



TUBAF

Die Ressourcenuniversität.
Seit 1765.

Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes

für die Sicherheits- und Serviceleistungen im Rahmen der
Betreibung der Ausstellungen TERRA MINERALIA und des
Depots im Schloss Freudenstein, sowie der
Ausstellungen im Krügerhaus

Offenes Verfahren nach VgV
Ausschreibung 034/2024L

Inhaltsverzeichnis

Teil 1 - Beschreibung des Leistungsgegenstandes

- 1) Vorstellung der Ausstellungen
- 2) Ziel der Sicherheits- und Serviceleistung
- 3) verpflichtender Besuch Vor-Ort
- 4) Beschreibung der Sicherheits- und Serviceleistungen
 - 4.1) Sicherheitsdienstleistung, Wachschutz, Aufsicht
 - 4.2) Aufgaben der jeweiligen Tätigkeitsbereiche
 - 4.3) Dokumentation während der Erbringung der Leistung

Teil 2 - Anforderungen an die Angebotsunterlagen

- 1) Dienstleistungskonzept
- 2) Anforderungen/Eignung an das Unternehmen/Auftragnehmer
- 3) Mindestqualifikationen des eingesetzten Personals

Teil 3 - Qualitätssicherung

- 1) Zufriedenheitsanalyse
- 2) Service-Level-Agreement
- 3) MALUS-SYSTEM
 - 3.1) Aufbau des Vergütungssystems
 - 3.2) Punktestandkonto
 - 3.3) Auswirkungen auf die Vergütung

Teil 4 - Vertragsgrundlagen

- 1) Vertragslaufzeit
- 2) Preisbildung und Rechnungslegung
- 3) Datenschutz und Verschwiegenheit

Teil 5 - Bewertung des Angebotes

Teil 1 - Beschreibung des Leistungsgegenstandes

1) Vorstellung der Ausstellungen

Die Technische Universität Bergakademie Freiberg hat in Teilen des Schlosses Freudenstein eine wissenschaftliche Sammlung mit Ausstellungs- und Depoträumen eingerichtet, die terra mineralia.

Im Oktober 2008 wurde die Ausstellung eröffnet. Sie zeigt rund 3.500 Mineralien, Edelsteine und Meteoriten in einer der schönsten Mineralienschauen der Welt. Die Besucher aus nah und fern erleben die Schätze der Erde in einer modernen Präsentation. Das Ausstellungskonzept und das historische Ambiente des Schlosses Freudenstein lassen die Exponate im richtigen Glanz erscheinen. Das Schloss ist seit 2019 nominiertes Gut im UNESCO Welterbe Erzgebirge/Krusnohori.

Die Mineralien aus allen Erdteilen sind geographisch gegliedert: seit der Eröffnung begaben sich über 1,2 Mio. Besucher auf eine mineralogische Reise um die Welt. Die große Vielfalt an Farben und Formen der Exponate aus Amerika, Asien, Australien, Afrika und Europa versetzen Jung und Alt in Erstaunen. Die terra mineralia ist weltweit auf Grund Ihrer Besonderheit bekannt.

Auf ca. 3.000m² Fläche über mehrere Etagen befinden sich die Ausstellungsfläche und das Depot in den Räumlichkeiten des Schloss Freudenstein sowie des Krügerhauses. Die Ausstellung mit ihren Vitrinen und das Depot verfügen über eine Einbruchmeldeanlage (EMA) und Brandmeldeanlage (BMA).

2) Ziel der Sicherheits- und Serviceleistung

Die Technische Universität Bergakademie Freiberg beabsichtigt mit der Ausschreibung die Vergabe von Sicherheits- und Serviceleistungen im Rahmen der Betreuung der Ausstellung Terra Mineralia mit dem Krügerhaus sowie des Depots im Schloss Freudenstein.

Die Ausstellungsbereiche der Terra Mineralia und des Krügerhauses sind während der Öffnungszeiten und bei Sonderausstellungen für Besucher frei zugänglich. Die Depoträume dienen der Forschung und Lehre, so dass hier keine Wachschutz- oder Aufsichtsleistungen anfallen, lediglich die Aufschaltung der Einbruchmeldeanlage (EMA) und Brandmeldeanlage (BMA).

Der Sammlungsbereich ist sowohl durch die Zugänglichkeit während der Öffnungszeiten als auch außerhalb der Geschäftszeiten, insbesondere nachts, durch Einbruch, Diebstahl und Vandalismus/Sachbeschädigung latent gefährdet. Der Eintritt sicherheitsrelevanter Ereignisse ist grundsätzlich nicht vorhersehbar.

Die Zielstellung besteht daher in der Aufrechterhaltung bzw. Verbesserung der gegenwärtigen Sicherheitslage mit dem Schwerpunkt einer hochwertigen Dienstleistung für alle Besucher, Studenten und Mitarbeiter der Ausstellung Terra Mineralia und Krügerhaus sowie dem Depot.

Aktuell gelten für die Ausstellung und dem Depot folgende Öffnungszeiten. Diese können sich im Verlauf der Vertragsdauer ggf. anpassen. Auch wird die Ausstellung auf Wunsch gesondert geöffnet, entgegen der regulären Öffnungszeiten. Diese Sonderöffnungen können sehr kurzfristig sein und sind durch die Mitarbeiter des Auftragnehmers abzudecken.

Öffnungszeiten der Ausstellung

Dienstag - Freitag	10:00 bis 17:00 Uhr
Krügerhaus:	10:00 bis 16:00 Uhr
Samstag - Sonntag sowie feiertags	10:00 bis 18:00 Uhr

Betriebszeiten Depot

Montag - Samstag 7:00 bis 17:00 Uhr (Alarminterventionsplan mit der Stadt Freiberg abzustimmen)

3) verpflichtender Besuch Vor-Ort

Für ein qualifiziertes Angebot wird es als notwendig angesehen, dass der Bieter sich vorab einen Eindruck von dem Gebäude und den Ausstellungsbereichen verschafft.

