
Leistungsbeschreibung Ergebnisorientierte
Unterhaltsreinigung
Los 1 (Objektart: Verwaltung und Technologiezentren)

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Informationen.....	4
2	Leistungsumfang bei der WirtschaftsEntwicklungsGesellschaft Bochum.....	4
2.1	Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung	5
2.2	Qualitätsmesssystem	6
2.3	Grundreinigungen	6
2.4	Sonderreinigungen	7
3	Reinigungszeiten.....	7
4	Vorgaben zur Leistungsausführung.....	8
4.1	Absicherung der Reinigungsbereiche	9
4.2	Sicherheitsvorschriften	9
4.3	Arbeits- und Umweltschutz	9
4.4	Anforderungen an die Reinigungsmittel.....	10
4.5	Revier-/Arbeitsplan	12
4.6	Umbau- und Renovierungsarbeiten, Umzüge	13
4.7	Reinigungsmittelräume	13
5	Personalanforderungen	13
5.1	Arbeitskleidung	14
5.2	Mindestanforderungen Objektleitung.....	14
5.3	Mindestanforderungen Vorarbeiter	15
5.4	Einweisung und Schulung des Personals	16
5.5	Weisungsbefugnis	17
6	Reaktionszeiten	17
7	Geräte und Materialien.....	17
7.1	Verbrauchsmaterial	18
8	Schlüsselverwaltung	18

9	Bedienung Alarmanlage	19
10	Eigenkontrollen AN, Nachbesserungen.....	19
11	Berichtswesen.....	20
12	Entsorgung	20
13	Abnahmen	21
14	Leistungen der Implementierung.....	21
14.1	Personalliste.....	22
14.2	Revier-/Arbeitspläne.....	22
14.3	Berichtswesen.....	23
14.4	Einweisungen	23
14.5	Objektübernahme	24

1 Allgemeine Informationen

Die WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum mbH ist eine städtische Tochtergesellschaft mit einem breiten Auftragspektrum. Zu klassischen Wirtschaftsförderungsaufgaben kommt die Aufgabe als Baugesellschaft sowie das Betreiben von Technologie- & Gründerzentren, Parkhäusern und weiteren Objekten. Bestandteil in diesem Los ist zum einen das Gebäude der Hauptverwaltung, welches als Arbeitsstätte dient und auf Grund der täglichen Besucher auch hohe repräsentative Tätigkeiten hat. Zum sind die Technologiezentren und weiteren Objekte Ausschreibungsbestandteil, hier hat die WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum als Betreiber ebenfalls hohe Ansprüche an die Unterhaltsreinigung bzw. dem Reinigungsergebnis. Wesentlicher Aspekt der gesamten Ausschreibung ist somit die Reinigungsqualität so, dass die Anforderungen hier im Hinblick auf die Nutzer- und Kundenzufriedenheit erfüllt werden müssen.

2 Leistungsumfang bei der WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum

Bei den nachfolgend beschriebenen Leistungen handelt es sich um die Reinigungsleistungen der ergebnisorientierten Unterhaltsreinigung für die Liegenschaften der WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum mbH (Los 1: Verwaltung und Technologiezentren, siehe Anlage B0 Objektübersicht). An dieser Stelle sei jedoch bereits darauf hingewiesen, dass die WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum stetig einen Zu- und Abgang von Objekten und/oder Reinigungsbereichen verzeichnet. Werden Objekte aufgegeben verfällt somit auch der Anspruch auf Leistungsausführung durch den AN. Beim Objektzugang gelten für bis zu 20% Mengenerhöhung (in Bezug auf die Reinigungsfläche) die in dieser Ausschreibung angebotenen Konditionen.

Die folgenden Leistungen werden somit erfordert:

- Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung
- Grundreinigungen und Einpflegemaßnahmen (inkludiert in Unterhaltsreinigung)
- Sonderreinigungen

Durch die unterschiedlichen baulichen Gegebenheiten und Nutzerbedarfe sowie den hohen repräsentativen Ansprüchen bestehen hohe Anforderungen an die Reinigungsqualität. Die Erbringung der Reinigungsdienstleistungen ist darauf, unter der Berücksichtigung der Aspekte Qualität und Werterhalt, vom Dienstleister abzustimmen. Eine hohe Eigenverantwortung zur

bedarfsgerechten und qualitativ hochwertigen Leistungserbringung wird von der Auftraggeberin als zwingend erwartet.

Zudem wird an dieser Stelle nochmal explizit darauf hingewiesen, dass Griffspuren am Innenglas sowie an Eingangstüren im Zuge der Unterhaltsreinigung zu entfernen sind.

2.1 Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung

Als Unterhaltsreinigung verstehen sich Reinigungsarbeiten, die sich laufend wiederholen und zu festgelegten Zeitabständen durchgeführt werden. Ziel ist es, die arbeitstäglich anfallenden Verschmutzungen zu entfernen und die Abfallentleerung vorzunehmen.

Bei der WirtschaftsEntwicklungsGesellschaft Bochum wird die ergebnisorientierte Reinigung angefordert.

Die AG hat demnach 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 Reinigungsmittel¹ und welche Reinigungswerkzeuge angewendet werden (= ergebnisorientierte Reinigung).

Die AG erwartet vielmehr vom AN, dass er aufgrund seiner Erfahrung als **fachkundiges Unternehmen** selber entscheidet, welche Reinigungsmethoden mit welchen Reinigungsmitteln und Werkzeugen anzuwenden sind. Die AG gibt lediglich an, zu welchem Zeitpunkt er definierte Reinigungsergebnisse erwartet.

Gleichfalls werden weitere Tätigkeiten explizit durch die AG erwähnt, die der AN durchzuführen hat (z.B. Handtuchspender mit neuem Papier füllen, Abfalleimer leeren etc.).

Der AN erbringt alle Leistungen der Unterhaltsreinigung inklusive Einpflege / Grundpflege sowie Grundreinigungen die notwendig sind mit dem Ziel, die Ergebnisvorgaben aus diesem Vertrag nebst Anlagen zu erreichen.

