Leistungsbeschreibung

Gebäudereinigung 21

Unternehmenszentrale

Inhalt:

1. Unterhaltsreinigung/Sonderreinigung 3
2. Standort 6
3. Objektabstimmung 7
4. Termine 8
5. Zusammenarbeit zwischen TK und AN 8
6. Reinigungspersonal (Beschäftigungsbedingungen, Schutz am Arbeitsplatz) 9
6.1. Allgemeine Anforderungen 9
6.2. Anforderungen an die Objektleitung 12
6.3. Anforderungen für den Vorstandsbereich 12
6.4. Serviceteam 13
7. Qualitätsmanagement 14
8. Aufmaß und Flächen 16
9. Allgemeine Anforderungen an Reinigungsmittel 16

Anlage L1	Leistungsverzeichnis der Raumgruppen
Anlage L2	Muster Objektabstimmungsprotokoll
Anlage L3	Leistungsverzeichnis Serviceteam
Anlage L4	Definition der Leistungen

Das Unternehmen

Die Techniker Krankenkasse (TK) ist als gesetzliche Krankenversicherung eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung. Mit rund 9,8 Millionen Mitgliedern und insgesamt rund 12,5 Millionen Versicherten ist die TK die größte Krankenkasse in Deutschland.

Bundesweit arbeiten fast 16.000 Mitarbeiter, davon ca. 3.300 in der Unternehmenszentrale in Hamburg.

1. Unterhaltsreinigung/Sonderreinigung

Der Auftragnehmer (AN) übernimmt für die TK die Unterhaltsreinigung, die Sonderreinigung, die Sonderreinigung Teppich sowie die Tätigkeiten des sog. Serviceteams gemäß den nachfolgenden Vorgaben.

Der AN hat seine Leistung während der gesamten Vertragsdauer gem. den Anlagen L1 - L4 sach- und fachgerecht gem. den Regelungen im Gebäudereinigerhandwerk und nach dem aktuellen Stand der Technik auszuführen.

Als Kalkulationsgrundlage gelten 252 Reinigungstage pro Leistungsjahr. Die Leistungen sind von Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen (im Folgenden "arbeitstäglich") zu erbringen.

Die **Unterhaltsreinigung** ist eine sich wiederholende Arbeit nach festgelegten Zeitabständen (Turnusse) und dient der regelmäßigen Sauberhaltung und Pflege des Reinigungsobjektes. Die Unterhaltsreinigung ist so durchzuführen, dass eine Sonderreinigung nicht erforderlich wird.

In den folgenden Raumtypen ist der Einsatz von Cobotic verpflichtend:

- in der Lagerlogistik,
- auf Veranstaltungsflächen,
- auf Hartböden (ausgenommen Parkettböden, vgl. Raumbuch).

In anderen Raumtypen steht es dem AN frei Cobotic einzusetzen. In diesen Fällen bedarf es der vorherigen Abstimmung mit der TK.

Soweit der AN Cobotic einsetzt gelten folgende Bestimmungen:

Hierfür werden professionelle bodenreinigende Robotersysteme eingesetzt (Saugen, Kehren, Scheuersaugen).

Die Systeme dürfen ausschließlich über eine Echtzeitkamera ohne Aufzeichnung verfügen; eine Speicherung oder Auswertung von Bilddaten findet nicht statt. Ein Zugang zum TK-WLAN ist nicht zulässig; die Robotersysteme nutzen ausschließlich eigene, vom AN bereitgestellte Kommunikationslösungen.

Die Festlegung der konkreten Einsatzbereiche und -zeiten erfolgt durch den AN in Abstimmung mit der TK unter Berücksichtigung von:

- Flächenstruktur und Zugänglichkeit,
- Sicherheitsanforderungen,
- technischen Voraussetzungen (z. B. Lade- und Parkstationen).
- Der Auftragnehmer stellt sicher, dass:
- die Roboter fachgerecht gewartet und betriebsbereit sind,
- der Arbeitsschutz und die Betriebssicherheit eingehalten werden,
- eine manuelle Ergänzungsreinigung dort erfolgt, wo der Robotereinsatz nicht möglich oder nicht ausreichend ist.

Der Einsatz von Cobotik dient der Effizienz- und Qualitätssteigerung, entbindet den AN jedoch nicht von der Pflicht, die vereinbarte Reinigungsleistung auf allen relevanten Flächen vollständig zu erbringen.

Die **Sonderreinigung** ist eine Reinigung, die über den Rahmen der Unterhaltsreinigung hinausgeht, wie z.B. Regalreinigung. Sie wird nach Bedarf - und als solche bezeichnet - im Rahmen von Einzelaufträgen in Textform beauftragt und beinhaltet je nach Einzelauftrag unterschiedliche Arbeiten.

Die **Sondereinigung Teppich** ist eine Reinigung, die über den Rahmen der Unterhaltsreinigung hinausgeht, wie z. B. Shampoonieren und anschließendes Sprühextrahieren. Sie wird nach Bedarf - und als solche bezeichnet - im Rahmen von Einzelaufträgen in Textform beauftragt.

Das **Serviceteam (d. h. ~~2~~ Tagesdienst-Mitarbeiter und 1 "Handyman")** ist arbeitstäglich in der Zeit von 05:00 - 16:00 Uhr (unterschiedliche Start- und Endarbeitszeiten) im Einsatz und ist zuständig für klar definierte Arbeiten gem. Anlage L2, sowie weitere z.T. spontan anfallende Arbeiten, vgl. auch Ziffer 6.4 der LB.