Der Bewerber hat dafür in dem Zeitraum vom 04.11.-29.11.2024 einmalig die Möglichkeit sich das Gebäude anzusehen. Der Besuch ist in diesem Zeitraum werktags zwischen 9.00Uhr und 12.00Uhr möglich und vorab mit der TU Bergakademie Freiberg abzustimmen. Melden Sie Ihren Besuch unter folgende E-Mail-Adresse an:

ausschreibung@zuv.tu-freiberg.de

Die Besichtigung erfolgt dann gemeinsam mit einem Mitarbeiter der TU Bergakademie Freiberg. Der Bewerber erhält nach dem Besuch eine Bestätigung über den Vor-Ort-Termin. Diese Bestätigung ist den Angebotsunterlagen beizulegen. Sollte dieses Formular nicht beiliegen oder nicht bestätigt beiliegen, führt dies zum zwingenden Ausschluss vom Bewerbungsverfahren.

4) Beschreibung der Sicherheits- und Serviceleistungen

Die ausführliche Beschreibung des Leistungsumfanges kann dem folgenden detaillierten Leistungsverzeichnis entnommen werden, in dem Art, Menge und Beschaffenheit der Leistung spezifiziert sind.

4.1) Sicherheitsdienstleistung, Wachschatz, Aufsicht

a) Grundsätze zur Erbringung der Leistung

Zur Bewahrung und zum Schutz des Sammlungsobjektes werden in den Ausstellungsräumen/-bereichen Aufsichtskräfte mit Sicherheitsaufgaben eingesetzt, die das Kulturgut vor Verlusten, Zerstörungen und Beschädigungen zu schützen haben. Die Sicherheitsmitarbeiter handeln dabei wesentlich im Rahmen des Hausrechts. Ebenso sind sie erster Ansprechpartner für die Besucher an der Ticketkasse, der Shopkasse, bei Fragen zu den Ausstellungsbereichen und sorgen in Summe mit Freundlichkeit und Gastlichkeit für einen angenehmen Besucheraufenthalt. Dem Auftragnehmer obliegt die Verkehrssicherungspflicht bei der Ausführung sämtlicher Arbeiten.

Den eingesetzten Aufsichtskräften obliegt die Durchführung der Sicherheits- und Vollständigkeitsüberprüfung entsprechend der Sicherheitskonzeption vor Öffnung und nach Schließung der Ausstellungsbereiche zu nachfolgenden Schwerpunkten:

- Begutachtung allgemeiner Zustand der Räume
- Kontrolle der Vitrinen und Exponate auf Auffälligkeiten
- Überprüfung Verschlusssicherheit der Vitrinen
- Überprüfung Verschlusssicherheit der Außentüren/Tore nach Schließung

Zurückhaltendes und höfliches Verhalten gegenüber den Ausstellungsbesuchern und Gästen sowie im Funkverkehr, Wahrung der Funkdisziplin, Einschreiten gegenüber tatverdächtigen Personen und Durchsetzung der Schließzeiten (außer bei Sonderveranstaltungen) wird erwartet. Alle Handlungen des Wachpersonals sind am Prinzip der Verhältnismäßigkeit zu orientieren. Gewaltanwendungen sind soweit möglich zu vermeiden und nur bei entsprechender gesetzlicher Legitimation (Notwehr) zulässig. Der Dienst ist ohne Waffe auszuführen.

In einer angemessenen Zeit vor Dienstantritt sowie während der Dienstzeit ist der Genuss bzw. die Einnahme alkoholischer Getränke bzw. anderer, die Handlungs- und Reaktionsfähigkeit beeinträchtigender Mittel untersagt.

Nach den oben genannten Öffnungszeiten für die Ausstellungen terra mineralia und Krügerhaus muss nach den bisherigen Erfahrungswerten das Personal je Bereich mit den folgenden durchschnittlichen Stunden pro Woche vorgehalten werden. Beachten Sie die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten, Pausenzeiten und die maximal täglichen Arbeitszeiten. Das aktuell tätige Bestandspersonal ist zum großen Teil nicht Vollzeit beschäftigt.

Bereich	Wochentage	zu besetzende Zeiten	Stundeneinsatz, in h pro Woche
1 Wachhabender	Montag – Freitag	6.30Uhr – 17.30Uhr	77,00
	Samstag - Sonntag	7.30Uhr – 18.30Uhr	
1 Personal Ticketkasse	Dienstag – Freitag	9.30Uhr – 16.30Uhr	28,00
	Samstag - Sonntag	9.30Uhr - 17.30Uhr*	16,00
1 Personal Shopkasse	Dienstag – Freitag	10:00Uhr – 17.00Uhr	28,00
	Samstag - Sonntag	10.00Uhr – 18.00Uhr	16,00
1 Personal Aufsicht	Dienstag – Freitag	9.30Uhr – 17.15Uhr	31,00
	Samstag – Sonntag	9.30Uhr – 18.15Uhr	17,30
1 Aufsicht Krügerhaus	Dienstag – Freitag	10.00Uhr – 16.00Uhr	24,00
	Samstag – Sonntag	10.00Uhr – 18.00Uhr	16,00
Gesamtstunden			253,30

* Reguläre Schließzeit ist um 17Uhr/18Uhr. Tickets können bis circa eine Stunde vor Ende der Öffnungszeit erworben werden.

