



# DIE WAHL DES BESTEN WERTES

EIN LEITFADEN FÜR PRIVATE UND ÖFFENTLICHE  
ORGANISATIONEN BEI DER VERGABE VON  
REINIGUNGSDIENSTLEISTUNGEN





# DIE WAHL DES BESTEN WERTES

EIN LEITFADEN FÜR PRIVATE UND ÖFFENTLICHE ORGANISATIONEN BEI DER VERGABE VON REINIGUNGSDIENSTLEISTUNGEN

DIESER LEITFADEN WURDE MIT FINANZIELLER UNTERSTÜTZUNG DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION ERSTELLT



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>6</b>
<b>DER BEITRAG DES REINIGUNGSSEKTORS ZUR EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFT</b>	<b>7</b>
<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>8</b>
<b>WARUM WURDE DIESER LEITFADEN AKTUALISIERT?</b>	<b>9</b>
<b>§ 1: WARUM DEN BESTEN WERT WÄHLEN?</b>	<b>11</b>
<b>§ 2: DIE EUROPÄISCHE GESETZGEBUNG ZU ÖFFENTLICHEN AUSSCHREIBUNGEN UND DIE EMPFEHLUNGEN VON SOZIALPARTNERN VERSTEHEN</b>	<b>12</b>
Allgemeine Bestimmungen	13
Ausschlusskriterien	14
Auswahlkriterien	15
Kriterien für die Auftragsvergabe	16
<b>§ 3: DEN BESTEN WERT FÜR IHRE REINIGUNGSDIENSTLEISTUNGEN ERZIELEN</b>	<b>17</b>
Einführung	17
Die Durchführung einer ordnungsgemäßen Ausschreibung	18
Fragebogen, um Auftraggebern bei der Definition ihres Reinigungsbedarfs zu unterstützen	19
Die Preis- und Kostenkalkulation	20
Reinigungspersonal	21
Auftragsmanagement und operative Planung	23
Auftragsinfrastruktur	26
<b>§ 4: BEURTEILUNGSLEITLINIEN UND INTERAKTIVES TOOL</b>	<b>27</b>
PUNKT 1: Auswahl der Unternehmen für Qualitätsdienstleistungen	28
PUNKT 2: Festlegung der relativen Bedeutung des Preises	30
PUNKT 3: Ermittlung der Bedeutung der verschiedenen Kategorien der Kriterien des technischen Werts für die zu erledigenden Aufgaben	30
PUNKT 4: Priorisierung der technischen Wertkriterien des Auftrags	32
PUNKT 5: Bekanntgabe der Auswahl- und Auftragskriterien in der Ausschreibungsbekanntmachung	33
PUNKT 6: Der Notenrahmen zur Ermittlung des Anbieters mit dem besten Preis-Leistungsverhältnis	35
<b>ARBEITSHEFT – BEURTEILUNGSTABELLEN</b>	<b>40</b>
Ausschlussphase – Bewertungsbogen	40
Auswahlphase – Bewertungsbogen	41
Vergabephase – Bewertungsbogen	43
<b>TERMINOLOGIE UND DEFINITIONEN</b>	<b>46</b>

## ZUSAMMENFASSUNG

Der Leitfaden wird vom Europäischen Verband der Reinigungsindustrie (EFCI) und der UNI Europa mit der finanziellen Unterstützung der Europäischen Kommission erstellt und zielt darauf ab, Auftragnehmer durch **Betonung der Vorteile einer Auswahl von Qualitätsdienstleistungen** bei der Ausschreibung zu unterstützen.

Da er von **den europäischen Sozialpartnern in der Reinigungsdienstleistungsindustrie** gemeinsam erstellt wurde, bietet er einen **besonderen Ansatz zur Auswahl des besten Preis-Leistungsverhältnisses** im Spiegel der Erfahrungen im Reinigungssektor. Aus dem gleichen Grund schlägt dieser Leitfaden vor, dass die Reinigungsdienstleistungsindustrie im Prozess der Inanspruchnahme von Dienstleistungen als Partner betrachtet wird.

Mit diesem Leitfaden zielen die Sozialpartner darauf ab, dass die Leser verstehen, wie sie Qualität und soziale Aspekte in ihr Beschaffungsverfahren einbeziehen und bewerten können. Wohingegen die Qualität von Reinigungsdienstleistungen durch technischen Wert und fachliche Leistungsfähigkeit bestimmt wird, betreffen die sozialen Aspekte die Beachtung der Tarifverträge und gute Arbeitsbedingungen. Die Qualität und die sozialen Aspekte sind zwei Seiten der gleichen Medaille. Wenn nicht beide berücksichtigt werden, können unlauterer Wettbewerb und soziales Dumping für Arbeitnehmer zur Regel werden. Reinigung ist eine stark arbeitsintensive Leistung. 85 % der Gesamtkosten sind Arbeitskosten. Aufgrund dessen weisen die Sozialpartner nachdrücklich darauf hin, dass eine Auftragsvergabe ausschließlich aufgrund von Preis oder Kosten automatisch zu Qualitätsmängeln und rechtswidrigen Praktiken führt.

Dieser Leitfaden ist leicht zu benutzen, da die Paragraphen unabhängig voneinander gelesen werden können und die Zusammenfassung zu Beginn jeweils einen Überblick enthält. Im Interesse seiner Rolle als Nachschlagewerk für die Wahl des besten Preis-Leistungsverhältnisses umfasst der Leitfaden Folgendes:

**§ 1:** Einführung in das Thema „bestes Preis-Leistungsverhältnis“ und dessen Bedeutung für den Auftraggeber. Das Konzept des „besten Preis-Leistungsverhältnisses“ bemüht sich um den Aufbau eines Systems, in dem verschiedene die Qualität der Dienstleistung betreffende Elemente gegenüber dem Preis skaliert und gewichtet werden, um zu dem Angebot zu gelangen, das den jeweiligen Bedürfnissen und Vorlieben des Auftraggebers am besten entspricht und daher das wirtschaftlich vorteilhafteste Angebot bildet.

Dieser Paragraph stellt auch die Risiken vor, denen der Auftraggeber ausgesetzt ist, wenn er sich für einen qualitativ schlechten Reinigungsdienstleister entscheidet, was häufig synonym mit der Auswahl des günstigsten Preises ist.

**§ 2:** Im Hinblick auf die öffentliche Auftragsvergabe hat die Europäische Union umfassende Rechtsvorschriften erlassen. Das maßgebende Rechtsinstrument ist die EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe (2014/24/EU). Dieser Abschnitt legt die neusten EU-Vorschriften über die öffentliche Auftragsvergabe dar, soweit sie für

den Reinigungsdienstleistungssektor relevant sind. Die Leser finden hier Informationen über Ausschluss, Auswahl und Zuschlagskriterien.

In diesem Abschnitt geben wir auch unsere Empfehlungen ab, etwa zur Verwendung der Kriterien im Rahmen des „wirtschaftlich günstigsten Angebots“, zur Beachtung von Tarifverträgen, zur Ablehnung ungewöhnlich niedriger Preise und zur Vermeidung elektronischer Optionen. Um die Lesbarkeit des Paragraphs zu verbessern, trennen wir unsere Empfehlungen klar von den rechtlich bindenden Elementen.

**§ 3:** Die Qualität einer Reinigungsdienstleistung hängt von drei Faktoren ab: Personal, Management und Ausrüstung. Dieser Paragraph soll Auftraggebern dabei helfen, bei der Auswahl und Vergabe von Aufträgen an Reinigungsunternehmen die geeigneten Qualitätskriterien für Reinigungsdienstleistungen zu entwickeln.

Daher gibt dieser Abschnitt Ratschläge zur Durchführung einer ordnungsgemäßen Ausschreibung und zur Berechnung der Ist-Kosten einer Dienstleistung. Darauf folgend beschreibt er die Kriterien für die Bewertung der Leistungsfähigkeit der Reinigungskräfte und der Arbeitsbedingungen, die ein Unternehmen ihnen bietet. Danach folgt ein Überblick über die Kriterien bei der Auswahl eines Unternehmens, das ein solides Management von Reinigungsdienstleistungen bereitstellt und eine Infrastruktur, wie etwa Ausrüstung und Reinigungsmaterialien, einsetzt, die den Räumlichkeiten und Erwartungen des Auftraggebers entspricht.

**§ 4:** Dieser Abschnitt umfasst ein benutzerfreundliches Werkzeug, das Auftraggebern dabei helfen soll, ihren Bedarf an Reinigungsdienstleistungen festzulegen. Das Werkzeug enthält einen benutzerfreundlichen Rahmen zur Zuweisung von Werten bzw. Punktzahlen an verschiedener Kriterien, die für den Auftraggeber von Bedeutung sind. Es zielt darauf ab, dass die Auftraggeber bei der Festlegung der Qualitätskriterien, die von besonderer Bedeutung für sie und die zu erbringenden Reinigungsdienstleistungen sind, ein Höchstmaß an Autonomie entwickeln können. Es folgt ein Verfahren in sechs Punkten:



# DER BEITRAG DES REINIGUNGSSEKTORS ZUR EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFT (2014)

## UMSATZ 1999–2014

Gemäß der Umfrage des Europäischen Dachverbandes der Reinigungsbranche EFCL von 2016 (Daten von 2014) erzielten Reinigungsunternehmen in den 20 von der Umfrage erfassten Ländern einen Gesamtumsatz von 73,925 Milliarden €. Über zwei Jahre (2012 bis 2014) ist das eine Steigerung um 14,5 %. Im Durchschnitt wuchs der Jahresumsatz der Branche in den letzten 24 Jahren um 9,35 %.

## UMSATZ NACH LÄNDERN

Die 5 größten nationalen Märkte sind Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien und Spanien. Zusammen machen Sie 72 % des europäischen Gesamtumsatzes aus. Die relative Bedeutung des niederländischen, schwedischen und dänischen Markts bestätigt das organische Wachstum in den letzten Jahren, das hauptsächlich eine Folge des Outsourcing ist.

## MARKTDURCHDRINGUNGSSATZ

Die Marktdurchdringung wird als Anteil der weltweiten Reinigungsdienstleistungen definiert, die an spezialisierte Reinigungsunternehmen outgesourct werden, wobei der verbleibende Anteil intern erbracht wird. Die Marktdurchdringung seitens der Reinigungsunternehmen ist in den letzten Jahren auf etwa 65 % gestiegen. Zudem zeigt diese Zahl, dass etwa 35 % der Reinigungsdienstleistungen noch intern erbracht werden.

## ANZAHL DER UNTERNEHMEN

2014 lag die Gesamtzahl der Reinigungsunternehmen bei über 171.560 Gegenüber dem Jahr 2012 hat sich ihre Zahl leicht erhöht, und die Konzentration von Unternehmen, die in früheren Berichtszeiträumen eingetragen waren, hat sich verstärkt.

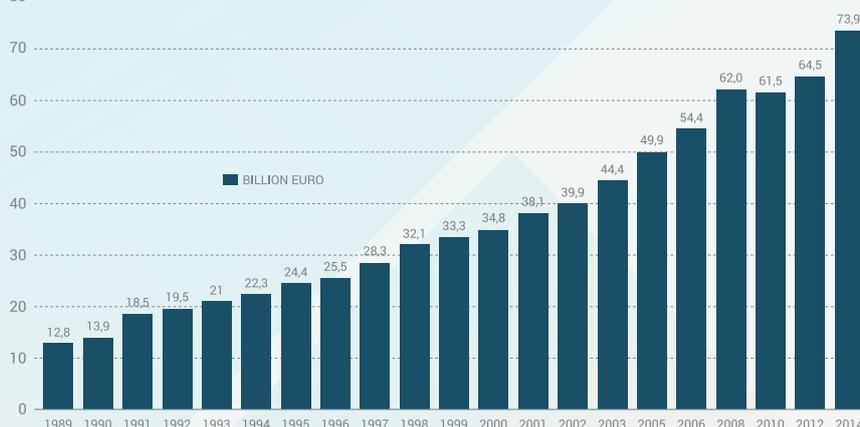
## ANZAHL DER ARBEITSKRÄFTE

2014 beschäftigte die Reinigungsbranche mehr als 3,39 Millionen Arbeitskräfte<sup>1</sup>, eine Steigerung von 2 % im Vergleich zu 2012. Da Reinigung eine arbeitsintensive Tätigkeit ist das Wachstum des Umsatzes des Sektors ein klarer Hinweis auf einen Beschäftigungsanstieg in ganz Europa. Im Durchschnitt wuchs die Beschäftigungsquote der Branche in den letzten 24 Jahren um 4,13 %.

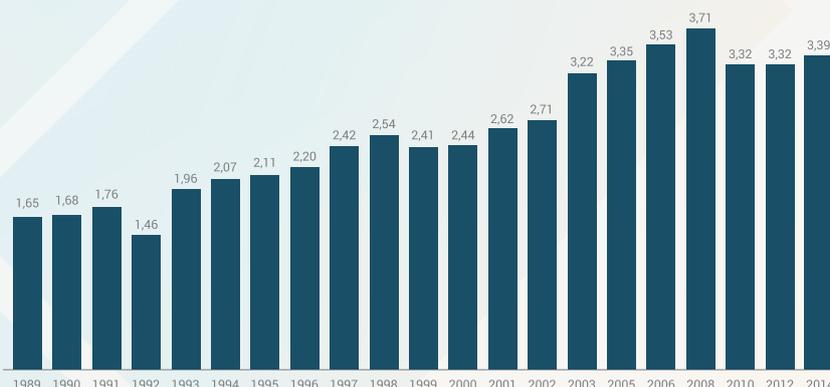
## ARBEITSORGANISATION

Teilzeitarbeit<sup>2</sup> bleibt die häufigste Form der Beschäftigung in der Branche, die auf 66 % der Arbeitskräfte zutrifft. Diese Zahl geht seit 2001 langsam zurück, woraus sich eine steigende Anzahl von Vollzeitarbeitsstellen ergibt. Die durchschnittliche Arbeitsdauer in der Reinigungsbranche liegt bei 23 Stunden pro Woche, ein langsamer Anstieg seit 2001 (19 Stunden pro Woche). Ferner sind 73 % der Arbeitskräfte in der Reinigungsbranche insgesamt Frauen.

Umsatz 1989–2014



Beschäftigungswachstum (in Millionen)



<sup>1</sup> Beschäftigungszahlen werden „pro Kopf“ und nicht als „vollzeitäquivalent“ ausgedrückt  
<sup>2</sup> Die Dauer anderer Arbeitszeiten als Vollzeit ist gesetzlich oder tarifvertraglich festgelegt

# EINFÜHRUNG

Dieser Leitfaden wurde sowohl für öffentliche als auch für private Auftraggeber von Reinigungsdienstleistungen in der EU und außerhalb der EU erstellt. Er soll ihnen bei der Auswahl einer Qualitätsreinigungsdienstleistung helfen. Die Einführung stellt die Hauptziele des Leitfadens vor und erläutert, warum der Leitfaden aktualisiert wurde und warum die Auswahl des besten Preis-Leistungsverhältnisses im Reinigungsdienstleistungssektor wichtig ist.



Terminologie und Definitionen befinden sich am Ende des Dokuments.

## WER SIND DIE SOZIALPARTNER HINTER DIESEM LEITFADEN?

Der 1988 gegründete Dachverband der europäischen Reinigungsbranche **EFCI**<sup>3</sup> (European Federation of Cleaning Industries) vereint die Vertreter einzelstaatlicher Berufsverbände der Reinigungsbranche. Die EFCI ist der privilegierte Ansprechpartner der europäischen Institutionen hinsichtlich aller die Branche betreffenden Fragen. Der von der Europäischen Kommission als Sozialpartner anerkannte EFCI vertritt im Rahmen des Sozialausschusses die Arbeitgeberinteressen gegenüber seinem Gewerkschaftspartner UNI Europa.

Als Europäischer Gewerkschaftsbund vertritt die **UNI Europa**<sup>4</sup> etwa 7 Millionen im Dienstleistungsbereich Beschäftigte und spricht für Sektoren, die das Gerüst des wirtschaftlichen und sozialen Lebens in Europa bilden. Die UNI Europa mit Sitz im Herzen von Brüssel vertritt 272 einzelstaatliche Gewerkschaften aus 50 Ländern über den Wissens- und Dienstleistungsbereich hinweg, einschließlich der Vertretung der Rechte von Arbeitnehmern aus ganz Europa im Reinigungssektor.

## DIE ZIELE DIESES LEITFADENS

Mit diesem Leitfaden wollen der EFCI und UNI Europa den Auftraggebern von Reinigungsdienstleistern behilflich sein, ihren Bedarf gemäß ihren Räumlichkeiten und Reinigungsaufgaben klar zu definieren.

Er deckt alle Aspekte einer Ausschreibung von Reinigungsdienstleistungen ab:

- die Festlegung des Bedarfs der Auftraggeber und ihrer Räumlichkeiten und der Frage, wie eine Qualitätsdienstleistung für sie aussieht.
- die Erstellung eines Beschaffungsverfahrens, in dem diese Qualitätselemente enthalten sind.
- den Vergleich von eingereichten Angeboten mittels des als Teil dieses Leitfadens entwickelten praktischen Werkzeugs, wodurch verschiedene Angebote mit den ursprünglich ausgewählten Qualitätskriterien verglichen werden können.
- die Beurteilung dieser Angebote mit Hilfe der ausgewählten Qualitätskriterien und die Auswahl des Angebotes mit der höchsten Qualität bis zur Unterzeichnung des Vertrags.

Dieser Paragraph umfasst ein im Arbeitsheft hinten in diesem Leitfaden enthaltenes benutzerfreundliches Werkzeug, das Auftraggebern dabei helfen soll, ihren Bedarf an Reinigungsdienstleistungen festzulegen.

Das Werkzeug schafft einen benutzerfreundlichen Rahmen zur Zuweisung von Werten bzw. Punktzahlen an verschiedene Kriterien, die für den Auftraggeber von Bedeutung sind.

Das Ziel dieses Rahmens besteht darin, dass Auftraggeber bei der Festlegung der Qualitätskriterien, die von besonderer Bedeutung für sie und die zu erbringenden Reinigungsdienstleistungen sind, ein Höchstmaß an Autonomie entwickeln können. Nachdem den verschiedenen Kriterien Punktzahlen zugewiesen wurden, ermöglicht

das Werkzeug die Gewichtung gemäß den eigenen Schätzungen des Auftraggebers. Dadurch kann der Auftraggeber ein Gleichgewicht zwischen Qualitäts- und Preiselementen herstellen.

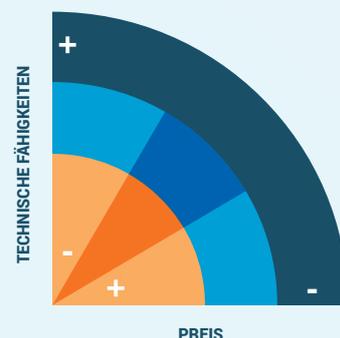
Schlussendlich ist der Auftraggeber mit Hilfe dieses Werkzeugs in der Lage, das Reinigungsunternehmen mit dem besten Preis-Leistungsverhältnis festzulegen, zu suchen, zu finden und auszuwählen, worin der vergebene Auftrag den Qualitätskriterien folgt, die vom Auftraggeber ursprünglich der jeweiligen Ausschreibung zugewiesen wurden.

Daher kann dieser Leitfaden als Erstinformations- und Ausbildungswerkzeug für Führungskräfte der Auftraggeber dienen, da er die Kriterien von technischem Wert und Qualität darlegt, die ihnen dabei behilflich sind, Anbieter mit einem hohen Standard an Dienstleistungen zu finden.

Darüber hinaus kann dieser Leitfaden den Auftraggebern, die andere Ausschreibungsleitlinien verwenden, als Nachschlagewerk dienen. Es ermöglicht ihnen, die Bewertung ihrer Beurteilungskriterien im Lichte der in diesem Leitfaden vorgeschlagenen Methoden.



Dieser Leitfaden kann auch als Kontrollwerkzeug dienen, ob die Auftragnehmer ihre Verpflichtungen über die Auftragsdauer hinweg einhalten. Zum Beispiel kann der Auftraggeber so prüfen, ob die Auftragnehmer ihre Verpflichtungen hinsichtlich der Einstellungsverfahren, der Qualitätssicherung und der Ausbildung einhalten.



<sup>3</sup> EFCI - [www.efci.eu](http://www.efci.eu)

<sup>4</sup> UNI Europa - [www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)

## WIE DIESER LEITFADEN ZU BENUTZEN IST

Der Leitfaden ist so konzipiert, dass er eine Auswahl verschiedener Optionen bietet. Interessierte Auftraggeber müssen nicht das ganze Dokument lesen, um die für sich selbst relevantesten Punkte zu finden. Stattdessen sind alle Paragraphen unabhängig voneinander und können je nach Interesse getrennt gelesen werden. Das Inhaltsverzeichnis ermöglicht die sofortige Weiterleitung zu den für Sie relevantesten Paragraphen. Darüber hinaus finden sich zu Beginn jedes Paragraphen kurze Zusammenfassungen, die den Auftraggebern Hinweise zum Inhalt geben, so dass sie schnell entscheiden können, ob der Paragraph relevant ist oder nicht. Ferner finden sich zur Erleichterung des Nachschlagens von Konzepten und Paragraphen in diesem Handbuch Hyperlinks für diejenigen, die es elektronisch lesen.

