

Ergänzende Regelungen und Hinweise zur Leistungsbeschreibung für Gebäudereinigung.

Tagesreinigung

erarbeitet in Kooperation mit der Gebäudereiniger-Innung Berlin & Berliner Immobilien Management (BIM)

Tagesreinigung setzt eine Form der Arbeitsorganisation um, die sich wesentlich auf die Kommunikation von allen Beteiligten gründet. Es geht um Sauberkeit, weniger um Dienst nach Vorschrift.

Tagesreinigung ist nicht einfach ein zusätzlicher Tagesdienst – sie zielt auf bessere Sauberkeit, leichtere Personalgewinnung und Beschäftigungsbedingungen im Sinne Guter Arbeit ab.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

1. Einführung: Tagesreinigung

Unter Daytime Cleaning oder Tagesreinigung versteht man die Reinigung während der Betriebszeiten des Kunden. Also die Zeiten, zu denen z. B. üblicherweise die Mitarbeiter des Kunden tätig, Schulen, Verwaltungsgebäude oder Dienststellen geöffnet sind.

Außerhalb dieser Kernzeiten werden dabei in der Regel nur noch Arbeiten verrichtet, die den Ablauf beim Kunden stören würden oder bei verminderter / bedarfsorientierter Reinigung die hinzukommenden Vollreinigungen.

In Verwaltungs- und ähnlichen Objekten findet die Tagesreinigung üblicherweise in den Vormittagsstunden statt. Der Zeitkorridor reicht in der Regel für die Reinigung aus; gleichzeitig sind dies Zeiten, für die es am einfachsten ist, ausreichend Personal zu finden, da in diese Zeiten auch die Schul- und Öffnungszeiten von Kitas und Horten fallen.

Um attraktive Arbeitsplätze zu schaffen und sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu fördern wird ein täglicher Umfang der Arbeitsstunden von sechs Stunden, ohne geteilte Dienste, empfohlen. Dabei ist zu beachten, dass bei einer Arbeitszeit über sechs Stunden die Pausenzeiten einzuhalten sind und dafür geeignete Räume bereitgestellt werden müssen.

2. Hinweise für den Auftraggeber/die Vergabestelle

Allgemein

Bei bestehenden Vertragsverhältnissen empfiehlt es sich, zunächst in ausgewählten Objektbereichen zu testen und dann gegebenenfalls auf weitere Teile des Objektes auszuweiten.

Die Ausführungen in Abschnitt 3. ergänzen die üblichen Standards zur Leistungsbeschreibung und zum Reinigungsverfahren (z. B. zu professionellen Arbeitsmaterialien oder 4-Farb-System) um die für die Tagesreinigung relevanten Aspekte und die Qualitätssicherung.

Bei der Festsetzung von Leistungswerten muss berücksichtigt werden, dass durch die Tagesreinigung keine komplette Baufreiheit gewährleistet werden kann. Weiterhin sollten Rücksichtnahmen gegenüber dem Auftraggeber und eventuelle auftragsbezogene Kommunikationserfordernisse berücksichtigt werden.

Nötige Informationen

Die unter 3. zu definierenden Reinigungszeiten für Raumgruppen bzw. Raumnummern sind in Abstimmung mit den jeweiligen Objektnutzenden zu ermitteln und einzutragen.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Die Reinigungsplanung (2.2 im Angebotskonzept) eines Beispiel-Objekts (ein von Ihnen ausgewähltes „Durchschnittsgebäude“ aus dem Los) erfolgt anhand der Raumbücher (ggf. Grundriss). Achten Sie in dem Zuge darauf, dass die Raumbücher aktuell sind.

Ausführungen zur technischen Kompatibilität des von dem Auftragnehmer zur Leistungsbewertung eingesetzten elektronischen Qualitätssystemes oder zur analogen Umsetzung werden von den Bietern im Rahmen des Angebotskonzepts (Teil 2.1.3, Ausführungen zur Leistungsbewertung) verlangt. Das Angebotskonzept wird im Rahmen der qualitativen Angebotsbewertung bewertet. Es ist jedoch nicht vorgesehen, dass die Verwendung eines elektronischen Qualitätssystemes prinzipiell besser bewertet wird. Unternehmen, die weiterhin analoge Systeme verwenden, soll daraus kein Nachteil entstehen. Falls elektronische Systeme vorhanden sind, beschreiben Sie diese für jedes Objekt präzise, einschließlich Kompatibilitätsanforderungen, damit das Angebot unkompliziert darauf abgestimmt werden kann.

Mitwirkung

Von Seiten der Auftraggeber setzt das Qualitätssicherungsmanagement - neben der verpflichtenden Teilnahme an der Steuerungsrunde (auch hier greift die Vertretungsregelung) - voraus, dass die Hausmeister (FM-Dienste, Beauftragte der Hausleitung) die nötige technische Ausstattung wie Tablets und Internetzugang erhalten, um ihre Rolle auszufüllen. Für die Aufgabe der (stichpunktartigen) Kontrolle der durch den Auftragnehmer durchgeführten Leistungsbewertung sind diese zu qualifizieren.