Durch das aktuell bestehende Vertragsverhältnis mit einem Sicherheitsdienstleister ist ein bereits eingearbeitetes und ausgebildetes Team für die ausgeschriebene Leistung in der terra mineralia tätig. Für einen reibungslosen Wechsel des Auftragnehmers und damit der Gewährleistung des gesicherten Ausstellungsbetriebes sollte das Personal, soweit geeignet, durch den künftigen Auftragnehmer übernommen werden. Das Bestandspersonal ist zum Teil seit mehreren Jahren in der Sicherheitsbranche und hat sich auf Grund der langen Dienstjahre Ansprüche erarbeitet (z.B. weitere Urlaubstage), was der künftige Auftragnehmer beachten muss. Nichtsdestotrotz hat der künftige Auftragnehmer zur Auftragserfüllung geeignetes eigenes Personal vorzuhalten.

Es wird eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Auftragnehmer und der TU BAF erwartet, die eine schnelle sowie sachgerechte Weitergabe von notwendigen Infor-

mationen beinhaltet. Dabei werden alle geltenden Vorschriften, Richtlinien und Gesetze sowie seitens der TU BAF vorhandenen Anweisungen beachtet.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer entsprechende Räume zur Verfügung. Für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit im Wachraum sowie pfeglichem Umgang mit, vom AG bereitgestellten Inventar ist das Wachpersonal verantwortlich. Dazu gehört ebenfalls die Verschlussicherheit der Räumlichkeiten zur Verhinderung des Zutritts bzw. des Aufenthaltes von unbefugten Personen.

b) Qualitätsanforderungen an die Leistung des Auftragnehmers

Aufgrund der Sicherheitsanforderungen gewährleistet der Auftragnehmer einen kontinuierlichen Personalstamm, der persönlich zuverlässig, körperlich und geistig den Anforderungen des Dienstes gewachsen ist. Vom Auftragnehmer wird nur Personal eingesetzt, welches fachlich zur Ausführung geeignet und unterwiesen ist. Alle Mitarbeiter tragen eine einheitliche, saubere Dienstkleidung und sind durch ein entsprechendes Namensschild (Mitarbeiterlegitimation) erkennbar.

Arbeitskräfte, die aufgrund von Straftaten vorbestraft sind, die auf persönliche Unzuverlässigkeit und charakterliche Mängel hinweisen, dürfen nicht im Rahmen des zu schließenden Vertrages beschäftigt werden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dass in den Objekten und Liegenschaften eingesetzte Personal 3 Arbeitstage im Vorfeld schriftlich mit konkreten Angaben um Mitarbeiter dem Auftraggeber anzuzeigen. Der Auftraggeber behält es sich vor, dem Personaleinsatz zu widersprechen. In diesem Fall ist durch den Auftragnehmer weiteres geeignetes Personal vorzustellen. Der langfristig vorgesehene Einsatz von Auszubildenden, Praktikanten und kurzzeitig Beschäftigten ist nicht gestattet

Die aktuellen Dienst- und Personaleinsatzpläne sind in elektronischer Form für die folgende Kalenderwoche zur Verfügung zu stellen. Änderungen beim Personaleinsatz sind der TU BAF unverzüglich mitzuteilen. Entsprechende Regelungen gelten auch für den Einsatz von Aushilfs- und Ersatzkräften.

Sämtliche für die Durchführung der Arbeiten und Leistungen erforderlichen technischen Geräte, Maschinen, Fahrzeuge, Verbrauchsmaterialien sowie sonstige eingesetzte Technik werden vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt/ beschafft, unterhalten und in einem der Leistung gerechten Funktionszustand gehalten.

Der Auftragnehmer hält ein Beschwerde- und Reklamationsmanagement vor, in dem er alle geäußerten Beschwerden/ Reklamationen dokumentiert, monatlich auswertet, analysiert und dem Auftraggeber zur Verfügung stellt. Dadurch sollen die

Leistungen des Auftragnehmers an der TU BAF im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses optimiert werden.

4.2) Aufgaben der jeweiligen Tätigkeitsbereiche

a) Aufsichtsdienst mit Kassenberechtigung (stehende Tätigkeit)

- Beaufsichtigung der Ausstellungsbereiche, Einlasskontrolle und Beaufsichtigung von Besuchern entsprechend der Besucherordnung des Hauses für öffentlich zugängliche Bereiche
- Durchführung einer Sicherheits- und Vollständigkeitsüberprüfung der Ausstellungsräume und Exponate vor der Öffnung und nach der Schließung der Ausstellung mit Protokoll (Mängelliste)
- sofortige Meldung festgestellter Vorkommnisse (Beschädigungen, Diebstahl, technische Mängel)
- Aufsicht der Reinigungsarbeiten bei Bedarf
- Bedienung der Shop Kasse zur Unterstützung der Kassenkraft an der Eintrittskasse bei unvorhersehbaren Stoßzeiten
- Kontrolle der Besucherschließfächer
- Unterstützung bei Vor- und Nachbereitung von Ausstellungen und Veranstaltungen sowie leichte Transportarbeiten bei Bedarf
- Bei Sonderausstellungen und Veranstaltungen müssen bei Bedarf zusätzliche Aufsichtskräfte für die Ausstellung bereitgestellt werden. Genauere Festlegungen dazu werden in einer jeweils gesonderten Vereinbarung zum angebotenen Stundensatz getroffen.
- Bei Sonderausstellungen Unterstützung der Funktionsfähigkeit und Durchführung (Bildschirm einschalten, Bedienung von technischen Elementen, Zuarbeit bei Aufbau der Sonderausstellungen).

b) Kassentätigkeit und Betreuung Shop

- Kassierung, Verwahrung und Abrechnung der Eintrittsgelder und anderer Einnahmen sowie Verkauf von ausstellungsbegleitenden Materialien und Kommissionsware an der Kasse während der regulären Öffnungszeiten und anlässlich von Sonderveranstaltungen
- Einhaltung von Ordnung und Sicherheit innerhalb der gesetzlichen Bestimmungen
- Aufsicht und Kontrolle des Shops und des Kassenbereichs
- Ordnungsgemäße Verwaltung der übernommenen Bestände von Verkaufswaren und Führung von Verkaufs-/Bestandsnachweisen
- Sachkundige Beratung hinsichtlich des Warensortiments

