

Zuschlagskriterien

- Auswertung und Bewertungsmethodik -

1. Zuschlagskriterien

Das wirtschaftlichste Angebot erhält den Zuschlag (Auftrag). Die Auswahl des wirtschaftlichsten Angebotes erfolgt nach den folgenden Kriterien:

Nr.	Zuschlagskriterium	Gewichtung
1	Niedrigster Gesamtpreis	75 %
2	Konzept Beschwerdemanagement	25 %

1.1 Zuschlagskriterium „Niedrigster Gesamtpreis“

Der Angebotspreis ergibt sich aus dem Gesamtbetrag des Leistungsverzeichnisses **UVgO-0054/2026-65** "Reinigungsdienstleistungen Kita Stadtpatzen".

Das Angebot mit dem niedrigsten Preis erhält 75 Punkte. Die anderen Angebotspreise werden nach der folgenden Dreisatz-Formel in Punkte umgerechnet → (geringster Preis / eigener Preis) x 75.

Kalkulationszuschlag

Der Kalkulationszuschlag ist gem. RAL so zu wählen, dass dieser mind. 70 % des aktuell gültigen Mindestlohns beträgt. Anderenfalls ist das Angebot zwingend aus dem Vergabeverfahren auszuschließen.

1.2 Zuschlagskriterium „Konzept Beschwerdemanagement“

Im Konzept „Beschwerdemanagement“ soll der Bieter den Ablauf von Beschwerden beschreiben, die im Auftragsfalle ggf. anfallen. Das Konzept soll neben einer detaillierten Ablaufbeschreibung auch lösungsorientierte Maßnahmen beinhalten, die in Problem- bzw. Beschwerdefällen angewandt werden. Es werden Angaben zu folgenden Punkten verlangt:

- Reaktionszeit bei Beschwerden: Es ist sicherzustellen, dass innerhalb von 3 Stunden nach Eingang einer Beschwerde auf diese reagiert wird. Dies beinhaltet die Bestätigung des Beschwerdeeingangs sowie die Einleitung erster Schritte zur Problemlösung.
- Vorortzeit bei Beschwerden: Für die Mängelbeseitigung wird eine Vorortzeit von maximal 6 Stunden verlangt.
- Klare Verantwortlichkeiten: Der Bieter soll festlegen, wer in der Firma für das Beschwerdemanagement verantwortlich ist und welche Schritte unternommen werden, um

die Beschwerde zu lösen. Es sind sowohl die Objektleitung als auch die stellvertretende Objektleitung zu benennen.

- d) Kommunikation während des Beschwerdefalls: Der Bieter soll im Beschwerdefall über eine strukturierte Kommunikation verfügen, indem lösungsorientierte Kommunikationskanäle (z. B. persönliches Gespräch, Telefon, E-Mail, Online-Formular) sowie Kommunikationswege angewandt werden.
- e) Kommunikation nach Lösung des Beschwerdefalls: Nach der Lösung der Beschwerde soll der Bieter sicherstellen, dass der Auftraggeber mit der Lösung zufrieden ist und sich um Rückmeldungen zur Verbesserung bemühen.
- f) Dokumentation und Verfolgung der Beschwerde: Alle Beschwerden sollen durch den Bieter dokumentiert und verfolgt werden, um sicherzustellen, dass sie angemessen behandelt werden. Der Auftraggeber soll regelmäßig über den Fortschritt der Beschwerdebehandlung informiert werden, insbesondere wenn es zu Verzögerungen kommt. Die Zufriedenheit des Auftraggebers wird nach der Maßnahme überprüft.
- g) Eskalationsverfahren: Der Bieter soll über ein klar definiertes Verfahren verfügen, wie Beschwerden deeskaliert werden, wenn sie nicht auf Anhieb gelöst werden können.
- h) Maßnahmen zur Beschwerdeprävention: Der Bieter soll nach der Lösung des Beschwerdefalls festlegen, welche Maßnahmen ergriffen werden, um ähnliche Probleme in Zukunft zu verhindern. Jede Beschwerde wird analysiert, um die Ursachen zu identifizieren.

Es sind max. 5 DIN A4 Seiten zzgl. Anlagen dem Angebot beizufügen. Wenn das Konzept „Beschwerdemanagement“ eingereicht wird, werden die Konzeptinhalte Vertragsgegenstand, d. h. dass die darin versprochenen Leistungen zu Leistungspflichten werden, insofern das Angebot bezuschlagt wird. Überschreitet das Konzept den zulässigen Umfang, werden ausschließlich die ersten 5 Seiten bei der Wertung berücksichtigt. Alle darüberhinausgehenden Seiten bleiben unberücksichtigt. Deckblatt, Inhaltsverzeichnis und ggf. Eigenerklärungen werden nicht auf den maximal zulässigen Seitenumfang angerechnet.

