



B4 Leistungsbeschreibung Unterhaltsreinigung inkl. Ergebnisorientierte Reinigung und Qualitätsmesssystem-Systembeschreibung

Inhalt

1	Leistungsumfang Kunsthalle Mannheim	2
2	Reinigungszeiten.....	3
3	Reinigungspersonal Ausstellungsräume	3
4	Tagesdienst	3
5	Veranstaltungsreinigung	4
6	Sonderreinigung.....	5
7	Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung	5
8	Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigung	5
8.1	Verschmutzungsarten	6
8.2	Reinigungsraumgruppen.....	6
8.3	Raumkomponenten.....	6
8.4	Fehlerbewertung	7
8.5	Qualitätsniveau	9
8.6	Qualitätsbegehungen	9
8.7	Implementierungsphase (Bestandsaufnahme u. Herstellung des vereinbarten Soll-Zustandes) ..	10
8.8	Ablauf der Prüfung	10
8.9	Zeitpunkt der Prüfung.....	12
8.10	Prüfungshäufigkeit	12
8.11	Stichprobenumfang	13
8.12	Konsequenzen aus den nicht bestanden Prüfungen.....	14
8.13	Konsequenzen bei Räumen / Flächen, bei denen das QN nicht erreicht wurde	14
9	Reinigungsmaterial und -geräte	15



1 Leistungsumfang Kunsthalle Mannheim

Bei den im Rahmen dieses Vergabeverfahrens angefragten und nachfolgend beschriebenen Leistungen handelt es sich um die Reinigungsleistungen für die Kunsthalle Mannheim.

Die Leistungen der ergebnisorientierten Unterhaltsreinigung:

- Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung
- Ergebnisorientierte Veranstaltungsreinigung
- Tagesdienst
- Sonderreinigungen

Die Kunsthalle Mannheim ist mit ihrer Sammlung an Meisterwerken der deutschen und europäischen Moderne und Gegenwart sowie mit programmatischen Ausstellungen Treffpunkt für Menschen aller Generationen, die intelligente Erholung suchen. Inspiration und Erkenntnis erwächst aus der kulturellen Bildungsarbeit. Mit innovativen Impulsen in Forschung und Vermittlung profiliert die Kunsthalle Mannheim sich im Netzwerk der Kunstmuseen. Die Entwurfsidee des Neubaus spielt auf die historische Stadtstruktur von Mannheim an: sieben „Ausstellungs-Häuser“ gruppieren sich um ein platzähnliches Lichtatrium. Die räumliche Komposition mehrerer Kuben erzeugt durch ihre versetzte Anordnung in Höhe und Breite variationsreiche Räume. Es gibt Ausstellungskuben und Galerien, Gassen, Brücken, Terrassen und einen Dachgarten.¹ Regelmäßige Sonderausstellungen, auch zu Themen erweitern das Programm.

Aufgrund der Repräsentativität ergibt sich ein sehr hoher Anspruch an die Erbringung der Reinigungsdienstleistungen. Die Erbringung der Reinigungsdienstleistungen ist darauf, unter der Berücksichtigung der Aspekte Qualität und Werterhalt, abzustimmen. Die flexible Nutzung und Frequentierung impliziert höchste Ansprüche an die Unterhaltsreinigung.

Bei der Kunsthalle Mannheim wird voraussichtlich durch eine Eigenreinigungskraft die Reinigung ausgewählter Bereiche erfolgen. Der AN hat hier ggf. für eine Vertretung (z.B. Krankheit, Urlaub) zu sorgen.

¹



2 Reinigungszeiten

Der AN ist verpflichtet, die Reinigungsarbeiten so auszuführen, dass der Betrieb der Kunsthalle Mannheim nicht behindert wird. Die Reinigungszeiten können jedoch veränderlich sein und den Erfordernissen der Kunsthalle Mannheim angepasst werden. Dem AN wird hierzu eine frühzeitige Mitteilung gegeben. Durch die Umstellungen entstehen der Kunsthalle Mannheim keine weiteren Kosten sofern diese nicht in den Nachtstunden oder das Wochenende verlegt werden.

Die Zeiten zu denen die vereinbarten Qualitätsniveaus erreicht sein müssen, ergeben sich aus den Endzeiten der Reinigung. Den rechtzeitigen Beginn der Reinigungszeiten hat der AN selbst festzulegen, wobei dieser letztendlich mit der Kunsthalle Mannheim abzustimmen ist.

Die Reinigung ist z.T. auch an Sonn- und Feiertagen notwendig. Die Öffnungszeiten der Kunsthalle Mannheim sind:

- Montag geschlossen.
- Dienstag bis Sonntag von 10:00 Uhr – 18:00 Uhr
- Jeden 1. Mittwoch im Monat 10:00 Uhr - 22:00 Uhr

Das Reinigungszeitfenster liegt morgens in der Zeit von 06:00 – 09:00 Uhr (Bürotrakt), 06:00 Uhr - 10:00 Uhr (Museum)

3 Reinigungspersonal Ausstellungsräume

Das eingesetzte Reinigungspersonal in den Ausstellungsräumen und in den Depoträumen ist der Kunsthalle Mannheim auf einer gesonderten Liste zu benennen. Diese Liste ist zusätzlich mit Lichtbildern des entsprechenden Reinigungspersonals zu versehen. Aufgrund des besonderen Charakters der Ausstellungsräume erfolgt zu Beginn der Leistungsaufnahme eine Einweisung der Objektleitung durch die Mitarbeiter der Kunsthalle.