Außerdem hat der Auftraggeber dafür Sorge zu tragen, dass Vereinbarungen zur Mitwirkung (unter 3.8) von Seiten des Auftraggebers und der Objektnutzer eingehalten werden. Die Verringerung des Verstellungsgrades oder die Übernahme von Tätigkeiten aus dem Leistungsverzeichnis hat einen direkten Einfluss auf die Kosten.

Vertragserstellung

Um die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung sicherzustellen, gibt es verschiedene Ansätze. Diese haben jeweils Vor- und Nachteile für das Verhältnis zwischen Auftraggeber und -nehmer. Die einen setzen die verbindliche und von beiden Vertragspartnern geteilte Definition von Qualitätsanforderungen und Maßstab voraus. Kurze Vertragslaufzeiten hingegen bieten für Unternehmen keine Planungssicherheit mit negativen Auswirkungen auf Beschäftigte und betriebliche Investitionen.

Für die Qualitätsprüfung (Leistungsbewertung) kommt die Anwendung eines Bonus-Malus-Systems in Frage. Diese kann in die vertraglichen Regelungen aufgenommen werden.

Weiterhin denkbar ist die Aufnahme von Vertragsstrafen, die das Unternehmen zahlen muss, wenn eine bestimmte Reinigungsqualität nicht eingehalten wird.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Schließlich ist es denkbar, außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten vorzusehen, wenn bestimmte Qualitätsanforderungen nicht erfüllt werden.

Unabhängig davon, ob ein Bonus-Malus-System oder Vertragsstrafen oder eine außerordentliche Kündigungsmöglichkeit vorgesehen wird, ist es von größter Wichtigkeit, dass klar und eindeutig festgelegt ist, welche Qualitätsanforderungen von wem an welchem Maßstab überprüft werden.

Um Streitigkeiten über die Erfüllung von Qualitätsanforderungen möglichst zu vermeiden, kann auch der Weg gewählt werden, dass von vornherein eine kurze Vertragsdauer mit der Option auf Verlängerung vorgesehen wird. Auf eine Verlängerung kann der Auftraggeber dann in diesem Fall auch ohne Angabe von Gründen verzichten.

Vertragliche Verankerung

Achten Sie bei der Vertragserstellung im Übrigen darauf, dass insbesondere die im Angebotskonzept durch den Bieter unter 2.1 Qualitätssicherung zugesagten Aspekte vertraglich fixiert werden. So sollten unbedingt die „harten Fakten“ wie die unter 2.1.1 zugesicherte tägliche Einsatzzeit einer Fachkraft mit Stundenanzahl und der Einsatz tagesreinigungskompatibler Maschinen und dem geeigneten Material (siehe 2.1.4) verbindlich festgehalten werden. Zusätzlich kann angedacht werden, die (mehrfache oder dauerhafte) Nichteinhaltung bestimmter verbindlicher Vorgaben (z.B. die vorgegebene Teilnahme an der Steuerungsrunde oder an der gemeinsamen Qualitätskontrolle) als Kündigungsgründe zu verankern.

Andere Bestandteile der Leistungsbeschreibung sind nicht einfach durch „harte Fakten“ vertraglich zu verankern. So sind Zertifikate von Bildungsträgern als Weiterbildungsnachweis wünschenswert, aber in der Praxis wird es oft beim unterschriebenen Teilnahmenachweis über die Inhouse-Schulung bleiben. Die Angebotskonzepte sollten den Verträgen angehängt und schriftlich zum Vertragsgegenstand erklärt werden.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

3. Ergänzende Erläuterungen und Regelungen für die Leistungsbeschreibung

Die folgenden Textbausteine dienen dazu, die Leistungsbeschreibung im Sinne einer transparenten Angebotsstellung zu präzisieren. Voraussetzung dafür ist der Austausch zwischen Vergabestelle und Objektnutzenden.

Tagesreinigung setzt eine Form der Arbeitsorganisation um, die sich wesentlich auf die Kommunikation von allen Beteiligten gründet. Es geht um Sauberkeit, weniger um Dienst nach Vorschrift.

Tagesreinigung ist nicht einfach ein zusätzlicher Tagesdienst – sie zielt auf bessere Sauberkeit, leichtere Personalgewinnung und Beschäftigungsbedingungen im Sinne Guter Arbeit ab.

Folgende Ausführungen ergänzen die üblichen Standards zur Leistungsbeschreibung und zum Reinigungsverfahren (z. B. zu professionellen Arbeitsmaterialien oder 4-Farb-System). Sofern nicht explizit erwähnt, besitzen die Standards Gültigkeit.