- Auffüllen der Bestände und anteiliges Auspreisen der Waren
- Präsentation der Waren (Dekoration der Verkaufs- und Präsentationsflächen)
- Informationsstelle für Besucher mit freundlicher, zuvorkommender und sachkundiger Besucherbetreuung
- Sauberkeit im Kassensbereich sowie auf den Besuchertischen im hinteren Bereich des Shops
- Ausgabe, Wartung und Erläuterung der Funktion von Tablets an die Besucher des Museums
- Unterstützung bei Veranstaltungen wie z. B. Kindergeburtstage (Besuchertische reinigen, Geschirr abräumen etc.); bei Ferienprogrammen Bestückung von Klemmbrettern mit Arbeitsblättern für Kinder; Flyer nachlegen zur Auslage etc.

c) Kontrollgänge vor und nach der Öffnung der Ausstellung

Das Ziel der Kontrollgänge besteht in der Gefahrenprävention und der Herstellung von Sicherheit und Ordnung sowie die Vorbereitungen für die Öffnung der Ausstellungen und Aufgaben nach der Schließung.

Das Anbringen der Kontrollpunkte und die Bezeichnung der Wächterkontrollstellen, sind mit dem Auftraggeber abzustimmen. Die Nachweispflicht über die begangenen Kontrollpunkte liegt beim Auftragnehmer. Bei Auffälligkeiten oder Vorkommnissen ist nach der Dienstanweisung zu handeln.

Grundsätzlich werden im Rahmen der Kontrollgänge in Folge der Kontrollpunkte folgende Leistungen erbracht:

- Verschlussicherheit prüfen/herstellen bzw. Objekte aufschließen
- Alarmverfolgung sicherstellen
- Mängel dokumentieren, Nachweis mit relevanten Angaben an den AG
- Kommunikation ermöglichen
- Notausgänge kontrollieren
- Kontrollgänge durchführen, Kontrollpunkte begehen
- Rundgänge durchs Haus
- Einleitung festgelegter Maßnahmen bei bedrohlichen Situationen wie Havarien, Bombendrohungen, Bränden, etc.
- Besondere Leistungen durchführen
- Fundsachen annehmen und dokumentieren
- nach Dienstanweisung handeln, Mängel aufnehmen

- zentrale Bedienung der Beleuchtungssteuerung
- Scharf-/ Unscharfschaltung von Türen sicherheitsrelevanter Bereiche
- Einleitung von Maßnahmen bei Meldungen/Störungen EMA, BMA
- Einhaltung der Hausordnung
- Deeskalation bei aggressiven bzw. nicht ausstellungskonformen Verhalten von Problembesuchern

Als Alarme im Sinne dieser Ausschreibung werden automatische Alarmauslösungen der Alarmaufschaltungen gesicherter Bereiche sowie Alarme von Brandmeldeanlagen (BMA) verstanden.

d) Betreuung der Einbruch-/Brandmeldeanlage

Gesondert zu nennen ist die Vorhaltung einer Notruf-/Serviceleitstelle. Der Standort und die Leistungsfähigkeit der Einsatzzentrale sind im Angebot zu erklären.

Die Einbruch-/Brandmeldeanlagen sind auf eine VdS- gerechte NSL des Auftragnehmers bzw. eine NSL eines vom Auftragnehmer beauftragten Dritten aufzuschalten, einschließlich der Registrierung und Bearbeitung von eingehenden Meldungen und die damit verbundene Einleitung von Maßnahmen entsprechend den Festlegungen in einer Dienstanweisung. Als Notruf- und Serviceleitstellen (NSL) gelten solche Einrichtungen, die mindestens die Anforderungen in personeller, organisatorischer und sachlicher Hinsicht NSL Klasse B des VdS erfüllen. Dabei sind mindestens folgende Meldungen zu überwachen:

- Einbruch
- Feuer
- Sabotage
- Technische Störungen
- Scharf- und Unscharfschaltung
- Routine

Hierbei ist eine enge Zusammenarbeit mit dem beauftragten Unternehmen für Sicherheitsdienstleistungen notwendig, dass durch den Eigentümer der Immobilie mit der Bewachung des Gebäudes außerhalb der Öffnungszeiten beauftragt ist.

Zusätzlich verfügt der Auftragnehmer über eine eigene Einsatzzentrale, welche den Einsatz und das Eintreffen der Einsatzkräfte vor Ort innerhalb der VdS-Richtlinien organisiert und ermöglicht.

Eine Alarmintervention erfolgt bei eingehenden Meldungen, die auf Unregelmäßigkeiten hinweisen und den sofortigen Einsatz eines Funkstreifenfahrzeuges notwendig machen. Ist gemäß Dienstanweisung oder Revierverfügung und entsprechend Alarmplan eine Intervention am Überwachungsobjekt notwendig oder festgelegt, so hat diese durch die Interventionskraft spätestens 10 Minuten nach Alarmauslösung zu erfolgen.

Bei Auslösung eines Alarmes muss das Unternehmen also in der Lage sein, einen sofortigen Personaleinsatz zu gewährleisten mit ggf. einer intensiven Zusammenarbeit mit Polizei und Feuerwehr. Evakuierungsmaßnahmen sind entsprechend den Vorgaben und Evakuierungsplänen im Zusammenwirken mit den Einsatzkräften und den verantwortlichen Ausstellungsmitarbeitern zu unterstützen.

Im Laufe der Dauer des Dienstleistungsvertrages kann es zu einer Änderung bei dem Bedarf einer NSL kommen. Der Auftraggeber behält sich diese Änderung vor die im Einvernehmen mit dem Gebäudeeigentümer und Gebäudenutzer entschieden wird. Gegebenenfalls ist die Inanspruchnahme einer NSL des Auftragnehmers nicht notwendig. Dies wird entsprechend im Dienstleistungsvertrag geregelt.

