Leistungsbeschreibung Los 2

Die Flughafen Düsseldorf Ground Handling GmbH (nachfolgend auch FDGHG genannt) ist eine 100 %ige Tochtergesellschaft der Flughafen Düsseldorf GmbH. Die Flughafen Düsseldorf GmbH wiederum entwickelt und betreibt den Flughafen Düsseldorf.
Das Leistungsportfolio der FDGHG umfasst im Wesentlichen den vorfeldseitigen Passagiertransport zwischen Terminal und Flugzeug, den Crew-Transport, die Flugzeugenteisung sowie die Erbringung von vereinbarten Dienstleistungen im Bereich der Gepäckabfertigung für die Flughafen Düsseldorf GmbH.
Die FDGHG ist das einzige Unternehmen am Flughafen Düsseldorf, welches die vorfeldseitige Fluggastbeförderung im Auftrag der Drittabfertiger sowie im Rahmen von Direktverträgen mit Luftverkehrsgesellschaften (LVG) durchführt.

Die FDGHG beabsichtigt ab dem 01.04.2028 für zunächst ein (1) Jahr mit Verlängerungsmöglichkeit hauptsächlich im Zeitraum des Sommerflugplanes, zur Unterstützung im Bereich der Fluggastbeförderung als Busfahrer/innen bis zu 10 Leiharbeitnehmer/Innen einzusetzen.

Die Überlassung der Leiharbeitnehmer/-innen wird im Rahmen eines „Rahmenvertrages zur Arbeitnehmerüberlassung“ geregelt.

Leistungsbeschreibung:

1. **Maßnahmenbeschreibung Busfahrer/innen**
   Die Mitarbeiter des AN führen neben dem AG die vorfeldseitige Beförderung der Fluggäste im Sicherheitsbereich zwischen den Terminals und den Flugzeugen sowie umgekehrt aus. Die Einsatzzeiten liegen i.d.R. täglich zwischen 05:00-24:00 Uhr und können auch nach Uhr 24:00 bis zur letzten Flugzeugabfertigung reichen. Für die Beförderungen werden spezielle Fluggastbusse sowie für den öffentlichen Straßenverkehr zugelassene Niederflurbusse eingesetzt. Der Führerschein Klasse 3/B oder hochwertiger ist erforderlich.
   Zusätzlich übernimmt der AG bei Ausfall des SkyTrains im öffentlichen Straßenverkehr mit straßenzugelassenen Niederflurbusse den SkyTrain-Ersatzverkehr, wobei die Busse außerhalb des Sicherheitsbereiches zwischen dem Flughafenbahnhof (Fernbahnhof) und Terminal pendeln. Für den SkyTrain-Ersatzverkehr ist zusätzlich der Besitz der Führerscheinklasse D inklusive der Schlüsselnummer 95 für den Personenverkehr erforderlich.

   Vereinzelt führt der AG bei Bedarf auch Fahrten von Besuchergruppen für z.B. Events oder Flughafenführungen aus.

   Die Disposition erfolgt zentral über die Einsatzleitung mittels Touch-Screen-Monitore, auf dem die Fahraufträge angezeigt werden und seitens des Busfahrerpersonal die einzelnen Fahrtschritte zu erfassen sind. Zusätzlich erfolgt die Kommunikation mit der Einsatzleitung mittels Bündelfunkgeräte.

   Die Aufgaben des Fahrpersonals umfassen zusätzlich:

   - Führen eines Fahrtenbuches
   - Kontrolle des Fahrzeuges auf Fahrtüchtigkeit (Füllstände. Sauberkeit, Schäden vor Fahrtantritt. Unstimmigkeiten sind der Einsatzleitung sofort zu melden.
   - Betankung der Fahrzeuge bzw. Anschluss der elektrobetriebenen Busse an die Ladestationen
   - Überwachung der Ein- und Aussteigeprozesse außerhalb des Busses

2. Organisation

2.1. Einsatzzeiten

Ablauf der Einsatz Einteilung
Die Mitarbeiter haben sich zu Schichtbeginn/-ende bei der Einsatzleitung an- bzw. abzumelden, bei Dienstbeginn wird dem Mitarbeiter der Bus zugeteilt. Die Schichten werden mit einer Schichtdauer zwischen 6 und 9 Stunden geplant. Folgende Rahmendienstzeiten gelten zum Zeitpunkt der Ausschreibung für die zuvor genannten Dienstleistungen:

- Kalendertäglich (auch an Sonn/ und Feiertagen)
- Rahmendienstzeiten: 05:00 Uhr bis 23:00 Uhr
- 24/7 möglich
- Monatliche Stundenzahl: in der Regel 155 Std./Monat bis zu 173 Std./Monat vorgesehen

Die tatsächlichen Dienstzeiten können aufgrund der saisonalen und untertätigen sowie flugbezogenen Schwankungen von den hier aufgeführten Dienstzeiten abweichen und angepasst werden. Die gesetzlichen Arbeits- und Pausenzeiten sind durch den AN (Mitarbeiter) einzuhalten.

2.2 Zusatzschichten und Peak Wochenenden

Wie unter Ziffer 2.1 beschrieben, unterliegen die operativen Prozesse eines Flughafens saisonalen und untertägigen, sowie flugbezogenen Schwankungen. Die Notwendigkeit von Mehrarbeit und Peak-Wochenenden ergibt sich in der Regel zu Ferienbeginn in NRW, an Messe- und Brückentagen, Sport- und sonstigen Massenveranstaltungen, sowie anderen besonderen Ereignissen. Die Notwendigkeit von Minderarbeit ergibt sich in der Regel in den verkehrsärmeren Zeiträumen des Flughafens.
Vor diesem Hintergrund hat der AN für die einzelnen Monaten mit bis zu +/- 20% von der durchschnittlichen regelmäßigen monatlichen Arbeitszeit zu rechnen (vgl. Ziffer 5 Vertragsentwurf).