Aufgrund der speziellen Anforderungen der AG hat diese in der Leistungsbeschreibung/ im Ergebnis- und Leistungsverzeichnis zusätzlich auszuführende Leistungen aufgelistet, um sicherzustellen, dass die Leistungen wie gefordert ausgeführt werden. Zudem werden im Ergebnis- und Leistungsverzeichnis weitere Tätigkeiten (Weitere Ergebnisse, die jeweils zum Prüfungszeitpunkt erreicht sein müssen, z. T. reinigungsassoziierte Leistungen): explizit durch die AG erwähnt, die der AN durchzuführen hat (z. B. Handtuchspender mit neuem Papier

¹ Innerhalb der Vorgaben zu Umweltaspekten, gesetzlichen Vorgaben. Die freie Auswahl ist vielmehr auf die Art des Reinigers, die Markenauswahl und ähnliches bezogen

füllen, Abfalleimer leeren etc.). Die Nichterfüllung dieser Leistung führt im Zuge der Qualitätsbegehung zu einem Durchfallen des jeweiligen Raumes („K.O. Kriterium“).

Der AN erbringt alle Leistungen der Unterhaltsreinigung die notwendig sind, mit dem Ziel, die Ergebnisvorgaben zu erreichen.

2.2 Qualitätsmesssystem

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. Das Qualitätsmesssystem, inklusive der von der AG durchgeführten Anpassungen, ist in der Anlage B1.5 „Systembeschreibung QMS“ detailliert erläutert.

2.3 Grundreinigungen

Grundsätzlich erwartet die AG eine Unterhaltsreinigung, die so gestaltet ist, dass eine Grundreinigung nicht mehr erforderlich ist. *„In diesem Sinne sollten nach Möglichkeit wasserlösliche Pflegemittel verwendet werden und seltene Reinigungsaufgaben in den Umfang der Unterhaltsreinigung eingezogen werden. Die AG hat die Leistungsintervalle ebenfalls so ausgelegt, dass eine effektive Schmutzbeseitigung ohne den zusätzlichen Einsatz von Intensiv- und Grundreinigungsmitteln möglich ist.“²*

Wie jedoch bereits unter Ziffer 2.1 benannt erbringt der AN alle Leistungen inklusive Grundreinigungen, Einpflege und Grundpflegemaßnahmen. Das heißt, der AN muss bereits bei Angebotsabgabe die Kosten für die ggf. zusätzlich anfallenden Maßnahmen einkalkulieren, eine gesonderte Vergütung dieser Leistungen erfolgt nicht.

Sollte jedoch, durch den Auftragnehmer bei Leistungsaufnahme nicht absehbare Einflüsse, eine Grundreinigung notwendig sein, ist diese mit der AG abzustimmen. Dieser prüft die Ursache und Notwendigkeit der Maßnahmen.

Ausführung der Grundreinigung: Es werden haftende Verschmutzungen und/oder abgenutzte Pflegefilme oder andere Rückstände, die das Aussehen der Oberfläche beeinträchtigen, entfernt. Eine Grundreinigung wird im Allgemeinen in größeren Zeitabständen durchgeführt.

² Quelle: Leitfaden zur Nachhaltigen öffentlichen Beschaffung von Reinigungsdienstleistungen und -mitteln, Umwelt Bundes Amt, Stand: September 2012

Die Oberflächen sollen als Ziel frei von haftenden Verschmutzungen bzw. abgenutzten Pflegefilmen oder anderen Rückständen sein. Weiterhin sollen Oberflächen schlieren- und fleckenfrei sein, soweit dies nach Stand der Technik möglich ist.

2.4 Sonderreinigungen

Über die Unterhaltsreinigung hinaus fallen ggf. Sonderreinigungen an. Als Sonderreinigungen werden alle über die Vorgaben der Unterhaltsreinigung hinausgehenden Tätigkeiten bezeichnet (bspw. Vandalismusschäden, Aufkleberentfernung, Entfernung von Fäkalien). Sonderreinigungen sind separat von der AG zu beauftragen und werden über einen Stundenverrechnungssatz (Abfrage im Angebotsblatt) abgegolten.

3 Reinigungszeiten

Der AN ist verpflichtet, die Reinigungsarbeiten so auszuführen, dass der Betrieb in den Objekten der WirtschaftsEntwicklungsGesellschaft Bochum nicht behindert wird. Die Reinigungszeiten können jedoch veränderlich sein und den Erfordernissen der WirtschaftsEntwicklungsGesellschaft Bochum angepasst werden. Dem AN wird hierzu eine frühzeitige Mitteilung gegeben. Durch die Umstellungen entstehen der WirtschaftsEntwicklungsGesellschaft Bochum 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 WirtschaftsEntwicklungsGesellschaft Bochum abzustimmen ist.

Die Reinigungszeitfenster je Objekt sind wie folgt:

Objekt	Reinigungszeitfenster	Wochentag (regl. UR)
Hauptverwaltung (WEG; WirtschaftsEntwicklungsGesellschaft Bochum)	17:00 – 20:00 Uhr	Tägliche Reinigung (Montag bis Freitag)
Technologie- und Gründerzentrum Wattenscheid (TGW)	05:00 – 08:00 Uhr	Tägliche Reinigung (Montag bis Freitag)

Kulturwerk Lothringen (KWL)	05:00 – 08:00 Uhr	Tägliche Reinigung (Montag bis Freitag)
EnergieEffizienzZentrum Bochum (EEZ)	05:00 – 08:00 Uhr	Tägliche Reinigung (Montag bis Freitag)
BioMedizinZentrum Bochum (BMZ)	05:00 – 08:00 Uhr	Tägliche Reinigung (Montag bis Freitag)
Zentrum für IT-Sicherheit (ZITS)	05:00 – 08:00 Uhr	Tägliche Reinigung (Montag bis Freitag)

Fällt die vertraglich vorgesehene Reinigungszeit (außer tägliche Reinigung) auf einen Feiertag, so ist die Reinigung am darauffolgenden Werktag durchzuführen bzw. nachzuholen.

4 Vorgaben zur Leistungsausführung

Die Reinigung ist pünktlich, gründlich, nach aktuellstem Verfahrensstand und schonend unter Berücksichtigung ökologischer Erkenntnisse so auszuführen, dass ein einwandfreier Reinigungszustand/ -ergebnis erreicht wird.

