

# **Die Wahl des besten Wertes**

---

Ein Leitfaden für Auftraggeber von Reinigungsdienstleistungen



Dieser Leitfaden wurde mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Kommission erstellt

---



## Inhaltsverzeichnis:

---

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b> .....	7
1.1	Zielsetzungen .....	8
1.2	Wie dieser Leitfaden zu benutzen ist .....	10
<b>2.</b>	<b>Die Wahl des besten Wertes – warum Sie darauf achten müssen</b> .....	11
<b>3.</b>	<b>Öffentliche Ausschreibungen und europäische Gesetzgebung</b> .....	13
3.1	Einleitung .....	13
3.2	Ausschluss- und Auswahlkriterien .....	13
3.3	Zuschlagskriterien .....	15
3.3.1	Beschreibung und Bewertung der Tätigkeit .....	15
3.3.2	Endgültige Auswahl des Unternehmens .....	17
<b>4.</b>	<b>Definition des besten Wertes</b> .....	20
4.1	Einleitung .....	20
4.2	Reinigungspersonal .....	20
	• Erfahrung .....	20
	• Befähigung und fachliche Eignung des Reinigungspersonals .....	21
	• Karrieremöglichkeiten .....	21
	• Auswahl, Einstellung und Eignungsprüfung .....	21
	• Beschäftigungsbedingungen, Gesundheit und Schutz am Arbeitsplatz .....	22
4.3	Auftragsmanagement /Arbeitsabläufe .....	24
	• Das Managementteam / der Auftragmanager .....	24
	• Verfügbarkeit und Reaktionszeit .....	24
	• Ablaufplanung .....	24
	• Unterstützungsdienste .....	25
	• Qualitätssicherung .....	25
	• Kontrollen .....	26
4.4	Auftragsinfrastruktur .....	28
	• Ausrüstung .....	28
	• Produkte .....	28
<b>5.</b>	<b>Auswertungsrichtlinien</b> .....	29
Stufe 1	- Auswahl der Unternehmen für eine Qualitätsleistung .....	30
Stufe 2	- Der Stellenwert des Preises über dem technischen Wert und der Qualität .....	33
Stufe 3	- Bedeutung des technischen Wertes im Verhältnis zu den Aufgaben .....	34
Stufe 4	- Bevorzugung der Zuschlagskriterien des technischen Werte.....	37
Stufe 5	- Auswahl/Zuschlagskriterien in der Vergabebekanntmachung .....	39
Stufe 6	- Bewertungsschema zur Bestimmung des „besten Wertes“ .....	43
Stufe 6.1	- Auswahlkriterien .....	46
Stufe 6.2	- Zuschlagskriterien .....	47
	<b>Anhang: Bewertungstabellen</b> .....	49

---



## 1. Einleitung

---

Laut Angaben der EFCI (Europäische Vereinigung der Reinigungsunternehmen) stieg die Zahl der Unternehmen der Privatwirtschaft und der Behörden des öffentlichen Sektors, die Reinigungsdienstleistungsaufträge an externe Unternehmen vergeben, in den vergangenen Jahren in den meisten EU-Mitgliedstaaten zunehmend an. Nach Schätzungen der EFCI erteilten öffentliche Behörden in sieben europäischen Ländern (Belgien, Spanien, Frankreich, die Niederlande, Portugal und das Vereinigte Königreich) allein 1997 Aufträge für industrielle Reinigungsdienstleistungen im Wert von 5,8 Milliarden EUR. In der gesamten Europäischen Union liegt diese Zahl bedeutend höher, wenn auch die von Privatunternehmen erteilten Aufträge Berücksichtigung finden.

Wettbewerbsorientierte Ausschreibungen für industrielle Reinigungsdienstleistungen über einen Vertragswert von 200.000 EUR fallen in den Anwendungsbereich der EU-Richtlinie über die Vergabe von Dienstleistungsaufträgen 92/50/EWG<sup>1</sup>. Diese Richtlinie wurde auf unterschiedliche Weise in allen Mitgliedstaaten umgesetzt. Darüberhinaus vergeben zahlreiche private Unternehmen zuvor intern ausgeführte Dienstleistungen (etwa Reinigungs-, Sicherheits-, Catering- und Wartungsdienstleistungen) ebenfalls an externe Anbieter, um größere Effizienz und Flexibilität zu erzielen.

Private Unternehmen der Reinigungsbranche tragen daher die Verantwortung für die Gewährleistung hoher Sauberkeits- und Hygieneanforderungen in vielen öffentlichen und privaten Gebäuden, in denen Besucherströme aus dem privaten wie öffentlichen Sektor täglich ein- und ausgehen, und in denen ein geringer Standard der Dienstleistung das Image der betreffenden Organisation in der Öffentlichkeit negativ beeinflussen dürfte. Zur Gewährleistung der öffentlichen Gesundheit kommen Sauberkeits- und Hygieneanforderungen in Gebäuden wie etwa Schulen oder Krankenhäusern ebenfalls eine besondere Bedeutung zu. Privatunternehmen können Reinigungsdienstleistungen auch an Orten durchführen, wo sensible Informationen oder gefährliches Gut gespeichert bzw. gelagert werden, was zusätzlich besondere Anforderungen an die fachliche Kompetenz und die Integrität des Reinigungspersonals stellt.

Da sich Privatunternehmen und öffentliche Behörden auf europäischer, nationaler, regionaler und lokaler Ebene zur Inanspruchnahme externer Reinigungsdienstleistungen veranlasst sehen, wird deren „Kaufkraft“ bei der Festlegung der Vorschriften und Qualitätsanforderungen in Bezug auf die gelieferten Reinigungsdienstleistungen zunehmend stärker. Daten der EFCI von 1997 belegen, dass der Marktanteil der öffentlichen Aufträge im industriellen Reinigungssektor in den vergangenen Jahren in vielen Mitgliedstaaten signifikant angestiegen ist. In den Ländern, in denen Daten erhoben wurden, betragen die öffentlichen Aufträge im Durchschnitt 33% des Gesamtumsatzes des Sektors.

Aus diesen Gründen haben die Sozialpartner EFCI und Uni-Europa diesen Leitfaden in Zusammenarbeit mit den betreffenden Dienststellen der Europäischen Kommission ausgearbeitet.

Es versteht sich von selbst, dass die ausschreibenden Behörden die Vorschriften und Verfahren der Richtlinien über das öffentliche Auftragswesen und die generell anwendbaren Vorschriften und Prinzipien des EU-Vertrages einhalten müssen.

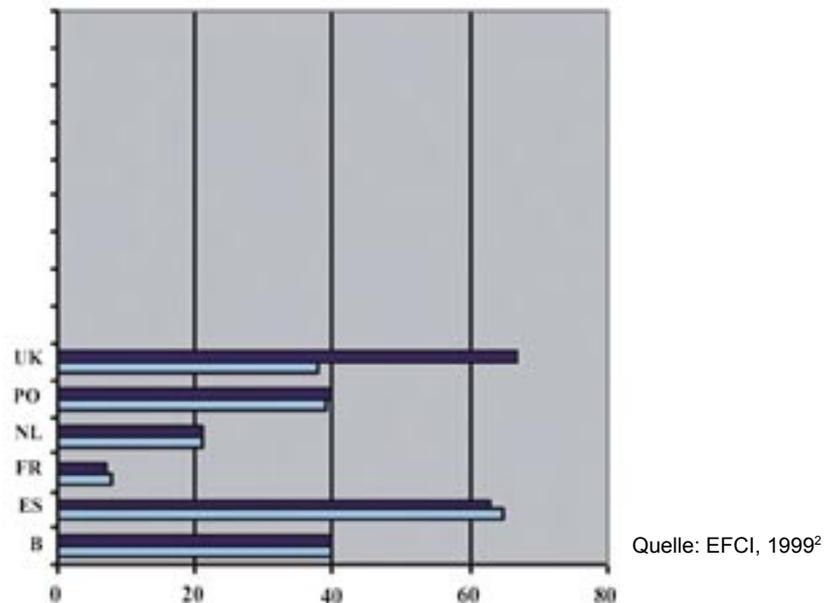
Die Verantwortung für den Inhalt dieses Leitfadens trifft ausschließlich die Sozialpartner.

---

<sup>1</sup> Diese Richtlinie und zwei andere Richtlinien über das Auftragswesen (93/36/EWG und 93/37/EWG) ist derzeit Gegenstand eines Änderungsvorschlags der Kommission {KOM(2000) 275}.

---

**Grafik 1: Marktanteil der öffentlichen Aufträge für industrielle Reinigungsdienstleistungen (EU, 1997 und 1999):**



Trotz der wachsenden Bedeutung öffentlicher Aufträge und dem Gewicht hoher Qualitätsstandards, die an Reinigungsdienstleistungen gestellt werden, gelangte eine 1999 im Auftrag der EFCI und UNI-Europa durchgeführte Studie zu dem Schluss, dass in der überwiegenden Mehrheit der Länder Reinigungsdienstleistungen auf der Grundlage des kostengünstigsten Angebots<sup>3</sup> vergeben werden. Dies lässt sich zum Teil als Folge der sinkenden öffentlichen Haushaltsmittel erklären, ist jedoch auch auf das Fehlen von Leitlinien zurückzuführen, die Auftraggeber bei der Auswahl des Dienstleistungserbringers mit dem „besten Wert“ unterstützen könnten.

*Das Konzept des „besten Wertes“ zielt darauf ab, nicht nur einen günstigen Preis zu berücksichtigen, sondern diesen mit den Qualitätselementen eines Angebots für die Serviceleistung abzuwägen.*

## 1.1 Zielsetzungen des Leitfadens

Dieser Leitfaden richtet sich an Auftraggeber, die bei der Wahl eines Anbieters für Reinigungsdienstleistungen sicherstellen wollen, dass dieser Qualität und einen günstigen Preis kombinieren kann, und nicht nur nach dem preisgünstigsten Angebot Ausschau hält. Es ist das Ziel dieses Leitfadens, Auftraggebern ein benutzerfreundliches Instrument an die Hand zu geben, das sie dabei unterstützt, ihre Bedürfnisse für Reinigungsdienstleistungen je nach Ort oder Reinigungsaufgabe präziser formulieren zu können. Eine klare Spezifizierung ihrer eigenen Anforderungen wird es ihnen daher ermöglichen, einen Dienstleistungserbringer zu wählen, der nicht nur einen wettbewerbsfähigen Preis, sondern qualitativ hohe und zuverlässige Dienste anzubieten hat. Schließlich, und das ist das Wichtigste, enthält der Leitfaden auch ein leicht verständliches Schema für die Angebotsauswertung, das sich auf die Anforderungen jedes beliebigen Auftraggebers und auf jeden Reinigungsdienstleistungsauftrag übertragen lässt.

<sup>2</sup> In der Tabelle für Frankreich wird aller Wahrscheinlichkeit nach die aktuelle Situation unterschätzt, da viele, auf diese Weise vergebene Aufträge in den Statistiken nicht als öffentliche Aufträge aufgeführt werden.

<sup>3</sup> Ein Bericht für EFCI und Euro-FIET über eine Erhebung zur Untersuchung der Schlüsselfragen in der europäischen Reinigungsbranche, Pye Tait, 1999

**Ziel dieses Schemas ist es, einem Auftraggeber größtmögliche Freiheit bei der Festlegung der Qualitätskriterien zu gewähren, die ihm besonders wichtig sind und die von dem Reinigungsunternehmen zu leisten sind.** So lassen sich bei den selbst festgelegten Qualitätskriterien nicht nur eigenständig verschiedene Gewichtungen vornehmen, sondern im Rahmen der Angebotsauswertung kann auch bestimmt werden, wie das Verhältnis zwischen technischer Leistungsfähigkeit und Preiselementen aussehen soll.

Dieser Leitfaden kann darüber hinaus auch Organisationen nützlich sein, die bereits Vergabevorschriften anwenden, da er ihnen eine Vergleichsmöglichkeit mit dem eigenen Verfahren bietet und ihnen so eine Bewertung ihres aktuellen Systems in puncto Qualität und Objektivität ermöglicht. Im Endergebnis führt dies entweder zu einer erhöhten Zufriedenheit mit den bestehenden Mechanismen oder zu Änderungen, die die Vorschläge dieses Verfahrens aufgreifen, das von Vertretern der Industrie und der Gewerkschaften auf europäischer Ebene gemeinsam entwickelt und angenommen worden ist.

## 1.2 Wie dieser Leitfaden zu benutzen ist

Der Hauptteil dieses Leitfadens versteht sich als Vorabinformation oder Übungsmittel für Auftraggeber. In ihm werden der technische Wert und die Qualitätskriterien erläutert, die bei der Suche nach Anbietern mit hohem Dienstleistungsstandard helfen sollen. **Sein Ziel ist es, das Grundprinzip der zu bewertenden Qualitätskriterien verständlich zu machen und gleichwohl als Hilfestellung bei der Anwendung des Bewertungsschemas in Anhang 1 zu fungieren.** Der Leitfaden wird damit zum Referenzmittel.

Das Bewertungsschema und die Tabellen im Anhang können vervielfältigt und immer wieder neu benutzt werden. Zudem lassen sie sich an die genauen Anforderungen des Auftraggebers anpassen.

Der übrige Teil des Leitfadens ist wie folgt strukturiert:

**Abschnitt 2** erläutert, warum sowohl Qualität als auch Preis für die Erbringung von Reinigungsdienstleistungen wichtig sind. Dieser Abschnitt gibt Informationen über die negativen Auswirkungen, die bei einer ausschließlich auf preislichen Erwägungen beruhenden Auftragsvergabe entstehen können und hebt besonders die bestehende gute Praxis in Bezug auf die Wahl aufgrund „des besten Wertes“ hervor.