Die Objektleitung hat diese Informationen an das Reinigungspersonal weiter zu geben und einen Nachweis dieser Belehrung vorzulegen.

4 Tagesdienst

Für die zusätzlichen Kontrollen und Reinigung der öffentlichen Sanitäranlagen während der Öffnungszeiten der Kunsthalle Mannheim hat der AG folgende Reinigungszyklen festgelegt:



- Montag; Dienstag, Donnerstag, Freitag, Samstag und Sonntag: 1 x vormittags
- Jeder 1. Mittwoch im Monat (Öffnungszeiten 10-22 Uhr): 1 x vormittags / 1 x nachmittags / 1 x abends (18 Uhr)

Das erwartete Qualitätsniveau und die reinigungsassoziierten Leistungen sind im Ergebnis- und Leistungsverzeichnis dargestellt. In dem Angebotsblatt Tagesdienst ist eine entsprechende Kalkulation für die Leistungen seitens des AN vorzunehmen.

5 Veranstaltungsreinigung

Neben dem regulären Betrieb in der Kunsthalle Mannheim wird es zusätzliche Veranstaltungen geben. Hier ist die abschließende Endreinigung ebenfalls vom AN auszuführen. Je Veranstaltungsart werden z.T. unterschiedliche Räume genutzt, d.h. die Anzahl der zu reinigenden Räumen variiert. Aus diesem Grund werden vor einer Veranstaltung die vom AN zu reinigenden Flächen in einer Veranstaltungscheckliste (siehe Anlage B9 Veranstaltungsscheckliste) eingetragen und dem Dienstleister zur Verfügung gestellt. Die dort abgebildeten Flächen sind später Berechnungsgrundlage.

Aktuell liegt die Planung bei ca. 55 Eigenveranstaltungen pro Jahr:

Veranstaltung	Anzahl / anno	Räume	Durchschnittliche Besucheranzahl je Veranstaltung
Ausstellungseröffnungen	4-5	Atrium / mobile Theken	500
Interne Museumsveranstaltungen	10	Museum > Restaurant	40
Kulturveranstaltungen	40	Auditorium	50
Total	ca. 55 Veranstaltungen		



6 Sonderreinigung

Über die Unterhaltsreinigung hinaus fallen ggf. Sonderreinigungen an. Als Sonderleistungen werden alle über die Vorgaben der Unterhaltsreinigung hinausgehenden Tätigkeiten bezeichnet (bspw. Vandalismus-schäden, Graffiti- sowie Aufkleberentfernung). Sonderreinigungen sind separat zu beauftragen und werden über einen Stundenverrechnungssatz (Abfrage im Preisverzeichnis) abgegolten.

7 Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung

Sauberkeit ist ein subjektiver Begriff. Um Sauberkeit messbar machen zu können und somit in der Bewertung einer Reinigungsleistung frei von subjektiven Einflüssen zu sein, wurde durch den Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) ein **Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigung** entwickelt. Dieses Messsystem soll Grundlage für dieses Vertragsverhältnis sein. Der AG hat im Wesentlichen den Wortlaut und die Empfehlungen übernommen; allerdings dort Änderungen vorgenommen wo es aus den baulichen, personellen, organisatorischen und besonderen Anforderungen des Projektes sinnvoll erscheint.

8 Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigung

Das Messsystem beruht darauf, eine bestimmte Anzahl von Fehlern zuzulassen. Die Höhe der geforderten Qualität (Qualitätsniveau = QN) lässt genaue Rückschlüsse auf die Anzahl der maximalen Fehler zu, die der AG bereit ist, auf einer bestimmten Fläche zu akzeptieren.

Der AG hat bewusst auf konkrete Angaben in Bezug auf die Reinigungsmethoden verzichtet und überlässt es dem AN, welche Reinigungsmethoden (wie z.B. feucht wischen, nass wischen etc.), welche Reinigungsmittel² und welche Reinigungswerkzeuge angewendet werden (= ergebnisorientierte Reinigung). Der AG erwartet vielmehr vom AN, dass er aufgrund seiner Erfahrung als fachkundiges Unternehmen selber entscheidet, welche Reinigungsmethoden mit welchen Reinigungsmitteln und Werkzeugen anzuwenden sind. Der AG gibt lediglich an, zu welchem Zeitpunkt er das definierte Reinigungsergebnis (-qualität) erwartet.

² Innerhalb der Vorgaben zu Umweltaspekten, gesetzlichen Vorgaben. Die freie Auswahl ist vielmehr auf die Art des Reinigers, die Markenauswahl und ähnliches bezogen



Gleichfalls werden weitere Tätigkeiten (Weitere Ergebnisse, die jeweils zum Prüfungszeitpunkt erreicht sein müssen, z.T. reinigungsassoziierte Leistungen): explizit durch den AG im Ergebnis- und Leistungsverzeichnis erwähnt. Hier handelt es sich z.B. um Handtuchspender mit neuem Papier füllen, Abfalleimer leeren. Die Nichterfüllung dieser Leistung führt im Zuge der Qualitätsbegehung zu einem Durchfallen des jeweiligen Raumes.