Im Zuge der Leistungserbringung ist besonders zu beachten:

- Die Fensterbänke und Geräteverkleidungen dürfen nicht betreten werden.
- Es dürfen nur unbeschädigte Hilfswerkzeuge benutzt werden. Maschinen und Geräte müssen alle erforderlichen Prüfungen, hinsichtlich Betriebssicherheit, haben. DGUV Prüfungen müssen jährlich erfolgen und die Prüfprotokolle sind der AG/ einer von der AG beauftragten Person unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.
- Die Hilfswerkzeuge müssen stets den geltenden UVV entsprechen und dürfen nur mit entsprechender Sachkenntnis betrieben werden.
- Die vom AN eingesetzten Geräte müssen den Anforderungen der einschlägigen DIN - Normen für Sicherheit, des Gerätesicherheitsgesetzes und den VDE - Vorschriften entsprechen.
- Die Reinigungsabläufe sind vor Reinigungsbeginn mit der AG abzustimmen.
- Verursacht oder finden die Reinigungskräfte Schäden sind diese dem zu Vertragsbeginn angegebenen Objektverantwortlichen der WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum zu melden.

- Die Verwendung des von der Auftraggeberin zur Verfügung gestellten Baumanagement Programm Capmo für die Durchführung der Bearbeitung und Dokumentation von Mängeln, Nachbesserungen und Qualitätskontrollen.

Nach Beendigung der Reinigungsarbeiten sind Fenster und Türen zu schließen (sofern sie bei Betreten verschlossen waren), Leuchten und Elektrogeräte abzuschalten und Wasserhähne zu schließen.

4.1 Absicherung der Reinigungsbereiche

Für Reinigungen während des Betriebes sind die Reinigungsbereiche abzusichern um Unfälle zu vermeiden (die Verkehrssicherungspflicht liegt hier beim AN).

Bei Toilettensperrungen (Reinigungen während des Betriebes) sind Hinweisschilder anzubringen. Werden Böden feucht gewischt, sind Absperrungen der feuchten Bereiche vorzunehmen bzw. Warnhinweisschilder aufzustellen („Vorsicht Rutschgefahr“). Sofort nach Abtrocknen der Bereiche sind die Absperrungen und Warnschilder zu entfernen. Der AN hat seine Arbeitsbereiche entsprechend UVV und Verkehrssicherungspflicht zu sichern.

Nach Beendigung der Arbeiten ist in den Räumen der reguläre Zustand herzustellen (z.B. Türen zu öffnen/schließen, Fenster zu verschließen, Beleuchtung ausschalten).

4.2 Sicherheitsvorschriften

Für die Einhaltung und Beachtung der Unfallverhütungsvorschriften und Verkehrssicherungspflicht in den Arbeitsbereichen ist allein der AN verantwortlich. Das Auftragen von Beschichtungen auf Dispersionsbasis und Imprägnierungen bedarf grundsätzlich der Zustimmung der AG, damit unnötige chemische Belastungen der Bodenbeläge vermieden werden (Substanzerhaltung). Die gesetzlich vorgeschriebenen Rutschfestigkeiten sind in jedem Fall einzuhalten.

4.3 Arbeits- und Umweltschutz

Der AN verpflichtet sich die Bestimmungen zum Arbeitsschutz, zur Unfallverhütung und zur Arbeitssicherheit sowie berufsgenossenschaftliche Unfallschutzbestimmungen einzuhalten.

Der AN hat seine Mitarbeiter:innen in Abhängigkeit vom Einsatzbereich mit geeigneter Arbeitsschutzkleidung (z.B. Helm, Schutzbrille, Sicherheitsschuhe, Kittel etc.) auszustatten.

Einrichtungsgegenstände oder Einbauten dürfen grundsätzlich nicht als Steighilfen genutzt werden. Hierzu sind ausschließlich zugelassene und aktuell geprüfte Leitern, Tritte oder sonstige Steighilfen zu nutzen (die Mitarbeiter:innen des ANs sind gemäß den einschlägigen aktuell gültigen Bestimmungen regelmäßig durch den AN eigenverantwortlich zu schulen; entsprechende Nachweise sind durch den AN zu dokumentieren und der AG bei Aufforderung zur Verfügung zu stellen).

Gesundheitliche Gefahren (z.B. durch Mittelverwendung und -anwendung im Hinblick auf Raumluftbelastung, Begehsicherheit der Böden (Feuchtigkeit, Behandlung etc.) sind für jedermann auszuschließen. Auf Rutschgefahr und sonstige eventuelle Gefahren ist deutlich hinzuweisen, gefährdete Bereiche sind zu kennzeichnen und bedarfsweise geeignet abzusperren.

Bei Arbeiten in Höhen sind die unter den Arbeitsbereichen liegenden Flächen geeignet abzusperren. Dritte sind auf mögliche Gefährdungen hinzuweisen. Für die Freihaltung der Aufstell- und Absperrflächen ist der AN verantwortlich. Erforderliche Absperrbereiche sind rechtzeitig vor Durchführung durch den AN bei der AG anzumelden. Durch Absperrungen darf der Betriebsablauf der Mieter / Nutzer der Gebäude nicht beeinträchtigt werden. Für Unfälle, die durch mangelnde Absperrungen verursacht werden, haftet der AN.

Schmutzwasser ist nur in den dafür vorgesehenen Ausgussbecken zu entsorgen. Im Einzelfall vom AN zu begründende andere Vorgehensweisen bedürfen der Absprache mit der AG.

Für die Anwendung von Gefahrstoffen versichert der AN:

- sein Personal gemäß den gesetzlichen Vorschriften vor dem Arbeitseinsatz ausführlich zu unterweisen und dies zu dokumentieren,
- die AG über den Einsatz und Umfang dieser Stoffe und bei jeder Änderung im laufenden Vertragsverhältnis unaufgefordert schriftlich zu informieren,
- die Sicherheits- und Ordnungsvorschriften an den Einsatzstellen zu beachten und seine Mitarbeiter diesbezüglich im Vorwege zu schulen und dies zu dokumentieren.

4.4 Anforderungen an die Reinigungsmittel

Zur Reinigung dürfen nur nach den einschlägigen gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen zugelassene Reinigungs-/Desinfektionsmittel verwendet werden. Des Weiteren müssen alle zu verwendenden Mittel von der Deutschen Gesellschaft für Hygiene

und Mikrobiologie freigegeben und die verwendeten Reinigungsmittel beim Umweltbundesamt registriert sein.

