

## **Service Level Agreement**

### **Reinigungsdienstleistungsvertrag Chemnitzer Verkehrs-AG**

	Seite
<b>1. Einleitung</b>	<b>2</b>
<b>2. Leistungsbeschreibung für die Gebäude-Innenraumreinigung und die (Außen-)Flächenreinigung ÖPNV-Standorte allgemein</b>	<b>4</b>
2.1 Kalkulationshinweise	4
2.2. Umwelt- und Gesundheitsschutz der Reinigungsdienstleistung	5
2.3. Grundlegende Auftragnehmerpflichten bei Ausführung von Reinigungsdienstleistungen	6
2.3.1 Planungs- und Ausführungspflichten Reinigungs-	6
dienstleistungen (alle Arten, alle Objekte)	
2.3.2. Besondere Pflichten Reinigung von	8
Sanitärbereichen	
2.3.3. Besondere Pflichten Reinigung Böden (alle	9
Reinigungsarten, alle Objekte und Raumgruppen)	
2.4. Qualitätssicherungssystem und Vereinbarung	
Zielerreichungsgrade Reinigungsqualität	10
2.4.1 Qualitätssicherungssystem	10
2.4.2. Definitionen Zielerreichungsgrade	
Reinigungsqualität	10
2.4.3. Vereinbarung Zielerreichungsgrade	
Reinigungsqualität	13
2.4.4. Beispiel Berechnung Malus Leistungsmängel	13
2.5. Leistungsverzeichnis	15
2.5.1. Form Leistungsverzeichnis, Legende Fälligkeit	
Leistungserbringung	15
2.5.2 Ergänzung Leistungsverzeichnis –	
Reinigungsstandards für die Raumreinigung	16
- Reinigungsstandard Raumreinigung Fußböden	16
- Reinigungsstandard Raumreinigung Sitzmöbel	17
- Reinigungsstandard Raumreinigung Mobiliar	17
2.5.3. Ergänzung Leistungsverzeichnis –	
Reinigungsstandards Grundreinigung	18
2.6. Definition von Verschmutzungen	19
2.7. Übersicht Reinigungsgegenstände	19
2.8. Übersicht von Reinigungsarten und -methoden	22
2.8.1 Übersicht Reinigungsarten	22
2.8.2 Übersicht Reinigungsmethoden	24
2.8.2.1. Definition / Beschreibung Reinigungsmethoden	
für Fußbodenreinigung	24

2.8.2.2.	Methoden zur Reinigung von Ausstattung und Einrichtung	28
3.	<b>Checkliste Reinigungsstart</b>	30
4.	<b>Gegenzeichnung Anlage 1 Service Level Agreement gemäß Punkt 23 Vertrag über Reinigungsdienstleistungen</b>	31

## 1. Einleitung

Die Chemnitzer Verkehrs-AG ist für die Gebäudereinigung der Betriebsstätten und für die Reinigung von Standorten des ÖPNV Chemnitz mit besonderer Bedeutung im Chemnitzer Nahverkehrsnetz (wie z.B. Straßenbahnbereich Hauptbahnhof Chemnitz, Zentralhaltestelle Chemnitz) zuständig.

### Gebäudereinigung:

Die CVAG verfügt über 27 Standorte im Stadtgebiet von Chemnitz und Umgebung, bei denen Gebäudereinigungsleistungen anfallen (davon vom AN zu reinigen siehe Vertragsgegenstand Punkt 2 Vertrag über Reinigungsdienstleistungen). Für ein einheitliches und effizientes Reinigungsmanagement aller Standorte wurden alle zu reinigenden Räume standortunabhängig aufgrund ihrer Nutzung zu Kategorien - als Raumklassifikation bezeichnet und mit Großbuchstabe abgekürzt - zusammengefasst.

Übersicht CVAG Raumklassifikationen zur Kennzeichnung Nutzung:

A	Büroräume (entscheidendes Merkmal fest zugeordnete personelle Besetzung der Arbeitsplätze)
AR	Büro- und Beratungsräume mit Repräsentationsfunktion (Unterschied zu Raumklassifikation A ist Zielerreichungsgrad 1, Vorhalte-Klassifikation)
B	Funktionsräume (Räume mit wechselnder personeller Besetzung bzw. Nutzung durch verschiedenste Unternehmensbereiche und / oder mit einem einzigen besonderen Nutzungszweck – Beispiele: Verkehrsleitstellen, Teamleiterbüros Fahrdienst, Reservefahrerräume Beratungsräume im Betriebshof Adelsberg Hörtestraum Sanitätsstelle)
C	Kopierräume, Bürotechnik-, Papiertechnikräume
D	Verkehrsflächen - Flure, Foyer, Verbindungsgänge, Lichthöfe
E	Verkehrsflächen - Eingangsbereiche, Windfänge
F	Verkehrsflächen - Treppenhäuser, Aufzüge
G	Personalaufenthaltsräume, Pausenräume
H	Sanitärräume - Toiletten, Waschräume und Duschen
HU	Sanitärräume - Umkleieräume
I	Raum mit Kundenbetrieb / Repräsentationsfunktion
IRD	Raum mit Kundenbetrieb / Repräsentationsfunktion Reinigung über 1,80 m Höhe
J	Sozialräume – Cafeteria (Betriebshof Adelsberg), Teeküchen, Arzt- / Sanitätsräume
L	Lager- und Abstellflächen, Archive, Geräteräume, Kellerräume
M	Müllräume (ausschließlich CVAG-genutzte Müllräume/-abteile in angemieteten/angepachteten Objekten)

Des Weiteren wurde die Nutzungsintensität als entscheidender Parameter des notwendigen Reinigungsintervalls für jeden Raum erfasst (Reinigungsintervalle von 1x täglich bis 1x jährlich).

Zusammen ergibt die Kombination des Kürzels der Raumklassifikation (Kürzel zur Kennzeichnung der Nutzung) und Kurzangabe Reinigungsintervall eine sogenannte Raumgruppe.

Beispiel:	H3	H Sanitärbereich, Reinigungsturnus 3 x pro Woche, da nur geringe Nutzung
	H6	H Sanitärbereich, Reinigungsturnus 6 x pro Woche aufgrund höherer Nutzungsintensität
	H7	Sanitärbereich mit tgl. Reinigung Mo- So aufgrund Pandemie

Die für jede Raumgruppe zu erbringenden Reinigungsleistungen werden im Leistungsverzeichnis in Positionen ausgewiesen (weiter dazu Punkt 2.5)

Auf Grundlage der Nutzungsart und Verschmutzungsintensität und der jeweiligen Anforderungen an den Sauberkeits- bzw. Hygienestandard des jeweiligen Raumes wird die vom Auftragnehmer einzuhaltende Reinigungsqualität (Reinigungslevel, oder – grad) vom Auftraggeber vorgegeben (weiter dazu Punkt 2.4).

Der Auftragnehmer ordnet auf dieser Grundlage eine Leistungskennziffer (LKZ) mit Fläche / Zeiteinheit (qm/h) pro Raum bzw. pro Raumgruppe zu.

Alle Daten sind in einer Tabellenkalkulationsdatei (Erstellung durch CVAG mit MS Excel) gegliedert wie folgt:

- Raumbuch mit Standortangabe, Raumbezeichnung und Flächengröße (Aufmaß) und
- Angabe CVAG Raumgruppe (Auftraggeberangabe)
- Angabe Reinigungsintervall pro Woche (Auftraggeberangabe, Änderung in Abstimmung mit Auftragnehmer möglich)
- Angabe Leistungskennziffer der Raumgruppe in qm / h (Änderung in Abstimmung mit AG nur möglich bei standortausschließlichen Räumen / Raumgruppen)
- Angabe Zielerreichungsgrad Reinigungsqualität der Raumgruppe (Auftraggeberangabe, Änderung in Abstimmung mit Auftragnehmer möglich)
- Stundenverrechnungssatz (SVS) des Auftragnehmers
- Kalkulation der Kosten Einzelreinigung und Kosten Reinigung pro Jahr (netto ohne Umsatzsteuer)
- Angabe Raum mit Anfall Grundreinigung einmal pro Jahr, Fläche Grundreinigung, Kalkulation Kosten jährliche Grundreinigung auf Flächenbasis und auf LKZ-Basis (Angabe abhängig von Kalkulationsart des AN für Grundreinigungen)

#### Flächenreinigung außen für Standorte des ÖPNV Chemnitz:

Jede zu reinigende Fläche ist mit Flächengröße und Lageplan ausgewiesen. Das Leistungsverzeichnis enthält die zu erbringenden Reinigungsleistungen. Auf Grundlage der Nutzungs- und Verschmutzungsintensität und der jeweiligen Anforderungen an den Sauberkeitszustand weist der Auftragnehmer eine Leistungskennziffer (LKZ) mit Fläche / Zeiteinheit (qm/h) pro Fläche aus.

Die Flächen können Standort von zu reinigendem Inventar (z.B. Aushangvitruinen, Sitzbänke etc.) sein.

Alle Daten sind in einer Tabellenkalkulationsdatei (Erstellung durch CVAG mit MS Excel) gegliedert wie folgt:

- Flächenbuch mit Standortangabe, Flächenbezeichnung und Flächengröße (Aufmaß, Auftraggeberangaben)
- Angabe Qualitätslevel der Reinigung (Auftraggeberangabe, Änderung in Abstimmung mit Auftragnehmer möglich)
- Angabe Reinigungsintervall pro Woche (Auftraggeberangabe, Änderung in Abstimmung mit Auftragnehmer möglich)
- Angabe Leistungskennziffer der Fläche in qm/h (Auftraggeberangabe), Änderung in Abstimmung mit AG möglich

- Inventarliste mit Stückzahl, Kurzbeschreibung, Angabe Reinigungsintervall (Auftraggeberangaben)
- Reinigungszeit Einzelreinigung Positionen Inventarliste ((Auftraggeberangabe, Änderung in Abstimmung mit AG möglich
- Stundenverrechnungssatz (SVS) des Auftragnehmers
- Kalkulation der Kosten Einzelreinigung und Kosten Reinigung pro Jahr (netto ohne Umsatzsteuer)
- Angabe Fläche / Inventargegenstand mit Anfall Grundreinigung einmal pro Jahr, Fläche Grundreinigung, Kalkulation Kosten jährliche Grundreinigung auf Flächenbasis und auf LKZ-Basis (Angabe abhängig von Kalkulationsart des AN für Grundreinigungen)

Nach Eintragung der Kalkulationsdaten in die Tabellenkalkulation des Auftraggebers durch den Bieter werden automatisch die Preise für die Reinigung der jeweiligen Flächen pro Einzelfläche und Gesamtfläche des Reinigungsobjektes ausgewiesen (netto ohne Umsatzsteuer).

Nach der durchgeführten Objektbesichtigung können die entsprechenden Leistungen für die einzelnen Reinigungsgruppen gemäß der von den Vertragsparteien vereinbarten Leistungskennziffer bzw. auf Grundlage Reinigungspreis pro qm Fläche und / oder Zeitspanne Einzelreinigung / kalkuliert werden.

Die Angabe des Stundenverrechnungssatzes muss die lohn- und rahmentarifvertraglichen Verpflichtungen ausweisen.

## **2. Leistungsbeschreibung für die Gebäude-Innenraumreinigung und die (Außen-)Flächenreinigung ÖPNV-Standorte allgemein**

Die nachfolgenden Inhalte dieses Vertragsdokumentes wurden für die komplexe Spezifik Gebäudeinnenreinigung formuliert. Sie gelten für die Reinigung von (Außen-) Flächen und deren Inventar in Entsprechung.

### **2.1. Kalkulationshinweise**

Die Ausschreibungsunterlagen beinhalten u.a.:

- Reinigungsvertrag
- Anlage Service Level Agreement
- Anlage Raumbuch mit Kalkulation und Leistungsverzeichnis

(Hinweis: Anlagen Reinigungsvertrag siehe Anlagenverzeichnis Punkt 20 des Vertrages).

Der Auftraggeber gibt für die Reinigungsobjekte Reinigungszeitspannen vor bzw. definiert Zeiträume bzw. Zeitpunkte, in denen eine Reinigung für einen konkreten Raum / Fläche zu erfolgen hat bzw. beendet sein muss. Innerhalb dieser Vorgaben liegt die Bestimmung / Planung der Reinigungszeiten in der Sphäre des Auftragnehmers. Der Auftraggeber weist jedoch darauf hin, dass er keine Nachtarbeit beauftragt und keine Nachtzuschläge vergütet.

Anfahrtskosten für die Abholung von Verbrauchsartikeln Sanitärbereiche bzw. andere vom Auftraggeber zu stellende Verbrauchsartikel zur Verteilung und Bestückung am Einsatzort des Reinigungsobjektes werden nicht gesondert vergütet, sondern sind mit dem Reinigungspreis abgegolten.

Das gleiche gilt für Transportkosten von in Reinigungsobjekten anfallenden Mülls zur Entsorgung bei Müllentsorgungseinrichtungen des Auftragnehmers bzw. Auftraggebers für

den Fall, dass der Auftraggeber Anfahrtkosten zum Reinigungsobjekt vergütet.

Treten pro Quartal malermäßige Renovierungsarbeiten einzelner Räume (bis 3 Räume oder maximal 160 qm pro Quartal) oder interne Umzüge (maximal 1 Umzug pro Quartal) oder kleine Instandsetzungen auf (z.B. Austausch Sanitärkeramik oder Eckventile), sind die erforderlichen Reinigungsarbeiten im Rahmen der Unterhaltsreinigung zu leisten. Diese werden nicht gesondert vergütet. Reinigungen im Rahmen von Baumaßnahmen (Bauzwischen- bzw. Bauendreinigungen) werden als Sonderleistung beauftragt und separat vergütet.

Aufgrund der Komplexität der Reinigungsobjekte der CVAG und dem unterschiedlichen, z.T. nicht planbaren Bedarf an Reinigungsdienstleistungen im Gebäudeinnenbereich sowie in Außenbereichen (z.B. Bauendreinigungen, Graffitientfernung Glas-/ Mauerflächen nur bei Anfall) bitten wir um Angabe von Netto-Preisen für diverse Sonderleistungen auf Abrufbasis. Die Vorhaltung aller solcher Sonderleistungen ist nicht in die Kalkulation einzubeziehen, sondern wird gesondert nach AG-Wahl beauftragt und gesondert vergütet (Angaben werden zur Zeitersparnis und betriebsinternen Vorkalkulation benötigt).

