, bei Bedarf das Zeitfenster zur Reinigung im Rahmen der zuschlagsfreien Zeit zu ändern. Ein Anspruch auf Anpassung der Vergütung aufgrund von Änderungen der Zeitfenster zur Leistungsausführung innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten besteht dabei nicht.

Darüber hinaus ist eine **Erreichbarkeit** der Objektleitung oder die Vertretung werktags in der Zeit von 06:00 Uhr bis 18:00 Uhr und während der mit dem AG abgestimmten objektbezogenen Reinigungszeiten telefonisch erreichbar sein (vgl. hierzu auch 1.5.3).

Reinigungszeiten sind grundsätzlich mit dem AG und dem Nutzer vor Ort abzustimmen und erfordern eine ausdrückliche Zustimmung des AG. Sollte der AG in den einzelnen Objekten andere Reinigungstage präferieren, so hat der AN dieses in seinen Planungen zu berücksichtigen.

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

Im Falle von **Havarien** oder anderen unvorhersehbaren groben Verschmutzungen, muss eine Reaktionsmöglichkeit von maximal 3 Stunden in der Zeit zwischen 06:00 Uhr und 18:00 Uhr und während der objektkonkreten Reinigungszeit gewährleistet sein.

Unter **Reaktionszeit** ist die Zeit zu verstehen, die vom ersten Anruf des AG beim AN, bis zum Erscheinen eines Mitarbeiters vom AN im Objekt anfällt.

Als Havarie sind plötzlich auftretende Störungen zu verstehen, die zu kritischen und / oder erheblichen Geschäftsbeeinträchtigungen führen können. Hierunter fallen z.B.:

- Unsittliches Verhalten von Personen in öffentlich zugänglichen Sanitäranlagen, die zur Sperrung des Bereiches führen würden
- Unsittliches Verhalten von Personen in sonst öffentlich zugänglichen Bereichen (z.B. Eingang)
- Wasserrohrbruch in z.B. Sanitäranlagen / Duschen / Umkleiden, die nach technischer Havarie gereinigt werden müssen
- Entfernen von verfassungswidrigen Graffiti / Verschmutzungen an Fassaden und anderen Bauteilen
- Nach Vandalismus durch z.B. unberechtigten Gebrauch eines Feuerlöschers

1.3 Allgemeine Anforderungen und Pflichten

Es gelten die Vorgaben und Regelungen, welche sich aus den Ausschreibungs- und Vergabeunterlagen ergeben. Die Reinigungen sind entsprechend den Vorgaben der Verfahrensunterlagen durchzuführen.

Der AN muss in der Lage sein, sämtliche ausgeschriebenen und erforderlichen Aufgaben abzudecken.

Die Art und der Umfang sämtlicher dem AN beauftragten Reinigungsdienstleistungen sind von AN in Eigenverantwortung zu planen und auszuführen.

Der AN hat seinen Auftrag auch im eigenen Interesse so zu erfüllen, dass sich das Gesamtbild der Immobilien positiv gegenüber den Nutzern und der Öffentlichkeit darstellt. Verschmutzungen, welche durch den täglichen Betrieb entstehen, müssen durch die Unterhaltsreinigung beseitigt werden.

Die Reinigungsarbeiten im Anschluss an kleinere Instandhaltungsmaßnahmen sind gemäß EVB im Rahmen der Unterhaltsreinigung zu erbringen und mit den Angebotspreisen abgegolten.

Wird bei einer Reinigungstätigkeit ein Alarm ausgelöst ist umgehend der Sicherheitsdienst des AG zu verständigen. Die Kosten hat der AN zu tragen. Weiterhin ist der AN verpflichtet, sämtliche Mängel und Schäden am Objekt (z.B. an Gebäudeteilen, an elektrischen Anlagen), die bei der Leistungserbringung festgestellt oder verursacht werden, unverzüglich dem AG bzw. dem für das Objekt verantwortlichen Personal zu melden. Soweit die festgestellten Schäden das Personal des AN gefährden, müssen die Mängel vor der Leistungserbringung beseitigt bzw. geeignete Sicherungsmaßnahmen getroffen werden.

Der AG stellt für die Durchführung der Reinigungsarbeiten unentgeltlich Wasser sowie Strom zur Verfügung. Der AG hat für einen sparsamen Verbrauch zu sorgen. Das Wasser ist ausschließlich in den dafür vorgesehenen Ausgussbecken zu entnehmen und das

Schmutzwasser auch dort zu entsorgen, sofern es sich nicht um besonders zu entsorgenden Flüssigkeiten handelt. Um Verstopfungen vorzubeugen, verpflichtet sich der AN entsprechende Abflusssiebe zu verwenden. Im Nachgang wird das Ausgussbecken durch den AN gereinigt.

Nachweisliche Zuwiderhandlungen des AN können zur Kürzung des Leistungsentgelts führen. Außerdem gehen daraus entstehende Folgeschäden zu Lasten des AN.

Dem AN stehen gemäß EVB - soweit möglich - Räumlichkeiten in den Objekten zur Verfügung. Der AN ist nicht berechtigt, eigene Schließungen in den vom AG zur Verfügung gestellten Räumen zu installieren. Es ist sicherzustellen, dass der AG bzw. das für das Objekt verantwortliche Personal zu jeder Zeit Zugang zu den Räumlichkeiten hat.

Nach Abstimmung der turnusmäßig vereinbarten Glasreinigung, diese ist mindestens eine Woche vor Ausführung beim Ansprechpartner des AG anzukündigen, werden Fensterbänke im Verwaltungsbereich vom Nutzer des Raumes leergeräumt. . Bei Nichteinhaltung des angekündigten Termins sind die Fensterbänke für den Nachholtermin auf Kosten des AN abzuräumen und der vorherige Zustand nach erfolgter Reinigung wiederherzustellen.

Das Betreten der Fensterbänke sowie sonstigen Einrichtungsgegenständen des AG/Mieters ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des AG erlaubt.

Bei der Reinigung von Schießbahnen sowie Waffenreinigungsräumen und Munitionslagern, soweit im Portfolio enthalten, ist – soweit die Reinigung durch den AN erfolgt – ein Befähigungsschein nach dem Sprengstoffgesetz (SprengG) erforderlich.

1.4 Anforderungen an Arbeitsmittel, Geräte und Behandlungsmittel

Der AN ist verpflichtet, Maschinen, Geräte, Behandlungsmittel für die Arbeiten zu stellen. Ausnahmen hiervon bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Gleiches gilt für alle sonstigen erforderlichen Arbeitsmittel wie z. B. persönliche Schutzausrüstung, Fahrzeuge (Arbeitsmittel). Ist die auszuführende Reinigung in besonderen Räumen erforderlich (z.B. in explosionsgefährdeten Bereichen), sind dem AN durch den AG diese Risiken und

Gefahren rechtzeitig zu benennen. Durch den AN ist vor Arbeitsaufnahme durch qualifiziertes und zum Arbeitsschutz befähigtes Personal eine Gefährdungsbeurteilung durchzuführen und die Arbeit nach den entsprechend definierten Vorgaben auszuführen.

Die vorgesehenen Maschinen, Geräte, Behandlungsmittel sind vor Leistungsbeginn gemäß der Planung durch den AN zu dokumentieren, mit dem AG abzustimmen und anschließend in ausreichender Zahl und Menge beizustellen. Dabei sind innovative, ressourcenschonende Technologien zu bevorzugen.

Maschinen, Geräte und weitere Hilfsmittel (z.B. Leiter) müssen dem Stand der Technik entsprechen und als Arbeitsmittel gemäß Betriebssicherheitsverordnung zugelassen sein. Die Prüfungen nach DGUV Vorschrift 3 sind dem AG unaufgefordert nachzuweisen. Die Instandhaltung und Prüfung der Maschinen, Geräte und Hilfsmittel obliegt dem AN und die damit verbundenen Aufwände sind mit den Leistungspreisen abgegolten. Defekte Geräte sind sofort auf Kosten des AN auszutauschen. Der AN setzt nur neuwertige und qualitativ hochwertige Reinigungsmaschinen und -geräte ein. Der AN ist für den sauberen und ordnungsgemäßen Zustand seiner Reinigungsgeräte und Reinigungsmaschinen verantwortlich

Sämtliche eingesetzte Arbeitsmittel sind auf die jeweiligen tatsächlichen Verhältnisse abzustimmen und zweckmäßig einzusetzen (z.B. sind mikroporöse Feinsteinzeugfliesen ausschließlich mit Mikrofaserbezüge zu reinigen).

Die Arbeitsmittel dürfen keine Schäden am Objekt oder den Einrichtungsgeständen verursachen oder Personen gefährden.

Sofern keine Reinigungs- und Pflegeanleitungen vorhanden sind, sind durch den AN fachkompetent geeignete Reinigungsverfahren und –mittel auszuwählen, ggf. an unauffälliger Stelle zu testen (Probereinigung) und mit dem AG abzustimmen.

Beim Einsatz von Reinigungsmaschinen ist der AN verpflichtet, entsprechende Vorrichtungen (Abstandshalter) zum Schutz von Wänden und der Innenverglasung einzusetzen. Für etwaige Beschädigungen haftet der AN. Nach Reinigungsende und bei längeren Ar-

beitsunterbrechungen sind alle Geräte, Reinigungsmaschinen, Reinigungs- und Pflegemittel in den vereinbarten Räumen abzustellen. Ein vertraglicher Anspruch auf entsprechende Abstellmöglichkeiten ist hieraus jedoch nicht abzuleiten.

Der AG benennt und übergibt dem AN im bzw. am Gebäude vorhandene, geprüfte Sicheranten, Absturzsicherungen und Auffangeinrichtungen, wenn für die Ausführung der vertragsgegenständlichen Leistungen diese Sicherungen erforderlich sind. Durch den AN sind die benannten Sicherungsmöglichkeiten, unabhängig der Prüfung durch den AG, selbst auf Eignung, sichere Anwendbarkeit gemäß den darauf anzuwendenden Gesetzen und Normativen, insbesondere der berufsgenossenschaftlichen Vorschriften, zu prüfen. Mängel an Sicherungsmöglichkeiten sind dem AG anzuzeigen und für die geplante Arbeiten nicht anzuwenden. Die Nachweisführung obliegt dem AN. Der AN haftet für Schäden durch unsachgemäße Handhabung / Behandlung / Pflege.

Verfügen Objekte über Fassadenbefahranlagen, ist deren Einsatz zwischen AN und AG abzustimmen. Die o.g. Sicherheits- und Kontrollmaßnahmen gelten auch für den Einsatz der Befahranlagen und obliegen dem AN. Die Nutzung darf nur durch eingewiesenes und für die Ausführung der Arbeiten geeignetes Personal erfolgen. Die Nachweisführung obliegt dem AN.

Es sind nur umweltfreundliche Behandlungsmittel zu verwenden, insbesondere solche, die 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. Der AN hat hierzu insbesondere die in der Verwaltungsvorschrift Beschaffung und Umwelt (VwVBU) der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung, in seiner jeweils gültigen Fassung, enthaltenen, den Auftrag betreffenden Regelungen sinngemäß zu beachten.

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 bestimmender 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 in den Sicherheitsdatenblättern der Produkthersteller bestimmten Anwendungsvorschriften sind durch den AN stringent einzuhalten.

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. Bei der Leerung der Abfallbehälter ist nur zu entsorgen, was sich im Behälter befindet. Abgelegte Aktenordner auf den Behältern etc. sind nicht zu entsorgen! Der Begriff der „Abfallbehälter“ umfasst sämtliche Gefäße, deren Zweck die Erfassung und Sammlung aller in den Objekten anfallenden Abfallfraktionen ist. Die Begrifflichkeiten Abfallbehälter, Papierkorb, Mülleimer, Mülltonne, etc. werden synonym verwendet. Eine Mülltrennung ist durch den AG sowie den Nutzer angestrebt, wird jedoch nicht in allen Objekten vollumfänglich umgesetzt. Soweit keine Mülltrennung in den Objekten erfolgt, sind auf Anforderung des AG sämtliche Abfallbehälter mit Abfallsäcken zu bestücken. Die Bestückung der Abfallbehälter mit Abfallsäcken ist dabei in den Einheitspreisen zu berücksichtigen. Ein zusätzlicher Vergütungsanspruch besteht nicht. Sofern eine Mülltrennung durch den AG in den Objekten stattfindet, hat der AN diese im Zuge der Abfallentsorgung zu berücksichtigen.

Die Entsorgung aller Abfälle, welche im Rahmen der Leistungserbringung durch den AN anfallen, sind durch den AN auf seine Kosten zu entsorgen. Das Entsorgen in die objekt-eigenen Müllbehälter ist untersagt. Grundsätzlich sind alle geltenden Gesetze und Verordnungen des Bundes und des Landes Berlin bezüglich der Abfallentsorgung einzuhalten.

Um eine Keimverschleppung bei den Reinigungsarbeiten über dem Fußboden (Obenarbeiten) auszuschließen, ist die Reinigung aller Gegenstände über dem Boden durch den Einsatz eines geeigneten Farbsystems (mind. 3-Farbsystem) mit entsprechender Trennung (farbliche Eimer, Tücher) zu unterstützen. Sauberwasser ist ausschließlich in den

dafür vorgesehenen Räumen zu entnehmen und das Schmutzwasser ist dort fachgerecht zu entsorgen.

Alle erforderlichen Verbrauchsmaterialien für die Sanitärbereiche, wie Toilettenpapier, -bürsten, Papierhandtücher, Seifencreme, Stoffhandtuchrollen werden vom AG bestimmt und gestellt. Die Kontrolle des Lagerbestandes sowie die rechtzeitige Information zur Nachbestellung an den AG obliegt dem AN.