Die Unterhaltsreinigung (UHR) erfolgt überwiegend im Rahmen des laufenden Betriebs (Tagesreinigung). Daraus folgt ein generelles Reinigungszeitfenster von 7:30 Uhr bis 16 Uhr. Mit begründeten Ausnahmen kann davon abgewichen werden, wobei mindestens 60 Prozent des Dienstleistungsauftrages während dieses Fensters auszuführen sind.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Definierung der Reinigungszeiten:

Objektbezeichnung:

Adresse:

- **vor** Beginn der betriebsüblichen Arbeitszeiten sind folgende Raumgruppen zu reinigen:
von bis Uhr
- **nach** Beendigung der betriebsüblichen Arbeitszeiten sind folgende Raumgruppen zu reinigen:
von bis Uhr
- Reinigungszeit **während** der betriebsüblichen Arbeitszeit für folgende Raumgruppen:
von bis Uhr
- Folgende Raumgruppen sind nur in der Zeit
von bis Uhr zu reinigen:
Bezeichnung der Räume / Raum - Nr.:
.....
.....
.....
.....
.....
- Die Reinigung kann an folgenden Tagen
..... / /
und zu nachstehenden Zeiten
..... / /
nicht erfolgen.

Zugangsregelungen:

- Alle notwendigen Schlüssel werden dem Dienstleister zur Verfügung gestellt.
Besondere Hinweise zum Umgang mit den zur Verfügung gestellten Schlüsseln:
.....
.....
.....
- Der Schließdienst des Auftraggebers sorgt für den Zugang zu allen Räumlichkeiten.
- Der Zugang erfolgt in Abstimmung mit dem Wachdienst;
Hinweise hierzu:
.....
.....
.....

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

3.1 Arbeitsorganisation

Verpflichtende Abstimmung von Revierplan und Raumnutzung

Bei der Erstellung des Revierplans berücksichtigt der Auftragnehmer die objektspezifischen Besonderheiten und die Bedarfe der Nutzer:innen. Die vorstehenden Informationen unter Ziffer 3. (Definierung der Reinigungszeiten) bilden dafür eine erste Grundlage. Bei der Erstellung hat der Auftragnehmer die von ihm im Rahmen des Angebotskonzepts eingereichte beispielhafte Reinigungsplanung (2.2) verbindlich zugrunde zu legen. In einer Feinplanung ist vor Auftragsbeginn (Ausführungen zur Objektübernahme im Angebotskonzept 2.1.4) mit Blick auf die Nutzungs- und Pausenzeiten gemeinsam mit der Hausverwaltung (Hausmeisterdienste, FM-Dienste oder auch ggf. Haus- oder Schulleitung) festzulegen, welche Bereiche in welchen genauen Zeiträumen gereinigt werden können. Die so erarbeiteten Revierpläne sollen für Nutzer:innen, Reinigungskräfte, Objektleitung und Hausmeister transparent sein, beispielsweise durch Aushänge an den Türen mit Markierungen wie einem roten Punkt. (Ausführungen dazu werden im Angebotskonzept unter 2.2 Reinigungsplanung verlangt)

Reinigungsplanung

Die Reinigungsplanung und Arbeitsorganisation des Auftragnehmers muss zwingend auf die besonderen Bedingungen der Tagesreinigung abgestimmt werden.

- Durch die unvorhergesehene Belegung von Flächen können Ausweicherfordernisse und damit ggf. erhöhte Wegezeiten entstehen. Um zu verhindern, dass Tätigkeiten aus dem Leistungsverzeichnis dadurch nicht erbracht werden, braucht es ein Mitteilungssystem (Ausführungen dazu werden im Angebotskonzept unter 2.2 Reinigungsplanung verlangt).
- Daraus folgt, dass die Reinigungskräfte in der Lage sein müssen, mit den Objektnutzer:innen zu kommunizieren, Fragen der Auftragserfüllung auszuhandeln und eigenständig zu planen sowie Entscheidungen zu treffen. Die Mitarbeiter:innen darauf vorzubereiten ist Aufgabe des Auftragnehmers (Ausführungen dazu sind im Angebotskonzept unter 2.1.4 Mitarbeiterinsatz und Personaleinweisung, sowie unter 2.1.2 Qualifizierung der Mitarbeiter:innen zu machen).
- Eine Flexibilität bei der Beseitigung von ggf. aufkommenden Akutverschmutzungen, die im Rahmen der UHR beseitigt werden können, muss geleistet werden. Im Angebotskonzept unter 2.2 Reinigungsplanung stellen Sie dar, wie diese Arbeiten in Ihre Arbeitsorganisation integriert werden.
- Es wird eine enge Kommunikation und Zusammenarbeit der Reinigungskräfte, der Objektleitung und ggf. Vorarbeiter:in mit den Nutzer:innen, insb. mit der Hausverwaltung (Hausmeisterdienste, FM-Dienste oder auch ggf. Haus- oder Schulleitung) gefordert. Die Objektleitung ist mindestens alle 14 Tage vor Ort und weist das im Arbeitsstundenbuch nach. (Im Angebotskonzept werden unter 2.1.4 Betreuungs- und Aufsichtskonzept Ausführungen dazu erwartet.)

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Ausstattung

Das Tragen der Arbeitskleidung und des Namensschildes ist zwingend einzuhalten. Reinigungsgeräte, Maschinen und Chemie dürfen nicht unbeaufsichtigt abgestellt werden, beziehungsweise müssen sich in einem abschließbaren Reinigungswagen befinden.

Jeder Einsatz von Geräten und Maschinen muss tagesreinigungscompatibel sein (z. B. in Bezug auf die Lautstärke oder Rutschgefahr). Insbesondere ist der Einsatz von Flüsterstaubsaugern, staubbindendem Kehren oder Scheuersaugmaschinen zu berücksichtigen.

