1. Anforderungen

1.1. Allgemeine Anforderungen

Allgemein Anforderungen

Die beschriebenen Prozesse sind anhand der in diesem Dokument geforderten Parameter so zu beschrieben, dass eine reibungslose Umsetzung ohne zusätzlichen personellen und finanziellen Ressourceneinsatz seitens des Auftraggebers (AG) gewährleistet ist. Die Prozesse müssen sich eindeutig auf die Vorgaben des AG und die ausgeschriebene Leistung beziehen.

Alle Informationen müssen vollständig aufgeführt sowie detailliert und nachvollziehbar dargestellt werden. Verallgemeinerte Darstellungen sind unzulässig. Eine realistische Umsetzbarkeit der Prozesse muss erkennbar sein.

Für eine transparente und nachvollziehbare Vergleichbarkeit der Ausarbeitung ist es unumgänglich, dass sich jeder Bieter an die vorgegebene Fragenstruktur hält. Reicht ein Bieter unvollständige Angaben ein und / oder hält sich nicht an die Vorgaben zur Struktur, können seine Antworten nicht bepunktet werden.

Das Fehlen eines oder mehrerer Konzepte für zum Ausschluss aus dem Vergabeverfahren.

1.2. Formale Anforderungen

Die Fragen sind in der angegeben Reihenfolge und mit Hinweis auf die Fragestellung zu beantworten. Für die textliche Darstellung muss eine klar lesbare Schriftart gewählt werden (z. B. Arial). Es ist eine Schriftgröße von 11 pt Arial oder vergleichbar mit einem maximalen Zeilenabstand von 1,5 zulässig. Die textliche Darstellung kann durch Grafiken, Ablaufdiagramme oder Schaubilder ergänzt werden. Die Ausarbeitung der Konzepte darf den Gesamtumfang von 6 Seiten für alle Konzepte nicht überschreiten.

2. Fragenkatalog zur Konzepterstellung

2.1. Dienstleistungskonzept (Gewichtung 25%; maximal 25 Punkte)

- Benennen Sie die Anzahl des zum Einsatz kommenden Personals und die angesetzten Stunden (mit entsprechender Berücksichtigung in der Kalkulation).
- Wie erfolgt die Zeiterfassung (inkl. Dokumentation)?
- Wie stellen Sie sicher, dass die zum Einsatz kommenden Mitarbeiter entsprechend geschult und unterwiesen sind (vor allem in Hinblick auf Sicherungsmaßnahmen)?

2.2. Qualitätsmanagement (QM) -Konzept (Gewichtung 10%; maximal 10 Punkte)

- Wie findet die Qualitätssicherung statt? Folgende Punkte müssen Berücksichtigung finden:
  - Reklamationsmanagement
  - Dokumentation und Auswertung
  - Maßnahmenplanung sowie Wirksamkeitsüberprüfung
- Wie werden sämtliche Erkenntnisse und Maßnahmen mit dem AG besprochen und abgestimmt und wie oft?
- Wie sehen die Schulungsmaßnahmen für Mitarbeiter hinsichtlich deren Inhalte, Planung, Durchführung, Häufigkeit aus?

2.3. Umweltmanagement (UM) Konzept (Gewichtung 5%; maximal 5 Punkte)

- Welche Reinigungsmittel, Geräte und Maschinen kommen beim AG zum Einsatz (in Listenform mit Angaben zu Hersteller, Label und vorgesehenem Verwendungszweck)?
  - Welche Umweltzeichen (Blauer Engel, Eco-label, Energy Star, EU-Umweltsiegel und ähnliches) gemäß ISO 14020 bis 14025 weisen diese auf?