1.5 Anforderungen an das Personal des AN

1.5.1 Allgemeine Personalanforderungen

Die vertragsgegenständlichen Leistungen der Gebäudereinigung sind durch den AN ständig mit ausreichendem und hinreichend ausgebildeten Personal qualitätsgerecht und unter Einhaltung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes auszuführen.

Durch den AN ist die kontinuierliche Erreichbarkeit der benannten Ansprechpartner (wie Aufsichtspersonals) des AN für den AG sowie eine Erreichbarkeit des Personals des AN durch den AN selbst sicherzustellen. Die Kosten dafür sind mit den Angebotspreisen abgegolten. Der AN benennt dem AG vor Auftragsbeginn eine feste Rufnummer und einen Ansprechpartner für die Kontaktaufnahme. Ständige Wechsel dieser Kontaktdaten sind vom AN zu vermeiden.

Alle in den Vergabedokumenten genannten Anforderungen an das einzusetzende Personal gelten uneingeschränkt auch für das Personal möglicher Nachunternehmer des AN.

Der AN benennt zu Vertragsbeginn dem AG eine beim AN berufene Fachkraft für Arbeitssicherheit. Die Sifa des AN informiert den AG regelmäßig (mindestens einmal jährlich) unaufgefordert über die notwendigen und umgesetzten Maßnahmen sowie über ggf. zu beachtende Neuerungen (Stand der Technik).

Der AN hat jederzeit eine ausreichende personelle Besetzung zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen zu gewährleisten. Der AN hat dafür insbesondere für eine

unverzügliche qualifizierte Vertretung von Mitarbeitern im Krankheits- und Urlaubsfall zu sorgen. Der AN erstellt dazu eine Ausfallplanung.

Die Ausfallplanung des AN ist in Urlaubs- und Krankheitsvertretung zu unterscheiden. Urlaubsvertretungen sind dem AG mindestens eine Woche vorher anzuzeigen und das Vertretungspersonal gemäß den Vorgaben des regulären Personals ist zu benennen. Krankheitsvertretungen sind dem AG sofort nach Bekanntwerden anzuzeigen.

Grundsätzlich ist ein Wechsel des Reinigungspersonals zu vermeiden. Kurzfristige Vertretungen bei Urlaub oder Krankheit des Stammpersonals bleiben hiervon unberührt. Personalwechsel sind grundsätzlich dem PPM des AG sowie dem Nutzer unverzüglich, spätestens jedoch nach 3 Tagen, durch Übergabe einer aktuellen Personaleinsatzliste anzuzeigen. Die Liste ist wie folgend beschrieben zu strukturieren: Name der Reinigungsperson, Einsatzort bzw. Revier, Arbeitsbeginn, Dauer und Arbeitsende. Der AG ist berechtigt, jederzeit zu überprüfen, ob die von dem AN in seinen Einsatzplänen gemeldeten Personen den tatsächlich eingesetzten Personen entsprechen. Nur den in den Einsatzplänen aufgeführten Personen ist der Zutritt zu den Objekten und zu den Grundstücken gestattet.

Für einzelne Liegenschaften können über die gem. § 2.2.3. der EVBs hinausgehende besondere Sicherheitsanforderungen bestehen. Das eingesetzte Personal muss sich daher grundsätzlich mit einer Zuverlässigkeitsüberprüfung und/oder einer Sicherheitsüberprüfung nach BSÜG bzw. einer BZR-Abfrage durch den AG bzw. das LKA einverstanden erklären. Sofern besondere Sicherheitsbestimmungen für einzelne Liegenschaften zur berücksichtigen sind, können diese der Beschreibung der objektspezifischen Besonderheiten sowie damit verbundenen ergänzenden Anlagen entnommen werden. Alle geforderten Nachweise (u.a. Führungszeugnisse, bestandene Sicherheitsüberprüfungen) müssen vor Leistungsbeginn vorliegen.

Für neu eingesetztes Personal gelten alle in den Vergabeunterlagen definierten Anforderungen gleichermaßen, insbesondere die Beibringung von Nachweisen.

Der AN verpflichtet sich, nur Mitarbeiter einzusetzen, die für diese Arbeiten geeignet sind, die die erforderlichen Erfahrungen haben und durch persönliche Zuverlässigkeit Gewähr dafür bieten, dass der Dienstbetrieb im Objekt nicht beeinträchtigt wird. Der AN gewährleistet, dass seine Mitarbeiter alle gesetzlich geforderten Qualifikationen durch geeignete Schulungsmaßnahmen erhalten und stellt sicher, dass seine Mitarbeiter in allen Anforderungen des AG geschult sind, um die geforderten Leistungen erfüllen zu können. Der AN muss durch dokumentierte Schulungsprogramme sicherstellen, dass alle Mitarbeiter über geeignete Fertigkeiten und Qualifikationen verfügen.

Im Zuge von Grundreinigungsarbeiten stellt der AN sicher, dass mind. 1 ausführender Mitarbeiter eine 3-jährige Berufsausbildung als Glas- und Gebäudereinigung erfolgreich abgeschlossen hat und dieser die Arbeiten sowohl fachlich als auch organisatorisch begleitet sowie durchführt.

Sollte der AG erkennen, dass ein Mitarbeiter unzureichend qualifiziert oder geschult ist, ist der AN verpflichtet, diesen Mangel auf eigene Kosten zu beheben.

Der AG behält sich das Recht vor, Mitarbeiter des Dienstleisters wegen fehlender Qualifikation von der Erbringung vertraglich vereinbarter Leistungen auszuschließen. Der Mitarbeiter darf erst wieder eingesetzt werden, wenn er nachweislich die geschuldeten Qualifikationen erworben hat.

Soweit zur Leistungserbringung besondere fachliche Zulassungen, sicherheitsrechtliche Anforderungen oder öffentlich-rechtliche Erlaubnisse erforderlich sind, sind diese vom AN bei der Personalplanung zu berücksichtigen. Der AN hat dem AG dies auf Verlangen nachzuweisen. Vorgesehene besondere, objektspezifische Sicherheitsüberprüfungen sind diesbezüglich bei der Planung zu berücksichtigen. Das Vertretungspersonal muss gleichwertig eingewiesen sein und die vorgegebenen Einweisungen sowie Schulungen absolviert haben.

Neues Personal ist intensiv einzuarbeiten. Die erforderlichen Schulungen sind vom AN durchzuführen und dem AG nachzuweisen. Weiterhin hat eine räumliche Einweisung des

zuständigen Personals hinsichtlich der Standorte der technischen Geräte und Einrichtungen zu erfolgen.

Die Reinigungskräfte und weiteren Mitarbeiter des AN sind mit einem Ausweis des AN auszustatten, der sie als Mitarbeiter des AN ausweist. Die Ausweise müssen den Namen des AN sowie den Namen des Beschäftigten enthalten und müssen jederzeit auf Verlangen des AG in Verbindung mit einem Personalausweis bzw. Reisepass vorgelegt werden können. Die Mitarbeiter haben bei Betreten des Objekts den vom AN gestellten Dienstausweis mit fest verbundenem Lichtbild sichtbar bei sich zu tragen.

Vom AN ausgegebene Ausweise sind nach Beendigung der Beschäftigung der Mitarbeiter in den Objekten des AG und bei Beendigung des Vertrages mit dem AG zurückzufordern und zu vernichten.

Der AN stellt ferner sicher, dass das im Objekt eingesetzte Personal über ein freundliches Auftreten verfügt und die erforderlichen Deutschkenntnisse zur Wahrung grundlegender Höflichkeits- und Umgangsformen hat.

Ausländische Arbeitskräfte dürfen nur mit gültigen Arbeits- und Aufenthaltspapieren beschäftigt werden. Der Nachweis muss auf Anforderung erbracht werden.

Der AN ist verpflichtet, sein Reinigungspersonal durch fachkundige Aufsichtskräfte regelmäßig einzuweisen, zu schulen und zu beaufsichtigen. Ein optimaler Kenntnis- und Informationsstand des eingesetzten Personals im Hinblick auf die auszuführenden Tätigkeiten und die Räumlichkeiten vor Ort ist sicherzustellen.

1.5.2 Anforderungen an die Betreuung und Aufsicht

Der AN verpflichtet sich, dass während der vereinbarten Hauptreinigungszeit eine verantwortliche Person des AN im Objekt als Ansprechpartner für den AG zur Verfügung steht.

Vor dem Hintergrund eines durch den AN vorzusehenden Betreuungs- und Aufsichtskonzepts dienen die nachfolgenden Funktionsbeschreibungen diesbezüglich zur Bildung eines einheitlichen Begriffsverständnisses sowie zur Beschreibung des grundsätzlichen Anforderungsprofils.

Die Funktionsbeschreibungen orientieren sich dabei an den allgemeinen Beschreibungen und Anforderungsprofilen für Objektleiter und Vorarbeiter des Bundesinnungsverbands der Gebäudereinigung (BIV). Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und stellen Mindestanforderungen dar.

1.5.3 Anforderungen an Objektleitungen

Die Art und Weise der Leistungsausführung, d.h. die Umsetzung der Vertragsleistungen, ist durch fachkundiges Personal zu planen, zu organisieren und kontinuierlich auf die Erreichung der angestrebten Ziele der Gebäudereinigungsleistungen zu kontrollieren. Bei festgestellten Abweichungen sind sofort zweckmäßige Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualitätsanforderungen einzuleiten.

Diese der Objektleitung zugeschriebene Aufgaben werden noch bzgl. der grundsätzlichen Überwachung des Reinigungspersonals ergänzt.

Der AN benennt dem AG vor Arbeitsaufnahme eine für die Reinigungsobjekte zuständige Objektleitung mit entsprechenden Kontaktdaten als Ansprechpartner. Diese muss zur Wahrnehmung ihrer Aufgabe in geeigneter Weise fachlich qualifiziert sein. Der Kontakt zum AG wird ebenso durch die Objektleitung gewährleistet. Die Objektleitung ist das Bindeglied zwischen der Organisation des AN und der Ausführung der Vertragsleistungen im Objekt.

Die Objektleitung oder die Vertretung muss werktags in der Zeit von 06:00 Uhr bis 18:00 Uhr und während der mit dem AG abgestimmten objektbezogenen Reinigungszeiten telefonisch erreichbar sein (u.a. zur Klärung von kurzfristigen Anpassungsbedarfen, Mängelanzeigen oder auch Havarien) und bei Bedarf dem Nutzer oder dem AG für ein persönliches Gespräch vor Ort zur Verfügung stehen.

Für Abwesenheitszeiten (u.a. Urlaub, Krankheit) der benannten zuständigen Objektleitung ist vor Arbeitsaufnahme eine Objektleitung als Vertretung zu benennen, welche die entsprechenden Aufgaben wahrnimmt und in gleicher Weise über entsprechende Fach- und Ortskenntnisse zum Auftrag verfügt.

Mit dem Angebot angebotene Leistungsstunden der Objektleitung sind als Mindestaufwand verpflichtend.

Die Funktion Objektleitung hat zum Ziel, auf Grundlage der Leistungsbeschreibung die fristgerechte und qualitativ einwandfreie Leistungserstellung in dem Objekt sicherzustellen. Zudem ist sie für die Schaffung eines zuverlässigen und leistungsfähigen Personalbestandes im Rahmen der Vorgaben zuständig. Sie wird im Urlaubs- oder Krankheitsfall durch die im Voraus zu benennende stellv. Objektleitung vertreten.

Die Objektleitung ist in allen Belangen der direkte Ansprechpartner des AG und sollte mindestens über die folgenden Qualifikationen verfügen:

- Abgeschlossene Berufsausbildung als Geselle oder Meister im Gebäudereiniger-Handwerk oder
- einschlägige Erfahrung in der Gebäudereinigung mit mindestens 5 Jahren Berufserfahrung, davon mindestens 3 Jahre als Objektleiter
- nachweisbarer Erfahrung in der Betreuung eines Portfolios mit mind. 20.000 qm NRF (DIN277).

Die Objektleitung muss gegenüber den Reinigungskräften fachlich und personalpolitisch weisungsberechtigt sein. Die Objektleitung sollte über o.g. Qualifikation noch über die folgenden Kompetenzen verfügen:

- Führungskompetenz
- Technische, kaufmännische und organisatorische Kompetenz,
- gute Ausdrucksformen und höfliche Umgangsformen,
- hohe persönliche Leistungs- und Einsatzbereitschaft,
- Kundenorientierung,
- hohes Verantwortungsbewusstsein,
- Kenntnisse und Erfahrungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz,

-
- Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit Gefahrstoffen nach GefStoffV und ChemG,
 - selbständiges Arbeiten und eigenständiges Handeln,
 - sicheres Auftreten und lösungsorientiertes Verhalten, insbesondere in Belastungssituationen,
 - Bereitschaft zur laufenden Fortbildung.

1.5.4 Anforderungen an Aufsichten und Vorarbeiter Unterhaltsreinigung

Darüber hinaus ist dem AG bei Einsatz mehrerer Reinigungskräfte eine, sofern seitens des AN im Rahmen seines Organisationskonzepts im Objekt vorgesehen, während der Reinigungsarbeiten ständig im Objekt anwesende, gegenüber den Reinigungskräften weisungsbefugte Person als Vorarbeiter 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. Um eine qualitativ hochwertige Betreuung der Reinigungsleistungen sicherstellen zu können, erwartet der AG jedoch ein den Anforderungen des Objektes angemessenes Verhältnis der freigestellten Aufsichts-/Vorarbeiterzeiten zu den vorgesehenen produktiven Reinigungsstunden. Mit dem Angebot angebotene Leistungsstunden des Vorarbeiters sind jeweils die freigestellten / unproduktiven Stunden und als Mindestaufwand verpflichtend.