Sowohl die Unterhaltsreinigung als auch die Sonderreinigung ist anhand des "Leistungsverzeichnisses der Raumgruppen" (Anlage L1) entsprechend den "Richtlinien für Vergabe und Abrechnung im Gebäudereiniger-Handwerk" durchzuführen.
Für das Serviceteam und im Vorstandbereich sind vom AN geeignete Reinigungswagen bereitzustellen. Diese haben mindestens folgende Anforderungen zu erfüllen:

1. **Bauart und Zustand**
   - Der Reinigungswagen ist **geschlossen**, sodass Reinigungsmittel, Material und Abfall nicht offen sichtbar sind.
   - Der Wagen befindet sich in einem **guten optischen und funktionalen Zustand**.
   - Es sind **keine größeren Gebrauchsspuren** sichtbar (z. B. starke Kratzer, Dellen, gebrochene Teile).
2. **Sauberkeit und Ordnung**
   - Der Reinigungswagen ist **stets sauber** (innen und außen) zu halten.
   - Der Wagen ist **geordnet bestückt**; alle benötigten Mittel und Geräte sind übersichtlich angeordnet.
   - Abfälle werden in **geschlossenen Behältern** gesammelt und regelmäßig entsorgt.

- Es befinden sich **keine lose oder unsachgemäß gelagerten Gegenstände** auf dem Wagen.

3. **Wartung und Professionalität**
   - Der Auftragnehmer sorgt für **regelmäßige Kontrolle und Wartung** der Wagen.
   - Beschädigte oder nicht funktionsfähige Wagen werden **zeitnah instand gesetzt oder ersetzt**.
   - Provisorische Reparaturen (z. B. mit Klebeband) sind **nicht zulässig**.

Die TK kann bei Abweichungen vom geforderten Zustand die **Nachbesserung oder den Austausch** des Reinigungswagens verlangen.

Der AN stellt sicher, dass die Reinigungs- und Pflegehinweise der Hersteller für die zu reinigenden Gegenstände (Komponenten), z. B. Mobiliar, Bodenbeläge eingehalten werden. Voraussetzung dafür ist, dass das Mobiliar von den TK-Mitarbeitenden frei geräumt ist. Das Reinigungspersonal hat diese Flächen nicht frei zu räumen.

Dem Reinigungspersonal ist es untersagt, PCs etc. der TK zu benutzen sowie Schubladen, Schränke etc. in den Büroräumen zu öffnen.

In besetzten Büros dürfen bedingt durch Geräuschpegel (z.B. verursacht durch Staubsauger u. ä.) die Reinigungsarbeiten ggf. erst nach vorheriger Absprache mit den in den Räumen anwesenden Mitarbeitern der TK stattfinden.

In allen Räumen ist nach durchgeführter Reinigung das Licht auszuschalten, die Fenster und Türen zu schließen. Sofern Türen zu Räumen verschlossen waren, so sind diese nach Durchführung der Reinigungsarbeiten wieder zu verschließen.

Nach Beendigung der Reinigung sind Maschinen, Geräte, Reinigungs- und Pflegemittel wieder an ihren ursprünglichen Platz zu stellen.

Zum Leistungsumfang des AN gehört auch die Entsorgung des anfallenden Mülls der TK-Mitarbeitenden aus den von der TK aufgestellten Müllbehälter. Die Entsorgung des anfallenden Mülls hat umweltgerecht und, falls erforderlich, getrennt in die hierfür vorgesehenen Behältnisse zu erfolgen.

Die Schmutzfangmatten sowie sogenannte Sauberlaufzonen sind im Rahmen der Unterhaltsreinigung arbeitstäglich zu saugen.

Der AN entnimmt die für die Mitarbeitenden der TK vorgesehenen Verbrauchsmaterialien (z. B. Handseife, Toilettenpapier, Papierhandtücher, Spülmittel) aus den von der TK bereitgestellten Materialräumen und verteilt diese an die jeweils ausgewiesenen Verbrauchsstellen Er stellt sicher, dass die Verbrauchsstellen durchgängig ausreichend mit diesen Materialien versorgt sind. Die Verbrauchsmaterialien werden von der TK gestellt. Der AN meldet seinen Bedarf rechtzeitig beim zuständigen Ansprechpartner der TK (siehe Ziffer 5 der Leistungsbeschreibung)

2. Standort

Das Gebäude in der Bramfelder Straße 140 + 160 (Unternehmenszentrale, im Folgenden „UZ“) ist eine TK-eigene Immobilie. Der Leistungsumfang für den jeweiligen Standort ergibt sich aus den Anlagen L1 - L4.

Im Wesentlichen handelt es sich um reine Büroflächen, die in bestimmten Teilen auch Besuchern zugänglich sind.

In der UZ befinden sich der Vorstandsbereich und diverse Sondernutzungsräume, wie z.B. eine Kantine mit anschließender Cafeteria, eine Druckerei, ein Laserdruckzentrum, eine Poststraße, ein Lagerbereich, Werkstätten u.ä.

Die Reinigung findet arbeitstäglich im Vorstandsbereich und in der Mehrzweckhalle in der Zeit von 5:00 - 7:30 Uhr statt.
Die Reinigungszeiten werden zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer individuell im Objektabstimmungsgespräch abgestimmt. Es besteht die Möglichkeit definierte Reinigungsleistungen nach vorheriger Abstimmung mit der TK im Rahmen einer Tages- oder Abendreinigung durchführen zu lassen.