**Abschnitt 3** umreißt kurz den Rahmen europäischer Rechtsvorschriften in Bezug auf Ausschreibungen für industrielle Reinigungsdienstleistungen.

**Abschnitt 4** liefert Informationen darüber, wie sich der beste Wert in Bezug auf die Erbringung von Reinigungsdienstleistungen definieren lässt und beschreibt Qualitätskriterien in Zusammenhang mit den vier Schlüsselementen, die zu einer erfolgreichen Auftragsleistung führen: fachliche Kompetenz und Fähigkeiten des Reinigungspersonals; Befähigungen und praktische Erfahrung des Managementpersonals; Qualität der Auftragsinfrastruktur sowie Dienstleistungsphilosophie des Reinigungsunternehmens.

**Abschnitt 5** erklärt das Bewertungsschema „bester Wert“ und vermittelt einen ersten Eindruck mit Beispielberechnungen.

## 2. Die Wahl des besten Wertes - warum Sie darauf achten müssen

---

Wie bereits in der Einleitung ausgeführt, müssen Privatunternehmen wie auch öffentliche Behörden in zunehmendem Maße auf Reinigungsdienstleistungen externer Anbieter zurückgreifen. Dies impliziert im Wesentlichen, dass zahlreiche früher betriebsinterne oder öffentliche Dienstleistungsfunktionen privaten Unternehmen übertragen werden. Darunter fallen auch Arbeiten in vielen Bereichen, in denen niedrige Sauberkeits- und Hygieneanforderungen ein schlechtes Licht auf das Unternehmen oder die Behörde werfen oder sogar, wie im Falle von Schulen und Krankenhäusern, eine Gefahr für die öffentliche Gesundheit darstellen können.

Der wachsende Marktanteil wettbewerbsorientierter Ausschreibungen bedeutet, dass die von den Auftraggebern gesetzten Anforderungen in Bezug auf den Preis für Reinigungsdienstleistungen einen bedeutenden Einfluss auf die Beschäftigung, Gehälter und Arbeitsbedingungen in diesem Sektor sowie die Unternehmensstruktur haben und von daher letztlich die Qualität der Leistung bestimmen. Nach einem Bericht des EFCI übt ein Sinken der Preise schnell großen Druck auf die Beschäftigung aus, da die Arbeitskosten in diesem Sektor über 75% des Umsatzes betragen. Niedrigere Preise führen ebenfalls zu einer verminderten Qualität, da Personal und Vertragsinfrastruktur langsam abgebaut werden, um Kosten einzusparen. Der EFCI wies die zunehmende Verbreitung von Scheinunternehmen nach, die ihren Verpflichtungen im Hinblick auf Tarifvereinbarungen und Sozialgesetzgebung nicht nachkommen. Solche Unternehmen bieten oftmals Preise an, die noch nicht einmal die Arbeitskosten decken, verdrängen dadurch aber die Unternehmen vom Markt, die sich an das Gesetz halten. Ein weiterer Preisverfall ist oftmals die Folge und, da Qualitätsstandards sinken, nimmt das Ansehen des gesamten Sektors in der Öffentlichkeit Schaden.

Die zunehmende Verbreitung dieser schlechten Praxis, die ein Ergebnis des Wetteiferns um Dumping-Preise ist, hat in einer Reihe von Ländern und auf europäischer Ebene bereits zu Initiativen geführt, um Auftraggeber auf die Folgen der systematischen Anwendung des Niedrigstpreiskriteriums hinzuweisen.

In Frankreich beispielsweise verfasste der französische Verband der Reinigungsunternehmen (FEP) beispielsweise eine Charta unter dem Motto „Qualität zahlt sich aus“. (Charte du mieux disant: „privilégier la qualité, c'est bien calculé“)

Die Charta stellt fest, dass sich die Wahl des besten Wertes für Behörden, die Ausschreibungen für Reinigungsdienstleistungen veröffentlichen, für Unternehmen der Reinigungsindustrie und Benutzer (d.h. die Öffentlichkeit) bezahlt macht, da damit höhere Qualitätsstandards gewährleistet werden. Sie schlägt ein Verfahren in drei Phasen vor.

In der ersten Phase definieren die Auftraggeber genau ihre eigenen Anforderungen (in Bezug auf die zu reinigende Bodenfläche und -art, die Häufigkeit der Reinigungstätigkeit, die Natur der zu verwendenden Materialien, das angestrebte Qualitätsniveau). Die Charta betont, wie wichtig es ist, genügend Zeit für die Besichtigung vor Ort und die Angebotserstellung aufzuwenden.

In der zweiten Phase wird die Bedeutung verschiedener Kriterien zur Vertragsvergabe gewichtet, um die Prioritäten des Auftraggebers festzulegen. Dabei sollte berücksichtigt werden, dass der Preis nicht immer der ausschlaggebende Faktor zu sein braucht, sondern das Augenmerk vielmehr auf den technischen Wert zu richten ist (einschließlich Humanressourcen, technische Infrastruktur, vorgeschlagener Arbeits- und Organisationsplan, interne Qualitätskontrollmechanismen, Methoden zur Erreichung des gewünschten Qualitätsstandards).

In der dritten Phase erfolgt eine detaillierte Auswertung der eingegangenen Angebote, wobei ungewöhnlich niedrige Angebote herausgestellt werden. Im Falle derart ungewöhnlich niedriger Angebote ist es ratsam, dass die Auftraggeber eine schriftliche Klärung bezüglich der für die Arbeit eingesetzten Mittel und ihrer technischen Leistung einfordern (Anzahl der vor Ort eingesetzten Personen und Anzahl der Arbeitsstunden; Schulungssysteme, technische Spezifikationen der verwendeten Materialien usw.). Sollten sich Anfragen nach weiteren Informationen zur Erfüllung der gewünschten technischen und qualitativen Anforderungen als nicht geeignet erweisen, wird empfohlen, diese Angebote abzulehnen.

Kunden des öffentlichen und privaten Sektors wird dadurch in zunehmendem Maße bewusst, dass im Geschäftsfall die Wahl des „besten Wertes“ und nicht der niedrigste Preis im Vordergrund steht, und sie vergeben Aufträge an den „wirtschaftlich günstigsten Anbieter“ - eine Option gemäß den Gemeinschaftsvorschriften zur Vergabe öffentlicher Aufträge.

### **3. Öffentliche Ausschreibungen für industrielle Reinigungsleistungen und europäische Gesetzgebung**

---

#### **3.1 Einleitung**

Die Europäische Union hat einen umfangreichen Rechtsrahmen für das öffentliche Auftragswesen entwickelt. Die Auftragsvergabe für eine breite Palette von Waren und Dienstleistungen beläuft sich auf 720 Milliarden EUR der öffentlichen Ausgaben und trägt erheblich zur Schaffung von Arbeitsplätzen bei.

Aufträge für industrielle Reinigungsleistungen fallen unter den Anwendungsbereich der Europäischen Richtlinie zur Vergabe von Dienstleistungen (Richtlinie des Rates 92/50/EWG). Derzeit ist diese Richtlinie zusammen mit den beiden anderen Richtlinien zum Auftragswesen Gegenstand eines Änderungsvorschlags der Europäischen Kommission mit Blick auf Artikel 251 des EG-Vertrages. In diesem Vorschlag hat die Kommission diese drei Richtlinien im Jahre 2001 in einem Endvorschlag zusammengefasst und diese dem Europäischen Parlament übermittelt. Im Hinblick auf das Verfahren nach Artikel 251 des EG-Vertrages hat das Parlament am 17. Januar 2002 einen Abschlussbericht mit einer Reihe von Änderungsvorschlägen vorgelegt. Die Zukunft wird den endgültigen Ausgang dieses Projektes zum Vorschein bringen. Zu diesem Zweck wird sich dieser Abschnitt auf die Verfahren der Auftragsvergabe konzentrieren, wie sie derzeit für industrielle Reinigungsdienstleistungsaufträge Anwendung finden.

#### **Die Entscheidung über die Bekanntmachung einer öffentlichen Ausschreibung**

Jede Organisation, die einen Reinigungsdienstleistungsauftrag an externe Anbieter vergeben will, muss zunächst einmal eine Entscheidung darüber treffen, ob die interne Durchführung dieser Dienstleistung für sie nicht günstiger wäre als die Inanspruchnahme dieser Leistung durch ein externes Unternehmen. Fällt die Entscheidung zugunsten der externen Auftragsvergabe aus, kommen drei grundlegende Verfahren zum Tragen:

- das offene Verfahren
- das nicht-offene Verfahren
- das Verhandlungsverfahren (dieses Verfahren ist in der Richtlinie nur in begrenzten Ausnahmefällen vorgesehen)

Welches Verfahren zur Anwendung gelangt, hängt in gewisser Weise vom Vertragswert und den Spezifikationen der zu erbringenden Dienstleistung ab. Generell steht es dem Auftraggeber frei, zwischen offenem und nicht-offenem Verfahren zu wählen. Ungeachtet des gewählten Verfahrens ist es indes von entscheidender Bedeutung, genügend Zeit für eine detaillierte Planung der Auftragspezifikationen und Auswahlmethoden aufzuwenden, da eine umsichtige Vorbereitung in diesem Stadium sich in Bezug auf die Qualität der eingehenden Angebote und das Vergabeverfahren mannigfaltig auszahlt. Insbesondere kann sich die Sammlung von Daten über die gegenwärtig geleistete Arbeit und Qualität als nützlich erweisen, da sie in der Zukunft Vergleiche ermöglicht (wobei allerdings zu berücksichtigen ist, dass dies nur bei unverändert bleibender Spezifikation möglich ist).

#### **3.2 Ausschluss und Auswahl der Bieter**

Jedes Verfahren zur Vergabe eines öffentlichen Auftrags durchläuft im Wesentlichen drei Stufen (siehe auch Tabelle 3):

---

## Ausschlusskriterien

In der ersten Stufe definieren **Ausschlusskriterien** die Kategorie von Unternehmen, die von der Ausschreibung ausgeschlossen werden müssen oder ausgeschlossen werden können. Artikel 29 der Richtlinie legt eine umfangreiche Liste dieser Ausschlusskriterien fest, die nachstehend kurz zusammengefasst werden. Gemäß Artikel 29 können Dienstleistungserbringer vom Verfahren ausgeschlossen werden, wenn:

- sie sich in Konkurs oder Liquidation befinden;
- gegen sie ein Konkursverfahren eingeleitet ist;
- sie wegen Delikten bestraft worden sind, die ihre berufliche Zuverlässigkeit in Frage stellen<sup>4</sup>;
- sie im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit eine schwere Verfehlung begangen haben;
- sie ihrer Verpflichtung zur Zahlung der Sozialbeiträge nicht nachgekommen sind;
- sie ihre Verpflichtung zur Zahlung der Steuern und Abgaben nicht erfüllt haben;
- sie sich bei der Erteilung von Auskünften in Bezug auf die Auswahlkriterien in erheblichem Maße falscher Erklärungen schuldig gemacht haben;
- sie entgegen nationaler Gesetzgebung nicht im Handelsregister eingetragen sind.

## Auswahlkriterien

In der zweiten Stufe definieren **Auswahlkriterien** die Kategorie von Unternehmen, die zur Einreichung eines Angebots aufgefordert werden. In diesem Stadium kann eine Reihe von Unternehmen ausgeschlossen werden, etwa aufgrund der finanziellen, wirtschaftlichen oder technischen Leistungsfähigkeit. Unternehmen, die ein umfassendes Angebot abgeben möchten, müssen Einblicke in ihr Unternehmen gestatten, etwa in folgenden Bereichen: betriebliche Struktur und Leistung; Know-how und Eignung des an Reinigungsdiensten beteiligten Personals; Verzeichnis der erbrachten Unternehmensdienstleistungen; Vorhandensein der erforderlichen Infrastruktur, um den Kundenanforderungen zu entsprechen; durchschnittlicher Unternehmensumsatz während der letzten drei Jahre; Verfügbarkeit von Qualitätssystemen, sofern diese zur Auftragserfüllung notwendig sind.

Die Richtlinie liefert eine umfassende Liste der Dokumente, die für den Nachweis der *finanziellen und wirtschaftlichen* Leistungsfähigkeit verlangt werden können. Artikel 32 legt die unterschiedlichen Kriterien fest, die der Auftraggeber zum Nachweis der *technischen Leistungsfähigkeit* fordern kann. Dazu zählen:

- Ausbildungsnachweise und berufliche Qualifikationen des Dienstleistungserbringers und/oder seiner Manager oder Mitarbeiter;
- eine Liste der in den letzten drei Jahre erbrachten Dienstleistungen;
- eine Erklärung über die durchschnittliche Beschäftigungszahl über die letzten drei Jahre;
- Angaben über die zur Auftragserfüllung verfügbaren Geräte oder die technische Ausrüstung;
- eine Beschreibung der Qualitätskontrollsysteme;
- eine Angabe über die Anzahl von Sub-Aufträgen, die der Dienstleistungserbringer zu vergeben beabsichtigt.

---

<sup>4</sup> Darunter können anerkannte Gerichtsverfahren in Bezug auf die Nichteinhaltung von Gesetzen über Kollektivvereinbarungen, Mindestlöhne oder Arbeitsschutz fallen.

