

Leistungsverzeichnis

zum Offenen Verfahren:

001-2026

Sicherheitsdienstleistungen 2027-2031

(Rahmenvereinbarung)

Kunsthhaus NRW gGmbH

Angebotsende 12.10.2026, 17 Uhr

Pos.	Beschreibung
	Inhaltsverzeichnis
	1. Aufgabenstellung und Umfang der Leistung
	1.1 Bewachung in den Ausstellungsräumen
	1.2 Öffnungs- und Schließdienst
	1.3 Kassendienst
	1.4 Einsatzleitung
	2. Anforderungen an alle eingesetzten Mitarbeiter
	3. Spezielle Anforderungen an die jeweils eingesetzten Mitarbeiter
	3.1 Bewachung in den Ausstellungsräumen
	3.2 Öffnungs- und Schließdienst
	3.3 Kassendienst
	3.4 Einsatzleitung
1.	Aufgabenstellung und Umfang der Leistung
1.1	Bewachung in den Ausstellungsräumen
1.1.1	Die Bewachungspositionen in den Ausstellungsräumen im Kunsthaus NRW Kornelimünster betragen durchschnittlich 4 Positionen für 18 Wochen, 3 Positionen für 24 Wochen und 2 Positionen für 10 Wochen im Kalenderjahr. Die Dienstplanung hat in 5 bzw. 6 Stunden Schichten gemäß Arbeitszeitgesetz zu erfolgen. Der Einsatz von Mitarbeitern für die Pausenablässe ist einzuplanen. Die Vorgaben der DIN 77200-1 sind einzuhalten.
1.1.2	Ständige Besetzung der geforderten Positionen innerhalb der regulären Öffnungszeiten: Donnerstag –Samstag: von 12.00 – 17.00 Uhr Sonntags und feiertags: von 11.00 – 17.00 Uhr Das Museumsgebäude ist an allen Feiertagen geöffnet. Ausgenommen hiervon sind der Rosenmontag, der 24. Dezember, der 25. Dezember und der 31. Dezember. An diesen Tagen ist das Museum geschlossen.
1.1.3	Unregelmäßige Mehrarbeit (auch außerhalb der regulären Museumsöffnungszeiten) aufgrund von Veranstaltungen, z.B.: Eröffnungen oder Previews, Veranstaltungen und Führung von Schulklassen sind möglich. Die Einsatzzeiten können grundsätzlich auch vor oder nach den regulären Öffnungszeiten oder auf Montagen liegen, wenn Führungen oder Veranstaltungen stattfinden oder in Zeiträumen des Ausstellungsumbaus oder wenn Arbeiten im Ausstellungsbereich stattfinden. Sonderveranstaltungen können grundsätzlich auch zu abweichenden Zeiten stattfinden und können teilweise auch in den Außenanlagen der Museen veranstaltet werden. Änderungen der Museumsöffnungszeiten bleiben vorbehalten.

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
1.1.4	Die Hauptaufgabe des Bewachungspersonals besteht darin, die Exponate vor Beschädigungen zu bewahren und sie vor Diebstahl zu schützen. Fragile, empfindliche oder leicht zu entwendende Objekte, wie sie in einem Museum mit zeitgenössischer Kunst häufig präsentiert werden, bedürfen der vollen Aufmerksamkeit des Bewachungspersonals. Aus diesem Grund ist vom Auftragnehmer zu gewährleisten, dass alle Positionen stets besetzt sind, d.h. bei Wechsel der Positionen, Antritt der Pausenzeiten und Toilettengängen etc. ist die jeweilige Position stets besetzt zu halten.
1.1.5	Fragen nach dem Standort bestimmter Kunstwerke sind durch Bewachungskräfte freundlich zu beantworten. Die Bewachungskräfte werden durch den Auftraggeber entsprechend eingewiesen.
1.1.6	Allen Erklärungen und Kommentaren zu den Exponaten hat sich das Bewachungspersonal grundsätzlich zu enthalten. Diese bleiben dem wissenschaftlichen und museumspädagogischen Personal sowie eigens dafür beschäftigten freien Mitarbeitern vorbehalten.
1.1.7	Die Bewachung ist effektiv, aber gleichzeitig so zu gestalten, dass sich die Besucher bei der Betrachtung der Kunstwerke nicht gestört oder überwacht fühlen. Die Bewachungskräfte haben dabei unauffällig ihrer Aufgabe nachzugehen und stets freundlich und nur nötigenfalls bestimmt im Ton den Besucher auf mögliches Fehlverhalten aufmerksam zu machen.
1.1.8	Im Kunsthaus NRW Kornelimünster finden Ausstellungen statt. Bedingt durch Umbauarbeiten in den Ausstellungsbereichen können sich dadurch die Bewachungspositionen zeitweise reduzieren (s. 1.1.1). Die Einsatzleitung und der Kassendienst müssen immer besetzt sein.