Die Bürogebäude sind grundsätzlich mit herkömmlichen Ausbaustandards versehen, wie z. B.:

- konventionelle Büro- und Flurflächen mit textilen Bodenbelägen
- geflieste Wand- und Bodenbeläge in Sanitärbereichen
- harte Bodenbeläge in Eingangsbereichen, Teeküchen, Kantine, Treppen etc.

Genaue Informationen zur Fläche der jeweiligen Bodenbeläge können dem Raumbuch im Preisblatt Anlage A2 entnommen werden.

Zudem ist die UZ z.T. mit gehobenen Ausbaustandards versehen. Es sind z.T. folgende Ausstattungen vorhanden:

- die Eingangsbereiche sind mit Granit ausgelegt,
- in den Fluren und Treppenhäusern ist teilweise Parkett verlegt,
- im Vorstandsbereich und in den Konferenzbereichen befinden sich teilweise hochglänzende Wandflächen,
- in den Büroräumen befinden sich teilweise schallabsorbierende Trennwände,
- durch die offene Struktur der Büroräume befinden sich zahlreiche Glasflächen in den Wänden

Kantine / Cafeteria
In der UZ befindet sich ein Betriebsrestaurant mit zurzeit ca. 330 Sitzplätzen und anschließender Cafeteria mit zurzeit ca. 60 Sitzplätzen. Das Betriebsrestaurant ist in der Zeit von 11.30 - 14.00 Uhr geöffnet, die Cafeteria Mo. - Do. von 07.00 - 16.00 Uhr und Fr. von 07.00 - 15.00 Uhr. Die Öffnungszeiten können sich während der Vertragslaufzeit ändern.

Werkstätten
Die UZ verfügt über verschiedene Werkstätten, wie z.B. Tischlerei, Schlosserei, Sanitärwerkstatt, etc. Hier ist eine erhöhte Vorsicht in der Nähe der Maschinen geboten. Hier erfolgt keine regelmäßige Reinigung, die Reinigung erfolgt nach gesonderter Beauftragung der TK im Rahmen der Sonderreinigung. Die Reinigung der Maschinen selbst ist nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

Druckerei / Laserdruckzentrum
Die UZ verfügt über eine eigene Druckerei, ein Laserdruckzentrum, eine Poststraße und Lager in der Logistik. Hier ist eine erhöhte Vorsicht in der Nähe der Maschinen geboten. Die Reinigung der Maschinen selbst ist nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

Mehrzweckhalle
In der Mehrzweckhalle der UZ finden verschiedene Veranstaltungen statt. Es können hier diverse Möbel für Besprechungen und Seminare flexibel aufgebaut werden. Für den Sport sind einige Sportgeräte fest aufgestellt und andere können veränderlich aufgestellt werden. Für die sportlichen Aktivitäten ist ein spezieller Sportfußbodenbelag verlegt worden. Bei diesem Fußbodenbelag ist erhöhte Vorsicht geboten, da die Gefahr einer Beschädigung durch kantige oder punktuelle Belastung groß ist.

3. Objektabstimmung

Nach Abschluss des Vertrages benennt der AN der TK einen verantwortlichen Ansprechpartner (z. B. Objektleitung) sowie einen Vertreter, für alle vertragsrelevanten Belange. Dies bindet kaufmännische und technische Belange ein. Der AN teilt der TK den Wechsel eines Ansprechpartners unverzüglich mit. Die TK wird Wünsche wegen der zu erbringenden Leistung ausschließlich den vom AN benannten Ansprechpartnern übermitteln und den übrigen vom AN eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen (vgl. § 5 des Vertrags).

Im ersten Objektabstimmungsgespräch spätestens 10 Wochen vor Leistungsbeginn sowie in weiteren folgenden Gesprächen wird der Umgang mit den objektbezogenen Besonderheiten besprochen. Bei diesem und den folgenden Gesprächen muss die Objektleitung (vgl. Ziff. 6.2 der LB) anwesend sein. Sämtliche Gespräche werden auf Basis der Anlage L2 (Objektabstimmungsprotokoll) protokolliert und nach Fertigstellung beidseitig unterzeichnet.

Der AN übergibt dem objektbezogenen Ansprechpartner der TK spätestens zwei Wochen vor Leistungsbeginn einen Arbeitsplan und eine Personaleinsatzliste auf der Basis des Leistungsverzeichnisses der Raumgruppen (Anlage L1) sowie des Leistungsverzeichnisses Serviceteam (Anlage L3).

Aus dem vom AN zu erstellenden Arbeitsplan geht hervor, zu welchem Zeitpunkt die Unterhaltsreinigung innerhalb der dort eingetragenen Turnusse durchgeführt werden soll. Der AN stimmt sich hierüber einvernehmlich schriftlich mit dem objektbezogenen Ansprechpartner der TK ab. Zudem geht aus dem Arbeitsplan hervor, wie die Reviereinteilung für das Reinigungspersonal erfolgt.

4. Termine

Die u.g. Termine gelten für sämtliche leistungsgegenständlichen Standorte und sind standortübergreifend zu vereinbaren und durchzuführen.