Nationale Vorschriften für öffentliche Aufträge, nach deren Maßgabe interessierte Parteien in der Auswahlphase Informationen erteilen müssen, können sogenannte Unternehmenserklärungen umfassen. Dies bedeutet, dass, sofern es um die Auswahl-/Eignungs- bzw. Ausschlusskriterien und die finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit geht, Nachweise erst in einer späteren Phase des Vergabeverfahrens (aber vor der endgültigen Zuschlagserteilung) erbracht werden müssen. Durch die Unternehmenserklärung macht das Unternehmen deutlich, dass es im Bedarfsfall in der Lage ist, diese Nachweise zu erbringen. Ein solches System kann für beide Parteien von Vorteil sein und den Papieraufwand in der Auswahlphase reduzieren. Es muss allerdings durch entsprechende Sanktionen abgedeckt werden, für den Fall, dass ein Unternehmen im Nachhinein nicht in der Lage sein sollte, die erforderlichen Nachweise zu erbringen.

Bereits in dieser Phase stellt der Leitfaden ein Bewertungsschema zur Verfügung, das den öffentlichen Auftraggeber in die Lage versetzt, diejenigen Bewerber auszuwählen, die den grundsätzlichen Anforderungen der Ausschreibung genügen (vor allem im Hinblick auf die Erbringung einer Qualitätsleistung).

### **3.3 Zuschlagskriterien**

An die Wahl der Unternehmen, die in die Angebotsphase kommen, schließt sich die dritte und letzte Stufe an, in der anhand von **Zuschlagskriterien** die Leistungen der einzelnen Bieter danach beurteilt werden, in welchem Maße sie den Spezifikationen der Ausschreibung entsprechen<sup>5</sup>.

#### **3.3.1 Beschreibung und Bewertung der Tätigkeit: Tätigkeits-oder qualitätsbezogene Reinigungssysteme**

In dieser Phase ist es wichtig herauszufinden, ob der Kunde eher zu tätigkeits- oder qualitätsbezogenen Reinigungsverfahren tendiert, da dies Einfluss auf die Informationen über Arbeitsplanung und Qualitätsbewertung seitens potenzieller Vertragsnehmer hat.

##### **Tätigkeitsbezogene Reinigungssysteme**

Ein tätigkeitsbezogenes Reinigungssystem zeichnet sich in erster Linie oder ausschließlich durch Angaben über die auszuführenden Reinigungsarbeiten, über die zu bearbeitenden Flächen und die Häufigkeit aus. Solche Systeme bieten nicht die Möglichkeit, aktuelle Ergebnisbeschreibungen/Qualitätsziele im Hinblick auf die jeweils zu reinigenden Flächen oder Räume festzuhalten, sondern sind eher darauf ausgelegt, dass jeder Reinigungsvorgang mit einem höchsten Maß an Professionalität und Kompetenz ausgeführt wird. Ein Beispiel für ein tätigkeitsbezogenes Reinigungssystem ist die „Programmierte Reinigung“. Bei einem solchen System wird der einzelne Raum einem Reinigungsprogramm zugeordnet, das gewöhnlich eine dreistellige Code-Nummer trägt. Dieser Code gibt Aufschluss darüber, wie häufig ein Raum in der Woche zu reinigen ist, wie oft Boden und Mobiliar gründlich und wie oft sie oberflächlich zu reinigen sind. In einer Liste werden die Begriffe „gründliche Reinigung“ und „oberflächliche Reinigung“ definiert. Ein vergleichbares Verfahren ist bei Reinigungssystemen anzutreffen, die nach dem Häufigkeitskriterium arbeiten, bei denen sich die Häufigkeit indes nicht nach den Aktivitäten in einem Raum richtet, sondern sich vielmehr nach bestimmten Arbeitsabläufen und Objekten sowie Oberflächen in einem einzelnen Raum oder einer Gruppe von Räumen.

---

<sup>5</sup> Auch wenn es tatsächlich nur eine Bewertungsphase gibt (wie in einem offenen Verfahren), ist eine inhaltliche Unterscheidung zwischen den drei verschiedenen Typen von Kriterien vorzunehmen.

## Qualitätsbezogene Reinigungssysteme

Qualitätsbasierte Systeme zeichnen sich in erster Linie oder ausschließlich dadurch aus, dass sie Angaben über das zu leistende Qualitätsniveau machen. Für die Erreichung dieser Qualität ist daher nicht der Auftraggeber, sondern der Dienstleister verantwortlich. Diese Systeme lassen keine Aussagen über Techniken oder Häufigkeit zu, nur das Ergebnis zählt.

Im Rahmen eines qualitätsbezogenen Reinigungssystems wird daher akzeptiert, dass eine bereits saubere Fläche nicht gereinigt wird, sofern dies nicht zu Lasten der gewünschten Qualität in einem regelmäßig genutzten Raum geht. In der Vergangenheit hat die Industrie zunehmend auf die Beschreibung von Anforderungen in puncto Qualität und Ergebnis hingearbeitet. Solche Standards umfassen visuelle Qualitätsziele und -evaluierungen wie auch Messungen (mit Hilfe spezieller Instrumente) von Staubdicke, Hygiene, Reibung, Glanz, statische Elektrizität und Leitfähigkeit.

Aufgrund der zu leistenden Reinigungsspezifikation könnte die Kombination eines auf Häufigkeit beruhenden Systems (z.B. für Arbeitsvorgänge auf „sensiblen Oberflächen“) mit einem auf Qualität ausgerichteten System ratsam sein.

Es wird dem öffentlichen Auftraggeber energisch empfohlen, dem wirtschaftlich günstigsten Angebot den Zuschlag zu erteilen. Um also den besten Wert zu erlangen, sollen die folgenden Angebotspezifikationen in den Verdingungsunterlagen oder in der Bekanntmachung der Ausschreibung angegeben werden:

- Auftragsbedingungen in Bezug auf die Angabe der Kündigungsfrist, Zahlungsmodalitäten und jährliche Prüfung sowie ein Verhaltenskodex für die durch Dritte ausgeführte Arbeit;
- Das Reinigungsprogramm mit den Tätigkeiten und der Häufigkeit der Reinigungsarbeit pro Raumkategorie;
- Etagenpläne des zu reinigenden Objekts;
- Raumaufstellung mit dem Vermerk, wo und welches Reinigungsprogramm durchzuführen ist;
- Uhrzeit des Tages, an dem die Arbeit ausgeführt werden kann;
- Uhrzeiten des Tages, an dem die Arbeit nicht ausgeführt werden kann; oder Zahl der Tage, an denen die Arbeit ausgeführt werden kann;
- Das Qualitätsbewertungssystem für die Reinigungsleistung oder die Art und Weise, wie die Qualität definiert und garantiert wird, sowie die Folgen bei unangemessener Reinigungsqualität;
- Auf Wunsch Spezifikationen über sanitäre Techniken und andere eingesetzte Produkte, Dienstleistungen oder Alternativpreise;
- Datum des Zuschlags und Zeitpunkt des Arbeitsbeginns.

Bewerber werden ebenfalls zu einer Besichtigung des Ortes aufgefordert, wo sie Gelegenheit haben, ausführliche Informationen oder Reinigungsspezifikationen mitzuteilen und diese allen potenziellen Unternehmen zugänglich zu machen.

In dieser Phase ist es von entscheidender Bedeutung, dass die zu erbringenden Dienstleistung so präzise wie möglich beschrieben wird. Mit einer solchen Vorgehensweise dürften sich bestimmte Arbeiten als im voraus schwer definier- oder einschätzbar erweisen. In diesem Fall ist es möglich, diese Dienstleistungen unter einer Rubrik „Extra-Reinigung“ aufzuführen und sie (zu einem vorab festgesetzten Preis) von Zeit zu Zeit auszuführen.

Sobald die Beschreibung der Dienstleistungen festgelegt worden ist, können prinzipiell keine Änderungen mehr vorgenommen werden. Sollte dies ausnahmsweise dennoch der Fall sein, ist es für die Anbieter wichtig zu wissen, ob Änderungen im Vergleich zu der in der Vergangenheit ausgeführten Arbeit vorgenommen werden. Ist dies der Fall, sollte den Parteien klar sein, dass Änderungen in Standards aufgrund geänderter Spezifikationen nicht dem privaten Unternehmen anzulasten sind.

### 3.3.2 Endgültige Auswahl des Unternehmens

Nach Erhalt aller Angebote, die auf dieser Reinigungsspezifikation beruhen, werden die einzelnen Angebote verglichen. Die Wahl des Unternehmens, das den Zuschlag bekommt, erfolgt auf der Grundlage der Zuschlagskriterien, die in der Ausschreibung für die Spezifikation festgelegt worden sind.

Gemäß der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie können folgende Kriterien für die Auftragsvergabe ausschlaggebend sein:

**Tabelle 2: Die europäische Dienstleistungsrichtlinie**

*„Der Auftraggeber wendet unbeschadet der für die Vergütung von bestimmten Dienstleistungen geltenden einzelstaatlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften bei der Erteilung des Zuschlags folgende Kriterien an:*

*(a) entweder - wenn der Zuschlag auf das wirtschaftlich günstige Angebot erfolgt - verschiedene auf den jeweiligen Vertrag bezogene Kriterien wie beispielsweise **Qualität, technischer Wert, ästhetische und funktionale Charakteristika, technische Hilfe und Kundendienst, Lieferzeitpunkt, Ausführungszeitraum oder –frist, Preis** oder*

*(b) ausschließlich das Kriterium des niedrigsten Preises.*

*Bei Aufträgen, die auf das wirtschaftlich günstigste Angebot vergeben werden sollen, geben die Auftraggeber in den Verdingungsunterlagen oder in der Bekanntmachung der Ausschreibung alle Zuschlagskriterien an, deren Anwendung sie vorsehen, möglichst in der Reihenfolge der ihnen zuerkannten Bedeutung.“*

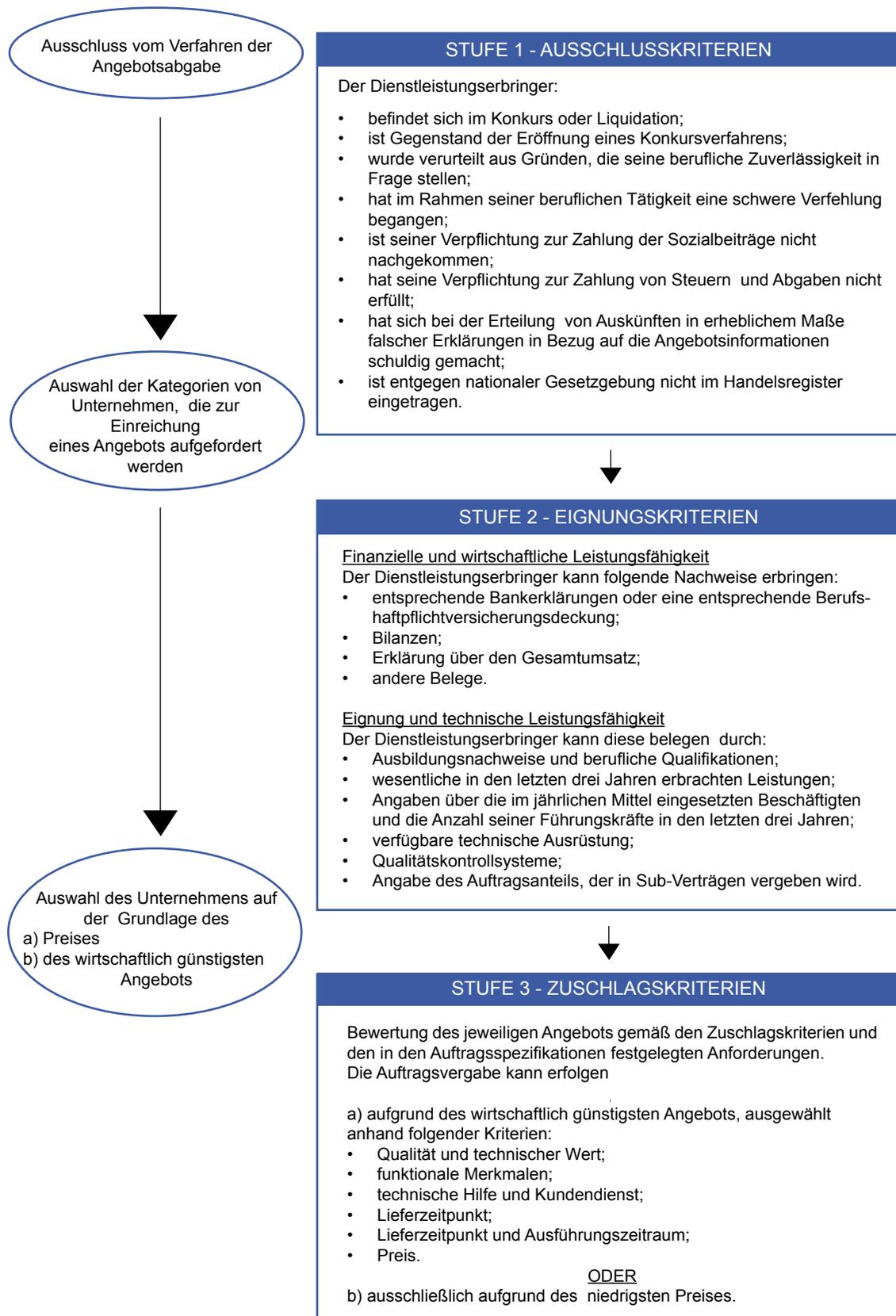
Die Bestimmungen der Dienstleistungsrichtlinie lassen dem Auftraggeber die Entscheidungsfreiheit, ob sie dem Niedrigstpreisanbieter oder dem wirtschaftlich günstigsten Anbieter den Zuschlag erteilen.

