

Leistungsbeschreibung für einen Rahmenvertrag „Sicherheitsdienstleistungen“

Vergabe Nr. #26-220

I. Allgemeines

Die Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen (Bücherhallen Hamburg) sind mit jährlich über drei Millionen Gästen die publikumsstärkste Kultureinrichtung Hamburgs und zugleich das größte kommunale Bibliothekssystem in Deutschland. Sie erfüllen eine wichtige Kultur- und Bildungsfunktion im städtischen Gemeinwesen der Freien- und Hansestadt Hamburg. Ihr Zweck ist es, neben der Förderung der Volksbildung ein leistungsfähiges System öffentlicher Bücherhallen in der Freien und Hansestadt Hamburg zu betreiben, das als Informationsspeicher und Informationsvermittler für alle bibliothekarischen Medien und als Partner der Individuen und Bildungseinrichtungen bei der Verwirklichung von Lese-, Lern-, Orientierungs- und Bildungsinteressen dient und das dabei zugleich kultureller Ort und Mitträger der soziokulturellen Stadtteilarbeit ist.

II. Der Auftrag

Die Bücherhallen Hamburg (Auftraggeberin/AG) beabsichtigen, für die nächsten fünf Jahre einen **Vertrag** abzuschließen über den **Wachdienst, Aufsichtsaufgaben und weitere Dienstleistungen**.

Die hier ausgeschriebenen Dienstleistungen umfassen sowohl die Erbringung von personellen Sicherheitsdienstleistungen, als auch die Gestellung der für die Auftragsausführung benötigten Einsatzmittel und Einsatzgeräte.

Der Auftrag soll am 01.02.2027 beginnen und hat eine Laufzeit von fünf (5) Jahren (bis 31.01.2032), mit der Option einer einmaligen Verlängerung um vier Jahre (bis max. 31.01.2036).

Der Gesamtauftrag ist in drei Lose aufgeteilt:

- **Los 1: Wach- und Aufsichtsaufgaben in ausgewählten Stadtteilbibliotheken** (Hamburger Stadtgebiet) während FlexiBib-Zeiten (Öffnungszeiten ohne Personalpräsenz). Die von der AG ausgewählten Stadtteilbibliotheken sollen Mo-Sa in variierender Reihenfolge angefahren werden. In jeweils 15 Minuten wird vor Ort die Einhaltung der Hausordnung kontrolliert, inkl. Vornahme ggf. notwendiger Maßnahmen. Optional gehören zu diesem Los flexible Wach- und Aufsichtsaufgaben, unregelmäßig nach Bedarf in verschiedenen Bibliotheken.
- **Los 2: Überwachung der Bibliotheken mit Alarmanlage** (zwei Alarmanlagen am Standort Hühnerposten, je eine Alarmanlage an bis zu 30 Stadtteilbibliotheken). Der Auftragnehmer schaltet die Einbruchmeldeanlagen auf eine ständig besetzte, zertifizierte **Notrufserviceleitstelle** mit geschlossenem Streifen-/ Revierdienst zur Durchführung von Interventionsmaßnahmen.
- **Los 3: Einrichtung und Bereitstellung eines** ständig besetzten, zertifizierten **Gäste-Notfalltelefons**, 24 Stunden an 7 Tagen/Woche (aktuell für 32 Standorte, absehbar 33 Standorte)

III. Konkreter Leistungsumfang

Los 1: Wach- und Aufsichtsaufgaben in ausgewählten Stadtteilbibliotheken

a) Einsatz während FlexiBib-Zeiten

Für den mobilen Sicherheitsdienst ist die Durchführung regelmäßiger Kontrollfahrten zu unseren Bücherhallen mit FlexiBib-Zeiten (Öffnungszeiten ohne Personalpräsenz) vorgesehen. Es sollen insgesamt 18 Fahrten wöchentlich durchgeführt werden. Nach aktuellem Stand in dieser Aufteilung:

- Montags bis freitags 12 Touren zwischen 14:00 und 22:00 Uhr
- Samstags 6 Touren zwischen 18:00 und 22:00 Uhr

Die Wochentage, die Standorte und die Anzahl der Touren pro Tag können nach vorheriger Abstimmung variieren, die Anzahl der Touren pro Woche ändert sich dadurch nicht.

Die Standorte werden in variierender Reihenfolge angefahren, um einen Gewöhnungseffekt vor Ort zu vermeiden. Der Aufenthalt des Wachpersonals an jedem Standort beträgt mind. 15 Minuten und dient in erster Linie der Präsenz, der Durchsetzung der Hausordnung (siehe Anlage) und der Sicherheit. Falls erforderlich, sind Maßnahmen gemäß den vorgegebenen Anweisungen zu ergreifen (siehe Anlage „Maßnahmenkatalog FlexiBib Kontrollgänge“). Die AG benennt die Standorte (im Hamburger Stadtgebiet) bei denen eine Überwachung stattfinden soll, mit einem Vorlauf von 7 Tagen. Die AG stellt dem mobilen Sicherheitsdienst vier RFID-Bücherhallenkarten zur Verfügung, die Zugang zu den Stadteilbibliotheken erlauben.

Zur Kontrolle der geleisteten Einsätze installiert der AN an den Standorten elektronische Kontrollpunkte, an denen sich die Sicherheitskräfte einloggen müssen. Die erfassten Daten dienen der regelmäßigen Berichterstattung inkl. schriftlicher Dokumentation besonderer Vorfälle, der AN legt die Dokumentation der Anwesenheit der AG monatlich mit der Rechnung zur Überprüfung vor. Die Dokumentation und Übermittlung besonderer Vorfälle erfolgt direkt nach dem Vorfall per E-Mail.

b) Optionale Zusatzleistungen

Optional gehören zu diesem Los **flexible Wach- und Aufsichtsaufgaben, unregelmäßig** nach Bedarf in verschiedenen Bibliotheken.

Auftragsgegenstand ist hier primär die **Kontrolle** zur Einhaltung der Hausordnung (nach Vorgabe durch die AG).

Im Ausnahmefall wird auch nur der **Verschluss** einer Bibliothek beauftragt. Zu diesem Auftrag gehört dann auch die vorherige Begehung der Bibliothek und der Allgemeinflächen (inkl. freizugänglicher WC-Anlagen). Ein solcher Einsatz wird erforderlich, wenn z.B. die Technik einer Tür defekt ist und diese von Hand verschlossen werden muss.

Bei Bedarf erteilt die AG den Auftrag mit einem Vorlauf von 7 Tagen. Die Einsatzzeiten bewegen sich zwischen 7:00 Uhr und 22:15 Uhr und betragen mind. 4 Stunden pro Tag an ggf. 7 Tagen in der Woche, teilweise inkl. Feiertage.

Diese Leistung stellt keinen regelmäßigen Bedarf der Bücherhallen dar. Das Leistungserfordernis p.a. ist sehr unterschiedlich. Es kann sein, dass in einem Jahr gar kein Bedarf besteht. Andererseits kann auch der Einsatz einer Person über mehrere Wochen erforderlich werden. Die benötigten Einsätze sind jedenfalls anlassbezogen und hängen von nicht voraussehbaren sozialen Entwicklungen im jeweiligen Umfeld der Bibliotheken ab.

Ein Mindesteinsatz kann nicht gewährleistet werden.

Los 2: Überwachung der Bibliotheken mit Alarmanlage

Auftragsgegenstand ist die Aufschaltung sämtlicher Einbruchmeldeanlagen der AG auf eine ständig (24/7/365; in Schaltjahren 366) besetzte, zertifizierte Notrufserviceleitstelle mit angeschlossenem Streifen-/ Revierdienst zur Durchführung von Interventionsmaßnahmen.

Anlagenbestand und technische Anforderungen

Aufgeschaltet werden derzeit 29 Standorte mit zwei verschiedenen Arten von Einbruchmeldeanlagen:

- 27 funkgestützte Alarmanlagen,
- 2 fest verkabelte Alarmanlagen.

Die AG übermittelt dem AN kurzfristig nach Zuschlag die für die Aufschaltung der Anlagen erforderlichen standortbezogenen Daten (Identifikationsnummer, IP-Adresse und Port je Standort, sofern abweichend).

Die Anlagen werden durch **Fachfirmen** (beauftragt durch die AG) betreut. Der AN muss mit diesen Fachfirmen zusammenarbeiten. Insbesondere muss jede Fachfirma während der gesamten Vertragslaufzeit den jeweiligen Anlagenstatus sowie Alarm-, Stör- und Ereignismeldungen einsehen können. Dafür stellt der AN den nach Zuschlag benannten Fachfirmen für **jeden** aufgeschalteten Standort spätestens sowie einen Online-Zugang (Fachrichter Account) zur Verfügung.

Umfang der Dienstleistung

Die Dienstleistung beinhaltet die Überwachung aller aufgeschalteten Alarmanlagen, die Alarmbearbeitung gemäß definiertem Protokoll, Auslösung von Interventionsmaßnahmen auch vor Ort (siehe Anlage „Maßnahmenkatalog Überwachung der Bibliotheken mit Alarmanlage“), die entsprechende Berichterstattung, Dokumentation und Abrechnung. Je nach Entwicklung der AG können einzelne neue Standorte mit Alarmanlagen dazukommen oder entfallen.

Die Reaktion des Sicherheitsdienstes auf den Eingang eines Alarms muss umgehend erfolgen.

Bei nötigen Interventionsmaßnahmen muss Personal des AN innerhalb von 30 Min. vor Ort sein können. Wenn dies nicht möglich ist, dann erfolgt ein möglicher Polizeieinsatz auf Kosten des AN.

Bei beschädigten Fenstern oder Türen stellt der Auftragnehmer bei Bedarf über einen qualifizierten Subunternehmer (Not-Verglaser) die Herstellung von provisorischen Verschlüssen sicher. Die Beauftragung und Koordination erfolgen unmittelbar durch den Auftragnehmer. Die Kosten für den Notverglasungsdienst sind gesondert auszuweisen, die Selbstkosten werden erstattet.

Der Auftragnehmer benennt eine zuverlässige, persönliche Ansprechperson, die während der gesamten Vertragslaufzeit für die AG zur Verfügung steht.

Der Name und die direkte Telefonnummer der Kontaktperson sind schriftlich mitzuteilen.

Die Erreichbarkeit muss auch in Urlaubs- und Krankheitsfällen gesichert sein.

Los 3: Einrichtung und Betreuung eines Gäste-Notfalltelefons

Auftragsgegenstand ist die Aufschaltung auf eine ständig (24/7/365; in Schaltjahren 366) besetzte, zertifizierte Notrufservicestelle. Die Servicestelle des AN nimmt Gästehinweise auf und leitet diese an den Kundenservice der Bücherhallen (service@buecherhallen.de) weiter. Außerhalb der Erreichbarkeit des Bücherhallenservices entscheidet die Leitstelle des AN selbständig über den Einsatz von Interventionsmaßnahmen, siehe Anlage „Maßnahmenkatalog Gäste-Notfalltelefon“. Interventionsmaßnahmen bestehen darin, Meldung an die AG, ggf. den von der AG beauftragten Sicherheitsdienst oder notfalls auch an den Rettungsdienst zu machen und Erledigung nachzuhalten. Ein Einsatz des AN vor Ort findet nicht statt.

- Ende -