3.2 Qualitätssicherung (QS)

*Neben den Aspekten zur Arbeitsorganisation werden weitere Mindestanforderungen zur Qualitätssicherung für die Leistungserbringung durch **den Auftragnehmer** - das Reinigungsunternehmen - vorgegeben:*

- Die Leistungsbewertung erfolgt in Verantwortung des Auftragnehmers. Die Protokolle/Dokumentation werden dem Auftraggeber für Sichtkontrollen zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer kann dafür ein elektronisches Qualitätsmesssystem verwenden, es muss aber in Absprache mit dem Auftraggeber die technische Kompatibilität sichergestellt sein. (Ausführungen dazu werden im Angebotskonzept unter 2.1.3 verlangt)
- Die Objektleitung bzw. der Vorarbeiter nimmt an einer regelmäßigen Steuerungsrunde (alle 4-6 Wochen online oder in Präsenz) mit Hausmeister, Hausleitung, Nutzer:innen teil.
- Qualitätskontrollen (unter Berücksichtigung der dokumentierten Leistungsbewertungen durch den Auftragnehmer) werden regelmäßig – mindestens 1x monatlich – in gemeinsamen Kontrollen von Auftragnehmer und Auftraggeber (Objektleitung und insbesondere Hausmeister / FM-Dienste, mögl. Hausleitung - oder Beauftragte, Verwaltungsvertreter:in) durchgeführt. Von der Steuerungsrunde wird auf Grundlage der Ergebnisse nachgesteuert, um die Auftragserfüllung sicherzustellen und zu ermöglichen. Diese Nachsteuerung erfolgt kostenneutral. So können zum Beispiel saisonbedingte Änderungen der Reinigungshäufigkeiten festgestellt oder die Reinigungsintervalle der Scheuerleisten angepasst werden.
- Die Vorgaben der Leistungsbeschreibung sind verbindlich. Sofern weitere Konkretisierungen erforderlich werden (was-wann-wie), erfolgen diese in Absprache mit der Steuerungsrunde unter Berücksichtigung der Besonderheiten vor Ort. So kann zum Beispiel in (für die Raumnutzung) beeinträchtigende und nicht beeinträchtigende Tätigkeiten differenziert werden.
- Der Auftragnehmer trifft klare Vertretungsregelungen – auch für die Steuerungsrunde – und organisiert eine reibungslose Krankenvertretung.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

3.3 Beschwerdemanagement

Die Anzeige von Reinigungs- oder QS-Mängeln kann für den Auftraggeber sowohl direkt durch den Bedarfsträger als auch durch die Verwaltung erfolgen. Die Behebung von Mängeln orientiert sich am Turnus des Leistungsverzeichnisses. Bei täglichen bis zu 1x wöchentlichen Reinigungsleistungen wird der Mangel sofort (am nächsten Tag) behoben. Ansonsten – und bei QS-Mängeln – hält der Auftragnehmer bei der Anzeige von Mängeln eine Behebungsfrist von 3-5 Arbeitstagen ein. In begründeten Fällen kann er um eine Fristverlängerung ersuchen.

Der Auftragnehmer nimmt die Anzeigen von Reinigungsmängeln werktäglich zu den üblichen Betriebszeiten des Objekts entgegen (z. B. Hotline Firmenbüro, Handy Objektleitung, E-Mail). Der Auftraggeber (Verwaltung und Ansprechpartner im Objekt) erhält noch am selben Tag, spätestens am nächsten Werktag eine Rückmeldung des Reinigungsunternehmens zu den angezeigten Mängeln, möglichst per Mail.

Alle Beschwerden sind vom Auftragnehmer im Rahmen des Beschwerdemanagements und mit Orientierung am Revierplan wie folgt zu dokumentieren:

- Gegenstand der Beschwerde / Lage (Raum, Etage) / Uhrzeit
- Urheber
- Kommentar
- Reaktion

Im Rahmen der QS führt der Auftragnehmer Fehleranalysen durch und behebt die internen Fehlerquellen. Der Auftragnehmer überwacht unter Berücksichtigung der Behebungsfrist die Beseitigung der Mängel und gibt dem Anzeigenden unverzüglich eine Rückmeldung nach erfolgreicher Beseitigung der Mängel bzw. bei Auftreten von Problemen.

3.4 Mitarbeiterqualifizierung

Der Auftragnehmer

- hat bei seinen Mitarbeitern prinzipiell ausreichende deutsche Sprachkenntnisse sicherzustellen. Ist in dem Objekt eine Vorarbeiter:in mit freigestellten Zeiteinheiten (zentrale Ansprechpartner:in) vorgesehen, muss sich diese Person problemlos in der deutschen Sprache (inkl. Lesen und Schreiben) verständigen können. Anweisungen und Aushänge müssen beachtet und sprachlich barrierefrei weitergegeben werden können.
- führt vor Arbeitsaufnahme der Reinigungskräfte eine objektspezifische Erstunterweisung durch und sorgt dafür, dass bestehendes Wissen regelmäßig aufgefrischt wird (mindestens 1x jährliche Schulung). Ein Nachweis darüber kann eingefordert werden.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