Zudem müssen die Reinigungsmittel der AG benannt werden (dies beinhaltet auch das Recht der AG, bestimmte Mittel von der Verwendung auszuschließen).

Der AN verpflichtet sich, unmittelbar vor Beginn der Implementierungsphase, der AG schriftlich die zum Einsatz kommenden Mittel, deren Mengen und Standorte zu benennen und zusätzlich eine Inhaltsstoffangabe (Vorlage der aktuellen Sicherheitsdatenblätter) abzugeben. Die notwendigen Nachweise für die Eignung der Mittel sind vorzulegen (z.B. DIN-Sicherheitsdatenblätter, Unbedenklichkeitsbescheinigungen etc.). Die Richtlinien und Verarbeitungsvorschriften (z. B. Dosieranweisungen, Sicherheitsvorschriften etc.) der Reinigungs- und Pflegemittelhersteller sind einzuhalten.

Diese Liste ist bei Veränderungen jeweils zu aktualisieren und der AG unaufgefordert unverzüglich zu übergeben. Der AN verpflichtet sich, bei Aufforderung, zur unentgeltlichen Abgabe von Proben der von ihm verwandten Mittel zwecks Prüfung durch eine von der AG zu bestimmenden 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 AN hat zudem auf Anforderung der AG nachzuweisen, dass die zur Reinigung eingesetzten Mittel zur Erfüllung der Leistungsbeschreibung und im Hinblick auf Arbeitssicherheit, Umweltverträglichkeit und Oberflächenschonung geeignet sind und fachkundig angewandt werden.

An dieser Stelle weist die 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 ist verpflichtet, nur einwandfreie und nicht ätzende Reinigungs- und Pflegemittel zu verwenden, die eine Schädigung der zu behandelnden Flächen und Einrichtungsgegenstände ausschließen. Beschädigungen durch zu aggressive Reinigungsmittel oder Reinigungsmethoden kann die AG zu Lasten des AN selbst oder durch Dritte beheben lassen. Für die Fußbodenpflege sind nur rutschhemmende Reinigungs- und Pflegemittel zu verwenden.

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. 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.

Die AG behält sich vor, bestimmte Reinigungsverfahren oder die Verwendung bestimmter Mittel jederzeit schriftlich zu untersagen.

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.

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, die 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.

4.5 Revier-/Arbeitsplan

Der AN erstellt für sämtliche Leistungen einen Revier-/Arbeitsplan, der mit der AG rechtzeitig im Zuge der **Implementierungsphase** bzw. vor Änderungen abgestimmt und stets aktuell gehalten werden muss.

Der Revier-/Arbeitsplan muss mindestens folgende Angaben erhalten:

- Zeitpunkt der jeweiligen Leistungsausführung (z.B. Reinigung Büro Müller am Mittwoch und Donnerstag)
- Bereich / Raum inkl. Reinigungsraumgruppe, der gereinigt wird (die Angabe sollte soweit detailliert sein, wie es das Raumbuch zulässt)
- Fläche in qm (gemäß Raumbuch)

Vom AN fertiggestellte Leistungen, die nicht in der turnusmäßigen Reinigung beinhaltet sind, sondern mit einem Zyklus von 1 x monatlich oder geringer eingeplant werden, sind hierzu stets am gleichen Tag als gereinigt und zur Abnahme bereit anzumelden. Es muss gewährleistet sein, dass eine zeitnahe Abnahme der Leistungen durch die AG erfolgen kann. Je nach Umfang der Leistungen erfolgt die Abnahme in Stichproben. Von der AG festgestellte Mängel sind innerhalb von zwei Werktagen durch den AN zu beseitigen.

4.6 Umbau- und Renovierungsarbeiten, Umzüge

Verschmutzungen infolge von Renovierungsarbeiten, internen Umzügen oder kleineren Instandsetzungen und Umbauten, sind im Rahmen der Unterhaltsreinigung zu beseitigen. Diese werden nicht gesondert vergütet.

Kleinere Umbauten sind Maßnahmen, die die Statik nicht beeinflussen, der Renovierung, Vergrößerung, Zusammenlegung oder Trennung einzelner Räume oder Raumteile dienen.

Beispiele: Versetzen einer Glastrennwand, Austausch der Deckenbeleuchtung im Flurbereich

Bei größeren Renovierungs- und/ oder Bauarbeiten können außergewöhnliche Reinigungsarbeiten bzw. eine Bauschlussreinigung notwendig werden, die zu den abgefragten Einheitspreisen oder nach Angebot gesondert beauftragt werden. Die Durchführung und die gesonderte Berechnung sind vor Ausführung mit der AG abzustimmen.

4.7 Reinigungsmittelräume

Reinigungsmittelräume (Lagerräume für Material, Geräte und Maschinen ~ „Putzmittelräume“) können in begrenzten Mengen zur Verfügung gestellt werden.

Waschmaschinenanschlüsse können nicht zur Verfügung gestellt werden.

5 Personalanforderungen

Das vom AN in den Reinigungsobjekten eingesetzte Personal verfügt über ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache um die gestellten Aufgaben ordnungsgemäß durchzuführen und eine ausreichende Kommunikation mit der AG führen zu können.

Die Sprachkenntnisse müssen ausreichen, um insbesondere Warn-/Gefährdungshinweise, die jeweils geltenden Sicherheitsanweisungen, die Hinweise zum Arbeits- und Umweltschutz sowie die Verschwiegenheits-verpflichtungen und sonstige arbeitsvertragliche Klauseln lesen und verstehen zu können. Die Objektleitung hat über ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift zu verfügen.

Die AG ist berechtigt, das Personal auf Zuverlässigkeit zu überprüfen und nach seiner Ansicht unzuverlässige Reinigungskräfte abzulehnen. Die AG wird nach Bedarf für die in seinen Diensträumen tätigen Arbeitskräfte des AN auf dessen Kosten polizeiliche Führungszeugnisse verlangen. Gegebenenfalls ist die Einreichung eines erweiterten Führungszeugnisses oder einer verfassungsrechtlichen Überprüfung notwendig, dies wird die AG, mit der entsprechenden Darstellung der Notwendigkeit, rechtzeitig beim AN anmelden.