## **2.2. Umwelt- und Gesundheitsschutz der Reinigungsdienstleistung**

Maßnahmen des Arbeits- und Umweltschutzes müssen eingehalten werden.

Dem Auftraggeber sind für alle im Objekt eingesetzten Behandlungsmittel (Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel) aktuelle Sicherheitsdatenblätter gemäß der Verordnung EG 1272/2008 vorzulegen und im Veränderungsfall vom Auftragnehmer unaufgefordert zu aktualisieren.

Die Belange des Umweltschutzes und der Energieeffizienz sollen durch geeignete Mittel (vorzugsweise Mittel mit Umweltzeichen, verwendete Reinigungsmittel sollen beim Umweltbundesamt registriert sein) unterstützt werden.

Es dürfen durch Reinigungsarbeiten keine gesundheitlichen Gefahren, z.B. Allergien durch Raumluftbelastung, Gefährdung durch Einschränkung der Begehsicherheit etc. entstehen. Der sichere Umgang mit Reinigungsmitteln ist entsprechend DGUV-Regel 101-019 zu gewährleisten.

Es dürfen nur Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel zur Anwendung kommen, die entsprechend

- 648/2004 EU-Detergenzien-Verordnung,
- Wasch- und Reinigungsmittelgesetz (WRMG),
- der Landesbehörde des Freistaat Sachsen

erlaubt sind sowie keine erhöhten Tenside und Phosphatwerte aufweisen.

Flusssäure und Fluoride dürfen zur Reinigung nur in Ausnahmefällen eingesetzt werden.

Umweltverträglichere Reinigungsmittel sind zu bevorzugen.

Formaldehyd und formaldehyd-abspaltende Chemikalien dürfen nur eingesetzt werden, wenn dies aus hygienischen Gründen behördlich vorgeschrieben wird.

Sofern Desinfektionsmittel eingesetzt werden, müssen diese in der jeweils gültigen Liste der Deutschen Gesellschaft für Hygiene und Mikrobiologie (oder gleichwertig) eingetragen sein.

Auftraggeberseitig und auftragnehmerseitig vorgegebene Maßnahmen zum Hygiene- und Gesundheitsschutz sind dauerhaft anzuwenden (z.B. Farbsystem zur Kennzeichnung von nur in bestimmten Bereichen einzusetzenden Reinigungsutensilien, Tragen von Handschuhen o.ä., dazu siehe Punkt. 2.3 dieses Dokumentes).

Gesetzliche und / oder behördliche Bestimmungen zur Gewährleistung von Hygiene und Gesundheitsschutz sind bei Eintreten eines Pandemiefalles unverzüglich umzusetzen. Gleiches gilt für Regelungen des Pandemieplanes des Auftraggebers im Pandemiefall (der Auftraggeber weist hier darauf hin, dass im Pandemiefall die Erbringung von

Reinigungsdienstleistungen an Sonn- und Feiertagen aufgrund gesetzlicher Verpflichtung notwendig werden kann).

Reinigungskräfte, die an einer meldepflichtigen, übertragbaren Krankheit oder an ansteckenden Krankheiten, wie z. B. ansteckender Borkenflechte (impetigo contagiosa), Keuchhusten, Krätze, Masern, Mumps, Röteln, Windpocken, Hepatitis, HIV, Aids erkrankt oder dessen verdächtig sind, dürfen die Einrichtungen nicht betreten bis nach dem Urteil des behandelnden Arztes oder des Gesundheitsamtes eine Weiterverbreitung der Krankheit durch sie nicht mehr zu befürchten ist.

Entsprechendes gilt im Falle der Verlausung. Ausscheider dürfen nur mit Zustimmung des Gesundheitsamtes und unter Beachtung der vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen die Einrichtung betreten.

Sollten Reinigungskräfte in der Betriebsküche des AG eingesetzt werden, ist dem AG vor Arbeitsaufnahme unaufgefordert die Bescheinigung der Belehrung gemäß § 43 Abs. 1 Nr. 1 Infektionsschutzgesetz vorzulegen (vorsorgliche Regelung für ggfs.

Sonderleistungsbeauftragung, bei Vertragsschluss nicht beauftragt, Reinigung Küchenbereich erfolgt durch Kantinenbetreiber).

### **2.3. Grundlegende Pflichten bei Ausführung von Reinigungsdienstleistungen**

Die Leistungen sind durch den Auftragnehmer entsprechend der Leistungsbeschreibung und –vorgaben des Auftraggebers auf Grundlage des zwischen den Parteien vereinbarten Reinigungsvertrages und seiner Bestandteile und Anlagen zu erbringen.

Die Regelungen des Reinigungsvertrages gelten für alle Arten von vertraglichen und /oder durch gesonderte Beauftragung entstehenden Reinigungspflichten unabhängig ihrer Definition als Teil der laufenden Unterhaltsreinigung oder Teil einer Grundreinigung und / oder anderen Reinigungsarten (Beispiele s. Pkt. 2.7) und gelten für jede konkrete Reinigungsmethode unabhängig ob sie vom Auftragnehmer bestimmt und / oder beiderseitig vereinbart wurde (Beispiele Reinigungsmethoden s. Pkt. 2.8). Sie gelten für Gebäudeinnenreinigung und Reinigung von Standort- Außenflächen jeweils in Entsprechung.

Die Leistungspflicht des Auftragnehmers umfasst die konkrete Erbringung der Reinigungsdienstleistungen sowie alle damit in Zusammenhang stehenden Vor- und Nachbereitungsarbeiten und Nebentätigkeiten und reinigungsassoziierte Dienstleistungen (Beispiel: Auffüllung von Verbrauchsartikelspendern)

Sollten zur Leistungserbringung gemäß den Vorgaben des Auftraggebers hinsichtlich der geforderten Reinigungsintervalle und –qualität in diesem Dokument und /oder im Leistungsverzeichnis nicht aufgelistete oder explizit genannte Leistungspflichten des Auftragnehmers notwendig sein, gelten diese auch unabhängig einer Erfassung und /oder Benennung in den Vertragsunterlagen als vereinbart.

#### **2.3.1. Planungs- und Ausführungspflichten Reinigungsdienstleistungen (alle Arten, alle Objekte)**

Bei der Planung und Ausführung der Reinigungsdienstleistungen (alle Arten, alle Objekte) sind insbesondere folgende Pflichten zu berücksichtigen:

- Ausführungspflicht im zeitlich vereinbarten bzw. vom Auftraggeber vorgegebenen Rahmen, bezogen sowohl auf die jeweilige Zeitspanne (falls vorgegeben) als auch auf die entsprechenden Wochentage (z.B. Reinigungsintervall 3x pro Woche

Ausführung Reinigung entweder Montag + Mittwoch + Freitag/Samstag oder Dienstag + Donnerstag + Samstag möglich, aber nicht z.B. Montag + Donnerstag + Freitag)

- Der Auftragnehmer erstellt einen Reinigungsplan für das jeweilige Reinigungsobjekt (Ausweis „gültig ab“ zwingend) und übergibt diesen an den Auftraggeber (siehe Pkt. 3). Der Reinigungsplan ist bei Bedarf zu durch den Auftragnehmer aktualisieren, ggfs. unter Abstimmung mit dem Auftraggeber.  
Der Reinigungsplan ist vom Auftragnehmer so aufzustellen und ggfs. während der Vertragslaufzeit zu aktualisieren, dass keine Störung des betrieblichen Ablaufs durch Reinigungsarbeiten erfolgt bzw. eine unvermeidliche Störung bei 24/7 in Betrieb befindlichen Räumen minimiert wird.  
Es erfolgt ein Aushang des Reinigungsplanes in Papierform im konkreten Reinigungsobjekt durch den Auftragnehmer an dem zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmten Ort (gilt nicht bei Standorten des ÖPNV Chemnitz wie Hauptbahnhof und Zentralhaltestelle) bzw. im Informationsnetz des AG bei Verfügbarkeit einer elektronischen Lösung auf Seiten des AG (Wegfall Papieraushänge).
- Der AN erstellt auf Grundlage des Reinigungsplanes Leistungsnachweise, die die Leistungserbringung durch das jeweils eingesetzte Personal des AN dokumentieren. Diese werden in den Reinigungsobjekten ebenfalls ausgehängt (gilt nicht bei Standorten des ÖPNV Chemnitz wie Hauptbahnhof und Zentralhaltestelle) und sind der Rechnung als Anlage beizufügen.  
Die AG-Bezeichnung des vertraglichen Reinigungsobjektes ist zwingend einzuhalten.
- Die unter die Reinigung fallenden Leistungen während der Vertragsdauer sind stets in der Weise vorzunehmen, dass nach erfolgter Reinigung ein einwandfrei sauberer und hygienischer Reinigungszustand je nach vereinbarten Qualitätslevel gegeben ist.
- Reinigungen sind zum langfristigen Substanzerhalt des Reinigungsobjektes nach aktuellstem Verfahrensstand und schonend unter Berücksichtigung ökologischer Erkenntnisse auszuführen.  
Pflegeanleitungen von Ausstattungs- und Einrichtungsgegenständen müssen beachtet werden. Der Auftraggeber übermittelt diese auf Anforderung an den Auftragnehmer.  
Liegen keine Pflegeanleitungen vor, sind die Werkstoffoberflächen so zu reinigen und zu pflegen, dass keine Schäden an diesen durch die Reinigungsarbeiten entstehen; Grundlage bildet der jeweils neueste Stand der Technik.
- Bei Mischungen von Reinigungsmitteln mit Wasser sind die vom Hersteller vorgeschriebenen / empfohlenen Konzentrationen / Mischungsverhältnisse einzuhalten.
- Das Wasser ist ausschließlich an den dafür vorgesehenen Entnahme- / Entsorgungsstellen zu entnehmen bzw. zu entsorgen (Einzelabsprachen mit AG z.B. zur Vermeidung von Wegezeit möglich).
- Die Auswahl von geeigneten Reinigungsmitteln und deren Beschaffung sowie von Reinigungsutensilien und -geräten obliegt dem Auftragnehmer.  
Reinigungstests von Mitteln und Geräten müssen vorher mit dem Auftraggeber abgestimmt werden.
- Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer Möglichkeiten zur Unterbringung von Verbrauchsartikeln, Reinigungsmitteln und –gerät wie folgt zur Verfügung:

- Trockenlager und Waschmaschinenraum: Betriebshof Adelsberg  
Betriebshof Werner-Seelenbinder-Str.
- Trockenlager mit Geräteaufbewahrung: CVAG-Servicecenter im DASTietz  
Fahrdienst-Sozialanlage „Ratsapotheke“  
Gewerbehalle Stollberg
- Keine Möglichkeit Aufbewahrung Geräte / Materialien:  
Straßenbahnbereich Hauptbahnhof Chemnitz  
Zentralhaltestelle Chemnitz  
Fahrdienst-Sozialanlagen an Endstellen Bus- und Bahnlinien

Eine Abstellung von Reinigungsmitteln, -geräten und –utensilien und Lagerung von Verbrauchsartikeln außerhalb der zur Verfügung gestellten Trockenlager bzw. Aufbewahrungseinrichtungen ist nicht gestattet (z.B. Lagerung von Packung WC-Papier auf Fensterbank eines Sanitärbereiches oder auf Spiegelablage). Die Lager bzw. Aufbewahrungseinrichtungen sind verschlossen zu halten. Dem Auftraggeber ist bei Schließern des Auftragnehmers ein Schlüssel zu übergeben. Bei Auftraggeber-Schließern erfolgt eine mit einem Übergabeprotokoll dokumentierte Schlüsselübergabe in der Einweisungsphase vor Vertragsbeginn (s. Pkt. 2.9 Checkliste Reinigungsstart). Dem AN ist es nur mit Zustimmung des AG und in Abhängigkeit von der Verfügbarkeit geeigneter Räume im jeweiligen Reinigungsobjekt gestattet, Waschmaschinen oder andere eigene Geräte aufzustellen, anzuschließen und zu betreiben. Die Kosten der Aufstellung, des Anschlusses und von Wartungen und Instandhaltung der Geräte trägt der AN. Der AG stellt die Nutzung der Arbeitsmedien der Geräte (Strom-, sowie Wasser und Abwasseranschluss des AG) kostenfrei zur Verfügung.

- Bei Feststellung von Schäden und /oder Defekten am Reinigungsobjekt oder dessen Inventar sind diese dem Auftraggeber zu schriftlich melden (Email mit Kurzbeschreibung, ggfs. Foto, Kontaktdaten siehe Punkt 4). Bei Schäden und / oder Defekten, von denen Gesundheitsgefahren für Nutzer ausgehen können sind ebenfalls möglichst mit Foto zu dokumentieren und dem Auftraggeber zu schriftlich melden (Email an CVAG Objektbetreuung, Kontaktdaten siehe Punkt 4) und soweit wie möglich zu beseitigen (Beispiel: Licht defekt – nur Meldung, dagegen Beseitigung Glasscherben eines Spiegels auf Verkehrsfläche Sanitärbereich nach Dokumentation und Meldung). Bei Schäden und / oder Defekten, die wesentliche Nutzungseinschränkungen des Reinigungsobjektes für den Auftraggeber nach sich ziehen und / oder Sicherheitsgefahren bedeuten können (z.B. Abflussstörung WC, Rohrbruch, beschädigte Zugangstür eines Endstellengebäudes) sind diese zu dokumentieren und sofort dem Auftraggeber zu melden (CVAG Verkehrsleitstelle, Kontaktdaten siehe Punkt 4).
- Weitere Pflichten und zu beachtende Auftraggeberhinweise siehe Pkt. 2.7. Definition Reinigungsarten und Punkt 2.8. Reinigungsmethoden Punkt 2.8 sowie Punkt 2.9. Übersicht Reinigungsgegenstände

### **2.3.2. Besondere Pflichten Reinigung von Sanitärbereichen**

Aufgrund der hygienischen Erfordernisse bestehen besondere Reinigungspflichten in Sanitärbereichen:

- Zur hygienischen Reinigung und dem Substanzerhalt der Sanitärräume werden –



wenn keine andere Vereinbarung getroffen wurde – saure, kalklösende Sanitärreiniger und alkalische Reiniger verwendet (Silikonfugen sind zu beachten)

- Der Auftraggeber stellt nach Wahl einen Reinigungszusatz „Biodor fresh“ (oder Alternativmittel) zur Bekämpfung von Verschmutzungen auf mikrobakterieller Basis zur Verfügung (Sicherheitsdatenblatt dazu in Anlage) und kennzeichnet im Raumbuch Räume mit Einsatz des Mittels (keine Verursachung Mehraufwand - Mittel wird als Zusatz neben dem Reinigungsmittel in das Reinigungswasser gegeben).
- Auswahl und Beschaffung von Reinigungsmittel und –geräte für Sanitärbereiche erfolgt durch den Auftragnehmer (ebenso im Pandemiefall ggfs. notwendige Flächendesinfektionsmittel). Der Auftraggeber beschafft alle Verbrauchs- und Hygienematerialien (Spender können sich auch in Nicht-Sanitärbereichen befinden, Dokumentation siehe Verteiler-/Bestückungsliste):
  - WC-Papier
  - Papiertrockentücher
  - Seife, Handdesinfektionsmittel
  - Toilettenbürsten
  - Folienmüllbeutel/ -säcke diverse Müllbehälter
  - Damenhygienemülltüten

Der Auftragnehmer verteilt und bestückt die Verbrauchsmaterialien gemäß Auftraggebervorgabe im Reinigungsobjekt (Übergabe Verteiler-/Bestückungsliste bei Vertragsabschluss).