Die Funktion Vorarbeiter hat zum Ziel, auf Grundlage der Leistungsvorgaben im Rahmen der übertragenen Aufgaben die fristgerechte und qualitativ einwandfreie Leistungserbringung im Objekt sicherzustellen. Darunter fällt auch die Beaufsichtigung des Arbeitsablaufes im Rahmen der Vorgaben sowie die Bereitschaft und Fähigkeit Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsabläufe einzubringen.

Im Urlaubs- oder Krankheitsfall wird die Funktion Vorarbeiter durch den stellv. Vorarbeiter vertreten.

Der Vorarbeiter bildet für den AG den Ansprechpartner vor Ort in allen operativen Belangen und sollte mindestens über die folgenden Qualifikationen verfügen:

- Abgeschlossene Berufsausbildung als Geselle oder
- einschlägige Erfahrung in der Gebäudereinigung mit mindestens 5 Jahren Berufserfahrung, davon mindestens 3 Jahre als Vorarbeiter,
- nachweisbarer Erfahrung in der Betreuung eines Portfolios/Objektes mit mind. 10.000 qm NRF (DIN 277).

Die Erreichbarkeit (z.B. per Handy / Mail etc.) ist innerhalb der abgestimmten Einsatzzeiten zu gewährleisten. Davon unberührt bleibt die Anforderung zur Erreichbarkeit gem. Punkt 1.2.

Der Vorarbeiter ist dem Reinigungspersonal weisungsbefugt. Den Vorarbeitern obliegt die fachliche und operative Auftragsabwicklung. Aus diesen und den oben aufgeführten Aufgaben ergeben sich folgende Allgemeine Anforderungen:

- Technische und organisatorische Kompetenz,
- gute Ausdrucksformen und höfliche Umgangsformen,
- hohe persönliche Leistungs- und Einsatzbereitschaft,
- Kundenorientierung,
- hohes Verantwortungsbewusstsein,
- selbständiges Arbeiten und eigenständiges Handeln,
- sicheres Auftreten und lösungsorientiertes Verhalten, insbesondere in Belastungssituationen.

1.5.5 Anforderungen an Reinigungskräfte

Die folgenden Anforderungen gelten für alle durch den AN in den Objekten des AG eingesetzten Reinigungskräfte der Unterhalts- und Grundreinigung.

Die Reinigungskräfte führen die Reinigungsarbeiten qualitätsgerecht durch und tragen damit zu einem stets sauberen und repräsentativen Erscheinungsbild der Immobilie bei.

sentlich bei. Bei der Ausführung der Reinigungsarbeiten sind die nutzungs- und witterungsbedingten Verschmutzungen zu beachten und die konkrete Leistungsausführung entsprechend anzupassen.

Die Reinigungskräfte müssen für die Reinigungstätigkeit geeignet und mit den Arbeitsabläufen vertraut sein. Ihnen ist der jeweilige Arbeits- und Revierplan bekannt und sie sind im Umgang mit dem technischen Equipment respektive der einzusetzenden Reinigungsschemie nachweislich geschult.

Insbesondere sind die Reinigungskräfte hinsichtlich folgender Inhalte ein- und unterwiesen:

- Struktur der Gebäude sowie der Sicherheitsanforderungen, Flucht- und Rettungspläne sowie dem Verhalten im Not- oder Brandfall,
- Reinigungsequipment, Reinigungstextilien und optimaler Arbeitsabläufe,
- Reinigungsschemie (Einsatzbereich, Dosierung, Hinweise aus den Sicherheitsdatenblättern, etc.),
- Arbeitszeitkonto respektive Anwesenheitslisten,
- Umgang mit Schließanlagen, Schlüsseln, Gerüsten, Arbeitsbühnen und Befahranlagen (Fassadenbefahranlagen), Kenntnis der vorhandenen Möglichkeiten der Gebäudesicherung (Sekuranten),
- äußeres Auftreten und Umgangsformen.

Der AN stellt sicher, dass von ihm eingesetzte Reinigungskräfte, die an einer meldepflichtigen übertragbaren Krankheit oder z. B. an ansteckender Borkenflechte (*Impetigo contagiosa*), Keuchhusten, Krätze, Masern, Mumps, Röteln, Windpocken, Gürtelrose erkrankt oder dessen verdächtig sind, nicht die Objekte des AG betreten, bis nach dem Urteil des behandelnden Arztes oder des Gesundheitsamtes eine Weiterverbreitung der Krankheit durch sie nicht mehr zu befürchten ist. Entsprechendes gilt im Falle der Verlausung. Ausscheider dürfen nur mit Zustimmung des Gesundheitsamtes und unter Beachtung der vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen die Einrichtungen betreten.

1.5.6 Einweisung und Schulung

Vor dem ersten Einsatz in den Objekten des AG sowie wiederholend ist durch den AN sicherzustellen, dass das eingesetzte Reinigungspersonal in die Arbeitsaufgaben eingewiesen und in den auszuführenden Reinigungstätigkeiten geschult ist.

Auf Anforderung des AG weist der AN die durchgeführten Ein- und Unterweisungen mittels Teilnahmeliste, den Ein- und Unterweisungsinhalten und eigenhändiger Unterschrift der Reinigungskraft nach. Die Ein- und Unterweisungen umfassen dabei insbesondere den Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie die Kenntnisse zu den vertragsgegenständlichen Objekten und Leistungsanforderungen.

Gleiches gilt für die durchzuführenden operativen Schulungen. Neben der Vermittlung von theoretischem Grundwissen sind insbesondere praktische Trainings zur Ausführung der Reinigungstätigkeiten durchzuführen. Auf eine einfache und verständliche Vermittlung der Schulungsinhalte ist dabei zu achten.

Wesentliche Informationen für die Reinigungskräfte sowie die Schulungsinhalte sind durch den AN in einem Schulungsbuch zu dokumentieren. Die Schulungen sind unter Nutzung des Schulungsbuch durchzuführen. In jedem Objekt ist das Schulungshandbuch so auszulegen, dass es vom Reinigungspersonal des AN jederzeit einsehbar ist.

Auf Anforderung des AG weist der AN die Qualifikation sowie die durchgeführten Schulungen mittels Teilnahmeliste, den jeweils durchgeführten Schulungsinhalten und eigenhändiger Unterschrift der Reinigungskraft nach.

1.6 Sonstige Anforderungen und Bestimmungen

Sonderleistungen, wie Regiearbeiten, sind nur auf gesondertem Auftrag der zuständigen Stelle des AG und in Abstimmung dem AG zur Ausführung auszuführen. Sonderleistungen sind sich sofort nach Beendigung auf Regie- bzw. Leistungsnachweisen durch den AG oder einen benannten Bevollmächtigten bestätigen zu lassen. Die bestätigten Nachweise müssen der jeweiligen Rechnung beigelegt werden. Verrechnungsgrundlage sind

die angebotenen Stundenverrechnungssätze für Regiearbeiten und die angebotenen leistungsartbezogenen Einheitspreise.

Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungs- und Innovationsmanagements sind durch den AN Vorschläge beizubringen und ggf. kostenlose Probereinigung durchzuführen mit dem Ziel, innovative Reinigungsverfahren, -mittel oder -technologien unter realen Einsatzbedingungen zu erproben und deren Wirksamkeit, Umweltverträglichkeit sowie Effizienz nachzuweisen.

Probereinigungen erfolgen nach Abstimmung mit dem AG hinsichtlich Termin, Objektbereich und Umfang, ohne zusätzliche Vergütung, da sie als Teil des im Vertrag verankerten Innovationsansatzes erfolgen. Im Anschluss ist dem AG ein kurzer Ergebnisbericht vorzulegen, der die eingesetzten Innovationen sowie deren Nutzen, Nachhaltigkeitsvorteile und eventuelle Optimierungspotenziale dokumentiert. Der AG behält sich vor, auf Grundlage der Ergebnisse über die weitere Anwendung im Regelbetrieb zu entscheiden.

Absprachen oder Vereinbarungen mit Dritten, so auch dem Nutzer der Liegenschaft, welche die Leistungserbringung betreffen, sind nicht statthaft. Sofern die Absprachen zu Art, Umfang, Intervall/Häufigkeit und Qualität der Leistungserbringung zur Veränderung der Vergütung führen, ist der AG (in der Regel die Property Manager) zwingend mit einzubeziehen.

Der AN und das von ihm eingesetzte Personal, selbes gilt auch für ggf. eingesetztes NU-Personal, geht sorgfältig mit dem Eigentum des AG um. Sind Gegenstände (z. B. Mobiliar, etc.) zur Durchführung der beschriebenen Reinigungsdienstleistungen von ihren Standorten zu verschieben oder zu entfernen, ist bei der Durchführung auf größtmögliche Sorgfalt zu achten. Nach dem Durchführen der Maßnahmen und Leistungen müssen alle Gegenstände wieder unbeschadet an ihrem Ursprungsstandort vorzufinden sein. Fensterbänke soweit verstellt sind in Abstimmung mit dem Nutzer leer zu räumen und nach der Reinigung wieder in ihren Ursprungszustand zurück zu versetzen.

Der AN, seine Objektleitung und das eingesetzte Personal müssen folgende Anforderungen in Bezug auf Energieeinsparmaßnahmen einhalten:

- Werden bei der Reinigung geöffnete Fenster vorgefunden sind diese ordnungsgemäß zu schließen.
- Alle Türen, welche durch den AN, die Objektleitung oder sein Personal geöffnet werden, müssen wieder ordnungsgemäß geschlossen und abgeschlossen werden. Es ist jedoch ausdrücklich darauf zu achten, dass Flucht- und Rettungswege ordnungsgemäß frei und nutzbar sind.
- Werden bei der Reinigung Räume betreten in denen noch Licht brennt, oder muss zur Leistungserbringung das Licht in Räumen angeschaltet werden, so muss dies beim Verlassen der Räumlichkeiten wieder ordnungsgemäß ausgeschaltet werden.
- Können die Beeinträchtigungen der Energieeinsparung nicht durch den AN oder sein Personal beseitigt werden, muss der objektverantwortliche Hausmeister verständigt werden.

Der AG oder ein bevollmächtigter Dritter ist jederzeit berechtigt, zwecks Überprüfung des Reinigungsgrades Kontrollen vorzunehmen.

1.7 Qualitätsanforderungen

1.7.1 Qualitätsmanagement

Der AN ist verpflichtet, zur Sicherung der Kundenzufriedenheit und zur eigenen Steuerung der Leistungsqualität ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) anzuwenden und dem AG unaufgefordert nachzuweisen. Bei dem eingeführten QMS kann es sich um ein zertifizierte QMS oder gleichwertiges unternehmensinternes System handeln. Die Qualitätsmanagement-Standards berücksichtigen dabei eine eindeutig geregelte Aufbauorganisation mit widerspruchsfreien, überschneidungsfreien und lückenlosen Verantwortlichkeiten und Vertretungsregelungen sowie definierten Leistungs- und Qualitätssicherungsprozessen.

Die auftragsbezogene Aufbau- und Prozessorganisation ist mit Start der Implementierung sicherzustellen und dem AG nachzuweisen. Dieses umfasst im Einzelnen u.a.:

-
- Aufbauorganisation unter Benennung der Ansprechpartner mit Funktion, Zuständigkeiten und Kontaktdaten mindestens unter Benennung der nachstehenden Funktionen/Verantwortlichen
 - Geschäftsführung
 - Bereichs- / Abteilungsleitung Gebäudereinigung
 - Objektleitung und Vorarbeiter (los- und objektgenaue Zuordnung)
 - Qualitätsmanagementbeauftragter
 - Fachkraft für Arbeitssicherheit
 - Vertretungsregelungen der benannten Ansprechpartner
 - Auftragspezifische Prozessbeschreibungen, insbesondere für Störungen, Reklamationen und Eskalationen unter differenzierter Berücksichtigung der o.g. Ansprechpartner.

Der Qualitätsmanagementbeauftragte des AN ist in der Aufbau- und Ablauforganisation aktiv einzubinden, steht für die regelmäßigen Audits des AG im Bedarfsfall zur Verfügung und führt eigenständig Audits zur Beurteilung der Einhaltung des unternehmenseigenen Qualitätsmanagementsystems in den Objekten durch. Der Qualitätsmanagementbeauftragte des AN informiert den AG regelmäßig (mindestens einmal jährlich) unaufgefordert über den Stand der Qualitätssicherung.

In Rahmen des Qualitätsmanagements des AN sind insbesondere nachstehende Maßnahmen zu gewährleisten und dem AG auf Anforderung nachzuweisen (u.a. mit Unterschrift der ein-, an- und unterwiesenen Mitarbeiter des AN):

- Regelmäßig, mind. 1x jährliche Durchführung von Fachunterweisungen hinsichtlich Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnis, Arbeits- und Revierplanung, Art und Weise der Fehlerbearbeitung, Einsatz von Reinigungsmitteln und Reinigungsgeräten, Umwelt- und Qualitätsziele, Sicherheitshinweise, Unterweisung zum Gesundheits- und Arbeitsschutz;
- Regelmäßig, mind. 1x jährliche Unterrichtung des vom AN in den Objekten des AG eingesetzten Personals zu gesetzlichen und technischen Neuerungen bzw. Änderung sowie den sich daraus ergebenden neuen bzw. angepassten Arbeitsprozessen;

-
- Regelmäßig, mind. 1x jährliche weiterführende Schulungen (Fortbildungen) für das aufsichtführende Personal sowie für das eingesetzte bzw. vorgesehenen Reinigungspersonal;
 - Unterbreitung von innovativen Lösungsansätzen zur Verbesserung der Reinigungsqualität gegenüber dem AG;
 - Erstellung und Fortführung eines Gefahrstoffkatasters mit Angaben zu Bezeichnung, Einstufung, vorgehaltene Mengen und Anwendungsbereich des Gefahrstoffes und fortlaufender Nachweis gegenüber dem AG;
 - Erstellung und Fortführung von Betriebsanweisungen, insbesondere für Arbeiten mit gefährlichen Stoffen, gefährliche Maschinen und Geräte (Arbeitsmittel) sowie bei unfallgefährdeten Tätigkeiten auf der Grundlage durchgeführter Gefährdungsbeurteilungen gem. ArbSchG und BetrSichV.