Wie in Abschnitt 2 dieses Leitfadens bereits hervorgehoben, ist die Auftragsvergabe nach dem wirtschaftlich günstigsten Angebot vorzuziehen, um die Nachteile des nur durch das Kriterium des Niedrigstpreises geleiteten Wettbewerbs zu vermeiden. Um im Rahmen des Vergabeverfahrens die Einreichung hoch qualitativer Angebote, die den Anforderungen des Auftraggebers sehr nahe kommen, zu fördern und die Beeinträchtigung durch erfolglose Bewerber zu vermeiden, ist es von großer Bedeutung, klare Auswahl- und Zuschlagskriterien in den Ausschreibungsspezifikationen festzulegen.

In Abschnitt 4 dieses Leitfadens wird das Auswahl- und Zuschlagskriterium „Qualität“ beschrieben, das bei der Wahl des wirtschaftlich günstigsten Dienstleistungserbringers – d.h. derjenige, der den besten Wert erzielt – von herausragender Bedeutung ist.

Des Weiteren wird in Abschnitt 5 ein Bewertungsschema herausgearbeitet, das Auftraggebern eine objektive Auswertung von Angeboten erlaubt, die auf dem Vergabeverfahren des besten Wertes beruhen; daneben stellt es zusätzliche Informationen über die Durchführbarkeit von Angebots- und Vergabeverfahren im Rahmen eines solchen Systems zur Verfügung.

**Tabelle 3 : Drei-stufen-modell des auftragsvergabeverfahrens**



## 4. Definition des besten Wertes bei industriellen Reinigungsdienstleistungen

---

### 4.1 Einleitung

Bei vielen Organisationen, die Dienstleistungen anbieten wollen, hängt die Qualität der erbrachten Dienstleistung von verschiedenen Schlüsselfaktoren ab. Zu den wichtigsten dieser Faktoren gehören die Befähigung, die fachliche Kompetenz und die Motivation des ausführenden Personals, da die Verantwortung für die tägliche Arbeitsleistung in seinen Händen liegt. Darüber hinaus sind praktische Planung, Personalführung und Ausführung der Dienstleistungen dafür verantwortlich, den höchstmöglichen Standard der zu erbringenden Dienstleistung sicherzustellen. Genauso wichtig sind die technische Produkt- und operationelle Infrastruktur sowie die Humanressourcen, die dem ausführenden Personal und dem für die Auftragsverwaltung zuständigen Team zur Verfügung stehen. Schließlich ist es auch von entscheidender Bedeutung, dass alle Vorgänge von einer Unternehmensstruktur gestützt werden, die nicht nur auf einer auf Qualität basierenden Leistung beruht, sondern auch über eine Philosophie in puncto Leistungsqualität verfügt, die den Anforderungen des Kunden gerecht wird.

Die drei Schlüsselbereiche, in denen die Qualität und der technische Wert eines Angebots zur Erbringung von Reinigungsdienstleistungen beurteilt werden sollte, sind:

- Reinigungspersonal;
- Auftragsmanagement/Ausführungen;
- Auftragsinfrastruktur.

Es ist nachdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Auftraggeber, die manche (oder alle) der oben genannten Qualitätskriterien anwenden wollen, diese allgemeinen Auswahl- und Zuschlagskriterien in ihren Vertragsunterlagen oder der Ausschreibungsbekanntmachung hervorheben müssen. Ein Beispiel für die Bekanntmachung eines offenen Verfahrens findet sich in Abschnitt 5 des Leitfadens.

### 4.2 Reinigungspersonal

#### Erfahrung

Der wichtigste Faktor eines Reinigungsunternehmens ist sein Reinigungspersonal. Mit seiner Sorgfalt, Motivation, fachlichen Kompetenz und Erfahrung steht und fällt die tägliche Leistung der zu erbringenden Dienstleistung. Aufgrund der Natur der Arbeit und des Leistungsortes ist es daher ganz besonders wichtig, dass der Bieter zur Gewährung eines hohen Standards der Dienstleistung sicherstellen kann, dass das von ihm für die Arbeit ausgewählte Personal über die erforderlichen Erfahrungen und Fähigkeiten verfügt. Im Falle von hochspezialisierten Leistungsorten (etwa Krankenhäusern) ist es möglich, dass der Auftraggeber Nachweise über einschlägige Berufserfahrungen des zugewiesenen Personals und die Teilnahme an gezielten (und wenn möglich anerkannten) Schulungsmaßnahmen für diese oder ähnliche Bereiche verlangt. In anderen Fällen mögen Angaben über die Beschäftigungszeiten des eingesetzten Personals in der Industrie genügen. Diese Informationen lassen sich durch Lebensläufe der Mitarbeiter oder durch Ausbildungsbescheinigungen belegen.

Es liegt auf der Hand, dass in vielen Standorten das Reinigungspersonal aus den bereits vor Ort Beschäftigten rekrutiert wird. Trotzdem ist es äußerst wichtig, dass ein Bieter nachweisen kann, dass er in der Lage ist, Fachpersonal einzustellen, grundlegende und weiterführende Ausbildungen bei auftretender Personalfluktuatation zu leisten oder den Anforderungen für Personalaufstockung zu entsprechen, die aufgrund von Veränderungen der operationellen Parameter erforderlich werden können. Informationen über die Personalfluktuatation (hinausgehend über solche, die normalerweise infolge von Veränderungen des Geschäftsumfeldes auftreten) und Krankmeldungen können ein Zeichen für die Stabilität des Unternehmens und die Qualität des Arbeitsklimas sein.

### **Befähigung und fachliche Eignung des Reinigungspersonals**

Nachweise über jede Grund- oder Zusatzausbildung des Personals sind eine Gewähr dafür, dass die zur Auftragsausführung zugeteilten Personen als Reinigungsfachkräfte anzusehen sind, d.h. über die grundlegende Befähigung und fachliche Eignung verfügen. Auftraggeber sollten in ihren Vergabebekanntmachungen auf jede zusätzliche technische oder arbeitsbezogene Ausbildung hinweisen, die sie von dem für spezielle Umgebungen zugewiesenen Personal verlangen. Bieter können um Nachweise über Zeitpunkt und Ort einer solchen Ausbildung gebeten oder zu deren Durchführung vor Vertragsbeginn aufgefordert werden. Informationen seitens des Bieters über die Existenz und Qualität von Schulungsmaßnahmen geben die Sicherheit, dass Fähigkeiten und Qualifikationen regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht werden. Es ist bekannt, dass Mitarbeiter, die an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen, eine höhere Motivation und ein größeres Engagement zeigen. Das Ausbildungsangebot durch den Arbeitgeber sollte in eine transparente Karrierestruktur eingebunden sein, die vertikale und horizontale Beförderungen ermöglicht. Damit lassen sich gleichermaßen eine größere Motivation und schließlich eine höhere Qualität der Dienstleistung erzielen. Wo es eine national anerkannte Ausbildung für Reinigungsfachkräfte gibt, kommt einer entsprechenden Zertifizierung der jeweiligen Ausbildung entscheidende Bedeutung zu.

### **Karrieremöglichkeiten**

Es ist allgemein anerkannt, dass die Möglichkeit von Aufstiegschancen zu einer höheren Beibehaltung von ausgebildetem Personal beiträgt.

### **Auswahl, Einstellung und Eignungsprüfung**

Auch wenn der Vertrag die Übernahme von Personal vor Ort vorsieht, ist es wichtig, dass das Unternehmen präzise Angaben über eine strukturierte Personalauswahl und über das Einstellungsverfahren macht. Im Idealfall sollten die Verfahren von einem engagierten und entsprechend ausgebildetem Team auf der Grundlage einer Personalpolitik durchgeführt werden, die den Grundsätzen der Chancengleichheit Rechnung trägt und sich für ein effizientes Management der Humanressourcen einsetzt. Dies kann die Annahme verstärken, dass alle vom Unternehmen eingesetzten Mitarbeiter den Anforderungen entsprechen, die der Auftraggeber erfüllt sehen möchte. Geeignete Überprüfungen über den beruflichen Werdegang geben Sicherheit in puncto Zuverlässigkeit, Effizienz und Arbeitsleistung potenzieller Mitarbeiter. Für besonders sensible Leistungsorte könnten systematische Eignungsprüfungen angezeigt sein.

Auftraggeber können ggf. den Nachweis wünschen, dass die Einstellungspolitik eines potenziellen Vertragspartners dem Grundsatz der Chancengleichheit folgt und Diskriminierungen aufgrund der Rasse verbietet, was in Einklang mit der eigenen Chancengleichheitspolitik steht. Die hartnäckige Einhaltung solcher Prinzipien durch öffentliche Auftraggeber kann ein unmissverständliches Signal an potenzielle Vertragspartner sein und dazu beitragen, das Profil und das Potenzial für den Erfolg der Chancengleichheitspolitiken zu verbessern. In einer Reihe von Ländern gelten Richtlinien oder Verhaltenskodices für ethisch korrekte Einstellungen. Wo sie vorhanden sind, sollten sie Anwendung finden.

### **Beschäftigungsbedingungen, Gesundheit und Schutz am Arbeitsplatz**

Es herrscht weitgehend Einigung darüber, dass ein gerechtes und transparentes Entlohnungssystem positiven Einfluss auf den Erhalt von erfahrenen Mitarbeitern, ihre Motivation, Zufriedenheit und Erfüllung im Beruf, und damit auch auf die Qualität ihrer Leistung hat. Nachweise für das Vorhandensein solcher Systeme sind die Einhaltung aller gültiger Tarifvereinbarungen, eine Gewerkschaftspolitik im Unternehmen, die Existenz von Zusatzleistungen in Zusammenhang mit Entlohnungsstrukturen, Personalhierarchie und Bewertungssystemen. Es sollte ein geeignetes Regelwerk zur regelmäßigen Prüfung von Gehalts- und Ausbildungsanforderungen geben. Der Nachweis über die Existenz wirksamer Kommunikationskanäle zwischen Arbeitnehmern und Arbeitgeber, etwa ein Betriebsrat - wo die Einrichtung eines solchen Gremiums per Gesetz gefordert ist – oder eine andere Dialogstruktur, können zu einer höheren Qualität des Arbeitsumfelds zusätzlich beitragen.

Um eine Auftragsvergabe an Unternehmen mit schlechtem Ruf zu vermeiden, sollten die Auftraggeber den Nachweis verlangen, dass die für die Reinigungskräfte geltenden Arbeitsbedingungen des Unternehmens der nationalen Gesetzgebung und/oder den Tarifvereinbarungen entsprechen. Wo es keine Tarifvereinbarungen gibt, sollten Arbeitszeitpläne Aufschluss über Arbeitszeiten und Schichtlängen geben. Dies ist insofern wichtig, da extrem lange Arbeitszeiten zu Unfällen führen und die Leistung beeinträchtigen können.

Ferner sollten Bieter mit guter Leistungsqualität auch zu Angaben über Maßnahmen zu Gesundheit und Schutz am Arbeitsplatz in der Lage sein, die europäischen Rahmenvorschriften und nationaler Gesetzgebung entsprechen. Ein Nachweis über gute Bedingungen in Bezug auf Schutz und Gesundheit am Arbeitsplatz ist ein Zeichen dafür, dass das Unternehmen seine Mitarbeiter als das höchste Gut ansieht. Solche Unternehmen bieten voraussichtlich eine bessere Qualität des Arbeitsumfelds und haben daher einen geringeren Krankenstand und höher motiviertes Personal.

Geregelte Arbeitsbedingungen, Arbeitnehmerinformationen und Beratungssysteme verringern das Konfliktpotenzial und die Risiken in Bezug auf Gesundheit und Schutz der Mitarbeiter, der Kunden und ihres Eigentums sowie der allgemeinen Öffentlichkeit.

**Tabelle 4 : Qualitätskriterien in Bezug auf das Reinigungspersonal**

REINIGUNGSPERSONAL	
Erfahrung	<input type="checkbox"/> Industrieerfahrung <input type="checkbox"/> Tätigkeitsspezifische Erfahrung <input type="checkbox"/> Personalfuktuation und Krankenstand
Befähigung und fachliche Eignung	<input type="checkbox"/> Grundausbildung <input type="checkbox"/> Zusatzausbildung und Qualifikationen <input type="checkbox"/> Tätigkeitsspezifische Ausbildung <input type="checkbox"/> Weiterbildung <input type="checkbox"/> Andere Fähigkeiten <input type="checkbox"/> Karrierechancen
Auswahl und Einstellung	<input type="checkbox"/> Einstellung und Auswahlverfahren
Beschäftigungsbedingungen und Gesundheit und Schutz am Arbeitsplatz	<input type="checkbox"/> Gehalts- und Leistungsstufen <input type="checkbox"/> Arbeitnehmer - Arbeitgeber-Verhältnis <input type="checkbox"/> Arbeitsbedingungen <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gesundheits- und Schutzbestimmungen gemäß EU- und nationaler Gesetzgebung</li> </ul>
Andere vom Kunden festgelegte Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>● diese Kriterien müssen gerechtfertigt sein und sie müssen Teil der europäischen und nationalen Gesetzgebung sein</li> </ul>

## **4.3 Auftragsmanagement / Arbeitsabläufe**

### **Das Managementteam / der Auftragsmanager**

Bei der Vergabe von Reinigungsfunktionen wollen Auftraggeber in der Regel selbst ein Minimum an Überwachung übernehmen, um die Auftragsleistung der Arbeit sicherzustellen. Kompetenz und Organisation des externen Auftragsmanagement-Teams sind daher besonders wichtig. Der Kunde muss das Gefühl haben, dass alle Mitglieder des externen Management-Teams über die erforderlichen Fähigkeiten verfügen, um die vom Kunden verlangten Anforderungen zu erfüllen. Verantwortungsbereiche müssen klar abgesteckt, schnelle Reaktionszeiten und adäquate Unterstützungsmöglichkeiten sichergestellt sein. Aufgabe des Bieters ist es daher, Informationen über die Fähigkeiten und Erfahrungen jedes einzelnen Mitglieds des Management-Teams und hinsichtlich seiner Verantwortung im Rahmen des Auftrags zu erteilen. Standards sollten sich danach richten, wie schnell die Fragen des Kunden beantwortet werden und bei wem letztendlich die Verantwortung liegt. In Bezug auf Standorte, die eher spezielle Reinigungsanforderungen stellen, oder bei denen eine Prämie für das unmittelbare, reibungslose Funktionieren der Dienstleistung sorgt, dürften Nachweise über auftragspezifische Erfahrungen erforderlich sein.