Bestellung und Abholung ab Lagerstätte CVAG Hauptlager Betriebshof Adelsberg, Carl-von-Ossietzky-Str. 186, 09127 Chemnitz und ggfs. Lagerung im Reinigungsobjekt liegt in der Sphäre des Auftragnehmers.

- Bei der Ausführung der Reinigungsarbeiten müssen hygienische Gesichtspunkte berücksichtigt werden. Die Reinigungsutensilien zur Oberflächenreinigung von WC-Sanitärkeramik (WCs, Urinale, Fäkalienbecken) sind ausschließlich für diese zu verwenden. Ebenso sind für Waschbecken, Waschtresen, Duschbereiche und –kabinen und Wandfliesen Dusch- und Waschbereiche gesonderte Reinigungsutensilien zu verwenden. Die Kennzeichnung der Einsatzzweckbindung von Reinigungsutensilien liegt in der Sphäre des Auftragnehmers.  
(Beispiel Kennzeichnung durch Farbe:
  - Kategorie A rot: WC-Becken, Urinale, Fäkalienbecken
  - Kategorie B gelb: Waschbecken, Duschbereiche sowie Wandfliesen
  - Kategorie C blau: sonstige Einrichtungsgegenstände)
- Alle Mehrfachspender WC-Papier eines Sanitärbereiches sind bei jeder Reinigung zu kontrollieren und vollständig aufzufüllen. Verdacht auf unberechtigte Entwendung von Verbrauchsartikeln Sanitärbereiche ist dem Auftraggeber mitzuteilen.

### **2.3.3. Besondere Pflichten Reinigung Böden mit Maschineneinsatz (alle Reinigungsarten, alle Objekte und Raumgruppen)**

Für die Reinigung von Böden im Innen- und Außenbereich gelten nachfolgende besondere Pflichten für alle Reinigungsobjekte der CVAG bezüglich aller Reinigungsarten und alle Raumgruppen im Innenbereiche bzw. Flächen im Außenbereich.

#### Für den Einsatz von Reinigungsmaschinen gelten folgende Anforderungen:

- Reinigung und Pflege textiler Bodenbeläge:
  - es dürfen nur geeignete Maschinen und Geräte eingesetzt werden

gemäß DIN EN ISO 21868 zur Reinigung, Pflege, zwischenzeitlichen und restaurativen (wiederherstellenden) Reinigung von textilen Bodenbelägen

- Verwendung von Staubsaugern mit Luftfiltern entsprechend der Hepa-Klasse E10
- Zur Werterhaltung sind Textilböden, ungeachtet des geschuldeten Reinigungsergebnisses gemäß tabellarischer Aufstellung am Ende dieses Dokuments, einmal wöchentlich ganzflächig zu saugen.

- Mikroporöse Oberflächenreinigung von Feinsteinzeug- und Fliesenböden:
  - es dürfen nur neuwertige Maschinen und Geräte eingesetzt werden
  - grundsätzlich Einsatz von Mikrofasertechnologie
  - es sind nur tensidfreie Feinsteinzeugreiniger zu verwenden
- Reinigung und Pflege von Hartbodenbelägen:
  - es dürfen nur neuwertige Maschinen und Geräte eingesetzt werden
  - sofern haftende Verschmutzungen (insbesondere in den Sanitärräumen, Personalaufenthaltsräumen, Verkehrsflächen) nicht mit manuellen Reinigungsverfahren entfernt werden können, sollen Scheuersaugautomaten mit Borstenerzeugnissen oder Reinigungspads verwendet werden.

## **2.4. Qualitätssicherungssystem und Vereinbarung Zielerreichungsgrade Reinigungsqualität**

### **2.4.1. Qualitätssicherungssystem**

AG und AN stimmen im Ziel der dauerhaften Erreichung und Gewährleistung einer hohen Leistungsqualität überein.

Die Vereinbarungen und Regelungen des Vertrages und dieses SLA betreffen die Reinigungsqualität in der Unterhaltsreinigung wie auch die von turnusmäßig durchgeführten oder gesondert beauftragten Grund- und Sonderreinigungen während der gesamten Vertragslaufzeit.

Der AG erklärt sich bereit, ggfs. Kommunikationsmittel des Qualitätssicherungssystems des AN (z.B. App oder Bereich auf Internetseite des AN) mit zu nutzen.

Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich zu einer gemeinsamen monatlichen Stichtagskontrolle der Reinigungsqualität während der ersten 2 (zwei) Monate der Vertragsdauer (auf Auftragnehmerseite Teamleiter und / oder Vorarbeiter, auf Auftraggeberseite Mitarbeiter Fachbereich Infrastruktur). Ab dem 3. Monat der Vertragsdauer erfolgt eine Abstimmung zwischen AG und AN über einen geeigneten Turnus gemeinsamer Qualitätskontrollen (z.B. 1x pro Halbjahr).

### **2.4.2. Definitionen Zielerreichungsgrade Reinigungsqualität**

Zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer werden nachfolgende Definitionen der Zielerreichungsgrade der Reinigungsqualität vereinbart (aufgelistete Beispiele von Reinigungsmängeln dienen lediglich zum besseren Verständnis der Stufung):

#### A) Zielerreichungsgrad „sehr gute Reinigung“ – Reinigungslevel 1

Bezüglich des jeweils konkreten Reinigungsauftrages wird eine überzeugende Leistung erbracht. Die Flächen-/Raumkomponenten und deren Inventargegenstände werden hervorragend gereinigt, ebenso werden reinigungsassoziierte Dienste vollständig erbracht

(z.B. Verbrauchsartikelbestückung /-auffüllung). Alle Teilleistungen der Reinigung werden sorgfältig und gewissenhaft erbracht. Auch bei genauer, detaillierter Betrachtung eines einzelnen Reinigungsgegenstandes sind keine Reinigungsmängel oder Spuren der Reinigung (z.B. Wischschlieren) zu erkennen.

Die Qualitätsanforderung ist durch die Nutzung und / oder Raumfunktion verursacht (z.B. Sanitärflächen mit ihren besonderen hygienischen Anforderungen oder Flächen / Räumen zur Unternehmensrepräsentation).

#### B) Zielerreichungsgrad „gute Reinigung“ – Reinigungslevel 2

Bezüglich des jeweils konkreten Reinigungsauftrages wird eine überdurchschnittliche Leistung erbracht. Es keine Teilleistungen der Reinigung unterlassen. Die Flächen- / Raumkomponenten und deren Inventargegenstände werden so gereinigt, dass bei einem Rundumblick die kleineren Reinigungsmängel noch nicht zu erkennen sind; diese sind erst bei genauer, detaillierter Betrachtung von einzelnen Reinigungsgegenständen feststellbar. Reinigungsassoziierte Dienste (z.B. Verbrauchsartikelbestückung /-auffüllung) werden vollständig erbracht.

Bei Außenflächen wird der Zustand von Dritten als „gepflegt“ wahrgenommen (es gibt keine oder kaum Passantenbeschwerden).

Die Qualitätsanforderung entspricht der Nutzung und / oder Raumfunktion (z.B. Büroräume, Verkehrsfläche - Schaffung eines sauberen Arbeitsumfeldes) und stellt die Werterhaltung des Inventars sicher.

Innenbereich - Beispiele kleinere Reinigungsmängel:

- leichte Staubauflage in Oberflächenrinne Spender Sanitärbereich
- leichte Staubauflage auf Mobiliarstandfuß oder Heizkörper („weißer Staub“ auf bei Fingertest, Staubauflage in Foto schwer abbildbar)
- einzelne Spinnwebe in verwinkelter / schwer einsehbarer Raumecke
- leichte, fast nicht sichtbare Griffspur an Tür
- einzelner Sohlenabrieb auf Hartbodenbelag
- lose Verschmutzung wie z.B. leichte Staubauflage auf Teppichböden in schwer einsehbarem Raumwinkel (Fläche aber ansonsten frei von losen Verschmutzungen)
- schwache / vereinzelte Wischschlieren auf Hartbodenbelag / lackierter Oberfläche
- einzelne Papierschnipsel (z.B. von Locher auf Teppichboden)

Außenbereich – Beispiele kleinerer Reinigungsmängel:

- flächengesamt betrachtet nur relativ vereinzelte lose / haftende Verschmutzungen bei Außenflächen (nur Feinmüll wie Zigarettenkippe oder Papierschnipsel, (fast) kein Grobmüll)
- einzelner Vogelkot auf Bodenflächen (Sitzgelegenheiten, Handläufe frei davon)
- leichte Wischschliere auf lackierten und / oder Glasflächen von Vitrinen

#### C) Zielerreichungsgrad „befriedigende Reinigung“ – Reinigungslevel 3

Bezüglich des jeweils konkreten Reinigungsauftrages wird eine durchschnittliche Leistung erbracht. Es werden Teilleistungen der Reinigung unterlassen und /oder es gibt Mängel in der Erbringung reinigungsassoziiierter Dienste (z.B. teilweise nicht aufgefüllte Verbrauchsartikel Sanitärbereiche, nicht geleerte Müllbehälter). Die Flächen-/Raumkomponenten und deren/dessen Inventargegenstände werden so gereinigt, dass bereits bei einem Rundumblick Reinigungsmängel zu erkennen sind bzw. sich „auf den ersten Blick“ bei einer Qualitätskontrolle bei einem einzelnen Reinigungsgegenstand feststellen lassen.

Im Außenbereich befinden sich nicht mehr nur stellenweise vereinzelte lose / haftende Verschmutzungen.

Die erbrachte Reinigungsqualität des Levels 3 entspricht nicht mehr der allgemein üblichen Vorstellung eines sauberen Aufenthalts- / Arbeitsumfeldes in Bezug auf die Nutzung und / oder Flächen- / Raumfunktion bei Innenräumen. Auch bei Außenflächen wird die erbrachte

Reinigungsqualität gerade noch allgemein akzeptiert bei besonders stark frequentierten Flächen, aber nicht mehr als angenehm empfunden (es gibt bereits öfter Passantenbeschwerden).

Die Werterhaltung des Inventars ist auf längere Sicht nicht mehr sichergestellt.

Innenbereich - Beispiele Reinigungsmängel:

- auf den ersten Blick erkennbare Flecke von Getränken / Speisen
- deutliche Staubauflage / Staubflusen auch auf schlecht einsehbaren Heizkörpern
- Spinnweben im Raum (nicht nur in verwinkelter Raumecke)
- deutlich sichtbare Griffspuren an Türblättern
- erkennbare Staubauflage auf waagerechten Oberflächen (z.B. auch Schalter, Scheuerleisten, Spender, Staubauflage im Foto gut abbildbar),
- Abrieb Reinigungsgeräte an Scheuerleisten, Türen, Mobiliar
- sofort sichtbare lose Verschmutzungen auf Teppichböden nicht nur in Raumwinkeln
- starke / sofort erkennbare Wischschlieren auf Hartböden
- nicht geleerte und Müllbehälter sowie lose / haftende Verschmutzung auf Mülleimerdeckeln

Außenbereich – Beispiele Reinigungsmängel:

- Ansammlungen loser Verschmutzungen vor Randborden (Feinmüll, Fläche insgesamt betrachtet aber relativ frei davon)
- flächengesamt betrachtet mehr als nur sehr vereinzelter Grobmüll
- haftende Verschmutzungen / Vogelkot auf Sitzmöglichkeiten und Handläufen
- Grob- und Feinmüll auf / im Umfeld von Sitzmöglichkeiten und Müllbehältern
- sofort sichtbare lose / haftende Verschmutzungen auf manchen Inventaroberflächen
- nicht lt. Turnus geleerte Abfallbehälter (aber noch kein Überlaufen)

#### D) Zielerreichungsgrad „ausreichende Reinigung“ – Reinigungslevel 4

Bezüglich des jeweils konkreten Reinigungsauftrages wird eine bereits unterdurchschnittliche Leistung erbracht. Es werden Teilleistungen der Reinigung unterlassen und / oder es gibt Mängel in der Erbringung reinigungsassoziierten Dienste (s. Level 3). Die Flächen-/Raumkomponenten und deren/dessen Inventargegenstände werden so gereinigt, dass bereits bei einem Rundumblick bzw. im weiteren Verlauf einer Qualitätskontrolle gravierende Reinigungsmängel zu erkennen sind.

Die erbrachte Reinigungsqualität des Levels 4 entspricht nicht mehr der allgemein üblichen Vorstellung eines sauberen Umfeldes in Bezug auf die Nutzung und / oder Flächen-/Raumfunktion. Auch bei Außenflächen wird die erbrachte Reinigungsqualität auch bei stark frequentierten Flächen nicht mehr allgemein akzeptiert (es gibt häufige Passantenbeschwerden).

Auf längere Sicht ist die Substanz des Inventars stark gefährdet.

