Leistungsbeschreibung

Vertragsgegenstand ist ein Dienstleitungsvertrag über die Durchführung eines Sicherheitsdienstes.

Ziel des zu vergebenden Dienstleistungsvertrages ist es, den Sicherheitsbedürfnissen der Mitarbeitenden und der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, das Objekt und Menschen, deren Gesundheit, Sach- und Vermögenswerte entsprechend der sicherheitstechnischen und der geforderten sicherheitsrelevanten Gesichtspunkte unter Einhaltung der geltenden Gesetze, Richtlinien und Anforderungen zu schützen sowie Ordnung und Sicherheit aufrecht zu erhalten, Gefahren und Schäden abzuwenden. Ein serviceorientiertes Verhalten und ein entsprechend gepflegtes Auftreten und korrektes Erscheinungsbild ist bei dem Auftragnehmer zur Auftragsdurchführung beim eingesetzten Personal erforderlich.

Das Vertragsverhältnis beginnt ab dem 15.02.2027 und läuft für die Dauer von 24 Monaten.

Ort der Leistungserbringung ist das Straßenverkehrsamt der StädteRegion Aachen, Carlo-Schmid-Str. 4 in 52146 Würselen.

Der Auftragnehmer stellt 2 Sicherheitsdienstmitarbeitende für das Objekt zur Verfügung.

Die Anforderungen an den Auftragnehmenden (AN) ergeben sich im Wesentlichen in Anlehnung an die DIN 77200, Leistungsstufe 2.

Die StädteRegion hat das Recht durch vorherige (mindestens 21 Kalendertage) schriftliche Erklärung gegenüber dem Auftragnehmer (AN) den Leistungsumfang (Anzahl der eingesetzten Mitarbeitenden und Einsatzstunden) zu erhöhen bzw. zu verringern.

Einsatzzeiten

Der Dienst erfolgt montags bis samstags, jeweils während der folgenden Einsatzzeiten:

Montag:	07:15 bis 15:30 Uhr
Dienstag:	07:15 bis 13:00 Uhr
Mittwoch:	07:15 bis 12:45 Uhr 13:45 bis 17:30 Uhr

Donnerstag:	07:15 bis 15:30 Uhr
Freitag:	07:15 bis 13:00 Uhr
Samstag:	07:15 bis 11:30 Uhr

Der Auftraggeber kann die o.g. Dienstzeiten, nach Rücksprache mit dem Auftragnehmer, jederzeit den betrieblichen Anforderungen anpassen. Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf Ableistung eines Stundenkontingents.
Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei unvorhersehbaren Verzögerungen im Ablauf mit den Kundenterminen die Anwesenheit der Sicherheitskräfte auch länger erforderlich sein kann und dies unbedingt gewährleistet sein muss.

Um einen reibungslosen Ablauf des Wach- und Sicherheitsdienstes gewährleisten zu können, kann bei Bedarf ein Abstimmungsgespräch zwischen dem AG und den einzelnen Sicherheitskräften über den Tages- bzw. Wochenablauf erfolgen. Hier werden die Sicherheitskräfte über Besonderheiten, z.B. über die Teilnahme an Beratungsgesprächen mit Terminen unterrichtet.

Das Sicherheitspersonal wird mit den nachfolgenden Aufgaben betraut:

Wach- und Sicherheitsdienste:

- Präsenz in Wartezonen und publikumsintensiven Bereichen sowie Büroflächen und dem Parkplatz
- Beobachtung der Stimmungslage und frühzeitiges Erkennen von Konfliktpotenzial
- bei schwierigen Besuchskontakten unverzügliches, differenziertes Einschreiten und Unterstützung der Dienstkräfte in schwierigen Situationen (Deeskalation)
- Schutz des Dienstpersonals bei und vor Übergriffen durch Kundinnen und Kunden
- Schutz vor Vandalismus in den Dienstgebäuden durch Kundinnen und Kunden
- Im Rahmen der Nothilfe bzw. Notwehr ist das Sicherheitspersonal verpflichtet, aktiv einzugreifen und im Bedarfsfall fremde Personen anzufassen, festzuhalten und Gewalt einzusetzen; es muss dabei die Verhältnismäßigkeit der Mittel beachtet werden. Zudem sind im Bedarfsfall Notdienste (Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr) zu verständigen
- Verweis aggressiver oder nicht kooperativer Personen (nach Rücksprache mit dem Auftraggeber)
- Unterstützung bei der Umsetzung des Hausrechts
- Begleitung der Mitarbeitenden bei Fahrzeugvorführungen
- Kontrollgang durch das Haus nach Ende der Öffnungszeiten
- aktive Kundensteuerung in Absprache mit der Amtsleitung
- Bei Auftreten einer erneuten Pandemiesituation: Ggfs. Überwachung eines Abstandsgebotes und etwaiger Aufenthaltsbeschränkungen im Rahmen der dann geltenden Verordnungen

- Auf Anforderung Teilnahme an Gesprächen mit ausgewählten Kunden
- Auskunftserteilung über organisatorische Dinge (Vertretungen, Zuständigkeiten, Büronummern pp.)
- Durchführung von Einlasskontrollen nach datenschutzrechtlichen Grundlagen (nach Absprache)

Darüber hinaus können bei Bedarf weitere Aufgaben übertragen werden.

Interne Kommunikation/Erreichbarkeit/Ausstattung:

- Sicherheitsdienstkräfte müssen untereinander über geeignete Kommunikationsmittel (z. B. Funkgeräte / Walkie-Talkies oder Mobiltelefone) verbunden sein
- Bei Notfällen oder Unterstützungsbedarf: Möglichkeit zur schnellen Alarmierung weiterer Sicherheitskräfte über Schnellwahl oder Notfallrufnummer
- Zusammenarbeit mit dem Empfangs-/Infopersonal und den Mitarbeitenden der Behörde
- Schnellwahlnummer oder Telefonnummer für Notfälle für Mitarbeitende
- Auffälligkeiten sind sofort zu melden
- Das eingesetzte Personal ist vom AN mit einer dezenten einheitlichen Dienstkleidung auszustatten, dass dieses von den Kunden und den Mitarbeitenden des AG als Personal des AN erkennbar ist. Es darf sich jedoch hierbei nicht um militärisch anmutende Kleidung (z. B. Tarnfleck) oder ähnliches handeln.
- Das Mitführen von Waffen jeglicher Art, einschließlich erlaubter und freier Waffen, ist nicht zulässig.
- Das eingesetzte Personal des AN muss im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung für den AG einen Dienstausweis bei sich tragen. Die Bestimmungen des § 11 der Bewachungsverordnung sind entsprechend einzuhalten.

Durch schnelles und wirksames Handeln sollen Schadensprozesse verhindert oder gestoppt, bzw. durch zielgerichtete Sofortreaktionen das Schadensausmaß begrenzt werden.

Auswahl, Überprüfung, Ausbildung und Anforderungen an das eingesetzte Personal

- Sachkunde gemäß § 34a GewO oder höherwertige Qualifikation
- Nachweis einer Qualifikation zum Ersthelfer/zur Ersthelferin
- Nachweis über durchgeführte Aus- und Fortbildungen im Konflikt- und Deeskalationsmanagement

- Kompetenz zur konfliktarmen Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden, von denen möglicherweise Einschränkungen und Verhaltensänderungen gefordert werden müssen
- Soziale Kompetenz, Erfahrung im Umgang mit schwierigen Situationen
- Freundliches, sicheres Auftreten und kommunikative Fähigkeiten
- Einwandfreier Leumund (polizeiliches Führungszeugnis ohne Eintragungen)
- Sprachkenntnisse: deutsch; Soweit deutsch nicht die Muttersprache ist, sind gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, vorausgesetzt.
- Kooperations- und Teamfähigkeit in der Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Behörde
- Die Sicherheitskräfte müssen den physischen und psychischen Anforderungen der zu erbringenden Sicherheitsleistung vollumfänglich gewachsen sein
- Ausgeprägte Kundenorientierung sowie souveränes und professionelles Auftreten
- Absolute Zuverlässigkeit
- Interkulturelle Kompetenz

Wachbuch, Melde- und Berichtswesen

Die Sicherheitsfachkräfte müssen Tagesberichte erfassen, die jederzeit vom Auftraggeber eingesehen werden können. Im Wachbuch muss der Vor- und Nachname der eingesetzten Sicherheitskraft, der Beginn und das Ende der Dienstzeit und die Pausenzeiten der Sicherheitskraft eingetragen werden. Darin sind alle die Dienstausübung und die Aufrechterhaltung der Sicherheit und Ordnung betreffenden Besonderheiten festzuhalten und mitzuteilen. Bei Führung des Wachbuchs ist auf Genauigkeit und Sorgfalt zu achten. Besondere Vorkommnisse sind sofort zu melden.

Vertraulichkeit

Vertrauliche Informationen sind alle mündlichen oder schriftlichen Informationen und Materialien, die der Auftragnehmer und dessen Mitarbeitende direkt oder indirekt vom Auftraggeber zur Abwicklung des Auftrages erhält und deren Vertraulichkeit sich aus ihrem Gegenstand oder sonstigen Umständen ergibt.
Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle ihm direkt oder indirekt zur Kenntnis gekommenen Informationen vertraulich zu behandeln und nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers an Dritte weiterzugeben, zu verwerten oder zu verwenden. Der Auftragnehmer wird alle geeigneten Vorkehrungen treffen, um die Vertraulichkeit sicherzustellen. Vertrauliche Informationen werden nur an die Mitarbeitenden weitergegeben, die sie aufgrund ihrer Tätigkeit erhalten müssen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die zum Einsatz kommenden Personen ebenfalls die Vertraulichkeit wahren. Die Pflicht zur Vertraulichkeit dauert auch nach Beendigung

der Zusammenarbeit an. Der Auftragnehmer haftet für alle Schäden in vollem Umfang, die dem Auftraggeber durch Verletzung dieser vertraglichen Pflichten entstehen.

Sonstige Hinweise

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur zuverlässigen und pünktlichen Bereitstellung des Personals zu den benannten Zeiten. Urlaubs- und krankheitsbedingte Ausfälle sind durch den AN durch Ersatzpersonal abzudecken.

Sollten eingesetzte Sicherheitskräfte ausfallen, verpflichtet sich der AN schnellstmöglich, längstens jedoch innerhalb von einer Stunde, eine Ersatzkraft zur Verfügung zu stellen. Bei den Ersatzkräften handelt es sich dann nur um bereits dem AG bekanntes und vorgestelltes Personal.

Es haben ausschließlich das Personal/ Aufsichtspersonen des AN Zutritt zu den von der Dienstleistung betroffenen Objekten. Der AN stellt sicher, dass von seinen Mitarbeitenden keine betriebsfremden Personen in das Objekt mitgebracht werden.

In den Liegenschaften des AG besteht generelles Rauch- und Alkoholverbot. Der AN hat daher seinem eingesetzten Personal absolutes Rauch- und Alkoholverbot zu erteilen.

Vor Erstellung und Abgabe des Angebotes wird durch den AG empfohlen, durch Besichtigung sich über die örtlichen Gegebenheiten zu informieren. Spätere Einreden wegen besonderer örtlicher Gegebenheiten werden nicht anerkannt.

Die Örtlichkeit kann jederzeit eigenständig während der Öffnungszeiten eingesehen werden.

Spätestens zwei Wochen vor Leistungserbringung hat eine **Vorstellung** der für den Einsatz vorgesehenen Sicherheitskräfte zu erfolgen. Bei der Vorstellung der Sicherheitskräfte sind die geforderten Qualifikationsnachweise für die zum Einsatz kommenden Sicherheitskräfte dem Straßenverkehrsamtes vorzulegen.

Die Termine für die Vorstellung sind vorab abzustimmen.

Frau Vogelgesang, Tel.: 0241/5198-6520,
Elke.Vogelgesang@staedteregion-aachen.de

Der AG hat das Recht, vorgesehene/eingesetzte Sicherheitskräfte für den Wachdienst ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Vergütung / Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt monatlich nach tatsächlich geleisteten Einsatzstunden.
Eine detaillierte Zeiterfassung ist mit dem Monatsbericht vorzulegen.