Objektabstimmungsgespräch AN/TK auf Basis der Anlage L4 Übergabe/Vorlage folgender Unterlagen durch den AN an die TK: - Arbeitsplan - Führungszeugnisse für Tagesteam und Mitarbeiter im Vorstandsbereich - Personaleinsatzliste	spät. 10 Wochen vor Leistungsbeginn spät. zwei Wochen vor Leistungsbeginn
Leistungsbeginn Führen von: - Objektbuch - Anwesenheitsbüchern - Erledigte TK Tickets (vgl. Ziff. 5)	01.07.2027

5. Zusammenarbeit zwischen TK und AN

Die TK stellt dem AN für die Leistungserbringung unentgeltlich die Ver- und Entsorgungsmöglichkeiten (wie z. B.: Strom, Wasser/Abwasser, Abfallentsorgung) zur Verfügung. Es ist auf sparsamen Verbrauch zu achten.

Der AN ist verpflichtet, eine Entsorgung der von ihm verwendeten Reinigungsmittel umweltgerecht und nach den Vorschriften des Umweltbundesamtes (vgl. auch Ziffer 9 der LB) vorzunehmen. Eine Entsorgung anderer Gegenstände, die zur Durchführung der Reinigungsarbeiten erforderlich sind, ist in den Räumen der TK nicht möglich und muss vom AN eigenverantwortlich vorgenommen werden.

Das Reinigungswasser ist ausschließlich an den dafür vorgesehenen Entnahmestellen zu entnehmen und das Schmutzwasser in den dafür vorgesehenen Ausgussbecken zu entsorgen. Einzelabsprachen mit der TK sind möglich.

Dem AN wird es ermöglicht einen Aufenthaltsraum zu nutzen. Material-/Putzmittelräume stehen dem AN zur Verfügung. Der zugewiesene Aufenthaltsraum und Material-/Putzmittelräume sind monatlich und ohne zusätzliche Rechnungsstellung zu reinigen.
Die eingesetzten Geräte und Arbeitsmittel sind in diesen Räumen so zu lagern, dass es nicht zu Gefährdungen Dritter kommt und keine Geruchsbelästigungen bzw. sonstigen unhygienischen Zustände auftreten. Der AN hält seine Reinigungsmittel und -geräte in geeigneter Art, Menge und Qualität vor Ort vor.

Der AN ist verpflichtet, alle anfallenden Verpackungsmaterialien der von ihm eingesetzten Reinigungsmittel und -geräte eigenständig und auf eigene Kosten zu entsorgen. Die Entsorgung des Mülls hat umweltgerecht und, falls erforderlich, getrennt in die hierfür vorgesehenen Behältnisse zu erfolgen.

Der AN stellt alle für die Leistungserbringung benötigten Reinigungsmittel und -geräte. Nach Zuschlagserteilung wird die TK dem AN das Lagerungssystem vorgeben.
Der AN hat sorgfältig und sorgsam mit dem Eigentum der TK umzugehen.

Das Personal des AN hat sich gegenüber der TK, den Mitarbeitenden der TK und seinen Besuchern freundlich und entgegenkommend zu verhalten.

Darüber hinaus sind zwei Anwesenheitsbücher (einmal gerade Monate und einmal ungerade Monate) zu führen. Beide Bücher sind vom AN nach Absprache mit der TK an einem fest definierten, für die TK zugänglichen Ort im Objekt zu hinterlegen.

Des Weiteren erhält der AN von dem Ansprechpartner der TK "Tickets" (Mängel oder Aufträge), die gem. Leistungsverzeichnis, Anlage L1 und L2, abzuarbeiten sind. Die Tickets werden im Rahmen des hausinternen Qualitätssicherungssystems der TK erzeugt.

Die TK stellt dem AN die erforderlichen Zugangsberechtigungen in Form von personalisierten Codekarten gegen Unterschrift des AN zur Verfügung. Verluste sind der TK sofort anzuzeigen.

6. Reinigungspersonal (Beschäftigungsbedingungen, Schutz am Arbeitsplatz)

6.1. Allgemeine Anforderungen

Der AN ist verpflichtet, sein Reinigungspersonal fachkundig einzuweisen, regelmäßig zu schulen, zu beaufsichtigen.

Der AN hat das Reinigungspersonal, das im Lebensmittelbereich (z.B. Küche, Teeküche) eingesetzt wird, nachweislich nach der Lebensmittel- und Hygieneverordnung (LMHV) zu unterweisen. Die Nachweise darüber sind der TK auf Verlangen vorzulegen.

Der AN ist verpflichtet, für eine pünktliche und auch sonst ordnungsgemäße Leistungserbringung durch das von ihm bei der TK eingesetzte Personal zu sorgen. Arbeitskräfte, die diesen Anforderungen nicht genügen, sind auf Verlangen der TK auszutauschen, vgl. auch § 6 des Vertrages.

Der AN ist verpflichtet, der TK bis spätestens zwei Wochen vor Leistungsbeginn für die im Tagesteam und im Vorstandsbereich eingesetzten Arbeitskräfte jeweils ein aktuelles Führungszeugnis vorzulegen.
Das Reinigungspersonal darf in gefährlichen Bereichen (z.B. in Trafo-Räumen) nur tätig werden, wenn das Einverständnis der TK eingeholt wurde und eine Begleitung der TK zur Verfügung steht.

Für die Mitarbeiter des AN besteht während des Arbeitsablaufes in den Objekten der TK Rauchverbot.