Innenbereich - Beispiele Reinigungsmängel:

- eingetrocknete Getränkelachen / Speisenüberreste auf Mobiliar oder Böden
- starke Staubauflage / Staubflusen auf waagerechten Oberflächen („schwarzer Staub“ bei Fingertest)
- auf den ersten Blick erkennbare Spinnweben
- großflächig starke Griffspuren an Türblättern und Schaltern
- deutlich sichtbare Staub- / Flusenauflage auf Bodenbelägen in Raumwinkeln und / oder unter beweglichem Mobiliar unter 6 kg /auf Rollen
- Müllbehälter bei tgl. Leerung über 2-3 Tage nicht geleert

Außenbereich – Beispiele Reinigungsmängel:

- flächeninsgesamt betrachtet mehrere starke, flächige Ansammlungen von Vogelkot auf Bodenflächen
- flächeninsgesamt betrachtet wirkt Fläche wie „übersät“ von Feinmüll
- mehrere größere Ansammlungen von Grobmüll
- Müllbehälter nicht geleert, Überlaufen eines Müllbehälters
- lose / haftende Verschmutzungen jeglicher Art bei Großteil des Inventars

#### E) Zielerreichungsgrad „mangelhafte Reinigung“ – Reinigungslevel 5

Bezüglich des jeweils konkreten Reinigungsauftrages wird eine mangelhafte Leistung erbracht. Es werden viele Teilleistungen der Reinigung unterlassen und es gibt starke Mängel in der Erbringung reinigungsassoziierten Dienste. Die Flächen-/Raumkomponenten und das Inventar werden zu einem hohen Anteil gar nicht gereinigt.

Der Zustand wird für Aufenthalts- / Arbeitsbereiche allgemein üblich als nicht zumutbar empfunden, daher findet dieser Reinigungslevel in der Reinigungswirklichkeit keine Anwendung.

Die Bewertung zur Berechnung eines Malus durch den AG mit diesem Grad erfolgt im Außen- und Innenbereich, wenn mindestens 3 oder mehr Reinigungsmängel des Grades 4 kumuliert in einem Raum auftreten.

#### F) Zielerreichungsgrad „ungenügende Reinigung“ – Reinigungslevel 6

Bezüglich des jeweils konkreten Reinigungsauftrages wird eine schlechte Leistung erbracht. Es werden sowohl fast alle Teilleistungen der Reinigung wie auch in der Erbringung reinigungsassoziierten Dienste unterlassen. Die Flächen-/Raumkomponenten und das Inventar werden gar nicht gereinigt.

Die Bewertung zur Berechnung eines Malus durch den AG mit diesem Grad erfolgt im Außen- und Innenbereich, wenn keine Leistungserbringung durch den AN dokumentiert wird und der Raum bzw. die Fläche trotz Reinigungs-verpflichtung mehr Verschmutzung als unter Zielerreichungsgrad 5 definiert aufweist.

### **2.4.3. Vereinbarung Zielerreichungsgrade Reinigungsqualität**

Folgende Zielerreichungsgrade Reinigungsqualität werden zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber vereinbart:

#### ➔ Gebäudeinnenreinigung:

- Zielerreichungsgrad: Note 1 - Raumgruppen H Sanitärbereiche und I Räume mit Repräsentationsfunktion)
- Zielerreichungsgrad: Note 2 - alle anderen Raumgruppen  
Hinweis: Bei AG-seitiger Änderung von Zielerreichungsgraden einzelner Räume werden diese angekündigt und die geänderte Leistungskennziffer wird in der Kalkulation ausgewiesen.

#### ➔ Reinigung Außenbereiche von Standorten mit besonderer ÖPNV-Bedeutung:

- Zielerreichungsgrad: Note 2  
Auf Grund der nicht mit Gebäudeinnenräumen vergleichbaren Nutzerfrequentierung und des Nutzerverhaltens (dadurch 24/7 ständige Neueintrag von Verschmutzungen) können Beispiele von Reinigungsmängeln im Gebäudeinnenbereich nicht auf Außenbereiche übertragen werden.

### **2.4.4. Beispiel Berechnung Malus Leistungsmängel**

Der Malus bei Nicht- und / oder mangelhafter Erbringung einer geschuldeten Leistung berechnet sich gemäß den Vorgaben des Punktes 5.2.2 des zwischen AG und AN

geschlossenen Vertrages über Reinigungsdienstleistungen.

Die Berechnung besteht aus 2 Schritten:

- Schritt A - Berechnung des Malus eines Raumes bzw. Fläche (3 Schritte)
- Schritt B - Addition aller berechneten Malusbeträge zur Berechnung des Rechnungsabzugsbetrages

#### Beispiel Berechnung:

Am Mittwoch KW 02 des Jahres werden 3 Räume kontrolliert.

Ergebnis:

- Raum 1:
- die Leistung ist 3x pro Woche (Montag, Mittwoch, Freitag) zu erbringen (gemäß Punkt 4.3 Frist zur Nachbesserung 24 Stunden bzw. nächster Werktag)
  - die Mängel des Reinigungsergebnisses entsprechen Zielerreichungsgrad Level 3
  - AN weist Nachbesserung am Donnerstag KW 02 nach
- Raum 2:
- keine Beanstandungen
- Raum 3:
- die Leistung ist 1x pro Woche zu erbringen (Fälligkeit lt. Leistungsverzeichnis LRTW letzter Reinigungstag der Woche, Angabe des konkreten Wochentages der Leistungserbringung im Reinigungsplan) (gemäß Punkt 4.3 Frist zur Nachbesserung Ablauf auf Datum Leistungsfälligkeit folgende KW).
  - Reinigungsergebnis entspricht Zielerreichungsgrad Level 4
  - Nachbesserung erfolgt am Montag KW 03 des Jahres

#### **Schritt A - Berechnung der Einzelmalusbeträge**

##### **Berechnung Malus Raum 1:**

- Schritt 1: Preis Einzelreinigung netto 0,50 EUR  
multipliziert mit 1 (= Anzahl Tage zwischen Mittwoch und Donnerstag KW 02)  
Zwischenergebnis netto 0,50 EUR
- Schritt 2: multipliziert mit 6 (Reinigungsgrad 3 multipliziert mit 2)  
Ergebnis Minderungsbetrag 3,00 EUR netto
- Schritt 3: Anwendung Mindestbetragsregelung (3,00 EUR < 20,00 EUR)
- Ergebnis Malusbetrag Raum 1 = Minderungsbetrag: 20,00 EUR netto

**Berechnung Malus Raum 2:** 0,00 EUR (keine Mängel)

##### **Berechnung Malus Raum 3:**

- Schritt 1: Preis Einzelreinigung netto 2,00 EUR  
multipliziert mit 3 (= Anzahl Tage zwischen Freitag KW 02 und Montag KW 03)  
Zwischenergebnis netto 6,00 EUR
- Schritt 2: multipliziert mit 8 (Reinigungsgrad 4 multipliziert mit 2)  
Ergebnis Minderungsbetrag 48,00 EUR netto
- Schritt 3: keine Anwendung Mindestbetragsregelung (48,00 EUR > 20,00 EUR)
- Ergebnis Malusbetrag Raum 3 = Minderungsbetrag: 48,00 EUR netto

#### **Schritt B - Berechnung Rechnungsabzugsbetrag**

Addition aller Malusbeträge zur Berechnung des Rechnungsabzugsbetrages

Malusbetrag Raum 1	20,00 EUR netto
Malusbetrag Raum 2	0,00 EUR netto
Malusbetrag Raum 3	48,00 EUR netto
<u>Summe Rechnungsabzugsbetrag</u>	<u>68,00 EUR netto</u>

## 2.5. Leistungsverzeichnis

### 2.5.1. Form Leistungsverzeichnis, Legende Fälligkeit Leistungserbringung

Das Leistungsverzeichnis ist ein Vertragsbestandteil. Es wird vom Auftraggeber vorgegeben in folgender Form:

- Bestandteil der „Raumbuch mit Kalkulation und LV.xlsx-Datei (auf Basis Tabellenkalkulationsprogramm MS Excel, insbesondere siehe Tab 21\_LV in
- Pdf-Datei (Tab\_21 LV als pdf-Druck der Tabellenkalkulation)
- papiergedrucktes Exemplar zur Gegenzeichnung bei Vertragsabschluss (Tab\_21 LV bearbeitet zum Ausdruck auf DinA3)

Die Grundlage der tabellarischen Aufstellung des Leistungsverzeichnisses durch den Auftraggeber ist neben der Flächengröße und Raumnummer Angabe der jeweiligen Raum- bzw. Flächennutzung.

Ähnliche / vergleichbare Nutzungen von Räumen sind im Bereich der Gebäudeinnenreinigung in einer Raumklassifikation zusammengefasst. Jeder Raumklassifikation ist ein Buchstabe des Alphabetes zugewiesen (Übersicht SLA siehe Punkt 1). Eine Raumklassifikation kann mehrere Raumgruppen enthalten – die Raumgruppe enthält neben dem Buchstabenkennzeichen der Raumklassifikation eine Ziffer, die das Reinigungsintervall pro Woche angibt.

- Beispiel a: Büroräume – Raumgruppe A1 – Raumklassifikation im Leistungsverzeichnis ist „A“ für Büro- und Beratungsräume, die Ziffer „1“ gibt das Reinigungsintervall 1x pro Woche an,
- Beispiel b: HU5 – Raumklassifikation HU Sanitärbereiche - Umkleiden mit Reinigung 5x pro Woche, d.h. jeden Tag 1x Mo. – Fr.

Das Leistungsverzeichnis enthält weiterhin Angaben zur Leistungserbringung /-fälligkeit: Mögliche Angaben sind:

#### **15. und 30. d. Kalendermonats:**

Fallen diese Tage auf arbeitsfreie Tage, so ist die Leistung für eine mögliche Abnahme zum ersten nachfolgenden Arbeitstag zu erbringen

#### **Bestimmter Tag des Kalendermonats (z.B. 15. des Monats):**

Fällt dieser Tag auf einen arbeitsfreien Tag, so ist die Leistung für eine mögliche Abnahme zum ersten nachfolgenden Arbeitstag zu erbringen

#### **arbeitstägliche Leistungserbringung:**

Die Leistung ist an jedem Tag an dem der Raum gereinigt wird zu erbringen.

Beispiel: Wird ein Raum 2,5-mal in der Woche gereinigt, sind die arbeitstäglichen Leistungen in diesem Raum an jedem dieser 2,5 Reinigungstage zu erbringen. Wird ein Raum 5-mal in der Woche gereinigt, sind die arbeitstäglichen Leistungen in diesem Raum an jedem dieser 5 Reinigungstage zu erbringen.

#### **Leistungserbringung 1x pro Woche, aber mehr als 1 Reinigungstag pro Woche (gilt in Entsprechung für Monat):**

Die Leistung ist 1x pro Woche zu erbringen. Der konkrete Erbringungstag – nach Möglichkeit immer der gleiche Wochentag - wird durch den Auftragnehmer bestimmt und im Reinigungsplan festgehalten.

Dies gilt in Entsprechung für 1-3 x pro Monat zu erbringende Leistungen mit einer kalkulatorischen Grundlage 4 Leistungswochen pro Leistungsmonat. Der konkrete Erbringungstag – nach Möglichkeit immer die gleiche Woche / Wochentag - wird durch den Auftragnehmer bestimmt und im Reinigungsplan festgehalten.

#### **Leistungserbringung 1 x monatlich / vierteljährlich / halbjährlich / jährlich:**

Der Auftragnehmer legt für jede Tätigkeit ein Datum gesondert im Reinigungsplan

fest (bei Erstaufstellung Reinigungsplan am Tag der ersten Arbeitsaufnahme mindestens Angabe KW gefordert, mit Datum zu konkretisieren bis 28.02.2026).

**Folgende Angaben definieren die Fälligkeit einer konkreten Leistungserbringung für die Reinigungsplanung des Auftragnehmers:**

LRTW: Letzter Reinigungstag der Woche; z.B. freitags oder samstags  
LRTM: Letzter Reinigungstag des Monats  
LRTQ: Letzter Reinigungstag des Quartals  
LRTJ: Letzter Reinigungstag des Jahres  
LRTJ GR: Leistung ist nur bei Durchführung einer Grundreinigung zu erbringen und mit dem vom AN festgelegten Datum der Grundreinigung fällig  
Beispiel: Leistung ist mit LRTM gekennzeichnet – Leistungstag des Reinigungsplanes ist spätestens der letzte Reinigungstag des Monats, der Auftragnehmer hat gemäß Punkt 4 des Dienstleistungsvertrages den konkreten Reinigungstag des betreffenden Kalendermonats im Reinigungsplan mit Datum festzulegen. Die Reinigung ist dann an diesem auftragnehmerseitig festgelegtem Tag fällig und durchzuführen (dagegen Beispiel – Leistungstag durch Auftraggebervorgabe 15. des Kalendermonats: Die Leistung ist für den 15. des Kalendermonats zu planen und zu erbringen, typisch bei sonderbeauftragten Leistungen).

Die Datumsangabe der konkreten Leistungstage ist vom AN im jeweiligen Tab Reinigungsplan (siehe Tab\_1 Inhaltverzeichnis) der Tabellenkalkulationsdatei Raumbuch mit Kalkulation und Leistungsverzeichnis.xlsx (Anlage 2) einzutragen.

Der Anspruch des Auftraggebers auf Leistungserbringung bzw. Nacharbeit bzw. Nachbesserung bei Qualitätsmangel entsteht an dem auf den im Reinigungsplan bestimmten Leistungstag folgenden Werktag (Nachbesserungsfristen siehe Vertrag Punkt 4.3).

## **2.5.2. Ergänzung Leistungsverzeichnis - Reinigungsstandards für die Raumreinigung**

Für alle Objekte wurden die Raumgruppen auf Grundlage der DIN 77400 (Anforderungen an die Reinigung von Schulgebäuden) unter Berücksichtigung und Beachtung von nutzungs- und / oder reinigungsobjektspezifischen Merkmalen und Gegebenheiten definiert. Die zu erbringenden Leistungen sind im Folgenden für die relevanten (vergebenen) Reinigungsgruppen dargestellt. Die Leistungsbeschreibung der einzelnen Raumgruppen erfüllt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit. Werden besondere Einrichtungsgegenstände oder Reinigungsoberflächen in den zu reinigenden Räumen vorgefunden, so sind diese im Rahmen der Unterhaltsreinigung zu reinigen, um das Gesamtreinigungsergebnis des Raumes sicher zu stellen, auch wenn diese nicht gesondert im Leistungsverzeichnis der jeweiligen Raumgruppen aufgeführt sind.