8.1 Verschmutzungsarten

Es gibt drei Verschmutzungsarten:

1. Abfall

Heruntergefallener oder weggeworfener Unrat (auf Boden und Inventar), der sich aufheben lässt.

Beispiele: Papier, Papiertaschentücher, Pflanzenblätter, Getränkedosen etc.

2. Nicht haftende Verschmutzungen

Schmutzstoffe, die sich nicht direkt aufheben lassen.

Beispiele: Staub, Kies, Sand, Asche, Haare, Spinnweben, Krümel etc. Staub bedeutet leichte Schmutzstoffe, die auf Oberflächen Schichten bilden und von der Luft mitgeführt werden können.

3. Haftende Verschmutzungen

Beispiele: Kaffee-, Saft-, Milchflecken, Fingerabdrücke, Reinigungsmittelrückstände, sonstige Flecken.

Flecken sind unerwünschte Ablagerungen eines oder mehrerer Materialien (z.B. Kaffee, Tinte, Öl, Schmierereien) oder örtlich begrenzte Verfärbungen bzw. optische Veränderungen auf einem anderen Material (z.B. Bodenbelag).

8.2 Reinigungsraumgruppen

Für eine bessere Übersicht hat der AG die zu reinigenden Räume der verschiedenen Objektbereiche in Reinigungsraumgruppen aufgeteilt. Diese ergeben sich aus den Flächenaufmaßen und/oder Ergebnis- und Leistungsverzeichnissen. Je Reinigungsraumgruppe wurde ein Qualitätsniveau festgelegt.

8.3 Raumkomponenten

Jeder zu reinigende Raum besteht aus verschiedenen Elementen (Wände, Decken, Boden, Inventar). In der Bewertung des Reinigungsergebnisses unterscheidet das geforderte Qualitätsniveau die Anzahl der



zulässigen Fehler auch innerhalb eines Raumes auf die so genannten Raumkomponenten. Es wird in fünf Raumgruppen unterteilt:

1. Hauptnutzungskomponenten des Inventars (HK)

Inventarbestandteile, die sich aus der Funktion des Raumes ergeben, vorwiegend und täglich/regelmäßig z.B. als Arbeitsplatz genutzt werden bzw. zu denen Körperkontakt (über die Berührung mit den Fußsohlen hinaus) entsteht.

2. Restliches Inventar (RI)

Alle übrigen Inventarbestandteile.

3. Wände und Decken (W/D)

Wände, Decken und damit fest verbundene Gegenstände, wie z.B. Heizungskörper, Lichtschalter, Bilder, Einbauschränke, Beleuchtungskörper etc.

4. Boden (B)

Bodenfläche und zugehörige Flächen wie z.B. Bodenbeläge, Sockelleisten, Schmutzfangmatten etc.

5. Schwer einsehbarer Bereich (SEB)

Flächen, die bei üblicher Nutzung eines Raumes nicht direkt einsehbar sind sowie Bereiche über 180 cm Höhe sind als schwer einsehbare Bereiche zu definieren.

Was in der jeweiligen Raumart der Hauptnutzungskomponente zuzuordnen ist und was ggf. nicht betrachtet wird, ergibt sich aus der Nutzung des Raumes heraus und ist beispielhaft im Ergebnis- und Leistungsverzeichnis dargestellt.

8.4 Fehlerbewertung

Bei der Bewertung des Reinigungsergebnisses hat die begutachtete Fläche frei von den o.g. drei Verschmutzungsarten zu sein. Ist dieses nicht der Fall, wird jede einzelne festgestellte Verschmutzung gezählt und gibt somit in der Summe die Anzahl der Fehler an.



Hierbei finden nachfolgende Regeln Anwendung:

- Ein Bereich von 1m * 1m wird bei allen Verschmutzungsarten als jeweils ein Fehler angesehen (Beispiel: Krümel auf einer Fläche von weniger als 1m² = 1 Fehler; mehrere Papierfetzen verstreut auf 3 m² = 3 Fehler).
- Tische, Schreibtische, Stühle, Schränke werden jeweils als eine Einheit betrachtet. Bei Einbauschränken werden die Schranktüren jeweils einzeln gemessen. (Beispiele: Mehrere Flecken auf einem Schreibtisch = 1 Fehler; Staub auf allen fünf Füßen eines Schreibtischdrehstuhls = 1 Fehler; alle 10 Stühle eines Sitzungsraumes sind mit Staub bedeckt = 10 Fehler); Staub auf zwei Bilderrahmen = 2 Fehler).
- Bei nicht in Quadratmetern zu messenden Bereichen bzw. keinen einzelnen Einheiten (z.B. Fußleisten) wird eine Strecke jeweils 5 m als eine Einheit betrachtet (Staub auf 12 Meter Fußleiste = 3 Fehler).
- Bei Fensterbänken wird eine Strecke von jeweils 1 m als Einheit betrachtet.

Systemfehler

Erstmalig auftretende methodische Fehler werden grundsätzlich als ein Fehler betrachtet.

Beim wiederholten Auftreten des Fehlers wird dieser gem. der oben dargestellten Fehlerbewertung aufgenommen.