## WARUM WURDE DIESER LEITFADEN AKTUALISIERT?

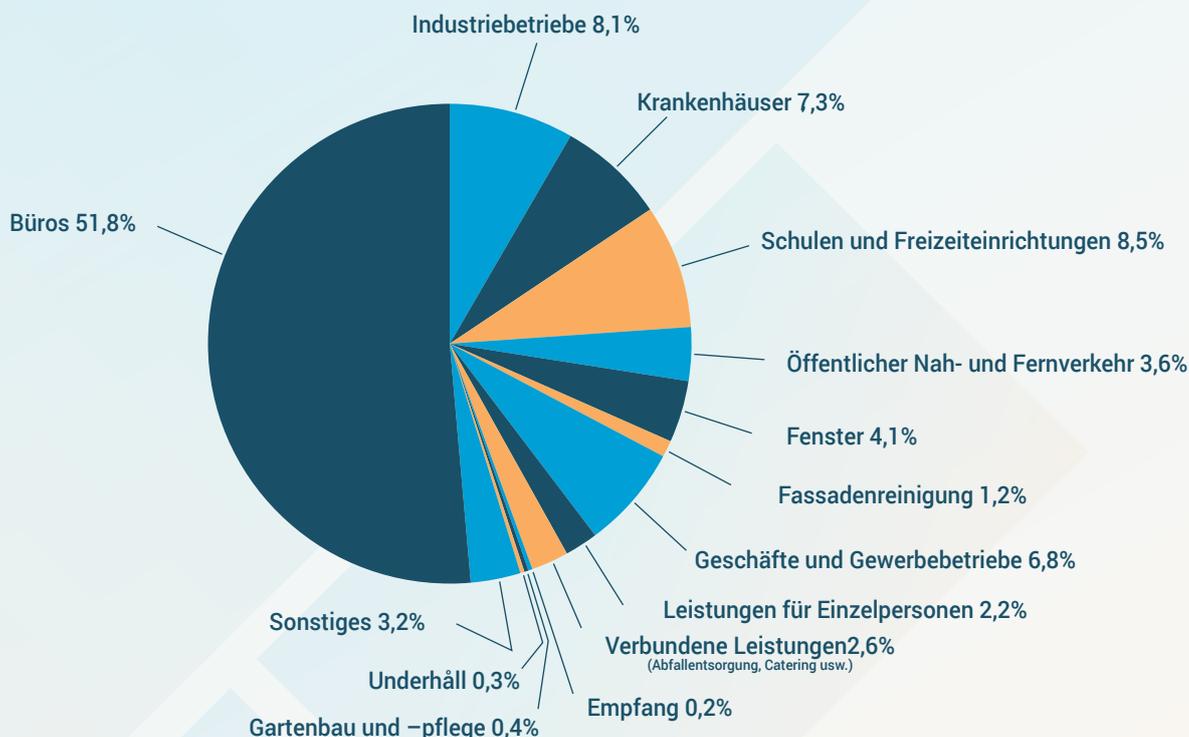
Die erste Fassung dieses Leitfadens wurde 2005 veröffentlicht und 2016 aktualisiert, um Entwicklungen in der Reinigungsdienstleistungsindustrie, Erwartungen der Auftraggeber und Änderungen in der europäischen Gesetzgebung zur öffentlichen Auftragsvergabe Rechnung zu tragen. Die neue Fassung möchte auch die Erfahrungen bei der Verwendung des Leitfadens im letzten Jahrzehnt nutzen. Wichtige Änderungen im vorliegenden Leitfaden umfassen:

### DAS OUTSOURCING VON REINIGUNGSDIENSTLEISTUNGEN WURDE ZUR NORM

Im letzten Jahrzehnt entwickelte sich das Outsourcing von Reinigungsdienstleistungen zur Norm. Nichtsdestotrotz bleiben sowohl öffentliche als auch private Auftraggeber für die Sicherstellung der Sauberkeit und hygienischen Verhältnisse in ihren Räumlichkeiten verantwortlich. Daher müssen Auftraggeber in der Lage sein, externe Auftragnehmer zu finden, die ihnen die Leistung bieten, die den Erwartungen von Benutzern und Besuchern ihrer Räumlichkeiten entspricht.

### DIVERSIFIZIERUNG VON TÄTIGKEITEN

Früher wurden die Reinigungsdienstleistungen überwiegend in Büros erbracht. Obwohl die Büroreinigung 2014 noch die Hälfte des Umsatzes im Sektor ausmachte, geht ihre Bedeutung langsam zurück. Immer mehr Organisationen, sogar hochspezialisierte Standorte wie Krankenhäuser, Nahrungsmittel- und hochtechnische Anlagen werden Reinigungsunternehmen anvertraut. Obwohl Büroreinigung immer noch das wichtigste Segment ist, ging sein Anteil in den letzten zwanzig Jahren kontinuierlich zurück (von 67,6 % im Jahr 1995 auf 51,8 % 2014). Gleichzeitig steigerten die Spezialdienstleistungen ihren Anteil in den letzten zwanzig Jahren (von 32,4 % auf 48,2 %).



## ENTWICKLUNGEN IN DER REINIGUNGS-DIENSTLEISTUNGSBRANCHE

In absoluten Zahlen wird die Reinigungsbranche immer noch größtenteils von sehr kleinen Unternehmen beherrscht; etwa 77 % beschäftigen unter 10 Mitarbeiter. Nur 1,39 % der Unternehmen beschäftigen über 500 Mitarbeiter, aber sie erwirtschaften fast die Hälfte des Umsatzes der Branche.

Zunehmend entwickeln sich Reinigungsunternehmen zu Facility-Management-Unternehmen. Daher kann ein Auftragnehmer sich überlegen, ob er ein Unternehmen auswählt, das in Bezug auf verschiedene Dienstleistungen „alles aus einer Hand“ anbietet.

Gleichermaßen entscheiden sich multinationale Unternehmen dafür, in der EU nur einen Ansprechpartner zu haben. Das kann entweder ein einziges Reinigungsunternehmen sein oder ein Netz von Reinigungsunternehmen. Diese Lösung eignet sich besser für Auftraggeber, die in der gesamten EU die gleiche Qualität erhalten und nur ein Bündel von Bedingungen aushandeln möchten.

## VERSCHIEDENE ARTEN VON REINIGUNGSVERTRÄGEN

Während früher die meisten Verträge „tätigkeitsbezogen“ abgeschlossen wurden, geht die Tendenz heute zunehmend zur Nutzung flexiblerer „ergebnisorientierter“ oder „gemischter“ Verträge. Aufgrund dessen müssen Auftraggeber ihre Ausschreibung auf eine Weise erstellen, die sich größtenteils von den früheren Methoden unterscheidet, da die Reinigungsunternehmen so weit wie möglich als Partner gesehen werden müssen.

## TECHNISCHER FORTSCHRITT UND PRODUKTIVITÄT

Mit der Verfügbarkeit neuer Maschinen für die Reinigung und der Koordination von Dienstleistungen sowie der steigenden Investition der Unternehmen in Ausbildung ist die Produktivität

des Sektors angestiegen. Auftraggeber können sich heutzutage auch für Unternehmen entscheiden, die effiziente Maschinen einsetzen. Zum Beispiel ist das Reinigungspersonal in einigen Ländern mit angeschlossenen Geräten ausgestattet, die das Koordinationsteam direkt über den Zeitpunkt informieren, an dem die Reinigung eines bestimmten Teils der Räumlichkeiten stattfindet.

## GESETZLICHE ÄNDERUNGEN

Seit dem April 2016 müssen die EU-Mitgliedstaaten die Vorschriften für die öffentliche Auftragsvergabe anwenden, die auf EU-Ebene 2014 erlassen wurden. Es ist wichtig anzumerken, dass die Europäische Kommission auch horizontale Leitlinien für die Anwendung der Auftragsvergebenvorschriften erstellt. Zum Beispiel gibt es genaue Anweisungen für öffentliche Auftraggeber in „Sozialorientierte Beschaffung: ein Leitfaden zur Berücksichtigung sozialer Belange im öffentlichen Beschaffungswesen“<sup>5</sup>, der für die Reinigungsdienstleistungsbranche besonders relevant ist.

## REINIGUNG WÄHREND DER GESCHÄFTSZEIT:

In den letzten zehn Jahren hat die Reinigung während „normaler Geschäftszeiten“ stetig zugenommen. In ihrer gemeinsamen Erklärung über die Reinigung während der Geschäftszeit<sup>6</sup> betonen der EFCI und UNI-Europa die Vorteile der Reinigung während der Geschäftszeit für Kunden, Unternehmen und Arbeitskräfte und zeigen ihre Unterstützung aller Initiativen, die auf die Steigerung der Reinigung während der Geschäftszeiten abzielen. Tatsächlich bietet die Reinigung während der Geschäftszeit erheblich mehr Möglichkeiten für Vollzeitstellen und verbessert daher die berufliche Leistungsfähigkeit (z. B. durch leichteren Zugang zu beruflicher Ausbildung), die Motivation und Anerkennung der Arbeitskräfte (Reinigung ist nicht länger eine anonyme Tätigkeit) und sorgt für ein besseres Gleichgewicht zwischen Beruf und Privatleben.

<sup>5</sup> „Sozialorientierte Beschaffung: ein Leitfaden zur Berücksichtigung sozialer Belange im öffentlichen Beschaffungswesen“ ist hier abrufbar.  
<sup>6</sup> Er wurde im März 2007 vom Europäischen Ausschuss für den sektoralen sozialen Dialog über industrielle Reinigung angenommen.

## § 1: WARUM DEN BESTEN WERT WÄHLEN?

Dieser Paragraph führt in das Thema „Bestes Preis-Leistungsverhältnis“ und dessen Bedeutung für den Auftraggeber ein. Das Konzept des „besten Preis-Leistungsverhältnisses“ bemüht sich um den Aufbau eines Systems, in dem verschiedene die Qualität der Dienstleistung betreffende Elemente gegenüber dem Preis skaliert und gewichtet werden, um zu dem Angebot zu gelangen, das den jeweiligen Bedürfnissen und Vorlieben des Auftraggebers am besten entspricht und daher das wirtschaftlich vorteilhafteste Angebot bildet. Dieser Paragraph stellt auch die Risiken vor, denen der Auftraggeber ausgesetzt ist, wenn er sich für einen qualitativ schlechten Reinigungsdienstleister entscheidet, was häufig synonym mit der Auswahl des günstigsten Preises ist.

Grundsätzlich scheint der Grund offensichtlich, aus dem heraus Auftraggeber die bestmöglichen professionellen Dienstleistungen wählen, um hygienische Verhältnisse und Sauberkeit ihrer Räumlichkeiten zu gewährleisten.

Professionelle Qualitätsreinigungsdienstleistungen ermöglichen dem Auftraggeber nicht nur, seine rechtlichen Verpflichtungen zu erfüllen, die Gesundheit, Sicherheit und Hygiene seiner Räumlichkeiten zu gewährleisten, sondern auch seine Anlagen auf einem Niveau zu erhalten, das den Wartungsbedarf - z. B. die Notwendigkeit des Streichens - möglichst gering hält.

Des Weiteren erbringen sie für Benutzer und Besucher eine qualitativ hochwertige Leistung. Qualitätsreinigungsdienstleistungen ermöglichen dem Auftraggeber auch, ein hohes Maß an Ästhetik sicherzustellen, das das Leistungsniveau des Auftraggebers widerspiegelt.

Insgesamt trägt die Zusammenarbeit mit angesehenen professionellen Reinigungsunternehmen zum guten Ruf des Auftraggebers bei.

Nichtsdestotrotz führen Kosteneinsparungsmaßnahmen, eine schwache Regulierung des Sektors sowie der Mangel an Wissen über die negativen Auswirkungen eines niedrigen Servicestandards häufig zu vom Preis diktierten Entscheidungen.

Die Folgen der Auswahl des niedrigsten Angebots statt des besten Preis-Leistungsverhältnisses zeigen sich zweifach:

### WELCHE VORTEILE ERGEBEN SICH AUS DER AUF DEM BESTEN PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS BASIERENDEN AUSWAHL VON REINIGUNGSDIENSTLEISTUNGEN?

- Vollständige Vertragserfüllung
- Gewährleistung der hygienischen Verhältnisse und Sauberkeit der Räumlichkeiten
- Vollständige Beachtung der Gesetzgebung
- Minimierung des zukünftigen Instandhaltungsbedarfs
- Erbringung einer qualitativ hochwertigen Leistung für Benutzer und Besucher.
- Bessere Auswahl und gleiche Bedingungen im Markt
- Positives Image für Auftraggeber und Branche

Sie führen zu unlauterem Wettbewerb unter den Arbeitgebern und tragen gleichzeitig zu nachteiligen Bedingungen für die Reinigungskräfte bei, da die Unternehmen mit dem niedrigsten Angebot die Lohngesetzgebung sowie ihre Sozialbeitrags- oder steuerlichen Verpflichtungen möglicherweise nicht beachten.

Zum Beispiel führt ein Preisrückgang schnell zu einem starken Druck auf die Arbeitsbedingungen, da die Arbeitskosten in diesem Sektor 85 % bis 90 % des Umsatzes betragen.

Dadurch entstehen wiederum Qualitätsmängel, da Personal und Reinigungsinfrastruktur im Interesse von Kosteneinsparungen reduziert werden. Der Preisrückgang kann sich sogar noch weiter - etwa in der Anwendung unethischer oder rechtswidriger Praktiken - auswirken.

In diesem Rahmen ist zu beachten, dass der Kunde in einigen Ländern gemeinsam mit dem Reinigungsunternehmen haftet, falls es rechtswidrige Praktiken anwendet.



Die Leser werden darauf hingewiesen, dass sie die Tarifverträge und die sozialen und Beschäftigungsvorschriften einzelstaatlicher Arbeitsgesetze befolgen und beachten müssen sowie diese Vorschriften gebührend zu berücksichtigen sind, wenn der niedrigste annehmbare Preis festgelegt wird.

### WELCHE RISIKEN ERGEBEN SICH AUS DER VORWIEGEND AUF DEM PREIS BASIERENDEN AUSWAHL VON REINIGUNGSDIENSTLEISTUNGEN?

- Unethischer oder rechtswidriger Wettbewerb zwischen Arbeitgebern
- Verlust von Arbeitsstellen
- Ungenügende Vergütung von Arbeitnehmern
- Nichtbeachtung von Sozialleistungen und Steuern
- Qualitätsmängel der erbrachten Reinigungsleistungen und aufgrund dessen Räumlichkeiten, die Gesundheits- und Sicherheitsbedenken für Reinigungskräfte sowie Besucher und Benutzer aufwerfen
- Geringere Investitionen in die Verbesserung von technischen Ressourcen und Personal
- Schnellerer Verfall der Anlagen
- Imageverschlechterung und Verfall des Betriebsvermögens auf Seiten des Auftraggebers
- Negatives Image für Auftraggeber und Branche

## § 2: DIE EUROPÄISCHE GESETZGEBUNG ZU ÖFFENTLICHEN AUSSCHREIBUNGEN UND DIE EMPFEHLUNGEN DER SOZIALPARTNER

Im Hinblick auf die öffentliche Auftragsvergabe hat die Europäische Union umfassende Rechtsvorschriften erlassen. Das maßgebende Rechtsinstrument ist die EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe (2014/24/EU). Dieser Paragraph legt die neusten EU-Vorschriften über die öffentliche Auftragsvergabe dar, soweit sie für den Reinigungsdienstleistungssektor relevant sind. In diesem Paragraphen geben wir auch unsere Empfehlungen ab, die von rechtlich bindenden Vorschriften klar abgegrenzt sind.

### DIE WICHTIGSTEN PUNKTE DER EU-GESETZGEBUNG

- Die EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe, die ab April 2016 in den Mitgliedstaaten in Kraft trat, enthält einen geeigneten Rechtsrahmen und erleichtert die Auswahl von Qualitätsreinigungsdienstleistungen bei einer öffentlichen Ausschreibung. An der Richtlinie wurden gegenüber den vorhergehenden Vorschriften wesentliche Verbesserungen vorgenommen, denn:
- die Qualitätskriterien für die Vergabe basieren in den neuen Vorschriften auf dem Grundsatz des „wirtschaftlich günstigsten Angebots“ (Artikel 67), um Qualität und das beste Preis-Leistungsverhältnis zu gewährleisten, indem die sozialen und umweltbezogenen Aspekte sowie innovativen Merkmale stärker betont werden, während der Preis oder die Lebenszykluskosten der Bauarbeiten, Güter oder Dienstleistungen immer noch berücksichtigt werden.
- der niedrigste Preis kann immer noch als unabhängiges Kriterium dienen, aber die Richtlinie erfordert stattdessen die Zugrundelegung der Kostenwirksamkeit, etwa die Möglichkeit der Verwendung einer Methode wie der Lebenszyklus-Kostenrechnung (Artikel 67 und 68).
- es wurden ausdrückliche Vorschriften über die Bedeutung der Einhaltung geltender umwelt-, sozial- und arbeitsrechtlicher Verpflichtungen, einschließlich von Tarifverträgen, einbezogen (Artikel 18.2).
- ungewöhnlich niedrige Angebote müssen bei der Auftragsvergabe sorgfältig beurteilt und abgelehnt werden, wenn der niedrige Preis auf die Nichtbeachtung der jeweiligen Tarifverträge, Sozialgesetze oder Arbeitsgesetze zurückzuführen ist (Artikel 69).

### SCHLÜSSELEMPFEHLUNGEN DER SOZIALPARTNER

Die Sozialpartner begrüßen die neuen Beschaffungsvorschriften, da sie der richtige Weg zur Gewährleistung von Qualitätsreinigungsdienstleistungen sind. Obwohl die neuen Vorschriften nur für öffentliche Auftraggeber verbindlich sind, empfehlen die Sozialpartner dringend, dass auch private Auftraggeber sich davon anregen lassen und sie für ihre Ausschreibungen nutzen.

#### Unsere wichtigsten Empfehlungen für Auftraggeber sind:

- 1** Es sind die **Kriterien des wirtschaftlich günstigsten Angebots** und die Qualitätskriterien, die in der Gesetzgebung vorgesehen sind, zu verwenden und Folgendes ist zu vermeiden: der Preis als Schlüsselgröße für die Beschaffung. In unserem Sektor wirkt sich die Auftragsvergabe aufgrund des Preiselements häufig erheblich auf die Arbeitsbedingungen und das soziale Wohlergehen des Reinigungspersonals aus, und es kann bedeuten, dass seine Gesundheit und Sicherheit nicht gewährleistet sind. Darüber hinaus schafft es unlauteren Wettbewerb zwischen den Unternehmen, die daher keine Qualitätsdienstleistungen gewährleisten können.
- 2** Die Beachtung des **Arbeitsrechts** und der sozialen Normen müssen gewährleistet sein: sie sind der Dreh- und Angelpunkt in einem arbeitsintensiven Sektor wie dem Reinigungssektor.
- 3** **Ungewöhnlich niedrige Angebote** sind abzulehnen, da sie zu unlauterem Wettbewerb zwischen den Reinigungsunternehmen, schlechten Arbeitsbedingungen für die Arbeitskräfte und möglichem Sozialdumping führen.
- 4** **Elektronische Auktionen** sind bei der Beschaffung von Reinigungsdienstleistungen zu vermeiden. Obwohl die neuen Regelungen ihre Verwendung gestatten, empfehlen die Sozialpartner, sie zu vermeiden, da sie dazu dienen, die Preise zu drücken und nicht zur Beschaffung qualitativ guter Reinigungsdienstleistungen beitragen.
- 5** Eine Option bei der Vergabe von Aufträgen ist die Möglichkeit, dass das Kostenelement die Form eines **Festpreises** annimmt, auf dessen Grundlage die Bieter nur noch mit Blick auf Qualitätskriterien miteinander konkurrieren. Die Sozialpartner anerkennen, dass diese Option besteht, aber für die Beschaffung von Reinigungsdienstleistungen eher am Rande angewandt wird.
- 6** Wenn Ihre nationale Gesetzgebung sie vorsieht, nutzen Sie die Ausschlussgründe, die es Ihnen ermöglichen, Angebote auszuschließen, die sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen nicht einhalten.

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN



Als generelles Prinzip schreibt Artikel 18.2 vor, dass die Mitgliedstaaten geeignete Maßnahmen treffen, um dafür zu sorgen, dass die Bieter, z. B. Unternehmen und Organisationen, bei der Ausführung öffentlicher Aufträge die geltenden umwelt-, sozial- und arbeitsrechtlichen Verpflichtungen einhalten, die durch Rechtsvorschriften der Union, einzelstaatliche Rechtsvorschriften und Tarifverträge oder durch bestimmte internationale umwelt-, sozial- und arbeitsrechtlichen Vorschriften festgelegt sind. Diese Verpflichtung gilt auch für die Untervergabe von Aufträgen, bei denen ein Bieter, der einen Auftrag untervergibt, die Einhaltung der vorstehend erwähnten Gesetzgebung und Tarifverträge durch den Unterauftragnehmer gewährleisten muss (Artikel 71).

Die Gesetzgebung legt **Vorschriften für öffentliche Ausschreibungen in der Europäischen Union fest**. Die Vorschriften umfassen die Art des Verfahrens sowie Ausschluss-, Auswahl- und Zuschlagskriterien, die öffentliche Auftraggeber („öffentliche Auftraggeber“) beachten müssen.

Die EU-Vorschriften zur öffentlichen Auftragsvergabe gelten für die öffentliche Beschaffung von Reinigungsdienstleistungen mit einem Wert von:

- 134.000 € (ohne Mehrwertsteuer) (Artikel 4) für von zentralen Regierungsbehörden vergebene öffentliche Liefer- und Dienstleistungsaufträge. Der Begriff „Zentrale Regierungsbehörden“ wird in Anhang I der Richtlinie definiert und umfasst Ministerien, staatliche Behörden mit Exekutivgewalt usw.
- € 207 000 bei von subzentralen öffentlichen Auftraggebern vergebene Liefer- und Dienstleistungsaufträge, darunter Kommunen, regionale Behörden und Einrichtungen des öffentlichen Rechts.
- Nichts hindert einzelstaatliche Regierungen daran, die EU-Gesetzgebung auf Aufträge mit einem niedrigeren Schwellenwert anzuwenden, oder private Auftraggeber daran, die gleiche Vorschrift anzuwenden.

Gemäß der EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe sind öffentliche Auftraggeber verpflichtet, die technischen Spezifikationen darzulegen, wobei sie die Merkmale der zu erbringenden Dienstleistung, Bauleistung oder Lieferung beschreiben (Artikel 42). Diese technischen Spezifikationen sind mit dem Auftragsgegenstand verbunden und entsprechen seinem Wert und seinen Zielen. Anhang VII der EU-Richtlinie gibt an, dass im Falle eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags eine in einem Schriftstück enthaltene Spezifikation, die das Merkmal für ein Produkt oder eine Dienstleistung vorschreibt, wie Qualitätsstufen, Umwelt- und Klimaleistungsstufen. Zudem können Verweise auf EU-, internationale oder nationale Normen einbezogen werden, die von einer anerkannten Normungsorganisation angenommen wurden. Diese Bestimmung zielt wiederum darauf, dass im öffentlichen Beschaffungswesen ab dem Beginn der Ausschreibung Qualitätsaspekte berücksichtigt werden.

### AUSSCHLUSSKRITERIEN

Diese Kriterien führen zum automatischen Ausschluss aus dem Ausschreibungsverfahren.  
Es gibt zwei Arten von Kriterien: **Zwingende Ausschlusskriterien** (Siehe Seite 14) **Optionale Ausschlusskriterien** (Siehe Seite 14)

### AUTOMATISCHER AUSSCHLUSS VON DER AUSSCHREIBUNG

### AUSWAHLKRITERIEN

Bewerber können aufgefordert werden, Folgendes vorzulegen: **Befähigung zur Berufsausübung** **Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit** (siehe Seite 15) **Technische und berufliche Leistungsfähigkeit** (siehe Seite 15)

### AUSWAHL DER ART DER ZUR ANGEBOTSABGABE AUFGEFORDERTEN UNTERNEHMEN

### ZUSCHLAGSKRITERIEN (Siehe Seite 18)

Die Vergabe von Aufträgen auf der Grundlage des wirtschaftlich günstigsten Angebots basiert auf Folgendem:

- dem Preis oder den Kosten bei Verwendung der Lebenszyklus-Kostenrechnung
- dem besten Preis-Leistungsverhältnis, das auf der Grundlage qualitativer, Umwelt- und/oder sozialer Kriterien bewertet wird

### DIE AUSWAHL DES UNTERNEHMENS AUF DER GRUNDLAGE DES BESTEN PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNISSES



Obwohl der rechtliche Rahmen der EU keine Ausschreibungen privater Auftraggeber abdeckt, empfehlen der EFCI und der UNI Europa privaten Auftraggebern, die besten Vorgehensweisen und die Qualitätsnormen, wie sie in der EU-Richtlinie zu finden sind, zur Kenntnis zu nehmen und sie bei ihren Ausschreibungsverfahren zu berücksichtigen.

## AUSSCHLUSSKRITERIEN

Die Ausschlusskriterien definieren die Art von Unternehmen, die automatisch von einer Ausschreibung ausgeschlossen sind. Sie werden in Artikel 57 der EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe festgelegt und in zwingende sowie optionale Ausschlusskriterien unterteilt. Mitgliedstaaten können wählen, welche optionalen Kriterien sie in ihre Gesetzgebung und ihre Ausschreibungen aufnehmen möchten. Nachfolgend sind einige Beispiele für beide Kategorien aufgeführt:

- **Zwingende Ausschlusskriterien:** Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung; Bestechung, Betrug, terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten, Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung; Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels; Verletzung

von Verpflichtungen zur Entrichtung von Steuern oder Sozialversicherungsbeiträgen.

- **Optionale Ausschlusskriterien:** Nichtbeachtung der EU-, internationalen und nationalen Umwelt-, Sozial- und Arbeitsrechtsgesetze sowie der Tarifverträge; Insolvenz oder Liquidation; schwere Verfehlungen im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit usw. Als Sozialpartner empfehlen wir dringend die Anwendung dieser Kriterien bei jedem Auswahlverfahren.



### AUSSCHLUSSKRITERIEN

Wenn die öffentlichen Auftraggeber nachweisen können, dass der Bewerber in eine der nachstehenden Aktivitäten verwickelt war, schließen sie ihn vom Verfahren aus.

#### ZWINGENDE AUSSCHLUSSKRITERIEN

- Kriminelle Vereinigung
- Bestechung, Betrug, terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten, Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung; Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels.
- Verletzung von Verpflichtungen zur Entrichtung von Steuern oder Sozialversicherungsbeiträgen

#### OPTIONALE AUSSCHLUSSKRITERIEN

- Die EU-, internationalen und nationalen Umwelt-, Sozial- und Arbeitsrechtsgesetze sowie Tarifverträge werden nicht beachtet
- Insolvenz oder Liquidation
- Eine schwere Verfehlung im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit, die seine Integrität in Frage stellt
- Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern, die auf eine Verzerrung des Wettbewerbs abzielen
- Interessenkonflikt
- Es sind erhebliche oder dauerhafte Mängel bei der Erfüllung einer wesentlichen Anforderung im Rahmen eines früheren öffentlichen Auftrags bekannt
- Versuch, die Entscheidungsfindung des öffentlichen Auftraggebers in unzulässiger Weise zu beeinflussen

**AUTOMATISCHER  
AUSSCHLUSS VON DER  
AUSSCHREIBUNG**



Die Sozialpartner empfehlen dringend, die optionalen Ausschlusskriterien zu berücksichtigen

## AUSWAHLKRITERIEN

Artikel 58 der EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe beschreibt die Hauptauswahlkriterien für Ausschreibungen, die in drei streng definierte und nicht erweiterbare Hauptbereiche unterteilt sind:

- **Befähigung zur Berufsausübung:** Im Hinblick darauf können die öffentlichen Auftraggeber den Wirtschaftsteilnehmern vorschreiben, in einem Berufs- oder Handelsregister ihres Niederlassungsmitgliedstaats verzeichnet zu sein, eine bestimmte Berechtigung besitzen oder Mitglieder einer bestimmten Organisation sein, um die betreffende Dienstleistung in ihrem Herkunftsmitgliedstaat erbringen zu können usw.
- **Technische und berufliche Leistungsfähigkeit:** Im Hinblick auf die technische und berufliche Leistungsfähigkeit können die Auftraggeber Anforderungen stellen, die sicherstellen, dass die Bieter über die erforderlichen personellen und technischen Ressourcen sowie Erfahrungen verfügen, um den Auftrag in angemessener Qualität ausführen zu können. Wie im nachfolgenden Paragraphen beschrieben, umfasst dieser Punkt für die Reinigungsdienstleistungen größtenteils Personal, Management und Ausrüstung.
- **Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit:** Die Auftraggeber können vorschreiben, dass Bieter einen bestimmten Mindestjahresumsatz, einschließlich eines bestimmten Mindestumsatzes in dem vom Auftrag abgedeckten Bereich,

nachweisen. Zusätzlich können die öffentlichen Auftraggeber verlangen, dass die Wirtschaftsteilnehmer Informationen über ihre Jahresabschlüsse mit Angabe des Verhältnisses z. B. zwischen Vermögen und Verbindlichkeiten bereitstellen. Sie können auch eine Berufshaftpflichtversicherung in geeigneter Höhe verlangen.



### AUSWAHLKRITERIEN

Bewerber können aufgefordert werden, Folgendes vorzulegen:

#### BEFÄHIGUNG ZUR BERUFSAUSÜBUNG

- Die Einschreibung in ein Berufs- oder Handelsregister ihres Niederlassungsstaates
- Berechtigung oder Mitgliedschaft in einer bestimmten Organisation, um die betreffende Dienstleistung in ihrem Herkunftsstaat erbringen zu können

#### WIRTSCHAFTLICHE UND FINANZIELLE LEISTUNGSFÄHIGKEIT

- Nachweis eines bestimmten Mindestjahresumsatzes, einschließlich eines bestimmten Mindestumsatzes in dem vom Auftrag abgedeckten Bereich. Der Mindestjahresumsatz darf nicht das Zweifache des geschätzten Auftragswerts übersteigen, außer in hinreichend begründeten Fällen, die spezielle mit der Wesensart der Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen einhergehende Risiken betreffen
- Informationen über ihren Jahresabschluss, worin zum Beispiel das Verhältnis zwischen Vermögen und Verbindlichkeiten berücksichtigt wird

#### TECHNISCHE UND BERUFLICHE LEISTUNGSFÄHIGKEIT

- Nachweis ausreichender Erfahrung durch geeignete Referenzen aus früher ausgeführten Aufträgen Ein Auftraggeber kann davon ausgehen, dass ein Wirtschaftsteilnehmer nicht über die erforderliche berufliche Leistungsfähigkeit verfügt, wenn der öffentliche Auftraggeber festgestellt hat, dass der Wirtschaftsteilnehmer kollidierende Interessen hat, die die Auftragsausführung beeinträchtigen können
- Bei Vergabeverfahren für Lieferungen, für die Verlege- oder Installationsarbeiten erforderlich sind, oder die die Erbringung von Dienstleistungen oder Bauleistungen zum Gegenstand haben, kann die berufliche Leistungsfähigkeit der Wirtschaftsteilnehmer zur Erbringung dieser Leistungen oder zur Ausführung der Installationsarbeiten oder sonstigen Arbeiten anhand ihrer Fachkunde, Leistungsfähigkeit, Erfahrung und Zuverlässigkeit beurteilt werden
- Ausreichende Erfahrung wird durch geeignete Referenzen aus früher ausgeführten Aufträgen nachgewiesen (zum Beispiel Verzeichnis der in den letzten (bis zu fünf) Jahren erbrachten Bauleistungen, wobei für die wichtigsten Bauleistungen Bescheinigungen über die ordnungsgemäße Ausführung und das Ergebnis beizufügen sind)
- Studiennachweise und Bescheinigungen über die berufliche Befähigung des Dienstleisters oder Unternehmers und/oder der Führungskräfte des Unternehmens, sofern sie nicht als Zuschlagskriterium bewertet werden
- Bei Vergabeverfahren für Lieferungen, für die Verlege- oder Installationsarbeiten erforderlich sind, oder die die Erbringung von Dienstleistungen oder Bauleistungen zum Gegenstand haben, kann die berufliche Leistungsfähigkeit der Bieter zur Erbringung dieser Leistungen oder zur Ausführung der Installationsarbeiten oder sonstigen Arbeiten anhand ihrer Fachkunde, Leistungsfähigkeit, Erfahrung und Zuverlässigkeit beurteilt werden

## KRITERIEN FÜR DIE AUFTRAGSVERGABE

Laut der europäischen Gesetzgebung Artikel 67 sind die öffentlichen Auftraggeber verpflichtet, bei der Vergabe öffentlicher Aufträge das wirtschaftlich günstigste Angebot zu nehmen. **Das wirtschaftlich günstigste Angebot** wird auf der Basis von Folgendem identifiziert:

- Preis oder Kosten unter Anwendung eines kostengünstigen Ansatzes, wie der Lebenszyklus-Kostenrechnung, die in Artikel 68 dargelegt wird. **Als Sozialpartner empfehlen wir, dass der Preis nicht das einzige Kriterium bleibt und dass Qualitätskriterien von entscheidender Bedeutung sind und bei der Vergabe von Aufträgen berücksichtigt werden.**
- Daher empfehlen wir das beste Preis-Leistungsverhältnis, das auf der Grundlage von Kriterien bewertet wird, die qualitative, Umwelt- und/oder soziale Aspekte umfassen. Diese Kriterien können zum Beispiel aus der Qualität, einschließlich des technischen Werts, der Qualifikation und Erfahrung des zur Erfüllung des Auftrags zugewiesenen Personals, wobei die Qualität des zugewiesenen Personals sich erheblich auf die Güte der Erfüllung des Auftrags auswirken kann. Das Kostenelement kann auch die Form eines Festpreises annehmen, auf dessen Grundlage die Bieter nur noch mit Blick auf Qualitätskriterien miteinander konkurrieren.
- Auf jeden Fall sollten die Zuschlagskriterien immer eine Verbindung zum Gegenstand des Auftrags haben. Mit anderen Worten sie müssen sich auf den spezifischen Auftrag und die spezifisch

erforderliche Leistung beziehen. Sie können keine Elemente betreffen, die sich nicht auf den Auftrag beziehen, oder z. B. unternehmensweite Strategien.



Die Lebenszyklus-Kostenrechnung wird in § 3 unter Preis- und Kostenkalkulation erläutert.

Die EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe gibt in Artikel 69 auch eine Orientierungshilfe in Bezug auf ungewöhnlich niedrige Angebote.

Falls ein ungewöhnlich niedriges Angebot eingereicht wird, fordern die Auftraggeber die Bieter auf, den Preis oder die Kosten, wie im Angebot angegeben, zu erläutern.

**Die erforderlichen Erklärungen können sich insbesondere auf die Einhaltung der in Artikel 18.2 angegebenen Verpflichtungen beziehen, wie etwa die Einhaltung der Sozial- und Arbeitsgesetze und der Tarifverträge. Ein Angebot, das aufgrund der Nichteinhaltung dieser Bestimmungen so ungewöhnlich niedrig ist, muss abgelehnt werden.**

Schließlich schreiben die EU-Vorschriften auch vor, dass Auftraggeber besondere Bedingungen für die Ausführung eines Auftrags festlegen können, vorausgesetzt, dass sie mit dem Auftragsgegenstand in Verbindung stehen (Artikel 70). Diese Bedingungen können wirtschaftliche, innovationsbezogene, umweltbezogene, soziale oder beschäftigungspolitische Belange umfassen.



### ZUSCHLAGSKRITERIEN

Aufträge werden auf der Grundlage des wirtschaftlich günstigsten Angebots vergeben, wobei die Vergabe auf folgenden Methoden basiert:

- dem Preis oder den Kosten (zum Beispiel bei Verwendung der Lebenszyklus-Kostenrechnung)
- dem besten Preis-Leistungsverhältnis, das auf der Grundlage qualitativer, Umwelt- und/oder sozialer Kriterien bewertet wird Das kann bestehen aus
  - Qualität, einschließlich technischem Wert;
  - Qualifikation und Erfahrung des zur Erfüllung des Auftrags zugewiesenen Personals.

Das Kostenelement kann auch die Form eines Festpreises annehmen, auf dessen Grundlage die Bieter nur noch mit Blick auf Qualitätskriterien miteinander konkurrieren. Die Bewertung kann zum Beispiel in folgende Qualitätskriterien unterteilt werden:

#### AUFTRAGSMANAGEMENT / BETRIEBSTÄTIGKEIT

- Struktur, Organisation, auftragsspezifisches Know-how des Auftragsmanagers / des Managementteams
- Fachkunde und Erfahrung des operativen und Managementpersonals, das dem Auftrag zugewiesen wird
- Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Schnelligkeit des Eingreifens
- Dienstplangestaltungsmethode, Beginn der Reinigung im Unternehmen, Lieferbedingungen, Reservekapazitäten, allgemeine und auftraggeberspezifische Verfahren
- Berichtswesen und Kommunikation (standortbezogen) sowie Reaktion auf besondere Anforderungen
- Qualitätssicherung, Häufigkeit der Kontrollen, Qualitätsdokumentation, System zur Qualitätsverbesserung sowie Art und Häufigkeit der Beurteilung der Vertragserfüllung seitens des Auftraggebers
- Sonstige Kriterien

#### AUFTRAGSINFRASTRUKTUR

- Instandhaltung und Benutzung von Ausrüstung und Materialien, eine den Merkmalen des Gebäudes entsprechende Reinigung, Uniformen und Sicherheitsausrüstung
- Verwendete Produkte und Methoden ; Berücksichtigung von Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften

**DIE AUSWAHL DES UNTERNEHMENS AUF DER GRUNDLAGE DES BESTEN PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNISSSES**

## § 3: DEN BESTEN WERT FÜR IHRE REINIGUNGSDIENSTLEISTUNGEN ERZIELEN

Die Qualität einer Reinigungsdienstleistung hängt von drei Faktoren ab: Personal, Management und Ausrüstung. Das folgende Kapitel soll Auftraggebern dabei helfen, bei der Auswahl und Vergabe von Aufträgen an Reinigungsunternehmen die geeigneten Qualitätskriterien für Reinigungsdienstleistungen zu entwickeln. Daher beschreibt es alle Elemente, die dem jeweiligen Schlüsselaspekt zugehören. Den Auftraggebern, die einige der nachfolgenden Qualitätskriterien (oder alle) anwenden möchten, wird geraten, sie in ihren Ausschreibungsbekanntmachungen unter den allgemeinen Auswahl- und Zuschlagskriterien hervorzuheben.

### EINFÜHRUNG

Die vorstehend beschriebenen Kriterien passen die Definitionen der Richtlinie in Bezug auf die meisten Kriterien des „wirtschaftlich günstigsten Angebots“ an die besonderen Bedürfnisse von Reinigungsdienstleistungen an.

Insbesondere gelten für die Reinigungsdienstleistungen aufgrund von Forschung und empirischen Beobachtungen folgende Aspekte als Schlüssel zum Erreichen einer Qualitätsleistung:

- **Die Durchführung einer ordnungsgemäßen Ausschreibung 18:** Eine ordnungsgemäße Ausschreibung ermöglicht den Auftraggebern zunächst die Beurteilung ihrer eigenen Prioritäten und die dementsprechende Auswahl eines Bieters, der nicht nur einen konkurrenzfähigen Preis anbietet, sondern auch die Fachkunde und die Leistungsfähigkeit zeigt, die zur Erbringung einer Dienstleistung erforderlich ist, die ihrem Bedarf laut den Kriterien des wirtschaftlich günstigsten Angebots entspricht (Weiteres siehe Absatz 3.2 „Organisation einer ordnungsgemäßen Ausschreibung“).
- **Die Ist-Kosten verstehen:** Die Kostenkalkulation gemäß den verschiedenen Kriterien in Bezug auf den Bedarf der Räumlichkeiten kann zu sinnvoller Entscheidungen führen (Weiteres siehe Absatz 3.3. „Preis- und Kostenkalkulation“).
- **Reinigungspersonal:** Die Leistungsfähigkeit der Reinigungskräfte vor Ort sowie ihre Fachkunde und Motivation sind von großer Bedeutung, da sie die tägliche Durchführung der Arbeiten beeinflussen. Daher müssen das Arbeitsumfeld und das Arbeitsverhältnis ein motiviertes Arbeitsverhalten ermöglichen (Weiteres siehe in Absatz 3.4. „Reinigungspersonal“).
- **Auftragsmanagement und operative Planung:** Die operative Planung und ihre Umsetzung durch das Managementteam gewährleistet, dass die Dienstleistung gemäß den höchstmöglichen Qualitätsnormen erbracht wird und Mängel verhindert werden (Weiteres dazu siehe unter Absatz 3.5 „Auftragsmanagement und operative Planung“).
- **Auftragsinfrastruktur:** Auftragsinfrastruktur umfasst die vom Auftragnehmer verwendeten Ausrüstungen und Produkte sowie die Ausbildung, die der Auftragnehmer dem Personal für die ordnungsgemäße Nutzung der Infrastruktur bietet (Weiteres dazu siehe in Absatz 3.6 „Auftragsinfrastruktur“).



## EINE ORDNUNGSGEMÄSSE AUSSCHREIBUNG DURCHFÜHREN 18

### ERWARTUNGEN FESTLEGEN

Dieser Paragraph erläutert, wie nach Ansicht der Sozialpartner das wirtschaftlich günstigste Angebot für professionelle Reinigungsdienstleistungen erzielt werden kann.

Zunächst ist es sehr wichtig, die Bedürfnisse des Auftraggebers festzulegen, denn nur nach der Einschätzung ihrer eigenen Erwartungen können die Auftraggeber den Auftrag so ausschreiben, dass die Ziele spezifisch, messbar, aktionsorientiert, realistisch und terminiert (SMART) sind.

Die objektiven Merkmale der Räumlichkeiten bestimmen in einem hohen Maße die Reinigungsanforderungen. Zum Beispiel müssen die Auftraggeber den Umfang der Oberfläche (in m<sup>2</sup>), die Höhe der Gebäude, die Materialien der Oberfläche, die die Oberflächen bedeckenden Materialien (z. B. Teppiche) und die Komplexität des Gebäudes berücksichtigen. Daraus ergibt sich die Ausrüstung und die für die Reinigung zu verwendenden Materialien sowie die Anzahl der Reinigungskräfte.



Es ist entscheidend, dass in diesem Prozess die Reinigungsunternehmen als Partner betrachtet werden und der Bedarf mit Hilfe ihrer Erfahrung ermittelt wird.

Außerdem ist die Nutzung der Räumlichkeiten ein entscheidender Faktor, wenn die Kriterien des wirtschaftlich günstigsten Angebots umgesetzt werden. Die Auftraggeber müssen Folgendes berücksichtigen:

- **Die Art der Organisation, die gereinigt werden muss:** Wenn das Gebäude hochspezialisiert ist, etwa ein Krankenhaus oder eine Organisation, die sensible Informationen hält, sollte das Reinigungspersonal darin ausgebildet sein, bei der Reinigung strenge Verfahren einzuhalten.
- **Arten von Gebäudenutzern:** Auch dieser Punkt legt den Reinigungsbedarf fest, da der Bedarf an einem Flughafen oder in einem Gefängnis anspruchsvoller ist als der Bedarf in einem Bürogebäude oder einem Hotel. Besondere Aufmerksamkeit kommt den schutzbedürftigen Nutzern zu, wie etwa Kindern oder Senioren, zu deren Schutz der Auftraggeber eventuell gesetzlich verpflichtet ist.
- **Verschmutzungsgrad des Gebäudes:** Der Auftraggeber kann auch die Art der Verschmutzung bewerten (einmalige/ regelmäßige, starke / nicht starke Umweltverschmutzung). Zum Beispiel erfordern Industrieanlagen möglicherweise eine intensivere und häufigere Reinigung als Büros.
- **Reinigungshäufigkeit:** Der Auftraggeber sollte überlegen, wie oft - wöchentlich oder monatlich - das Gebäude gereinigt werden kann, ohne dass seine Nutzung beeinträchtigt wird. Auch muss er einschätzen, ob das Gebäude während seiner Nutzung (Reinigung während der Geschäftszeit) gereinigt werden kann. Für die Koexistenz von Reinigungskräften und

Nutzern der Räumlichkeiten ist das erfahrungsgemäß sehr positiv, aber es ist eventuell nicht immer möglich, etwa im Fall von Laboren.



### UMWELTRÜCKSICHTEN

Um die Auswirkungen der Reinigung auf die Umwelt zu berücksichtigen, kann die Ausschreibung daher vorsehen, dass Reinigungsunternehmen Folgendes in ihr Angebot aufnehmen:

- die Art der verwendeten Reinigungsprodukte und deren Auswirkungen auf die Umwelt, insbesondere ob sie zertifizierte umweltfreundliche Produkte verwenden
  - den Einsatz energiesparender Maschinen
  - eine Politik der Reinigung während der Geschäftszeit, wodurch die Reinigungskräfte zu bestehenden Geschäftszeiten arbeiten, statt dass das Licht nachts und außerhalb der Öffnungszeiten der Räumlichkeiten des Kunden eingeschaltet sein muss
- **Umweltrücksichten:** Angesichts der zunehmenden Sorge über die Auswirkungen verschiedener Reinigungsmethoden auf die Umwelt möchten einige Auftraggeber diesen Faktor eventuell berücksichtigen, wenn sie eine Ausschreibung veröffentlichen.
  - **Weitere Dienstleistungen:** Es ist auch zu überlegen, ob die Nutzung der Räumlichkeiten andere outgesourcte Dienstleistungen erfordert, wie etwa Catering, Sicherheit oder Empfang. In diesem Fall kann sich der Auftraggeber für einen Auftragnehmer entscheiden, der alles aus einer Hand anbietet.
  - **Aufteilung des Auftrags in Lose:** Häufig überlegen Auftraggeber, die für große oder komplexe Gebäude zuständig sind, ob es vernünftig ist, einen Auftrag in einzelne Lose zu unterteilen und getrennt zu vergeben oder ihn als Ganzes zu vergeben. Die Auftragnehmer müssen das Pro und Kontra dieser beiden Optionen abwägen. Die europäische Richtlinie wendet den Grundsatz „teilen oder erklären“ an, das heißt, dass die öffentlichen Auftraggeber entscheiden können, einen Auftrag in einzelne Lose zu unterteilen und getrennt zu vergeben, und es zu begründen, wenn sie den Auftrag als Ganzes vergeben.
  - Schließlich sollte der Auftraggeber seine **eigenen Qualitätsnormen und Werte** berücksichtigen. Insbesondere ist es wichtig, die Bieter über besondere Qualitätsnormen, Einstellungsgrundsätze und soziale Verantwortlichkeitsprogramme informieren zu können, an denen der Bieter sich orientieren oder die er mindestens beachten muss.

Wenn diese Fragen beantwortet sind, ist der Auftraggeber in der Lage, in seiner Ausschreibung den Bietern gegenüber genaue Anforderungen festzulegen.

**FRAGEBOGEN, UM AUFTRAGGEBER BEI DER FESTLEGUNG IHRES REINIGUNGSBEDARFS ZU UNTERSTÜTZEN**

Bedarf mein Gebäude bei der Reinigung besonderer Aufmerksamkeit?	
Wer sind die Hauptnutzer meines Gebäudes?	
Gibt es schutzbedürftige Nutzer, die besondere Aufmerksamkeit erfordern?	
Wie oft entsteht im Gebäude Umweltverschmutzung?	
Wie oft und in welchem Ausmaß kann das Gebäude gereinigt werden?	
Ist eine Reinigung während der Geschäftszeit möglich?	
Benötige ich weitere Dienstleistungen in Ergänzung zur Reinigung, wie etwa Catering?	
Welche meiner Qualitätsnormen und Werte können sich in der Reinigungsdienstleistung widerspiegeln?	



Es ist ratsam, die Angebote durch ein Team beurteilen zu lassen, in dem die Aufgabe jedes Teilnehmers klar beschrieben wird und dessen Zusammensetzung sich während des gesamten Beschaffungsverfahrens nicht verändert. Es wird vorgeschlagen, dass die Teammitglieder entsprechend der Ausschreibung über verschiedene Arten des Know-hows verfügen. Änderungen im Team werden jeweils vom Auftraggeber den Bietern mitgeteilt.

**EIN ORDNUNGSGEMÄSSES BESCHAFFUNGSVERFAHREN DURCHFÜHREN 18**

Die Beschaffung ist kostspielig für Auftraggeber und Bieter. Daher ist es wichtig, ein ordnungsgemäßes Verfahren zu eröffnen, um das beste Preis-Leistungsverhältnis für die Reinigungsdienstleistungen zu erzielen.

Die Auftraggeber sind gehalten, sich im Interesse der Erstellung einer guten Ausschreibung sowie für die Bewertung, Vergabe und Überwachung des Auftrags auf das Know-how eines Reinigungsunternehmens zu stützen oder externe Berater hinzuzuziehen. Das Know-how eines Reinigungsunternehmens kann durch Ausschreibungsberater ergänzt werden.

Der Auftraggeber kann eine Marktconsultation durchführen, um sich über die Arten von Unternehmen kundig zu machen, die die verlangten Dienstleistungen erbringen. Die Marktconsultationen können aus dem Besuch der Unternehmen bestehen, da ein Besuch einen guten Eindruck von der Kultur des Unternehmens vermitteln kann; der Auftraggeber kann aber auch die Auftragnehmer einladen oder eine Informationsveranstaltung durchführen.

Nachdem er alle möglichen Informationen gesammelt hat, entwickelt der Auftraggeber ein kohärentes und besonderes Schriftstück für jede Ausschreibung, das dem spezifischen Zweck des Auftrags entspricht. Das Schriftstück enthält alle relevanten Auswahlkriterien.



Es ist zu bedenken, dass die Auftraggeber für die Sicherstellung der Sauberkeit und hygienischen Verhältnisse in ihren Räumlichkeiten verantwortlich sind. Es ist auch bedenkenswert, dass der Kunde in einigen Ländern gemeinsam mit dem Reinigungsunternehmen haftet, falls es rechtswidrige Praktiken anwendet. Wir empfehlen den Auftraggebern dringend, sich zu vergewissern, ob das auf ihr Land zutrifft.

Es gibt eine Reihe wichtiger **Elemente, deren Aufnahme in die Ausschreibung dem Auftraggeber empfohlen wird**, um sicherzustellen, dass der Bieter ein

detailliertes und sinnvolles Angebot vorlegen kann. Es ist wichtig, daran zu denken, dass das Reinigungsunternehmen ein wertvoller Partner ist, der gegebenenfalls auf Augenhöhe mit dem Auftraggeber zusammenarbeitet.

- Nach der Festlegung der Art und des Bedarfs der Räumlichkeiten ist es wichtig, sie im Einzelnen in der Ausschreibung zu erfassen, um sicherzustellen, dass die Bieter den Umfang der verlangten Dienstleistungen vorhersehen können.
- Der wichtigste Aspekt ist die Entscheidung, welche **Art von Auftrag** geeignet ist. Daher sollte die Ausschreibungsbekanntmachung angeben, ob der Auftraggeber einen tätigkeitsbezogenen, ergebnisorientierten oder gemischten Auftrag vorzieht und wie hoch die Anzahl der erforderlichen Stunden gemäß den vorstehend festgelegten Kriterien ist.
- **Geplante Dauer des Auftrags:** Die Ausschreibung sollte angeben, wie lange die Dienstleistungen der Bieter erbracht werden sollen.
- Die Ausschreibungsbekanntmachung sollte **transparente Qualitätsanforderungen** enthalten. Dazu gehören die Prioritäten, die der Auftraggeber bezüglich der drei nachstehend beschriebenen Aspekte (Personal, Management und Infrastruktur) setzt.
- Der Auftraggeber sollte die Bieter fragen, **wie sie diesen Anforderungen genügen wollen**, so dass die qualitätsorientierten Bieter ihr Angebot entsprechend präzisieren können.
- Die Auftraggeber können in die Ausschreibung **Studien von Fällen** aufnehmen, die sie bereits erlebt haben oder die eintreten können. Auf diese Weise haben Unternehmen guter Qualität die Möglichkeit ihr Know-how vorzustellen, und der Auftraggeber erhält Angebote, die seinen besonderen Umständen entsprechen.
- Der Auftraggeber kann sich auch dafür entscheiden, die Fälle mit einem oder mehreren Bietern zu überprüfen. Auf diese Weise können Bieter praktisch demonstrieren, wie sie die Dienstleistung erbringen wollen.

Die Ausschreibungsbekanntmachung sollte im Einzelnen darlegen, wie der Auftraggeber den Auftrag managen will.

- **Änderung des Auftrags:** der Auftraggeber sollte in seinen Spezifikationen erfassen, wie Änderungen des Auftrags erfolgen können (Datum, Personaltransfer, Erwerb von Materialien und Ressourcen).
- **Auftragsbeginn:** Der Auftraggeber kann einen vollständigen detaillierten Umsetzungsplan bezüglich des Beginns der Leistungen verlangen. Zu den betreffenden Themen gehören: Einstellung von Personal und Einweisung der Mitarbeiter für diese neue Aufgabe, Anleitung neuer Mitarbeiter hinsichtlich ihrer Tätigkeit, Beratungsstellen sowie Schulung und Materialien für den Auftraggeber usw.
- **Das Auftragsmanagement seitens des Bieters:** Der Auftraggeber kann den Bieter bitten, anzugeben, wie er den Auftrag managen möchte. Das lässt sich über gezielte Fragen machen, zum Beispiel die Frage „Welche Maßnahmen werden während der Ausführung des Auftrags ergriffen, wenn der Bieter sich nicht an die Vereinbarungen im Auftrag hält?“
- **Das Auftragsmanagement seitens des Auftraggebers:** Der Auftraggeber sollte gegenüber dem Bieter angeben, wie der Auftrag innerhalb seiner Organisation verwaltet wird (Kontaktpartner, Kontrollstellen und ähnliches).
- **Übertragung des Auftrags an ein anderes Unternehmen:** Die Ausschreibung sollte angeben, wie der Bieter eine mögliche Übertragung des Auftrags auf ein anderes Unternehmen im Hinblick auf die Beachtung sozialer Bedingungen oder der Übernahme von Reinigungspersonal behandelt. Das öffentliche Beschaffungsverfahren muss die nationale Gesetzgebung beachten, mit der die Richtlinie 2001/23/EG des Rates vom 12. März 2001 zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Wahrung von Ansprüchen der Arbeitnehmer beim Übergang von Unternehmen, Betrieben oder Unternehmens- oder Betriebsteilen umgesetzt wurde.



in Reinigungsunternehmen kann ein nützlicher Partner bei der Erstellung von Ausschreibungen sein, da es sein Know-how über Aspekte der Reinigungstätigkeit mit dem Auftraggeber teilen kann.



Siehe ein vollständiges Beispiel einer Ausschreibung in Punkt 5 der Beurteilungsleitlinien.

### DIE BERECHNUNG DER GESAMTKOSTEN

Vor der Nutzung (Akquisitionskosten):

1. Kosten des Auftragnehmerwechsels
2. Kosten des Beginns der Ausschreibung

Betriebskosten:

1. Arbeitskosten, die größtenteils durch den Tarifvertrag in Bezug auf die Anzahl der Stunden sowie die sonstigen Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften, Sozialversicherungsbeiträge, Steuern und Aufsichtskosten bestimmt werden
2. Energieverbrauch
3. Reinigungsmaterialverbrauch und Bereitstellung der Sanitärmaterialien

Entsorgungskosten nach dem Gebrauch::

1. Kosten der Beendigung des Auftrags
2. Kosten des Auftragnehmerwechsels

## DIE PREIS- UND KOSTENKALKULATION 20

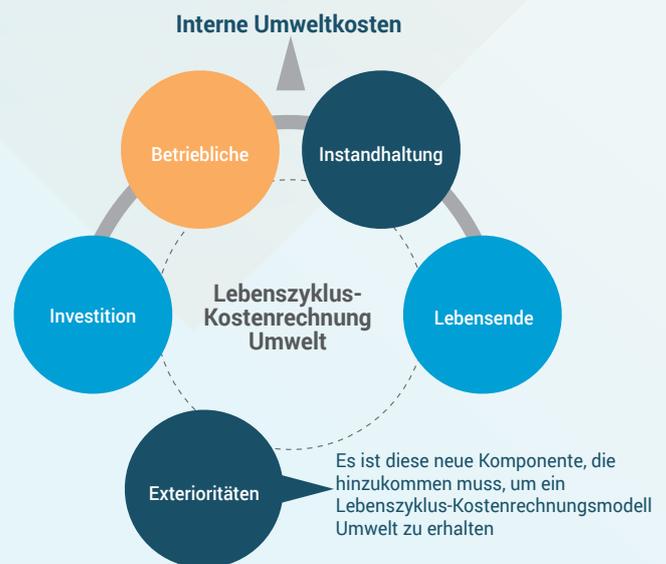
Der niedrigste Preis darf gemäß den EU-Vorschriften zur öffentlichen Auftragsvergabe nicht mehr als unabhängiges Zuschlagskriterium verwendet werden (Artikel 67). Die Regel für die Vergabe von öffentlichen Aufträgen ist jetzt das wirtschaftlich günstigste Angebot<sup>7</sup> (Artikel 67). Wir empfehlen, dass dieser Ansatz auch für private Ausschreibungen verwendet wird.

**Die Vergabe von Aufträgen nach Preisen:** In diesem Fall werden Angebote ausschließlich auf der Grundlage des Gesamtpreises beurteilt, einschließlich von Kriterien wie Stundenlöhne und Stückpreise. Laut der neuen Richtlinie ist dieses Verfahren nicht mehr möglich, da Auftraggeber nach den Kriterien der Lebenszyklus-Kostenrechnung vorgehen müssen (Artikel 68). Die Lebenszyklus-Kostenrechnung ist ein Werkzeug, das die Kosten eines Vermögenswerts über dessen Lebenszyklus hinweg beurteilt.

In der europäischen Richtlinie heißt das, dass die Kosten auf der Grundlage des gesamten Lebenszyklus der Materialien, Dienstleistungen und Bauarbeiten und nicht nur auf der Grundlage des Kaufpreises ermittelt werden. Angebote werden auf der Grundlage von Kosten vor, während und nach der Nutzungsdauer beurteilt.

Der Hauptunterschied zwischen der Gesamtkostenrechnung und der Lebenszyklus-Kostenrechnung ist, dass letztere es dem Auftraggeber ermöglicht auch externe Faktoren einzubeziehen, zum Beispiel für die Berücksichtigung der Umwelt, etwa die Entscheidung für umweltfreundliche Reinigungsprodukte, wodurch zukünftige Instandhaltungskosten minimiert werden, und die Berücksichtigung der positiven Auswirkungen auf das Image des Auftraggebers, weil er jetzt außerordentlich saubere Räumlichkeiten hat.

**Die Vergabe von Aufträgen nach Gesamtkosten:** Gemäß diesem Modell werden Angebote auf der Grundlage der Gesamtkosten innerhalb der Nutzungsdauer, einschließlich Akquisitionskosten und mit der Nutzung der Dienstleistungen verbundener Kosten. Dazu gehören Anschaffungskosten, laufende und Betriebskosten, Energieverbrauch und Entsorgungskosten.



Punkt 2.4 der Beurteilungsleitlinien hilft Ihnen dabei, das richtige Gleichgewicht zwischen dem Preis und dem technischen Wert des Angebots zu finden

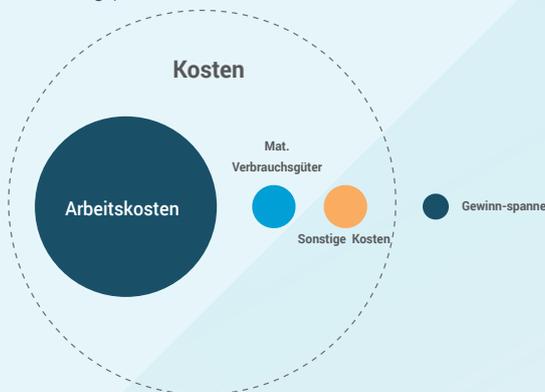
<sup>7</sup> Das sind die Zuschlagskriterien laut der EU-Richtlinie zur Vergabe öffentlicher Aufträge, Artikel 67

## REINIGUNGSPERSONAL

Dieser Paragraph analysiert eine Reihe von Kriterien, die es dem Auftraggeber ermöglichen zu beurteilen, ob das Personal eines Auftragnehmers seinen Erwartungen entspricht. Diese Kriterien werden später in den Beurteilungstabellen verwendet.

Das Reinigungspersonal ist ein wichtiger Teil der Qualität der Dienstleistung, da es die vom Auftraggeber erwarteten Aufgaben erfüllt. Es ist seine Sorgfalt, Motivation, Fachkunde und Erfahrung, mit der die tägliche Erbringung der Dienstleistung steht und fällt.

Daher sollten sowohl der Auftraggeber als auch die Bieter eine verantwortungsvolle Personalstrategie betreiben. Bieter können diese Strategie mit einer oder mehreren Fallstudien<sup>8</sup> bzw. mit dieser Strategie stützenden Leistungskennzahlen in ihren Angebotsunterlagen beschreiben. Um Dienstleistung guter Qualität zu erreichen kann der Auftraggeber in diesem Bereich auch Anforderungen an den Auftragnehmer stellen (z. B. die Verantwortung für Zahlung und Sozialbeiträge, Ausbildung des Personals, Dienstkontinuität, anwendbare Gesetze und Tarifverträge).



### ERFAHRUNG UND FACHKUNDE DES REINIGUNGSPERSONALS

Die Reinigungsdienstleistungen erfahrenem Personal anzuvertrauen ist wichtig für alle Auftraggeber, insbesondere für Auftraggeber, die für hochspezialisierte Standorte verantwortlich sind.

Es gibt zwei Arten von Erfahrung, auf die ein Auftraggeber achten sollte: Erfahrung in der Reinigungsbranche und **Erfahrung in Bezug auf die jeweilige Tätigkeit**, mit der der Auftraggeber den Auftragnehmer beauftragen will<sup>9</sup>.

Um sicherzustellen, dass das seinen Räumlichkeiten zugewiesene Personal beruflich befähigt ist, kann der Auftraggeber Folgendes erwägen, wenn er die Ausschreibungsbekanntmachung erstellt<sup>10</sup>:

- Dass Informationen über das Personal eingeholt werden können. Zum Beispiel kann eine Genehmigung angefordert werden, um Informationen über einzelne Ausbildungsakte einzuholen und damit die Gesamterfahrung des Personals in der Reinigung zusammen mit ihrer tätigkeitsbezogenen Erfahrung zu bewerten. Dadurch kann der Auftraggeber ein Unternehmen finden, das Qualitätsdienstleistungen erbringt, während es gleichzeitig natürlich das Arbeitsrecht beachtet.
- Im Falle von hochspezialisierten Standorten wie Krankenhäusern können Auftraggeber um die Genehmigung ersuchen, Nachweise des Bieters einzuholen, dass er sein Personal für die Arbeit in solchen Räumlichkeiten angemessen ausgebildet hat und dass das Personal eine dafür relevante und (gegebenenfalls) an einer zugelassenen Ausbildungsstätte erfolgte

Ausbildung erhalten hat.

- Dass die Bieter eine Methode demonstrieren können, womit sie im Falle von Personalfluktuat oder einem Anstieg der Personalanforderungen des Auftraggebers geeignetes Personal einstellen und es ausreichend ausbilden können.
- Dass Informationen über die Höhe der **Personalfluktuat** verfügbar sind, da sie ein Anzeichen für die Stabilität der Bieter und die Qualität ihres Arbeitsumfeldes ist. Dadurch wird dem Auftraggeber ermöglicht, zu beurteilen, ob das erfahrene Personal größtenteils über die Auftragsdauer hinweg beim Bieter verbleibt.

### FACHKUNDE UND FÄHIGKEITEN: DIE AUSBILDUNG DES REINIGUNGSPERSONALS

Ausbildung nützt der Effektivität und Effizienz des Reinigungspersonals. Zudem kann für hochspezialisierte Räumlichkeiten ausgebildetes Personal erforderlich sein. Im Interesse der Auswahl von Qualitätsdienstleistungen kann der Auftraggeber folgende Maßnahmen ergreifen, um den Ausbildungsstand des zugewiesenen Personals in Bezug auf seine Anforderungen bewerten zu können<sup>11</sup>:

- Anforderung von Auskünften über die Grundausbildung (intern oder extern), die die Bieter ihrem Personal zukommen lassen. Dadurch kann der Auftraggeber ein Unternehmen auswählen, das eine Ausbildungskultur hat, die Mitarbeiter anzieht und bindet, indem sie sicherstellt, dass ihre Fachkunde und ihre Qualifikationen jeweils auf dem neuesten Stand sind.
- Insbesondere kann er in seiner Ausschreibung die **Zusatzausbildung** erwähnen, die für das ihren Räumlichkeiten zugewiesene Personal erforderlich ist. Dazu gehören möglicherweise nicht nur eine **technische oder tätigkeitsbezogene Ausbildung**, sondern auch die ergonomischen, Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen oder die Kenntnis der Landessprache.
- Anforderung von Nachweisen, dass für Altmitarbeiter und Neueingestellte eine **berufsbegleitende Ausbildung** über die Auftragsdauer hinweg stattfindet. Diese Ausbildung muss sich nicht auf die Pflichtkurse in Gesundheit und Sicherheit beschränken, sondern kann berufliche Weiterbildung im Sinne des Vorstehenden einschließen. Dadurch erhält das dem Auftrag zugewiesene Personal eine Ausbildung zu Neuentwicklungen, wie etwa Änderungen der verwendeten Reinigungsprodukte oder der für Gesundheit und Sicherheit maßgebenden Vorschriften.
- Anforderung von Auskünften, ob die Ausbildung von national oder international zugelassenen Ausbildungsinstituten zertifiziert ist.
- Anforderung von Auskunft, **ob die erhaltene Ausbildung mit der beruflichen Laufbahn des Personals verknüpft ist**, das sie macht. Diese Struktur verbessert anerkanntermaßen die Motivation des Personals und dementsprechend die Dienstleistung für den Auftraggeber.

<sup>8</sup> Das sind die Auswahlkriterien laut der EU-Richtlinie zur Vergabe öffentlicher Aufträge, Artikel 58

<sup>9</sup> Beide Kriterien sind Auswahlkriterien in der EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe Artikel 58

<sup>10</sup> Diese Kriterien sind Auswahlkriterien in der EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe Artikel 58

<sup>11</sup> Diese Kriterien können laut der EU-Richtlinie zur Vergabe öffentlicher Aufträge, Artikel 58, als Auswahlkriterien verwendet werden

## BERUFLICHE MÖGLICHKEITEN

Es ist weithin bekannt, dass die Verfügbarkeit von beruflichen Möglichkeiten zu einer höheren Bindung des fachkundigen Personals beiträgt. Insbesondere angesichts des Wachstums derjenigen Reinigungsunternehmen, die als Facility-Management-Unternehmen mit weiteren Leistungen, wie etwa Sicherheits-, Catering- und Empfangsleistungen, tätig sind, sollte das Personal die Möglichkeit haben, sich für den Erwerb neuer Fachkenntnisse zu entscheiden und an diversen Aufgaben beteiligt zu sein.

Daher haben vielseitige Unternehmen, die entweder eine breite Palette von Dienstleistungen anbieten oder verschiedene Arten von Räumlichkeiten bearbeiten können, die Möglichkeit, ihrem Personal berufliche Möglichkeiten zu bieten, so dass sie in ihre Karriere investieren.

Der Auftraggeber kann Bieter fragen, welche beruflichen Ausbildungsprogramme sie haben, um ihre Mitarbeiter zu binden und zu motivieren, und den Nachweis einer Politik der Chancengleichheit fordern. Darüber hinaus kann er, wie vorstehend erwähnt, fragen, inwieweit Ausbildung und berufliches Weiterkommen miteinander verbunden sind.

Schließlich kann der Auftraggeber Informationen über das Vorhandensein zusätzlicher leistungsbezogener Vergütungsstrukturen sowie Personaleinstufungs- und -bewertungssysteme einholen.

## AUSWAHL, EINSTELLUNG UND SICHERHEITSPRÜFUNG

Häufig ist die Zuverlässigkeit, Effizienz und Effektivität potenzieller Arbeitskräfte eine Folge der Auswahl- und Einstellungsverfahren des Auftragnehmers. Der Auftraggeber kann folgende Informationen von den Bietern verlangen, um einen qualitätsorientierten Bieter zu erkennen:

- ob und wie das Einstellungsverfahren den Grundsatz einbezieht, dass die nationale rechtliche Verpflichtung hinsichtlich Chancengleichheit beachtet werden muss. Falls ein Auftraggeber eine besondere Politik der Chancengleichheit anwendet, sollte er vom Auftragnehmer ausreichende Auskünfte einholen, um seine Standards mit denen des Bieters vergleichen zu können.
- ob die Bieter die nachweisbaren Arbeitserfahrungen ihres Personals überprüfen. An besonders empfindlichen Standorten, wie Gefängnissen, kann die systematische Sicherheitsüberprüfung seitens des Auftraggebers erforderlich sein.
- ob sie Leitlinien oder Kodizes bezüglich ethischer Einstellungsverfahren umsetzen.

Darüber hinaus, werden systematische Sicherheitsprüfungen oder Stichproben empfohlen, um zu gewährleisten, dass der Auftragnehmer die vereinbarten Einstellungsgrundsätze auch anwenden, nachdem sie den Zuschlag erhalten haben.

## BESCHÄFTIGUNGSBEDINGUNGEN SOWIE GESUNDHEIT UND SICHERHEIT VON ARBEITNEHMERN VOR ORT HÄLSA PÅ ARBETSPLATSEN

Gut geregelte Arbeitsbedingungen und Information sowie Konsultation

unter Arbeitgebern und Arbeitnehmern verringern nicht nur das Potenzial für Streitigkeiten, sondern insbesondere auch die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken. Zudem haben faire und transparente Vergütungsstrukturen eine positive Auswirkung auf die Bindung erfahrener Arbeitskräfte sowie ihre Motivation und Zufriedenheit im Beruf und daher auf die Qualität ihrer Leistung.

Im Interesse der Auswahl von Anbietern guter Qualität sollten Auftraggeber von den Bietern Nachweise verlangen, dass sie die rechtsverbindlichen Beschäftigungsbedingungen einhalten und ob sie gegebenenfalls noch weitere für ihr Personal günstige Systeme haben. Insbesondere können sie von den Bietern in Bezug auf Folgendes Nachweise verlangen:

- ob ihre **Lohn- und Sozialleistungshöhe** sich im Rahmen bestehender Tarifverträge sowie branchenübergreifender Vereinbarungen oder anderer Referenztexte bewegt.
- wie sie gewährleisten, dass die **Arbeitsbedingungen die nationale Gesetzgebung bzw. die Tarifverträge einhalten**. Wo keine Tarifverträge bestehen, sollten Dienstpläne Informationen über Arbeitsstunden und Schichtlänge geben. Das ist wichtig, da übermäßig lange Arbeitszeiten zu Unfällen führen können und die Leistung beeinträchtigen.
- ob sie die nationale und europäische Gesetzgebung zur Mitarbeitervertretung, wie die Gesetzgebung über die **europäischen Betriebsräte**, beachten.
- ob sie eine Unternehmenspolitik zur Beachtung sozialer Vertretungsrechte haben.
- wie sie die **Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehungen** gestalten. Zum Beispiel können Kommunikationskanäle über einen Betriebsrat eingerichtet werden – wenn die Einrichtung eines Betriebsrats gesetzlich vorgeschrieben ist – oder durch eine andere Struktur, die den Dialog ermöglicht.
- wie sie die Anwendung von **Gesundheits- und Sicherheitsgrundsätzen und -verfahren** für das Personal, das in den Räumlichkeiten des Auftraggebers tätig ist, gewährleisten. Diese Grundsätze sollten den europäischen Rahmenvorschriften und der nationalen Gesetzgebung entsprechen.<sup>12</sup> In diesem Rahmen kann der Auftraggeber nach einem **Gesundheits- und Sicherheitsplan oder einer Erfahrungsbilanz** fragen. Dadurch kann sich erweisen dass ein Unternehmen sein Personal als höchstes Gut betrachtet. Diese Unternehmen bieten wahrscheinlich ein qualitativ höherwertiges Arbeitsumfeld und sollten daher niedrigere Fehlzeiten und motiviertere Mitarbeiter haben.
- ob sie eine **Reinigung während der Geschäftszeit** anbieten können, die erwiesenermaßen die Dynamik der Beziehung zwischen dem Bieter und dem Auftraggeber verbessert und den Energieverbrauch reduziert.



Die Sozialpartner haben ein interaktives Online-Risikobewertungstool Online Interactive Risk Assessment (OIRA) insbesondere für den Reinigungsektor entwickelt, das den Benutzern ermöglicht, eine Bewertung des Gesundheits- und Sicherheitsrisikos von Arbeitsplätzen vorzunehmen.



Ein Beispiel, wie man diese Grundsätze anwendet, findet sich in Punkt 2 der Beurteilungsleitlinien.

<sup>12</sup> På Europeiska arbetsmiljöbyråns webbplats finns mer information om EU:s regelverk för hälsa och säkerhet på arbetsplatsen, samt ett antal vägledande dokument, inklusive Oira-verktyget.

REINIGUNGSPERSONAL	
Erfahrung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Branchenerfahrung</li> <li>• Tätigkeitsbezogene Erfahrung</li> <li>• Personalfuktuation und Fehlzeiten</li> </ul>
Fachkunde und Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundausbildung</li> <li>• Zusatzausbildung und -qualifikationen</li> <li>• Tätigkeitsbezogene Ausbildung</li> <li>• Berufsbegleitende Ausbildung</li> <li>• Sonstige Fachkenntnisse</li> <li>• Berufliche Möglichkeiten</li> </ul>
Auswahl und Einstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einstellungs- und Auswahlmethode, einschließlich der Methode zur Erreichung der Chancengleichheit</li> </ul>
Beschäftigungsbedingungen sowie Gesundheit und Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lohn- und Sozialleistungshöhe</li> <li>• Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehungen</li> <li>• Arbeitsbedingungen</li> <li>• Beachtung von Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen und Einhaltung der EU- und nationalen Gesetzgebung</li> <li>• Arbeitsformen, wie etwa Reinigung während der Bürozeit</li> </ul>
Sonstige vom Kunden festgelegte Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Begründung dieser Kriterien muss vorliegen</li> <li>• Die Kriterien müssen sich im Rahmen der relevanten europäischen und nationalen Gesetzgebung halten</li> </ul>

### AUFTRAGSMANAGEMENT UND OPERATIVE PLANUNG

Dieser Paragraph behandelt die Hauptaspekte, die für die Auswahl eines Reinigungsunternehmens maßgebend sind, deren Management und operative Planung dazu beitragen, dass das beste Preis-Leistungsverhältnis für die Reinigungsdienstleistung erzielt wird.

Die Kompetenz und Organisation des externen Auftragsmanagementteams ist von erheblicher Bedeutung.



Es ist das Managementteam, das die Aufsichtsaufgaben des Auftraggebers minimiert.

Daher kann der Auftraggeber sich bei einem Unternehmen von guter Qualität als Reinigungspartner auf Folgendes verlassen<sup>13</sup>:

- auf die **Fachkunde** des Managementteams und insbesondere darauf, dass die Mitglieder des Teams **auf diese besondere Reinigungsdienstleistung zutreffendes Know-how und entsprechende Erfahrungen** haben.
- die **Aufteilung der Verantwortlichkeiten** zwischen dem Auftraggeber und dem Managementteam sowie zwischen den einzelnen Mitgliedern des Managementteams.
- **Voraussichtliche Reaktionszeit und Reservekapazitäten.**



Es wird empfohlen, dass die Bieter einen vorläufigen operativen Plan erstellen.

Diese Kriterien können in der Ausschreibung auf Seiten des Auftraggebers zusammengefasst werden und sich im vorläufigen operativen Plan des Bieters widerspiegeln.

### DIE FACHKUNDE DES MANAGEMENTTEAMS UND DES AUFTRAGSMANAGERS

Bieter von guter Qualität können im vorläufigen operativen Plan Auskünfte über die Fachkunde und Erfahrung eines jeden Mitglieds des Managementteams erteilen. Sie sollten auch die Struktur und Organisation des Managementteams erklären können, wobei sie die Verantwortlichkeit jeder Person oder Einheit innerhalb des Rahmens des Auftrags<sup>14</sup> klarstellen.

Als Schnittstelle zwischen Auftraggeber und Bieter hat der Auftragsmanager wahrscheinlich die wichtigste Aufgabe bei der Erfüllung des Auftrags. Daher ist es entscheidend, dass die Auftraggeber ein Unternehmen auswählen, das ihnen einen Auftragsmanager zur Verfügung stellen kann, der die für ihre Räumlichkeiten und Bedürfnisse erforderliche Fachkunde sowie entsprechende **Fähigkeiten** mitbringt.



Es wird empfohlen, dass die Bieter einen vorläufigen operativen Plan erstellen.

Zu diesem Zweck sollte der Auftraggeber, der eine gute Qualität erreichen will, sicherstellen, dass die Reinigungsunternehmen detaillierte Informationen über die Identität, die Fachkunde und die Erfahrung des Auftragsmanager erteilen können. In bestimmten Fällen kann ein **vertieftes auftragsspezifisches Wissen erforderlich sein, um die Einführungszeit zu verringern** sowie weniger Beschwerden über Gesundheits- und Hygienrisiken zu erhalten. In diesem Fall ist es ratsam, dass der Auftraggeber einen Auftragsmanager verlangt der ein gründliches Verständnis der Anforderungen des Auftraggebers beweist.

<sup>13</sup> Diese Kriterien sind Auswahlkriterien in der EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe Artikel 58.

<sup>14</sup> Diese Kriterien sind Auswahlkriterien in der EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe Artikel 58.

Es ist auch wichtig, dass der Bieter festlegt, inwieweit der Auftragsmanager bei Problemen bezüglich des jeweiligen Auftrags **erreichbar** ist.

Der Bieter muss darüber hinaus erläutern, wie sichergestellt wird, dass der Kontakt zum Auftragsmanager **zeitnah** hergestellt wird und dass der Auftragsmanager in einer eindeutigen Verantwortungskette über die Befugnis verfügt, **effektiv einzugreifen**.

### OPERATIVE PLANUNG

Der operative Plan legt die Erwartungen und das Verständnis des Auftraggebers und des Bieters hinsichtlich des Managementteams und des Auftragsmanagers fest.

Zum Beispiel kann es Standards hinsichtlich der Schnelligkeit enthalten, mit der die Anfragen des Auftraggebers beantwortet werden, und hinsichtlich der Verantwortung. Für Standorte, die Spezialreinigungskennnisse verlangen oder an denen das sofortige reibungslose Funktionieren der Dienstleistungen besonders wichtig ist, kann der Nachweis auftragsbezogener Erfahrungen verlangt werden.

Es ist ratsam, dass der vorläufige operative Plan Folgendes enthält, um qualitativ gute Dienstleistungen zu erbringen:

- Einen Vorschlag hinsichtlich der operativen **Planungsmethode** gemäß den Anforderungen der betreffenden Räumlichkeiten, wobei der **Dienstplangestaltungsmethode** besondere Aufmerksamkeit zukommt. Im Idealfall und nach Möglichkeit berücksichtigt die Methode die Anzahl der Arbeitsstunden, die erforderlich sind, damit das Personal einen angemessenen Lohn erhält, und sie berücksichtigt die Anzahl der Reinigungsstunden, die erforderlich sind, damit die Arbeit qualitativ hochwertig verrichtet wird, wobei die Beachtung der Gesundheits- und Sicherheitsbedürfnisse des Personals sichergestellt ist.
- Vorschläge, wie den Erwartungen des Auftraggebers in Bezug auf die Erbringung einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung und den durch die Art und Nutzung des Gebäudes **besonderen Anforderungen** entsprochen werden kann
- Nachweise, dass der Auftragnehmer über ausreichende Organisationsfähigkeiten in Bezug auf die **Lieferbedingungen** verfügt, darunter qualifizierte und erfahrene Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass Ausrüstung und Personal kurzfristig ersetzt oder unterstützt werden kann (**Reservekapazitäten**).
- Nachweise, dass der Auftragnehmer Verfahren für einen **schnellen und reibungslosen Beginn** und Verlauf des Auftrags verwendet – oder einrichten kann.
- Nachweise, dass der Auftragnehmer in der Lage ist, auf **weitere Anforderungen des Auftraggebers zu reagieren**, wie etwa die Reinigung nach einer großen Veranstaltung oder Feierstunde.
- Garantien, dass die mit dem Auftraggeber vereinbarten **allgemeinen und auftraggeberbezogenen Verfahren** beachtet werden und dass der Auftraggeber vor Änderungen konsultiert wird.
- Konkrete **Kommunikationsverfahren** in Bezug auf den Auftrag, die Räumlichkeiten und den Auftraggeber sowie die Häufigkeit und Mittel der

Kommunikation (ob z. B. Konferenzen erforderlich sind).

- Konkrete **Berichtsmethoden** über die Tätigkeiten und Ergebnisse des Reinigungsprojekts.

Darüber hinaus sollte der operative Plan den Nachweis enthalten, dass der



Der von Bieter vorgelegte operative Plan kann als Grundlage des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs betrachtet werden.

Auftragsmanager die Erfüllung des Auftrags regelmäßig und zu bestimmten Zeiten bzw. an bestimmten Tagen überwachen kann.

Mit diesem Ziel sollte der vorläufige operative Plan eine umfassende Berichtsstruktur darlegen, die darauf abzielt, dass bezüglich des Berichtswesens Folgendes gewährleistet ist:

- Es wird tatsächlich durchgeführt
- Es beachtet die gesetzten Fristen
- Es gibt Antworten auf relevante Fragen
- Es ist objektiv
- Es ist mehr als eine reine Verwaltungsaufgabe
- Es entspricht den Erwartungen des Auftraggebers
- Es stellt Ergebnisse zusammen und analysiert sie
- Es bezieht sich auf die Reinigungsanforderungen



Insgesamt sollten die vertraglichen Verhandlungen eine eindeutige Vereinbarung über die Qualitätsnormen zum Ziel haben und ein klares System der Qualitätsprüfung festlegen

### BACK-OFFICE-LEISTUNGEN

Effektive Back-Office-Leistungen unterstützen den reibungslosen Verlauf des Auftrags. Sie umfassen zum Beispiel die tägliche Verwaltung des Auftrags, die Rechnungsstellung und das Personalmanagement. Daher sollten sie in den vorläufigen operativen Plan aufgenommen werden.

### QUALITÄTSNIVEAU UND -SICHERUNG

Es ist wichtig, dass sowohl der Auftraggeber als auch der Auftragnehmer sich darüber im Klaren sind, wie man die Qualitätsnormen erzielt und garantiert, um einen stabilen und zufriedenstellenden Auftrag zu gewährleisten. Diese Klarheit kann durch die Anwendung von Normen, wie z. B. die bestehenden europäischen Normen<sup>15</sup> erreicht werden.

Erstens sollte der Auftraggeber seine eigenen Qualitätsnormen berücksichtigen, wenn er seine Anforderungen gegenüber dem Reinigungsunternehmen festlegt. Darüber hinaus sollte er seine Qualitätsnormen den Bietern bekanntgeben.

Zweitens ist es wichtig, die Bedeutung von „Qualität“ im Kontext eines bestimmten Reinigungsauftrags<sup>16</sup> festzulegen. Die vereinbarte Qualität ist das Ergebnis objektiver und subjektiver Kriterien und Erwartungen.

Die objektiven Aspekte der Qualität werden in der Regel im Hinblick auf bereits eingerichtete Dienstleistungstätigkeiten oder auf Dienstleistungsergebnisse gemessen. Das ermöglicht die Qualitätssicherung und Durchführung von Überwachungsverfahren, die mit dem Auftrag verglichen, dokumentiert und wiederholt werden können.

<sup>15</sup> Ein gutes Beispiel ist die europäische Norm, die Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmessungssysteme für Reinigungsleistungen enthält (EN 13549). Darüber hinaus kann ein Auftraggeber genauso gut sektorspezifische normative Bestimmungen verwenden, die auf seine Räumlichkeiten zutreffen

<sup>16</sup> Das ist ein Zuschlagskriterium laut der EU-Richtlinie zur Vergabe öffentlicher Aufträge, Artikel 67

Die objektive Qualität der Reinigungsdienstleistungen wird anhand von Beurteilungen gemessen, die kraft präziser und begrenzter Definitionen ein repräsentatives Bild der Sauberkeit vermitteln. Im Fall einer ergebnisorientierten Qualitätsmessung kann man das Höchstmaß an Staub, hygienischen Normen oder Rutschfestigkeit als Sicherheitskoeffizient ansetzen, so dass eine objektive Messung mit Hilfe der zu diesem Zweck konzipierten Messinstrumente möglich wird. Darüber hinaus kann man auch bewerten, ob die vereinbarten Tätigkeiten in einem tätigkeitsbezogenen Auftrag beachtet werden, etwa die Häufigkeit der Reinigung.

Die subjektive Qualität der Dienstleistungserbringung ist ein Ausdruck des Gesamteindrucks, der zum Beispiel durch Nutzerumfragen ermittelt wird. Durch die Wiederholung vergleichbarer Nutzerumfragen kann man den Grad der Nutzerzufriedenheit ermitteln.

**QUALITÄTSPRÜFUNGEN**

Qualitätssysteme basieren sowohl auf objektiven als auch auf subjektiven Bewertungen, wie vorstehend dargelegt, wobei verschiedene Werkzeuge zum Einsatz kommen, um die Aufrechterhaltung des Qualitätsniveaus zu gewährleisten. Prüfungen bieten eine strukturierte Methode, um das vereinbarte Qualitätsniveau zu garantieren und Mängel zu verhindern.

Daher ist es ratsam, dass die Ausschreibung Folgendes enthält:

- die Häufigkeit interner und externer **Prüfungen**

- die **Zuweisung von Verantwortung** für die Durchführung der Prüfungen im Managementteam
- die **Prüfungsmethoden**, zum Beispiel für interne Prüfungen, die in der Regel unter Einsatz speziell erstellter Grafiken durchgeführt werden, die wiederum mit den Anforderungen des Auftrags in Verbindung stehen sollten
- Systeme zur möglichst schnellen Berichtigung jegliche Abweichung der Qualitätsnormen nach unten und zur Förderung der **Qualitätsverbesserung**.
- Die **Häufigkeit und die Methoden zur Beurteilung der Prüfungsergebnisse**, um zu bewerten, ob Käufe von Werkzeugen, Maschinen oder Reinigungsprodukten oder entsprechende Investitionen erforderlich sind, um die verlangten Qualitätsnormen zu erreichen
- die **Dokumentation der Qualität**, zum Beispiel durch die Verwendung von Nachweisen der Prüfungsergebnisse
- die Anweisungen, die das Managementteam haben sollte, um die Qualitätssicherungsprüfungen durchzuführen.

Upphandlare kan be anbudsgivarna om ett ackrediterat intyg om kvalitetssäkring, om de anser att det är relevant.

**TABELLE 1: QUALITÄTSKRITERIEN FÜR VERTRAGSMANAGEMENT UND BETRIEBSTÄTIGKEIT**

AUFTRAGSMANAGEMENT UND BETRIEBSTÄTIGKEIT	
Das Managementteam / der Auftragsmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur, Organisation und Fachkunde des Auftragsmanagers und des Managementteams</li> <li>• Auftragspezifisches Know-how des Auftragsmanagers und des Managementteams</li> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Reaktionszeit                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelligkeit des Eingreifens</li> </ul> </li> </ul>
Operative Planung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operative Planungs- und Dienstplangestaltungsmethode</li> <li>• Beginn der Reinigungstätigkeit</li> <li>• Lieferbedingungen</li> <li>• Reservekapazitäten</li> <li>• Allgemeine und kundenspezifische Verfahren</li> <li>• Berichtswesen                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation über den Standort und Kunden</li> <li>• Reaktion auf besondere Anforderungen des Auftraggebers</li> <li>• Reaktion auf weitere Anfragen des Auftraggebers</li> </ul> </li> </ul>
Unterstützungsleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützungsleistungen in Verwaltung, Rechnungswesen und Personalabteilung</li> </ul>
Qualitätssicherung und -prüfung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrollhäufigkeit</li> <li>• Zuweisung der Verantwortung</li> <li>• Dokumentation der Qualität</li> <li>• Systeme zur Korrektur rückläufiger Qualität</li> <li>• System der Qualitätssteigerung</li> <li>• Art und Häufigkeit der Beurteilung der Vertragserfüllung seitens des Auftraggebers</li> </ul>
Sonstige vom Kunden festgelegte Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Begründung dieser Kriterien muss vorliegen</li> <li>• Die Kriterien müssen sich im Rahmen der relevanten europäischen und nationalen Gesetzgebung halten</li> </ul>

## AUFTRAGSINFRASTRUKTUR

### AUSRÜSTUNG

Reinigungs-ausrüstung steht für verschiedene Maschinen und Werkzeuge, die für die Reinigung verwendet werden, wie Mops, automatische Geräte und Staubsauger.

Um Qualitätsdienstleistungen sicherzustellen, ist es ratsam, dass der Auftrag Folgendes im Vorhinein regelt:

- Die **gesamte einzusetzende Reinigungs-ausrüstung ist für den Standort geeignet** und für die Oberfläche, auf der sie eingesetzt wird
- Wenn eine besondere Ausrüstung erforderlich ist, muss der Auftrag vorschreiben, ob das Unternehmen Zugang zu dieser Ausrüstung hat oder ob sie speziell für den Auftrag gekauft wird
- Es findet eine Ausbildung über die sichere Nutzung und Instandhaltung der Ausrüstung statt. Das ist ausschlaggebend für den Schutz der Reinigungskraft, die sie benutzt und des Bereichs, in dem sie benutzt wird
- Der Auftragnehmer kann **geeignete Uniformen und Sicherheits-ausrüstung** zur Verfügung stellen, wie sie bei der Nutzung der verschiedenen Reinigungs-ausrüstungen und -produkte erforderlich sind
- Der Auftragnehmer kann **die ordnungsgemäße Instandhaltung von Ausrüstung und Materialien** gewährleisten



Der Begriff „Auftragsinfrastruktur“ steht im Vorliegenden für Ausrüstung und Produkte, die gemäß den Aufträgen verwendet werden.

### PRODUKTE

Der Auftrag sollte auf die zu benutzenden Reinigungsprodukte hinweisen. Es ist ratsam, dass die Bieter gegenüber dem Auftraggeber nachweisen, dass sie Folgendes bereitstellen können:

- eine Reihe von Reinigungsmethoden für die Behandlung verschiedener Oberflächen gemäß den gesetzlichen und qualitativen Anforderungen
- verschiedene Arten von Reinigungsprodukten gemäß dem Bedarf und den Oberflächen der Räumlichkeiten
- eine Ausbildung für das Personal in der Anwendung der verschiedenen Produkte
- den Nachweis, dass die zu verwendenden Produkte die rechtsverbindlichen Gesundheits-, Sicherheits- und Umwelanforderungen sowie gegebenenfalls weitere qualitätsbezogene Anforderungen des Auftraggebers erfüllen



Den Auftraggebern wird empfohlen, umweltfreundliche Reinigungsprodukte zu verwenden, um die Nachhaltigkeit und Energieeffizienz zu fördern. Zum Beispiel kann dieses Ziel erreicht werden, indem man die Lebenszyklus-Kostenrechnung zur Festlegung der Kosten der Reinigungsdienstleistungen verwendet

TABELLE 1: QUALITÄTSKRITERIEN FÜR VERTRAGSMANAGEMENT UND BETRIEBSTÄTIGKEIT

AUFTRAGSINFRASTRUKTUR	
Ausrüstung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Instandhaltung und ordnungsgemäße Verwendung von Reinigungsmaschinen und Materialien gewährleisten</li> <li>• Die Reinigungs-ausrüstung und die Reinigungsmethoden entsprechen der Eigenart des Gebäudes</li> <li>• Uniformen und Sicherheits-ausrüstung</li> <li>• Besondere Ausbildung für Sicherheitszwecke</li> </ul>
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwendete Reinigungsmethoden</li> <li>• Verwendete Reinigungsprodukte</li> <li>• Berücksichtigung der Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften</li> </ul>

## § 4: BEURTEILUNGSLEITLINIEN UND INTERAKTIVES TOOL

Dieser Paragraph umfasst ein benutzerfreundliches Werkzeug, das Auftraggebern dabei helfen soll, ihren Bedarf an Reinigungsdienstleistungen festzulegen. Das Werkzeug enthält einen benutzerfreundlichen Rahmen zur Zuweisung von Werten bzw. Punktzahlen an verschiedene Kriterien, die für den Auftraggeber von Bedeutung sind. Es zielt darauf ab, dass die Auftraggeber bei der Festlegung der Qualitätskriterien, die von besonderer Bedeutung für sie und die zu erbringenden Reinigungsdienstleistungen sind, ein Höchstmaß an Autonomie entwickeln können.

Wie in § 3 des vorliegenden Leitfadens dargelegt, erfolgt jede Ausschreibung in einem dreistufigen Prozess, in dem Angebote gemäß bestimmter Ausschluss-, Auswahl- und Zuschlagskriterien bewertet werden. Ausschluss- und Auswahlkriterien sind nur dazu da, Unternehmen aus der Ausschreibung auszuschließen, die:

- ihren Verpflichtungen zur Entrichtung ihrer Steuern oder Sozialversicherungsbeiträge nicht nachgekommen sind und nicht als finanziell solide gelten

- den Auswahlkriterien in Bezug auf ihre Größe oder ihr Know-how oder in Bezug auf ihr qualitatives Leistungsvermögen nicht entsprechen, insbesondere Personal-, technische und berufliche Leistungsfähigkeit sowie Innovation

Schließlich **empfehlen wir, dass die Vergabe eines Auftrags gemäß dem besten Preis-Leistungsverhältnis durch die Beachtung folgender Punkte erreicht werden kann.**

**1** Anwendung der Kriterien bezüglich des „wirtschaftlich günstigsten Angebots“ und Qualitätskriterien, die gesetzlich vorgesehen sind, sowie Nichtanwendung von Folgendem:

dem Preis als Schlüsselgröße für die Beschaffung. In unserem Sektor wirkt sich die Auftragsvergabe aufgrund des Preiselements häufig erheblich auf die Arbeitsbedingungen und das soziale Wohlergehen des Reinigungspersonals aus, und es kann bedeuten, dass seine Gesundheit und Sicherheit nicht gewährleistet sind. Darüber hinaus schafft es unlauteren Wettbewerb zwischen den Unternehmen, die daher keine Qualitätsdienstleistungen gewährleisten können.

**4 Elektronische Auktionen** sind bei der Beschaffung von Reinigungsdienstleistungen zu vermeiden. Obwohl die neuen Regelungen ihre Verwendung gestatten, empfehlen die Sozialpartner, sie zu vermeiden, da sie dazu dienen, die Preise zu drücken und nicht zur Beschaffung qualitativ guter Reinigungsdienstleistungen beitragen.

**2** Die Beachtung des **Arbeitsrechts** und der sozialen Normen müssen gewährleistet sein: sie sind der Dreh- und Angelpunkt in einem arbeitsintensiven Sektor wie dem Reinigungssektor.

**5** Eine Option bei der Vergabe von Aufträgen ist die Möglichkeit, dass das Kostenelement die Form eines **Festpreises** annimmt, auf dessen Grundlage die Wirtschaftsteilnehmer nur noch mit Blick auf Qualitätskriterien miteinander konkurrieren. Die Sozialpartner erkennen an, dass diese Option besteht, aber für die Beschaffung von Reinigungsdienstleistungen eher am Rande angewandt wird.

**3** **Ungewöhnlich niedrige Angebote** sind abzulehnen, da sie zu unlauterem Wettbewerb zwischen den Reinigungsunternehmen, schlechten Arbeitsbedingungen für die Arbeitskräfte und möglichem Sozialdumping führen.

**6** Wenn Ihre nationale Gesetzgebung sie vorsieht, nutzen Sie die Ausschlussgründe, die es Ihnen ermöglichen, Angebote auszuschließen, die sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen nicht einhalten.

## PUNKT 1: AUSWAHL DER UNTERNEHMEN FÜR QUALITÄTSDIENSTLEISTUNGEN

Auftraggebern wird empfohlen, die folgenden Kriterien zu verwenden, um ein Angebot mit dem besten Preis-Leistungsverhältnis auswählen zu können:

- **Wirtschaftliche und finanzielle Lage sowie Befähigung zur Berufsausübung:** Dieses Kriterium kann erfüllt werden, wenn das Unternehmen den Nachweis seiner Eintragung im jeweiligen Berufsregister, der Berechtigung Reinigungsdienstleistungen im jeweiligen Mitgliedstaat zu erbringen sowie den Nachweis eines bestimmten Mindestjahresumsatzes und Angaben zu seinem Jahresabschluss vorlegt.



Näheres dazu finden Sie unter § 2: Auswahlkriterien.

- **Die technische Leistungsfähigkeit:** Dieses Kriterium bezieht sich auf das Auftragsmanagement und das operative Planungsvermögen des Unternehmens, wie etwa die Erfahrung des Managementteams, die Methode der operativen Planung, die Back-Office-Leistungen und die Qualitätsprüfung.



Näheres dazu finden Sie unter § 3: Auswahlkriterien.

- **Die berufliche Leistungsfähigkeit (Reinigungspersonal):** Dieses Kriterium betrifft größtenteils das Reinigungspersonal sowie die Methoden des Unternehmens für die Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Arbeitsumfeldes, z. B. die Auswahl-, Einstellungs-, Ausbildungs- sowie Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen.

Die folgende Tabelle schlägt vor, wie man einen Nachweis man für diese drei Punkte verlangen kann.

### PUNKTZÄHLUNGSMETHODE FÜR PUNKT 1

In der Auswahlphase können die Auftraggeber:

- entweder eine Höchstzahl von Bietern festlegen, unter denen sie das Unternehmen als Auftragnehmer auswählen, das die höchste Punktzahl erhält
- oder eine für die Auswahl zu erreichende Mindestpunktzahl festlegen (möglicherweise in Bezug auf die drei vorstehend genannten Kriterien).

### BEISPIEL

Der Auftraggeber legt insgesamt 60 Punkte für die Auswahlkriterien fest und weist dann entsprechend zu:

- 18 Punkte an die Kategorie „Wirtschaftliche und finanzielle Lage sowie Befähigung zur Berufsausübung“:
- 18 Punkte für technische Leistungsfähigkeit
- 24 Punkte für berufliche Leistungsfähigkeit, die der Auftraggeber in der folgenden Tabelle definiert.

Diese Tabelle bildet ein Beispiel für die Zuweisung von Punkten für berufliche Leistungsfähigkeit gemäß den unterschiedlichen Kriterien, die für das Personal und seine Arbeitsbedingungen maßgeblich sind, wie in § 3 veranschaulicht.



Das Auswahlverfahren sollte in der Ausschreibung klar angegeben werden.

KRITERIUM	PUNKTE	PRIORITÄTEN
<b>ERFAHRUNG</b>		
Branchenerfahrung	3	Es ist entscheidend, dass Reinigungskräfte in der Branche Erfahrung haben, um zu gewährleisten, dass die Anfangs- oder Übergangszeit problemlos verläuft
Tätigkeitsbezogene Erfahrung	2	Einige tätigkeitsbezogene Erfahrung ist notwendig, da das Reinigungsumfeld Fachkompetenz erfordert
Personalfluktuaton und Fehlzeiten	1	Zufriedenstellende Auskünfte müssen über die Personalfluktuaton und Fehlzeiten vorliegen
<b>FACHKENNTNISSE UND FÄHIGKEITEN</b>		
Grundausbildung	4	Reinigungskräfte müssen ausgebildet werden, damit die Dienstleistungsqualität garantiert ist
Tätigkeitsbezogene Ausbildung	1	Die wichtigsten Arbeitskräfte müssen eine tätigkeitspezifische Ausbildung durchlaufen haben, damit sie sich der im Reinigungsumfeld bestehenden Schwierigkeiten bewusst sind
Berufsbegleitende Ausbildung	2	Der Auftrag erfordert die Anwendung von Fachkenntnissen, die sich ständig verbessern. Es muss eine regelmäßige Ausbildung erfolgen, um sicherzustellen, dass die Fachkenntnisse sich auf dem neuesten Stand befinden
<b>EINSTELLUNG, AUSWAHL UND SICHERHEITSPRÜFUNG</b>		
Einstellung und Auswahl	2	Erhebliche Bedeutung wird der Auswahl von qualitativ hochwertigem Personal beigemessen
<b>BESCHÄFTIGUNGSBEDINGUNGEN SOWIE GESUNDHEIT UND SICHERHEIT</b>		
Lohn- und Sozialleistungshöhe	2	Eine zufriedenstellende Lohn- und Sozialleistungshöhe trägt zur Bindung von fachkundigem Personal bei und erhöht die Motivation. Diesbezüglich sind objektive Messwerte entweder in der Gesetzgebung oder den Tarifverträgen oder in anderen Referenztexten enthalten, die bei Ausfertigung des Vertrags bestehen
Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehungen	2	Es wird anerkannt, dass ein gutes Klima im Unternehmen das Arbeitsumfeld und damit die Motivation und Produktivität der Mitarbeiter verbessert. Als Hinweis können Unternehmen gefragt werden, wie viele Tage sie im Vorjahr aufgrund von Streiks oder anderen Formen des Arbeitskampfes verloren haben
Arbeitsbedingungen	2	Zufriedenstellende Arbeitsbedingungen tragen zur Bindung von fachkundigem Personal bei und erhöht die Motivation. Diesbezüglich sind objektive Messwerte entweder in der Gesetzgebung oder den Tarifverträgen oder in anderen Referenztexten enthalten, die bei Ausfertigung des Vertrags bestehen
Gesundheit und Sicherheit	2	Arbeitsgesundheits- und Sicherheitspläne führen zu weniger Unfällen und geringeren Fehlzeiten
Arbeitsformen, einschließlich der Reinigung während der Bürozeit	1	Zum Beispiel kann eine Verpflichtung zur Reinigung während der Bürozeit die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben sowie die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer fördern
Sonstige Kriterien	0	Es sind keine anderen Kriterien maßgeblich
<b>SUMME</b>	<b>24</b>	

## PUNKT 2: FESTLEGUNG DER RELATIVEN BEDEUTUNG DES PREISES

Nach den Auswahlkriterien kommen wir jetzt zu den Zuschlagskriterien und können die relative Bedeutung des Preises bestimmen. Mit diesem Ziel wird folgende Formel verwendet, um die Zuschlagspunktzahl zu erhalten:



$$\text{Angebotspunktzahl} = \text{Technische Punktzahl} + \text{Preispunktzahl}$$

Es bleibt den Auftraggebern überlassen, ihre eigenen Prioritäten in Bezug auf das Gewicht festzulegen, das sie der technischen und der Preispunktzahl zumessen wollen.



Die Sozialpartner empfehlen, dass die Bedeutung des Preises in den Überlegungen der Auftraggeber nicht die Bedeutung der Qualität übersteigen soll.

Zum Beispiel kann die Zuweisung einer Anzahl von Punkten von 100 wie folgt ein Gleichgewicht von Qualität und Preis erzeugen:

TECHNISCHE PUNKTZAH	PREISPUNKTZAH	PRIORISIERUNG VON TECHNISCHEM WERT UND PREIS
50	50	Qualität und Preis sind von gleicher Bedeutung
60	40	Die Qualität ist wichtiger als Preis, aber der Preis ist immer noch ein wichtiger Faktor
80	20	Die Qualität ist von überragender Bedeutung; der Preis ist sekundär
40	60	Der Preis ist wichtiger als die Qualität, aber die Qualität ist immer noch ein wichtiger Faktor
20	80	Der Preis ist wichtiger als die Qualität; die Qualität ist sekundär



Weitere Informationen über die verschiedenen Methoden zur Bewertung der Bedeutung von Preisen gemäß § 3: Preis und Kostenkalkulation sind verfügbar.

## PUNKT 3: ERMITTLUNG DER BEDEUTUNG DER VERSCHIEDENEN KATEGORIEN TECHNISCHER WERTKRITERIEN FÜR DIE ZU ERLEDIGENDEN AUFGABENTILL DE UPPGIFTER SOM SKA UTFÖRAS?

Dieser Punkt ermöglicht es Auftraggebern, den Auftrag an das Unternehmen zu vergeben, dass das beste Preis-Leistungsverhältnis anbietet, indem sie festlegen, welche Kategorien der technischen Wertkriterien für sie besonders wichtig sind. Diese Festlegung kann über die Zuweisung verschiedener Punktanteile an die beiden Arten von Zuschlagskriterien erfolgen:

KATEGORIE	PRIORISIERUNG DER KATEGORIEN VON KRITERIEN
Auftragsmanagement	Eine hohe Anzahl von Punkten für diese Kategorie „Auftragsmanagement“ zeigt, dass die Fachkenntnisse des Auftragsmanagers und des Auftragsmanagementteams von besonders großer Bedeutung sind.
Auftragsinfrastruktur	Eine hohe Anzahl von Punkten für die Kategorie „Auftragsinfrastruktur“ zeigt, dass das zu verwendende Produkt und die eingesetzte technische Infrastruktur besonders wichtig sind.

**BEISPIEL A**

60 Punkte werden der technischen Note zugewiesen und 40 Punkte dem Preis gemäß der Formel in Punkt 2.



Im Rahmen dieser Beispiele wird hervorgehoben, dass die erste Kategorie „Reinigungspersonal“ zu Punkt 1 (Auswahlphase) gehört, in der die allgemeine Fähigkeit des Unternehmens im Wettbewerb um den veröffentlichten Auftrag zu bestehen.

KATEGORIE	PUNKTE	ZEIGT FOLGENDE PRIORITÄTEN AN
Reinigungspersonal	30	Die Qualität des Reinigungspersonals gilt als wichtigster Faktor in der Auftragsbefreiung
Auftragsmanagement	20	Es wird davon ausgegangen, dass sehr versiertes Auftragsmanagementpersonal solides Know-how und Dienstleistungsberatung mitbringt
Auftragsinfrastruktur	10	Die Qualität der Ausrüstung und der verwendeten Produkte ist ebenfalls maßgeblich

**BEISPIEL B**

40 Punkte werden der technischen Note zugewiesen und 60 Punkte dem Preis gemäß der Formel in Punkt 2.

KATEGORIE	PUNKTE	ZEIGT FOLGENDE PRIORITÄTEN AN
Reinigungspersonal	30	Die Qualität des Reinigungspersonals gilt als entscheidender Faktor in der Auftragsbefreiung
Auftragsmanagement	8	Aufsicht ist wichtiger als Konsultation
Auftragsinfrastruktur	2	Der Auftrag stellt relativ niedrige Anforderungen in Bezug auf die Verwendung zusätzlicher Ausrüstung

**BEISPIEL C**

80 Punkte werden der technischen Note zugewiesen und 20 Punkte dem Preis

KATEGORIE	PUNKTE	ZEIGT FOLGENDE PRIORITÄTEN AN
Reinigungspersonal	40	Die Qualität des Reinigungspersonals ist entscheidend
Auftragsmanagement	20	Der Auftrag bedarf eines innovativen Managementansatzes und eines engen Kontakts zwischen Auftraggeber und Managementteam
Auftragsinfrastruktur	20	Die Verwendung von technisch auf dem neuesten Stand befindlicher Ausrüstung und Produkten ist für die Vertragserfüllung wesentlich

**BEISPIEL D**

20 Punkte werden der technischen Note zugewiesen und 80 Punkte dem Preis.

KATEGORIE	PUNKTE	ZEIGT FOLGENDE PRIORITÄTEN AN
Reinigungspersonal	18	Erforderlich ist eine leichte Dienstleistung, Änderungen sind kein Problem und der Preis ist ausschlaggebend
Auftragsmanagement	2	Der Kontakt mit dem Managementteam ist minimal
Auftragsinfrastruktur	0	Der Auftrag stellt keine besonderen Anforderungen in Bezug auf die Verwendung zusätzlicher Ausrüstung

## PUNKT 4: PRIORISIERUNG DER TECHNISCHEN WERTKRITERIEN DES AUFTRAGS

Dieser Punkt ermöglicht den Auftraggebern die Priorisierung der genauen Zuschlagskriterien, die sie für wichtig halten, wobei sie aus der Gesamtzahl für die beiden Vergabekategorien in Punkt 3 Punkte zuweisen:

### BEISPIEL A

Von insgesamt 60 Punkten für die technische Note werden 15 der Kategorie „Auftragsmanagement“ zugewiesen.

QUALITÄTSKRITERIUM FÜR DIE VERGABE	PUNKTE	ZEIGT FOLGENDE PRIORITÄTEN AN
Auftragsspezifisches Know-how des Auftragsmanagers und des Managementteams	2	Der Auftraggeber verlangt, dass bestimmte Mitglieder des Managementteams und der Auftragsmanager auftragsspezifische Erfahrung besitzen, um Kenntnisse bestimmter Anforderungen des Reinigungsumfeldes zu gewährleisten
Erreichbarkeit	3	Der Auftraggeber verlangt, dass der Auftragsmanager bei Fragen über den Auftrag leicht erreichbar ist
Reaktionszeit	2	Eine schnelle Reaktionszeit des Reinigungsunternehmens ist von großer Bedeutung
Operative Planungs- und Dienstplangestaltungsmethode	1	Der Auftraggeber verlangt eine angemessene Methodik bei der Dienstplangestaltung und beim weiteren operativen Planung
Vorhandenes Reservepersonal	2	Das Unternehmen muss eindeutig nachweisen, dass seine Ressourcen in Bezug auf Lieferbedingungen und vorhandenes Reservepersonal ausreichen, um die Anforderungen des Auftrags zu erfüllen, falls die operativen Parameter sich ändern
Allgemeine und kundenspezifische Verfahren	0	Gelten nicht als maßgeblich für den Auftrag
Berichtswesen, Kommunikation und Reaktion auf besondere Anforderungen	3	Der Auftraggeber legt großen Wert auf die Methoden der Berichterstattung und der Kommunikation mit dem Bieter sowie auf dessen Fähigkeit, auf besondere Anforderungen zu reagieren
Back-Office	0	Gelten nicht als maßgeblich für den Auftrag
Häufigkeit der Qualitätssicherung, Dokumentation und Systeme zur Korrektur von rückläufiger Qualität	2	Der Auftraggeber legt einigen Wert auf die Häufigkeit der Kontrollen, der Qualitätsdokumentation und des Systems zur Korrektur rückläufiger Qualität
Sonstige Kriterien	0	Nicht als maßgeblich für den Auftrag betrachtet
<b>SUMME</b>	<b>15</b>	

### BEISPIEL B

Von insgesamt 60 Punkten für die technische Note werden 10 der Kategorie „Auftragsinfrastruktur“ zugewiesen..

QUALITÄTSKRITERIUM FÜR DIE VERGABE	PUNKTE	ZEIGT FOLGENDE PRIORITÄTEN AN
Instandhaltung der Reinigungsausrüstung und Gebrauch	4	Die Ausrüstung muss der Auftragnehmer bereitstellen; es ist ein hoher Standard bei Gebrauch und Instandhaltung erforderlich
Eine den Gebäudeeigenschaften entsprechende Reinigung	1	Die Reinigung muss erfolgen, ohne dass das Gebäude oder die Vorräte beschädigt werden
Uniformen und Sicherheitsausrüstung	2	Der Auftraggeber muss für das Personal und die zu behandelnden Oberflächen geeignete Uniformen und Sicherheitsausrüstungen bereitstellen
Verwendete Produkte und Methoden	1	Auftragnehmer müssen Produkte bereitstellen und Methoden entwickelt haben, womit sie die geforderten Normen erfüllen
Berücksichtigung der Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften	2	Die Produkte müssen den Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften entsprechen
Sonstige Kriterien	10	Nicht als maßgeblich für den Auftrag betrachtet
<b>TOTALT</b>	<b>10</b>	

## PUNKT 5: BEKANNTGABE DER AUSWAHL- UND AUFTRAGSKRITERIEN IN DER AUSSCHREIBUNGS-BEKANNTMACHUNG

Die Ausschreibungsbekanntmachung ist ein wichtiges Dokument, das alle erforderlichen Angaben zu einer bestimmten Ausschreibung enthält.

Obwohl öffentliche Auftraggeber die Vorschriften einhalten müssen, welche die in den Ausschreibungsbekanntmachungen aufzuführenden Angaben enthalten, können sich andere Auftraggeber auch vom nachfolgenden Beispiel, das in der EU-Richtlinie über die öffentliche Auftragsvergabe, Anhang V, Teil C, erscheint, anregen lassen. Wie in § 3 dargelegt, müssen Auftraggeber, die den Auftrag an das „wirtschaftlich günstigste Angebot“ vergeben, die in ihren Ausschreibungsbekanntmachungen ihre diesbezüglich geltenden Auswahl- und Zuschlagskriterien angeben.

Darüber hinaus sind im Arbeitsheft Blanko-Tabellen enthalten, mit deren Hilfe die Ausschluss-, Auswahl- und Zuschlagskriterien strukturiert werden können, um zu gewährleisten, dass die maßgeblichen Kriterien detailliert einbezogen werden.

Schließlich können Auftraggeber, die ein Angebot im Rahmen des „besten Preis-Leistungsverhältnisses“ auswählen und den betreffenden Auftrag an das wirtschaftlich günstigste Angebot vergeben möchten, in ihren Ausschreibungen sich auf diesen Leitfaden beziehen.

### IN AUSSCHREIBUNGSBEKANNTMACHUNGEN AUFZUFÜHRENDE INFORMATIONEN (NACH ARTIKEL 49)

1. Name, Identifikationsnummer (soweit nach nationalem Recht vorgesehen), Anschrift einschließlich NUTS-Code, Telefon- und Fax-Nummer, E-Mail- und Internet-Adresse des öffentlichen Auftraggebers und, falls abweichend, der Dienststelle, bei der weitere Informationen erhältlich sind,
2. E-Mail- oder Internet-Adresse, über die die Auftragsunterlagen unentgeltlich, uneingeschränkt, vollständig und unmittelbar abgerufen werden können. Ist ein unentgeltlicher, uneingeschränkter, vollständiger und unmittelbarer Zugang aus den in Artikel 53 Absatz 1 Unterabsätze 2 und 3 genannten Gründen nicht möglich, so ist darauf hinzuweisen, wie die Auftragsunterlagen abgerufen werden können.
3. Art und Haupttätigkeit des öffentlichen Auftraggebers.
4. Gegebenenfalls Hinweis darauf, dass es sich bei dem öffentlichen Auftraggeber um eine zentrale Beschaffungsstelle handelt oder dass eine andere Form gemeinsamer Beschaffung vorgesehen ist.
5. CPV-Codes. Bei Unterteilung des Auftrags in mehrere Lose sind diese Informationen für jedes Los anzugeben.
6. NUTS-Code für den Haupterfüllungsort der Bauarbeiten bei Bauaufträgen beziehungsweise NUTS-Code für den Haupterfüllungsort für Lieferungen und Leistungen bei Liefer- und Dienstleistungsaufträgen. Bei Unterteilung des Auftrags in mehrere Lose sind diese Informationen für jedes Los anzugeben
7. Beschreibung der Beschaffung: Art und Umfang der Bauarbeiten, Art und Menge beziehungsweise Wert der Lieferungen, Art und Umfang der Dienstleistungen. Bei Unterteilung des Auftrags in mehrere Lose sind diese Informationen für jedes Los anzugeben. Gegebenenfalls Beschreibung etwaiger Optionen.
8. Geschätzte Gesamtgrößenordnung des (der) Auftrags (Aufträge); bei Unterteilung des Auftrags in mehrere Lose sind diese Informationen für jedes Los anzugeben.
9. Zulässigkeit oder Verbot von Änderungsvorschlägen.
10. Zeitrahmen für die Bereitstellung beziehungsweise Ausführung der Lieferungen, Bauarbeiten oder Dienstleistungen und, soweit möglich, Laufzeit des Auftrags.
  - (a) Bei Rahmenvereinbarungen Angabe der vorgesehenen Laufzeit der Vereinbarung, gegebenenfalls unter Angabe der Gründe für eine etwaige Laufzeit von mehr als vier Jahren. Soweit möglich, Angabe des Werts oder der Größenordnung und der Häufigkeit der zu vergebenden Aufträge sowie gegebenenfalls vorgeschlagene Höchstzahl der teilnehmenden Wirtschaftsteilnehmer.
  - (b) Bei einem dynamischen Beschaffungssystem Angabe der vorgesehenen Dauer des Bestehens dieses Systems. Soweit möglich, Angabe des Werts oder der Größenordnung und der Häufigkeit der zu vergebenden Aufträge.
11. Teilnahmebedingungen, darunter:
  - (a) gegebenenfalls Angabe, ob es sich um einen öffentlichen Auftrag handelt, der geschützten Werkstätten vorbehalten ist, oder bei dem die Ausführung nur im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen darf;
  - (b) gegebenenfalls Angabe darüber, ob die Erbringung der Dienstleistung aufgrund von Rechts- und Verwaltungsvorschriften einem besonderen Berufsstand vorbehalten ist; Hinweis auf die entsprechende Rechts- oder Verwaltungsvorschrift;
  - (c) Liste und Kurzbeschreibung der die persönliche Lage der Wirtschaftsteilnehmer betreffenden Kriterien, die zu ihrem Ausschluss führen können, sowie der Eignungskriterien; etwaige einzuhaltende Mindeststandards; Angabe der Informationserfordernisse (Eigenerklärungen, Unterlagen).
12. Art des Vergabeverfahrens; gegebenenfalls Rechtfertigungsgründe für ein beschleunigtes Verfahren (für offene und nichtoffene Verfahren und Verhandlungsverfahren).

- 13.** Gegebenenfalls Angaben, ob:
- (a) eine Rahmenvereinbarung geschlossen wird;
  - (b) ein dynamisches Beschaffungssystem zum Einsatz kommt;
  - (c) eine elektronische Auktion stattfindet (bei offenen oder nichtoffenen Verfahren oder Verhandlungsverfahren).
- 14.** Falls der Auftrag in mehrere Lose unterteilt ist, Angabe, ob die Möglichkeit besteht, Angebote für eines, mehrere oder alle Lose einzureichen; Angabe einer etwaigen Begrenzung der Zahl der Lose, die an einen Bieter vergeben werden können. Wird ein Auftrag nicht in Lose aufgeteilt, Angabe der Gründe hierfür, es sei denn, dass diese Information im Vergabevermerk enthalten ist.
- 15.** Für nichtoffene Verfahren, Verhandlungsverfahren, den wettbewerblichen Dialog oder Innovationspartnerschaften, falls von der Möglichkeit Gebrauch gemacht wird, die Anzahl der Bewerber, die zur Abgabe eines Angebots, zu Verhandlungen oder zum Dialog aufgefordert werden sollen, zu verringern: Mindestanzahl und gegebenenfalls auch Höchstanzahl der Bewerber und objektive Kriterien für die Auswahl der jeweiligen Bewerber.
- 16.** Bei einem Verhandlungsverfahren, einem wettbewerblichen Dialog oder einer Innovationspartnerschaft gegebenenfalls Angabe, dass das Verfahren in aufeinander folgenden Etappen abgewickelt wird, um die Zahl der zu verhandelnden Angebote beziehungsweise der zu erörternden Lösungen schrittweise zu verringern.
- 17.** Gegebenenfalls zusätzliche Bedingungen für die Ausführung des Auftrags.
- 18.** Zuschlagskriterien: Sofern nicht das wirtschaftlich günstigste Angebot allein aufgrund des Preises ermittelt wird, geht, müssen die Kriterien für das wirtschaftlich günstigste Angebot sowie deren Gewichtung genannt werden, falls sie nicht in den Spezifikationen beziehungsweise im Fall des wettbewerblichen Dialogs in der Beschreibung enthalten sind.
- 19.** Frist für den Eingang der Angebote (offene Verfahren) oder der Teilnahmeanträge (nichtoffene Verfahren, Verhandlungsverfahren, dynamische Beschaffungssysteme, wettbewerbliche Dialoge, Innovationspartnerschaften).
- 20.** Anschrift, an die die Angebote beziehungsweise Teilnahmeanträge zu richten sind.
- 21.** Bei offenen Verfahren:
- (a) Bindefrist;
  - (b) Datum, Uhrzeit und Ort der Öffnung der Angebote;
  - (c) Personen, die bei der Öffnung anwesend sein dürfen.
- 22.** Sprache(n), in der (in denen) Angebote oder Teilnahmeanträge abzufassen sind.
- 23.** Gegebenenfalls Angaben, ob:
- (a) eine elektronische Einreichung der Angebote oder Anträge auf Teilnahme akzeptiert wird;
  - (b) Aufträge elektronisch erteilt werden;
  - (c) eine elektronische Rechnungsstellung akzeptiert wird;
  - (d) Die Zahlung elektronisch erfolgt.
- 24.** Angaben darüber, ob der Auftrag mit einem aus Mitteln der Union finanzierten Vorhaben beziehungsweise Programm im Zusammenhang steht.
- 25.** Name und Anschrift der für Nachprüfungen und gegebenenfalls für Mediationsverfahren zuständigen Stelle; genaue Angaben zu den Fristen für Nachprüfungsverfahren beziehungsweise gegebenenfalls Name, Anschrift, Telefon- und Faxnummer und E-Mail-Adresse der Stelle, bei der diese Informationen erhältlich sind.
- 26.** Daten und Angaben zu früheren Veröffentlichungen im Amtsblatt der Europäischen Union, die für den (die) bekanntgegebenen Auftrag (Aufträge) relevant sind.
- 27.** Bei wiederkehrenden Aufträgen Angaben zum geplanten Zeitpunkt für die Veröffentlichung weiterer Bekanntmachungen.
- 28.** Tag der Absendung der Bekanntmachung.
- 29.** Hinweis darauf, ob der Auftrag unter das GPA fällt oder nicht.
- 30.** Sonstige einschlägige Auskünfte.



Ab 2018 erfolgt die Vergabe aller öffentlichen Aufträge in Europa elektronisch.

## PUNKT 6: ANWENDUNG DES NOTENRAHMENS ZUR ERMITTLUNG DES ANBIETERS MIT DEM BESTEN PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS

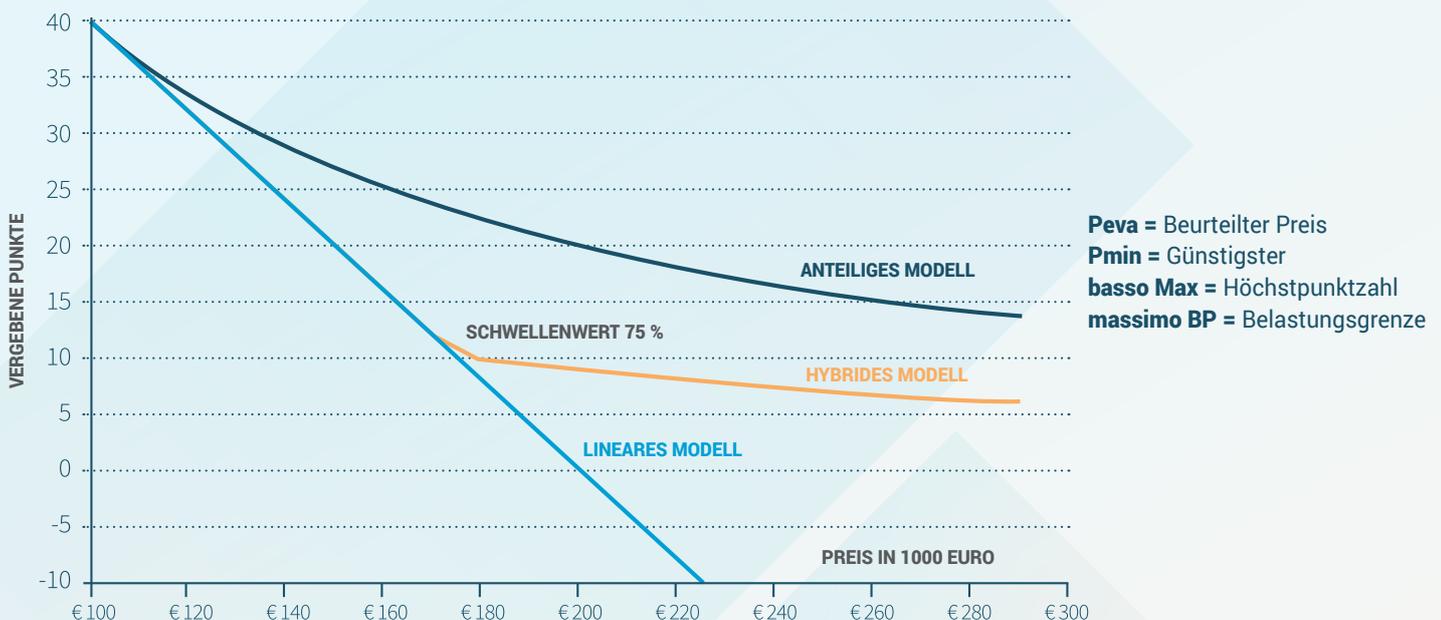
Im EU-Beschaffungsverfahren kann der Auftraggeber eine Beurteilung der Preise durchführen, die in den Angeboten genannt sind, die nach dem Ausscheiden der wegen der Nichterfüllung der Auswahlkriterien nicht berücksichtigten Angebote verbleiben. Diese Beurteilung basiert auf einer Reihe von für den Preis geltenden Punkten, die in der Ausschreibungsbekanntmachung genannt sind. Daher schlägt dieser Punkt zunächst vor, wie der Preis der verbleibenden Angebote zu beurteilen ist, und bespricht dann, wie der technische Wert genau beurteilt werden kann.

### PREISBEURTEILUNG

An den Bieter mit dem niedrigsten Preis wird die volle Anzahl der für den Preis erreichbaren Punkte vergeben. Danach werden alle anderen Angebote im Verhältnis zum Preis des Bieters mit dem günstigsten Preis bewertet. Aus den verschiedenen vorhandenen Modellen werden die folgenden drei genauer erläutert, da sie am häufigsten zur Bewertung anderer Bieter verwendet werden:

#### Das lineare Modell

Im Rahmen dieses Modells werden Punkte für den Preis im Verhältnis zu dem Prozentsatz abgezogen, um den das Preisangebot sich vom günstigsten Bieter unterscheidet. In dem nachfolgenden Beispiel, in dem insgesamt 40 Punkte für den Preis vergeben werden können, führt ein 10%iger Preisanstieg zu einem Punktabzug von 10 % der 40 Punkte usw. Infolgedessen führt ein Preis, der sehr viel höher als der günstigste ist, zu einer sehr niedrigen Punktzahl, obwohl ein sehr viel höherer Preis natürlich die Qualität der Dienstleistung verbessern kann. Die Sozialpartner schlagen empfehlen nachdrücklich, dieses Modell zur Erreichung des besten Preis-Leistungsverhältnisses nicht zu verwenden.



#### Proportionell modell

Im Rahmen dieses Modells werden Punkte für den Preis gemäß folgender Formel abgezogen:

$$\text{Punktzahl} = \frac{P_{\min}}{P_{\text{eva}}} \times \text{Max}$$

Im Rahmen des proportionalen Modells wird der Unterschied an Punkten umso kleiner je höher der Preisunterschied ist. Mit dieser Methode kann man Angebote mit einem sehr viel höheren Preis als dem günstigsten besser unterscheiden. Aufgrund dessen erhält ein gegenüber dem günstigsten um 100 % höherer Preis immer noch die Hälfte der Gesamtpunktzahl. Wir empfehlen daher, dass Auftraggeber dieses Modell verwenden.



Ein Excel-Kalkulationssystem ist in einem eigenen Dokument verfügbar.

### Hybridmodell

Im Rahmen dieses Modells werden Punkte für den Preis gemäß folgender Formel abgezogen:

$$\text{Score} = P_{\min} * \frac{\frac{100 - BP}{100} * Max * \left(1 + \frac{BP}{100}\right)}{P_{\text{eva}}}$$

Obwohl die Sozialpartner das proportionale Modell empfehlen, wird das Hybridmodell in der Praxis häufig verwendet. Es ist bis zu einer bestimmten Belastungsgrenze linear (in dem Beispiel einem gegenüber dem günstigsten um 75 % höheren Preis) und wird dann proportional. Der Nachteil dieses Modells ist, dass Angebote, die sehr viel höher liegen als der günstigste Preis nur wenige Punkte erhalten.



Ein Excel-Kalkulationssystem ist in einem eigenen Dokument verfügbar.

Ein Beispiel der unterschiedlichen Preismodell bei einer Höchstpunktzahl von 40 Punkten (die an den günstigsten Preis vergeben werden):

AUSSCHREIBUNGSANGEBOT	LINEAR	PROPORTIONAL	HYBRID
100.000 Euro	40,0	40,0	40,0
110.000 Euro	36,0	36,4	36,0
120.000 Euro	32,0	33,3	32,0
200.000 Euro	0	20,0	8,8
210.000 Euro	-4,0	19,0	8,3

### DIE BEWERTUNG DES TECHNISCHEN WERTS

Nachdem der Auftraggeber seine Prioritäten in Bezug auf den technischen Wert gemäß dem vorhergehenden Punkt festgelegt hat, ist es entscheidend, dass eine objektive Bewertung erfolgt, inwieweit die Angebote diese Anforderungen erfüllen. Diese Bewertung wird jeweils den Preispunkten gemäß den Leitlinien in Punkt 2 hinzugefügt.

Die Punkte der technischen Wertbeurteilung werden den in der Preisbeurteilung erzielten Punkten hinzugefügt, um den Anbieter mit dem „besten Preis-Leistungsverhältnis“ zu finden.

<b>NICHT ZUTREFFEND</b>	<b>0%</b>	Diese Bewertung berücksichtigt die Tatsache, dass nicht jeder Punkt auf jeden Kunden zutrifft. Das Kriterium gilt nicht für die Vergabe dieses Auftrags und wird daher nicht punktmäßig bewertet. Die Bewertung „nicht zutreffend“ sollte nicht nach Belieben verwendet werden, sondern muss in Bezug auf die Anforderungen der Ausschreibung begründet erscheinen
<b>UNGENÜGEND</b>	<b>25%</b>	Die zu vielen Punkten erteilten Auskünfte entsprechen nicht den Anforderungen des Auftraggebers
<b>MITTELMÄSSIG</b>	<b>50%</b>	Die erteilten Auskünfte ermöglichen keine vollständige Bewertung, ob der vorgeschlagene Punkt die Anforderungen erfüllt
<b>GUT</b>	<b>80%</b>	Die erteilten Auskünfte entsprechen den in der Ausschreibungsbekanntmachung dargelegten Anforderungen und den Erwartungen des Auftraggebers
<b>AUSGEZEICHNET</b>	<b>100%</b>	Die erteilten Auskünfte zeigen eine qualitativ ungewöhnlich gute Leistung an

Upphandlarna graderar de tekniska meriterna med ett procenttal mellan 0 och 100. För varje del av de tekniska meriterna som får ett procenttal närmare 0 blir resultatet lägre, och ju fler delar närmare 100, desto högre resultat.

**BEISPIEL FÜR AUSWAHLKRITERIEN (PUNKT 6.1)**

Von insgesamt 60 Punkten für die Auswahlkriterien (siehe Punkt 2) wurden 24 Punkte der Kategorie „Reinigungspersonal“ zugewiesen. (Weitere Details können jeweils für „finanzielle Kapazitäten“ und „technische Kapazitäten angegeben werden)

REINIGUNGSPERSONAL	ERREICHBARE PUNKTZAHL	NICHT ZUTREFFEND 0 %	UNGENÜGEND 25 %	MITTELMÄSSIG 50 %	GUT 80 %	AUSGEZEICHNET 100 %	ZUGEWIESENE GEWICHTETE PUNKTE
Branchenerfahrung	3				✓		2.4
Tätigkeitsbezogene Erfahrung	2					✓	2
Personalfuktuation und Fehlzeiten	1				✓		0.8
Arbeitsmuster	1					✓	1
Grundausbildung	4					✓	4
Tätigkeitsbezogene Ausbildung	1				✓		1.6
Berufsbegleitende Ausbildung	2					✓	2
Einstellungs- und Auswahlverfahren	2			✓			1
Lohn- und Sozialleistungshöhe	2				✓		1.4
Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehungen	2			✓			1
Beschäftigungsbedingungen	2					✓	2
Gesundheit und Sicherheit	2			✓			1
Sonstige Kriterien	0	✓					0
<b>SUMME</b>	<b>24</b>						<b>20.2</b>

**GESAMTPUNKTZAHL FÜR DIE QUALITÄT DES REINIGUNGSPERSONALS: 20,2 PUNKTE VON 24**

## BEISPIEL FÜR ZUSCHLAGSKRITERIEN (PUNKT 6.2)

Der Käufer entschied sich für die Zuweisung der gleichen Punktzahl an Preis und technischen Wert (je 50 Punkte).



Die Höchstpunktzahl eines Angebots ist daher = 50 + 50

Die Kategorien des technischen Werts (Auftragsmanagement und Auftragsinfrastruktur) erhalten ebenfalls eine gleiche Punktzahl (je 25 von den 50, die für technischen Wert vergeben werden)

AUFTRAGSMANAGEMENTKRITERIEN	ERREICHBARE PUNKTZAHL	NICHT ZUTREFFEND 0 %	UNGENÜGEND 25 %	MITTELMÄSSIG 50 %	GUT 80 %	AUSGEZEICHNET 100 %	ZUGEWIESENE GEWICHTETE PUNKTE
Auftragsspezifisches Know-how des Auftragsmanagers und des Managementteams	3					✓	3
Erreichbarkeit	1			✓			0.5
Reaktionszeit	2					✓	2
Operative Planung und Dienstplangestaltung	1			✓			0.5
Vorhandenes Reservepersonal	2			✓			1
Allgemeine und kundenspezifische Verfahren	0	✓					0
Berichtswesen, Kommunikation und Reaktion auf besondere Anforderungen	6			✓			3
Back-Office-Unterstützung	0	✓					0
Häufigkeit der Qualitätssicherung, Dokumentation und Systeme zur Korrektur von rückläufiger Qualität	10				✓		8
<b>SUMME</b>	<b>25</b>						<b>18</b>

**GESAMTPUNKTZAHL FÜR DIE QUALITÄT DES REINIGUNGSPERSONALS: 18 PUNKTE VON 25**

AUFTRAGSMANAGEMENTKRITERIUM	ERREICHBARE PUNKTZAHL	NICHT ZUTREFFEND 0 %	UNGENÜGEND 25 %	MITTELMÄSSIG 50 %	GUT 80 %	AUSGEZEICHNET 100 %	ZUGEWIESENE GEWICHTETE PUNKTE
Instandhaltung der Reinigungsausrüstung und ordnungsgemäßer Gebrauch	6					✓	6
Eine den Gebäudeeigenschaften entsprechende Reinigung	3					✓	3
Uniformen und Sicherheitsausrüstung	5			✓			2.5
Verwendete Produkte/Methoden	2					✓	2
Beachtung der Umwelt-, Gesundheits- und Hygienevorschriften	7					✓	7
Sonstige Kriterien	2				✓		1.6
<b>SUMME</b>	<b>25</b>						<b>22.1</b>

GESAMTPUNKTZAHL FÜR DIE QUALITÄT DES REINIGUNGSPERSONALS: 22,1 PUNKTE VON 25

GESAMTPUNKTZAHL FÜR DEN TECHNISCHEN WERT: 40,1 PUNKTE VON 50

# ARBEITSHEFT – BEURTEILUNGSTABELLEN

Nachfolgend einige Beurteilungstabellen, die auf die drei Phasen des Prozesses der Auswahl des besten Preis-Leistungsverhältnisses anwendbar sind: Ausschluss, Auswahl und Vergabe. Diese Tabellen können zur Erstellung der Ausschreibungsbekanntmachung (Punkt 5) und zur Verteilung zum Ausfüllen an interessierte Bieter verwendet werden.

## AUSSCHLUSSPHASE – BEWERTUNGSBOGEN

Lässt sich Nachstehendes nachweisen, hat dies den Ausschluss eines Bieters von der Ausschreibung zur Folge

Name des Unternehmens:
------------------------

DIE BEWERBER MÜSSEN FOLGENDES VORLEGEN	NICHT ZUTREFFEND	ZUTREFFEND	BEMERKUNGEN
Nachweis, dass das Unternehmen nicht an kriminellen Vereinigungen beteiligt ist oder es sich der Bestechung, des Betrugs, terroristischer Straftaten oder der Terrorismusfinanzierung usw. schuldig gemacht hat.			
Bescheinigung der Sozialversicherungsbehörden, dass der Bewerber mit der Zahlung von Sozialversicherungsbeiträgen nicht im Rückstand ist			
Bescheinigung von den Sozialversicherungsbehörden, dass der Bieter gemäß den rechtlichen Bestimmungen ihres Niederlassungsstaates alle seine Steuern gezahlt hat			
Beachtung der Gewinn- und Verlustrechnung, wenn die Veröffentlichung gesetzlich zwingend ist oder der Rechtspraxis in ihrem Niederlassungsstaates entspricht			

 Eine Punktzahl von „nicht zutreffend“ bezüglich dieser vier Punkte führt zum Ausschluss aus dem Ausschreibungsverfahren

**AUSSCHLUSSPHASE – BEWERTUNGSBOGEN**

Name des Unternehmens:

**WIRTSCHAFTLICHE UND FINANZIELLE LAGE UND EIGNUNG ZUR AUSÜBUNG DER FACHLICHEN TÄTIGKEIT:**

DIE BIETER MÜSSEN FOLGENDES VORLEGEN	NICHT ZUTREFFEND	ZUTREFFEND	BEMERKUNGEN
die Einschreibung in ein Berufs- oder Handelsregister ihres Niederlassungsstaates			
Berechtigung oder Mitgliedschaft in einer bestimmten Organisation, um die betreffende Dienstleistung in ihrem Herkunftsstaat erbringen zu können			
Nachweis eines bestimmten Mindestjahresumsatzes, einschließlich eines bestimmten Mindestumsatzes in dem vom Auftrag abgedeckten Bereich. Der Mindestjahresumsatz darf nicht das Zweifache des geschätzten			
Auftragswerts übersteigen, außer in hinreichend begründeten Fällen, die spezielle mit der Wesensart der Bauleistungen, Dienstleistungen oder Lieferungen einhergehende Risiken betreffen			
Informationen über ihren Jahresabschluss, worin zum Beispiel das Verhältnis zwischen Vermögen und Verbindlichkeiten berücksichtigt wird			

**TECHNISCHE LEISTUNGSFÄHIGKEIT**

DIE BIETER MÜSSEN FOLGENDES VORLEGEN	NICHT ZUTREFFEND	ZUTREFFEND	BEMERKUNGEN
Nachweis ausreichender Erfahrung durch geeignete Referenzen aus früher ausgeführten Aufträgen			
Die berufliche Erfahrung und die relevante Ausbildung der Personen, die die Arbeiten ausführen sollen			
Eine Erfolgsbilanz in Bezug auf die Organisation, Erbringung und Unterstützung von diesem Auftrag ähnlichen Leistungen			
Verfügbarkeit der für die Erfüllung der in der Ausschreibung genannten Anforderungen notwendigen Infrastruktur			
Durchschnittliche jährliche Anzahl von Arbeits- und Führungskräften in den letzten drei Jahren			

**DIE BERUFLICHE LEISTUNGSFÄHIGKEIT (REINIGUNGSPERSONAL)**

Da das Reinigungspersonal das wichtigste Element des technischen Werts des Bieters darstellt, können Auftraggeber die folgende Tabelle verwenden, um ihre Kriterien für das Reinigungspersonal im Einzelnen aufzuführen. Der Auftraggeber kann den Bietern die Zuweisung der Punkte mitteilen. Jegliche nicht ausreichende Punktzahl in einer der Kategorien führt zum Ausschluss der Bieter vom weiteren Auswahl-/Vergabeverfahren. Wenn die Punktzahl eines Unternehmen „mittelmäßig“ ist, können weitere Auskünfte verlangt werden.

Name des Unternehmens:

BEMERKUNGEN	ERREICHBARE PUNKTZAHL	NICHT ZUTREFFEND 0 %	UNGENÜGEND 25 %	MITTELMÄSSIG 50 %	GUT 80 %	AUSGEZEICHNET 100 %	ZUGEWIESENE GEWICHTETE PUNKTE
<b>ERFAHRUNG</b>							
Branchenerfahrung							
Tätigkeitsbezogene Erfahrung							
Personalfuktuation und Fehlzeiten							
<b>FACHKENNTNISSE UND FÄHIGKEITEN</b>							
Grundausbildung							
Tätigkeitsbezogene Ausbildung							
Berufsbegleitende Ausbildung							
Auswahl und Einstellung							
<b>BESCHÄFTIGUNGSBEDINGUNGEN SOWIE GESUNDHEIT UND SICHERHEIT</b>							
Lohn- und Sozialleistungshöhe							
Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehungen							
Beschäftigungsbedingungen							
Gesundheit und Sicherheit							
Arbeitsformen, wie etwa Reinigung während der Bürozeit							
Sonstige Kriterien							
<b>SUMME</b>							

### VERGABEPHASE – BEWERTUNGSBOGEN

Der Vertrag wird an die Organisation vergeben, die gemäß den folgenden Kriterien das wirtschaftliche günstigste Angebot abgibt:

- Preis
- Detaillierte Beschreibung der Art, wie die Dienstleistung in Bezug auf Quantität und Qualität der Arbeitskräfte, Reservekapazitäten und Nutzung der Technologie organisiert, erbracht und unterstützt wird
- Einhaltung der Ziele des Auftrags

#### SUMME

	ERREICHBARE PUNKTZAHL	VERGEBENE PUNKTZAHL	BEMERKUNGEN
Auftragsmanagement			
Vertragsinfrastruktur			

**GESAMTPUNKTZAHL TECHNISCHER WERT:**

**PREIS:**

**GESAMTPUNKTZAHL:**

#### AUFTRAGSMANAGEMENT / BETRIEBSTÄTIGKEIT

AUFTRAGSMANAGEMENTKRITERIEN	ERREICHBARE PUNKTZAHL	NICHT ZUTREFFEND 0 %	UNGENÜGEND 25 %	MITTELMÄSSIG 50 %	GUT 80 %	AUSGEZEICHNET 100 %	ZUGEWIESENE GEWICHTETE PUNKTE
<b>DAS MANAGEMENTTEAM UND DAS AUFTRAGSMANAGEMENT</b>							
Struktur, Organisation und Fachkenntnisse des Auftragsmanagers und des Managementteams							
Auftragsspezifisches Know-how des Auftragsmanagers und des Managementteams							
Erreichbarkeit							
Reaktionszeit							
Schnelligkeit des Eingreifens							
Operative Planung							
Operative Planungs- und Dienstplangestaltungsmethode							
Beginn der Reinigungstätigkeit							
Lieferbedingungen							

AUFTRAGSMANAGEMENTKRITERIEN	ERREICHBARE PUNKTZAHL	NICHT ZUTREFFEND 0 %	UNGENÜGEND 25 %	MITTELMÄSSIG 50 %	GUT 80 %	AUSGEZEICHNET 100 %	ZUGEWIESENE GEWICHTETE PUNKTE
<b>DAS MANAGEMENTTEAM UND DAS AUFTRAGSMANAGEMENT</b>							
Reservekapazitäten							
Allgemeine und kundenspezifische Verfahren							
Berichtswesen							
Kommunikation über den Standort und Kunden							
Reaktion auf besondere Anforderungen des Auftraggebers							
Reaktion auf weitere Anfragen des Auftraggebers							
<b>BACK-OFFICE-LEISTUNGEN</b>							
Unterstützungsleistungen in Verwaltung, Rechnungswesen und Personalabteilung							
<b>QUALITÄTSNIVEAU UND -PRÜFUNG</b>							
Kontrollhäufigkeit							
Zuweisung der Verantwortung							
Dokumentation der Qualität							
Systeme zur Korrektur rückläufiger Qualität							
System der Qualitätssteigerung							
Für die Qualitätssicherung relevante Ausbildung							
Art und Häufigkeit der Beurteilung der Vertragserfüllung seitens des Auftraggebers							
Weitere vom Auftraggeber festgelegte Kriterien							
<b>SUMME</b>							

**VERTRAGSINFRASTRUKTUR**

AUFTRAGSMANAGEMENTKRITERIEN	ERREICHBARE PUNKTZAHL	NICHT ZUTREFFEND 0 %	UNGENÜGEND 25 %	MITTELMÄSSIG 50 %	GUT 80 %	AUSGEZEICHNET 100 %	ZUGEWIESENE GEWICHTETE PUNKTE
Ausrüstung							
Gewährleistung der Instandhaltung und des ordnungsgemäßen Gebrauchs							
Reinigungs-ausrüstung und Methoden entsprechen den Gebäudeeigen-schaften							
Uniformen und Sicherheitsausrüstung							
Besondere Ausbildung zu Sicherheitszwecken							
Produkte							
Verwendete Reinigungsmethoden							
Verwendete Reinigungsprodukte							
Berücksichtigung der Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften							
Weitere Kriterien							

BERECHNUNGEN

<b>SUMME</b>							
--------------	--	--	--	--	--	--	--

**GESAMTPUNKTZAHL FÜR DEN PREIS:**

**GESAMTPUNKTZAHL FÜR DEN TECHNISCHEN WERT:**

**ERREICHTE GESAMTPUNKTZAHL:**

# TERMINOLOGIE UND DEFINITIONEN

Es folgt eine nicht erschöpfende Liste von in diesem Leitfaden verwendeten Begriffen. Weitere Definitionen sind in den jeweiligen EU-Vorschriften sowie in den Normen zu finden.

**Ungewöhnlich niedriges Angebot:** Angebote, in denen die angegebenen Preise oder Kosten im Verhältnis zu den Arbeitsvorgängen, Materialien oder Dienstleistungen ungewöhnlich niedrig zu sein scheinen. Zu deren Bewertung ist es nützlich, sich die Arbeitskosten und die Gesamtkosten des Vertrages anzusehen (siehe § 3). Die Richtlinie über die Vergabe öffentlicher Aufträge sieht vor, dass Bieter ausgeschlossen werden, wenn der ungewöhnlich niedrige Preis darauf zurückzuführen ist, dass Tarifverträge oder soziale bzw. Arbeitsgesetze missachtet werden.

**Das beste Preis-Leistungsverhältnis:** Dieses Konzept des „besten Preis-Leistungsverhältnisses“ bemüht sich um den Aufbau eines Systems, in dem verschiedene die Qualität der Dienstleistung betreffende Elemente gegenüber dem Preis skaliert und gewichtet werden, um zu dem Angebot zu gelangen, das den jeweiligen Bedürfnissen und Vorlieben des Auftraggebers am besten entspricht und daher das wirtschaftlich vorteilhafteste Angebot bildet.

**Angebot:** Steht für ein von einem privaten Reinigungsdienstleistungsunternehmen als Antwort auf eine Ausschreibung unterbreitetes Angebot.

**Bieter:** Private Reinigungsdienstleistungsunternehmen, die sich an privaten oder öffentlichen Ausschreibungen innerhalb oder außerhalb Europas beteiligen.

**Auftraggeber:** Der den Auftrag ausschreibende Auftraggeber bzw. der öffentliche Auftraggeber, der Reinigungsdienstleistungen in Anspruch nehmen möchte. In diesem Leitfaden sind Auftraggeber potenzielle und tatsächliche Auftraggeber, ausschreibende Unternehmen und öffentliche Auftraggeber innerhalb und außerhalb Europas, die Reinigungsdienstleistungen in Anspruch nehmen oder in Anspruch nehmen möchten.

**Ausschreibungen:** Verfahren, die dazu dienen, im Rahmen der öffentlichen Auftragsvergabe Angebote von konkurrierenden Unternehmen für Arbeiten, Liefer- oder Dienstleistungsverträge einzuholen.

**Reinigungspersonal:** Steht für Reinigungskräfte, die ihrer Reinigungstätigkeit in den Räumen des Auftraggebers gemäß den Anweisungen des Bieters nachgehen.

**Tarifvertrag:** Verhandlungen, die zwischen einem Arbeitgeber bzw. einer Gruppe von Arbeitgebern und den Gewerkschaften in einer Verhandlungseinheit (auf Branchen- oder Unternehmensebene) stattfinden, um die Beziehungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern zu regeln, insbesondere im Bereich Arbeitsbedingungen und Beschäftigungsbedingungen, einschließlich der Löhne, und zusammen mit anderen von den beiden Parteien aufgeworfenen Fragen.

**Gemeinsames Vokabular für öffentliche Aufträge (Common Procurement Vocabulary - CPV):** besteht aus dem gemeinsamen Vokabular, das im Hauptteil den Vertragsgegenstand definiert und im Zusatzteil weitere qualitative Informationen enthält. Der Hauptteil basiert auf einer Baumstruktur aus bis zu neunstelligen Codes (ein achtstelliger Code zzgl. einer Prüfziffer).

**Tätigkeitsbezogener Vertrag:** Dieser Vertrag beschreibt die Tätigkeiten, die ein Reinigungsdienstleistungsunternehmen als Auftragnehmer ausführt, wie etwa die Häufigkeit der Reinigung oder die Anzahl der beteiligten Arbeitskräfte usw.

**Gemischter Vertrag:** Gemischte Verträge legen eine Mindestanzahl von auszuführenden Tätigkeiten und das erwartete Ergebnis fest.

**Ergebnisorientierter Vertrag:** Gemäß dieser Art von Vertrag kann der Auftragnehmer die einem Projekt zugewiesenen Ressourcen nach Belieben einsetzen, solange das vereinbarte Qualitätsziel erreicht wird. Dadurch kann das Unternehmen flexibler arbeiten.

**Auftragsinfrastruktur:** umfasst die vom Auftragnehmer verwendeten Ausrüstungen und Produkte sowie die Ausbildung, die der Auftragnehmer dem Personal für die ordnungsgemäße Nutzung der Infrastruktur bietet.

**Reinigung während der Geschäftszeit (Tagreinigung):** eine Reinigung, die während der normalen Geschäftszeiten erfolgt, was eine bessere Verständigung zwischen dem Reinigungspersonal und den Nutzern des Gebäudes ermöglicht und verschiedene andere Vorteile hat.

**Dynamischer Einkauf:** ein Verfahren, das für Aufträge über Bauarbeiten, Dienstleistungen und Güter allgemein auf dem Markt verfügbar ist. Als Beschaffungswerkzeug hat es einige Aspekte, die einer elektronischen Rahmenvereinbarung ähneln, der aber neue Lieferanten jederzeit beitreten können.

**E-Beschaffung:** Kauf und Verkauf von Materialien, Bauarbeiten und Dienstleistungen über das Internet sowie andere Informationssysteme und Netze. Zum Beispiel über elektronischen Datenaustausch und Unternehmensressourcenplanung.

**Ausrüstung:** Reinigungsausrüstung steht für verschiedene Maschinen und Werkzeuge, die für die Reinigung verwendet werden, wie Mops, automatische Geräte und Staubsauger.

**Facility Management-Leistungen:** die gesamte Palette von Dienstleistungen (z. B. Reinigung, Instandhaltung, Sicherheit), die für Kunden erbracht werden, um die Effektivität der primären Tätigkeit des Kunden zu unterstützen und zu steigern. Diese Dienstleistungen werden stetig auf breiterer Ebene über landesweite oder sogar paneuropäische Aufträge erbracht. Näheres dazu findet sich in der relevanten europäischen Norm.<sup>17</sup>

**Rahmenvereinbarung:** eine Vereinbarung zwischen zwei Parteien, die erkennen, dass sie noch keine endgültige Vereinbarung über alle für ihre Beziehung relevanten Angelegenheiten erreicht haben, der Stand ihrer Beziehung aber ausreicht, um sie vertraglich zu fixieren, wobei weitere Einzelheiten in der Zukunft vereinbart werden.

**Gesundheits- und Sicherheitsplan:** ein Plan, der angibt, wie der Bieter gewährleistet, dass er während der Vertragsausführung seine gesetzlichen und freiwilligen Verpflichtungen hinsichtlich der Gesundheit und Sicherheit erfüllt.

**Lebenszyklus-Kostenrechnung:** ein Werkzeug, das die Kosten auf der Grundlage des gesamten Lebenszyklus der Materialien, Dienstleistungen und Bauarbeiten und nicht nur auf der Grundlage des Kaufpreises ermittelt.

**Managementteams:** steht für das Team des Bieters, das die Ausführung des Reinigungsauftrags managt. Seine Rolle ist für die Minimierung der Aufsichtsaufgaben des Auftraggebers entscheidend.

**Marktkonsultationen:** der Prozess, in dem der Auftraggeber sich über die Arten von Unternehmen kundig macht, die die verlangten Dienstleistungen erbringen. Die Marktkonsultationen können aus dem Besuch der Unternehmen bestehen, da ein Besuch Aufschluss über die Kultur des Unternehmens geben kann; der Auftraggeber kann aber auch die Auftragnehmer einladen oder eine Informationsveranstaltung durchführen.

**Mindestlohnvereinbarungen im Reinigungssektor:** da der Mindestlohn nicht auf der EU-Ebene definiert ist, unterscheiden sich die in den einzelnen Mitgliedstaaten angewandten Systeme. Daher müssen die Auftraggeber sicherstellen, dass die Bieter die nationalen und Tarifverträge in Bezug auf den Mindestlohn beachten. Diese Verträge können flächendeckend oder je nach Sektor abgeschlossen werden.

**Das wirtschaftlich günstigste Angebot:** das Kriterium „wirtschaftlich günstigstes Angebot“ ermöglicht es dem öffentlichen Auftraggeber neben dem Preis die Kriterien zu berücksichtigen, die die qualitativen, technischen und nachhaltigen Aspekte des Angebots beinhalten, wenn er eine Vergabeentscheidung fällt.

**NUTS-Code:** steht für die „Nomenclature of territorial units for statistics“ (gemeinsame Klassifikation der Gebietseinheiten für die Statistik), das hierarchische System, welches das Wirtschaftsterritorium der EU zu statistischen Zwecken aufteilt, so dass sozioökonomische Analysen durchgeführt und regionale politische Strategien geplant werden können.

**Operativer Plan:** legt im Einzelnen dar, wie die bietenden Privatunternehmen die in der Ausschreibung enthaltenen Anforderungen umsetzen wollen.

**Paneuropäische Beschaffung:** ein Beschaffungsverfahren, das möglichen Auftragnehmern in der gesamten EU offen steht. Häufig hängen diese Beschaffungen mit paneuropäischen Bedürfnissen von Auftraggebern zusammen, die für ihren sämtlichen Reinigungsbedarf innerhalb der EU einen Ansprechpartner haben möchten.

**Beschaffung/Ausschreibung:** der Kauf oder eine andere Form der Akquisition von Dienstleistungen durch mindestens einen öffentlichen Auftraggeber in Form des von diesem öffentlichen Auftraggeber ausgewählten Reinigungsunternehmens, unabhängig davon, ob die Dienstleistungen öffentlichen oder privaten Zwecken dienen.

**Öffentliche Ausschreibung:** Ausschreibungen von öffentlichen Auftraggebern, die den Anforderungen der EU-Gesetzgebung unterliegen. Private Ausschreibungen werden von Privatunternehmen durchgeführt und fallen zurzeit nicht in den Anwendungsbereich der EU-Gesetzgebung.

**Berichtsstruktur:** eine administrative Hierarchie innerhalb des bietenden Unternehmen für die Verbreitung von Unternehmens- und personalbezogener Kommunikation.

**Dienstplan:** Teil des operativen Plans und ein Terminplan für die am Standort tätigen Reinigungskräfte für die jeweiligen Tage, Wochen und Monate. Es ist für die tägliche Betriebstätigkeit erforderlich und soll die Bedürfnisse der Arbeitskräfte mit den Anforderungen des Auftrags in Einklang bringen. Es ist wichtig, da übermäßig lange Arbeitszeiten zu Unfällen und Qualitätsmängeln im Ergebnis führen können. Der Dienstplan beinhaltet erhebliche soziale Auswirkungen für die Reinigungskräfte, weswegen es entscheidend ist, dass der geltende Dienstplan im Wesentlichen vorhersagbar und stetig ist sowie regelmäßig überprüft wird.

**Ausschreibungsdokumente:** alle vom Auftraggeber beigebrachten oder angegebenen Dokumente, die Elemente der Ausschreibung beschreiben oder festlegen, darunter: die Ausschreibungsbekanntmachung; die Vorinformation, die als Aufruf zum Wettbewerb dient; die technischen Spezifikationen; die Beschreibung, die vorgeschlagenen Auftragsbedingungen; Formate für die Einreichung von Unterlagen seitens der Bewerber und Bieter, Informationen über allgemeingültige Verpflichtungen sowie sonstige zusätzliche Unterlagen.

**Ausschreibungsbekanntmachung:** ein Dokument, das alle erforderlichen Angaben zu einer bestimmten Ausschreibung enthält.

**Eingereichtes Angebot:** ein Angebotsdokument, das vom Bieter als Reaktion auf eine Ausschreibung eingereicht wird und das detaillierte Informationen über die Anforderungen und Bedingungen enthält, die mit der Erbringung privater Reinigungsdienstleistungen verbunden sind.

**Ausbildungsplan:** er wird vom Bieter intern eingerichtet und legt dar, wer dem Reinigungspersonal besondere Ausbildungsschritte vermittelt, wo diese Ausbildung stattfindet und welche strukturellen Komponenten die Ausbildung hat. Als Dokument sollte es flexibel genug sein, dass es geändert werden kann, z. B. wenn die operativen Anforderungen sich ändern.





27, rue de l'Association  
B-1000 Brüssel,  
Belgien  
Tel: +32 2 225 83 30  
Fax: +32 2 225 83 39  
E-Mail: [office@feni.be](mailto:office@feni.be)  
[www.feni.be](http://www.feni.be)

Rue Joseph II, 40  
1000-Brüssel,  
Belgien  
Tel: +32 2 234 56 40  
E-Mail: [uni-europa@uniglobalunion.org](mailto:uni-europa@uniglobalunion.org)  
[www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)



DIESER LEITFADEN WURDE MIT FINANZIELLER UNTERSTÜTZUNG DER  
EUROPÄISCHEN KOMMISSION ERSTELLT