Bei den im Leistungsverzeichnis dargestellten Leistungsbeschreibungen entsprechen die Reinigungshäufigkeiten den Mindestanforderungen der DIN 77400.

### Reinigungsstandard Raumreinigung Fußböden alle Raumgruppen (alle Bodenbeläge):

- Alle im Reinigungsplan aufgeführten Fußböden sind regelmäßig unter Wegrücken der beweglichen Einrichtungsgegenstände flächendeckend zu reinigen – ausgenommen schwer zu bewegende Gegenstände.  
Beispiel: Schreibtische, Schränke, Standgeräte über 6 kg sind nicht zu bewegen, d.h. Rollcontainer und Sitzmöbel mit /ohne Rollen oder Pflanzgefäße mit Rollen sind beiseite zu rollen).
- Der Boden unter Leitungen und Kabeln ist ebenso regelmäßig – soweit ohne Lösen der Leitungs- und Kabelverbindungen möglich – zu reinigen.
- Standfußflächen von Geräten oder Tischen, Sitzmöbeln sind ebenfalls regelmäßig zu reinigen.



- Die Reinigung ist so zu organisieren und auszuführen, dass eine Grundreinigung / Beschichtung von Böden / Imprägnierung – u.a. durch geeignete Wischpflege der Hartböden in Abstimmung auf die jeweils vorliegenden Bodenbeläge und deren Beschichtung / Versiegelung – möglichst lange hinausgeschoben wird sowie ergänzende Reinigungen auf sonstigen Oberflächen nicht erforderlich werden (z.B. Wechsel von basischen und sauren Reinigungsmitteln oder durch Verwendung von Kalklösern auf den Sanitärflächen im Rahmen der Unterhaltsreinigung).
- Hartbodenbeläge sind soweit möglich nach einer Grundreinigung durch Einpflege / Beschichtung / Versiegelung zu schützen. Sofern eine Oberflächenbehandlung Schäden am Belag erzeugen würde, sie technisch nicht umsetzbar ist oder die Einpflege / Beschichtung / Versiegelung sich noch in einem sehr guten Zustand befindet, ist diese die Grundreinigung zu unterlassen.
- Die Fleckenentfernung in Hart- oder textilen Bodenbelägen ist bis zu einer Fleckenfläche von 0,5 qm pro Monat (Ausmaß Einzelfleck oder mehrere kumuliert) mit dem Reinigungspreis vergütet. Die Fleckenentfernung bis zu dieser Fleckengröße ohne gesonderte Beauftragung vom Auftragnehmer selbständig im Rahmen der laufenden Reinigung durchzuführen. Nicht erfolgreiche Versuche Fleckenentfernungen sind dem Auftraggeber zu melden zur Entscheidung der weiteren Vorgehensweise (ggfs. ist Einsatz von in Kalkulation nicht erfassten speziellen Fleckenentfernungsmitteln und -methoden mit dem Auftraggeber abzustimmen und gesondert zu beauftragen).
- Sofern Handlungs- / Pflegeanweisungen des Herstellers vorliegen, sind diese zu beachten.
- Das zu erreichende Qualitätslevel für zu reinigende Bodenflächen wird durch die jeweilige Raumgruppe bestimmt.

#### Reinigungsstandard Raumreinigung Sitzmöbel alle Raumgruppen:

- Oberflächen und Gestelle von Sitzmöbeln sind regelmäßig zu reinigen.
- Das zu erreichende Qualitätslevel wird durch die jeweilige Raumgruppe bestimmt.
- Für Fleckenentfernung Polster von Sitzmöbeln gilt die Regelung Fleckenentfernung Bodenbeläge in Entsprechung (Flecke Sitzmöbel und Böden kumuliert bis 0,5 qm / Monat mit Reinigungspreis vergütet).

#### Reinigungsstandard Raumreinigung Mobiliaroberflächen alle Räume:

- Raumgruppe A Büroräume:  
Mobiliaroberflächen wie Schreibtische, Sideboards, Regaloberflächen, Besprechungstische und Fensterbänke sind in Büroräumen mit fest zugeordneten Nutzerpersonen regelmäßig mit Akten, Bürogeräten und anderen Arbeitsmitteln belegt und/oder es befinden sich Pflanzen und / oder andere dekorative Gegenstände darauf. Daher sind die CVAG-Mitarbeiter mit Arbeitsplatz im jeweiligen Büroraum für die Reinigung verantwortlich.  
Dies gilt explizit nur für Büroräume der Raumgruppe A. Dies gilt nicht für Räume der Raumgruppe AR Büro- und Beratungsräume mit besonderer Repräsentationsfunktion und / oder andere Raumgruppen.
- Raumgruppe AR Büroräume mit besonderer Repräsentationsfunktion: alle Mobiliaroberflächen sind zu reinigen (Arbeitsmittel, Akten, Zeitschriften/Bücher, Laptops etc. bleiben unberührt, Reinigung erfolgt rings darum herum, Hinweis: Stand Ausschreibungsveröffentlichung keine Anwendung der Raumgruppe AR)
- Für alle anderen Raumgruppen (z.B. Raumgruppe B) gilt:  
Reinigung von Mobiliaroberflächen, wenn vollkommen frei bzw. weitestgehend frei wie im nachfolgenden Beispiel veranschaulicht:  
auf Möbeloberfläche stehen nur kabelgebundene Arbeitsmittel (z.B. Telefongerät, EDV-Hardware inkl. Mauspad, Drucker) – Oberfläche Möbel und

kabelgebundene Arbeitsmittel sowie Zwischenräume zwischen Arbeitsmitteln sind zu reinigen (Verrücken der Geräte zur Vollflächigkeit Reinigung nur bei Sonderleistung Arbeitsplatzreinigung oder beauftragter Grundreinigung) dagegen: auf Möbelloberfläche befinden sich als nicht-kabelgebundene Arbeitsmittel bzw. als dekorativ einzuordnende Gegenstände – Oberfläche wird durch CVAG-Mitarbeiter gereinigt

- Das zu erreichende Qualitätslevel für zu reinigende Mobiliaroberflächen wird durch die jeweilige Raumgruppe bestimmt.

### **2.5.3. Ergänzung Leistungsverzeichnis – Reinigungsstandards Grundreinigung**

Die Grundreinigung umfasst eine gründliche, flächendeckende Reinigung aller Oberflächen eines Raumes / Fläche von allen losen / haftenden Verschmutzungen inklusive Entfernung von aufgebauten Pflegefilmen und / oder Flecken.

Je nach konkretem Sachstand bzw. Beauftragung können / müssen bewegliche Einrichtungs- / Ausstattungsgegenstände ausgeräumt oder bewegt werden (nicht notwendig und eingeschlossen bei festeingebauter Einrichtung wie in z.B. CVAG-Sanitärflächen oder Umkleiden).

Es wird üblicherweise eine Nassreinigung aller abwaschbaren / wasserfesten Oberflächen eines Raumes / einer Fläche inklusive Innenverglasungen (alle Raumgruppen, allen Reinigungsobjekten) bzw. bei textilen Bodenbelägen ein gründliches, flächendeckendes Absaugen ggfs. je nach Notwendigkeit und Abstimmung mit dem Auftraggeber den Einsatz von anderen Reinigungsmethoden höherer Intensität durchgeführt.

Die Nassreinigung kann manuell und / oder maschinell erfolgen (Maschineneinsatz siehe Pkt. 2.2.3.)

Pflegefilme, Reste alter Einpflegungen / Beschichtungen / Imprägnierungen sind bei Hartbodenbelägen aller Art (inklusive Stein-, Betonböden im Außenbereich) ggfs. flächendeckend zu entfernen und zu erneuern Sofern eine Oberflächenbehandlung

- a) Schäden am Belag erzeugen würde,
- b) sie technisch nicht umsetzbar ist oder
- c) die Einpflege / Beschichtung / Versiegelung sich noch in einem sehr guten Zustand befindet,

ist diese zu unterlassen. Der Auftraggeber ist entsprechend zu informieren und im Fall a und c ist die weitere Vorgehensweise mit ihm abzustimmen.

Im Rahmen einer Grundreinigung erfolgt Reinigungsversuch von Flecken auf Textilbelägen, die nicht im Rahmen der Unterhaltsreinigung gereinigt werden konnten (ggfs. ist Einsatz von in Kalkulation nicht erfassten speziellen Fleckenentfernungsmitteln und –methoden mit dem Auftraggeber abzustimmen und gesondert zu beauftragen).

Reinigungsflächen / Inventargegenstände eines Raumes / einer Fläche sind bis zur jeweiligen Zwischendecke (Höhen unterschiedlich) äußerlich zu reinigen.

Das Leistungsverzeichnis enthält Positionen, die nur bei einer Grundreinigung anfallen – diese sind gekennzeichnet mit „LRTJ GR“.

Im Außenbereich sind bei einer Grundreinigung Aufkleber und Graffiti mit zu entfernen.

Sollten Herstelleranweisungen für eine Grundreinigung von Material bestimmter Oberflächen vorliegen, sind diese zu beachten.

Die Termine für die Grundreinigungen sind im Reinigungsplan gemäß Punkt 4 des Vertrages über Reinigungsdienstleistungen auszuweisen. Bei Terminänderungen ist der Reinigungsplan zu aktualisieren und dem AG unverzüglich mitzuteilen.

## 2.6. Übersicht Verschmutzungen

Es wird zwischen losen und haftenden Verschmutzungen unterschieden. Erstere liegen lose ohne Verbindung auf der Oberfläche eines Reinigungsgegenstandes und sind einfach zu entfernen. Haftende Verschmutzungen zeigen eine mehr oder minder feste / tiefe Verbindung zwischen Verschmutzung und Reinigungsoberfläche, die eine höhere Reinigungsintensität erfordern (z.B. Fettlöser, Tenside, abrasive Reinigungsutensilien) und eine Reinigung erschweren oder im Extremfall zu einem mangelhaften Reinigungsergebnis führen können (z.B.: Verschmutzung mit extrem färbenden Stoffe, schwer löslichen Schmierfetten, starke säurehaltige / basische Stoffe). Die nachfolgenden Auflistungen dienen zur Veranschaulichung und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Zu den haftenden Verschmutzungen gehören z.B.:

- Griffspuren
- Flecken von Getränken und Speisen
- Flecken / Spuren von Ölen und Fetten
- wassergebundener Straßenschmutz
- Kaugummi
- Strichverschmutzungen durch Schuhwerk
- Gummiabrieb durch Gegenstände
- Kugelschreiber, Filzstift-, Permanentmarker- und Graffitiverschmutzungen,
- Aufkleber
- festgetretene Verschmutzungen, klebende lose Verschmutzungen
- Vogelkot, sonstiger Tierkot, Erbrochenes u.ä.

Zu den lose aufliegenden Verschmutzungen gehören z.B.:

- Staub, Staubflusen, trockene Krümel
- Blütenstaub
- Sand / kleine Steinchen
- Spinnweben
- Laub, Pflanzenabfälle, Erde, Rindenmulch u.Ä.
- Papierknäuel, -schnipsel, -tüten, -becher, Papierabfälle aller Art
- Zigarettenkippen
- Zigarettenschachteln
- Getränkedosen, Flaschen (Glas und Plastik)
- Verpackungsmüll aller Art (alle Materialien)
- Grobmüll (weggeworfene oder herrenlose Gegenstände aller Art, typisch sind dafür z.B. Beschädigungen, die einen bestimmungsgemäßen Gebrauch ausschließen)

Zu unterscheiden von Grobmüllverschmutzungen sind vergessene und / verlorene Gegenstände. Diese sind im Regelfall intakt, d.h. ein bestimmungsgemäßer Gebrauch ist gegeben / möglich.

Bei Auffinden vergessener / verlorener Gegenstände in Allgemein- / Verkehrsflächen von CVAG Reinigungsobjekten sind diese bei dem jeweiligen Fundbüro bzw. der vom Auftraggeber benannten CVAG-Dienststelle abzugeben (dazu s. Punkt 9 Vertrag, Kontaktdaten siehe Checkliste Reinigungsstart).

## 2.7. Übersicht Reinigungsgegenstände

Die nachfolgende Liste von Reinigungsgegenständen und -objekten, alternativ auch als Inventar des Raumes bzw. der Fläche (inklusive bewegliche und aufgrund von Gewicht / Befestigung ortsfeste Einrichtungsgegenstände und Ausstattung) bezeichnet, erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Für das Entstehen der Vertragspflichten ist entscheidend, ob ein Inventargegenstand sich auf der jeweiligen Reinigungsfläche befindet. Für das Entstehen der Vertragspflichten in Bezug auf die Unterhaltsreinigung ist entscheidend, ob ein Inventargegenstand sich auf der jeweiligen Reinigungsfläche befindet und lose und / oder haftende verschmutzt ist. Nachfolgend werden ebenfalls allgemeingültige Hinweise zur Beachtung bzw. zur Berücksichtigung in der Kalkulation gegeben.

### **Ausstattungs- und Einrichtungsgegenstände**

Alle beweglichen und aufgrund von Gewicht und / oder Befestigung ortsfesten Ausstattungs- und Einrichtungsgegenstände einer (Außen-)Fläche bzw. Raumes sind entsprechend des jeweiligen Oberflächenmaterials und der beauftragten Reinigungsqualität sach- und fachgerecht zu reinigen.