4.3) Dokumentation während der Erbringung der Dienstleistung

Der Auftragnehmer erstellt für das Personal eine Dienstanweisung zur auftragsgerechten Leistungserfüllung. Inhalt der Dienstanweisung ist mindestens folgendes:

- Arbeitsinhalt je Einsatzgebiet
- Arbeitskräfteeinsatz, Pausenzeiten, Dienstkleidung
- Umgang mit sensiblen Dokumenten und Schriftverkehr
- Dienstwege, Kommunikationsreihenfolgen, Schließzeiten/-wege
- Technische Ausrüstung der Mitarbeiter
- Verschwiegenheit
- Alarmintervention, Verhalten in Notsituationen

Diese Dienstanweisung ist durch den Auftragnehmer zu erstellen und innerhalb der ersten drei Monate nach Vertragsbeginn dem Auftraggeber vorzulegen. Bei jeder Änderung der Dienstanweisung ist sie dem Personal zur Einsicht vorzulegen.

Zudem wird fortlaufend ein Wachbuch in digitaler Form geführt, welches während der gesamten Vertragslaufzeit aufzubewahren/vorzuhalten und dem Auftraggeber auf Verlangen jederzeit unverzüglich auszuhändigen/vorzulegen ist. Bei Ablauf der Vertragslaufzeit ist das gesamte Wachbuch bzw. die gesamten Wachbücher dem Auftraggeber unaufgefordert dauerhaft zu übergeben.

Das Wachbuch muss mindestens über folgende Inhalte verfügen:

- Schichtplan,
- die eingesetzten Personen pro Schicht (Anwesenheitsnachweis),
- Dokumentation der Dienstübergabe,
- Protokollierung von Vorfällen und ergriffene Maßnahmen

Die Eintragung in das Wachbuch entbindet nicht davon, die sonstigen in dieser Leistungsbeschreibung bzw. den restlichen Vergabeunterlagen (inkl. Vertrag) vorgesehenen Formulare auszufüllen und vorgegebene Kommunikationswege einzuhalten.

Teil 2 - Anforderungen an die Angebotsunterlagen

1) Dienstleistungskonzept

Auf der Basis der beschriebenen Aufgaben (Teil 1) ist durch den Bieter ein an die beschriebene Nutzung des Gebäudes angepasstes **Dienstleistungskonzept** zur allgemeinen Sicherheit der Ausstellung, der Bewachung und des Betriebes unter Berücksichtigung der vorhandenen Gefahrenmeldetechnik zu erstellen. Oberstes Prinzip ist die Gewährleistung eines reibungslosen besucher-/kundenfreundlichen Ausstellungsbetriebes.

Aus dem Dienstleistungskonzept soll klar ersichtlich sein, wie die Leistungen in den dargestellten Bereichen erfolgen sollen. Das Personal je Bereich ist mit den oben genannten durchschnittlichen Stunden vorzuhalten (siehe 4.1 Buchstabe a). Beachten Sie die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten, Pausenzeiten und die maximal täglichen Arbeitszeiten. Daher ist es genau zu beschreiben,

- wie die Leistungen personell erbracht werden (Erstellung des Dienstplanes für den Monat April 2025, Anlage zum Angebot), wie viele Mitarbeiter sollen für die Ausführung der einzelnen Leistungsbereiche zur Verfügung gestellt werden
- wie die Organisation eines flexiblen Personaleinsatzes in Abhängigkeit von den Besucherzahlen und Sonderöffnungszeiten realisiert wird, wie viele Mitarbeiter stehen für die Auftragsausführung zur Verfügung
- wie und durch wen soll der Einsatz des Bewachungspersonals koordiniert werden? Über welche besonderen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen diese Mitarbeiter?
- wie und durch Einsatz welcher Mittel die Sicherheit der Gebäude und Exponate gewährleistet werden kann
- wie die Leistungen durch den Einsatz von Technik organisiert, erbracht und unterstützt werden können
- wie die Übertragung der Signale der EMA auf die NSL gewährleistet ist. Entsprechende Nachweise sind dem Angebot beizulegen.
- wie soll nach Zuschlagserteilung die Einarbeitungsphase (zeitlich und inhaltlich) gestaltet werden, so dass ein reibungsloser Beginn der Dienstleistung (Vertragsbeginn) sichergestellt werden kann
- wie soll die Zusammenarbeit mit dem AG gestaltet werden (Berichterstattung, Beispielberichte, etc)

Im Ergebnis der Ausschreibung soll nach dem Vertragsabschluss (ca. Dezember/Januar 2024/2025) mit der zügigen Umsetzung begonnen werden. Ein entsprechender Stufen- und Ablaufplan (für den Zeitraum Januar-März 2025) wird als wichtiger Bestandteil des Dienstleistungskonzeptes erwartet.

Zudem wird das Angebot/Dienstleistungskonzept des Bieters ergänzt durch:

- Konzept der Personalauswahl, Einstellungsverfahren, Auswahlkriterien
- Darstellung der Grundausbildung (Inhalt, Ort, Qualität, Status) der Mitarbeiter
- Weiterbildungskonzept (kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter)
- Konzept zur Intervention (Einsatzplan, Reaktionszeiten, usw.)