- hat für Arbeiterschutz (Gesundheitsvorsorge wie Ergonomieunterweisung), sowie Motivation und Zufriedenheit (Anerkennung der Leistung, Beachtung von Verbesserungsvorschlägen) der Mitarbeiter:innen zu sorgen.
- sorgt neben den ausreichenden deutschen Sprachkenntnissen für eine Qualifizierung der Mitarbeiter:innen. Es braucht ein Mindestmaß an Kundenkommunikation, Konfliktkompetenz bzw. Interaktionsfähigkeit. Tagesreinigung schafft unvorhergesehene Situationen, in denen Aushandlungsprozesse mit den Nutzer:innen anfallen. Damit flexibel und höflich umzugehen, muss erlernt werden, ebenso wie eigenständiges Handeln.

3.5 Sonstige Art der Reinigungsleistung, Nebenleistungen und besondere Leistungen

Die Beschreibungen der Reinigungs-, Neben- und Besonderen Leistungen sind den Richtlinien für Vergabe und Abrechnung im Gebäudereiniger-Handwerk zu entnehmen.

3.6 Sonstige Hinweise/Besonderheiten für den AN

- Die Griffspuren der verglasten Zwischentüren sind min. 1 x werktäglich im Zuge der Tagesreinigung zu entfernen, unabhängig von der Glasreinigung.
- Bei der Reinigung während des Betriebs ist unbedingt auf Warnhinweise zur Rutschgefahr zu achten.
- Für die Reinigung der Bodenflächen sind für die jeweilige Bodenart entsprechende Textilien und Verfahren anzuwenden.
- Dosiergeräte / Dosieraufsätze / Dosierhilfen müssen für die jeweiligen Reinigungsmittel zur Verfügung gestellt werden.
- Das einzusetzende Reinigungspersonal muss durch den AN geschult und in das Reinigungsverfahren unterwiesen werden.
- Objektleiter und Vorarbeiter sollten Qualifikationen im Bereich der Gebäudereinigung (z. B. Zertifizierter Objektleiter oder Gebäudereinigergeselle) nachweisen; die im Angebot zugesicherte Anwesenheit ausgebildeter Fachkräfte am Reinigungsort wird positiv bewertet (s. Bewertungsmatrix, 2.1.1).

3.7 Reinigungshäufigkeiten

Die Legende der Reinigungshäufigkeit als Teil der Leistungsbeschreibung befindet sich im Anhang.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

3.8 Mitwirkung des Auftraggebers (AG)

Von Seiten des Auftraggebers nehmen regelmäßig Vertreter:innen des Objekts (Hausleitung bzw. Beauftragte, Hausmeister, Nutzenden-Vertretung) an der Steuerungsrunde mit dem Auftragnehmer teil.

Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass Vereinbarungen zur Mitwirkung eingehalten werden. Es werden die folgenden Mitwirkungshandlungen von Seiten des Auftraggebers sichergestellt:

(Vom AG auszuführen, nicht Zutreffendes streichen)

- Schreibtische freiräumen
- Mülleimer entleeren
- Kehrdienste in Unterrichtsräumen
- Stühle hochstellen
- Verwendung nicht staubender Kreide
- Sonstiges: _____

4. Zuschlagskriterien

1. Angebotspreis 50 %

2. Leistung 50 %

2.1 Qualitätssicherung 35%

Untergliedert in:

- 2.1.1 Qualifikation 5 %
- 2.1.2 Qualifizierung/ Schulung der Mitarbeiter:innen 10%
- 2.1.3 Ausführungen zur Leistungsbewertung / QMS 10%
- 2.1.4 Betreuungs- und Aufsichtskonzept 10%

2.2 Reinigungsplanung (Konzept) 15%

Bewertungsmatrix siehe Anhang

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Anhang

Je nach Funktion des Bereiches ist zusätzlich nach der Reinigungshäufigkeit zu unterscheiden; sie ist in der Leistungsbeschreibung der Unterhaltsreinigung festgelegt.

Es bedeuten:

- 1 wöchentlich einmal durchführen
- 2 wöchentlich zweimal durchführen
- 2,5 jeden 2ten Tag durchführen (Mo-Fr)
- 3 wöchentlich dreimal durchführen
- 5 wöchentlich fünfmal durchführen (entfällt an Feiertagen)
- 6 wöchentlich sechsmal durchführen (entfällt an Feiertagen)
- 7 wöchentlich siebenmal durchführen (auch an Sonn- und Feiertagen)
- 12 täglich zweimal durchführen, an 6 Tagen / Woche (entfällt an Feiertagen)
- 14 täglich zweimal durchführen, an 7 Tagen / Woche (auch an Sonn- und Feiertagen)
- M1 monatlich einmal durchführen
- M2 monatlich zweimal durchführen
- J1 jährlich einmal durchführen
- J2 jährlich zweimal durchführen
- J3 jährlich dreimal durchführen
- J4 jährlich viermal durchführen
- B Arbeiten nach Bedarf