Der AN hat dafür zu sorgen, dass das Reinigungspersonal nüchtern den Dienst aufnimmt und dass von ihm Alkohol weder in die Objekte der TK eingebracht noch dort konsumiert wird. Dasselbe gilt für andere berauschende oder sonstige, die Wahrnehmungs- und/oder Steuerungsfähigkeit beeinträchtigende Mittel.

Arbeitserlaubnis
Setzt der AN ausländische Arbeitskräfte ein, so hat der AN auf Verlangen der TK den Nachweis zu erbringen, dass diese Arbeitskräfte gültige Arbeits- und Aufenthaltspapiere besitzen. Die Regelungen des Arbeitnehmerentsendegesetzes sind zwingend einzuhalten (siehe hierzu auch § 16 des Vertrages).

Sprache
Der AN setzt ausschließlich Personal ein, das die deutsche Sprache mindestens insoweit beherrscht, dass es den Inhalt von Warn- und Hinweisschildern sowie Evakuierungsanweisungen versteht. Vom AN ist sicherzustellen, dass die Reinigungskräfte den Aufforderungen des objektverantwortlichen Ansprechpartners des AN und der TK bei Sicherheitsfragen oder sonstigen Anweisungen sprachlich folgen und diesen nachkommen können. Die Objektleitung muss sicheres Deutsch in Schrift und Sprache beherrschen.

Sicherheit
Der AN verpflichtet sich, ausschließlich Reinigungspersonal einzusetzen, das in der Einhaltung der aktuellen Unfallverhütungsvorschriften der BG Bau (Gebäudereinigungsarbeiten, BGI 406) und in allen Belangen des Arbeitsschutzes unterwiesen ist.

Die TK ist berechtigt, das mit der Reinigung beauftragte Personal mit einem Ausweis auszustatten. Dieser Ausweis ist vom Personal bei den Arbeiten deutlich sichtbar zu tragen und auf Verlangen den Mitarbeitern der TK vorzulegen. Der AN hat bei Ausscheiden einer Reinigungskraft für die Rückgabe des Ausweises Sorge zu tragen.
Der AN weist nach entsprechender Einweisung seitens der TK seine Mitarbeiter in die Benutzung der objektbezogenen Flucht- und Rettungswege und in das Verhalten bei Unfällen und anderen Störungen ein. Es erfolgen regelmäßig, mind. jedoch 1x jährlich, Nachunterweisungen seitens des AN.

Der AN stellt sicher, dass das Reinigungspersonal ausschließlich Reinigungs- und Pflegemittel sowie Geräte und Maschinen einsetzt, die für den jeweiligen Verwendungszweck geeignet sind. Geräte und Maschinen müssen den Sicherheitsbestimmungen entsprechen und Prüfvermerke (z.B. GS, CE-Zeichen, Prüfplakette) tragen.
Die vom AN eingesetzten Geräte und Maschinen müssen regelmäßig von anerkannten Fachkräften auf die ordnungsgemäße Funktion hin überprüft werden. Diese Überprüfung muss dokumentiert werden. Der Einsatz von nicht mehr einwandfreien Geräten und Maschinen ist untersagt.

Um Beschädigungen und/oder Unfälle zu vermeiden, ist das Betreten von Mobiliar sowie der äußeren und inneren Fensterbänke strikt untersagt.

Berufskleidung
Der AN stattet sein Reinigungspersonal mit einheitlicher, dem Einsatzzweck angepasster Berufskleidung, aus. An dieser Kleidung befindet sich eine Kennzeichnung, die die Firmenzugehörigkeit des Reinigungspersonals zum AN erkennen lässt.

Personaleinsatzliste
Der AN führt für den Standort eine Personaleinsatzliste, in der auch die Springer sowie die Vertretung aufgelistet sind. Diese Liste ist dem objektbezogenen Ansprechpartner der TK spätestens zwei Wochen vor Leistungsbeginn vorzulegen. Bei Austausch des Personals hat der AN der TK jeweils die aktuelle Fassung vorzulegen.

Die Personaleinsatzliste umfasst mindestens folgende Inhalte:

- Name, Vorname der Reinigungskraft
- Einsatzort bzw. Revier

Leistungsnachweis
Die Anwesenheit und die Leistungszeit ist persönlich durch die jeweiligen Reinigungskräfte tagesgenau und nachprüfbar schriftlich zu dokumentieren. Der AN hat der TK diese Leistungsnachweise monatlich vorzulegen.

Zutrittsberechtigung von Dritten
Der AN unterweist seine Reinigungskräfte dahingehend, dass von ihnen keine betriebsfremden Personen, ausdrücklich auch keine Kinder, in den Standort mitgebracht werden oder diesen Zutritt verschafft werden. Gleiches gilt für das Mitbringen von Tieren.

Vorarbeiter/in
Um eine ordnungsgemäße und einwandfreie Objektreinigung sicherzustellen, hat der AN eine Vorarbeiter/in (m/w/d) zu stellen, welche die deutsche Sprache flüssig in Wort und Schrift beherrscht.
Diese hat mit dem objektbezogenen Ansprechpartner der TK eng zusammenzuarbeiten. Die Vorarbeiter/in hat die Umsetzung von Beanstandungen und Anforderungen hinsichtlich der vertragsgemäßen Leistungserbringung zu koordinieren. Die eigene Verantwortung des AN in der fachlichen Durchführung der Arbeiten bleibt hiervon unberührt.

Die Vorarbeiter/in muss arbeitstäglich, insbesondere während der Reinigungszeiten, jederzeit erreichbar sein. Hierfür wird ein Mobiltelefon seitens des AN gestellt.