Der AN hat durch eine entsprechende Schulung seiner Mitarbeiter dafür zu sorgen, dass dieser Systemfehler sich nicht wiederholt. Als Systemfehler kommen in Betracht:

- Reinigungsmittelrückstände (Anwendung des falschen Reinigungsmittels, Überdosierung)
- Rückstände haftender Verschmutzungen auf Bodenbelägen (nur feucht statt nass gewischt)
- Wischspuren um Lichtschalter und Steckdosen.

Weitere Tätigkeiten

Gleichfalls werden weitere Tätigkeiten explizit durch den AG erwähnt, die der AN durchzuführen hat (z.B. Zwischenreinigung, Abfalleimer leeren etc.). Jede Nichtleistung wird mit einem Fehler gewertet wobei das vereinbarte Qualitätsniveau in diesem Fall für den Raum nicht erreicht ist („KO- Kriterium“).



8.5 Qualitätsniveau

Das System beruht auf sechs Qualitätsniveaus (0 = Keine Reinigung bis 5 = höchstes Qualitätsniveau, umgekehrt dem Schulnotensystem). In dem Ergebnis- und Leistungsverzeichnis hat der AG diese den individuell vordefinierten Reinigungsraumgruppen zugeteilt.

Die Werte werden in Abhängigkeit von der Raumgröße angegeben, dabei erfolgt eine Einteilung der Räume in vier Kategorien (bis 15m², 16-35m², 36-60m² und 61-100m²). Bei Räumen, die größer als 100m² sind, erfolgt eine Aufteilung wie folgt: Der Raum wird durch 100 geteilt, d.h. man erhält eine entsprechende Anzahl von Räumen „à 100m²“ plus einen Rest der entsprechend einer kleineren Kategorie zuzuordnen ist. Die Anzahl der zulässigen Fehler ergeben sich durch Addition der jeweils genannten Fehler je Raumgröße und Qualitätsniveau.

Toleranzwerte der Qualitätsniveaus																				
	Werte für die Summe aus Abfall, nicht haftenden Verschmutzungen und haftenden Verschmutzungen																			
Niveau	Räume bis 15 m²					Räume von 16 - 35 m²					Räume von 36 - 60 m²					Räume von 61 - 100 m²				
	HK	RI	W/ D	B	SEB	HK	RI	W/ D	B	SEB	HK	RI	W/ D	B	SEB	HK	RI	W/ D	B	SEB
5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3
2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	6	4	4	4	6	10	8	6	5	6
0	keine Reinigung vereinbart, keine Werte festgelegt																			

8.6 Qualitätsbegehungen

In regelmäßigen Abständen werden durch den AG und / oder einen vom AG benannten, externen Dritten und den AN Qualitätsmanagement - Begehungen durchgeführt. Diese Begehungen haben das Ziel, gemeinsam zu ermitteln, ob das vereinbarte Reinigungsergebnis erreicht wurde.

Der nachfolgende Ablauf der Begehung ist nicht vollständig festgelegt und wird im Detail im Zuge der Umsetzung und den gemachten Erfahrungen angepasst.

AG und AN werden gemeinsam eine Begehung der gereinigten Räume durchführen und dabei die Anzahl der festgestellten Fehler den vereinbarten zugelassenen Fehlern gegenüberstellen. Ist die Anzahl der festgestellten Fehler gleich oder geringer als die Anzahl der vereinbarten Fehler, so ist das vertragliche Reinigungsergebnis erreicht.



Ist die Anzahl der festgestellten Fehler größer als die vereinbarte Anzahl von Fehlern, so ist das vertragliche Reinigungsergebnis nicht erreicht. In diesem Fall sind Sanktionen vereinbart, die bis zum Abzug der Vergütung führen können.

An dieser Stelle sei ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der AG ausschließlich daran interessiert ist, dass das vereinbarte Reinigungsergebnis durch den AN erreicht wird.

Eine denkbare Reduzierung der Leistungsvergütung sieht der AG als letzte Möglichkeit an, den AN zur Einhaltung des vereinbarten Reinigungsergebnisses zu bewegen.

8.7 Implementierungsphase (Bestandsaufnahme u. Herstellung des vereinbarten Soll-Zustandes)

An den ersten Reinigungstagen werden AG und AN gemeinsam eine Bestandsaufnahme der Räumlichkeiten vornehmen und ermitteln, inwieweit die Räumlichkeiten den geforderten Qualitätsniveaus entsprechen. Im Zuge der regelmäßigen Unterhaltsreinigung wird der AN sukzessive das vereinbarte Reinigungsergebnis herbeiführen. Stellen AG und AN gemeinsam fest, dass für die Herstellung des gewünschten Soll-Zustandes Maßnahmen wie *Grundreinigung* / *Intensivreinigung* und/oder *Einpflege* / *Grundpflege* (des Bodens) notwendig sind, so sind diese gegen gesonderte und einmalige Vergütung durch den AN zu erbringen. Können sich AG und AN nicht auf eine marktkonforme Vergütung einigen, so ist der AG berechtigt, diese einmaligen Arbeiten auch an Dritte zu vergeben.

AG und AN vereinbaren, dass vier Wochen nach Leistungsaufnahme durch den AN die ergebnisorientierten Reinigungsergebnisse erreicht und zu halten sind. Zu diesem Zeitpunkt endet die Implementierungsphase.