Bewertungsmatrix siehe Dokument

Ausführungen folgen in Abstimmung mit dem Vergaberecht

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Bewertungsmatrix / Musterausschreibung – ergänzende Regelungen für die Tagesreinigung



1	Angebotspreis (P) [in EUR pro Laufzeit netto] bestehend aus: - Gesamtsumme Angebotspreis gemäß Leistungsverzeichnis	Preiswertung Im Rahmen der Angebotswertung wird neben dem Angebotspreis die Qualität der angebotenen Reinigungsleistung in Form einer sich aus den nachstehenden Kriterien 2.1 bis 2.2 ergebenden Leistungskennzahl L berücksichtigt. Das wirtschaftlichste Angebot wird anhand der [Einfachen Richtwertmethode] ermittelt (Berechnungsformel unten unter Ziffer 3.).		
Punkt	Hauptkriterium	Gegenstand der Bewertung	Bewertungsgewicht	Erläuterung
2 Leistung (L)			Max. 500 P	
2.1	Qualitätssicherung		Max. 350 P	
2.1.1	Qualifikation	Bewertung der zugesicherten Einsatzzeit einer Fachkraft	Max. 50 P	Der Bieter hat [im Rahmen des Angebotsschreibens] angegeben, in welchem Umfang er dem Auftraggeber die Anwesenheit einer ausgebildeten Fachkraft am jeweiligen Reinigungsort je Reinigungstag zusichert. Gewertet wird diese zugesicherte tägliche Anwesenheitszeit im Verhältnis zu der in der Leistungsbeschreibung vorgesehenen durchschnittlichen täglichen Reinigungszeit. <u>Tägl. Anwesenheitszeit ausgebildete Reinigungsfachkraft</u> Tägl. Reinigungsstunden im Objekt Der Quotient aus der zugesicherten täglichen Mindestanwesenheit einer ausgebildeten Fachkraft und der durchschnittlichen täglichen Reinigungszeit im Objekt ergibt eine Prozentangabe. Diese Prozentzahl wird wie folgt in Wertungspunkte umgerechnet: Je 2 Prozentpunkte ergeben einen Wertungspunkt. Das heißt, für eine Zusage von beispielsweise 24% erhält der Bieter für das Kriterium 1.1 Qualifikation 12 Wertungspunkte. Sichert der Bieter mindestens 80% tägliche Anwesenheit einer Fachkraft zu, so wird dies mit 40 Punkten gewertet.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.



In Kooperation

ArbeitGestalten

Projekträger

Bewertungsmatrix / Musterausschreibung – ergänzende Regelungen für die Tagesreinigung

2.1.2	Qualifizierung/ Schulung der Mitarbeiter:innen	Weiterbildungsplanung über die Vertragslaufzeit	20 %	Max. 100 P	Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten
2.1.3	Ausführungen zur Leistungsbewertung / QMS	Bewertung der schriftlichen Ausführung (Einbindung von Grafik oder Skizze ist zulässig)	20 %	Max. 100 P	Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten
2.1.4	Betreuungs- und Aufsichtskonzept / Objektleitung & Vorarbeiter	Bewertung der schriftlichen Ausführung	20 %	Max. 100 P	Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten
2.2	Reinigungsplanung	Bewertung des Entwurfs	30 %	Max. 150 P	Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten
Detaillierte Ausführungen zu den Punkten 2.1.2 bis 2.2 siehe nächste Seite					

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Bewertungsmatrix / Musterausschreibung – ergänzende Regelungen für die Tagesreinigung



Detaillierte Ausführungen zu den Punkten 2.1.2 bis 2.2 Der Auftraggeber bewertet die vom Bieter eingereichten konzeptionellen Darstellungen zu den Leistungskriterien 2.1.2 bis 2.1.4 und 2.2 anhand der nachstehend aufgeführten Kriterien, inhaltlichen Anforderungen und Erwartungen sowie mit Hilfe der unter Ziffer 2.3 erläuterten Bewertungsskala.			
Punkt	Hauptkriterium	Gegenstand der Bewertung	Inhaltliche Anforderungen und Erwartungen
2.1.2	Qualifizierung/ Schulung der Mitarbeiter:innen	Qualitative Bewertung des Dokuments zur Weiterbildungsplanung über die Vertragslaufzeit. Nicht mehr als 1 DinA4 Seite, die Überschreitung führt insgesamt zur Abwertung.	<p>Stellen Sie einen verbindlichen Weiterbildungsplan (Inhouse oder durch Bildungsträger) für die Mitarbeiter:innen für die Projektlaufzeit vor. Thematisch soll er bezugnehmend auf 3.4 der Leistungsbeschreibung diese Aspekte beinhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deutschsprachigkeit • Interaktionsfähigkeit • Reinigungsschemikalien / Oberflächenbeschaffenheit • Konfliktkompetenz • Gesundheits- Arbeitsschutz <p>Dem Auftraggeber kommt es dabei darauf an, dass die beschriebenen Fortbildungsmaßnahmen effektiv zur Erfüllung des Reinigungsauftrags unter den Bedingungen der Tagesreinigung und insbesondere der Anforderungen an die Mitarbeiterqualifizierung gemäß Ziffer 3.4 der Leistungsbeschreibung beitragen.</p>
2.1.3	Ausführungen zur Leistungsbewertung / QMS	Qualitative Bewertung der schriftlichen Ausführung. Nicht mehr als 1,5 DinA4 Seiten, die Überschreitung führt dieses Seitenumfangs sind auch Grafiken oder Skizzen für die Erläuterung zulässig	<p>Beschreiben Sie unter Berücksichtigung der Vorgaben der Leistungsbeschreibung die von Ihnen verbindlich geplanten Maßnahmen für die Leistungsbewertung vollständig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benennen Sie die durchführende Person und ihre Qualifikation, die Häufigkeit der Durchführung sowie die Verwendung eines analogen oder digitalen Dokumentationssystems. Bitte erläutern Sie im Falle der Verwendung eines digitalen Systems, wie sie die technische Kompatibilität mit dem System des Auftraggebers sicherstellen (siehe 3.2. der Leistungsbeschreibung sowie die Angaben des Auftraggebers zu den technischen Voraussetzungen). • Bei der Leistungsbewertung wird ein Mangel festgestellt. Beschreiben Sie beispielhaft die Reaktion. Wie gehen Sie in einem solchen Fall vor? Bitte gehen Sie dabei auf etwaige Besonderheiten ein, die sich aus der Tagesreinigung ergeben. • Beschreiben Sie den Berichtsweg. Wie erhalten Auftraggeber / Hausmeister / Beauftragte der Hausleitung und Verwaltungsstelle die Information der Leistungsbewertung?