Folgende fachliche Anforderungen sind von der Vorarbeiter/in zu erfüllen:

- gute Kenntnisse und fundierte Erfahrungen im Gebäudereiniger-Handwerk
- mind. drei Jahre Erfahrung in einer vergleichbaren Position
- flüssige Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- fundierte PC-Kenntnisse

Mängel und Schäden
Mängel und Schäden an Einrichtungsgegenständen und/oder Gebäuden sind dem objektbe-

zogenen Ansprechpartner der TK unverzüglich mitzuteilen. Soweit diese Mängel und Schäden eine Gefährdung des Reinigungspersonals oder sonstiger Personen darstellen, darf die Reinigung nicht vor der Behebung der festgestellten Beanstandung ausgeführt werden.

Verlorene Gegenstände
Die Reinigungskräfte sind verpflichtet, alle Gegenstände, die in dem von ihnen zu reinigenden Standort/Bereich gefunden werden, unverzüglich dem Sicherheitsdienst im Hauptgebäude der Bramfelder Straße 140 zu übergeben.

6.2. Anforderungen an die Objektleitung

Um eine ordnungsgemäße und einwandfreie Reinigung sicherzustellen, hat der AN eine verantwortliche Objektleitung (sowie eine Vertretung) zu bestellen, die mit dem objektbezogenen Ansprechpartner der TK (bzw. seinem Vertreter) eng zusammenarbeitet.

Die Objektleitung nimmt nach Aufforderung der TK an einem 14-tägigen Jour fixe zur Abstimmung der Qualitätssicherungsmaßnahmen teil.

Im ersten Quartal nach Leistungsbeginn muss die Objektleitung arbeitstäglich mindestens von 10 bis 11 Uhr und von 16 bis 17 Uhr in der UZ anwesend sein. Nach dem ersten Quartal ist die Objektleitung mindestens 2x pro Woche zu mit dem objektbezogenen Ansprechpartner der TK abgestimmten Zeiten in der UZ anwesend. Der AN stellt sicher, dass die Objektleitung Vorgaben und Wünsche des objektbezogenen Ansprechpartners der TK, die sich auf eine vertragsgemäße Ausführung der Reinigung beziehen, umsetzt.

Folgende fachliche Anforderungen sind von der Objektleitung und deren Vertretung zu erfüllen:

- Qualifikation zum/zur geprüften Objektleiter/-in (FA) oder gleichwertig, sofern in der Wertung angeboten
- sehr gute Kenntnisse und fundierte Erfahrungen im Gebäudereiniger-Handwerk
- mind. drei Jahre Erfahrung in einer vergleichbaren Position
- sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- fundierte PC-Kenntnisse

6.3. Anforderungen für den Vorstandsbereich

Der Vorstandsbereich ist mit besonderer Aufmerksamkeit zu reinigen. Für diesen Bereich gelten die folgenden besonderen Anforderungen:

- Die Unterhaltsreinigung hat arbeitstäglich in der Zeit von 05:00 - 07:30 Uhr stattzufinden. Reinigungen außerhalb dieser Zeit erfolgen stets nach vorheriger Terminabsprache mit den Vorstandsekretariaten, ggf. auch umgehend nach der Absprache. Der Arbeitsablauf ist daher flexibel zu handhaben, eine Reinigung ohne vorherige Absprache ist nicht erlaubt.
- Der AN setzt grundsätzlich das gleiche Personal ein, eine Personalfluktuation ist grundsätzlich zu vermeiden.

- Durch die Reinigungsarbeiten darf es zu keinerlei Behinderungen im Vorstandsbereich kommen. Bei den Reinigungsarbeiten ist mit besonderer Vorsicht und Diskretion vorzugehen.
- Im Vorstandsbereich sind geschlossene Reinigungswagen einzusetzen. Diese sind stets aufgeräumt und sauber zu hinterlassen.

6.4. Serviceteam

Das Serviceteam besteht aus 3 Reinigungskräften für den Tagesdienst sowie einem "Handyman" (m/w/d), der bei körperlich belastenden Arbeiten einzusetzen ist.
Die Aufgaben des Serviceteams umfassen zum einen die regelmäßigen Reinigungsarbeiten, sowie Transporte von auch teilweisen schwereren Gegenständen (z.B. Transport von Datenschutztonnen) gem. Anlage L2, und zum anderen solche Reinigungsarbeiten, die auf Grund besonderer, spontan entstehender Umstände sehr zeitnah erledigt werden müssen (z.B. Glasbruch, defekte oder verschmutzte Schmutzfangmatten, Kaffeeflecken etc.). Zur Abstimmung dieser spontan zu erledigenden Leistungen findet arbeitstäglich ein Arbeitsgespräch zwischen dem Serviceteam und dem objektbezogenen Ansprechpartner der TK statt. Hierin werden die anstehenden Arbeiten und die Prioritäten der abzuarbeitenden Reinigungen abgesprochen und festgelegt.

Das Serviceteam ist in den Räumen der UZ sowie auf Anforderung der TK in den weiteren folgenden Standorten, die organisatorisch ebenfalls zur UZ der TK gehören, tätig:

- Habichtstraße 41, 22305 Hamburg

Nicht zu den Aufgaben des Serviceteams gehören Nacharbeiten, die aufgrund von Schlechtleistung im Rahmen der Unterhalts- bzw. Sonderreinigung erforderlich sind. Diese sind vom AN gesondert und auf eigene Kosten zu leisten.