8.8 Ablauf der Prüfung

Es soll nicht Aufgabe dieser Anlage sein, die Grundlagen des Qualitätsmesssystems für ergebnisorientierte Reinigungsleistungen des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks darzustellen. Deshalb wird in den nachfolgenden Abschnitten lediglich ein Überblick gegeben.

Aus Kosten- und Zeitgründen werden bei den Begehungen nicht alle gereinigten Räume überprüft, sondern werden vielmehr aufgeteilt nach den verschiedenen Reinigungsraumgruppen nach statistischen Grundsätzen (siehe ISO 2859), Stichproben aus der Gesamtzahl der zu reinigenden Räume gezogen, die eine verlässliche Aussage über das Gesamtobjekt erlauben.

In Abhängigkeit vom AQL (Accepted quality level) und der Gesamtgröße des Objekts kann aus entsprechenden statistischen Tabellen die notwendige Anzahl zu prüfender Räume abgelesen werden. Für die



Reinigungsobjekte wird AQL 10% angewendet. Siehe hierzu auch die Empfehlungen des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks.

Die Prüfung findet in der zuvor per Stichprobenziehung festgelegten Anzahl von Räumen, die per Zufall ausgewählt wurden, durch Abschreiten des gesamten Raumes statt. Nacheinander werden die fünf Raumkomponentengruppen in der Reihenfolge

1. Hauptnutzungskomponenten
2. Restliches Inventar
3. Wände/Decken
4. Boden
5. Schwer einsehbarer Bereich

im Hinblick auf die verschiedenen Verschmutzungsarten untersucht. Bei der Prüfung wird soweit möglich die Blickrichtung des Raumnutzers eingenommen. Hinsichtlich der Überprüfung der nicht haftenden Verschmutzungen kann es notwendig sein, die visuelle Kontrolle durch manuelle Überprüfung zu ergänzen.

Die festgestellten Verschmutzungen werden in einem Prüfformular (Beispiel) festgehalten.

Stichprobe					Hauptnutzungskomponenten			Restliches Inventar			Wände/Decken			Boden			Schwer einsehbarer Bereich			Reinigungsassoziierte Leistungen
Gebäude	Etage	Raum- nr.	Fläche in m²	Raumbez. / Reinigungs- raumgruppe	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	In dieser Spalte können Feststellungen zu Fehlen bei der Erbringung reinigungssass. Dienste wie Selfe,
A	2	205	30,08	Bürraum Meyer			I		III						I					
Bemerkungen																				

Je Raum werden nun die positiven wie negativen Abweichungen vom Soll-QN gegenübergestellt.

Positive Abweichungen heben negative Abweichungen nicht auf. In diesem Beispiel ist das vereinbarte Reinigungsergebnis für diesen Raum nicht erreicht, da beim Restlichen Inventar drei nicht haftende Verschmutzungen festgestellt wurden, zulässig wären jedoch nur eine nicht haftende Verschmutzung beim restlichen Inventar.



Toleranzwerte der Qualitätsniveaus																				
	Werte für die Summe aus Abfall, nicht haftenden Verschmutzungen und haftenden Verschmutzungen																			
Niveau	Räume bis 15 m²					Räume von 16 - 35 m²					Räume von 36 - 60 m²					Räume von 61 - 100 m²				
	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB
5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3
2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	6	4	4	4	6	10	8	6	5	6
0	keine Reinigung vereinbart, keine Werte festgelegt																			

Sind alle Räume geprüft, werden die Räume, die das Reinigungsergebnis erreicht haben denen, die das Reinigungsergebnis nicht erreicht haben, gegenübergestellt. Aus den entsprechenden statistischen Tabellen kann dann ermittelt werden, ob das Reinigungsziel erreicht wurde.

8.9 Zeitpunkt der Prüfung

Die Reinigungsleistungen sind in Abstimmung mit den Beauftragten des AG so durchzuführen, dass die dienstlichen Belange bzw. der ungestörte Betrieb der Kunsthalle Mannheim gewährleistet werden. Die Reinigungszeiten können jedoch veränderlich sein und den Erfordernissen des AG angepasst werden. Dem AN wird hierzu eine frühzeitige Mitteilung gegeben. Durch die Umstellungen entstehen dem AG keine weiteren Kosten, sofern diese nicht in die Nachtstunden oder an Sonn- und Feiertagen verlegt werden.

Für die Reinigung sind die jeweils vereinbarten arbeitstäglichen Arbeitszeiten unbedingt einzuhalten. Bei Nichteinhaltung werden entsprechende Rechnungsabzüge vorgenommen. Den rechtzeitigen Beginn der Reinigungszeiten hat der AN selbst festzulegen, wobei dieser letztendlich mit dem AG abzustimmen ist.

8.10 Prüfungshäufigkeit

Mit Abschluss der vierwöchigen Implementierungsphase kann der AG bis zu 14 QMB/Jahr durchführen.

Der AN wird eine Woche vorher durch den AG über die vorgesehene QMB unterrichtet. Eine Teilnahme des AN der Reinigungskontrolle wird vom AG ausdrücklich gewünscht. Sofern der AN der Begehung nicht teilnimmt, erkennt er unwiderruflich die vom AG festgestellten Ergebnisse an.