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Senatsverwaltung
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,
Vielfalt und Antidiskriminierung

BERLIN



In Kooperation

Projektträger

ArbeitGestalten



			<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie dar, wie Sie die vorgesehenen Qualitätskontrollen vorbereiten und einen durch die Steuerungsrunde festgestellten Nachsteuerungsbedarf umsetzen. (siehe 3.2. der Leistungsbeschreibung) <p>Bei den diesbezüglichen Ausführungen kommt es dem Auftraggeber darauf an, dass die Maßnahmen des Auftragnehmers unter Berücksichtigung der Besonderheiten der Tagesreinigung im Ergebnis einen hohen Leistungsstandard sicherstellen. Mängel müssen zu diesem Zweck schnell und zuverlässig festgestellt und sicher und zügig übermittelt werden. Der transparente Umgang mit Mängeln und der Abgleich mit den Protokollen der Leistungsbewertung ist für die Steuerungsrunde wesentlich, um die Reinigungsleistung zu verbessern und hoch zu halten. Bitte beachten Sie, dass für die Bewertung nicht ausschlaggebend ist, ob ein digitales oder ein analoges Dokumentationssystem verwendet wird; beide werden gleichermaßen positiv bewertet, sofern jeweils die Kompatibilität bzw. die Kommunikationswege zum Auftraggeber nachvollziehbar erläutert werden.</p>
<p>2.1.4</p>	<p>Betreuungs- und Aufsichtskonzept / Objektleitung & Vorarbeiter</p>	<p>Qualitative Bewertung der schriftlichen Ausführung. Nicht mehr als 1,5 DinA4 Seiten, die Überschreitung führt insgesamt zur Abwertung.</p>	<p>Im Betreuungs- und Aufsichtskonzept wird vom Bieter der fachgerechte Einsatz der Objektleitung und Vorarbeiter:in von der Objektübernahme bis zur laufenden Objektbetreuung dargestellt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschreiben Sie die Qualifikation der eingesetzten Vorarbeiter und Objektleiter. • Stellen Sie in einem Implementierungskonzept die Auftragsübernahme (Zeitraum vor Auftragsbeginn bis zu den ersten Einsatzwochen) nachvollziehbar und zeitlich gestaffelt vor. Insbesondere die Auftragsplanung, Vorbereitung und Durchführung mit Einsatz von Mitarbeitern, Material und Maschinen. • Stellen Sie alle Maßnahmen der Objektübernahme, z.B. Objektbegehungen, Personalbeschaffung und Personaleinweisung vor. • Beschreiben Sie, wer den Implementierungsprozess begleitet. • Beschreiben Sie den Kommunikationsweg zwischen Reinigungskraft, Vorarbeiter:in und Objektleitung bei einer Leistungsbewertung, die Mängel aufzeigt und die folgenden Maßnahmen. <p>Dem Auftraggeber geht es darum, dass von der Objektübernahme vor Auftragsbeginn bis zur begleitenden Betreuung durch Objektleitung und Vorarbeiter:in die</p>

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Senatsverwaltung
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,
Vielfalt und Antidiskriminierung