2) Anforderungen/Eignung an das Unternehmen/Auftragnehmer

Bei dem Auftragnehmer handelt es sich um ein entsprechend der Aufgabenstellung qualifiziertes Unternehmen. Die Erfahrung und Leistungsfähigkeit des Unternehmens ist durch zum Auftragsgegenstand gleichwertige Referenzen (Aufgabenbereich, Personaleinsatz, Auftragswert) zwingend zu belegen. Die Referenzen müssen Erfahrungen in den folgenden Leistungsgebieten nachweisen:

- Erfahrung mit Besucherverkehr (Funktion als erster Ansprechpartner für Besucher der Ausstellungen)
- Erfahrung im Bewachungsgewerbe
- Erfahrung im Schutz von Sammlungsobjekten

Der Auftragnehmer hat die Lohnzahlung nach dem jeweils gültigen Branchentarifvertrag zu garantieren und auf Nachfrage dem Auftraggeber nachzuweisen. Zukünftige bereits bekannte Tarifierhöhungen während der Vertragslaufzeit sind bei der Preisbildung für das Angebot zu berücksichtigen.

Zusammengefasst zeichnet sich das Unternehmen durch folgende Eignungskriterien aus:

- Zwingend mindestens 3 Referenzen, vgl. Erläuterung, gleichwertig zum Auftragsgegenstand, des Unternehmens
- Nachweis der Lohnzahlung nach Branchentarifvertrag
- Umsatzzahlen der letzten drei Jahre
- Anzahl Mitarbeiter der letzten drei Jahre (unterteilt nach Leistungsklassen)

Zudem werden durch das Unternehmen Erklärungen zu den nachfolgenden Inhalten zu jedem Punkt einzeln vorgelegt und ausdrücklich bestätigt:

- Erklärung, dass das Unternehmen nicht aufgrund eines rechtskräftigen Urteils im Zusammenhang mit seiner beruflichen Tätigkeit bestraft worden ist
- Erklärung, dass durch das Unternehmen im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit keine schweren Verfehlungen begangen wurden
- Bescheinigung über die beruflichen Befähigungen der Führungs- und Einsatzkräfte Ihres Unternehmens
- Angabe zur Personalfuktuation der letzten drei Jahre
- Unternehmensdarstellung; Aufbau der Führungsstruktur; Organigramm

3) Mindestqualifikationen des eingesetzten Personals

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für den Einsatz von sozialversicherungspflichtigem, zuverlässigem und zur vollumfänglichen Leistungserfüllung geeignetem Personal.

Zudem gelten folgende Personalanforderungen für das gesamte Personal:

- eintragungsfreies Führungszeugnis
- Nachweis der Sachkundeprüfung nach §34a GewO
- deutsche Sprache: Muttersprache oder sehr gute Kenntnisse
- englische Sprache: Grundkenntnisse
- Erfahrung im Umgang mit Besuchern, Gästen usw.
- Engagement und ausgeprägte Serviceorientierung
- psychische und physische Belastbarkeit
- Kenntnisse der Konfliktbewältigung und Umgang mit Mitteln zur Deeskalation
- gepflegtes Erscheinungsbild
- teamfähiges und freundliches Wesen
- Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit
- selbstständiges, akkurates und sorgfältiges Arbeiten
- sicherer Umgang mit dem PC
- Ersthelferausbildung (nicht länger als zwei Jahre zurückliegend)



Die Anforderungen an den Objektleiter ergänzen sich zusätzlich um folgendes:

- Erfahrung im Umgang und der Bedienung von Brand- und Einbruchmeldeanlagen (Honeywell)
- Erfahrung im Umgang und Bedienung mit Kameraüberwachungssystemen
- Kenntnisse der Alarm- und Sicherheitstechnik
- mind. 2 Jahre Erfahrung in der Personalführung

Die Anforderungen an die Mitarbeiter im Kassenbereich ergänzen sich zusätzlich um folgendes:

- Erfahrung im kaufmännischen Bereich oder im Einzelhandel
- Erfahrung im Umgang mit Kassensystemen
- gestalterisches Geschick für die Shop-Präsentation

Teil 3 – Qualitätssicherung

1) Zufriedenheitsanalyse

Die Zufriedenheitsanalyse (Anlage_6) wird einmal monatlich von einem benannten Mitarbeiter der TU BAF nach objektiven Grundsätzen durchgeführt.

Grundsätzlich dient sie:

- der TU BAF zur Beschreibung des wahrgenommenen Leistungsniveaus
- dem Dienstleister zur Weiterentwicklung seiner Leistungen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Entsprechend der Service-Level-Agreements sind seitens des Bieters bei Anzeigen der gelben bzw. der roten Ampel, Maßnahmen zur Leistungsverbesserung entsprechend der Vorgaben einzuleiten.

Zur Sicherung des Leistungsniveaus wird bei Anzeige einer gelben Ampel 2 Punkte im MALUS-SYSTEM berechnet. Bei Anzeige einer roten Ampel werden 5 Punkte im MALUS-SYSTEM berechnet.

2) Service-Level-Agreement

Die Service-Levels (Anlage 5.1 bis 5.3) stellen mit Hilfe von messbaren Kennzahlen (Kennzahlen der Leistungsmessung) und daraus abgeleiteten Fehlerklassen das gewünschte Service-Niveau der jeweiligen Dienstleistung dar.

Aus der Fehlerdifferenzierung und den Kennzahlen ist somit für den Auftragnehmer zum einen das jeweilig gewünschte Leistungsniveau erkennbar und zum anderen eine Priorisierung der Leistungsbestandteile möglich, um die Wichtigkeit bestimmter Tätigkeiten zu berücksichtigen.

Die Service-Level-Agreements dienen im Rahmen der Leistungserbringung beiden Vertragsparteien als unterstützendes Instrument, um den Leistungsumfang und mögliche Fehler der Leistungserbringung einordnen und klassifizieren zu können. Die Kennzahlen der Leistungsmessung dienen der Beurteilung des Qualitätsniveaus. Auf Basis dieser Kennzahlen wurden verschiedenen Fehlerklassen (schwere und leichte Fehler) definiert sowie Grundsätze der Beurteilung abgeleitet. Die definierten Reaktions- und Lösungszeiten dienen der Einleitung von Maßnahmen zur Abstellung/ Beseitigung des Fehlers.