Zwischen den einzelnen QMB müssen mindestens 14-Tage liegen. Gilt bei dem Objekt die QMB in seiner Gesamtheit als nicht bestanden (Überschreitung der zulässigen Räume die das erwartete QN erreichen müssen), muss dieses innerhalb der nächsten 2 Monate erneut geprüft werden. Innerhalb dieses max. Zeitrahmens greifen dann die Konsequenzen (siehe Punkt 2.5 und Grafik unten).

8.11 Stichprobenumfang

Wie viele Räume in einer Qualitätsmanagementbegehung (QMB) zu prüfen sind, ergibt sich aus der Gesamtanzahl der zu reinigenden Räume. Nicht berücksichtigt werden Räume, in denen keine Reinigung stattfindet, das QN entspricht hier 0. Grundlagen für die Ermittlung des Stichprobenumfangs und der maximalen Anzahl der zulässigen Räume/Flächen, bei denen das QN nicht erreicht sein muss, sind nachfolgende Kennwerte: AQL 10% und Level 2.

AQL 10% entspricht der **Akzeptierten Qualitätsgrenzlage** und Level 2 entspricht einer normalen Prüfung.

Stichprobenumfang:

Räume insg.	Räume mit QN 0; oder jährl. Reinigung	zu reinigende Räume insg.	Stichprobenumfang	Anzahl Räume die das QN nicht erreichen müssen
			Tabelle 3, Level 3	Tabelle 4.1, AQL=10%
16	0	16	6	2

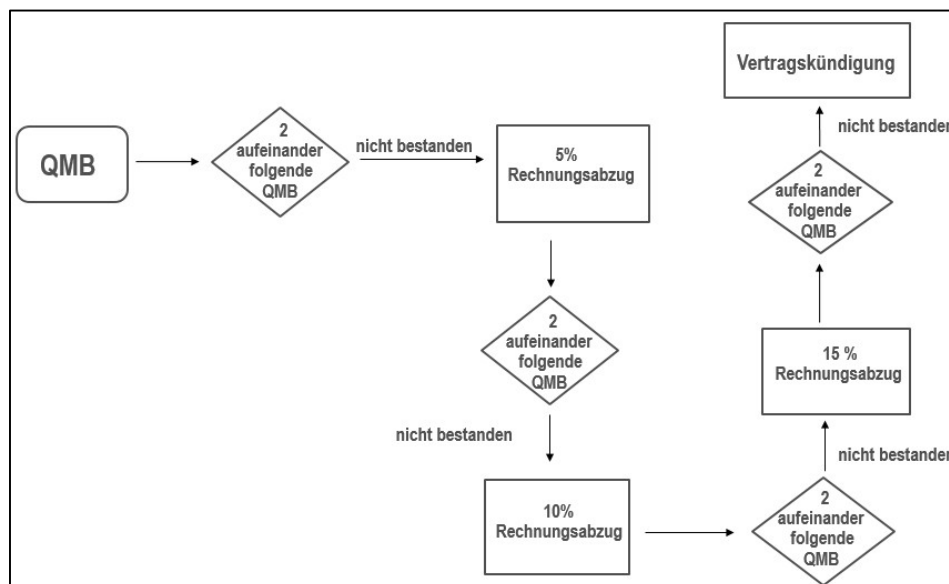
Der hier dargestellte Stichprobenumfang wurde auf Grund der aktuellen Flächenaufmaße und Zyklen erstellt, Anpassungen können jederzeit bei Veränderungen der Nutzung (Wegfall oder Hinzukommen von Räumen) oder baulicher Veränderungen stattfinden. Der Stichprobenumfang wird immer nach dem o.g. AQL 10% und Level 2 gemäß BIV System erstellt.

Anhand des ermittelten Stichprobenumfangs wird die max. Anzahl der Räume/Flächen bestimmt, die das QN nicht erreichen müssen, die sogenannte Annahmezahl (Ac). Wird die max. Ac unterschritten bzw. genau erreicht, gilt die Stichprobe und damit das gesamte Objekt als „in Ordnung“. Das vereinbarte QN wurde in seiner Gesamtheit erreicht. Wird die max. Ac überschritten, gilt die Stichprobe und damit das gesamte Objekt als „nicht in Ordnung“. Das vereinbarte QN wurde in seiner Gesamtheit nicht erreicht.

8.12 Konsequenzen aus den nicht bestandenenen Prüfungen

Zielsetzung ist die Erreichung der vereinbarten Qualitätsniveaus, um die Zufriedenheit der Nutzer und die besondere repräsentative Wirkung des Objektes sicherzustellen.

Werden zwei aufeinander folgende Prüfungen nicht bestanden erfolgt ein Rechnungsabzug in Höhe von 5% der monatlichen Gesamtsumme. Der Abzug erhöht sich bei zwei weiteren nicht bestandenenen Prüfungen auf 10%. Bei wiederum zwei weiteren nicht bestandenenen Prüfungen auf 15% und bei wiederum zwei weiteren nicht bestandenenen Prüfungen hat der AG das Recht den Vertrag außerordentlich zu kündigen (siehe Grafik).