BERLIN



In Kooperation

Projektträger

2.2	Reinigungsplanung	<p>Qualitative Bewertung des Dokuments. Max. [X] DinA4 Seiten, die Überschreitung führt insgesamt zur Abwertung.</p> <p>Die Bieter haben auf Basis der mit der Ausschreibung zur Verfügung gestellten Unterlagen zum (Beispiel-)Objekt eine vollständige Reinigungsplanung mit der Angebotsabgabe einzureichen.</p>	<p>Besonderheiten der Tagesreinigung (siehe insb. Leistungsbeschreibung 3.1 und 3.2) berücksichtigt werden</p> <p>Der Bieter erstellt eine vollständige Reinigungsplanung auf Basis der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Informationen zu einem Beispiel-Objekt und unter Berücksichtigung der Anforderungen der Leistungsbeschreibung, insbesondere der dort definierten Reinigungszeiten und der Anforderungen gemäß Ziffer 3.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der auf Grundlage der Unterlagen des (Beispiel-)Objekts zu erstellende Revierplan enthält mindestens eine Einteilung der Liegenschaft in einzelne Reviere, eine Revierbeschreibung der einzelnen Reviere als übersichtliche raumbezogene Aufstellung mit eindeutiger Raumzuordnung der vorgesehenen Reinigungstage unter Berücksichtigung der vorgesehenen Reinigungsintervalle. • Der Revierplan enthält die vorgesehenen Ausführungs- und Reinigungszeiten (Nennung von Wochentag & Uhrzeit (von – bis) in Abstimmung mit der Raumnutzung (gemäß Ziffer 3.1 der Leistungsbeschreibung). • Gehen Sie auf die spezifischen Anforderungen der Tagesreinigung ein. Wie wirkt sich die Beseitigung von Spontanverschmutzungen auf die täglichen Abläufe aus? • Beschreiben Sie, wie Sie und Ihre Reinigungskräfte mit etwaigen Abweichungen vom auf die Raumnutzung abgestimmten Revierplan umgehen. • Stellen Sie ein Mitteilungssystem dar, mit dem Abweichungen vom Revierplan und erforderliche Nacharbeiten im Arbeitsprozess kommuniziert werden. (Digital oder analog, beispielsweise mit einem Gutscheinsystem) • Stellen Sie dar, wie Sie die Transparenz des Revierplans für die Raumnutzer:innen sicherstellen. <p>Dem Auftraggeber kommt es darauf an, dass die beispielhafte Reinigungsplanung unter Berücksichtigung der Besonderheiten der Tagesreinigung im Sinne der Präambel eine effiziente und auftragsgemäße Reinigung sicherstellt.</p>
<p>2.3 Bewertungsskala Unter Berücksichtigung der dargestellten Inhalte und Erwartungen an die Konzepte bewertet die Auftraggeberin die Ausführungen der Bieter in dem eingereichten Konzept wie folgt:</p>			

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung	
---	--



In Kooperation

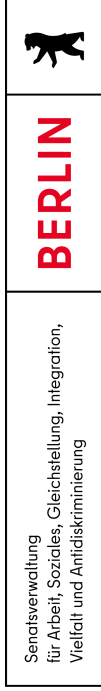
ArbeitGestalten

Projekträger



<p>Die Auftraggeberin übt den ihr zustehenden subjektiven Beurteilungsspielraum im Hinblick auf die Frage aus, ob und inwieweit die Ausführungen der Bieter insbesondere auch im Vergleich mit den von den anderen Bietern eingereichten Ausführungen eine möglichst anforderungsgerechte Ausführung des Auftrags in möglichst hoher Qualität erwarten lassen. Von der Auftraggeberin werden im Rahmen einer Gesamtschau diejenigen Aspekte für das jeweilige Konzept berücksichtigt, die die Bieter laut der formulierten Inhalte und Erwartungen an die Konzepte bei der Erstellung des jeweiligen Konzeptes zu berücksichtigen haben. In diesem Rahmen fließt in die Bewertung insbesondere auch die Beurteilung der Frage ein, wie vollständig, strukturiert, nachvollziehbar und konkret auftragsbezogen die Ausführungen der Bieter sind. Demnach werden also allgemeine Ausführungen ohne konkreten Bezug zu dem hier ausgeschriebenen Auftrag mit deutlichen Punktabzügen belegt. Wie werden die Punkte vergeben?</p> <p>Pro Konzept können maximal 100% der oben angegebenen maximalen Wertungspunkte erreicht werden. Vor dem Hintergrund vorstehender Anforderungen und Erwartungen vergibt die Auftraggeberin für die Ausführungen der Bieter ausgehend von der angegebenen Maximalpunktzahl folgende Wertungspunkte (in % von der maximal erreichbaren Punktzahl pro Kriterium):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausführungen lassen eine sehr gute Erfüllung des Auftrags erwarten = 80 bis 100 % - Ausführungen lassen eine gute Erfüllung des Auftrags erwarten = 60 - 79 % - Ausführungen lassen eine befriedigende Erfüllung des Auftrags erwarten = 40 - 59 % - Ausführungen lassen eine ausreichende Erfüllung des Auftrags erwarten = 20 - 39 % - Ausführungen lassen eine mangelhafte/ungenügende Erfüllung des Auftrags erwarten = 0 - 19 %
<p>3. Angebotswertung – Einfache Richtwertmethode</p> <p>Für jedes Angebot wird die Kennzahl Z nach der folgenden Formel berechnet:</p> $Z = L / P$ <p>Das Angebot mit der größten Kennzahl Z erhält den Zuschlag.</p> <p>[Optional: Erweiterte Richtwertmethode]</p>

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.



In Kooperation



Projektträger