5.1 Arbeitskleidung

Das durch den AN eingesetzte Personal trägt während der Arbeitszeit in den Reinigungsobjekten eine einheitliche, saubere und unauffällige, vom AN gestellte Arbeitskleidung. Die Arbeitskleidung ist mit der Firmierung oder einem Firmenlogo des AN zu versehen. Auf ein ordentliches Erscheinungsbild wird besonderer Wert gelegt, die Arbeitskleidung ist bei Vertragsbeginn mit der AG abzustimmen.

5.2 Mindestanforderungen Objektleitung

Der AN hat für die Unterhaltsreinigung bei der WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum eine **Gesamt-Objektleitung** einzusetzen. Diese Gesamt-Objektleitung ist für die gesamtheitliche Betreuung aller Objekte zuständig und soll somit für eine einheitliche Leistungsausführung entsprechend der Qualitätserwartungen Sorge tragen. Die Gesamt-Objektleitung muss bei Bedarf für eine persönliche Rücksprache vor Ort mit der von der AG benannten Ansprechperson zur Verfügung stehen, dies muss jedoch mindestens 1 x monatlich erfolgen. Hierzu ist der genaue Zeitpunkt und Ort mit der AG rechtzeitig abzustimmen. Bei Bedarf, wie z.B. Sonderreinigungen, Reinigungsmängel ist der Einsatz der Objektleitung zu erhöhen. Ein eigenverantwortliches Handeln des AN und die hiermit verbundene, bedarfsgerechte Planung der Objektleitung wird von der AG zwingend erwartet.

Die Objektleitung ist der AG bei Vertragsaufnahme namentlich zu benennen. Die Objektleitung ist Hauptansprechpartner für die WirtschaftsEntwicklungsgesellschaft Bochum, ein Wechsel der Objektleitung während der Vertragslaufzeit ist möglichst zu vermeiden.

Mindestanforderungen „Gesamt-Objektleitung“:

- Mehrjährige Berufserfahrung als Objektleiter/in für den Bereich der Unterhaltsreinigung
- Erfahrung in der praktischen Gebäudereinigung
- Erfahrungen im Bereich der ergebnisorientierten Unterhaltsreinigung

- Kenntnisse der Reinigungstechniken und –chemie, Ergebnis- und Leistungsverzeichnisse sowie Kenntnisse zu den vertraglichen Rahmenbedingungen bei der AG
- Sicheres Beherrschen der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Sicherer Umgang mit gängigen PC-Anwendungen (vor allem Microsoft-Office Paket)
- Führungsverantwortung und Entscheidungskompetenzen
- Kenntnisse der Arbeitsvorbereitung
- Beherrschung der einschlägigen Arbeitssicherheitsvorschriften

Aufgaben Objektleitung:

- Organisation, Koordination und Steuerung der Reinigungstätigkeiten
- Personaleinsatzplanung (Revier-/Arbeitspläne)
- Steuerung der Prozesse
- Koordination des operativen Personals
- Einweisung / Schulung des Personals
- Abwicklung von Reklamationen
- Kontinuierliche Kontrolle und Überwachung der Vertragsleistungen
- Bearbeitung von Mängelanzeigen
- Dokumentation der gesamten Kostenentwicklung in monatlichen Zyklen für die AG
- Erarbeitung, Festlegung und Durchsetzung von Optimierungsmaßnahmen in Abstimmung mit der AG
- Regelmäßige Abstimmung des Qualitätsmanagements mit der AG
- Detailliertes Berichtswesen für die AG
- Durchführung von Reinigungskontrollen (Eigenkontrollen und offizielle Kontrollen mit der AG)
- Erreichbarkeit per Telefon und/oder E-Mail an Wochentagen von 08:00-18:00 Uhr

5.3 Mindestanforderungen Vorarbeiter

Neben dem Einsatz einer Gesamt-Objektleitung sind durch den AN Vorarbeiter/innen einzuplanen. Diese können mit bei der Reinigung selbst eingeplant sein (~ produktive Arbeit) müssen aber auch Zeiten für unproduktive Arbeiten zur Erledigung der unten genannten Aufgaben eingeteilt bekommen.

Mindestanforderungen Vorarbeiter/in:

- Mehrjährige Berufserfahrung in der Unterhaltsreinigung
- Sicheres Beherrschen der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Führungsverantwortung und Entscheidungskompetenzen im Rahmen des Verantwortungsbereichs
- Kenntnisse der Reinigungstechniken und -chemie, Ergebnis- und Leistungsverzeichnisse sowie Kenntnisse zu den vertraglichen Rahmenbedingungen bei der AG
- Operative Einsetzbarkeit

Aufgaben Vorarbeiter/in:

- Steuerung / Nachschulung des operativen Personals
- Auftragsbearbeitung
- Abwicklung von Reklamationen
- Bearbeitung von Mängelanzeigen
- Laufende Qualitätskontrollen
- Aufzeigen von Optimierungspotenzialen
- Erreichbarkeit per Telefon und/oder E-Mail an Wochentagen von 08:00-18:00 Uhr

5.4 Einweisung und Schulung des Personals

Ein optimaler Kenntnis- und Informationsstand des eingesetzten Personals im Hinblick auf die auszuführenden Tätigkeiten und die Räumlichkeiten vor Ort ist sicherzustellen.

Die Mitarbeiter/-innen des ANs müssen vom AN (Gesamt-Objektleitung) in ihre speziellen Arbeitsbereiche, für die sie zuständig sind, eingewiesen werden. Die Kosten für diese Einweisungen werden nicht gesondert vergütet. Der AN hat hierfür Personaleinsatzpläne zu erstellen, aus denen der Einsatz des Personals (Namen) im Zusammenhang mit den betreffenden Dienstleistungen hervorgeht. Die Personaleinsatzpläne der jeweiligen Mitarbeiter sind der AG rechtzeitig vor dem Beginn der Implementierungsphase und laufend aktualisiert zur Verfügung zu stellen. Für die Bedienung von Maschinen und Geräten darf nur entsprechend geschultes und eingewiesenes Personal eingesetzt werden. Die UVV müssen eingehalten werden. In den Bereichen, in denen eine Pflicht zur Unterweisung besteht, sind diese jährlich nachzuweisen. Der AN hat sein Personal bei der Arbeit zu beaufsichtigen, einzuweisen und fortlaufend auf eigene Kosten zu schulen und dies zu dokumentieren. Zum

Nachweis der Erfüllung dieser Anforderungen muss der AN das einzusetzende Personal namentlich benennen und bestätigen, dass nach seinem Kenntnisstand keine Bedenken bestehen. Diese Bestätigung hat der AN bei jedem Personalwechsel sowie mindestens einmal jährlich zu wiederholen. Die AG hat das Recht, bei Verletzung dieser Maßgaben vom AN den unverzüglichen Austausch einzelner Mitarbeiter zu verlangen.