Dabei gelten folgende Begrifflichkeiten:

Reaktionszeit

Zeitraum zwischen Eingang der Fehlermeldung beim Dienstleister und der Einleitung entsprechender Maßnahmen.

Lösungszeit

Zeitraum zwischen dem Eingang einer Fehlermeldung beim Dienstleister und der Einleitung konkreter Maßnahmen zur Beseitigung des definierten Fehlers. Analoges Vorgehen gilt für die anderen beschriebenen Leistungen.

Die Service-Level-Agreements sind dabei ein Instrument zur Bewertung von Schlechtleistungen. Die gesetzliche Haftung bleibt hiervon unberührt.

3) MALUS-SYSTEM

Die Service-Level-Agreements beschreiben das geforderte Leistungsniveau im Detail und geben konkrete Fehlerklassen vor (schwere und leichte Fehler). Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen der Leistungserbringung die entsprechend beschriebenen Reaktions- und Lösungszeiten einzuhalten. Auftretende Fehler sind schnellstmöglich, jedoch innerhalb der gesetzten Lösungszeiten zu bearbeiten und so abzustellen, dass der Betriebsablauf an der terra mineralia und Krügerhaus nicht beeinträchtigt wird.

Das geforderte Service-Niveau ist durch den hohen Anspruch an Sicherheit im Bereich der Ausstellungsräume und dem Gebäude Schloss Freudenstein begründet.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements stellt der Auftragnehmer sicher, dass neben gemeldeten Beschwerden/Reklamationen auch entsprechende Fehler nach einem einheitlichen Schema aufgenommen, dokumentiert und mit Lösungsmaßnahmen versehen werden.

Das Malus-System dieser Ausschreibung ist darauf ausgerichtet, entsprechende Fehler/Schlechtleistung innerhalb der Leistungserbringung zu vermeiden bzw. entsprechende Sanktionen anhand von Fehlerpunkten vornehmen zu können, die letztendlich Auswirkungen auf die monatliche Vergütung haben können.

Die gesetzliche Haftung bleibt hiervon unberührt. Eine vollständig nicht erbrachte bzw. nicht nachweisbar erbrachte Leistung (bspw. Kassenpersonal an einem Tag nicht zur Verfügung gestellt) führt insofern nicht zu einer Bewertung über das Malus-System, sondern zu den gesetzlich geregelten Ansprüchen. Sollten darüber hinaus durch eine Schlechtleistung bzw. Nichtleistung Schäden verursacht werden (bspw. durch eine Ausgabe von Schlüsseln an nicht befugte Personen und dadurch

erforderlicher Austausch der Schließungen), gehen diese zu Lasten des Auftragnehmers.

3.1 Aufbau des Vergütungssystems

Das Vergütungssystem (Malus-System) basiert auf den vertraglich vereinbarten Service-Level-Agreements der einzelnen Leistungen. Grundsätzlich werden dabei alle Fehler/ Schlechtleistungen in Abhängigkeit von der Messgrundlage (monatlich oder täglich) nach der entsprechenden Fehlerklasse (schwere oder leichte Fehler) erfasst. Grundsätzlich gilt dabei für das Malus-System folgende Bewertung der Fehlerklassen:

- Schwere Fehler werden mit 4 Punkten je Eintritt bewertet
- Leichte Fehler werden mit einem Punkt je Eintritt bewertet

Für einzelne besonders schwere Fehler (bspw. Ausgabe von Schlüsseln/Transpondern an nicht berechnigte Personen) erfolgt eine zusätzliche Gewichtung aufgrund der besonderen Bedeutung für die Sicherheitslage.

Die Fehlersummen ergeben sich pro Fehlerart demgemäß aus der Formel:

- (Anzahl schwerer Fehler x Fehlergewichtung 4)
plus
- (Anzahl leichte Fehler x 1)

Die nach Fehlerart und Fehlerklassen ermittelten Punktwerte werden addiert und ergeben eine entsprechende Malus-Punktzahl. Diese gesamte Malus-Punktzahl wird in einem entsprechenden Punktestandkonto abgebildet.

3.2 Punktestandkonto

Das Punktestandkonto bildet die entsprechend ermittelte Maluspunktezahl ab. Beispielfähig kann folgende Darstellung beschrieben werden:

Punktestand	
20	
15	
10	
5	
0	

Bis zu einer Maluspunktezahl bis 4 ergibt sich eine grüne, bis zu einem Punktestand von 14 ein gelbe und bei einem höheren Punktestand eine rote Markierung.

3.3 Auswirkungen auf die Vergütung

Bei Anwendung des dargestellten Malus-Systems ergeben sich folgende Auswirkungen für die monatlichen Zahlungen (bezogen auf die in Anlage 8 dargestellten Stundenverrechnungssätzen, ggf. Auswirkung auf Vergütung im Folgemonat):

- Grüne Markierung: Ergibt sich am Monatsende im Punktestandkonto eine grüne Markierung, folgt keine monetäre Auswirkung (außer gesetzlich geregelte Ansprüche)
- Gelbe Markierung: Ergibt sich am Monatsende im Punktestandkonto eine gelbe Markierung, werden folgende Prozentsätze von der Gesamtmonatsnettopauschale in Abzug gebracht (zzgl. ggf. gesetzliche Ansprüche)
 - Bei einem Punktestandkonto zwischen 5 und 9 Maluspunkten werden 1,5 % von der gesamt zu zahlenden Monatsnettopauschale in Abzug gebracht
 - Bei einem Punktestandkonto zwischen 10 und 14 Maluspunkten werden 3,0 % von der gesamt zu zahlenden Monatsnettopauschale in Abzug gebracht
- Rote Markierung: Ergibt sich am Monatsende im Punktestandkonto eine rote Markierung, werden folgende Prozentsätze von der Gesamtmonatsnettopauschale in Abzug gebracht (zzgl. ggf. gesetzliche Ansprüche)



- Bei einem Punktestandkonto zwischen 15 und 19 Maluspunkten werden 6,0 % von der gesamt zu zahlenden Monatsnettopauschale in Abzug gebracht
- Bei einem Punktestandkonto über 20 Maluspunkten werden 9,0 % von der gesamt zu zahlenden Monatsnettopauschale in Abzug gebracht

Teil 4 – Vertragsgrundlagen

4.1) Vertragslaufzeit

Vorgesehen ist ein Dienstleistungsvertrag mit einer Laufzeit von einem Jahr, mit Option der Verlängerung. Spätestens 3 Monate vor Vertragsende informiert der Auftraggeber den Auftragnehmer, ob er von dem Verlängerungsrecht Gebrauch macht. Der Beginn der Vertragslaufzeit ist der 01.04.2025.