Die zuvor definierten Anforderungen sind u.a. auch in Verbindung mit den Regelungen im Punkt 1.5.6 sowie dem nachfolgenden Punkt 1.7.2 zu beachten.

1.7.2 Beschwerdemanagement

Der AN implementiert ein Beschwerdemanagementsystem zur Bearbeitung von Reinigungsmängeln. Durch den AG oder den benannten Bevollmächtigten (Nutzer, Hausmeister, Property Manager, andere FM-Dienstleister etc.) müssen jederzeit Meldungen abgesetzt werden können. Im Rahmen der Implementierung wird festgelegt, wer die Berechtigung zur Meldung von Beschwerden (Schlechtleistung/Mängeln) erhält.

Wesentliches Dokumentationselement ist das Beschwerdebuch, welches pro WE durch den AN vorzuhalten und dem AG uneingeschränkt zugänglich zu machen ist. Der AN hat das Beschwerdebuch arbeitstäglich einzusehen und dies zu dokumentieren. Durch die Objektleitung ist deren Kontrolle mind. 1 x wöchentlich gegenzuzeichnen.

Im Beschwerdebuch ausgewiesene Mängelanzeigen des AG oder eines benannten Bevollmächtigten, sind aufzunehmen und –soweit der Mangel berechtigt ist– kurzfristig abzarbeiten bzw. deren Behebung zu veranlassen. Die Ergebnisse der Mängelbeseitigung bzw. deren Veranlassung sind gleichfalls im Beschwerdebuch zu dokumentieren.

Die Prozesse des AN sind so zu gestalten, dass das verantwortliche Personal, wie Objektleiter und Vorarbeiter, über Einträge im Beschwerdebuch immer informiert sind. Der

AN hat umgehend die Beschwerde zu prüfen und bei berechtigter Anzeige für die Beseitigung des Mangels zu sorgen. Mängel, die nach Ansicht des AN nicht berechtigt sind, sind zeitnah zwischen Objektleiter und Ansprechpartner des AG zu klären. Sobald der Mangel behoben wurde, erhält der AG eine Rückmeldung und wird im Beschwerdebuch dokumentiert.

Durch den AN sind Losbezogene, WE-bezogene, zeitraumbezogene und inhaltsbezogene Auswertungen zu den Beschwerden zu erstellen.

Alternativ kann, sofern dies durch den AN bereitgestellt und durch Nutzer und AN favorisiert wird eine digitale Lösung gewählt werden.

1.7.3 Dokumentation und Berichtswesen

Zwecks Zentralisierung und Schutz der Daten, wird durch den AG je Auftrag/WE ein zentraler Ablageordner im cloudbasierten System (Teams-SharePoint) des AG eingerichtet, auf den autorisierte Benutzer mit entsprechenden Berechtigungen zugreifen können. Eine Kopie bzw. auch objektrelevante Bearbeitungsdateien, wie z.B. Objektakte, QM-Berichte usw. sind an dieser Stelle dem AG zugänglich zu machen und aktuell zu halten (regelmäßige Aktualisierung und jährliche Überprüfung im Ganzen), umgekehrt stellt der AG hier alle relevanten objektbezogenen Dokumente, wie z.B. Vertragsdaten, Raumbücher, Leistungsverzeichnisse zur Verfügung. Der Zugriff auf die o.g. digitale Ablage darf nur von berechtigten Personen erfolgen. Die Dokumente sind vor unbefugtem Zugriff Dritter zu schützen.

Die Pflichten zur Dokumentation und zum Berichtswesen sind mit den Leistungen der Gebäudereinigung und den Angebotspreisen abgegolten. Eine separate Vergütung zur Bereitstellung der Dokumente erfolgt nicht.

Mit Rechnungsstellung ist monatlich ein Abnahmeschein über die erbrachten Leistungsumfänge (auch über die Erbringung der Unterhaltsreinigungsleistungen), aufgeteilt nach Gewerk (UR / GR / SR / GL / Sonstige zusätzlich erbrachte Reinigungsarbeiten) durch den vom AG benannten Vertreter der Nutzer vor Ort unterzeichnet einzureichen.

1.7.3.1 Objektakte

Durch den AN ist für das Personal des AN und für den AG jeweils bezogen auf eine Wirtschaftseinheit eine **Objektakte** (bzw. pro Wirtschaftseinheit) in Papierform anzulegen und einsehbar vor Ort in der Wirtschaftseinheit aktuell vorzuhalten. Die Objektakte umfasst die folgenden wesentlichen Informationen:

- zum Auftrag, d.h. die Leistungsanforderungen u.a. in Form der Leistungsbeschreibung, mit Leistungsverzeichnissen (wie Raumbuch, Grundrissplänen)
- zum Leistungsumsetzungskonzept des AN, d.h. Arbeitsorganisation, tätigkeitsbezogene anweisende und nachweisende Dokumente einschl. Arbeits- und Revierplanung
- zur Kommunikation zwischen AG und Auftragnehmer (Beschwerdebuch)
- Qualitätsbericht
- Schulungshandbuch

Wesentliche nachweisende Dokumente sind u.a.:

Durch den AN und dem vom AN eingesetzten Personal beim AG sind folgende nachweisende Dokumente im Ergebnis der Arbeitsvorbereitung sowie der Leistungserbringung zu erstellen, aufzubewahren und dem AG auf Anforderung Einsicht zu gewähren:

- Arbeits- und Revierpläne
- Dienstpläne (Planung mit Beginn / Ende)
- Anwesenheitsnachweise des Personals des AN mit Benennung der Person, Datum, Uhrzeit Beginn und Ende der Tätigkeit
- Je nach Objektspezifika: Objektein- und -austritte je Mitarbeiter des AN (z. B. im Pfortenbereich hinterlegtes Buch)
- Nachweise zu den vorliegenden Gefährdungsbeurteilungen sowie zu den durchgeführten Ein-, An- und Unterweisungen des Personals
- Übernahmeprotokoll zu Schlüsseln, Codekarten, Transpondern etc.
- Protokolle zu den durch die Objektleitung durchgeführten Objektbesuchen mit Datum, Uhrzeit, Kontaktpersonen, Bemerkungen (Besuchsprotokoll)
- Regelmäßige Leistungskontrollen im Objekt mit Datum, Uhrzeit, kontrollierten Bereichen, Feststellungen einschließlich vorgeschlagener bzw. eingeleiteter Maßnahmen

-
- Vorkommnisse, die Auswirkungen auf das Kerngeschäft der Nutzer, auf den Zustand der Objekte und auf die dauerhafte Erreichung der definierten Qualität der Reinigungsleistungen haben, sind dem AG unverzüglich schriftlich mitzuteilen

Die Objektakte ist 6 Wochen vor Vertragsende dem AG, bis auf die Personalliste und Schulungsbestätigungen des Personals des AN, vollständig zu übergeben.

1.7.3.2 Leistungsumsetzungskonzept des AN

Zweck des Leistungsumsetzungskonzepts des AN ist es, den kundengerechten, verkehrssicheren und kostenoptimalen Betrieb des Objektes, soweit dieses im Verantwortungsbereich des AN liegt, sicherzustellen. Das Leistungsumsetzungskonzept beschreibt dabei die Art und Weise der durch den AN übernommenen Pflichten und Leistungen.

Wesentliche Aspekte des Leistungsumsetzungskonzeptes (als Bestandteil der Objektakte) sind:

- Übersicht der Ansprechpartner des AN (Regelleistung, Mängel/Beschwerden, Havarie etc.)
- Übersicht zu dem vom AN beim AG eingesetzten Beschäftigten zur Erbringung der ausgeschriebenen Reinigungsleistungen (Namensliste mit Lichtbildern, Qualifikation, Einsatzfeld, einschl. der Reservekräften, Eintrittsdatum, Austrittsdatum, ggfs. Status persönlicher Nachweispflichten).
- Personallisten (inkl. Name, Vorname, Funktion, Objekt, Staatsangehörigkeit,
Anmerkung: Aus datenschutzrechtlichen Gründen kann die Objektakte in einem „für jeden einsehbaren“ und einen „geschützten (nur für Berechtigte)“ Teil gesplittet werden.
- Übersicht der vorgesehenen Maschinen und Geräte einschl. der Prüfnachweise (Anwendung nach Freigabe durch den AG)
- Übersicht der durch den AN vorgesehenen technischen Höhenzugangstechniken (mit Art der Technik, vorgesehene Termine und Dauern, zusätzliche Sicherungsmaßnahmen etc.)

-
- Übersicht der vorgesehenen Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel mit Angabe von Produktbezeichnung, Hersteller, Anwendungsbeschreibung (einschl. aktueller Sicherheitsdatenblätter) und Kennzeichnung bzgl. Gefahrstoff (Einsatz nach Freigabe durch den AG)
 - Arbeitsanweisungen zur Anwendung von Behandlungsmittel und Gerät bezogen auf die im Objekt vorhandenen Oberflächen und die jeweils definierte Reinigungsart (wie Unterhalt- oder Grundreinigung)
 - Arbeits- und Revierplanung

1.7.3.3 Personaleinsatzplanung, Arbeits- und Revierpläne

Die Personaleinsatzplanung sowie die Arbeits- und Revierpläne sind vom AN zu erstellen und mit den AG-Vertretern sowie Verantwortlichen des Hauses (z.B. Hausmeister) vor Aufnahme der Leistungserbringung abzustimmen und als PDF-Datei in digitaler Form dem AG zu übergeben.

Die Personaleinsatzplanung sowie die Arbeits- und Revierpläne sind kontinuierlich den aktuellen Gegebenheiten in den Objekten (z.B. Wegfall von Räumen oder zusätzliche Reinigung von Räumen) und veränderten Arbeitsabläufen in Abstimmung mit dem AG anzupassen und die aktualisierten Pläne dem AG zur Verfügung zu stellen.

Zusätzlich zur Übergabe an den AG muss jeder Reinigungswagen mit einem zugehörigen Revierplan ausgestattet sein.

Die Personaleinsatzplanung muss mindestens ausweisen:

- eine Aufstellung und namentliche Benennung des vorgesehenen Personals [N.N. mit Funktion
(wie Objektleitung, Vorarbeitende - freigestellt, Reinigungskraft)] des vorgesehenen Personals,
- der jeweilige Einsatzort (z.B. Revier 1 des Musterobjektes),
- den Einsatzzeiten (Arbeitsbeginn /-ende pro Wochentag) sowie
- Vertretungsregelung.

Ein Revierplan muss mindestens folgende Informationen enthalten:

-
- Revierbeschreibung, d.h. Übersicht der zu reinigenden Räume mit Angabe von Raumbezeichnung oder Raum-Nr. (Räume müssen im Objekt erkannt werden)
 - Reinigungs- /Ausführungszeit [Uhrzeit von – bis]
 - Farbliche Darstellung der Reinigungstage auf einem Grundriss; in Objekten zu denen keine Grundrisse vorliegen eine übersichtliche tabellarische Darstellung der Reinigungstage

Der zugehörige revierbezogene Arbeitsplan umfasst die jeweils auf den Zeitpunkt bezogen auszuführenden Tätigkeiten, d.h. wann sind welche Reinigungsaufgaben an welchen Oberflächen wahrzunehmen.

Aus der objektbezogenen grundsätzlichen Gesamtplanung der Ausführung der Arbeiten müssen mind. folgende Informationen ersichtlich sein:

- die geplante Unterhaltsreinigung mit einem Turnus $> 12x$ pro Jahr die konkreten Ausführungstermine aller Reinigungsarbeiten je nach Leistungsart tages- und wochenscharf
- die geplante Unterhaltsreinigung mit einem Turnus $< 12x$ pro Jahr (wie z. B. Heizkörper, waagerechte Flächen über 1,8 m etc.) wochenscharf
- die geplante Grund- und Glasreinigung inklusive Nebenarbeiten und ggfs. Zusatzleistungen je nach Leistungsart wochenscharf

1.7.3.4 Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung dient der Sicherstellung von gleichbleibend, professionell und nach vereinbarten Standards erbrachten Reinigungsdienstleistungen. Basierend auf der proaktiven Selbstkontrolle in Anlehnung an die DIN EN 13549 soll maßgeblich der Dienstleister eigenständig seine Leistungen überwachen und bewerten und so die Umsetzung der vertraglich vereinbarten Leistungen protokollieren; der Auftraggeber behält sich vor im Laufe der Vertragslaufzeit ein eigenes System dafür zur Verfügung zu stellen. Ziel ist lediglich die Vereinheitlichung des Qualitätssicherungsprozesses sowie der Qualitätsberichte.

Bei Einführung eines einheitlichen digitalen Qualitätssicherungssystems durch den AG wird ein Mitarbeiter des AN an einer Schulungsmaßnahme teilnehmen müssen (Aufwand ca. 4 Stunden), um die Benutzung des Systems intern dem Personal in den Objekten, welches mit dem Durchführen und Protokollieren der Qualitätssicherungsbegehungen betraut ist, weiterzuvermitteln. Sollte der AN im Rahmen der Qualitätssicherung im Vergleich zum eigenen QS-System einen Mehraufwand feststellen, so ist dieser durch den AN detailliert und für Dritte nachvollziehbar anhand von Kennzahlen nachzuweisen. Dabei gelten Mehrbelastungen $\geq 25\%$ im Vergleich zur vorherigen Zeitbelastung als zumutbar und berechtigen keinen Nachtrag.