8.13 Konsequenzen bei Räumen / Flächen, bei denen das QN nicht erreicht wurde

Unabhängig, ob die QMB in seiner Gesamtheit bestanden oder nicht bestanden wurde ist der AN verpflichtet, im Zuge der nächsten turnusmäßigen Unterhaltsreinigung, die Räume / Flächen nachzureinigen, bei denen das QN nicht erreicht wurde.

In diesem Zusammenhang behält sich der AG vor, die Nachreinigungen stichprobenartig entsprechend der beschriebenen Prüfparameter nach BIV zu überprüfen.



9 Reinigungsmaterial und -geräte

Der AN stellt alle zur Durchführung der vertraglichen Reinigungsarbeiten erforderlichen Maschinen, Geräte, Materialien sowie Reinigungs- und Pflegemittel. Es kommen nur hochwertige und einwandfreie Geräte und Materialien mit bestimmungsgemäßem Gebrauch zur Verwendung. Auf Wunsch des AG werden aufgrund des Alters oder durch starke Nutzung minderwertige Maschinen oder Geräte ausgetauscht.

- Die Lagerung der Reinigungsmaterialien und -geräte ist vom AN vorschriftsmäßig vorzunehmen.
- Die eingesetzten Maschinen und Geräte müssen alle über das VDE und GS Zeichen verfügen. Ferner sind die Maschinen und Geräte jährlich nach DGUV Vorschrift 3 zu prüfen.
- Grundsätzlich sind Produkte (Reinigungs- und Pflegemittel, Desinfektionsmittel etc.) die mit dem EU- Umweltzeichen³ zertifiziert sind zu bevorzugen. Sind eingesetzte Produkte nicht entsprechend zertifiziert, ist die Wahl des Reinigungsmittels zu begründen und dem AG vorzulegen. Der AG kann in diesem Fall verlangen, dass der „Anbieterfragebogen zur Umweltverträglichkeit von Wasch-, Reinigungs- und Pflegemitteln“ (abrufbar auf www.beschaffung-info.de) vom AN ausgefüllt wird und als Entscheidungsgrundlage zur Freigabe der Produkte verwendet wird.
- Der Einsatz von Reinigungsmaschinen und -geräten ist unter Beachtung der Grundforderung nach werterhaltender Reinigung gestattet.
- Der AN stellt auf eigene Kosten sämtliche Reinigungs- und Pflegemittel (einschließlich ggf. notwendiger Desinfektionsmittel), die für das gründliche und fachgerechte Reinigen und Pflegen erforderlich sind und dem neuesten technischen Stand entsprechen.
- Der AG hat das Recht, bestimmte Reinigungsverfahren oder die Verwendung bestimmter Reinigungs- und Desinfektionsmittel oder Reinigungsgeräte zu untersagen oder zu verlangen.
- Der AN verpflichtet sich, Reinigungs- und Desinfektionsmittel zu verwenden die keine Gefahrstoffe im Sinne der Gefahrstoffverordnung enthalten bzw. wenn solche Mittel nicht erhältlich sind, diejenigen Mittel zu verwenden, von denen das geringste gesundheitliche Risiko ausgeht.
- Für die Fußbodenpflege sind rutschhemmende Pflegemittel zu verwenden. Eine Schädigung der zu behandelnden Flächen und Einrichtungsgegenstände ist auszuschließen. Darüber hinaus obliegt die weitere Wahl und Anwendung der Reinigungsmittel dem AN. Er haftet vollumfänglich für Schäden, die durch die von ihm verwendeten Reinigungsmittel entstehen. Die Empfehlung der

³ www.eu-ecolabel.de



Herstellerfirma über die Verwendung der Reinigungsmittel, insbesondere bei der Dosierung, ist zu beachten. Änderung der Reinigungsmittel ist unverzüglich anzuzeigen.

- Grundsätzlich ist auf den vorsorgenden Einsatz von Desinfektionsmittel bzw. Desinfektionsreiniger zu verzichten. Lediglich wenn es sich um hygienisch anspruchsvolle Bereiche, wie z.B. Küchen, ein Hygieneplan den Einsatz von Desinfektionsmittel bzw. Desinfektionsreiniger vorschreibt, der AG die Verwendung von Desinfektionsmittel im Einzelfall konkret anordnet oder rechtliche Anforderungen, z.B. gemäß Infektionsschutzgesetz, den Einsatz von Desinfektionsmittel fordern, ist ein entsprechender Einsatz vom AN gefordert.
- Für die verwendeten Reinigungsmittel sind grundsätzlich duftstofffreie bzw. duftstoffarme sowie lösungsmittelarme Produkte zu bevorzugen.
- Der AN verpflichtet sich, dass von ihm zur Erfüllung des Vertrages mit dem AG eingesetzte Personal regelmäßig bezüglich umweltschonender Reinigungsmittel und entsprechender Methoden, sparsamen und bestimmungsgemäßen Einsatz von Reinigungsmitteln einschließlich Dosieranleitungen sowie eine ordnungsgemäße Handhabung von Dosierhilfen zu schulen. Zudem muss das eingesetzte Personal über ökologische und gesundheitliche Inhaltsstoffe der Reinigungsmittel sowie über persönliche Schutzausrüstung regelmäßig geschult werden. Die einführende Schulung des Reinigungspersonales hat unverzüglich im Zusammenhang mit dem Auftragsausführungsbeginn zu erfolgen. Dies gilt auch bei Personalwechsel bzw. Vertretungen. Der AN verpflichtet sich, die Schulungen seines Personals zu protokollieren und die Protokolle dem AG in Kopie vorzulegen. Die Dokumentation der Schulungen muss die Unterweisung inklusive der Auflistung der Schulungsinhalte, -dauer, exakten Bezeichnung der geschulten Produkte beinhalten sowie vom teilnehmenden Mitarbeiter unterzeichnet sein.
- Der AN beschafft geeignete Dosierungshilfen, stellt diese dem eingesetzten Personal zur Verfügung und trägt dafür Sorge, dass diese korrekt eingesetzt werden. Die Dosierung und die Dosierhilfen müssen für das ausführende Personal möglichst einfach umsetzbar sein. Für Reinigungsmittel, die verdünnt anzuwenden sind, müssen vom Auftragnehmer zur Herstellung der Gebrauchslösung geeignete Dosierhilfen verwendet werden.
- Der AN stellt dem auszuführenden Personal präzise schriftliche Arbeitsanweisungen bzgl. Umweltschutz, richtigen Umgang bzw. Anwendung von Reinigungsmitteln, Gesundheits- sowie Sicherheitsstandards zur Verfügung und sorgt für deren Einhaltung. Die Anweisungen sind dabei möglichst einfach zu halten und ständig im Reinigungsobjekt (z.B. in einem Handbuch) vorzuhalten.