Vom Standpunkt des Kunden ist der Auftragsmanager die wichtigste Anlaufstelle für alle Angelegenheiten in Zusammenhang mit der Auftragsleistung. Daher ist es entscheidend, dass er mit den Fähigkeiten und Eignungen dieser Person zufrieden ist. Demnach müssen Bieter detaillierte Angaben zur Identität, Eignung und Erfahrung des Auftragsmanagers machen. In bestimmten Fällen kann gründliches auftragspezifisches Fachwissen erforderlich sein, um eine lange Anlaufphase sowie die Entstehung potenzieller Beschwerden oder Gesundheits- oder Hygienrisiken zu vermeiden. In diesen Fällen sollte der Auftragsmanager in der Lage sein, die Kundenanforderungen bis ins Detail zu verstehen.

### **Verfügbarkeit und Reaktionszeit**

Im Bereich der Ablaufplanung ist eine rasche Kontaktaufnahme mit dem Auftragsmanager vorzusehen. Dieser sollte in der Lage sein, im Rahmen einer klaren Kompetenzverteilung und einer festgelegten Reaktionszeit wirksame Entscheidungen zu treffen.

### **Ablaufplanung**

Die im Angebot dargelegte Ablaufplanung muss dem Kunden Gewissheit darüber verschaffen, dass der Vertragspartner über die erforderlichen Kenntnisse in Bezug auf die Anforderungen eines bestimmten Standorts verfügt. Er sollte in der Lage sein, Arbeitszeitpläne aufzustellen, die den Wünschen des Kunden in Bezug auf die erwarteten Standards der zu erbringenden Dienstleistung entsprechen, und die die Grundlage für im Auftrag vereinbarte Leistungsniveaus bilden könnten.

Die Ablaufplanung muss ferner darüber Aufschluss geben, dass der Vertragspartner über ausreichende Kapazitäten verfügt, sowohl in Bezug auf die Organisation als auch den Einsatz von qualifizierten und erfahrenen Arbeitskräften, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter des Personalstamms kurzfristig ersetzt oder unterstützt werden können.

Der Bieter sollte nachweisen können, dass Verfahren, die einen schnellen und reibungslosen Beginn und eine problemlose Ausführung des Auftrags garantieren, durchgeführt werden oder durchgeführt werden können. Es müssen klare Zusagen darüber vorliegen, dass speziellen mit dem Kunden vereinbarten Verfahren immer entsprochen und der Kunde stets im voraus zu jeder notwendigen Änderung befragt und informiert wird.

Die im Rahmen der Ablaufplanung erteilten Auskünfte müssen den Kunden die Gewissheit geben, dass der Auftragsmanager regelmäßig und zu bestimmten Uhrzeiten/Zeitpunkten zur Überwachung der Auftragsleistung in der Lage ist. Das vom Bieter vorgelegte Angebot sollte daher eine umfassende Reporting-Struktur umfassen, die sicherstellt, dass:

- die Berichterstattung immer und innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens erfolgt;
- die Berichterstattung Antworten auf wichtige Fragen liefert;
- die Berichterstattung objektiv ist;
- die Berichterstattung mehr als nur eine administrative Tätigkeit ist;
- die Berichterstattung kundenspezifisch ist;
- die Berichte angeglichen und analysiert werden;
- die Berichterstattung auf die Sicherheitsvorschriften Bezug nimmt.

Um sicherzustellen, dass ein Minimum an Zeitaufwand vom Kunden gewünscht wird, sollte der Ablaufplan spezifizieren, wie die Kommunikation hinsichtlich des Auftrages, des Leistungsortes und des Kunden ausgeführt wird und auch die Häufigkeit und Organisation von Treffen festlegen.

### **Unterstützungsdienste**

Wirksame, von den wichtigen Abteilungen des Unternehmens geleistete Auftragsunterstützung tragen zur Gewährleistung einer reibungslosen Auftragsausführung bei. Der Vorschlag über die Ablaufplanung sollte Informationen über Unterstützungsdienste bieten, die von den Hauptabteilungen des Unternehmens (wie Verwaltung, Rechnungsstelle, Personalabteilung) bereitgestellt werden.

### **Qualitätssicherung**

Im Hinblick auf die Gewährleistung eines beständigen und eines zufriedenstellenden Auftragsverlaufs ist es entscheidend, dass Auftraggeber und Auftragnehmer Einigung über die zu erreichenden Qualitätsstandards erzielen und darüber, wie diese sicherzustellen ist. Informationen über die Qualitätsphilosophie des Auftraggebers sollten sofort verfügbar sein und den Ansprüchen entsprechen, die der Auftraggeber selbst verwirklicht sehen möchte. Die Einigung über die Qualitätssicherung sollte daher ein wichtiger Teil der Auftragsverhandlungen sein und die Ausarbeitung genau definierter Systeme zur Qualitätssicherung und -prüfung umfassen. Es sollte klare Bestimmungen darüber geben, von wem, wie oft und wie viele verschiedene Elemente der Qualitätskontrolle anzuwenden sind, und es sollte ein Nachweis über einschlägige Qualitätssertifizierung erbracht werden<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Eine europäische Norm über Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmessverfahren für Reinigungsleistungen (EN 13549) wurde vom Europäischen Normungsausschuss angenommen.

Qualität lässt sich durch die Bewertung objektiver und subjektiver Qualität (oder möglichst durch eine Mischung beider Methoden) sicherstellen. Die objektive Qualität der Bereitstellung von Dienstleistungen wird grundsätzlich in Bezug auf etablierte Tätigkeiten und/oder Merkmale gemessen. Dies erlaubt Verfahren der Qualitätssicherung- und -überwachung, die mit dem Auftrag verglichen, dokumentiert und reproduziert werden können. Die objektive Qualität von Reinigungsdienstleistungen beruht häufig auf einer Reihe von Bewertungen, die entsprechend präziser und eingeschränkter Definitionen ein repräsentatives Bild von Sauberkeitsbedingungen ergeben. Wenn man sich beispielsweise auf Qualitätsziele in Form von Höchstmengen an Staub, Hygienenormen oder Anti-Rutsch-Koeffizienten usw. einigt, lassen sich diese objektiv mit Hilfe von einschlägigen Messinstrumenten bewerten.

Die subjektive Qualität der Dienstleistungserbringung ist Ausdruck eines Gesamteindrucks, der zum Beispiel anhand von Benutzerumfragen gemessen wird, die mit einem zuvor festgelegten Grad an Benutzerzufriedenheit zu vergleichen sind.

Wenn eine vertragliche Vereinbarung über die Erbringung einer Dienstleistung gemäß eines tätigkeitsbezogenen Reinigungssystems erzielt wurde, muss eine Schätzung erfolgen, um den gewünschten Sauberkeitsstandard auf Grundlage des Wissens über die Natur und Häufigkeit der verlangten Tätigkeiten zu erzielen. Die Qualitätssicherung prüft dann, ob eine Übereinstimmung mit der vereinbarten Häufigkeit der bestimmten auszuführenden Tätigkeiten vorliegt.

Bei auf Qualität beruhenden Reinigungssystemen basiert die Qualitätssicherung, wie oben ausgeführt, sowohl auf der visuellen Qualitätsbeurteilung als auch auf objektiven Messungen.

Alle beteiligten Mitarbeiter müssen ausreichend geschult sein, damit die im Auftrag festgelegten Qualitätsanforderungen verständlich und erreichbar sind. Die für die Qualitätssicherung verantwortlichen Mitarbeiter müssen präzise und auftragspezifische Anweisungen erhalten haben.

## **Kontrollen**

Die Häufigkeit interner und externer Kontrollen sollte in den im Auftrag beschriebenen Arbeitspezifikationen festgelegt sein. Interne Kontrollen werden in der Regel mit Hilfe speziell zu diesem Zweck erstellter Tabellen durchgeführt, die zu den im Auftrag definierten Anforderungen gehören sollten. Es müssen Systeme vorhanden sein, die ein Sinken des Qualitätsstandard schnellstmöglich feststellen. Zusätzlich bedarf es einer laufenden Auswertung, um zu beurteilen, ob sich mit Hilfe von Anschaffungen oder Investitionen optimalere Instrumente, Maschinen, Reinigungsprodukte usw. einsetzen und so die verlangten Qualitätsstandards erzielen lassen.

**Tabelle 5: Qualitätskriterien in Bezug auf Auftragsmanagement und Arbeitsabläufe**

AUFTRAGSMANAGEMENT / ARBEITSABLÄUFE	
Das Management-Team / der Auftragsmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Struktur, Organisation und Fähigkeiten des Auftragsmanagers und des Management-Teams</li> <li><input type="checkbox"/> Auftragspezifisches Wissen des Auftragsmanagers und des Management-Teams</li> <li><input type="checkbox"/> Verfügbarkeit</li> <li><input type="checkbox"/> Reaktionszeit</li> <li>● Interventionsfrist</li> </ul>
Ablaufplanung	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Systeme der Ablaufplanung</li> <li><input type="checkbox"/> Beginn des Reinigungsprozesses</li> <li><input type="checkbox"/> Lieferbedingungen</li> <li><input type="checkbox"/> Unterstützungskapazität</li> <li><input type="checkbox"/> Allgemeine und kundenspezifische Verfahren</li> <li><input type="checkbox"/> Reporting</li> <li>● Kommunikation bezügl. Leistungsort und Kunde</li> <li>● Reaktion auf kundenspezifische Anforderungen</li> </ul>
Unterstützungsdienste	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> HQ-Unterstützung bezüglich <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verwaltung</li> <li>● Rechnungsstelle</li> <li>● Personalverwaltung</li> </ul> </li> </ul>
Qualitätssicherung / Kontrollen	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Qualitätssicherung</li> <li>● Kontrollfrequenz</li> <li>● Qualitätsdokumentation</li> <li>● Qualitätsverbesserungssysteme</li> <li>● Art und Häufigkeit, nach der das Unternehmen die Einhaltung des Auftrags überprüft</li> </ul>
Andere vom Kunden festgelegte Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>● diese Kriterien müssen gerechtfertigt sein und sie müssen Teil der europäischen und nationalen Gesetzgebung sein</li> </ul>

## 4.4 Auftragsinfrastruktur

Der Begriff „Auftragsinfrastruktur“ umspannt in diesem Zusammenhang die Gesamtheit der Ausrüstung und Produkte, die zur Auftragserfüllung zum Einsatz kommen. Bieter müssen den Nachweis erbringen, dass die eingesetzten Instrumente sicher und für die Zwecke geeignet sind, für die sie benutzt werden. Im Falle von Spezialgeräten oder -produkten ist sicherzustellen, dass das Personal für deren Handhabung und Bedienung angemessen ausgebildet wurde.

### Ausrüstung

Alle eingesetzten Reinigungsgeräte müssen für den Standort und die zu bearbeitende Oberfläche geeignet sein. Die sichere Handhabung der Geräte durch Personen und in den Bereichen, in denen sie benutzt werden, ist durch adäquate Ausbildung, sicheren Umgang und angemessene Wartung zu gewährleisten.

In Fällen, wo Spezialausrüstung erforderlich ist, muss der technische Vorschlag darlegen, ob das Unternehmen Zugang zu dieser Ausrüstung besitzt oder ob diese eigens für den Auftrag erworben wird. Des Weiteren bedarf es Erklärungen, wie das Personal für den Umgang mit dieser Ausrüstung ausgebildet wird.

Die Bieter müssen nachweisen, dass sie für die Bereitstellung von geeigneter Arbeitskleidung und Sicherheitsausrüstung sorgen, wie es beim Gebrauch verschiedener Reinigungsgeräte und -produkte erforderlich ist.

### Produkte

Der technische Vorschlag sollte darauf hinweisen, dass die Bieter sich der Benutzung verschiedener Reinigungsprodukte zur Behandlung unterschiedlicher Oberflächen bewusst sind und dass dieses Material bereitgestellt wird. Das Personal ist für den Umgang mit verschiedenen Produkten zu schulen.

Der Gebrauch der Produkte sollte sich nach einschlägigen Umweltkriterien richten und der Gesundheit, Hygiene und Sicherheit des Personals sowie der allgemeinen Öffentlichkeit Rechnung tragen.