Der jeweilige für die Raumgruppe typische Anfall ist in der Kalkulation zu berücksichtigen. Je nach Fläche bzw. Raum kann dazu zählen (Aufzählung ohne Anspruch auf Vollständigkeit):

- Oberflächen Tischmöbel jeglicher Art und deren Gestelle, Bürocontainer jeder Art
- Oberflächen von Sideboards, Schränke, Regale, Spinde, Bedien- und / oder Empfangstresen, Raumteiler und vergleichbarem Mobiliar jeglicher Art, Fensterbänke
- Oberflächen von Kleinmobiliar jeglicher Art (z.B. Leuchten, Garderobenstände, Schirmstände, Wandablagen)
- Oberfläche von Sitzmöbel jeglicher Art und deren Gestellen (einschließlich Sitzbänke im Außenbereich)
- Türen mit Türrahmen und Griff (auch Glastüren)
- Oberflächen technischer Geräte jeglicher Art inkl. Stand- / Aufhängevorrichtung (z.B. Leucht- und Akustikelemente, EDV-Hardware, Drucktechnik, Monitore, Terminals. ...)
- Oberflächen Telefone und Telefonhörer
- Oberflächen Kabelsammler / gebündelte Kabel (hier Entfernung lose Verschmutzungen wie Flusen, Spinnweben, Lösen von jeglichen Kabelverbindungen untersagt)
- Oberflächen von Vitrinen, Wand- und Aushangkästen jeglicher Art
- Oberflächen von Raumschildern und sonstigen Wegweisern
- Oberflächen Sanitärobjekte (s.u.) und Spiegel in Sanitärbereichen und Umkleiden, Oberflächen von Ablagen und Spendern von Sanitär- und Hygieneartikeln jeglicher Art (z. B. Flüssigseife, Hand-Desinfektionsmittel, Papierhandtücher, WC Papier etc.)
- Oberflächen Abfallbehälter / Behälter Mülltrennsysteme / Aschern jeglicher Art und jeglichen Materials (Innen bzw. Außenaufstellung je nach Reinigungsobjekt)
- Oberflächen von Küchenzeilen inklusive (freistehender) Kühlschränken und Einbaugeräten einschließlich Wand- und / oder Bodenabschlussprofilen (nicht eingeschlossen aufgestellte Kaffeemaschinen, Wasserkocher uä.)
- Heizkörper (auch Staubentfernung zwischen den Lamellen), Fensterbänke, Schalter jeglicher Art, Steckdosen aller Art und Steckdosenbuchsen, Sockelleisten, Bilderleisten- und rahmen
- alle Geländerstreben und Handläufe von Treppenanlagen /-häusern oder Absturzsicherungen von erhöhten Flächen
- Beseitigung von Spinnweben / Flusen bei Rollos, Lamellen- und / oder Plissee- / Flächenvorhängen (Gardinen- / Vorhangreinigung nicht eingeschlossen)
- Oberflächen Wasserspender und Heißgetränkeautomaten im Sinne der Reinigung von Getränkespritzern, verschütteten Getränkelachen in der Ausgabe bzw. sichtbaren Griffspuren und ggfs. Entleerung der Wasserauffangschalen und übervoller Bechermüllsammel (die „Tiefenreinigung“ Tropfschalen, Ablaufrinnen aller Automaten und Bechermüllsammel erfolgt durch Automatenaufstellfirma)
- Oberflächen von Bremssandkisten, Uhren, DFI-Displays, Notrufsäulen, Werbe- und / oder Informationsvitrinen, Innen- und Außenverkleidungen von Fahrtreppen und Liften jeglicher Art und Materials

Sollten sich in Räumen aufgrund der Nutzungsart / Raumfunktion eine unverhältnismäßig hohe Zahl von Ausstattungs- und Einrichtungsgegenständen einer bestimmten Art befinden, deren Reinigung die Parameter der normalen Leistungskennziffern der zugeordneten Raumgruppe übersteigt (z.B. Regale der EDV-Hardware in CVAG-Verkehrsleiste, Deckenleuchten und –akustikelemente der Kundenbetriebsflächen Servicecenter) ist dies durch den Auftraggeber im Leistungsverzeichnis der Raumgruppe bzw. in einer gesonderten Zeile des Raumbuches des jeweiligen Reinigungsobjektes vermerkt, damit die Kalkulation des dadurch entstehenden höheren Zeitbedarfes der Reinigung auf Basis des zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmten Zeitbedarfes dokumentiert werden kann.

Bei Außenflächen bzw. Flächen von Standorten mit besonderer ÖPNV-Bedeutung als Reinigungsobjekt ist im Raumbuch eine Inventarliste des Reinigungsobjektes beigefügt (mit Angabe Stückzahl oder Flächengröße je nach konkretem Inventar)

Ausgenommen von jeder Kalkulation eines Reinigungsobjektes sind Gemälde und Kunstwerke (Reinigung nur bei Sonderauftrag).

Ausgeschlossen sind ebenfalls jegliche Leistungen zur direkten Blumen- und Pflanzenpflege (z.B. Unkrautentfernung, Aufsammeln toter Blätter im Pflanzgefäß, dagegen: tote Blätter auf Bodenbelag im Umfeld der Pflanze gilt als lose Verschmutzung des Bodens und sind zu entfernen). Leistungen zur direkten Blumen- und Pflanzenpflege werden durch einen gesonderten Dienstleister bzw. durch Mitarbeiter der CVAG erbracht.

### **sonstige horizontale Oberflächen**

Dazu zählen (Aufzählung ohne Anspruch auf Vollständigkeit):

- Wandnischen und Mauer- bzw. Wandsimse, mit Wandfarbe gestrichen oder mit Abdeckungen jeglichen Materials versehen
- Mauerkappen jeglicher Art
- bodentiefe Rahmen von Fenstern (eloxiert, lackiert)
- Türschwellen, bodentiefe Rahmen Türen (auch bei Glastür)

### **Sanitärobjekte**

Dazu zählen (Aufzählung ohne Anspruch auf Vollständigkeit):

- Urinale, WC-Schüsseln, WC-Brillen, Waschbecken, Wannen und Duschen, Spiegel, Ablagen
- Wandfliesen im Spritzbereich, Wandfliesen, WC-Trennwände und –kabinen jeglicher Art
- Hygieneobjekte, z. B. Seifen-, Handtuchspender, Wasserspülkasten, Spender aller Art, Toilettenbürsten und –behälter inklusive Halterung, Müllbehälter aller Art
- Siphons, Bedieneinheiten Urinal- bzw. WC-Spülungen aller Art

Hinsichtlich der Wahl der Reinigungsmittel /-utensilien ist auf Silikonfugen zu achten.

### **Fußböden einschließlich Beläge**

Der in einem Raum / auf einer Fläche bestehende Fußbodenbelag ist mit Angabe der Fläche im Raumbuch des Reinigungsobjektes jeweils angegeben.

In diversen Eingangsbereichen sind Schmutzfangmatten ausgelegt (gesonderter Dienstleistungsvertrag). Grobe lose Verschmutzungen

Mögliche Bodenbeläge (Aufzählung ohne Anspruch auf Vollständigkeit):

- |                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| - PVC (genoppt und glatt) | - Teppichböden, Teppiche          |
| - Linoleum                | - Nadelfilzböden                  |
| - Kautschuk-, Gummiböden  | - Fabromont Kugelgarnteppichböden |
| - Naturstein, Kunststein  | - Laminat, Vinylböden             |
| - Fliesen, Feinsteinzeug  |                                   |
| - Holzböden               |                                   |
| - Laminat, Vinylböden     |                                   |

Sämtliche Fußböden und Fußbodenbeläge werden gemäß ihrer Beschaffenheit und den täglichen Anforderungen, welche an sie gestellt werden, sowie dem in den Kalkulationslisten genannten Turnus gereinigt und gepflegt. Die Reinigung, ob manuell oder maschinell, hat so zu erfolgen, dass eine Beschädigung der Bodenbeläge ausgeschlossen ist. Es gelten in jedem Fall die Reinigungs- und Pflegehinweise der einzelnen Bodenbelagshersteller.

Anforderungen / Ziel / Ergebnis: Die Reinigung erfolgt mit einem geeigneten Reinigungsmittel. Die Einrichtungsgegenstände, Objekte bzw. Beläge sind frei von losen / haftenden Verschmutzungen sowie streifen- und rückstandsfrei (wischschlierenfrei).

Hinweis / Bemerkungen:

- A) In diversen Eingangsbereichen sind Schmutzfangmatten ausgelegt (gesonderter Dienstleistungsvertrag). Grobe lose Verschmutzungen sind im Rahmen der Unterhaltsreinigung zu entfernen (z.B. hereingewehtes Laub). Bei maschineller Bodenreinigung sind ausgelegte Schmutzfangmatten in einem regelmäßigen Turnus beiseite zu räumen für eine flächendeckende Reinigung zu Vermeidung von Auslegespuren.
- B) Bei Existenz von Bodenleuchten ist bei der Reinigung des Bodenbelages darauf zu achten, dass diese in Oberfläche und Funktion nicht beschädigt werden.

## **2.8. Übersicht Reinigungsarten und -methoden**

Eine Reinigungsmethode ist definiert durch die Art und Weise einer konkreten Reinigung eines Verschmutzungen aufweisenden Gegenstandes. Der Begriff der Reinigungsart dient dagegen der Abgrenzung von Reinigungsprozessen, die einem bestimmten Zweck unterliegen und / oder aus einem bestimmten Anlass geboten sind.

### **2.8.1. Übersicht Reinigungsarten**

Nachfolgend werden neben der Definition verschiedener Reinigungsart ebenfalls allgemeingültige Hinweise zur Ausführung der Leistungen gegeben.

Die Liste von Reinigungsarten erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und begrenzt Auftragnehmer und Auftraggeber hinsichtlich des beauftragten Reinigungsergebnisses nicht auf die nachfolgend aufgeführten Reinigungsarten während der Vertragslaufzeit.

#### **Bauschlussreinigung**

Definition: Die Bauschlussreinigung ist identisch mit den in der Praxis ebenfalls sehr geläufigen Begriffen „Baufeereinigung“ sowie „Erstreinigung bzw. -pflege“. Sie findet nach der Fertigstellung von Neubau-, Umbau- oder nach Renovierungsarbeiten statt. Die Böden sind mit einem auf die Oberflächen abgestimmten Pflegemittel zu behandeln.

Mobiliar ist – bei Verbleib am Bauort während der Bauphase – innen und außen zu reinigen.

Ziel / Ergebnis: Die Oberflächen sind frei von Handwerkerschmutz (Mörtel-, Gips-, Lackspritzer, Bohrstaub etc.) sowie von Schutzfolien und Etiketten; außerdem sollen die Oberflächen staubfrei, wischspuren- und schlierenfrei sein.

Die Leistung wird als Sonderleistung durch den Auftraggeber bei Anfall beauftragt (wir bitten um Angabe Preis und Preisbasis der Abrufleistung).

#### **Grundreinigung (Intensivreinigung)**

Definition: Es werden alle losen und haftende Verschmutzungen und / oder abgenutzte Pflegefilme oder andere Rückstände (z.B. Kalk, Urinstein), die das Aussehen der Oberfläche beeinträchtigen, entfernt. Die Reinigung einer Reinigungsoberfläche ist flächendeckend.

Ziel / Ergebnis: Alle Oberflächen eines Raumes sind frei von losen und haftenden Verschmutzungen bzw. abgenutzten Pflegefilmen oder anderen Rückständen. Weiterhin sollen Oberflächen wischspuren-, schlieren- und fleckenfrei sein, soweit dies nach dem Stand der Technik möglich ist. Der Raum entspricht dem Zielerreichungsgrad Reinigungsqualität Note 1.

Die Leistung kann vertraglich vereinbart oder als Sonderreinigung festgelegt werden. Bei vertraglicher Vereinbarung werden die mit einer Grundreinigung zu reinigenden Räume / Raumgruppe im Raumbuch durch den Auftraggeber gekennzeichnet. Der Durchführungszeitpunkt ist bei vertraglicher Vereinbarung im Reinigungsplan durch den Auftragnehmer festzulegen (Mindestangabe Kalenderwoche).

Für den Fall der Beauftragung als Sonderleistung durch den Auftraggeber bei Anfall bitten wir um Angabe Preis und Preisbasis.

Hinweis:

Der konkrete Leistungsumfang Grundreinigung bei Beauftragung als Sonderleistung: ist abhängig von der Beauftragung.

Bei den vertraglich beauftragten jährlichen Grundreinigungen Raumgruppe H und J gilt das Leistungsverzeichnis wie ausgewiesen in der Vertragsanlage Raumbuch mit Kalkulation und LV).

### **Einpflege / Grundpflege**

Definition: Bei der Ein- oder Grundpflege werden Pflegemittel auf Oberflächen aufgebracht, um diese vor mechanischer Beanspruchung zu schützen mit dem Ziel der Werterhaltung und Erleichterung der nachfolgenden Unterhaltsreinigung. Die Ein- oder Grundpflege setzt eine Bauschlussreinigung oder Grundreinigung voraus.

Ziel / Ergebnis: Einheitliche Optik des Pflegefilms, keine unerwünschten Nachteile bezüglich Optik und Trittsicherheit des Pflegefilmes bei der Nutzung.

Bemerkungen / Hinweise: Die spätere Beseitigung von abgenutzten Pflegemittelfilmen soll möglich sein. Der Zeitpunkt kann vertraglich vereinbart (z.B. als Teilleistung der nächsten Grundreinigung oder als Sonderreinigung festgelegt werden).

### **Unterhaltsreinigung**

Die Unterhaltsreinigung dient der Gewährleistung der Hygiene, Sauberkeit und Substanzerhaltung der Reinigungsobjekte im täglichen Nutzungsalltag der Räume / Flächen. Sie ist in den vom Auftraggeber vorgegebenen Intervallen durchzuführen.

Bei Anfall konkret verschmutzte Oberflächen werden diese gereinigt (Bsp. Reinigung erforderlich bei Tür mit Griffspuren, keine Reinigung bei Tür ohne Lose / haftende Verschmutzungen). Der Auftraggeber legt fest Reinigungsintervalle von Räumen / Raumgruppen bzw. Flächen fest. Der Auftragnehmer hat an jedem Reinigungstag auf Anfall loser / haftender Verschmutzung zu kontrollieren und diese mit einem geeigneten Reinigungsmittel / -methode zu beseitigen.

Leistungen, die gemäß Leistungsverzeichnis 1x pro Woche, 1x pro Monat, 1x pro Quartal und / oder 1x pro Jahr durchzuführen sind, sind vom Auftragnehmer im Reinigungsplan bei wöchentlich zu erbringenden Leistungen mindestens mit dem Werktag der Durchführung sowie mindestens mit der Kalenderwoche der geplanten Durchführung bei monatlichen oder längerem Reinigungsintervall anzugeben.

Die Unterhaltsreinigung kann – insbesondere wenn flächendeckend, gründlich und sorgfältig geplant und mit sehr hohem Qualitätslevel durchgeführt - als alleinige Reinigungsart den langfristigen Werterhalt eines Reinigungsobjektes sicherstellen, allerdings ist im Regelfall die Kombination mit Grundreinigungsleistungen dazu notwendig (insbesondere bei Reinigungsbereichen mit besonderen hygienischen Anforderungen bzw. aufgrund der Nutzungsintensität).