Der AN hat bei der Ausführung seiner Leistungen darauf zu achten, dass die innerbetrieblichen Abläufe der AG nicht gestört oder behindert werden.

Erzeugt das Verhalten des Personals des ANs eine schlechte Außenwirkung, die Störungen interner Arbeitsprozesse oder die Beschädigungen der Gebäudesubstanz, so wird zunächst die Gesamt-Objektleitung des ANs davon in Kenntnis gesetzt, um die Abstellung der Mängel unmittelbar sicher zu stellen. Wird innerhalb von fünf Werktagen keine Abhilfe geschaffen, so ist die AG berechtigt, selbst auf das Personal des AN zuzugehen und kurzfristig die Mängelabstellung zu fordern, nötigenfalls unter Hinweis darauf, die Arbeiten einzustellen und auf Kosten des ANs einen tolerierbaren Zustand herstellen zu lassen.

5.5 Weisungsbefugnis

Das eingesetzte Personal unterliegt grundsätzlich den Weisungen des ANs bzw. dessen Beauftragten.

Bei Gefahr im Verzug und besonderen Vorkommnissen sind die AG, sowie Ihre Beauftragten jederzeit berechtigt, dem eingesetzten Personal Weisungen zu erteilen.

6 Reaktionszeiten

Die AG fordert die Einhaltung von Reaktionszeiten (Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Meldung und der Arbeitsaufnahme am Ort der Leistungserbringung) ein. Der AN muss sicherstellen, dass bei Störungen / Mängel, notwendigen Sonderleistungen nach erfolgter Meldung durch die AG, innerhalb von 120 Minuten das notwendige Personal (max. 2 Reinigungskräfte) des ANs vor Ort eintrifft, um die gemeldeten Aufgaben zu erledigen.

Die Reaktionszeit muss werktags (montags bis freitags) gewährleistet werden.

7 Geräte und Materialien

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

Nutzung minderwertige Maschinen oder Geräte ausgetauscht. Der Einsatz von Reinigungsmaschinen und -geräten ist unter Beachtung der Grundforderung nach werterhaltender Reinigung gestattet. Eine Auflistung der Geräte, Reinigungs- und Hilfsmittel ist der AG während der Implementierungsphase unaufgefordert vorzulegen. Pflegeanleitungen der Hersteller sind in jedem Fall zu beachten.

Die Reinigungswagen und -materialien dürfen vom Reinigungspersonal nicht unbeaufsichtigt gelassen werden. Die Reinigungsmittel und -geräte dürfen für Unbefugte nicht erreichbar sein.

Alle Reinigungsgeräte, Verbrauchsmaterialien (wie z.B. Abfallbeutel), Reinigungs- und Hilfsmittel sind vom AN in die Angebotspreise einzurechnen.

7.1 Verbrauchsmaterial

Die AG übernimmt die Beschaffung von WC- und Handtuchpapier, Waschlotion und Desinfektionsmittel für die entsprechenden Spender sowie WC-Bürsten und Hygienebeutel. In zentralen Lagern werden die Verbrauchsmaterialien für den AN bereitgestellt, dieser führt die notwendige Bestückung von dort durch. Der AN muss der AG rechtzeitig Bescheid geben, wenn Nachbestellungen notwendig sind.

Der AN übernimmt die Verteilung der o.g. Verbrauchsmaterialien im Zuge der Unterhaltsreinigung. Der AN sichert zu, sein Personal zu einem sparsamen Umgang mit den bereitgestellten Materialien anzuhalten und dies durch die zuständigen Aufsichtskräfte (Objektleiter/in, Vorarbeiter/in) überwachen zu lassen.

8 Schlüsselverwaltung

Über Lage und Zugang der Gebäude wird der AN durch die AG eingewiesen. Der AN hat seine Kenntnisnahme der Unterweisung schriftlich zu bestätigen.

Für den Zugang zu den verschiedenen Reinigungsobjekten erhält der Dienstleister objektbezogene Schlüssel/ Transponder, die ihm den Zugang ermöglichen. Über die Übergabe der Schlüssel/ Chips/ Transponder ist ein schriftliches Protokoll zu erstellen. Die Objektleitung des AN hat einen übergeordneten Schlüssel, mit dem er Zugang zu allen Räumlichkeiten hat, die in der Reinigung sind. Abweichende Regelungen werden bei Vertragsbeginn besprochen.

Die zur Verfügung gestellten Schlüssel / Transponder müssen ausnahmslos an Ketten, an der Kleidung der jeweiligen Reinigungskraft befestigt werden, ein verantwortungsbewusstes Handeln wird vorausgesetzt. Der AN haftet für alle durch den Verlust eines Schlüssels entstandenen Schäden.

Dem AN ist es untersagt, ohne Zustimmung der AG Nachschlüssel / Schlüsselduplikate anfertigen zu lassen. Der AN haftet für alle durch den Verlust eines Schlüssels entstandenen Schäden. Eine eventuelle Ersatzbeschaffung – bei Hauptschlüsseln/Generalschlüssel bzw. Schließanlagen erforderlichenfalls die Beschaffung einer neuen Schließanlage bzw. von Teilen der Anlage – erfolgt auf Kosten des AN. Die vorstehenden auf Schlüssel und Schließanlagen bezogenen Regelungen gelten auch für ggf. zukünftig eingesetzte elektronische und/oder biometrische Zugangsberechtigungssysteme.

Das Fehlen von Schlüsseln und sonstige Unregelmäßigkeiten sind der AG oder Ihrer beauftragten Person unverzüglich zu melden.