Es muss über eine hohe Flexibilität für die Art und den Umfang der Tätigkeiten gem. Leistungsverzeichnis, Anlage L1b, verfügen. Darüber hinaus muss es geschult und befähigt im Umgang mit Maschinen, Leitern/Tritten und mit Reinigungsmitteln sein. Die übertragenen Arbeiten müssen selbstständig erledigt werden. Bei Einsätzen im Vorstandsbereich sind die unter Ziffer 6.3 der LB aufgeführten besonderen Anforderungen zu beachten.

Der AN stellt sicher, dass der Einsatz des Serviceteams jederzeit gewährleistet ist. Auch die Vertretung muss in alle besonderen Anforderungen an die Leistung sowie die Örtlichkeiten eingewiesen sein.

Die Arbeitszeiten des Serviceteams sind wie folgt:

Tageskraft I = 6 Std. 5 x wöchentlich, jeweils arbeitstäglich von 05:00 Uhr bis 11:00 Uhr
Tageskraft II = 6 Std. 5 x wöchentlich, jeweils arbeitstäglich von 10:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Tageskraft III = 4 Std. 5 x wöchentlich, jeweils arbeitstäglich von 10.00 Uhr bis 14.00 Uhr
"Handyman"I =6 Std. 5 x wöchentlich, jeweils arbeitstäglich von 07:00 Uhr bis 13:00 Uhr
„Handyman“II= 4 Std 5 x wöchentlich, jeweils arbeitstäglich von 10.00 Uhr bis 14.00 Uhr

7. Qualitätsmanagement

Der AN ist gem. DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 für den Tätigkeitsbereich Gebäudereinigung zertifiziert. Die Zertifizierung muss über den gesamten Zeitraum der Leistungserbringung vorliegen. Falls die Zertifizierung während des Leistungszeitraums ablaufen sollte, muss der AN eine umgehende Rezertifizierung gewährleisten.

Im Rahmen der Umsetzung der DIN EN ISO 9001 muss vom AN ein Qualitätssicherungssystem inklusive Leistungsüberwachung und Beschwerdemanagement sowie ein Malus-System wie folgt integriert werden (vgl. § 9 des Vertrages)

7.1. Qualitätssicherungssystem

Der AN muss seine Leistungen unter Einhaltung seines digitalen Qualitätssicherungssystems (QS-System) erbringen. Dieses muss zwingend eine Leistungsüberwachung und ein Beschwerdemanagement beinhalten und muss mindestens die folgenden Anforderungen erfüllen. Die konkrete Umsetzung der Einzelmaßnahmen ist jeweils mit der TK abzustimmen.

7.1.1. Leistungsüberwachung

Der AN hat die von ihm erbrachten Reinigungsleistungen zu kontrollieren. Diese Kontrollen haben in den ersten drei Monaten nach Leistungsbeginn 2x wöchentlich, danach mindestens monatlich zu erfolgen. Die TK behält sich das Recht vor, die Intervalle bei Schlechtleistung auf einen wöchentlichen Turnus zu kürzen.
Die Kontrollen sollen durch den Qualitätsbeauftragten des AN, die Objektleitung oder die Vorarbeiter/in (sofern diesbezüglich qualifiziert) erfolgen.

Im Rahmen der Leistungsüberwachung muss jede Raumgruppe gemäß der Positionen des Leistungsverzeichnisses (Anlage L 1) erfasst und geprüft werden, wobei mindestens 5 % der Räume im ständigen Wechsel (zufällig ausgewählt) und unter Angabe der Raumnummer kontrolliert werden müssen. Alle Raumgruppen sind bei jeder Kontrolle mit einzubeziehen.

Die TK kann an diesen Qualitätskontrollen teilnehmen. Diese müssen der TK mindestens fünf Werktage vorher bekannt gegeben werden.

Der AN hat die Ergebnisse der Kontrollen in seinem Qualitätsbericht zu dokumentieren. In dem Qualitätsbericht muss insbesondere auch die Reinigungsleistung vom AN bewertet werden. Darüber hinaus muss das Feststellungs- und ggfs. das Abhilfedatum dokumentiert werden. Der AN übergibt eine Kopie dieses Qualitätsberichts unmittelbar nach der Durchführung der Kontrolle an den objektbezogenen Ansprechpartner der TK.

Zudem muss eine Zufriedenheitsabfrage bei dem Ansprechpartner der TK erfolgen. Die Zufriedenheitsabfrage und der vom AN zu liefernde Qualitätsbericht sind in einem gemeinsamen Gespräch zwischen dem Prüfer des AN und dem zuständigen Ansprechpartner der TK zu bewerten und gegenseitig abzuzeichnen.

Die Leistungsüberwachung kann auf besondere Anforderung der TK jederzeit durch unabhängige, sachverständige Dritte, welche die TK beauftragt, erfolgen. Für die Einzelheiten siehe § 9 Abs. 3 des Vertrages.