Das Qualitätssicherungssystem soll gemäß den Anforderungen des DIN EN 13549 erfolgen. Der Dienstleister hat ein dokumentiertes Qualitätsmesssystem einzusetzen, das stichprobenbasierte sowie objektspezifische Kontrollen ohne Zeitverzug vor Ort umfasst. Die Prüfungen sind systematisch, nachvollziehbar und nach den in der Norm definierten Bewertungsverfahren durchzuführen. Alle Ergebnisse sind in standardisierter Form digital zu erfassen und dem Auftraggeber in Form eines Qualitätsberichtes als monatliches Ergebnis der Qualitätssicherungsmaßnahmen unaufgefordert auf dem digitalen Sharepoint zur Verfügung zu stellen. Der monatliche Qualitätsbericht wird zwingende Voraussetzung zur Zahlung der Rechnung.

1.7.4 Qualitäts- und Leistungskontrollen

Die Qualitätskontrollen zur Feststellung von Abweichungen, Mängeln oder Trends zur Qualitätsverschlechterung sind vom Dienstleister sind mindestens wöchentlich eigenständig im vorbezeichneten Umfang (DIN EN 13549) durchzuführen, geeignete Korrekturmaßnahmen sind unverzüglich einzuleiten und deren Wirksamkeit nachzuweisen. Der AG behält sich vor die Eigenkontrollen zu begleiten und gemeinsam mit dem AN vor Ort die Qualität der vereinbarten Reinigungsleistung festzustellen.

Bei Reinigungsarbeiten, die sich täglich einmalig oder auch mehrfach wiederholen, ist zu prüfen, ob bei Mängeln eine Nachbesserung gefordert wird. Bei Reinigungsarbeiten, die nicht täglich auszuführen sind, kann der AG immer Nachbesserung verlangen. Sind Nachbesserungen nicht möglich bzw. nicht sinnvoll, so kann der Rechnungsbetrag gekürzt werden.

Stufen der Qualitätsmessung

1. Stufe: Eigenkontrolle des AN – arbeitstägliche Nachbesserung

Der AN ist verpflichtet, eigenständig tägliche Kontrollrundgänge zu absolvieren. Neben dem Erkennen von Handlungsbedarfen (ad hoc-Verschmutzung, sehr hohe Frequentierung der Sanitär- oder Duschbereiche, Reinigungstätigkeiten konnten zuvor nicht vollständig abgeschlossen werden etc.) ist auch zu prüfen, dass die Räume ordnungsgemäß wieder verlassen, ggf. Licht ausgeschaltet und Sicherheit wiederhergestellt wurde. Besonderheiten (Vorkommnisse, nicht ausführbare Reinigung, da Raum in Nutzung etc.) sind nachweisend (z.B. auch unter Nutzung des Beschwerdebuches oder der IT-Lösung), zu dokumentieren und im nächsten Jour fixe auszuwerten.

2. Stufe: Eigenkontrolle des AN über Stichproben

Ziel der Qualitätssicherung ist es, festzustellen, ob alle Räume aus einer nach statistischen Grundsätzen gebildeten Stichprobe den definierten Sauberkeitsanforderungen genügen. Diese Prüfungen dienen auch der Identifizierung von Bedarfen zum Nachschulen der eingesetzten Mitarbeiter sowie zum Erkennen von methodischen Fehlern. Wird eine stichprobenartige Prüfung nicht bestanden, sind vom AN umgehend Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung einzuleiten. Die Kontrollen und ggf. eingeleiteten Maßnahmen sind dem AG unaufgefordert mindestens monatlich nachzuweisen.

Die Bildung der Stichprobengröße zur Kontrolle hat nach DIN EN 13549, Ausgangsstatus: Level 2 und annehmbare Qualitätsgrenzlage AQL= 10, zu erfolgen (bei Objekten ≤ 10 Räumen sind alle Räume zu prüfen). Die Auswahl der Räume hat weitestgehend nach dem Zufallsprinzip zu erfolgen. Dabei muss jede Raumgruppe in einem Kontrollgang enthalten sein und ein bei der Kontrolle als bestanden gekennzeichnete Raum sollte in der drauffolgenden Stichprobe nicht enthalten sein. Davon unberührt bleibt die zeitnahe Nachkontrolle nicht bestandener Räume.

Die stichprobenartigen Kontrollen sind unter Nutzung einer IT-Lösung durchzuführen, auszuwerten und zu dokumentieren.

Als Kontrollinhalte gelten die je Raumgruppe definierten Leistungsinhalte (siehe hierzu auch Anlage Tätigkeitsmatrix).

3. Stufe: Stichprobe durch den AG

Der AG bzw. dessen Beauftragter kann jederzeit eigene Stichprobenkontrollen, allein oder mit dem AN zusammen, durchführen. Die Stichprobe ist jeweils bei oder nach einer erfolgten Reinigung durchzuführen (Anzeige bzw. Meldung des möglichen Zeitpunktes durch den AN).

Das schließt auch hygienisch-bakteriologische Kontrollen ein. Geschieht dies aus einem nachvollziehbaren Anlass im Zusammenhang mit der vermutlich nicht erbrachten Qualität der Leistung des AN, und wird diese Vermutung durch das Kontrollergebnis bestätigt, trägt die Kosten einschließlich eines Nachtestes der AN.

Ergeben die Eigenkontrollen bzw. die Kontrollen des AG eine nicht akzeptable Fehlerquote (siehe Normative und definierte Ausgangslage), sind zusätzliche Maßnahmen einzuleiten und die Kontrollzyklen zu erhöhen. Wird eine Stichprobe nicht bestanden, hat die nächste Stichprobe nach 14 Tagen zu erfolgen. Wird diese wiederum nicht bestanden, bleibt der Rhythmus bei 14 Tagen, bis mind. 3-mal hintereinander der Erfolg sich eingestellt hat. Erst dann darf auf einen monatlichen Rhythmus zurückgegangen werden.

1.7.5 Dokumentation

Ein Qualitätsbericht als punktueller monatlicher Ergebnis der Qualitätssicherungs-Begehungen ist zu erstellen und auf dem digitalen Share-Point dem AG zur Verfügung zu stellen. Der monatliche Qualitätsbericht (Leistungsnachweis) wird zwingende Voraussetzung zur Zahlung der Rechnung.

Das Format des Qualitätsberichtes auf Basis eines Vorschlages des AN wird in der Implementierungsphase zwischen AG und AN abgestimmt. Zwingend enthalten sind die Raumauswertungen und ggf. Fotos der Räume in denen die Abweichungen sowie vom AG nachzuarbeitende Mängel festgestellt wurden. Die Auswertung nach deren Behebung wird ebenfalls dokumentiert. Auf Nachfrage des Arbeitgebers sind die dem Monatsbericht zugrundeliegenden Einzelprüfungen inkl. aller Raumnummern und Einzelbewertungspunkte nachzureichen. Der Grundaufbau des Monatsberichts umfasst WE-Nummer/Objekt, Prüfdaten inkl. Datum und Uhrzeit, Prüfbeteiligte, Gesamtergebnis je Prüfung, ggf. Abweichungen.

Für den AG entscheidet der durch den AG benannte Beauftragte (PPM), ob die Reinigung fristgerecht erfolgte und ordnungsgemäß ausgeführt wurde. Die Beweislast für die vertragsgemäße Erfüllung bleibt bis zur Abnahme beim AN.

Der AG behält sich vor, dass beim AN eingeführte und für die Auftragsrealisierung angewandte QMS des AN durch regelmäßige Audits zu prüfen. Der AN stellt das hierzu notwendige Personal sowie die erforderlichen anweisenden und nachweisenden Dokumente auf Anforderung des AG zur Verfügung.

Werden die geforderten monatlichen Qualitätsberichte nicht fristgerecht eingereicht oder ergeben sich aus den eingereichten Unterlagen bzw. aus externen Prüfungen Qualitätsabweichungen, behält sich der Auftraggeber vor, die Prüf- und Berichtspflichten des Dienstleisters zeitlich zu verdichten. In diesem Fall kann der Auftraggeber die Durchführung von Eigenkontrollen in verkürzten Intervallen sowie die Erstellung zusätzlicher Qualitätsberichte verlangen. Die Häufigkeit der Kontrollen und Berichte wird dabei angemessen erhöht, bis die ordnungsgemäße und fristgerechte Leistungserbringung sowie die Einhaltung der Qualitätsanforderungen wieder durchgehend gewährleistet ist.

Im Rahmen eines Jahresberichts ist die Entwicklung der Qualität als übersichtliche Zusammenfassung der Monatsberichte mit eindeutiger Darstellung des Verlaufs (z.B. mittels Diagrammen) des durchschnittlichen Erfüllungsgrades darzustellen. Auch soll eine Auswertung der Qualitätsabweichungen und auch einzelner Mängel gesammelt aufgelistet werden. Ebenfalls darzustellen sind Maßnahmen, wo nachhaltige Veränderungen stattgefunden haben und Nachschulungsmaßnahmen (durch die Reinigungskräfte mit Datum und Unterschrift bestätigt) erfolgt sind. So sollen wiederkehrende Mängel verhindert werden.

Die jährliche Qualitätsübersicht ist ebenfalls unaufgefordert zum Ende eines Vertragsjahres auf dem Sharepoint einzustellen.

1.8 Implementierung

1.8.1 Rahmenbedingungen

Vor der Realisierungsphase, d.h. Phase der Vertragslaufzeit, ist zur Herstellung der vollen Leistungsfähigkeit des AN eine Implementierungsphase vorzuschalten.

Neben den Aktivitäten des AN zur Herstellung seiner Leistungsfähigkeit bzgl. der vertragsgegenständlichen zu übernehmende Objekte des AG (wie Personalmanagement, Ressourcenplanung etc.) ist die Implementierungsphase durch eine intensive Kommunikation und Abstimmung zwischen AG und AN geprägt. Hierzu werden ca. 2 Monate vor Leistungsbeginn 14-tägige Jours fixes von jeweils 1 Stunde stattfinden. Vom AN wird dabei die Teilnahme des Objektleiters und ggf. eines Projektleiters des AN erwartet. Hat der AN mehrere Wirtschaftseinheiten zu implementieren, die sich aufgrund seiner Organisationsstruktur auf mehr als zwei Objektleiter / Bereichsleiter/ Niederlassungsleiter etc. erstreckt, so hat der AN für die Implementierungsphase einen zentralen Ansprechpartner, als Projektleiter, zu benennen. Der AN hat diese Ressourcen entsprechend einzuplanen. Die Zeitplanung für die Implementierung ist mit dem AG abzustimmen. Alle Abstimmung während der Implementierungsphase sind durch den AN zu protokollieren.

Seitens des AG sind die Property Manager (PPM) der BIM, die Nutzer und ggf. weitere von AG Beauftragte einzubeziehen.

Beginnend mit der Implementierung hat der AN eine vollständige Bestandsaufnahme aller infrastrukturellen Flächen sowie Serviceelemente (bspw. Inventar) durchzuführen und zu dokumentieren, an denen bzw. für die Leistungen erbracht werden sollen. Vgl. hierzu auch Pkt. 1.8.3.

Diese Bestandsaufnahmedokumentation ist je Objekt und Wirtschaftseinheit anzufertigen. Diese Dokumentation ist die Grundlage für den Aufbau des Dokumentations- und Berichtswesens vgl. Pkt. 1.7.3.

Die Bestandsaufnahmedokumentation sollte möglichst unter Nutzung vorhandener Raum-/Flächenbücher erfolgen und muss mind. enthalten:

- Datum der Aufnahme/Abnahme

-
- ggf. Vervollständigung von Objekt/Rauminformationen (wie z. B. Etagen und Raumbezeichnung, Flächenangaben)
 - Erfassung von für die Reinigungsplanung notwendige ergänzende Informationen
 - Dokumentation der Übernahme einschl. der Feststellungen (z. B. Beschädigungen) und Fotodokumentation

Feststellungen bzgl. eines nicht angemessenen Sauberkeitszustandes, die von einer Schlechtleistung des Vordienstleister herrühren können, sind gesondert auszuweisen und dem AG zeitnah zu übergeben. Ziel ist es, diese ggf. vom Vordienstleister geschuldeten Leistungen noch einzufordern.

Feststellungen bzgl. baulicher Mängel sind gleichfalls gesondert auszuweisen und dem AG zu übergeben.

Sofern der AN den Reinigungszustand als in Ordnung betrachtet und keine weitere Dokumentation erforderlich ist, hat der AN dies in Form eine Konformitätserklärung zu bestätigen.

Einwände des AN gegen den Reinigungszustand des jeweiligen zu übernehmenden Objektes sind spätestens 21 Kalendertage vor Leistungsbeginn beim AG schriftlich unter detaillierter Aufstellung der getroffenen Feststellungen (siehe zuvor, mind. Angaben zu Raum und getroffene Feststellung) anzuzeigen. Durch den AG werden zusammen mit dem AN die angezeigten Feststellungen geprüft und bei nachweislich schlechter Reinigungsausgangssituation werden durch den AG Maßnahmen eingeleitet, die einen annehmbaren Zustand herstellen. Nach Ablauf der 3 Wochen gelten die Reinigungsflächen, so nicht anders mit dem AG abgestimmt, als hinreichend sauber und reinigungsfähig und Qualitätsmängel bzgl. der Sauberkeit und des Erscheinungsbildes muss der AN sich zuschreiben lassen.

Weitere inhaltliche Aspekte sowie Übergabemodalitäten werden während der Implementierung präzisiert. Die Dokumentationsform ist mit dem AG abzustimmen.

Die Bestandsaufnahmedokumentation ist dem AG im Ergebnis der Implementierung digital (das Raum-/Flächenbuch editierbar) zu übergeben.

Der AN hat innerhalb von 6 Wochen nach Vertragsbeginn die Mengenangaben anhand Leistungsverzeichnis und Raumbuch örtlich zu prüfen. Sollten sich hieraus umfängliche Abweichungen (+/- 10% der zu reinigenden Flächen) ergeben, können diese in Abstimmung mit dem AG nachgebessert werden. Nach Ablauf der 6 Wochen wird das Massen- und Mengengerüst verbindlich.