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
1.2	Öffnungs- und Schließdienst
1.2.1	Für den Öffnungs- und Schließdienst im Kunsthaus NRW Kornelimünster wird 1 Position benötigt.
1.2.2	Der Öffnungsdienst beginnt 15 Minuten vor Öffnung der Ausstellung und endet mit Ausstellungsöffnung. Der Schließdienst beginnt unmittelbar mit Schließung des Kunsthauses und nimmt ca. 15 Minuten in Anspruch. Die regulären Öffnungszeiten sind: Donnerstag – Samstag: von 12.00 – 17.00 Uhr Sonntags und feiertags: von 11.00 – 17.00 Uhr Das Museumsgebäude ist an allen Feiertagen geöffnet. Ausgenommen hiervon sind der Rosenmontag, der 24. Dezember, der 25. Dezember und der 31. Dezember. An diesen Tagen ist das Museum geschlossen.
1.2.3	Unregelmäßige Mehrarbeit (auch außerhalb der regulären Museumsöffnungszeiten) aufgrund von Veranstaltungen, z.B.: Eröffnungen oder Previews, Veranstaltungen und Führung von Schulklassen sind möglich. Die Einsatzzeiten können grundsätzlich auch vor oder nach den regulären Öffnungszeiten oder auf Montagen liegen, wenn Führungen oder Veranstaltungen stattfinden oder in Zeiträumen des Ausstellungsumbaus oder wenn Arbeiten im Ausstellungsbereich stattfinden. Sonderveranstaltungen können grundsätzlich auch zu abweichenden Zeiten stattfinden und können teilweise auch in den Außenanlagen der Museen veranstaltet werden. Änderungen der Museumsöffnungszeiten bleiben vorbehalten.
1.2.4	Der Öffnungsdienst umfasst die Abschaltung der Alarmanlage, das Aufschließen aller für die Öffentlichkeit zugänglichen Räumlichkeiten, das Einschalten der Beleuchtung in der Ausstellung sowie die Inbetriebnahme aller technischen Geräte in der Ausstellung. Der Auftraggeber weist den Öffnungsdienst in Besonderheiten der Beleuchtung und Technik der jeweiligen Ausstellung ein. Der Auftraggeber legt außerdem für die jeweilige Ausstellung fest, welche Räume für die Öffentlichkeit zugänglich sein sollen. Der Öffnungsdienst kontrolliert zu Beginn das Objekt auf eventuell vorhandene Einbruchsspuren oder anderweitige Beschädigungen oder Verschmutzungen. Sollten Auffälligkeiten vorliegen informiert er umgehend den Auftraggeber.
1.2.5	Der Schließdienst umfasst das Ausschalten aller technischen Geräte und der Beleuchtung, das Abschießen aller vom Auftraggeber vorgegebenen Räume sowie das Einschalten der Alarmanlage.

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
1.3	Kassendienst inkl. Tagesabschluss
1.3.1	Eine Position der unter 1.1 genannten Bewachungspositionen übernimmt gleichzeitig zusätzlich die Kassenposition im Kunsthaus NRW Kornelimünster. Die Dienstplanung hat in 5 bzw. 6 Stunden Schichten gemäß Arbeitszeitgesetz zu erfolgen. Der Einsatz von Mitarbeitern für die Pausenablässe ist einzuplanen. Die Vorgaben der DIN 77200-1 sind einzuhalten.
1.3.2	Ständige Besetzung der geforderten Position innerhalb der regulären Öffnungszeiten: Donnerstag –Samstag: von 12.00 – 17.00 Uhr Sonntags und feiertags: von 11.00 – 17.00 Uhr Das Museumsgebäude ist an allen Feiertagen geöffnet. Ausgenommen hiervon sind der Rosenmontag, der 24. Dezember, der 25. Dezember und der 31. Dezember. An diesen Tagen ist das Museum geschlossen.
1.3.3	Unregelmäßige Mehrarbeit (auch außerhalb der regulären Museumsöffnungszeiten) aufgrund von Veranstaltungen, z.B.: Eröffnungen oder Previews, Veranstaltungen und Führung von Schulklassen sind möglich. Die Einsatzzeiten können grundsätzlich auch vor oder nach den regulären Öffnungszeiten oder auf Montagen liegen, wenn Führungen oder Veranstaltungen stattfinden oder in Zeiträumen des Ausstellungsumbaus oder wenn Arbeiten im Ausstellungsbereich stattfinden. Sonderveranstaltungen können grundsätzlich auch zu abweichenden Zeiten stattfinden und können teilweise auch in den Außenanlagen der Museen veranstaltet werden. Änderungen der Museumsöffnungszeiten bleiben vorbehalten.
1.3.4	Die zusätzlichen Aufgaben des Kassendienstes neben den Aufgaben als Bewachungspersonal (s. 1.1.4-1.1.7) bestehen darin, die Besucher freundlich zu begrüßen und die Abwicklung von Käufen der Shop-Produkte sowie von Bezahlvorgängen für Führungen, Workshops oder ähnlichem vorzunehmen. Nach Schließung der Ausstellung ist ein Tagesabschluss an der Kasse vorzunehmen. Das Kassensystem wird vom Auftraggeber gestellt. Der Kassendienst wird durch den Auftraggeber entsprechend eingewiesen.

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
1.4	Einsatzleitung
1.4.1	Eine Position der unter 1.1 genannten Bewachungspositionen übernimmt gleichzeitig zusätzlich die Einsatzleitung im Kunsthaus NRW Kornelimünster. Die Person ist außerdem identisch mit der Person, die die Kassenposition gem. 1.3 übernimmt. Die Dienstplanung hat in 5 bzw. 6 Stunden Schichten gemäß Arbeitszeitgesetz zu erfolgen. Der Einsatz von Mitarbeitern für die Pausenablöse ist einzuplanen. Die Vorgaben der DIN 77200-1 sind einzuhalten.
1.4.2	Ständige Besetzung der geforderten Positionen innerhalb der regulären Öffnungszeiten: Donnerstag –Samstag: von 12.00 – 17.00 Uhr Sonntags und feiertags: von 11.00 – 17.00 Uhr Das Museumsgebäude ist an allen Feiertagen geöffnet. Ausgenommen hiervon sind der Rosenmontag, der 24. Dezember, der 25. Dezember und der 31. Dezember. An diesen Tagen ist das Museum geschlossen.
1.4.3	Unregelmäßige Mehrarbeit (auch außerhalb der regulären Museumsöffnungszeiten) aufgrund von Veranstaltungen, z.B.: Eröffnungen oder Previews, Veranstaltungen und Führung von Schulklassen sind möglich. Die Einsatzzeiten können grundsätzlich auch vor oder nach den regulären Öffnungszeiten oder auf Montagen liegen, wenn Führungen oder Veranstaltungen stattfinden oder in Zeiträumen des Ausstellungsumbaus oder wenn Arbeiten im Ausstellungsbereich stattfinden. Sonderveranstaltungen können grundsätzlich auch zu abweichenden Zeiten stattfinden und können teilweise auch in den Außenanlagen der Museen veranstaltet werden. Änderungen der Museumsöffnungszeiten bleiben vorbehalten.
1.4.4	Die zusätzlichen Aufgaben der Einsatzleitung neben den Aufgaben als Bewachungspersonal (s. 1.1.4-1.1.7) sind folgende: Organisation der Zusammenarbeit und kontinuierlicher Kontakt zwischen der Museumsleitung bzw. dessen Beauftragten und der Einsatzleitung zur Erfüllung der Bewachungsleistungen und Erstellung der Dienstanweisung;
1.4.5	Einrichtung klarer, obligatorischer Berichtsstrukturen des Bewachungspersonals an die Einsatzleitung. Regelmäßig wöchentliche Informationspflicht der Einsatzleitung gegenüber der Museumsleitung bzw. deren Beauftragten. Bei besonderen Vorkommnissen sofortige Informationsweitergabe an die Museumsleitung bzw. dessen Beauftragten.
1.4.6	Planung und Durchführung von Back-up-, Mobilisierungs- und Notfallreaktionsdienstleistungen, insbesondere im Falle von Krankheit oder anderweitigen Ausfällen. Sicherung eines Einsatzplanes mit klarer Verantwortungskette. Die Einsatzleitung muss ggf. selbst die fehlende Position abdecken.

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
1.4.7	Anleitung des Aufsichtspersonals nach den Vorgaben des Auftraggebers im Rahmen der Dienstausbübung.
1.4.8	Kontrolle der Einhaltung aller Vorschriften des Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutzes durch die Mitarbeiter des Auftragnehmers.
1.4.9	Regelmäßige Leistungskontrolle und -beurteilung des Bewachungspersonals. Vornahme nötiger Korrekturen in Abstimmung mit dem Auftraggeber.
1.4.10	Teilnahme der Einsatzleitung an sicherheitsrelevanten Dienstbesprechungen im Museum innerhalb der Dienstzeit, insbesondere bei Einweisungen zu dem Verhalten bei Sonderausstellungen.
1.4.11	Mitarbeit bei der Erstellung von Sicherheitskonzepten (Ist-Analyse, Schwachstellenanalyse, mögliche Verbesserung im Technik- und Personaleinsatz) und Entfluchtungsplänen innerhalb der Dienstzeit.
1.4.12	Zu der Tätigkeit gehört nicht das Bearbeiten von Personal- oder buchhalterischen Aufgaben innerhalb der Arbeitszeit für das Kunsthaus. Diese Aufgaben sind vom Auftragnehmer anderweitig vorzunehmen.

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
2.	Anforderungen an alle eingesetzten Mitarbeiter
2.1	Mindestens ein eingesetzter Mitarbeiter muss zu Beginn der Dienstleistung im Besitz einer aktuellen Ersthelferbescheinigung und einer Brandschutzhelferbescheinigung sein.
2.2	Persönliche Zuverlässigkeit Vorlage von: - Bestätigung der Eintragung in das Bewacherregister - eines Nachweises über die Unterrichtung nach § 34a) GewO
2.3	Besucherfreundliches Auftreten und Verhalten, gute Umgangsformen sowie ein gutes, gepflegtes äußeres Erscheinungsbild des Bewachungspersonals sind wichtige Voraussetzungen für die Erfüllung der Dienstleistung.
2.4	Fragen nach dem Standort bestimmter Kunstwerke sind durch Bewachungskräfte freundlich zu beantworten. Die Bewachungskräfte werden durch den Auftraggeber entsprechend eingewiesen. Eine gute mündliche Ausdrucksfähigkeit und sicheres Auftreten werden für eine angemessene Ansprache des Publikums bei zu nahem Herantreten an die Kunst ebenfalls vorausgesetzt.
2.5	Sehr gute Deutschkenntnisse B1, Englischkenntnisse (Grundkenntnisse) erwünscht.
2.6	Die Mitarbeiter müssen mit einheitlicher und hochwertig anmutender Dienstkleidung in den Farben dunkelblau, schwarz oder dunkelgrau mit schwarzem Schuhwerk und mit Namensschild ausgestattet sein.

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
3.	Spezielle Anforderung an die jeweils eingesetzten Mitarbeiter mit erforderlichen Qualifikationen gemäß bestehendem Lohntarifvertrag für Sicherheitsdienstleistungen in Nordrhein-Westfalen vom 11.02.2025, gültig mit Wirkung ab 01.04.2025
3.1	Bewachung in den Ausstellungsräumen (A Lohngruppe Objektschutz I 1a) Folgende Anforderungen bestehen zusätzlich zu den unter 2. genannten Anforderungen.
3.1.1	Die Einweisung neuer Mitarbeiter erfolgt durch den Auftragnehmer. Im Umgang mit „Kunst“ erfolgt die Einweisung neuer Mitarbeiter durch den Auftraggeber. In dieser Zeit erfolgt auch eine Einweisung der Mitarbeiter durch den Auftraggeber in den Themen Brandschutz und Sicherheitskonzept. Der Mitarbeiter ist für diese Zeit freizustellen. Die Kosten der Einarbeitungszeit trägt der Auftragnehmer. Betreffend weitere Ausführungen wird auf die Bestimmungen der Rahmenvereinbarung verwiesen. Der Bieter legt außerdem einen Nachweis vor über ein strukturiertes Schulungs- und Fortbildungskonzept für das eingesetzte Personal. Der Nachweis soll insbesondere die regelmäßige Durchführung von Schulungen in den Bereichen Deeskalation, Kundenorientierung, Kommunikation, Erste Hilfe und Brandschutz belegen. Geeignete Nachweise (z. B. Schulungspläne, Auszüge aus einem Lernmanagementsystem oder vergleichbare Unterlagen) sind zulässig.
3.1.2	Praktische Erfahrungen als Sicherheitskraft in einem Museum, einschließlich des Umgangs mit technischen Kommunikationsmitteln (Funkgeräten u.ä.). Der Auftragnehmer stellt die zur Durchführung der Bewachungsdienstleistungen notwendigen Geräte (bspw. Mobiltelefone oder Funkgeräte für die einzelnen Positionen) zur Verfügung.

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
3.2	Öffnungs- und Schließdienst (A Lohngruppe Objektschutz I 1a)
	Folgende Anforderungen bestehen zusätzlich zu den unter 2. genannten Anforderungen.
3.2.1	Technikverständnis: Der Mitarbeitende muss in der Lage sein, komplexe Schließanlagen, Alarmanlagen, Beleuchtungen, technische Geräte und Brandschutztüren fachgerecht zu bedienen und zu kontrollieren.
3.2.2	Der Mitarbeitende muss für Gefahrenquellen (z. B. Einbruchsspuren) sensibilisiert sein und fähig sein, ggf. notwendige Maßnahmen einzuleiten.
3.2.3	Persönliche Anforderungen sind: Absolute Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit Diskretion und Vertrauenswürdigkeit Besonnenheit in kritischen Situationen (z.B. bei Entdeckung eines Einbruchs)

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
3.3	Kassendienste mit Qualifikation gemäß Lohntarifvertrag für Sicherheitsdienstleistungen des Landes Nordrhein-Westfalen (A Lohngruppe Mitarbeiter Kassiertätigkeiten 5 a) Folgende Anforderungen bestehen zusätzlich zu den unter 2. genannten Anforderungen.
3.3.1	Die Einweisung neuer Mitarbeiter erfolgt durch den Auftragnehmer. Im Umgang mit „Kunst“ erfolgt die Einweisung neuer Mitarbeiter durch den Auftraggeber. In dieser Zeit erfolgt auch eine Einweisung der Mitarbeiter durch den Auftraggeber in den Themen Brandschutz und Sicherheitskonzept sowie die Einarbeitung in den Kassendienst (Bedienung von Registrierkassen und EC-Terminals, das Personal wird lediglich mit dem Verkauf der Artikel und nicht mit Bestellwesen, Lagerhaltung etc. betraut.). Der Mitarbeiter ist für diese Zeit freizustellen. Die Kosten der Einarbeitungszeit trägt der Auftragnehmer. Betreffend weitere Ausführungen wird auf die Bestimmungen der Rahmenvereinbarung verwiesen. Der Bieter legt außerdem einen Nachweis vor über ein strukturiertes Schulungs- und Fortbildungskonzept für das eingesetzte Personal. Der Nachweis soll insbesondere die regelmäßige Durchführung von Schulungen in den Bereichen Deeskalation, Kundenorientierung, Kommunikation, Erste Hilfe und Brandschutz belegen. Geeignete Nachweise (z. B. Schulungspläne, Auszüge aus einem Lernmanagementsystem oder vergleichbare Unterlagen) sind zulässig.
3.3.2	Kommunikationsfähigkeit, besucherfreundliches Auftreten, gute Umgangsformen, gutes gepflegtes äußeres Erscheinungsbild, Freude am Umgang mit Menschen, Flexibilität im Umgang mit Besuchergruppen, grundsätzliches Interesse am Museumsbetrieb und Kunst, Erfahrung im Umgang mit Kassensystemen, grundlegende IT-Kenntnisse und grundlegende Kenntnisse im administrativen Arbeiten
3.3.3	Sehr gute Deutschkenntnisse C1 und englische Sprachkenntnisse B1 und ggf. weitere Sprachkenntnisse

Leistungsverzeichnis

Pos.	Beschreibung
3.4	Einsatzleitung mit Qualifikation gemäß Lohntarifvertrag für Sicherheitsdienstleistungen des Landes Nordrhein-Westfalen (B Lohngruppe Sicherheitsmitarbeiter 11 b) Folgende Anforderungen bestehen zusätzlich zu den unter 2. genannten Anforderungen.
3.4.1	Berufliche Qualifizierung aus diesem Bereich erforderlich: Sicherheitsmitarbeiter mit weiteren Qualifikationen gem. Tarifvertrag B 11 b) mit IHK-Prüfung als Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft, IHK-Geprüfte Werkschutzfachkraft oder als Servicekraft für Schutz und Sicherheit
3.4.2	Praktische Erfahrungen als Einsatzleitung in Museen oder Ausstellungen sind erwünscht.
3.4.3	Fähigkeiten zur Wahrnehmung der kontinuierlichen Besucherbetreuung vor Ort und Aufnahme und Bearbeitung von Besucherwünschen und Reklamationen.
3.4.4	Teamorientierte, selbstständige und kommunikationsstarke Arbeitsweise
3.4.5	Umfassende Fähigkeiten und praktische Erfahrungen bei der Motivation, Führung und Schulung von Mitarbeitern.
3.4.6	Fähigkeiten zur Planung, Leitung und Kontrolle des Einsatzes von Mitarbeitern im Aufsichtsdienst von Museen.