7.1.2. Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement des AN muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen:

- Der AN muss gewährleisten, dass Beschwerden, die durch den objektverantwortlichen Ansprechpartner der TK (gem. Vertrag) oder dessen Vertreter, telefonisch, per E-Mail oder persönlich übermittelt werden, mindestens zwischen 7:00 und 16:00 Uhr arbeitstäglich (Grunderreichbarkeit) angenommen werden.
- Der AN muss innerhalb der Grunderreichbarkeit eine Reaktionszeit von 2 Stunden gewährleisten (Beginn ab Eingang der Beschwerde). Sofern die Beschwerden den Bereich des Vorstands betreffen, muss **unverzüglich** reagiert werden. Hierbei hat der AN die TK über die Art der Abhilfe zu informieren und sich mit dem objektverantwortlichen Ansprechpartner der TK abzustimmen.
- Erforderlichenfalls - z. B. drohende Eskalation einer Beschwerdesituation - hat arbeitstäglich in dem Zeitfenster von 05:00 bis 22:00 der Objektleiter des AN der TK innerhalb von zwei Stunden für ein persönliches Gespräch in den Standorten der TK zur Verfügung zu stehen. Ist dem Mitarbeiter des AN eine Problemlösung nicht mehr möglich, ist der Vorgesetzte einzubinden.
- Eine fortlaufende Dokumentation der Beschwerden und deren Abhilfe ist durch den AN vorzunehmen (Datum, Ort, Mängelbeschreibung, Art der Abhilfe). Diese ist quartalsweise den Rechnungen beizufügen.

7.1.3. Schlechtleistung

Schlechtleistungen des AN im Rahmen der Unterhalts- bzw. Sonderreinigung sind von ihm auf seine Kosten zu beheben. Der AN gewährleistet, dass Reinigungsmängel innerhalb von 24 Std. erledigt werden.

Das Serviceteam darf grundsätzlich nicht zur Behebung von Schlechtleistungen des AN im Rahmen der Unterhalts- bzw. Sonderreinigung eingesetzt werden. Eine Ausnahme hiervon ist nach Abstimmung mit der TK nur möglich, wenn eine umgehende Behebung der Schlechtleistung erforderlich ist, z. B. Reinigung WC nicht durchgeführt, Küchenmüll nicht entsorgt, mangelhafte Reinigung in sensiblen Bereichen wie Eingang, Kundenberatung, Vorstandsbereich. Etwaige der TK hierdurch entstehende Mehraufwände/-kosten trägt der AN.

7.2. Malus-System

Abhängig von den im Rahmen der Leistungsüberwachung festgestellten Qualitätsniveaus und der Anzahl der durchgeführten Prüfungen erfolgt ein Abzug bei der Vergütung (sog. Malus). Für die Einzelheiten siehe § 9 des Vertrages.

8. Aufmaß und Flächen

Das Aufmaß für die Unterhalts- und Sonderreinigung basiert teils auf Grundrissplänen, teils wurden die Flächen durch Aufmaß der Grundflächen vor Ort, gemäß der „Richtlinien für Vergabe und Abrechnung im Gebäudereiniger-Handwerk“ ermittelt.

9. Allgemeine Anforderungen an Reinigungsmittel

Für die Reinigung und Pflege der Komponenten (Mobiliar, Bodenbeläge etc.) sind die Hinweise der Hersteller zu den einsetzbaren Reinigungs- und Pflegemitteln bzw. Reinigungs- und Pflegeverfahren (z. B. Trocknungszeiten bei Beschichtungen von Böden) einzuhalten und mit der TK abzustimmen.
Der AN sichert den Einsatz von nachhaltigen Reinigungsmitteln zu, die mit dem Ecolabel und Cradle to Cradle gekennzeichnet sind. Die TK ist berechtigt, stichprobenartig die eingesetzten Reinigungsmittel zu prüfen. Die Oberflächen-Reinigung ist unter Einsatz von ozonisiertem Wasser durchzuführen, dieses kommt auch bei den Reinigungsmaschinen und der Robotic zum Einsatz.

Jedes Produkt muss beim Umweltbundesamt registriert sein. Für Produkte, die der Gefahrstoffverordnung (GefStoffV) in der jeweils gültigen Fassung unterliegen, sind Betriebsanweisungen, die der Technischen Regeln für Gefahrstoffe TRGS 555 entsprechen, einzuhalten und auf Anforderung der TK vorzulegen, Reinigungsmittel die Gefahr Stoffe enthalten müssen ordnungsgemäß in Auffangwannen gelagert werden.
Sämtliche im Objekt eingesetzte Mittel müssen frei von Formaldehyd-Ausdünstungen sein. Desinfektionsmittel müssen in der Liste des Verbundes für Angewandte Hygiene e.V. (VAH) eingetragen sein und gem. deren Richtlinien eingesetzt werden.

Die Produkte **müssen** über eine Zwangsdosierung oder eine andere Dosiereinrichtung (z.B. Dosierpumpe) verfügen.

Die Verpackungen der Reinigungsmittel müssen aus recyceltem Material oder in Ausnahmefällen - falls kein Alternativprodukt zur Verfügung steht - aus Polyethylen, Polypropylen oder Pappe bestehen, in Ausnahme auch Weißblech. Anfallende Abfälle (Leergebinde) sind, nach geltendem Recht, vom AN zu entsorgen.

Der AN verpflichtet sich, sich laufend am Markt über neue Reinigungsmittel und -verfahren zu informieren, um ggf. die Reinigung zu optimieren und die Gefährdung für Mensch und Umwelt zu minimieren.

Soweit möglich setzt der AN wiederverwendbare Müllsäcke ein.

Der AN hat bei Beendigung des Vertragsverhältnisses am Tage der letzten Reinigung sämtliche von ihm eingesetzte Maschinen, Geräte und Materialien aus dem Gebäude zu entfernen.