- Die vom AN eingebrachten Desinfektionsmittel müssen in der jeweils gültigen Liste der Deutschen Gesellschaft für Hygiene und Mikrobiologie eingetragen sein und nur entsprechend den Richtlinien eingesetzt werden. Die verwendeten Reinigungsmittel sollten beim Umweltbundesamt registriert sein.
- An dieser Stelle weist der AG ausdrücklich darauf hin, dass ausschließlich umweltverträgliche und biologisch abbaubare Produkte eingesetzt werden dürfen. Die vom AN einzubringenden Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel dürfen zu keiner vermeidbaren Gesundheitsgefährdung oder Belastung der Umwelt führen. Alle eingesetzten Mittel müssen daher frei von Formaldehyd bzw. anderen gesundheitsschädlichen Ausdunstungen sein.
- Der AN verpflichtet sich, unmittelbar nach Vertragsabschluss spätestens jedoch vor Beginn der ersten Reinigungsdurchführung, dem AG schriftlich die zum Einsatz kommenden Mittel, deren Mengen und Standorte zu benennen und zusätzlich eine Inhaltsstoffangabe abzugeben. ES sind die entsprechenden Sicherheitsdatenblätter, ein technisches Datenblatt mit Hinweisen zu den Inhaltsstoffen sowie eine Gebrauchsanweisung beim AG vorzulegen sowie im Objekt aufzubewahren.
- Die Liste der verwendeten Reinigungsmittel ist bei Veränderungen jeweils zu aktualisieren und dem AG unaufgefordert unverzüglich zu übergeben. Er verpflichtet sich zur unentgeltlichen Abgabe von Proben der von ihm verwandten Mittel zwecks Prüfung durch eine vom AG zu bestimmende Stelle. Der AN trägt die Kosten der Prüfung, wenn diese ergibt, dass die von ihm verwendeten Mittel nicht den Vertragsbestimmungen entsprechen und/oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften verboten sind und die Reinigungsmittel umgestellt werden müssen.
- Der AG behält sich vor, bestimmte Reinigungsverfahren oder die Verwendung bestimmter Mittel jederzeit schriftlich zu untersagen.
- Produkte in Gebinden, die wieder verwendet / wieder befüllt werden, sind zu bevorzugen. Soweit dies nicht der Fall ist, sollen Gebinde auf Kosten des AN der stofflichen Verwertung zugeführt werden. Produkte in nicht wiederverwendbaren oder wiederverwertbaren Gebinden sollen nicht verwendet werden. Verpackungen sind unter dem Gesichtspunkt der Abfallvermeidung auf das Notwendigste zu beschränken. Sie sind wiederzuverwenden oder der stofflichen Verwertung zuzuführen. Für die Verpackungen sind grundsätzlich umweltfreundliche Materialien zu verwenden.
- Abfälle, Reststoffe oder Kehrreste sind ggf. nach ortsüblichen Kriterien getrennt, in den dafür vorgesehenen Containern zu entsorgen.



-
- Der AN ist für die Beschaffung und Bereitstellung von Abfallbeuteln verantwortlich.
 - WC-, Handtuchpapier und Waschlotion für die Seifenspende stellt der AG. Der AN sichert zu, sein Personal zu einem sparsamen Umgang mit den bereitgestellten Materialien anzuhalten und dies durch die zuständigen Aufsichtskräfte (Objektleiter, Vorarbeiter) überwachen zu lassen. In zentralen Lagern werden die Verbrauchsmaterialien gelagert, die Bestückung erfolgt von hier aus. Der AN muss dem AG rechtzeitig Bescheid geben, wenn Nachbestellungen notwendig sind.
 - Nach Ende der Reinigungsarbeiten bzw. bei deren Unterbrechung sind die Arbeitsmittel (Reinigungswagen, Leitern etc.) wegzuräumen oder mitzunehmen.