Nr.	Unterkriterium	Gewichtung	Max. Punkte
a	Reaktionszeit bei Beschwerden: Es ist sicherzustellen, dass innerhalb von 3 Stunden nach Eingang einer Beschwerde auf diese reagiert wird. Dies beinhaltet die Bestätigung des Beschwerdeeingangs sowie die Einleitung erster Schritte zur Problemlösung. • ≤ 1 Stunde = 3 Punkte • > 1 Stunde bis ≤ 2 Stunden = 2 Punkte • > 2 Stunden bis ≤ 3 Stunden = 1 Punkt Hinweis: Beträgt die Reaktionszeit über 3 Stunden, führt dies zum Angebotsausschluss (siehe Anlage „Mindestanforderungen“)	2	max. 3 Pkt. x Faktor 2 = max. 6 Pkt.
b	Vorortzeit bei Beschwerden: Für die Mängelbeseitigung wird eine Vorortzeit von maximal 6 Stunden verlangt. • ≤ 2 Stunden = 3 Punkte • > 2 Stunden bis ≤ 4 Stunden = 2 Punkte • > 4 Stunden bis ≤ 6 Stunden = 1 Punkt Hinweis: Beträgt die Vorortzeit über 6 Stunden, führt dies zum Angebotsausschluss (siehe Anlage „Mindestanforderungen“)	3	max. 3 Pkt. x Faktor 3 = max. 9 Pkt.
c	Klare Verantwortlichkeiten: Der Bieter soll festlegen, wer in der Firma für das Beschwerdemanagement verantwortlich ist und	1	max. 3 Pkt. x Faktor 1 =

	welche Schritte unternommen werden, um die Beschwerde zu lösen. Es sind sowohl die Objektleitung als auch die stellvertretende Objektleitung zu benennen. Hinweis: Die Nichtbenennung von Objektleitung und stellv. Objektleitung führt zum Angebotsausschluss (siehe Anlage „Mindestanforderungen“)		max. 3 Pkt.
d	Kommunikation während des Beschwerdefalls: Der Bieter soll im Beschwerdefall über eine strukturierte Kommunikation verfügen, indem lösungsorientierte Kommunikationskanäle (z. B. persönliches Gespräch, Telefon, E-Mail, Online-Formular) sowie Kommunikationswege angewandt werden.	1	max. 3 Pkt. x Faktor 1 = max. 3 Pkt.
e	Kommunikation nach Lösung des Beschwerdefalls: Nach der Lösung der Beschwerde soll der Bieter sicherstellen, dass der Auftraggeber mit der Lösung zufrieden ist und sich um Rückmeldungen zur Verbesserung bemühen.	1	max. 3 Pkt. x Faktor 1 = max. 3 Pkt.
f	Dokumentation und Verfolgung der Beschwerde: Alle Beschwerden sollen durch den Bieter dokumentiert und verfolgt werden, um sicherzustellen, dass sie angemessen behandelt werden. Der Auftraggeber soll regelmäßig über den Fortschritt der Beschwerdebehandlung informiert werden, insbesondere wenn es zu Verzögerungen kommt. Die Zufriedenheit des Auftraggebers wird nach der Maßnahme überprüft.	1	max. 3 Pkt. x Faktor 1 = max. 3 Pkt.
g	Eskalationsverfahren: Der Bieter soll über ein klar definiertes Verfahren verfügen, wie Beschwerden deeskaliert werden, wenn sie nicht auf Anhieb gelöst werden können.	1	max. 3 Pkt. x Faktor 1 = max. 3 Pkt.
h	Maßnahmen zur Beschwerdeprävention: Der Bieter soll nach der Lösung des Beschwerdefalls festlegen, welche Maßnahmen ergriffen werden, um ähnliche Probleme in Zukunft zu verhindern. Jede Beschwerde wird analysiert, um die Ursachen zu identifizieren.	1	max. 3 Pkt. x Faktor 1 = max. 3 Pkt.

Für die Bewertung des Konzeptes „Beschwerdemanagement“ wendet der Auftraggeber bei den Unterkriterien c - h folgenden Maßstab an:

- 3 Punkte: die Fachthematik ist besonders treffend dargestellt
- 2 Punkte: die Fachthematik ist treffend dargestellt
- 1 Punkt: die Fachthematik ist mit Einschränkungen treffend dargestellt
- 0 Punkte: die Fachthematik ist unzutreffend bzw. gar nicht dargestellt.

Bewertungshinweise: Fehlende Angaben/Unterlagen führen zur Bewertung mit 0 Punkten, teilweise fehlende Unterlagen/Angaben führen zu Punktabzügen. Der Detailierungsgrad ist zu berücksichtigen. Leere Worthülsen ohne Bezug zum vorliegenden Projekt führen ebenso zu Punktabzügen. Die Plausibilität der Angaben und die Umsetzungs-/Realisierungschancen sind zu berücksichtigen. Die vergebenen Punkte für das Konzept „Beschwerdemanagement“ (**max. 33 Punkte** möglich) werden für die Bewertung des Zuschlagskriteriums genommen.

Das Konzept „Beschwerdemanagement“ mit der höchsten Gesamtpunktzahl wird mit 25 Punkten (Dreisatz) gleichgesetzt. Die weiteren Werte werden im jeweiligen Verhältnis zum besten Ergebnis bewertet → Formel: (eigene Punktzahl / höchste Punktzahl) x 25.