Für Objekte ohne vorhandenes Raumbuch, hat der AN innerhalb von 6 Wochen nach Vertragsbeginn ein Aufmaß zu erstellen und dem AG zur Verfügung zu stellen. Die Regelungen des § 3.1 EVB bleiben hiervon unberührt.

Für die Implementierung hat der AN ein sogenanntes Start-up-Team einzusetzen und dem AG zu benennen. Dieses Team stellt die notwendigen Schritte zur Abstimmung und Durchführung der Objektübernahme sicher und organisiert die termingerechte Übernahme der notwendigen Unterlagen vom AG.

Nachfolgend werden die wesentlichen Phasen der Implementierung erläutert.

1.8.2 Vorlaufplanung

Nach Zuschlagserteilung erfolgt eine sofortige Vorlaufplanung.

Diese beinhaltet vor allem die zügige Ressourcenplanung des AN, eventuell notwendiger Rekrutierung, Vorbereitung von Schulungsmaßnahmen, der Sicherstellung der Verfügbarkeit von Reinigungsgeräten einschl. Putzmittelwagen, einzusetzende Maschinen, Behandlungsmittel etc.

Auf die umgehende Beantragung entsprechend geforderten Sicherheitsüberprüfungen (u.a. Zuverlässigkeitsüberprüfungen, erweiterte Sicherheitsüberprüfungen) des eingesetzten Personals einschließlich des Betreuungs- und Aufsichtspersonals nach Auftragserteilung wird ausdrücklich hingewiesen.

Ebenso sind die organisatorischen Punkte, wie z.B. Gebäudezutrittsberechtigungen, Verschwiegenheitserklärung, Sicherheitsüberprüfungen durch den AN zu klären.

Hinweise: Alle organisatorischen Punkte gelten für das für das geplante Stammpersonal sowie für sämtliche Vertretungskräfte.

Der AN erstellt die notwendigen, in dieser Leistungsbeschreibung und den EVB's näher bestimmten Übersichten und stimmt diese mit dem AG bzw. dessen Beauftragten. Je nach Regelung sind diese Dokumente dem AG zu übergeben/zur Verfügung zu stellen.

Der AN stimmt grundsätzliche Terminierungen, wie z. B. für die Glas- und Rahmenreinigung etc. mit dem AG bzw. mit dem jeweiligen Nutzer ab und berücksichtigt diese umfassend in seiner Arbeitsplanung. Er hat dabei weitestgehend einen störungsfreien Dienstbetrieb zu beachten.

Der AN hat die zuvor bestimmten Übersichten und seine Leistungsumsetzungsplanung erstmalig bis spätestens 4 Wochen vor Beginn der Reinigungsleistungen dem AG unaufgefordert vorzulegen, soweit es nicht anderweitig bestimmt ist.

1.8.3 Objektbegehung

Der AN hat spätestens 6 Wochen vor Beginn der Ausführung der Reinigungsarbeiten die Objekte in Abstimmung mit dem AG zu begehen. Diese dient dazu, alle relevanten organisatorischen Belange in der Feinabstimmung abzuklären, wie notwendige Reinigungsmittel und -materialien, Geräte, Maschinen, Personalbelange, anzuwendenden Methoden usw.

Über die Erlangung der nötigen Ortskenntnisse, vgl. hierzu Pkt. 1.8.1, ist dabei auch unbedingt der aktuelle Reinigungszustand des jeweiligen Objektes spätestens 10 Arbeitstage vor Vertragsende mit dem vorherigen Dienstleister und dem AG festzustellen und zu dokumentieren und mittels Protokoll und ggf. Fotodokumentation dem AG anzuzeigen (Anforderungen gemäß Pkt. 1.8.1.).

Dem AN obliegt dabei die Sicherstellung, dass eine hinreichende Einweisung in das Objekt sowie potenzieller objektspezifischer Besonderheiten (z. B. Brandschutz- / Hausordnung, Einweisung in Fassadenbefahranlagen etc.) durch den AG oder von ihm benannten Dritten erfolgt.

1.8.4 Vorbereitung des Dokumentations- und Berichtswesens

Die in dieser Leistungsbeschreibung sowie den EVB's bestimmten Anforderungen bzgl. des Dokumentations- und Berichtswesens sind frühzeitig durch den AN zu erfassen, deren Wahrnehmung vorzubereiten (z. B. durch Vorlage von Entwürfen zur Abstimmung mit dem AG zu den Formaten und Feinabstimmung zu den Inhalten) sowie jeweils termingerecht dem AG zu übergeben. Hierzu gehört gleichfalls die Implementierung bzw. Einrichtung einer webbasierten Kommunikationslösung (vgl. hierzu Pkt. 1.7.2).

Schulungsunterlagen sowie die Bestätigung der Schulungsmaßnahmen mit Datum und von den beschulten unterzeichnet sowie Personallisten müssen vollständig in der Implementierung vorliegen und müssen im weiteren Verlauf des Reinigungsauftrages regelmäßig mindestens jährlich unaufgefordert aktualisiert und auf dem Sharepoint abgelegt werden.

1.9 Explementierung

Der AN verpflichtet sich zur umfassenden Unterstützung des AG hinsichtlich der Übergabe aller vorhandenen Bestandsunterlagen sowie zur Bereitstellung von objektbezogenen Informationen. Der AN hat auf Anforderung des AG den Nachfolge-Dienstleister vor Ort kostenneutral einzuweisen.

Bei Vertragsbeendigung erlöschen sämtliche vom AG erteilten Vollmachten automatisch, Vollmachtsurkunden muss der AN dem AG zurückgeben.

Der AN hat den AG über sämtliche für die Bewirtschaftung des Objekts relevanten Vorcommnisse, die nicht von den Dokumentationen bzw. Berichten erfasst sind, ohne besondere Nachfrage zu informieren.

Soweit der AG dem AN Softwarelizenzen übertragen bzw. eingeräumt hat, hat der AN diese auf den AG zurück zu übertragen und dem AG dies auf Anforderung schriftlich zu bestätigen.

Im Weiteren sind rückabzuwickeln (nicht abschließend, noch ohne Beachtung von Objektbesonderheiten):

- Übergabe der Schlüssel und Zugangskarten
- Rückgabe von Vollmachten und Lizenzen
- Rückgabe von Räumen und Lagerbeständen (u.a. Verbrauchsmaterial)
- Rückgabe von Geräten und Hilfsmitteln
- Vollständiges entfernen aller Arbeitsmittel des AN - spätestens am letzten Arbeitstag

Noch nicht erstellte Leistungsnachweise oder vorgenommenen Aktualisierungen der geschuldeten Dokumentation (wie Übersichten zum Einsatz Behandlungsmitteln, Einsatz von Geräten, Raumbuchdaten etc.) sind durch den AN fertigzustellen und dem AG zu übergeben.

Die Rückgabe hat der AN zu dokumentieren und ein Protokoll dem AG zu übergeben.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verzeichnis der Tätigkeiten der Unterhaltsreinigung

Die nachfolgenden Leistungen beschreiben die durch den AN im Rahmen der Leistungserbringung grundsätzlich zu leistenden Tätigkeiten und Häufigkeiten. Die Leistungserbringung hat dabei so zu erfolgen, dass die gemäß Ziffer 1.1.3 dargestellte Zielsetzung grundsätzlich erreicht wird.

Die Leistungen sind in diesem Sinne auch in Anlehnung an die grundsätzlichen Ziel- der Unterhaltsreinigung so auszuführen, dass die Reinigungsgegenstände frei sind von lose aufliegenden und haftenden Verschmutzungen (u.a. auch Reinigungsmittelrückständen [Schlieren/Wischspuren]), organischen Verschmutzungen [bspw. Fette], mineralischen Verschmutzungen [bspw. Verkalkungen]) sowie Verfleckungen und entsprechende Ver- und Entsorgungsleistungen erbracht wurden.

Vor dem Hintergrund des dargestellten Reinigungsziels wird vom AN dabei erwartet, dass Grobschmutz, „Staubmäuse“ und sichtbare Verfleckungen in einem zumutbaren Umfang ohne gesonderte Vergütung auch außerhalb der nachfolgend festgelegten Reinigungsintervalle der Unterhaltsreinigung beseitigt werden.

2.1.1 Tätigkeitsverzeichnis

Die grundlegenden Tätigkeiten innerhalb der DIN 277 Raumgruppen werden in der Anlage Baukasten, unter dem Reiter IV_Tätigkeitsverzeichnis dargestellt. Hierbei handelt es sich um Mindestintervalle um die grundsätzliche Zielsetzung sowie einen Hygienestandard zu erreichen.

Objektspezifische Besonderheiten, die von den Mindestanforderungen abweichen, werden ebenfalls in der Tätigkeitsmatrix dargestellt.

Bei der Ausführung der aufgeführten Tätigkeiten obliegt es grundsätzlich dem AN geeignete Verfahren und Techniken anzuwenden, um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen. Es gilt jedoch der Grundsatz, dass Verfahren und Techniken immer der entsprechenden Verschmutzungsart sowie Oberfläche anzupassen sind.

Um ein einheitliches Verständnis von Sauberkeit zu haben gilt nachfolgende Sauberkeitsdefinition:

Ein vertragsgemäßes Reinigungsziel wird erreicht, wenn der einzelne Reinigungsgegenstand / Raumausstattungsmerkmal bzw. die Reinigungsfläche „sauber“ ist, d. h. frei ist von

lose aufliegenden Verschmutzungen,	z. B. Abfall, Papier, Pflanzenblätter, Sand, Kies, Staub, Krümel, Haare, Spinnweben
haftenden Verschmutzungen,	z. B. Getränkeflecke, Griffspuren/Fingerabdrücke, Reinigungsmittelrückstände
und Verfleckungen	z. B. optische Veränderungen auf dem Bodenbelag, sofern diese nicht auf eine irreversible Veränderung des Belagmaterials zurückzuführen ist (z.B. Vergrauungen auf Feinsteinzeug, Rostflecken, Absatzstriche, Teppichflecken, Kaugummi – diese Verschmutzungen sind zu entfernen)
sowie entsprechende Ver- und Entsorgungsleistungen erfolgt sind.	z.B. entleerter Abfallbehälter, befülltes Spendersystem

2.1.2 Sportbodenbeläge

Für die Reinigung und Pflege von Sportbodenbeläge sind ergänzend zum Tätigkeitsverzeichnis auch die Anforderungen gemäß DIN 18032 Teil 2 zu beachten. Pflegeanleitungen müssen durch den AN beschafft und bei der Reinigung und Pflege berücksichtigt werden

2.1.3 Schießstände

Bei der Reinigung von Schießständen, soweit im Portfolio enthalten und vom AN zu reinigen, darf ausschließlich geschultes und befähigtes Reinigungspersonal für die gewerbsmäßige Reinigung von Raumschießanlagen eingesetzt werden.

Es ist die gesonderte Leistungsbeschreibung zu beachten.

2.2 Grundreinigung - allgemeine Anforderungen

Jeweils zum Jahresbeginn (Januar) soll durch den AN eine grobe Terminplanung für die im Jahr anfallenden bzw. vorgesehenen Grundreinigungen erstellt werden inkl. Benennung des zum Einsatz kommenden Personals und Qualifikation (z.B. Grundreinigung Klassenräume – vorgesehenes Personal:

1 Meister/Vorarbeiter – Name, Qualifikation mit Nachweis,
und 6 Reinigungskräfte unqualifiziert mit mindestens 2-jähriger Erfahrung im Bereich Grundreinigungen).

Die folgenden Inhalte zur Durchführung von Grundreinigung gelten unabhängig von Raumnutzungsarten für alle für die Grundreinigung vorgesehenen Flächen, welche in dem ausschreibungsgegenständlichen Leistungsverzeichnis aufgeführt sind.

Die Tätigkeiten, welche im Folgenden formuliert sind, sind jeweils auf die entsprechenden Oberflächenbeschaffenheiten der Bodenbeläge und Einrichtungsgegenstände sowie den Verschmutzungsarten und -intensitäten abzustimmen.

Die Grundreinigung umfasst die Beseitigung von haftenden Verschmutzungen und/oder abgenutzten Pflegefilmen oder anderen Rückständen, die das Aussehen der Oberfläche sowie die Verkehrssicherheit beeinträchtigen. **Die Grundreinigung erstrecken sich dabei sowohl auf die Bodenbeläge als auch auf die Reinigung der Einrichtungsgegenstände (Inventar).**

Nach erfolgter Grundreinigung sollen dabei alle Oberflächen frei von haftenden Verschmutzungen bzw. abgenutzten Pflegefilmen oder anderen Rückständen sein, weiterhin sollen Oberflächen schlieren- und fleckenfrei sein, soweit dies nach dem Stand der Technik möglich ist.

Die Leistungen zur Grundreinigung umfassen dabei ausdrücklich auch das Ein- und Ausräumen von beweglichem Mobiliar (bspw. Stühle, Tische, Rollcontainer, Stehlampen, Gestelle, Garderobenständer, etc.). Die Deinstallation der IT-Hardware sowie das Ein- und Ausräumen von sperrigem Mobiliar (u.a. Aktenschränke, Schränke) ist davon ausgenommen.

Grundreinigungen sind durch fachlich ausgebildetes Personal des AN zu koordinieren und zu begleiten. Dazu muss mindestens 1 Mitarbeiter, des für die Grundreinigung eingesetzten Personals über eine abgeschlossene Ausbildung im Gebäudereiniger-Handwerk (u.a. Meister, Geselle) verfügen. Ein Nachweis zum Personaleinsatz sowie der Qualifikation ist dem AG unaufgefordert vor Leistungsausführung bereitzustellen. Auf die grundsätzlichen Personalanforderungen, vgl. hierzu 1.5 wird ausdrücklich verwiesen.