**Tabelle 6: Qualitätskriterien in Bezug auf die Auftragsinfrastruktur**

AUFTRAGSINFRASTRUKTUR	
Ausrüstung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wartung und Gebrauch der Maschinen und Materialien</li><li>• Reinigung ist an die Eigenheiten des Gebäudes angepasst</li><li>• Arbeitskleidung und Sicherheitsausrüstung</li></ul>
Produkte	<ul style="list-style-type: none"><li>• eingesetzte Methoden und Produkte</li><li>• Umwelt-, Gesundheits- und Hygieneerwägungen</li></ul>

## 5. Auswertungsrichtlinien

---

Wie in Abschnitt 3 dieses Handbuchs erläutert, sollte jede Auftragsvergabe in einem Drei-Stufen-Prozess erfolgen, wobei die Angebote gemäß besonderen Ausschluss-, Auswahl- und Zuschlagskriterien bewertet werden. Tabelle 8 legt das Drei-Stufen-Auftragsvergabeverfahren anhand der in Abschnitt 4 dieses Handbuchs erarbeiteten Qualitätskriterien fest. Selbst wenn die Angebotsverfahren in einem Schritt durchgeführt werden, sollte eine inhaltliche Unterscheidung zwischen Ausschluss-, Auswahl- und Zuschlagskriterien gemacht werden. Ausschluss- und Auswahlkriterien zielen in erster Linie darauf ab, Unternehmen vom Angebotsverfahren auszuschließen, die:

- a) die gesetzlichen Vorschriften in Zusammenhang mit den Zahlungen von Steuern und Sozialbeiträgen nicht erfüllt haben und nicht als finanziell stabil angesehen werden;
- b) die grundlegenden Auswahlkriterien weder in Bezug auf Größe oder Fachwissen noch auf ihre Kapazität zur Qualitätserbringung erfüllen.

Die endgültige detaillierte Auswertung der im Angebot aufgeführten technischen und operationalen Vorschläge ist von den einschlägigen Zuschlagskriterien und einer Bewertung der Preisvorschläge abhängig.

Der in diesem Leitfaden vorgeschlagene Bewertungsrahmen „bester Wert“ erlaubt Auftraggebern die Anwendung ihrer eigenen Prioritäten in Bezug auf:

- Die Auswahl von Unternehmen, die in der Lage sind, eine Qualitätsleistung zu erbringen (STUFE 1) – zur Auswahl der besten Unternehmen in dieser Stufe wird ein Schema für die Angebotsauswertung vorgeschlagen.
- Den Stellenwert des Preises über den technischen Wert (STUFE 2);
- Den Stellenwert verschiedener Kategorien von Kriterien in Bezug auf den technischen Wert hinsichtlich der zu erbringenden Aufgaben (Angebotsspezifizierung) (STUFE 3);
- Die relative Bedeutung der spezifischen Kriterien des technischen Werts in jeder Kategorie (STUFE 4);
- Wie die europäischen Rechtsvorschriften vorschreiben, sollten die Auftraggeber die angewandten Auswahl- und Zuschlagskriterien in der Bekanntmachung der Ausschreibung aufführen, wenn sie nicht in den Verdingungsunterlagen enthalten sind (STUFE 5);
- Auf der Grundlage Schemas für die Angebotsauswertung wird der Dienstleistungserbringer mit dem „besten Wert“ ermittelt (STUFE 6).

## STUFE 1 – Die Wichtigkeit der Auswahl der zur Qualitätsleistung befähigten Unternehmen

Um zu bestimmen, welche der Angebote dem „besten Wert“ hinsichtlich ihrer Kapazität zur Erbringung einer Qualitätsleistung entsprechen, werden die folgenden Tabellen angewandt:

### Auswahlkriterien:

#### Finanzielle und wirtschaftliche Kapazität

Bilanzen und Bilanzauszüge der letzten drei Geschäftsjahre, falls deren Veröffentlichung nach dem Gesellschaftsrecht des Landes, in dem der Bewerber ansässig ist, vorgeschrieben ist
---

#### Technische Kapazität

Die Betriebsstruktur und Unternehmenskapazität
Berufserfahrung und einschlägige Ausbildung des zur Ausführung der Arbeit vorgesehenen Personals
Aufstellung über die Organisation, Bereitstellung und Unterstützung von dem Auftrag entsprechenden Dienstleistungen
Verfügbarkeit der erforderlichen Infrastruktur zur Erfüllung der in der Ausschreibung festgelegten Anforderungen
Durchschnittliche Personalfluktuationsrate von Arbeitern und Mitarbeitern des Managements in den letzten drei Jahren

#### Reinigungspersonal

Kategorie	Rangordnung der verschiedenen Kategorien von Kriterien
Reinigungspersonal	Eine hohe Punktzahl in der Kategorie „Reinigungspersonal“ zeigt an, dass den Fähigkeiten und beruflichen Qualifikationen sowie der Eignung des Reinigungspersonals ein sehr hoher Stellenwert zukommt

In diesem Stadium wird den öffentlichen Auftraggebern empfohlen, dass sie:

1. entweder im voraus eine Höchstzahl von auszuwählenden Bietern festlegen und die mit der besten Bewertung in dem Auswahlverfahren belassen (nicht-offenes Verfahren)
2. oder, im Falle eines offenen Verfahrens, einen Mindestbewertung festlegen (wenn möglich in jedem der drei auf der vorherigen Seite aufgeführten Kriterien), um ausgewählt zu werden.

Auf beide Möglichkeiten sollte in der Ausschreibung deutlich hingewiesen werden.

**Das folgende Bewertungsschema sollte dem Vertragsobjekt und den Bedürfnissen des öffentlichen Auftraggebers angepasst werden, dabei jedoch keinesfalls diskriminierende Wirkung entfalten:**

Von insgesamt 60 Punkten für die Auswahlkriterien sind 18 Punkte jeweils den Kategorien „finanzielle und wirtschaftliche Kapazität“ und „technische Kapazität“ und 24 Punkte der Kategorie „Reinigungspersonal“ zugeordnet worden (die ersten zwei Kategorien sollten auch weiterentwickelt werden):

Zuschlagskriterium „Qualität“	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Industrienerfahrung	3	Es ist wichtig, dass die Reinigungskräfte Industrienerfahrung haben, um einen Arbeitsbeginn oder eine Übernahmezeit problemlos sicherzustellen
Tätigkeitsspezifische Erfahrung	2	Es ist eine gewisse tätigkeitsspezifische Erfahrung notwendig, da die Reinigungsumgebung Fachkenntnisse erfordert
Personalfuktuation und Krankenstand	1	Es sollten zufriedenstellende Informationen über Personalfuktuation und Krankenstand verfügbar sein
Grundausbildung	4	Die Reinigungskräfte müssen eine Standardausbildung erhalten, um sicherzustellen, dass die Servicequalität garantiert ist
Zusatzausbildung und Qualifikationen	1	Eine zusätzliche Ausbildung und Zertifizierung wäre von Vorteil
Tätigkeitsspezifische Ausbildung	2	Führende Mitarbeiter sollten eine spezifische Ausbildung erhalten haben, um den Herausforderungen der Reinigungsumgebung gewachsen zu sein
Weiterbildung	2	Der Auftrag erfordert Fähigkeiten, die ständig perfektioniert werden müssen. Regelmäßige Schulungen müssen dafür sorgen, dass die Fähigkeiten ständig auf dem neuesten Stand sind
Einstellung und Auswahl	2	Der Auswahl von Fachpersonal kommt eine ganz besondere Bedeutung zu
Gehalts- und Leistungsstufen	2	Es ist anerkannt, dass angemessene Löhne und Gehälter zum Erhalt von Fachpersonal und zur Motivationssteigerung beitragen. In diesem Zusammenhang sind als objektive Parameter die Gesetzgebung sowie Tarifverträge oder jede andere verpflichtende Vereinbarung zu sehen, die an dem Ort, an dem die Dienstleistung zu erfolgen hat, in Kraft ist
Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis	2	Es ist anerkannt, dass ein gutes Klima zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer das Arbeitsumfeld verbessern, was zu einer Erhöhung der Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter führt. Als Indikator können die Unternehmen nach der Anzahl von Arbeitstagen gefragt werden, die im vorigen Jahr aufgrund von Streik oder anderen Arbeitskonflikten ausgefallen sind
Arbeitsbedingungen	2	Es ist anerkannt, dass zufriedenstellende Arbeitsbedingungen zum Erhalt von Fachpersonal und zur Motivationssteigerung beitragen. In diesem Zusammenhang sind als objektive Parameter die Gesetzgebung sowie Tarifverträge oder jede andere verpflichtende Vereinbarung zu sehen, die an dem Ort, an dem die Dienstleistung zu erfolgen hat, in Kraft ist
Gesundheit und Sicherheit	1	Es ist anerkannt, dass ein Beschäftigungs-, Gesundheits- und Sicherheitsplan zu weniger Unfällen und einem geringeren Krankenstand führen
Andere Kriterien	0	Es sind keine anderen Kriterien relevant

## STUFE 2 - Der Stellenwert des Preises über dem technischen Wert und der Qualität der Leistung

Um das Angebot zu bestimmen, das den besten Wert gemäß dem technischen und dem Preiskriterium darstellt, findet die folgende Formel für die Gesamtbewertung Anwendung:

### Angebotsbewertung des Bieters = Technische Bewertung + Preisbewertung

Dem Auftraggeber steht es zu, seine eigenen Prioritäten in Bezug auf die Gewichtung des technischen Wertes und der Preisbewertung festzusetzen. Ein Gleichgewicht von Qualität und Preis kann durch die Vergabe von Punkten bis 100 geschaffen werden, zum Beispiel:

Technische Bewertung	Preisbewertung	Rangfolge von technischem Wert und Preis
50	50	Qualität und Preis haben den gleichen Stellenwert
60	40	Die Qualität ist wichtiger als der Preis, aber der Preis bleibt ein wichtiger Faktor
80	20	Die Qualität hat einen herausragenden Stellenwert, der Preis ist zweitrangig
40	60	Der Preis ist wichtiger, aber die Qualität ist noch immer ein wichtiger Faktor
20	80	Der Preis ist wichtiger, die Qualität ist zweitrangig

### **STUFE 3 - Die Bedeutung der verschiedenen Kategorien von Kriterien des technischen Werts im Verhältnis zu den auszuführenden Aufgaben**

Diese Stufe erlaubt Auftraggebern zu bestimmen, welche Kategorien von Kriterien in ihrer technischen Bewertung am wichtigsten sind, indem sie ein von der Punktzahl für den technischen Wert in STUFE 2 abweichendes Verhältnis angeben:

<b>Kategorie</b>	<b>Rangordnung der Kategorien von Kriterien</b>
Auftragsmanagement	Eine hohe Punktzahl in dieser Kategorie „Auftragsmanagement“ zeigt an, dass den Fähigkeiten des Auftragsmanagers und des Management-Teams ein sehr hoher Stellenwert zukommt
Auftragsinfrastruktur	Eine hohe Punktzahl in der Kategorie „Auftragsinfrastruktur“ bedeutet, dass das Produkt und die zu nutzende technische Infrastruktur sehr wichtig sind

**BEISPIEL A** In diesen Beispielen ist hervorzuheben, dass die erste Kategorie „Reinigungspersonal“ zu der Stufe 1 (Auswahlphase) gehört und die generelle Kapazität eines Unternehmens beschreibt, an einer öffentlichen Ausschreibung teilzunehmen

60 Punkte wurden für die technische Bewertung vergeben

Kategorie	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Reinigungspersonal	30	Die Eignung des Reinigungspersonals gilt als wichtigster Faktor bei der Auftragserfüllung
Auftragsmanagement	20	Fachlich gut ausgebildete Mitarbeiter des Vertragsmanagements verfügen über gründliche Kenntnisse und Servicebewußtsein
Auftragsinfrastruktur	10	Die Qualität der verwendeten Ausrüstung und Produkte gilt ebenfalls als relevant

**BEISPIEL B**

40 Punkte wurden für die technische Bewertung vergeben

Kategorie	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Reinigungspersonal	30	Die Eignung des Reinigungspersonals gilt als äußerst wichtig
Auftragsmanagement	8	Die Überwachung ist wichtiger als die Beratung
Auftragsinfrastruktur	2	Der Auftrag enthält relativ geringe Anforderungen für die Benutzung zusätzlicher Ausrüstung

### BEISPIEL C

80 Punkte wurden für den technischen Wert vergeben

Kategorie	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Reinigungspersonal	40	Die Eignung des Reinigungspersonals gilt als äußerst wichtig
Auftragsmanagement	20	Der Auftrag erfordert ein innovatives Management und einen engen Kontakt zwischen Kunde und Managementteam
Auftragsinfrastruktur	20	Die Verwendung moderner Geräte und Produkte ist für die Auftragsbefreiung wichtig

### BEISPIEL D

20 Punkte wurden für den technischen Wert vergeben

Kategorie	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Reinigungspersonal	18	Es ist eine einfache Dienstleistung gefordert, Änderungen erfolgen problemlos, der Preis hat höchste Priorität
Auftragsmanagement	2	Der Kontakt mit dem Management-Team ist gering
Auftragsinfrastruktur	0	Der Auftrag enthält keine speziellen Anforderungen in Bezug auf die Benutzung von zusätzlichen Geräten

#### STUFE 4 – Bevorzugung der Zuschlagskriterien des technischen Wertes

Diese Stufe erlaubt Auftraggebern die Bevorzugung präziser Zuschlagskriterien, die sie für die Vergabe von Punkten aus der Gesamtpunktzahl für die zwei Zuschlagskategorien von STUFE 3 als wichtig erachten:

Von insgesamt 60 Punkten für die Kriterien „technischer Wert“ wurden 15 Punkte der Kategorie „Auftragsmanagement“ zugeordnet:

Zuschlagskriterium „Qualität“	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Auftragsspezifisches Wissen des Auftragsmanagers und des Management-Teams	2	Einige Mitglieder des Management-Teams sollten über auftragsspezifische Erfahrungen verfügen, um die Beachtung besonderer Anforderungen der Reinigungsumgebung sicherzustellen
Verfügbarkeit	3	Der Auftragsleiter sollte im Bedarfsfall leicht erreichbar sein
Reaktionszeit	2	Eine schnelle Reaktionszeit ist äußerst wichtig
Ablaufplanung	1	In den Ausführungsplan sollten fundierte Kenntnisse über Arbeitseinsatzplanung einfließen. Dieser Vorschlag sollte angemessen sein, um als Grundlage des Auftrags zu dienen
Lieferbedingungen und Unterstützungskapazität	2	Es ist der Nachweis zu erbringen, dass das Unternehmen die Lieferbedingungen einhält und über ausreichende Unterstützungskapazität verfügt, um die im Auftrag aufgeführten Anforderungen auch bei einem eventuellen Wechsel der operativen Schwerpunkte zu erfüllen
Allgemeine und kundenspezifische Verfahren	0	Gilt als nicht relevant für den Auftrag
Reporting, Kommunikation und Erfüllung spezieller Anforderungen	3	Diese drei Elemente sollten eindeutig gegeben sein und den Kundenbedürfnissen entsprechen
HQ-Unterstützung	0	Gilt als nicht relevant für den Auftrag
Qualitätssicherung / Häufigkeit, Dokumentation und Auswertung	2	Qualitätsstandards sollten klar formuliert sein und eingehalten werden; Inspektionen sind regelmäßig durchzuführen; es muss deutlich sein, auf welche Weise das Unternehmen die Vertragserfüllung sichert
Andere Kriterien	0	Gilt als nicht relevant für den Auftrag

Von insgesamt 60 Punkten für das Kriterium „technischer Wert“ wurden 10 Punkte der Kategorie „Auftragsinfrastruktur“ zugeordnet:

<b>Zuschlagskriterium „Qualität“</b>	<b>Punkte</b>	<b>Zeigt die folgenden Prioritäten an</b>
Wartung der Ausrüstung und Gebrauch	4	Die Ausrüstung ist vom Unternehmen bereitzustellen; ein hoher Wartungs- und Gebrauchsstandard ist sicherzustellen
Anpassung der Reinigungsleistung an die Eigenschaften der Gebäudes	1	Die Reinigungsleistung muss erbracht werden ohne Schädigung des Gebäudes oder Inventars
Arbeitskleidung und Schutzausrüstung	2	Arbeitskleidung und Schutzausrüstung sind vom Unternehmen bereitzustellen und müssen an das Reinigungspersonal angepasst und für die zu behandelnde Oberfläche geeignet sein
Produkte und angewandte Methoden	1	Das Unternehmen muss die Produkte und Methoden zur Verfügung stellen, um die verlangten Standards zu erfüllen
Umwelt-, Gesundheits- und Hygieneerwägungen	2	Die Produkte müssen die gesetzlichen Umwelt-, Gesundheits- und Hygienenormen erfüllen
Andere Kriterien	0	Gilt nicht als relevant für den Auftrag

## STUFE 5 - Ankündigung ausgewählter Auswahl- und Zuschlagskriterien in der Vergabebekanntmachung

Wie in Abschnitt 3 ausgeführt, sind die Auftraggeber, die einen Auftrag nach dem Kriterium des „wirtschaftlich günstigsten Angebots“ zu vergeben beabsichtigen, verpflichtet, die anzuwendenden Auswahl- und Zuschlagskriterien in ihren Vergabebekanntmachungen zu nennen. Die nachstehende Tabelle 7 ist ein Beispiel für ein Standardformat für ein offenes Verfahren, gemäß den Bestimmungen der Europäischen Richtlinie zur Vergabe von Dienstleistungen.

**Tabelle 7: Format für die Bekanntmachung zur Vergabe von Einzelaufträgen - Offenes Verfahren laut Anhang IIB der Dienstleistungsrichtlinie**

1. Name, Adresse, telegrafische Adresse, Telefon-, Telex- und Faxnummer des öffentlichen Auftraggebers
2. Kategorie der Dienstleistung und Beschreibung. CPC-Referenznummer
3. Ausführungsort
4. a) Angabe, ob die Erbringung der Dienstleistung aufgrund von Rechts- und Verwaltungsvorschriften einem besonderen Berufsstand vorbehalten ist  
b) Verweisung auf die bestimmte Rechts- und Verwaltungsvorschrift  
c) Angabe, ob juristische Personen die Namen und die berufliche Qualifikation der Personen angeben müssen, die für die Ausführung der betreffenden Dienstleistung verantwortlich sein sollen
5. Angabe, ob Dienstleistungserbringer Angebote für einen Teil der betreffenden Dienstleistung abgeben können
6. Gegebenenfalls das Verbot von Änderungsvorschlägen
7. Frist für die Erbringung der Dienstleistung oder Dauer des Auftrags und soweit möglich Frist für den Beginn bzw. die Erfüllung der Dienstleistung
8. a) Name und Anschrift der Dienststelle, bei der die maßgeblichen Unterlagen angefordert werden können  
b) Gegebenenfalls Einsendefrist für die Anträge  
c) Gegebenenfalls Höhe und Einzelheiten der Zahlung der Gebühr für die Übersendung solcher Unterlagen
9. a) Eingangsfrist für die Zusendung des Angebotes  
b) Anschrift, an die die Unterlagen zu senden sind  
c) Sprache oder Sprachen, in der sie abgefasst sein müssen
10. a) Personen, die bei der Öffnung der Angebote anwesend sein dürfen  
b) Datum, Uhrzeit und Ort der Öffnung der Angebote
11. Gegebenenfalls Kautionen und Sicherheiten
12. Wesentliche Finanzierungs- und Zahlungsbedingungen und/oder Verweisung auf die maßgeblichen Vorschriften
13. Gegebenenfalls Rechtsform, die die Gemeinschaft der Dienstleistungserbringer, an die die Auftrag vergeben wird, haben muss
14. Angaben zur eigenen Lage des Dienstleistungserbringers sowie Angaben und Formalitäten, die zur Beurteilung der Frage erforderlich sind, ob der Unternehmer die wirtschaftlichen und technischen Mindestanforderungen erfüllt
15. Frist, während der die Bieter an ihr Angebot gebunden sind
16. **Kriterien für die Auswahl und den Zuschlag des Auftrages und, falls möglich, deren Rangfolge; andere Kriterien als der niedrigste Preis sind zu nennen, falls sie nicht in den Verdingungsunterlagen enthalten sind**
17. Sonstige Angaben
18. Zeitpunkt (e) der Veröffentlichung der Vorinformationsverfahren im Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften oder Hinweis auf dessen Nichtveröffentlichung
19. Tag der Absendung der Bekanntmachung
20. Tag des Eingangs beim Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften

Quelle: Leitfaden für die Anwendung der Richtlinie über Dienstleistungen, CEC

Öffentliche Auftraggeber, die einen Auftrag mit Hilfe des Rahmens „bester Wert“ an das wirtschaftlich günstigste Angebot zu erteilen beabsichtigen, können in der Vergabebekanntmachung auf dieses Schema Bezug nehmen. Es sollten folgende Angaben gemacht werden:

Ausschlusskriterien: (Nennung der Kriterien, siehe Tabelle 9 für die Ausschlusskriterien)

Auswahlkriterien: (Nennung der Kriterien, siehe Tabelle 9 für Auswahlkriterien)

Zuschlagskriterien: (Nennung der Kriterien, siehe Tabelle 9 für die Zuschlagskriterien)

#### **Details zu den Auswahlkriterien:**

##### Maximal zu vergebende Punktzahl

Qualität des Reinigungspersonals	(Zusammenfassung der wichtigsten Qualitätsvergabekriterien)
Finanzielle und wirtschaftliche Kapazität	(Zusammenfassung der wichtigsten Qualitätsvergabekriterien)
Technische Kapazität	(Zusammenfassung der wichtigsten Qualitätsvergabekriterien)

#### **Details zu den Zuschlagskriterien:**

##### Maximal zu vergebende Punktzahl

Preis	(Punktstand)
Technischer Wert	(Punktstand)

#### **Der technische Wert wird folgendermaßen bewertet:**

##### Punktstand

Auftragsmanagement	(Zusammenfassung der wichtigsten Qualitätsvergabekriterien)
Auftragsinfrastruktur	(Zusammenfassung der wichtigsten Qualitätsvergabekriterien)

**Tabelle 8: Auftragsvergabeverfahren**

AUSSCHLUSSKRITERIEN
<b>Die Bewerber müssen folgende Nachweise erbringen:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Eintragung im Handelsregister, falls dies von der Gesetzgebung des Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, vorgeschrieben ist</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bescheinigung der Sozialversicherungsbehörden, die belegt, dass der Bieter seiner Verpflichtung zur Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge nachgekommen ist</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bescheinigung der Sozialversicherungsbehörden, die belegt, dass der Bieter seiner Verpflichtung zur Zahlung der Abgaben und Steuern gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Landes, in dem er ansässig ist, erfüllt hat</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorlage von Bilanzauszügen, falls deren Veröffentlichung gemäß dem Gesellschaftsrecht des Landes, in dem der Bieter ansässig ist, vorgeschrieben ist oder der gängigen Praxis entspricht</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gegebenenfalls die Vorlage einer Bescheinigung, wonach die zur Auftrags Erfüllung eingesetzte technische Ausrüstung den europäischen Normen und/oder deren Umsetzung in nationale Gesetze entspricht</li></ul>



AUSWAHLKRITERIEN
<b>Die Bewerber müssen folgende Nachweise erbringen:</b>
<b>Finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bilanzen und Bilanzauszüge für die letzten drei Geschäftsjahre, falls deren Veröffentlichung, nach dem Gesellschaftsrecht des Landes, in dem der Bewerber ansässig ist, vorgeschrieben ist</li><li>• Erklärung über den Gesamtumsatz und ihren Umsatz für entsprechende in dieser Ausschreibung genannte Dienstleistungen in den letzten drei Geschäftsjahren</li></ul>
<b>Die Bewertung der technischen Leistungsfähigkeit erfolgt auf der Grundlage folgender Kriterien:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betriebsstruktur und Unternehmenskapazität</li><li>• Die generellen Kenntnisse des Managers/Managementteams</li><li>• Aufstellung über die Organisation, Bereitstellung und Unterstützung von dem Auftrag entsprechenden Dienstleistungen in den letzten drei Jahren</li><li>• Verfügbarkeit der erforderlichen Infrastruktur zur Erfüllung der in der Ausschreibung festgelegten Anforderungen</li><li>• Durchschnittliche Personalfuktuation in den letzten drei Jahren</li><li>• Nachweis von Qualitätskontrollsystemen in Zusammenhang mit der Sicherheitsphilosophie des Unternehmens, HRM-Philosophie und -Praxis sowie Unterstützung in der Ablaufplanung</li></ul>
<b>Qualitätskriterien im Zusammenhang mit dem Reinigungspersonal:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Industrieerfahrung; tätigkeitsspezifische Erfahrung; Personalfuktuation und Krankenstand</li><li>• Grundausbildung; Zusatzausbildung und Qualifikationen; tätigkeitsspezifische Ausbildung; Weiterbildung; sonstige relevante Fähigkeiten, Karrierechancen</li><li>• Einstellung und Auswahlverfahren, Überprüfung</li><li>• Gehalts- und Leistungsstufen; Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis; Arbeitsbedingungen; Gesundheits- und Schutzmaßnahmen, sonstige Kriterien</li></ul>





## ZUSCHLAGSKRITERIEN

**Die Vergabe erfolgt auf der Grundlage des wirtschaftlich günstigsten Angebots, die Bewertung basiert auf nachstehenden Kriterien:**

- Preis
- Ausführliche Beschreibung, wie die Dienstleistungserbringung zu organisieren, durchzuführen und zu unterstützen ist, in Form Quantität und Qualität von Mitarbeitern, Unterstützungsmöglichkeiten und Einsatz von Technologie
- Kompatibilität mit den Zielsetzungen des auszuführenden Auftrags

**Die Bewertung ist in folgende Qualitätskriterien untergliedert:**

### **Auftragsmanagement / Arbeitsabläufe**

- Struktur, Organisation und auftragsspezifische Kenntnisse des Auftragmanagers/Management-Teams
- Kenntnisse und Erfahrung der Mitarbeiter und des Managementteams, die mit der Ausführung des Auftrags betreut werden
- Verfügbarkeit; Reaktions- und Interventionszeit
- Aufstellung von Arbeitszeitplänen; Arbeitsbeginn des Reinigungsunternehmens; Lieferbedingungen und Unterstützungskapazität; allgemeine und kundenspezifische Verfahren
- Reporting; Kommunikation bezüglich Auftragsort und Kunden; Erfüllung spezieller Anforderungen
- Head Quarter-Unterstützung
- Qualitätssicherung, Häufigkeit von Kontrollen; Qualitätsdokumentation; System zur Qualitätsverbesserung; Art und Häufigkeit der Bewertung der Vertragserfüllung durch das Unternehmen
- Sonstige Kriterien

### **Auftragsinfrastruktur**

- Wartung und Gebrauch der Ausrüstung und Materialien; Anpassung der Reinigungsleistung an die Eigenschaften des Gebäudes; Arbeitskleidung und Schutzausrüstung
- Produkte und angewandte Methoden; Umwelt-, Gesundheits- und Hygieneerwägungen

## STUFE 6 - Das Bewertungsschema zur Bestimmung des Dienstleistungserbringers mit dem „besten Wert“

Nachdem die Angebote, die in Ermangelung der Erfüllung der Auswahlkriterien abgelehnt wurden, ausgesondert wurden, kann der Auftraggeber in dem üblicherweise angewandten offenen Verfahren eine Bewertung der berechneten Preise in den übrig gebliebenen Angeboten durchführen. Diese Bewertung beruht auf der Anzahl der Punkte, die dem Preis gemäß der Vergabebekanntmachung zugeordnet wurden.