9 Bedienung Alarmanlage

Die Objekte sind teilweise mit einer Alarmanlage für Räumlichkeiten der AG (z.B. BMZ, EEZ) ausgestattet. Die Reinigungskräfte sind somit für das Verschließen des zu reinigenden Bürobereiches der AG und die Bedienung der Alarmanlage zuständig. Eine Einweisung erfolgt in der Implementierungsphase durch die AG. Die Objektleitung muss alle Einweisungen erhalten und sicherstellen, dass auch bei Vertretungen die Bedienung der Alarmanlage ordnungsgemäß erfolgt.

Entstehen Kosten durch Fehlalarme, die durch Verschulden der Mitarbeiter des AN ausgelöst werden, gehen diese zu Lasten des AN (z.B. Polizeieinsatz, Einsatz des Wachdienstes).

10 Eigenkontrollen AN, Nachbesserungen

Der AN ist verpflichtet, ständig durch Eigenkontrolle die vereinbarte Qualität der Reinigungsarbeiten zu überprüfen und die Qualitätsanforderungen hierzu zu sichern. Die Ergebnisse sind aufzuzeichnen und auszuwerten. Reinigungsmängel sind unverzüglich zu beseitigen. Bei Nicht- oder Schlechterfüllung gilt der Grundsatz der Nachbesserung.

Soweit wegen nicht vertragsgemäßer Ausführung Einschränkungen des Hygienestandards und der Optik gemacht werden müssen (z.B. Aufbau von Kalkablagerungen, Schmutz- und

Pflegemittelkrusten, etc.), kann die AG verlangen, dass unverzüglich durch eine nicht zu vergütende Sonderreinigung der vertraglich vereinbarte Zustand wiederhergestellt wird.

Ist eine Nachbesserung nicht möglich (z.B. bei einer täglichen Reinigung) oder zweckmäßig (z.B. bei fehlender Ausführung von Teilleistungen deren Nacharbeitung nicht im Verhältnis zum Aufwand steht), so behält sich die AG das Recht vor, den Rechnungsbetrag entsprechend zu mindern. Auch hier kommt in Betracht, dass die zu zahlende Vergütung einen durch die Schlechterfüllung entstandenen und nach I und II, § 280 I und III BGB zu ersetzenden Schaden darstellt.

11 Berichtswesen

Der AN hat für die AG einen monatlichen Bericht zu erstellen, mit dem u.a. folgende Punkte dargestellt werden sollen:

- Arbeitszeiten der Mitarbeiter in den jeweiligen Revieren und Gebäuden
- Anzeige der bei den Reinigungsarbeiten verursachten bzw. festgestellten baulichen Mängel
- Angaben zur Personalentwicklung, Urlaubsvertretung, zusätzliches Personal, Fortbildung
- Angaben zur Änderung des Leistungsumfangs (Ergänzungen, Reduzierungen, Sonderreinigungen)
- Angaben zur Kostenentwicklung (monatliche Rechnungsbeträge und kumulierte Abrechnungsbeträge)

Der Monatsbericht ist jeweils am 5. Werktag eines Monats bei der AG einzureichen.

12 Entsorgung

Die Entsorgung der in den Objekten der Bochum Wirtschaftsentwicklung anfallenden Abfälle ist entsprechend der gesetzlichen Vorgaben auszuführen. Kernelemente sind die Abfallrahmenrichtlinie (Richtlinie 2008/98/EG) sowie das Gesetz zur Förderung der Kreislaufwirtschaft und Sicherung der umweltverträglichen Bewirtschaftung von Abfällen (Kreislaufwirtschaftsgesetz KrWG). Der AN hat sich stets über die aktuellen gesetzlichen Vorgaben zu informieren und die Entsorgung konform zu den Vorgaben auszuführen.

Gemäß dem vorgegebenen Turnus in den Flächenaufmaßen und Angebotsblättern sind Abfälle / Wertstoffe ohne weitere Vermischung zu den gebäudenahen Entsorgungsplätzen zu verbringen und in die dafür vorgesehenen, zentralen Behälter fachgerecht einzuwerfen.

- Abfallbehälter sind jeweils mit den entsprechenden Müllsäcken zu bestücken. Die Leistungen sind im Zuge der Unterhaltsreinigung der Räume auszuführen (siehe Leistungsverzeichnis).
- Sofern durch den Nutzer vorab der Abfall in getrennten Fraktionen entsorgt wird, sind diese Fraktionen getrennt vom AN zu erfassen und in die entsprechenden Behälter (befinden sich gebäudenah) fachgerecht einzuwerfen.
- Sollten sich die Entsorgungsplätze nicht in der unmittelbaren Nähe der Gebäude befinden, sind die eingesammelten Abfälle durch den AN in großen Abfallbeuteln zu sammeln und zentral zwischen zu lagern (der genaue Platz ist mit dem Verantwortlichen der AG abzustimmen).
- Die vorhandenen Abfallfraktionen, aber auch die Zuständigkeiten bei der Entsorgung unterscheiden sich in den einzelnen Parkhäusern und werden somit in den Objektkennblättern näher definiert.

13 Abnahmen

Grundsätzlich sind die ausgeschriebenen Leistungen leistungsorientiert zu erbringen. Zur Abnahme der Reinigung erfolgen regelmäßige Überprüfungen / Bewertungen, die Parameter hierzu sind in der Anlage „Systembeschreibung Qualitätssystem“ hinterlegt.

Die AG ist nicht verpflichtet, die vom AN erbrachten Werkleistungen jeweils förmlich abzunehmen.

Auf Anforderung der AG sind jederzeit Kontrollrundgänge mit der dafür zuständigen Person des ANs (Gesamt-Objektleitung bzw. Vorarbeiter) durchzuführen. Die AG behält sich das Recht vor, unabhängig von den gemeinsamen Kontrollen mit dem AN, alleine bewertete Kontrollen durchzuführen. Da bei der Unterhaltsreinigung in der Regel für täglich anfallende Arbeiten im Sinne eines Werkvertrages keine Nachbesserungen möglich sind, können von der AG für nicht erfüllte Leistungen Rechnungsabzüge vorgenommen werden.