Liegen keine Pflegeanleitungen für die Materialien vor, müssen durch den AN diese beschafft und bei der Reinigung und Pflege berücksichtigt werden.

2.2.1 Alle Bereiche

Die folgenden Inhalte zur Durchführung der Grundreinigung gelten für alle ausgewiesenen zu reinigenden Boden- und Ausstattungsflächen:

- Pflegeschichten sowie Schmutzaufbauten sind vollständig zu entfernen (z.B. Nassscheuern / Trockenschleifen), anschließend sind die Böden mit einer z.B. Acrylbeschichtung (oder gleichwertige strapazierfähige Versiegelungen/Beschichtungen), nach Vorgabe des Herstellers, jedoch mindestens 2-mal, zu versehen.
- Holzböden sind nach der Reinigung mit geeigneten Mitteln zu pflegen und zu polieren. Das Reinigungs- und Pflegeverfahren richtet sich je nach vorhandener Oberflächenpflege zum Zeitpunkt des Leistungsbeginns.
- textile Beläge sind je nach Beschaffenheit durch Sprühextraktion, Detachur, Shampooierung, Garnpadverfahren von jeglichen haftenden Verschmutzungen zu befreien
- Gumminoppenböden sind von haftenden Schmutzaufbauten, im Rahmen einer maschinellen Intensivreinigung, zu befreien. Anschließend wird der Boden mit einer Wischpflege oder gleichwertigen Weichbeschichtung gepflegt
- Hartbodenbeläge (z.B. Kunst- Naturstein) sind von haftenden Schmutzaufbauten, im Rahmen einer maschinellen Intensivreinigung, zu befreien. Sofern der Steinboden es erfordert und auch nur dann (z.B. Cottobeläge), ist im Nachgang eine entsprechende Pflege aufzubringen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Imprägnierungen nur auf Anweisung des AG aufgetragen werden dürfen.
- Heizkörper- und Heizkörperverkleidungen: Entfernen von haftenden und nicht haftenden Verschmutzungen.

2.2.2 Sanitärbereiche

Die folgenden Inhalte zur Durchführung der Grundreinigung gelten insbesondere für Sanitärbereiche und Anlagen:

- Schmutzaufbauten sind vollständig zu entfernen (z.B. Nassscheuern)
- alle Fliesenbereiche (Wände bis Deckenhöhe), Trennwände, WC- Türen, Keramik, Ausstattungseinrichtungen, Armaturen sind vollflächig zu entkalken und desinfizierend nass zu reinigen.

2.2.3 Sportbereiche

Die Pflegeanleitungen müssen durch den AN beschafft und bei der Reinigung und Pflege berücksichtigt werden. Für alle Pflege- und Reinigungsmittel, Beschichtungen und Versiegelungen gilt, dass die Anforderungen der DIN 18 032, Teil 2, Absatz 4.3.3 (Oberbelag) eingehalten werden müssen.

- Entfernen von haftenden und nicht haftenden Verschmutzungen an Gymnastikbänken, Sportgeräten und Turnmatten.
- Vorziehen der Kletterwände und Entfernen von haftenden und nicht haftenden Verschmutzungen an den Kletterwänden.
- Entfernen von haftenden und nicht haftenden Verschmutzungen auf Sockel und Stoßleisten
- Matten sind ganzflächig desinfizierend zu reinigen.
- Absaugen von Prellschutzwänden
- Entstauben von Fenstersimsen bis 4 m Höhe

2.3 Verzeichnis der Tätigkeiten der Glas- und Rahmenreinigung

Die folgenden Inhalte zur Durchführung von Glasreinigungsarbeiten gelten unabhängig von Raumnutzungsarten für alle Glasflächen, welche in dem ausschreibungsgegenständlichen Leistungsverzeichnis aufgeführt sind. Die Tätigkeiten, welche im Folgenden formuliert sind, sind jeweils in dem Intervall der Glasflächenreinigung gemäß Leistungsverzeichnis zu erbringen.

- Die Glasreinigung umfasst die Beseitigung von Verschmutzungen auf Verglasungen in ein-, zwei- oder mehrseitiger Ausführung.

-
- Die Reinigung umfasst die Glas- und Rahmenflächen.

Zur Glas- und Rahmenreinigung gehören u.a.:

- Fensterreinigung (mit Rahmen, Falz, Wetterschenkel, Fensterbänken (innen und außen)),
- Reinigung von Glastüren,
- Reinigung von Glastrennwänden,
- Reinigung von Glasbausteinen,
- Reinigung von Glasdächern und Staubdecken,
- Reinigung von Leuchtschriften,
- Reinigung von sonstigen Verglasungen

Reinigung der Rahmen:

Als Rahmen werden sowohl alle beweglichen als auch alle festen Teile (u.a. Zargen, Einbaurahmen) verstanden: In der Regel wird der Rahmen zuerst gereinigt, da je nach der zu beseitigenden Verschmutzungsart und des Verschmutzungsgrads verschiedene Reinigungsmittel bzw. -hilfsmittel zum Einsatz kommen. Reinigungshilfsmittel sind z.B. Pad, Schwamm, Reinigungstextilien, Fensterleder etc.

Die Rahmenreinigung umfasst eine Nassreinigung. Je nach Verschmutzungsart erfolgt sie durch den Einsatz geeigneter, auf die Oberfläche abgestimmter abrasiv wirkender Hilfs- sowie Reinigungsmittel (Allzweckreiniger, Alkoholreiniger, Spezialreiniger etc.). Die Reinigungsflotte ist häufig zu wechseln.

Nach der Nassreinigung erfolgt ein Abspülen der abgelösten Verschmutzungen. In der Regel wird abschließend streifenfrei nachgetrocknet. Gegebenenfalls kann der Rahmen mit einem geeigneten Pflegemittel eingepflegt werden. Nach der Rahmenreinigung erfolgt die Reinigung der Glasflächen.

Reinigung der Glasflächen:

Die Glasflächen werden mit Wasser und einem geeigneten Reinigungsmittel unter häufigem Wechsel der Reinigungsflotte eingewaschen. Haftende Verschmutzungen werden gegebenenfalls mit der Klinge bearbeitet. Je nach Beschaffenheit der zu reinigenden Fläche werden die Glasscheiben mit dem Wischer abgezogen oder mit dem Leder nachgetrocknet. Dabei sind die Ecken und Kanten besonders zu beachten. Nach der Reinigung sollen die Glasflächen sauber, wolkenfrei, frei von Schmutz und Streifen sowie von

überflüssiger Feuchtigkeit sein. Verunreinigungen, wie z. B. Klebstoff- oder Farbreste sind entfernt.

Das abgelaufene Schmutzwasser auf Rahmen, Fensterbänken und Bodenbelägen ist zu entfernen.

Die Reinigung der Fensterbänke beinhaltet auch die Reinigung des Zwischenraumes bei Kastenfenstern.

Ergänzende Angaben siehe Pkt. 3.3

2.4 Verzeichnis der Tätigkeiten der Jalousienreinigung

Die Reinigung von Jalousien oder ähnlichen Einrichtungen hat grundsätzlich gemäß den im Leistungsverzeichnis dargestellten Intervallen zu erfolgen. Folgende Tätigkeiten sind im Rahmen der Jalousienreinigung zu erbringen:

- Zunächst sind die Oberflächen mit einem speziellen fett- und schmutzlösenden Reinigungsmittel einzuwaschen.
- Danach erfolgt ein Abspülen mittels klaren Wassers, damit der Schmutz von den Leiterbändern, Kordeln und Lamellen entfernt wird. Die Führungsschienen sind je nach Materialbeschaffenheit fachgerecht mitzureinigen.

Wichtige Hinweise für die Reinigung:

Für die Durchführung der Sicht- und Sonnenschutzanlagenreinigung gilt, dass angrenzende Flächen oder Gegenstände als Folge der Sicht- und Sonnenschutzanlagenreinigung nicht verschmutzt werden dürfen bzw. deren Reinigungszustand nicht verschlechtert werden darf. Im Falle von Verschmutzungen angrenzender Flächen oder Gegenstände muss der AN für eine sofortige und vollständige Reinigung dieser Flächen / Gegenstände sorgen. Diese Nachreinigungsarbeiten werden nicht gesondert vergütet.

Für Teile aus teflonbeschichtetem, anodisch oder oxidiertem Aluminium dürfen keine alkalischen Reinigungsmittel, keine Mittel mit oxydlösender Wirkung sowie kein anorganisches Säuern verwendet werden. Das Reinigungsmittel muss einen pH-Wert von 5,2 bis 8,2 haben und darf keine Fluorid-, Chlorid- und Sulfationen enthalten.

Die Anbauteile wie Streben, Führungsschienen, Rohre, Haltekonstruktionen, Abdeckhauben, Befestigungskonsolen, Führungswagen, Fallrohre, Umlenkrohre, Markisen-/Jalousienkästen, etc. sind je nach Materialbeschaffenheit fachgerecht mitzureinigen.

Jalousien werden i. d. R. elektrisch betrieben. Dabei sind die Regelungen der Reinigung von elektrischen Anlagen zu beachten (Arbeitsschutz).

Die Sicht- und Sonnenschutzreinigung soll ohne Beschädigung/Veränderung des Sicht- und Sonnenschutzes sowie der Fassade erfolgen, insbesondere wichtig ist die Entfernung von:

- Festhaftenden Verschmutzungen aller Art
- Lose aufliegender Verschmutzung aller Art
- Sonstiger Verschmutzung und Staub

Die Reinigung darf keine Schlieren hinterlassen oder Farbveränderungen bewirken.

Der AN ist dazu verpflichtet, im Rahmen der Jalousiereinigung folgende Maßnahmen durchzuführen und einzuhalten:

- Schutz und Sicherung der Bepflanzungen und Verkehrsflächen
- Verschleiß der Fenster, Türen, etc. vor Beginn der Reinigungsmaßnahmen
- Einsatz umweltverträglicher Reinigungsmittel, die an Fassaden keine chemischen oder physikalischen Veränderungen bewirken

3 Hinweise zur Kalkulation

3.1 Grundsätze Kalkulation der ausgewiesenen Leistungspositionen

Folgende Grundsätze sind bei der Angebotsabgabe durch den Bieter zu berücksichtigen:

- Die Beachtung der wirtschaftlichen Leistungserbringung und Nutzung von Optimierungspotentialen.
- Die Möglichkeit der Turnusanpassung durch den AG ist bei der Kalkulation der Preise zu beachten.

Die vom Auftragnehmer angebotenen Leistungspositionen (LP) für Unterhalts-, Glas- und sonstige Reinigungsleistungen gemäß Leistungsverzeichnis basieren auf den festgelegten Raumgruppen, zugeordneten Flächenparametern und den vereinbarten Reinigungsintervallen. Der AG behält sich Änderungen der Reinigungsintervalle vor; es reduzieren sich dabei lediglich die Reinigungstage p.a. gemäß Anlage Baukasten, Tabellenblatt „VI_Legende Reinigungsverz.“.

Die Berechnung erfolgt nach folgender Formel:

LP alt: 01.01.01 - NUF 1 - 1.2 - Bodenbelag: Fliesen/Keramik

"Reinigungsintervall: 3x pro Woche (EP-Preis in EUR / m² p.a.)

0,40 € x 31,56 m² x 150,90 pro Jahr = 1.904,96 €

LP neu: 01.01.01 - NUF 1 - 1.2 - Bodenbelag: Fliesen/Keramik

"Reinigungsintervall: 2x pro Woche (EP-Preis in EUR / m² p.a.)

0,40 € x 31,56 m² x 104,00 pro Jahr = 1.312,90 €

Zusätzliche Regelungen: Die im Angebot kalkulierten Vorarbeiterstunden werden im Verhältnis zu den Gesamtreinigungsstunden angepasst.

Sollten sich im Rahmen der Intervallanpassungen die Jahresstunden (je Leistungsposition) halbieren oder verdoppeln, sind die Vertragsparteien berechtigt einen neuen Einheitspreis zu verhandeln. Dabei hat der AN die Auswirkungen der Intervalländerungen auf den Einheitspreis transparent nachzuweisen bzw. zu widerlegen.

- Die Gewährleistung des laufenden Betriebes. Dementsprechend sind alle notwendigen Leistungen des AN durch ihn zu koordinieren und ohne Störung des Kerngeschäftes des AG durchzuführen.
- Die umfassende Einhaltung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes durch den AN.
- Beachtung von objektbezogenen Sicherheitsanforderungen, wie Brandschutzvorschriften und Gebäudeschutz.
- Beachtung der Verkehrssicherungspflichten bei der Ausführung der Leistungen.

-
- Die Leistungen sind so auszuführen, dass ein langfristiger Werterhalt der zu reinigenden Flächen und Ausstattungen sichergestellt wird.
 - Die Objekte unter den Gesichtspunkten der Absicherung des Serviceangebotes und der Servicequalität zum Erhalt bzw. zur Steigerung der Nutzerzufriedenheit zu reinigen.
 - Der AN hat zu berücksichtigen, dass bei seiner Leistungserbringung die Interessen des AG unbedingt vertreten werden.
 - Der AN stimmt seine zu erbringenden Leistungen mit dem AG ab. Die Verantwortung des AN für seine Leistungen bleibt hiervon unberührt.
 - Alle notwendigen Leistungen zur Erreichung der festgelegten Ziele sind entsprechend der Leistungsbeschreibung auszuführen. Darüberhinausgehende, nicht eindeutig beschriebene, für den Gesamterfolg aber notwendige Leistungen sind entsprechend dem jeweiligen Gewerk in seiner sonst üblichen Art und Weise zu erbringen.

Objektleitung, Vorarbeiter:

Sofern nicht im Gaeb-LV explizit als Stundenrahmen benannt, sind den dem Angebot des Bieters zugrundeliegenden kalkulierten Jahresleistungsstunden für die Ausführung der Unterhaltsreinigung ein adäquater Umfang an Betreuungs- und Aufsichtspersonal (freigestellt) beizustellen.