## **Sonderreinigung**

Definition: Reinigungen, die über den Rahmen der Unterhaltsreinigungen hinausgehen.

Ziel / Ergebnis: je nach Art des Einzelauftrages und der Reinigungsarbeiten unterschiedlich.

Bemerkungen / Hinweise: wird im Regelfall als Einzelauftrag vergeben.

## **2.8.2. Übersicht Reinigungsmethoden**

Die nachfolgende Liste von Reinigungsmethoden für Fußbodenreinigung und Reinigung von Inventar (bewegliche und aufgrund von Gewicht / Befestigung ortsfeste Einrichtungsgegenstände und Ausstattung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Nachfolgend werden ebenfalls allgemeingültige Hinweise zur Ausführung der Leistungen gegeben.

Die Liste von Reinigungsmethoden erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und begrenzt Auftragnehmer und Auftraggeber hinsichtlich des beauftragten Reinigungsergebnisses nicht auf die nachfolgend aufgeführten Reinigungsmethoden während der Vertragslaufzeit. Dem Auftragnehmer steht es frei, sach- und fachgerechte andere, hier nicht aufgeführte Reinigungsmethoden anzuwenden, wenn er damit nach bestem Wissen und Gewissen das beauftragte Reinigungsergebnis bzw. -qualität erreicht.

### **2.8.1.1. Definition / Beschreibung Reinigungsmethoden für Fußbodenreinigung**

#### **Kehren**

Definition: Manuelle oder maschinelle, trockene mechanische Entfernung von aufliegendem (leicht gebundenem) Schmutz (Staub, Sand, Laub, Papierknäuel, Zigarettenkippen etc.) mit Borstenerzeugnissen (Besen, Bürsten, Kehrwalze, Bürstwalze) und Aufnahme in ein Behältnis.

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche ist frei von aufliegendem Schmutz; mit geringen Staubrückständen auf dem Fußboden ist dennoch zu rechnen.

#### **Kehrsaugen**

Definition: Trockene mechanische Entfernung von aufliegendem Schmutz mit Borstenerzeugnissen und gleichzeitiger Absaugung von Staub sowie Aufnahme des Schmutzes.

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche ist frei von Staub und Grobschmutz (Sand, Papierknäuel etc.).

Bemerkungen / Hinweise: Bei Einsatz von Maschinen, die in Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen technisch ihre Funktion nicht leisten können, sind diese Bereiche manuell oder maschinell mit Einsatz von Aufsätzen bzw. geeigneter Technik zu reinigen.

#### **Polieren**

Definition: Geläufig ist auch der Begriff „bohnern“. Maschinelle Behandlung mit Bürstenerzeugnissen oder Pads (Bodenreinigungsscheiben) auf unbehandelten oder mit Pflegemitteln behandelten Fußbodenbelägen.

Ziel / Ergebnis: Die Oberflächen sind frei von Verkehrsspuren, Absatzstrichen und Flecken. Die Optik des Pflegefilms ist einheitlich; je nach Art der Pflegesubstanzen spezielle Glanzerzeugung.

Bemerkungen / Hinweise: Die Trittsicherheit darf nicht eingeschränkt werden.

#### **Poliersaugen**

Definition: Polieren und gleichzeitige Staubbeseitigung durch Trockensaugen in einem Arbeitsgang; dazu werden Fußbodenreinigungsmaschinen mit einem Saugaggregat ausgerüstet.

Ziel / Ergebnis: Verkehrsspuren und teilweise haftende Verschmutzungen werden beseitigt;



die Oberfläche ist staubfrei. Ergebnis wie beim Polieren.

Bemerkungen / Hinweise: Fußbodenreinigungsmaschinen werden mit einem Saugaggregat ausgerüstet (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen). Die Trittsicherheit einer gereinigten Oberfläche darf nicht eingeschränkt werden.

### **Cleanern (Spraymethode)**

Definition: Das Cleanermittel wird mit einem Handsprühkännchen oder durch eine Sprühvorrichtung an einer Bodenreinigungsmaschine punktuell auf die Belagsfläche verteilt, wo hartnäckige Flecken sowie abgenutzte Pflegefilme vorhanden sind. Anschließend werden die bearbeiteten Stellen maschinell unter Verwendung geeigneter Cleanerpads poliert (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen).

Ziel / Ergebnis: Die Oberflächen sind frei von hartnäckigen Flecken, Gummiabsatzstrichen, Schrammen, Schleifspuren. Abgenutzte Pflegefilmstellen sind saniert und der übrigen Fläche angeglichen. Die Optik (Glanz) ist einheitlich.

Bemerkungen / Hinweis: Die Trittsicherheit darf nicht eingeschränkt werden.

### **Pflegefilmsanierung**

Definition: Die Pflegefilmsanierung kann im Rahmen der Vollreinigung nötig sein. Die Ausführung erfolgt z. B. nach der Cleanermethode oder durch Anschleifen im trockenen Zustand unter gleichzeitiger Staubabsaugung, anschließender Pflegefilmerngänzung (Cleanern) und Egalisierung. Ausführung als Teil- oder Vollflächensanierung; Teilflächensanierung wird bei stark frequentierten Flächen ausgeführt, wo Pflegefilme einen verschlissenen Zustand aufweisen.

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche ist frei von Verschmutzungen jeglicher Art und in einem optisch einwandfreien (egalen) Zustand.

Bemerkungen / Hinweise: Zum Einsatz kommen geeignete leistungsfähige Ein- und Mehrscheibenmaschinen mit unterschiedlichen Drehzahlen und Drehmomenten (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen). Die Trittsicherheit darf nicht eingeschränkt werden.

### **Feuchtwischen**

Definition: Staubbindendes wischen in einer Arbeitsstufe mit nebelfeuchten oder präparierten Reinigungstextilien zur Beseitigung von lose aufliegendem Feinschmutz und in geringem Umfang auch für aufliegenden Grobschmutz (Papierknäuel, Pappbecher, Zigarettenkippen, Staubflusen etc.) und anschließender Aufnahme des Schmutzes in ein Behältnis. Diese Methode kann auch unter Verwendung von geeigneten Mitteln zur desinfizierenden Fußbodenreinigung eingesetzt werden; unter Verwendung von Wischpflegemitteln erzielt man gleichzeitig einen Pflegeeffekt.

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche ist frei von Verschmutzungen jeglicher Art. Beim Einsatz von Wischpflegemitteln sollen die zurückbleibenden Pflegesubstanzen frei von Schmutzeinlagerungen sein und sich ohne eine aufwendige und umweltbelastende Grundreinigung vom Fußbodenbelag beseitigen lassen. Beim Einsatz von Desinfektionsmitteln sollte eine ausreichende Keiminaktivierung erzielt werden. Die Oberfläche nach Reinigung soll schlieren- und streifenfrei sein.

Bemerkungen / Hinweise: Voraussetzung zur Anwendung der Feuchtwischmethode sind glatte Bodenbeläge, z. B. Linoleum, PVC, Beläge mit geeignetem Pflegefilm, versiegelte Holzböden, polierte Steinböden etc.

### **Nasswischen**

Definition: Manuelle Nassreinigung mit Reinigungstextilien zur Beseitigung von sämtlichen Verschmutzungen. Diese Methode kann auch unter Verwendung von geeigneten Mittel zur desinfizierenden Fußbodenreinigung eingesetzt werden; unter Verwendung von Wischpflegemitteln erzielt man gleichzeitig einen Pflegeeffekt.

Ziel / Ergebnis: Die Oberflächen sind frei von Verschmutzungen jeglicher Art sowie sonstigen

Rückständen (Absatzstriche); außerdem schlieren- und wischspurenfrei. Beim Einsatz von Wischpflegemitteln sollen die zurückbleibenden Pflegesubstanzen frei von Schmutzeinlagerungen sein und sich ohne eine aufwendige und umweltbelastende Grundreinigung vom Fußbodenbelag beseitigen lassen. Beim Einsatz von Desinfektionsmitteln sollte eine ausreichende Keiminaktivierung erzielt werden. Reinigungsergebnis soll schlieren- und Streifenfrei sein.

### **Nasswischen einstufig**

Definition: Der Belag wird in einem Arbeitsgang mit mehr oder weniger stark entwässerten Reinigungstextilien (Mopp, Wischbezug, Scheuer- oder Wischtuch, Vliestuch) gereinigt. Die bei diesem Arbeitsgang zurückbleibende Flüssigkeit lässt man abtrocknen. Dem Wischwasser können neben Reinigungsmittel auch Wischpflegemittel oder Desinfektionsmittel zugegeben werden.

Ziel / Ergebnis: vergleichbar Nasswischen

Bemerkungen / Hinweise: Diese Methode eignet sich nur für Bodenbeläge, die einen geringen Verschmutzungsgrad haben oder die feuchtigkeitsempfindlich sind (Doppelböden in EDV-Räumen etc.)

### **Nasswischen zweistufig**

Definition: Die Zweistufen-Methode stellt das klassische Nasswischverfahren dar. Beim ersten Arbeitsgang wird mit einem Reinigungstextil (Tuch, Mopp, Wischbezug vom Breitwischgerät etc.) so viel Reinigungsflüssigkeit auf den Belag gebracht, dass haftende, wassergebundene Verschmutzungen aufgeweicht bzw. abgelöst werden. In der zweiten Arbeitsstufe wird die überschüssige Schmutzflüssigkeit wieder mit Reinigungstextilien aufgenommen.

Ziel / Ergebnis: vergleichbar Nasswischen

Bemerkungen / Hinweise: Der Reinigungseffekt ist wesentlich besser als beim einstufigen Nasswischen, außerdem trocknet das Wischwasser schneller, so dass die Rutschgefahr verringert wird.

### **Punktuelles Nasswischen**

Definition: Bei dieser Reinigungsarbeit wird nur eine kleine Teilfläche vde Gesamtfläche nass gewischt.

Ziel / Ergebnis: vergleichbar Nasswischen. Da nur punktuell gewischt wird, ist das Reinigungsergebnis bezogen auf die Gesamtfläche eingeschränkt.

Bemerkungen / Hinweise: Häufig ist diese Methode in Räumen vorteilhaft, wo z.B. eine als Verkehrsweg genutzte Teilfläche einer Gesamtfläche nass gewischt wird (z.B. Räumen mit L- oder T-Grundriss). Ähnlich können Flecken oder Verschmutzungen im Bereich von Getränkeautomaten oder verstärkte Verschmutzungen in Eingangsbereichen beseitigt werden.

### **Nassscheuern**

Definition: Manuelle oder maschinelle Fußbodenreinigung mit Borstenerzeugnissen oder Reinigungspads zur Beseitigung hartnäckig haftender Verschmutzungen.

Ziel / Ergebnis: Die Oberflächen müssen frei sein von Grobschmutz, Staub und sämtlichen Schmutzrückständen. Die Oberfläche soll schlieren- und wischspurenfrei sein.

Bemerkungen / Hinweis: Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen

### **Kalkablagerungen beseitigen**

Definition: Kalkablagerungen mit einem kalklösenden Mittel beseitigen.

Ziel / Ergebnis: Die Oberflächen sind frei von Kalkrückständen.

Bemerkungen / Hinweis: Maßnahmen des Arbeitsschutzes müssen eingehalten werden. Fugen vorwässern, nach Säurebehandlung erneut wässern.

### **Saugen**

Definition: Trockenes Absaugen von lose aufliegenden oder schwach haftenden

Verschmutzungen mittels Staubsauger.

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche soll frei sein von Grobschmutz und Staub etc. Haftende Verschmutzungen nicht nichttextilen Belägen und im Teppichflor eingedrungene Substanzen bei textilen Belägen (z. B. Getränkeflecken, Kaffee, Obstsaft) können noch auf der Oberfläche vorhanden sein.

Bemerkungen / Hinweis: Bei textilen Belägen ist nur dann ein gutes Ergebnis der Entstaubung zu erwarten, wenn leistungsstarke Sauger in angepasster Arbeitsgeschwindigkeit eingesetzt werden und die gesamte Fläche bearbeitet wird (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen).

### **Bürstsaugen**

Definition: Mechanisches Bürsten des Belages und trockenes Absaugen von lose aufliegenden oder mechanisch auf der Oberfläche haftenden Verschmutzungen mittels Bürstsaugmaschine.

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche soll frei sein von lose aufliegendem Grobschmutz und Staub. In den Teppichflor eingedrungene polare (wasserlösliche) oder unpolare Substanzen (z. B. Getränkeflecken, Obstsaft, Kaffee etc.) können auf der Oberfläche sichtbar sein.

Bemerkungen / Hinweis: Bei textilen Belägen ist nur dann ein gutes Ergebnis der Entstaubung zu erwarten, wenn leistungsstarke Sauger in angepasster Arbeitsgeschwindigkeit eingesetzt werden und die gesamte Fläche bearbeitet wird (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen).

### **Shampooonierung**

Definition: Reinigen des Belages mit Bürstenmaschinen unter Verwendung einer geeigneten Shampooonierung; anschließend absaugen der Schmutzflotte (Schaum).

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche soll frei sein von haftenden, in die Polschicht (Flor) eingedrungenen Verschmutzungen, ebenso von aufliegendem Staub.

Bemerkungen / Hinweise: Je nach Beschaffenheit des Schaums unterscheidet man eine Nass- und eine Trockenshampooonierung. Die eingesetzten Mittel sollen eine rasche Wiederverschmutzung verhindern. Bei textilen Belägen ist nur dann ein gutes Ergebnis der Methode zu erwarten, wenn die gesamte Fläche bearbeitet wird (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen).

### **Trockenshampooonierung**

Definition: Shampooonierung mit relativ trockenem Schaum, vergleichbar Shampooonierung.

Ziel / Ergebnis: vergleichbar Shampooonierung

Bemerkungen / Hinweise: Diese Reinigungsart kommt als Zwischenreinigung zum Einsatz oder wenn aufgrund der Beschaffenheit der textile Belag feuchtigkeitsempfindlich ist. Der Reinigungserfolg ist nicht so groß wie vergleichsweise bei der Nassshampooonierung. Bei textilen Belägen ist nur dann ein gutes Ergebnis der Methode zu erwarten, wenn die gesamte Fläche bearbeitet wird (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen).

### **Sprühextraktion**

Definition: Einsprühen der Reinigungslösung unter Druck (evtl. mit mechanischer Unterstützung von Bürsten) bei gleichzeitigem Absaugen der Schmutzflotte.