14 Leistungen der Implementierung

In der Implementierungsphase hat der AN die Leistungen zu erbringen, die erforderlich sind, damit er sich innerhalb des vereinbarten Zeitraumes der Implementierungsphase in die Lage versetzt, eigenverantwortlich den Auftrag zu erfüllen und die vereinbarten Leistungen zu erbringen. Die Implementierungsphase endet mit dem 1. Tag des Beginns der regelmäßigen Leistungen.

In der Implementierungsphase erfolgt eine detaillierte Einweisung des AN in die örtlichen Begebenheiten, die Gebäudebesonderheiten und weitere für die Leistungserfüllung erforderlichen Umstände durch die AG. Hierzu hat der AN entsprechende Termine mit der Bochum Wirtschaftsentwicklung abzustimmen.

Folgende Leistungsgebiete mit den zugehörigen Aufgaben gehören zu den erforderlichen Leistungen seitens des ANs in der Implementierungsphase:

14.1 Personalliste

Im Zuge der Implementierung muss der AN das notwendige Personal einstellen, schulen, einweisen und in Reviere einteilen. Hierzu hat der AN eine Personalliste, über das in den Objekten der Bochumer Wirtschaftsentwicklung eingesetzte Personal, zu erstellen und der AG auszuhändigen. Die Personalliste muss stets aktuell gehalten werden und der AG bei jeglicher Änderung, insbesondere in Vertretungsfällen, unaufgefordert, neu zugestellt werden. Die AG ist berechtigt, jederzeit zu überprüfen, ob das vom AN gemeldete Personal mit dem tatsächlich beschäftigten Personal übereinstimmt. Sollte sich bei einer Kontrolle seitens der AG herausstellen, dass Reinigungskräfte beschäftigt werden, die nicht mit den vom AN angegebenen identisch sind und für die z. B. keine gültigen Aufenthalts- und Arbeitserlaubnisse vorliegen, kann der Vertrag fristlos gekündigt und der Auftrag für das entsprechende Objekt an einen Dritten vergeben werden.

14.2 Revier-/Arbeitspläne

Ebenfalls sind die Revier-/Arbeitspläne im Zuge der Implementierung zu erstellen. Diese müssen der AG nach Erstellung zugestellt werden (digital). Hier wird berücksichtigt, dass es insbesondere in den ersten Wochen zu Veränderungen der Pläne kommen kann. In diesem Fall ist der aktualisierte Revier-/Arbeitsplan der AG unaufgefordert zuzusenden. An dieser Stelle wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Qualitätskontrollen der AG anhand der vorliegenden Revierpläne erfolgen wird, nicht weitergeleitete Informationen können nicht berücksichtigt werden und führen somit im Zuge einer Kontrolle ggf. zu einer mangelhaften Bewertung von Räumen/Flächen.

14.3 Berichtswesen

Im Zuge der Implementierung ist folgendes festzulegen³:

- Benennung von Ansprechpartnern seitens der AG und des ANs, hier insbesondere der Auftragsverantwortliche seitens des ANs sowie objektbezogene Ansprechpartner (Hausmeister, Gebäudeverantwortliche, Kunden)
- Festlegung Kommunikationsebenen/-wege und -berechtigungen
- Turnusmäßige AG / AN-Jour-fixe (Im Zuge dieser Abstimmungstermine erstattet der AN Bericht über die geplanten und ggf. besonderen Vorkommnisse in der Implementierungsphase)
- Proberechnungsstellung des ANs auf Grundlage der Jahresbestellung der Auftraggeberin
- Schlüsselmanagement
- Beschwerdemanagement
- Schriftliche Bestätigungen, dass das Personal Geheimhaltungspflichten einhält
- Unterweisungsnachweise zu den Schulungen bzgl. GefStoffV und ArbSchG⁴
- Nachweise zu den DGUV Vorschrift 3 (bei Austausch etc. unaufgefordert vorlegen)
- Arbeitskleidung und Lichtbildausweise (Vor- und Zuname, Firma, Objekt)

Folgende Dokumente sind im Zuge der Implementierungsphase an die AG zu übergeben⁵:

- Personallisten
- Revier-/Arbeitspläne
- Übersicht und Sicherheitsdatenblätter über die verwendeten Reinigungs- und Pflegemittel

14.4 Einweisungen

Der AN muss unmittelbar mit Beginn der Implementierungsphase mit der ggf. neuen Personalrekrutierung beginnen und für das geplante Personal die notwendigen Einweisungen, Schulungen und Ausweise ausführen lassen/ beantragen. Dies gilt natürlich auch für das Bestandspersonal sowie Personal von Unterauftragnehmern. Am Tag des Regelbetriebs des ANs müssen die bereichsspezifischen Schulungen und Einweisungen ausgeführt und die

³ Die Auflistung ist nicht abschließend, sondern soll lediglich die Kernpunkte der Implementierungsphase darstellen. Alle in den Unterlagen benannten Dokumente, Informationen etc. sind an den AG auszuhändigen.

⁴ 1 x Jährlich, unaufgefordert im 1. Quartal des jeweiligen Vertragsjahres vorlegen.

⁵ Siehe Punkt 1

jeweiligen Ausweise vorliegen. Durch die AG erhält der AN umfassende, projektspezifische Einweisungen in:

- die nutzerbezogenen Ausstattungen (z.B. Alarmanlagen, Schließsysteme)
- objektspezifische Anforderungen (s. auch Objektkennblätter)
- ggf. Darstellung der Aufgabenübergabe vom AG an externe AN

14.5 Objektübernahme

An den ersten Reinigungstagen werden AG und AN gemeinsam eine Bestandsaufnahme der Räumlichkeiten vornehmen und ermitteln, inwieweit die Räumlichkeiten den geforderten Qualitätserwartungen 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, ist dies durch den AN anzumelden. Das entsprechende Angebot zu den Maßnahmen ist nicht pauschal einzureichen, sondern nach einzelnen Positionen (raumbezogen) entsprechend dem Raumbuch je Objekt.

Die AG wird über eine einmalige Ausführung dieser Leistungen zu einer gesonderten Vergütung entscheiden. Können sich AG und AN nicht auf eine marktkonforme Vergütung einigen, so ist die AG berechtigt, diese einmaligen Arbeiten auch an Dritte zu vergeben.