Reinigung:

Die dem Angebot des Bieters zugrundeliegenden kalkulierten Jahresreinigungsstunden werden als Mindestreinigungsstunden verpflichtender Leistungsbestandteil und werden bei Abweichungen von der geforderten Leistungsqualität zur Beurteilung herangezogen.

Stundennachweise:

Der AG behält sich vor, den Einsatz des Aufsichts- und Reinigungspersonals sowie die tatsächliche Einhaltung der vereinbarten Stunden vom AN durch geeignete Nachweise (bspw. Stundenlisten) belegen zu lassen. Es wird daher festgelegt, dass, sofern das Reinigungsergebnis nicht den geforderten und vereinbarten Qualitäten entspricht, der tatsächliche produktive Einsatz des Reinigungspersonals im jeweiligen Objekt nicht die kalkulierten Jahresleistungsstunden unterschreitet.

Reinigungszustand:

Im Rahmen der Angebotskalkulation ist seitens der Bieter zu berücksichtigen, dass die Bodenbeläge in den ausschreibungsgegenständlichen Objekten in der Vergangenheit nicht immer regelmäßig (z.B. 1x pro Jahr) in Form einer Grundreinigung bearbeitet wurden. Ein Anspruch seitens des AN auf nachträgliche Anpassung der Angebotspreise für die Leistungen der Grundreinigung, begründet durch erhöhte Aufwendungen bei der Entfernung von Schmutzaufbauten und Pflegeschichten, besteht dementsprechend nicht.

Der Bieter hat die Pflicht, die im Leistungsverzeichnis aufgeführten Leistungsanforderungen in Bezug auf Vollständigkeit, Plausibilität und Massen zu prüfen und entsprechend in seinem Angebot zu kalkulieren. Nach Abgabe des Angebotes kann sich der Bieter nicht auf ein fehlendes Verständnis der Sache oder Unvollständigkeit der Informationen berufen. Bei ggf. bestehenden Unklarheiten bezüglich der zu kalkulierenden Leistungen, sind entsprechende Fragen durch den Bieter, während der Angebotsfrist dem AG zu übermitteln.

Die angegebenen Stundenverrechnungssätze und Leistungseinheitspreise enthalten mindestens das gesetzliche Mindestentgelt nach dem Mindestlohngesetz oder einem für die Gebäudereinigung geltenden für allgemeinverbindlich erklärten Tarifvertrag. Vergabespezifisch gemäß BerlAVG ist die Zahlung des aktuell geltenden Mindeststundenentgelts gleichfalls zu beachten. Darüber hinaus wurde das eventuell anwendbare Antidiskriminierungsgesetze berücksichtigt.

Neben dem tatsächlichen Lohn sind weiterhin die Zuschläge für Gemeinkosten, Sozialkassenbeiträgen, vermögenswirksamen Leistungen und dgl., Lohn- und Gehaltsnebenkosten, Wegegelder und Fahrzeiten sowie für die Leistungsausführung notwendige geprüfte Arbeitsmittel, wie Reinigungsgeräte, Behandlungsmittel, Kfz-Kosten und deren Gestellung inkludiert.

Die Aufwendungen für das Betreuungs- und Aufsichtskonzept werden separat vergütet und sind demgemäß nicht Bestandteil des o.g. Stundenverrechnungssatzes bzw. Leistungseinheitspreises für die Reinigungsleistungen.

Verbrauchsmaterialien (Handtuch-, Toilettenpapier, Seife etc.) sind über den AG zu bestellen. Der AN ist für das Verteilen und Befüllen der Spendersysteme verantwortlich. Der Prozess wird in der Implementierungsphase abgestimmt.

Alle Preisangaben sind mit maximal zwei Nachkommastellen anzugeben.

3.2 Kalkulationshinweise zur Unterhalts- und Grundreinigung

Die Kalkulation der Leistungen der Unterhalts- und Grundreinigung erfolgt objekt- und leistungsbezogen.

Der Bieter kalkuliert die zu erbringenden Leistungen der kontinuierlichen Unterhaltsreinigung inklusive sämtlicher Nebenleistungen raumgruppenweise (Raumgruppen in Anlehnung an die DIN 277-Struktur, vgl. hierzu „Tätigkeitsmatrix – Reinigungsintervalle“). Die angegebenen Raumflächen [in m²] bilden die zu reinigende Nettoraumfläche je Ausführung ab.

Die in den Leistungspositionen angegebenen Reinigungsintervallen entsprechen dabei dem Grundturnus und sind bzgl. der Reinigungseinzelleistungen und deren Ausführungsintervalle in der Tätigkeitsmatrix beschrieben.

Auf die kontinuierliche Entleerung der Abfallbehälter / Papierkörbe wird ausdrücklich verwiesen.

Zu den Ausstattungen und Rahmenbedingungen gehören gewöhnlich (nicht abschließend):

Büroflächen

Ein Büroarbeitsplatz besteht aus einem Schreibtisch, einem Stuhl, einem ungepolsterten Besucherstuhl, einem verschließbaren Aktenschrank und einem verschließbaren Sideboard.

Ein Einzelbüro ist ca. 10 m² groß. Ein Doppelbüro ist min. 16 m² groß.

Zur Ermittlung der Arbeitsplätze in größeren Büroräumen ist von einer Flächennutzung von 9 m² je Arbeitsplatz auszugehen. Die Möblierung ergibt sich aus der o. g. Ausstattung je Büroarbeitsplatz.

Garderoben und Umkleideräume

Die Grundfläche der Räume ist zu 75 % mit verschlossenen Umkleideschränken überbaut.

Sanitärräume

Bestandteil der Reinigung sind Wandfliesen. Es ist davon auszugehen, dass der Wandfliesenspiegel bis 2,20 m Höhe reicht.

Verkehrswegeflächen

Auf ca. 2 % der Grundfläche befinden sich ungepolsterte Sitzgelegenheiten für Kunden.

Schmutzfangmatten

Schmutzfangläufer befinden sich nur in den Eingangsbereichen in den Gebäuden. Es kann jedoch auch sein, dass innerhalb einzelner Etagen vor den Aufzügen Sauberlaufmatten vorhanden sind.

Krankenzimmer

Ein Einzelkrankenzimmer besteht aus einem Nachttisch sowie einem verschließbaren Schrankteil und einem ungepolsterten Stuhl.

Pausen- und Schulungsräume

Die Grundfläche der Räume ist zu 50 % mit ungepolsterten Sitzgelegenheiten und Tischen überstellt.

Heizkörperverteilung

In allen Flächen außer Verkehrswegen und Erschließung sowie Werkstätten und Technikräume, also NF 4, NF 8 und VF, ist davon auszugehen, dass je 16 m² Raumfläche ein Standard-Heizkörper (1000 Watt) vorhanden ist.

Abfallentsorgung

Die Sammelstellen sind jeweils maximal 50 m vom Gebäude entfernt. Teilweise trennen die Nutzer Ihren Müll. In dem Fall ist der Abfall auch in der Sammelstelle getrennt zu entsorgen.

Je Gebäude sind Putzmittelräume vorhanden, teilweise auch auf den einzelnen Etagen. Aufzüge dürfen benutzt werden.

Die angegebenen Reinigungsintervalle entbinden den Bieter nicht von einer Erbringung der geforderten Qualitäten. Der Bieter hat die Möglichkeit, erhöhte Aufwendungen für die Einhaltung der geforderten Qualitäten über die Reinigungsgeschwindigkeit/ Flächenleistung zu berücksichtigen.

Der auszuweisende Einheitspreis pro Position Unterhaltsreinigung bezieht sich auf jeweils 1 m² Nettoraumfläche unter Beachtung der pro Jahre auszuführenden Reinigungsleistungen und -intervalle unter Berücksichtigung der Flächengesamtmenge pro Gebäude.

Das vom Bieter vorgesehene Betreuungs- und Aufsichtskonzept für Objektleitung sowie Aufsicht/Vorarbeiter ist dabei als gesonderte Position auf Objektebene zu berücksichtigen und wird verbindlicher Leistungsbestandteil. Die Einschätzung des erforderlichen Aufwands obliegt hierbei grundsätzlich dem Bieter vor dem Hintergrund seines Organisationskonzepts. Auf die verpflichtenden Anforderungen der Leistungsbeschreibung wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich verwiesen. Die diesbezüglich angebotenen und tatsächlich geleisteten Stunden sind in geeigneter Weise durch den AN nachzuweisen. Angebotene Stunden des Vorarbeiters sind Anwesenheitsstunden im Objekt. In Kleinstobjekten, wo z.B. nur eine Reinigungskraft vor Ort ist, können diese Stunden zur Eigenkontrolle vor Ort oder Abstimmungen mit dem Nutzer genutzt werden.

Objektleitung und Vorarbeiter sind sowohl mit dem vom Bieter eingeschätzten Leistungsstunden und dem jeweiligen Stundenverrechnungssatz (Einheitspreis) in der Kalkulationsauskunft auszuweisen.

3.3 Kalkulationshinweise zur Glas- und Rahmenreinigung einschl. technischer Hilfsmittel

Es wird die Gesamtfläche von Glas- und Rahmen pro Objekt ausgeschrieben.

Die **Reinigung umfasst die Glas- und Rahmenflächen** gemäß Leistungsbeschreibung. Sofern kein gesonderter Hinweis in den Positionen erfolgt, verstehen sich die **angegebenen Glasflächen als die tatsächlich zu reinigende Fläche** (2- bzw. 4-seitig gemessene Angabe; Rahmen übermessen, einschl. Falze und Wetterschenke). Die Konstruktionsart des Bauelements wurde bereits berücksichtigt, so dass beispielsweise bei einem beidseitig zu reinigendem Einfachfenster oder Thermofenster die angegebene Fläche, die Fläche der Innen- und Außenseite darstellt. Bei Doppelfenstern sind alle vier Seiten in den Flächenangaben berücksichtigt und zu reinigen.

Die örtlichen Gegebenheiten und Besonderheiten, insbesondere die Zugangsmöglichkeiten, sind zu beachten. Geräte und Hilfsmittel – ausgenommen technische Hilfsmittel zum Höhenzugang (siehe nachfolgender Abschnitt) – sowie alle anfallenden Nebenkosten (z.B. Fahrtkosten, Kosten der Absperrungen, etc.) sind in den Einheitspreisen zur berücksichtigen und werden nicht gesondert vergütet.

Den vorgesehenen Einsatz von **technischen Hilfsmitteln zum Höhenzugang** (bspw. Hubsteiger, Arbeitsbühnen, Seilkletterer) hat der Bieter als gesonderte Preisposition je Objekt anzugeben und als Pauschalbetrag in seinem Angebot zu berücksichtigen. In den Pauschalbetrag sind sämtliche damit verbundenen Kosten einschließlich Nebenkosten (Transport, Montage, Demontage, etc.) zu berücksichtigen. Falls im Positionstext nicht anderes beschrieben, ist der Pauschalbetrag gemäß dem vorgesehenen Intervall der Glas- und Rahmenreinigung (i.d.R. 1 x jährlich) zu berücksichtigen. Die Vergütung erfolgt ausschließlich auf Basis des vom Bieter angebotenen Pauschalbetrags. Eine zusätzliche Vergütung erfolgt nicht.

Soweit bekannt sind dazu in den Objektbeschreibungen Empfehlungen zum Höhenzugang dargestellt. Diese erheben jedoch keinen Anspruch auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Die Einschätzung des erforderlichen Technikeinsatzes zum Höhenzugang obliegt dem AN im Zuge seiner organisatorischen, betrieblichen und insbesondere arbeitsschutzrechtlichen Verantwortung.

Der Bieter hat die Pflicht, die im Leistungsverzeichnis aufgeführten Punkte in Bezug auf Vollständigkeit, Plausibilität und Massen zu prüfen und entsprechend in seinem Angebot zu kalkulieren. Nach Abgabe des Angebotes kann sich der Bieter nicht auf ein fehlendes Verständnis der Sache oder Unvollständigkeit der Informationen berufen. Bei ggf. bestehenden Unklarheiten bezüglich der zu kalkulierenden Leistungen, sind entsprechende Fragen durch den Bieter, während der Angebotsfrist dem AG zu übermitteln.

3.4 Bedarfs- oder Sonderreinigungen

Bedarfs- oder Sonderreinigungen sind nur mit ausdrücklicher vorheriger Genehmigung des AG auszuführen. Bedarfs- und Sonderreinigung sind gemäß den Positionen im Leistungsverzeichnis als Pauschalpositionen (Leistungsinhalt und -umfang sind bestimmt) bzw. als Einheitspreispositionen (Leistungsinhalt ist bestimmt, Leistungsumfang wird bei Abruf benannt) zu erbringen. Ein Anspruch auf Abruf der Leistungen durch den AG besteht für den AN nicht.

Auch die Bedarfs- und Sonderleistungen sind unter Beachtung der im Abschnitt 3.1 definierten Grundsätze zur Kalkulation einschließlich aller Nebenkosten zu kalkulieren.

4 Reinigungsarten und Reinigungsverfahren

Die Reinigungsleistungen, die im Rahmen dieses Auftrags zu erbringen sind, sind in den Richtlinien des RAL – Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. sowie den fachlichen Empfehlungen des Bundesinnungsverbands des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) ausführlich und transparent definiert. Eine Einzelaufstellung zu den anzuwendenden Reinigungsarten und -Verfahren sind im Reiter IX_Reinigungsarten und Verfahren im Baukasten aufgelistet.

Diese Beschreibungen entbinden den AN jedoch nicht von der Verpflichtung, das vertraglich geschuldete Leistungsergebnis in der vereinbarten Reinigungsqualität zu erbringen.