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche ist frei von haftenden, in die Polschicht (Flor) eingedrungenen Verschmutzungen sowie von Staub.

Bemerkungen / Hinweise: Wegen des guten Reinigungseffektes ist diese Methode zur Grundreinigung geeignet. Bei textilen Belägen ist nur dann ein gutes Ergebnis der Methode zu erwarten, wenn die gesamte Fläche bearbeitet wird (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen).

### **Kombination Shampooonierung / Sprühextraktion**

Definition: Shampooonieren des Belages mit Bürstenmaschinen unter Verwendung einer geeigneten Shampooonierung. Sprühextrahieren mit klarem Wasser. Textilbelag trocknen lassen. Gegebenenfalls Nachdetachur. Hochflorteppiche aufbürsten.

Ziel / Ergebnis: vergleichbar Shampooonierung, Sprühextraktion

Bemerkungen / Hinweise: siehe Reinigungsmethode Shampooonierung bzw Sprühextraktion, gegebenenfalls ist Kalkinaktivierungsmittel zuzusetzen

### **Teppichreinigungspulver**

Definition: Ein geeignetes Teppichreinigungspulver wird auf den Belag aufgestreut und mit Bürstenerzeugnissen manuell oder maschinell einmassiert. Nach dem Trocknen des Pulvers wird dieses gründlich mit einem leistungsfähigen Trockensauger bzw. Bürstsaugmaschine abgesaugt.

Ziel / Ergebnis: Begrenzter Reinigungserfolg, daher als Zwischenreinigung einzustufen. Die Oberfläche soll je nach Stand der Technik möglichst frei von in den Flor eingedrungenen, haftenden Verschmutzungen sowie von aufliegendem Staub sein.

Bemerkungen / Hinweise: Diese Methode ist besonders für feuchtigkeitsempfindliche Beläge geeignet. Es ist nur dann ein gutes Ergebnis der Methode zu erwarten, wenn die gesamte Fläche bearbeitet wird (bei Maschineneinsatz: Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen).

### **Garnpadreinigung**

Definition: Methode zur Zwischenreinigung von textilen Fußbodenbelägen. Nach dem Aufsprühen einer Reinigungschemikalie erfolgt eine Bearbeitung mit speziellen Garnpads unter Verwendung einer Einscheibenmaschine.

Ziel / Ergebnis: vergleichbar Teppichreinigungspulver

Bemerkungen / Hinweise: Diese Methode ist besonders für feuchtigkeitsempfindliche Beläge geeignet (Winkel / Ecken / wegen ortsfestem Inventar nicht erreichbare Teilflächen siehe Bemerkungen / Hinweis Kehrsaugen).

### **Fleckenentfernung bei Unterhaltsreinigung**

Definition: Entfernung von leichtlöslichen Flecken während der Unterhaltsreinigung bzw. Reinigungsversuch zur Feststellung, ob Fleck leicht / nicht leicht löslich

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche ist frei von haftenden und eingedrungenen Verschmutzungen.

Bemerkungen / Hinweise: Es ist damit zu rechnen, dass auf textilen Belägen noch Flecken vorhanden sind, eine Wiederverschmutzung darf bei einer Begehung im trockenen Zustand nicht auftreten.

### **Fleckentfernung**

Definition: Gemeint sind Flecken, die sich mit marktgängigen Fleckenentfernungsmitteln beseitigen lassen. Flecken sind spezifisch nach dem jeweiligen Stand der Technik zu bearbeiten. Behandelte Fleckstellen sind so zu bearbeiten, dass eine Wiederanschmutzung durch Restsubstanzen ausgeschlossen ist (gründliches Nachspülen).

Ziel / Ergebnis: Die Oberfläche ist frei von haftenden und eingedrungenen Verschmutzungen.

Bemerkungen / Hinweise: Je nach Ausmaß erfolgt die Fleckentfernung zweckmäßig als Sonderreinigung und wird zeitlich mit dem entsprechenden Stundensatz abgerechnet.

## **2.8.2.2. Methoden zur Reinigung von Ausstattungen und Einrichtungen**

### **Leuchtenreinigung an Decken und Wänden**

Definition: Leuchtenkörper an Decken und Wänden unter Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen (DIN 57 105) abnehmen, nass bzw. feucht von innen und außen reinigen und wieder anbringen.

Glasanteile oder Reflektoren werden trocken nachgewischt.

Ziel / Ergebnis: Die Lampen bzw. die Beleuchtungskörper sind frei von Staub, Spinnweben und sonstigen Verunreinigungen. Glaslampen sind schlierenfrei.

Kann als Teil einer Grundreinigung erfolgen oder als Sonderleistung.

### **Inhalt entleeren und entsorgen**

Definition: Der Inhalt von verschiedenen Behältern wird entleert und getrennt gesammelt sowie anschließend fachgerecht entsorgt, ggfs. kann eine Folien-Müllbeutel/-sack eingelegt werden zur Vermeidung einer losen / haftenden Verschmutzung eines Behälters.

Ziel / Ergebnis: Der Behälter soll frei sein von jeglichem Inhalt und losen / haftenden Verschmutzungen (z. B. auch Kaugummi, haftende Papierschnipsel).

### **Inhalt Wiederverwertung zuführen**

Definition: Der getrennt gesammelte Inhalt verschiedener Behälter wird der Wiederverwertung zugeführt (z. B. Alu, Glas, Papier etc.).

Ziel / Ergebnis: Abfall wird sachgemäß getrennt.

### **Bestückung mit Hygieneartikel**

Definition: Ein Gegenstand (z. B. Handtuchhalter, Seifenspender etc.) wird neu mit Verbrauchs- bzw. Hygieneartikel (e. B. Papierhandtücher, Seifenlösung etc.) versehen.

Ziel / Ergebnis: Der zu bestückende Gegenstand (Spendergerät) muss entsprechend dem Ge- und Verbrauch mit dem jeweiligen Verbrauchs- bzw. Hygieneartikeln befüllt sein.

Bemerkungen / Hinweise: Der AG liefert / stellt die Verbrauchs- bzw. Hygieneartikel (Lieferort der CVAG bei Einkauf: Hauptlager Betriebshof Adelsberg).

Die Abholung aus dem Hauptlager Betriebshof Adelsberg (bitte Menge / Stückzahl anmelden und Transport, ggfs. weitere Zwischenlagerung und Verteilung der Verbrauchs- und Hygieneartikel gemäß einer Bestückungs-/Verteilerliste innerhalb des jeweiligen Objektes zu den einzelnen Verbrauchsstellen liegt in der Sphäre des Auftragnehmers.

### **Entstauben / Spinnweben entfernen**

Definition: Staubentfernung entweder mittels eines Trockensaugers (Staubsaugers) oder mit Reinigungstextilien vom Gegenstand; Spinnweben werden mit Trockensauger oder Besen / Staubwedel, ggfs. mit Teleskopauszug entfernt.

Ziel / Ergebnis: Der Gegenstand / die Oberfläche / der Raum bzw. die Fläche muss frei von Staub und Spinnenweben sein.

### **Feucht reinigen**

Definition: Lose aufliegende und leicht haftende Verschmutzungen werden manuell mit einem stark entwässerten Schwammtuch oder anderen Reinigungstextilien vom Gegenstand entfernt.

Ziel / Ergebnis: Der Gegenstand / die Oberfläche muss frei sein von haftenden Verschmutzungen, Griffspuren, Staub und Schlieren. Der Gegenstand darf nicht mehr feucht sein.

### **Nass scheuern**

Definition: Alle Verschmutzungen werden manuell nass mit einem abrasiv wirkenden Padschwamm, geeigneten Bürsten oder Scheuermitteln vom Gegenstand entfernt.

Anschließend wird die Feuchtigkeit mit einem trockenen Reinigungstuch bzw. ähnlichen geeigneten Reinigungsutensilien (z. B. Leder) aufgenommen.

Ziel / Ergebnis: Der Gegenstand / die Oberfläche muss frei sein von fest haftenden Verschmutzungen, Griffspuren, Staub und Schlieren.

Bemerkungen / Hinweise: Jedes der eingesetzten Betriebsmittel muss auf die Oberfläche abgestimmt und geeignet sein.

### **Griffspuren / Spritzer / Flecken entfernen**

Definition: Griffspuren, Spritzer oder Flecken werden punktuell und gezielt durch Feucht- oder Nassreinigung – gegebenenfalls anschließend nachtrocknen bzw. polieren – vom Gegenstand entfernt.

Ziel / Ergebnis: Der Gegenstand / die Oberfläche muss frei sein von Griffspuren, Spritzern und Flecken. Gegebenenfalls darf die Oberfläche nicht mehr feucht und muss poliert sein.

### **Hochdruckreinigung**

Definition: Entfernung von Haftenden Verschmutzungen mit einem Hochdruckreinigungsgerät.

Ziel / Ergebnis: Der Gegenstand / die Oberfläche muss frei sein von haftenden Verschmutzungen. Anschließend wird die Feuchtigkeit mit einem trockenen Reinigungstuch bzw. ähnlichen geeigneten Reinigungsutensilien (z. B. Leder) aufgenommen. Die Notwendigkeit des Trocknens kann je nach Raumnutzung oder Material verschieden sein.

Bemerkungen / Hinweise: Diese Methode kann im „Nassbereich“ wie z. B. Toiletten, Waschräumen, Umkleidekabinen etc. zum Einsatz kommen.

### **Polieren**

Definition: Der gereinigte Gegenstand wird mit weichen Reinigungstextilien nachpoliert, um die Optik des Gegenstandes zu verbessern.

Ziel / Ergebnis: Der Gegenstand muss sich in einem guten optischen Zustand befinden. Es dürfen keine Wischspuren vorhanden sein. Es soll ein gleichmäßiger (egaler) Glanz der Oberfläche erzielt werden.

### **Pflegend behandeln**

Definition: Der gereinigte Gegenstand wird mit geeigneten Pflegemitteln eingepflegt.

Ziel / Ergebnis: Der Gegenstand / die Oberfläche muss sich in einem frisch eingepflegten Zustand befinden. Es dürfen keine Pflegemittelrückstände, Wischspuren oder Unregelmäßigkeiten vorhanden sein, ggfs. ist ein Polieren erforderlich.

### **Desinfizierend reinigen**

Definition: Der Gegenstand / die Fläche wird mit einem geeigneten Desinfektionsmittel durch ein geeignetes Verfahren desinfiziert und gereinigt, ggfs. sind Einwirkzeiten bzw.

Anwendungsintervalle eines Desinfektionsmittels zu beachten

Ziel / Ergebnis: Der Gegenstand / die Fläche muss desinfiziert sein entsprechend dem jeweils gültigen Hygienebestimmungen.

## **3. Checkliste Reinigungsstart**

Die Checkliste Reinigungsstart umfasst die bei Vertragsabschluss / Auftragserteilung vom Auftraggeber an den Auftragnehmer zu übergebenden Dokumente, Zugangsmittel und weiteren Unterlagen.

Maßnahmen des Auftragnehmers wie z.B. Personaleinsatzplanung, Bestimmung Reinigungsmittel und -werkzeug, Disposition Reinigungsgeräte, Beschaffung Lichtbildausweise etc. liegen in seiner Sphäre und werden in dieser Liste nicht erfasst.

### Checkliste Reinigungsstart:

- |    |          |   |
|----|----------|---|
| a) | AG an AN | - Mitteilung innerbetrieblicher CVAG-Kontaktdaten   |
| b) | AG an AN | - vorsorgliche Übergabe einer aktualisierten Raumbuch- und Kalkulationsdatei mit LV des jeweiligen Reinigungsobjektes             |
| c) | AG an AN | - Grundriss- / Lagepläne des jeweiligen Reinigungsobjektes  |
| d) | AG an AN | - Verteiler- und Bestückungsliste alle Spender des jeweiligen Reinigungsobjektes inklusive Standortliste zu entleerende Müll- und |

- |    |           |   |
|----|-----------|---|
|    |           | Abfallbehälter  |
| e) | AG an AN  | - Übergabe vorhandene Pflegeanleitungen und Sicherheitsdatenblätter   |
| f) | AG an AN  | - bei Notwendigkeit Übergabe von Aktualisierungen für den Vertragsgegenstand jeweils einschlägiger betrieblicher Anweisungen der CVAG in der gültigen Fassung     |
| g) | AN an AG  | - Mitteilung Kontaktdaten Projektleiter und Vertreter und ggfs. weitere Teammitglieder mit Führungsfunktion (z.B. Vorarbeiter) für das jeweilige Reinigungsobjekt |
| h) | AN an AG  | - Übergabe aufgestellter Reinigungsplan (Übergabe Erstentwurf an AG bis <b>12.12.2025</b> )   |
| i) | AN an AG  | - Meldung Anzahl und Namensliste der zum Einsatz im jeweiligen Reinigungsobjekt vorgesehenen Reinigungspersonale des AN   |
| j) | AG an AN  | - Übergabe Zutrittsmittel und Schlüssel des jeweiligen Reinigungsobjektes, Einweisung Alarmsicherung  |
| k) | AG mit AN | - ggfs. Durchführung notwendiger Unterweisungen des AG an Personal des AN (abhängig vom Reinigungsobjekt)   |
| l) | AG an AN  | - Übergabe Lagerraum / Waschmaschinenraum bzw. Aufbewahrungsmobiliar, falls im Reinigungsobjekt verfügbar   |
| m) | AN an AG  | - Übergabe Sicherheitsdatenblätter Reinigungsmittel   |

ausschließlich bei Reinigungsobjekt Straßenbahnbereich Hauptbahnhof Chemnitz:

- |    |          |   |
|----|----------|---|
| n) | AG an AN | - Information Beantragung Jahres-Sicherheitsanweisung der CVAG              |
|    | AN an AG | - Beantragung Jahres-SIA (bitte Bearbeitungszeit von 10 Werktagen beachten) |

#### **4. Gegenzeichnung Anlage 1 Service Level Agreement gemäß Punkt 23 Vertrag über Reinigungsdienstleistungen**

Gemäß Punkt 23 des Vertrages über Reinigungsdienstleistungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist der Vertragsbestandteil Service Level Agreement zu unterzeichnen.

Chemnitz, den \_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterzeichnung AG

\_\_\_\_\_  
Unterzeichnung AN