### Preisbewertung

Das Unternehmen, das den niedrigsten Preis anbietet, erhält die volle für das Kriterium Preis verfügbare Punktzahl. Alle höheren Preisangebote werden mit dem Niedrigstpreisanbieter verglichen. Punkte für den Preis werden entsprechend dem Prozentsatz abgezogen, der im Preisangebot über dem Preis des Niedrigstbieters liegt. In dem nachstehenden Beispiel, bei dem eine Gesamtzahl von 40 Punkten für die Preisbewertung verfügbar ist, führt eine 10%ige Erhöhung des Preises zu einer Punkteverringerung um 10% der 40 Punkte usw.

### BEISPIEL

Unternehmen	Preis	Punkte
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

### Beurteilung des technischen Werts

Nachdem der Auftraggeber seine Prioritäten in Bezug auf den technischen Wert durch Punktevergabe an Kategorien und Qualitätskriterien gemäß STUFE 1, 2 und 3 festgelegt hat, ist es von entscheidender Bedeutung, durch eine objektive Bewertung kenntlich zu machen, inwieweit Angebote diese Anforderungen erfüllen. Zur Gewährleistung dieser Objektivität finden die nachstehenden Bewertungsparameter Anwendung:

- nicht anwendbar
- schlecht
- mittelmäßig
- gut
- ausgezeichnet

Die nachstehend aufgeführte Tabelle 9 gibt Definitionen für jeden unserer Bewertungsparameter. „nicht anwendbar“ wird in Bewertungstabellen für Kriterien verwendet, die für den Auftrag als nicht relevant angesehen werden.

Es ist klar, dass ein Unternehmen, das mit „ausgezeichnet“ in Bezug auf eines der Qualitätskriterien abschneidet, eine höhere Punktzahl erhält als ein Unternehmen, das nur mit „mittelmäßig“ bewertet wird. Daher sind die Gewichtungen der Punkte, die für jedes Kriterium vergeben werden, verschieden.

Im Einzelnen sind dies:

<b>Parameter</b>	<b>Gewichtung</b>
schlecht	0%
mittelmäßig	50%
gut	80%
ausgezeichnet	100%

Das Unternehmen mit der höchsten Punktzahl der Bewertung „ausgezeichnet“ für Schlüsselkriterien (solche Kriterien, denen der Auftraggeber die meisten Punkte gibt) wird bei der Bewertung der Qualität und des technischen Wertes folglich am besten abschneiden.

Zur Ermittlung des Dienstleistungserbringers mit dem „besten Wert“ werden die Punkte aus der Bewertung des technischen Werts zu den Punkten aus der Preisbewertung addiert.

Die nachstehenden Beispiele verdeutlichen, wie das System funktioniert.

**Tabelle 9 : Definition der Bewertungskriterien**

Nicht anwendbar	Diese Bewertung trägt der Tatsache Rechnung, dass sich nicht jeder Punkt auf jeden Kunden anwenden lässt. Das Kriterium lässt sich bei der Angebotsvergabe nicht anwenden und wird folglich nicht bewertet. Die Bewertung „nicht anwendbar“ darf nicht wahllos benutzt werden, sondern ist in Bezug auf die Anforderungen des Angebots zu begründen
Schlecht	Die gemachten Angaben erfüllen das vom Kunden erwartete Qualitätsniveau nicht
Mittelmäßig	Die gemachten Angaben erlauben keine vollständige Bewertung, ob der vorgeschlagene Punkt den Anforderungen entspricht
Gut	Die gemachten Angaben entsprechen den in der Ausschreibungsbekanntmachung festgelegten Anforderungen und erfüllen die Erwartungen des Auftraggebers
Ausgezeichnet	Die Angaben entsprechen den Anforderungen und Erwartungen vollständig und sind Beweis für eine Dienstleistung von außergewöhnlich hoher Qualität auf der Grundlage einer erfolgreich durchgeführten Arbeitsleistung

## STUFE 6.1 – Auswahlkriterien

Aus der Gesamtpunktzahl von 60 für die Auswahlkriterien, sind der Kategorie „Reinigungspersonal“ 24 Punkte zugeteilt worden:

(Weitere Einzelheiten sollten auch jeweils für die Kategorien „finanzielle Kapazität“ und „technische Kapazität“ zur Verfügung gestellt werden)

Spezielles Qualitätskriterium für „Reinigungspersonal“	Verfügbare Punkte	Nicht anwendbar	Mittelmäßig (50%)	Gut (80%)	Ausgezeichnet (100%)	Gewichtung der vergebenen Punkte
Industrienerfahrung	4			X		3.2
Tätigkeitsspezifische Erfahrung	2				X	2
Fluktuation und Krankenstand	0	X				
Grundausbildung	4				X	4
Zusatzausbildung und Qualifikationen	1		X			0.5
Tätigkeitsspezifische Ausbildung	2			X		1.6
Fortbildung	2		X			1
Sonstige Qualifikationen	0	X				
Karrierechancen	2		X			1
Einstellung, Auswahl und Prüfung	2			X		1.4
Gehalts- und Leistungsstufen	1		X			0.5
Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis	0	X				
Arbeitsbedingungen	1		X			0.5
Gesundheit und Sicherheit	3				X	3
Sonstige Kriterien	0	X				
<b>GESAMT</b>	<b>24</b>					<b>18.7</b>

GESAMTPUNKTZAHL FÜR DIE QUALITÄT DES REINIGUNGSPERSONALS: 18.7 PUNKTE VON 24.

## STUFE 6.2 – Zuschlagskriterien

*Der Kunde hat entschieden die zu vergebenden 100 Punkte wie folgt zu vergeben*

- Preis 50 Punkte
- Technischer Wert 50 Punkte

*Kategorien des technischen Wertes:*

- Auftragsmanagement 25
- Auftragsinfrastruktur 25

Spezielles Qualitätskriterium für „Auftragsmanagement“	Verfügbare Punkte	Nicht anwendbar	Mittelmäßig (50%)	Gut (80%)	Ausgezeichnet (100%)	Gewichtung der vergebenen Punkte
Auftragsspezifisches Wissen des Auftragsmanagers und des Management-Teams	3				X	3
Verfügbarkeit	1			X		0.8
Reaktionszeit	2			X		1.6
Ablaufplanung	1			X		0.8
Lieferbedingungen und Unterstützungskapazität	2		X			1
Allgemeine und kundenspezifische Verfahren	0	X				
Reporting, Kommunikation und Erfüllung spezieller Anforderungen	6		X			3
HQ-Unterstützung	0	X				
Qualitätssicherung / Häufigkeit, Dokumentation und Auswertung	10		X			5
<b>GESAMT</b>	<b>25</b>					<b>15.2</b>

Spezielles Qualitätskriterium für „Auftragsinfrastruktur“	Verfügbare Punkte	Nicht anwendbar	Mittelmäßig (50%)	Gut (80%)	Ausgezeichnet (100%)	Gewichtung der vergebenen Punkte
Wartung der Ausrüstung und Gebrauch	6				X	6
Anpassung der Reinigung an die Eigenschaften des Gebäudes	3				X	3
Arbeitskleidung und Schutzausrüstung	5		X			2.5
Gebrauch von Produkten und Methoden	2				X	2
Umwelt-, Gesundheits- und Hygieneerwägungen	7				X	7
Andere Kriterien	2		X			1
GESAMT	25					21.5

GESAMTBEWERTUNG FÜR DEN TECHNISCHEN WERT: 36.7 PUNKTE VON 50

## ANHANG 1: BEWERTUNGSTABELLEN

### BEWERTUNGSBÖGEN

Unternehmen

#### 1 AUSSCHLUSSKRITERIEN

Die Bewerber müssen folgende Nachweise erbringen:	Nicht übereinstimmend	Übereinstimmend	Bemerkungen
Eintragung im Handelsregister, falls dies von der Gesetzgebung des Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, vorgeschrieben ist			
Bescheinigung der Sozialversicherungsbehörden, die belegt, dass der Bieter seiner Verpflichtung zur Zahlung der Sozialbeiträge nachgekommen ist			
Bescheinigung der Sozialversicherungsbehörden, die belegt, dass der Bieter seiner Verpflichtung zur Zahlung der Abgaben und Steuern gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Landes, in dem er ansässig ist, erfüllt hat			
Vorlage von Bilanzauszügen, falls deren Veröffentlichung gemäß dem Gesellschaftsrecht des Landes, in dem der Bieter ansässig ist, vorgeschrieben ist oder der gängigen Praxis entspricht			
Gegebenfalls die Vorlage einer Bescheinigung, wonach die zur Auftrags Erfüllung eingesetzte technische Ausrüstung den europäischen Normen und/oder deren Umsetzung in nationale Gesetze entspricht			

Eine Bewertung „nicht übereinstimmend“ in einer dieser fünf Kategorien führt zur unmittelbaren Disqualifizierung vom Vergabeverfahren.

## 2 AUSWAHLKRITERIEN

### Finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit

Die Bewerber müssen folgende Nachweise erbringen:	Nicht übereinstimmend	Übereinstimmend	Bemerkungen
Bilanzen und Bilanzauszüge der letzten drei Geschäftsjahre, falls deren Veröffentlichung nach dem Gesellschaftsrecht des Landes, in dem der Bewerber ansässig, vorgeschrieben ist			
Gesamtumsatz für entsprechende in dieser Ausschreibung genannte Dienstleistungen			

### Technische Leistungsfähigkeit

Die Bewerber müssen Angaben zu folgenden Punkten machen:	Nicht übereinstimmend	Übereinstimmend	Bemerkungen
Betriebsstruktur und Unternehmenskapazität			
Berufserfahrung und einschlägige Ausbildung des zur Ausführung der Arbeit vorgesehenen Personals			
Aufstellung über die Organisation, Bereitstellung und Unterstützung von Dienstleistungen, die diesem Auftrags ähnlich sind			
Verfügbarkeit der erforderlichen Infrastruktur zur Erfüllung der in der Ausschreibung festgelegten Anforderungen			
Durchschnittliche Fluktuation von Arbeitern und Mitarbeitern des Managements in den letzten drei Jahren			

## Reinigungspersonal

	Verfügbare Punkte	Nicht anwendbar	Schlecht 0%	Mittelmäßig 50%	Gut 80%	Ausgezeichnet 100%	Gewichtung der vergebenen Punkte
<b>1.1 Erfahrung</b>							
Industrieerfahrung							
Tätigkeitsspezifische Erfahrung							
Personalfuktuation und Krankenstand							
<b>1.2 Qualifikation und Eignung</b>							
Grundausbildung							
Zusatzausbildung							
Tätigkeitsspezifische Ausbildung							
Fortbildung							
Sonstige Qualifikation							
Karrierechancen							
<b>1.3 Auswahl, Einstellung und Prüfung</b>							
<b>1.4 Beschäftigungsbedingungen</b>							
Gehalts- und Leistungsstufen							
Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis							
Arbeitsbedingungen / Gesundheit und Sicherheit							
Andere Kriterien							
<b>GESAMT</b>							

Eine Bewertung „nicht anwendbar“ oder „schlecht“ in einer der Kategorien führt dazu, dass der Bieter vom weiteren Auswahl-/Zuschlagsverfahren ausgeschlossen wird. Wenn ein Unternehmen die Anforderungen „mittelmäßig“ erfüllt, können seitens des Auftraggebers weitere Angaben verlangt werden.

### 3 ZUSCHLAGSKRITERIEN

Der Auftrag wird dem Unternehmen erteilt, das anhand der Bewertung folgender Kriterien das wirtschaftlich günstigste Angebot unterbreitet:

- Preis
- Ausführliche Beschreibung zur Planung, Bereitstellung und Unterstützung der Dienstleistung, was Personaleinsatz, Unterstützungsleistungen und Ausrüstung betrifft
- Kompatibilität mit den Zielsetzungen des Auftrags

### ZUSAMMENFASSUNG

	Anzahl der verfügbaren Punkte	Vergebene Punkte	Bemerkungen
a) Auftragsmanagement			
b) Auftragsinfrastruktur			

TECHNISCHER WERT GESAMT:

PREIS:

GESAMTPUNKTZAHL:

### a) Auftragsmanagement / Arbeitsabläufe

	Verfügbare Punkte	Nicht anwendbar	Schlecht 0%	Mittelmäßig 50%	Gut 80%	Ausgezeichnet 100%	Gewichtung der vergebenen Punkte
<b>2.1 Management-Team</b>							
Auftragsspezifisches Wissen des Auftragsmanagers und des Management-Teams							
Verfügbarkeit							
Reaktionszeit							
<b>2.2 Ablaufplanung</b>							
Lieferbedingungen							
Unterstützungskapazität							
Allgemeine und kundenspezifische Verfahren							
Reporting, Kommunikation und Erfüllung spezieller Anforderungen							
<b>2.3 Unterstützungsdienste</b>							
HQ-Unterstützung							
Qualitätssicherung / Häufigkeit, Dokumentation und Auswertung							
Andere Kriterien							
<b>GESAMT</b>							

**b) Auftragsinfrastruktur**

	Verfügbare Punkte	Nicht anwendbar	Schlecht 0%	Mittelmäßig 50%	Gut 80%	Ausgezeichnet 100%	Gewichtung der vergebenen Punkte
<b>3.1 Ausrüstung</b>							
Gebrauch der Ausrüstung und Wartung							
Anpassung der Reinigung an die Eigenschaften des Gebäudes							
Arbeitskleidung und Schutzausrüstung							
<b>3.2 Gebrauch von Produkten und Methoden</b>							
Umwelt-, Gesundheits- und Hygieneaspekte							
Andere Kriterien							
GESAMT							

BERECHNUNGEN

Gesamtpunkte für den Preis:

Gesamtpunkte für den technischen Wert:

ERREICHTE GESAMTPUNKTE: