

LEISTUNGSKRITERIEN

1 Los 1 - "Gebäudereinigung für das Amtsgericht Fürth"**1.1 Kriterienkatalog**

Gewichtung: 71,43%

1.1.1 Hinweise

Der Auftragnehmer muss die Leistung über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleisten.

Die Beantwortung der nachfolgenden Fragen im Hinblick auf die von ihm zu erbringenden Leistungen muss deshalb so detailliert und stichhaltig erfolgen, dass sich die Erfüllung dieser Anforderungen ohne weiteres für den Auftraggeber zweifelsfrei und lückenlos ergibt.

Bitte beantworten Sie alle Fragen in freier, möglichst knapper Form. Stichwortartige Erläuterungen sind ausreichend. Nicht beantwortete Fragen können nicht gewertet werden. Der Verweis auf eine Anlage, die nicht mit Bezug zur konkreten Frage erstellt ist, gilt nicht als Antwort. Auch Firmenbroschüren/ Unternehmensdarstellungen usw. sind allenfalls als Anlage vorzusehen und sind gegebenenfalls im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ des Angebotsassistenten hochzuladen. Verweise hierauf können die geforderten Angaben oder Erklärungen nicht ersetzen.

Die Leistungsbewertung wird wie folgt durchgeführt:

0 Punkte: Unzureichende Darstellung bzw. Beantwortung mit erheblichen Mängeln; auf die Frage wurde nicht oder nur allgemein (unverbindlich, ohne Fakten zu benennen) eingegangen.

Die zu erwartende Qualität der Leistungserbringung kann nicht eingeschätzt werden.

1 Punkt: Mangelhafte Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage nur teilweise eingegangen wurde bzw. in wesentlichen Teilen nur unverbindlich oder ohne Fakten zu benennen geantwortet wurde.

Aufgrund der Darstellung ist eine mangelfreie Leistungserbringung nicht zuverlässig zu erwarten.

2 Punkte: Ausreichende Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage überwiegend unter Angabe von nachprüfbaren und vertraglich verbindlichen Fakten geantwortet wurde.

Aufgrund der Darstellung ist eine ausreichende Leistungserbringung zu erwarten.

3 Punkte: Befriedigende Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage eingegangen wurde und überwiegend unter Angabe von nachprüfbaren und vertraglich verbindlichen Fakten geantwortet wurde. Aufgrund der Darstellung ist eine befriedigende Leistungserbringung zu erwarten.

4 Punkte: Gute Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage eingegangen wurde, und im hohen Maße unter Angabe von nachprüfbaren und vertraglich verbindlichen Fakten geantwortet wurde.

Aufgrund der Darstellung ist eine gute Leistungserbringung zu erwarten.

5 Punkte: Sehr gute Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage präzise und ausführlich eingegangen wurde.

Aufgrund der Darstellung ist eine sehr gute Leistungserbringung zu erwarten.

Ihre Angaben werden Teil des Angebots und damit im Falle des Zuschlags Vertragsbestandteil. Dies gilt auch für Unterauftragnehmer und Bietergemeinschaften. Der Auftraggeber erwartet, dass Ihr Gebot wahrheitsmäßige, konkrete und verbindliche Aussagen enthält.

1.1.2 Objektleiter [Mussangabe]

Bitte benennen Sie den zuständigen Objektleiter mit Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer (einschließlich Mobilfunknummer) und Telefaxnummer sowie die persönliche und zeitliche Verfügbarkeit während der Geschäfts- und Reinigungszeiten und der Verfügbarkeit vor Ort oder Möglichkeit des persönlichen Erscheinens (vgl. Nr. 7 der Vertragsbedingungen).

1.1.3 Erkennbarkeit Mitarbeiter [Mussangabe]

Wie sind Ihre Mitarbeiter nach außen als Reinigungskräfte erkennbar? (z. B. Ausweis, einheitliche Dienstkleidung usw.)

1.1.4 Qualitätssicherungssystem [Mussangabe]

a) Wird mit einem Qualitätssicherungssystem gearbeitet?

b) Wenn ja, wie ist die Funktionsweise?

1.1.5 Zertifizierungen [Mussangabe]

Ist Ihr Unternehmen zertifiziert (z.B. DIN EN ISO 9001:2008, DIN EN ISO 9001:2015)?

Falls ja, laden Sie bitte das Zertifikat hoch.

1.1.6 Maßnahmen für eine qualitativ hochwertige Leistung [Mussangabe]

Gewichtung: 21,43%

Maximalpunktzahl: 5

a) Welche Maßnahmen werden für die Erbringung qualitativ hochwertiger Reinigungsleistungen ergriffen? Bitte ggfs. auch das Qualitätssicherungssystem wie zuvor angegeben berücksichtigen.

b) Erläutern Sie bitte das geplante Übernahmemanagement für das Objekt.

1.1.7 Fachliche Qualifikation des eingesetzten Personals [Mussangabe]

Gewichtung: 7,14%
Maximalpunktzahl: 5

- a) Erläutern Sie die fachliche Qualifikation des unmittelbar mit der Auftragserfüllung befassten Personals bzw. welche Kriterien bei der Einstellung von unmittelbar mit der Auftragserfüllung befassten Personals aufgestellt werden.
- b) Wie wird dieses geschult / eingewiesen?
- c) Bitte nennen Sie den Umfang, Häufigkeit und Inanspruchnahme der Schulungs- und Fortbildungsmöglichkeiten mit inhaltlichem Bezug zu den sich aus der Auftragserledigung ergebenden Aufgaben des eingesetzten Personals.

1.1.8 Kontrollen [Mussangabe]

Gewichtung: 14,29%
Maximalpunktzahl: 5

Es wird erwartet, dass vom Objektleiter vor Ort Kontrollen durchgeführt werden.

- a) Wie viel Zeit (Angaben in Minuten) wird pro Kontrolle regelmäßig durch den Objektleiter vor Ort aufgewendet und zugesichert?
- b) Wie oft werden die Kontrollen durch den Objektleiter durchgeführt?
- c) Werden neben den Kontrollen durch den Objektleiter weitere Kontrollen durchgeführt?
- d) Wie werden die Kontrollen dokumentiert und sind diese vom Auftraggeber einsehbar?
- e) Wird dem Auftraggeber eine monatliche Auswertung der Kontrollergebnisse zur Verfügung gestellt?
- f) Wird der Auftraggeber auf Wunsch in die Kontrollen mit einbezogen?

1.1.9 Reklamationsmanagement [Mussangabe]

Gewichtung: 14,29%
Maximalpunktzahl: 5

- a) Wie können Reklamationen vom Auftraggeber übermittelt werden?
- b) Wie ist die Reaktionszeit bei Reklamationen?
- c) Wird bei unzureichender Reinigungsleistung diese spätestens am nächsten Tag korrekt nachgeholt?
- d) Wird von dem Vorarbeiter oder Objektleiter kontrolliert, ob die nachgeholte Reinigungsleistung ordnungsgemäß erbracht ist?
- e) Wird die Reklamation und deren Bearbeitung dokumentiert und wie steht diese Dokumentation dem Auftraggeber zur Verfügung?
- f) Wird dem Auftraggeber eine Auswertung aller Reklamationen zur Verfügung gestellt?

1.1.10 Personalführung und -gewinnung [Mussangabe]

Gewichtung: 7,14%
Maximalpunktzahl: 5

Beschreiben Sie, durch welche Maßnahmen Ihr Unternehmen gewährleisten kann, dass in den zu reinigenden Objekten besonders zuverlässige, motivierte und gründliche Reinigungskräfte während der gesamten Vertragslaufzeit eingesetzt sind?

Legen Sie gegebenenfalls detailliert dar, welche monetären und nichtmonetären Anreize Ihr Unternehmen für die Reinigungskräfte in diesen Objekten bietet.

1.1.11 Umweltschutzmaßnahmen [Mussangabe]

Gewichtung: 7,14%
Maximalpunktzahl: 5

Welche Umweltschutzmaßnahmen wenden Sie bei der Auftragserfüllung an?
Beispielsweise sind folgende Gesichtspunkte relevant:

- a) Ist Ihr Unternehmen bzw. sind Ihre Lieferanten hinsichtlich ergriffener Umweltschutzmaßnahmen zertifiziert (z.B. DIN EN ISO 14001:2015, etc)?
Falls ja, laden Sie bitte die Zertifikate hoch.
- b) Werden zur Vermeidung von Verpackungsmaterial Konzentrate eingesetzt?
- c) Werden Dosiereinrichtungen verwendet und in welcher Form stehen den Reinigungskräften Informationen zur richtigen Dosierung zur Verfügung?
- d) Sind die verwendeten Reinigungsmittel umweltverträglich?
- e) Haben die eingesetzten elektrischen Geräte einen möglichst geringen Stromverbrauch?

1.2 Richtwerte der Reinigungsleistungen

Gewichtung: 28,57%

1.2.1 Richtwerte der Reinigungsleistungen [Mussangabe]

Gewichtung: 28,57%
Maximalpunktzahl: 200

Geben Sie die der Kalkulation zugrunde liegende durchschnittliche Stundenreinigungsleistung der jeweiligen Reinigungsgruppe/Raumart an.
Es ist je Raumgruppe nur die Angabe eines Wertes zulässig.

Die Reinigungsgruppen/ Raumarten sind:

- a) Diensträume
- b) Nebenräume
- c) Verkehrsflächen / Flure
- d) Treppenhäuser
- e) Sanitärbereiche

2 Los 2 -"Glas- und Fensterreinigung für das Amtsgericht Fürth"

2.1 Kriterienkatalog

Gewichtung: 71,43%

2.1.1 Hinweise

Der Auftragnehmer muss die Leistung über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleisten. Die Beantwortung der nachfolgenden Fragen im Hinblick auf die Eignung des Bieters und die von ihm zu erbringenden Leistungen muss deshalb so detailliert und stichhaltig erfolgen, dass sich die Erfüllung dieser Anforderungen ohne weiteres für den Auftraggeber zweifelsfrei und lückenlos ergibt.

Bitte beantworten Sie alle Fragen in freier, möglichst knapper Form. Stichwortartige Erläuterungen sind ausreichend. Nicht beantwortete Fragen können nicht gewertet werden. Der Verweis auf eine Anlage, die nicht mit Bezug zur konkreten Frage erstellt ist, gilt nicht als Antwort. Auch Firmenbroschüren/ Unternehmensdarstellungen usw. sind allenfalls als Anlage vorzusehen und sind gegebenenfalls im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ des Angebotsassistenten hochzuladen. Verweise hierauf können die geforderten Angaben oder Erklärungen nicht ersetzen.

Die Leistungsbewertung wird wie folgt durchgeführt:

0 Punkte: Unzureichende Darstellung bzw. Beantwortung mit erheblichen Mängeln; auf die Frage wurde nicht oder nur allgemein (unverbindlich, ohne Fakten zu benennen) eingegangen. Die zu erwartende Qualität der Leistungserbringung kann nicht eingeschätzt werden.

1 Punkt: Mangelhafte Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage nur teilweise eingegangen wurde bzw. in wesentlichen Teilen nur unverbindlich oder ohne Fakten zu benennen geantwortet wurde.

Aufgrund der Darstellung ist eine mangelfreie Leistungserbringung nicht zuverlässig zu erwarten.

2 Punkte: Ausreichende Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage überwiegend unter Angabe von nachprüfbar und vertraglich verbindlichen Fakten geantwortet wurde.

Aufgrund der Darstellung ist eine ausreichende Leistungserbringung zu erwarten.

3 Punkte: Befriedigende Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage eingegangen wurde und überwiegend unter Angabe von nachprüfbar und vertraglich verbindlichen Fakten geantwortet wurde. Aufgrund der Darstellung ist eine befriedigende Leistungserbringung zu erwarten.

4 Punkte: Gute Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage eingegangen wurde, und im hohen Maße unter Angabe von nachprüfbar und vertraglich verbindlichen Fakten geantwortet wurde.

Aufgrund der Darstellung ist eine gute Leistungserbringung zu erwarten.

5 Punkte: Sehr gute Darstellung bzw. Beantwortung, in der auf die Frage präzise und ausführlich eingegangen wurde.

Aufgrund der Darstellung ist eine sehr gute Leistungserbringung zu erwarten.

Ihre Angaben werden Teil des Angebots und damit im Falle des Zuschlags Vertragsbestandteil. Dies gilt auch für Unterauftragnehmer und Bietergemeinschaften. Der Auftraggeber erwartet, dass Ihr Gebot wahrheitsmäßige, konkrete und verbindliche Aussagen enthält.

2.1.2 Objektleiter [Mussangabe]

Bitte benennen Sie den zuständigen Objektleiter mit Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer (einschließlich Mobilfunknummer) und Telefaxnummer sowie die persönliche und zeitliche Verfügbarkeit während der Geschäfts- und Reinigungszeiten und der Verfügbarkeit vor Ort oder Möglichkeit des persönlichen Erscheinens (vgl. Nr. 7 der Vertragsbedingungen).

2.1.3 Erkennbarkeit Mitarbeiter [Mussangabe]

Wie sind Ihre Mitarbeiter nach außen als Reinigungskräfte erkennbar? (z. B. Ausweis, einheitliche Dienstkleidung usw.)

2.1.4 Qualitätssicherungssystem [Mussangabe]

a) Wird mit einem Qualitätssicherungssystem gearbeitet?

b) Wenn ja, wie ist die Funktionsweise?

2.1.5 Zertifizierungen [Mussangabe]

Ist Ihr Unternehmen zertifiziert (z.B. DIN EN ISO 9001:2008, DIN EN ISO 9001:2015)?

Falls ja, laden Sie bitte das Zertifikat hoch.

2.1.6 Maßnahmen für eine qualitativ hochwertige Leistung [Mussangabe]

Gewichtung: 21,43%

Maximalpunktzahl: 5

a) Welche Maßnahmen werden für die Erbringung qualitativ hochwertiger Reinigungsleistungen ergriffen? Bitte ggfs. auch das Qualitätssicherungssystem wie zuvor angegeben berücksichtigen.

b) Auf welche Weise können Sie die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften bei der Glasreinigung gewährleisten? Welche Vorkehrungen, Anweisungen, Kontrollen oder sonstige Maßnahmen werden Sie treffen, damit bei der Ausführung der Glasreinigung Gefährdungen und insbesondere Unfälle vermieden werden? Hierbei ist auch auf die Gerätschaften einzugehen, die Sie in den Objekten bei der Glasreinigung einsetzen werden.

2.1.7 Fachliche Qualifikation des eingesetzten Personals [Mussangabe]

Gewichtung: 7,14%
Maximalpunktzahl: 5

- a) Erläutern Sie die fachliche Qualifikation des unmittelbar mit der Auftragserfüllung befassten Personals bzw. welche Kriterien bei der Einstellung von unmittelbar mit der Auftragserfüllung befassten Personals aufgestellt werden.
- b) Wie wird dieses geschult / eingewiesen?
- c) Bitte nennen Sie den Umfang, Häufigkeit und Inanspruchnahme der Schulungs- und Fortbildungsmöglichkeiten mit inhaltlichem Bezug zu den sich aus der Auftragserledigung ergebenden Aufgaben des eingesetzten Personals.

2.1.8 Kontrollen [Mussangabe]

Gewichtung: 14,29%
Maximalpunktzahl: 5

Es wird erwartet, dass vom Objektleiter vor Ort Kontrollen durchgeführt werden.

- a) Wie viel Zeit (Angaben in Minuten) wird pro Kontrolle regelmäßig durch den Objektleiter vor Ort aufgewendet und zugesichert?
- b) Wie oft werden die Kontrollen durch den Objektleiter durchgeführt?
- c) Werden neben den Kontrollen durch den Objektleiter weitere Kontrollen durchgeführt?
- d) Wie werden die Kontrollen dokumentiert und sind diese vom Auftraggeber einsehbar?
- e) Wird der Auftraggeber auf Wunsch in die Kontrollen mit einbezogen?

2.1.9 Reklamationsmanagement [Mussangabe]

Gewichtung: 14,29%
Maximalpunktzahl: 5

- a) Wie können Reklamationen vom Auftraggeber übermittelt werden?
- b) Wie ist die Reaktionszeit bei Reklamationen?
- c) Wird bei unzureichender Reinigungsleistung diese spätestens binnen drei Werktagen (exkl. samstags) korrekt nachgeholt?
- d) Wird von einem Vorarbeiter oder Objektleiter kontrolliert, ob die nachgeholte Reinigungsleistung ordnungsgemäß erbracht wurde?
- e) Wird die Reklamation und deren Bearbeitung von Ihnen dokumentiert und in welcher Form steht diese Dokumentation dem Auftraggeber zur Verfügung?
- f) Wird dem Auftraggeber eine Auswertung aller Reklamationen zur Verfügung gestellt?

2.1.10 Personalführung und -gewinnung [Mussangabe]

Gewichtung: 7,14%
Maximalpunktzahl: 5

Beschreiben Sie, durch welche Maßnahmen Ihr Unternehmen gewährleisten kann, dass in den zu reinigenden Objekten besonders zuverlässige, motivierte und gründliche Reinigungskräfte während der gesamten Vertragslaufzeit eingesetzt sind?

Legen Sie gegebenenfalls detailliert dar, welche monetären und nichtmonetären Anreize Ihr Unternehmen für die Reinigungskräfte in diesen Objekten bietet.

2.1.11 Umweltschutzmaßnahmen [Mussangabe]

Gewichtung: 7,14%
Maximalpunktzahl: 5

Welche Umweltschutzmaßnahmen wenden Sie bei der Auftragserfüllung an?
Beispielsweise sind folgende Gesichtspunkte relevant:

- a) Ist Ihr Unternehmen bzw. sind Ihre Lieferanten hinsichtlich ergriffener Umweltschutzmaßnahmen zertifiziert (z.B. DIN EN ISO 14001:2015, etc)?
Falls ja, laden Sie bitte die Zertifikate hoch.
- b) Werden zur Vermeidung von Verpackungsmaterial Konzentrate eingesetzt?
- c) Werden Dosiereinrichtungen verwendet und in welcher Form stehen den Reinigungskräften Informationen zur richtigen Dosierung zur Verfügung?
- d) Sind die verwendeten Reinigungsmittel umweltverträglich?
- e) Haben die gegebenenfalls eingesetzten elektrischen Geräte einen möglichst geringen Stromverbrauch?

2.2 Richtwerte der Reinigungsleistungen

Gewichtung: 28,57%

2.2.1 Richtwerte der Reinigungsleistungen [Mussangabe]

Gewichtung: 28,57%
Maximalpunktzahl: 200

Geben Sie die der Kalkulation zugrunde liegende durchschnittliche Stundenreinigungsleistung an.
Es ist nur die Angabe eines Wertes zulässig.