4.2) Preisbildung und Rechnungslegung

Der Angebotspreis ist für einen Monat auf Basis der ausgewiesenen Stundenanzahl anzugeben. Enthalten sind alle Kosten, die mit der Leistungserfüllung einhergehen inklusive aller Verbrauchs- und Gebrauchsmaterialien sowie alle sonstigen Geräte und Maschinen sowie Soft- und Hardware. Insbesondere ist so zu kalkulieren, dass für den Auftraggeber keine zusätzlichen Kosten entstehen, außer ein Mehraufwand rechtfertigt dies. In dem Angebotspreis sind ggfl. gemäß gesetzlichen Vorgaben notwendige Schulungen enthalten.

Der Stundenverrechnungssatz (Brutto) für das Personal ist im Angebot nach Leistungsklassen separat auszuweisen. Basis sind die geltenden Stundenlöhne nach Tarifvertrag ab Leistungsbeginn. Kommt es während der Vertragslaufzeit zu einer Anpassung der Tariflöhne, ist dies durch den Auftragnehmer beim Auftraggeber schriftlich anzuzeigen. Zukünftige bereits bekannte Tarifierhöhungen während der Vertragslaufzeit sind bei der Preisbildung für das Angebot zu berücksichtigen. **Die Preise sind in das vorgesehene Preisblatt (Anlage 8) einzutragen.**

Die Rechnungslegung erfolgt nach erbrachter Leistung mit Auflistung der tatsächlich geleisteten Stunden monatlich an die TU Bergakademie Freiberg. Die Rechnung ist nach Leistungskriterien gegliedert. Die Zahlung erfolgt mit 2% Skonto innerhalb von 14 Tagen oder in 30 Tagen ohne Abzug.

4.3) Datenschutz und Verschwiegenheit

Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind durch den Auftraggeber und Auftragnehmer einzuhalten. Die für die Vertragserfüllung erhobenen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich und das eingesetzte Personal zur Verschwiegenheit über alle dienstlichen Angelegenheiten, Schriftstücke und dienstlichen Abläufe über die sie Kenntnis erlangen, auch über die Vertragslaufzeit hinaus. Es ist Stillschweigen zu bewahren über jegliche Dienst- und Geschäftsgeheimnisse.

Teil 5 - Bewertung des Angebotes

Die Bewertung der Angebote erfolgt nachfolgenden Bewertungskriterien (siehe Anlage_9 Bewertungskriterien):

Kriterium 1: Preis	Gewichtung 40%
Kriterium 2: Dienstleistungskonzept	Gewichtung 60%

Es werden ausschließlich die Angaben des Bieters bewertet. Für eine punktstarke Bewertung sollten die Angaben möglichst genau und ausführlich erfolgen.

Die Wertung des Preises bemisst sich am Bewertungspreis, der sich aus dem Angebotsnettopreis und anfallenden Steuern (Einfuhr-/Umsatzsteuer), die von Auftraggeber zu tragen sind und zwar ohne Rücksicht auf die Steuerschuldnerschaft, zusammensetzt.

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Das wirtschaftlichste Angebot ist das Angebot, welches entsprechend der gewichteten Wertungskriterien die höchste Punktzahl erreicht.

1. Schritt: Wertung des Preises

Auf den Angebotspreis entfallen 40 Punkte (=40% der Gesamtpunkte).

Beispielhaft und für eine gleiche Ausgangsbasis wird der Angebotspreis für den Monat April 2025 angegeben.

Die volle Punktzahl erhält das Angebot mit dem niedrigsten Angebotspreis. Die übrigen ermittelten Angebotspreise erhalten eine Punktzahl, die sich aus dem Verhältnis des niedrigsten ermittelten Angebotspreises zum jeweiligen Angebotspreis ergibt.

2. Schritt: Bewertung Dienstleistungskonzept mit allen Faktoren (siehe Bewertungsmatrix)

Auf das umfassende Dienstleistungskonzept entfallen 60 Punkte (=60% der Gesamtpunkte). Die Wertung wird anhand der Bewertungskriterien in Anlage 9 aufgeführten Unterkriterien vorgenommen.

3. Schritt: Gesamtergebnis

Insgesamt werden maximal 100 Punkte vergeben. Die erzielten Punkte pro Zuschlagskriterium werden addiert. Der Bieter mit der höchsten Punktzahl erhält den Zuschlag. Wird für zwei oder mehrere Angebote nach Rundung (kaufmännische Rundung, 2 Nachkommastellen) die gleiche Gesamtpunktzahl ermittelt, erhält das Angebot mit der höheren Punktzahl für das Zuschlagskriterium „Preis“ den Zuschlag.

$$\text{Gesamtpunktzahl} = \text{Gewichtung Leistung} * \frac{\text{erreichte Leistungspunktzahl}}{\text{Maximal mögliche Leistungspunktzahl}} + \text{Gewichtung Preis} * \frac{\text{Niedrigster Angebotspreis}}{\text{Angebotspreis}}$$