Im Bedarfsfall wird der AG dem AN mit einem Vorlauf von mindestens 10 Kalendertagen die entsprechenden Anforderungen mitteilen.

2.3 Weitere allgemeine Serviceleistungen

Verletzte und hilflose Personen:
Beim Antreffen von hilflosen oder verletzten Personen oder entsprechenden Hilfeersuchen von Personen sind durch die Mitarbeiter des AN sofort Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen und ist unverzüglich die Flughafenfeuerwehr 112 zu rufen. Der AN hat seine Mitarbeiter dementsprechend in 1. Hilfe auszubilden.

Handhabe von Fundsachen auf dem Flughafengelände:
Auf dem Flughafengelände gefundene Fundsachen, außer Gepäckstücke, sind gemäß FBO (Flughafenbenutzungsordnung, Entgelte und Regularien (dus.com)) und §§ 978ff. BGB unverzüglich in das Fundbüro des AG zu bringen.

Handhabe von herrenlosem Gepäck:

Bei Feststellung von herrenlosem Gepäck ist sofort die Einsatzleitstelle der Flughafen Düsseldorf Security GmbH (FDSG) unter Tel. 28280 zu informieren. Der betreffende Mitarbeiter des AN, der das herrenlose Gepäck gefunden und gemeldet hat, hat vor Ort zu verbleiben, bis eine Streife der FDSG eintrifft und weitere Maßnahmen einleitet.

Technische Störungen:
Von den im Rahmen dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern des AN festgestellte defekte Aufzüge, Rolltreppen, Türen etc. des AN sind jeweils umgehend an den Fault Report der FDG Tel. 119 weiterzuleiten. Bei festgestellten Störungen die Self-Service Geräte betreffend ist der FDG-Fachbereich zu kontaktieren.

Rauchverbot:
Am Flughafen Düsseldorf ist es gemäß Flughafenbenutzungsordnung FBO (Flughafenbenutzungsordnung, Entgelte und Regularien (dus.com)) nur in den vor dem Terminal befindlichen und gesondert markierten Raucherzonen gestattet zu rauchen. Dies gilt auch für Elektrozigaretten.

Wichtige Telefonnummern:
- Verkehrsleitung: Tel. intern 2220: diese ist durch den AN z.B. bei Betriebseinschränkungen, Schadensaufnahme von selbst verursachten Schäden am Gebäude und der Infrastruktur je-weils unverzüglich zu informieren
- Technischer Operator RWA: Tel. intern 22922
- FDSG Security: Tel. intern 28280: jeweils unverzüglich zu informieren bei Feststellen von herrenlosem Gepäck und gegen die Hausordnung verstoßenden Personen etc.
- Polizei: Tel. intern 2266
- Flughafenfeuerwehr: Tel. intern 112: jeweils sofort zu informieren bei Unfällen mit Personen-schaden oder Verdacht auf Brand oder akute Feuergefahr
- Fault Report: Tel. intern 119: jeweils zu informieren bei festgestellten Defekten der Infrastruktur
- Fundbüro: Tel. intern 2515: erforderlichenfalls zu informieren zur Ankündigung von Fundsachen
- PRM-Service / Rollstuhldienst: Tel. intern 25970

3. Schulungen

Qualifikation und Schulungen Busfahrer/innen
- Positive Zuverlässigkeitsüberprüfung nach dem Luftsicherheitsgesetz §7
- Führerschein Klasse D
- Beschleunigte Grundqualifikation Schlüsselnummer 95 nach dem BKrFQG
- Erfolgreicher medizinischer Nachweis der Fahrerlaubnisverordnung Personenverkehr
- Schulung für Sicherheitspersonal EU-VO 2015/1998, nach Nr. 11.3.1 Buchstabe a
- Luftsicherheitsschulung zur Erlangung der Zutrittsberechtigung für den nicht öffentlichen Bereich (Flughafenausweis) nach § 8 Abs. 1 LuftSiSchulV
- Ramp Safety Training

- Erfolgreiche Zertifizierung Basic nach Vorgabe Zulassungsrichtlinien der Flughafen Düsseldorf GmbH
- Erlangen des geforderten Betriebsführerscheines der Flughafen Düsseldorf GmbH
- Erfolgreiche Zertifizierung nach BADV COBUS

4. Flughafenausweis

Der AN hat alle Mitarbeiter mit einem gültigen Flughafenausweis (öffentlicher Bereich **und** Sicherheitsbereich) auszustatten. Die Kosten für die Flughafenausweise trägt der AN. Alle diesbezüglich notwendigen Informationen inkl. der benötigten Schulungen/Unterweisungen können über den folgenden Link abgerufen werden: Flughafenausweise (dus.com)

5. Dokumentation

Der AN erstellt regelmäßig die folgende Dokumentation:

1. Täglich formalisierte Tagesberichte/Stundenzettel, in denen die täglichen Aktivitäten des AN (Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter mit Arbeitszeiten, mit separat ausgewiesenen Pausenzeiten) und besonderen Vorkommnisse festzuhalten sind. Diese Tagesberichte/Stundenzettel sind sogleich Basis der monatlichen Abrechnung.
2. Ergänzende ereignisbezogene Berichte z.B. bei Unfällen, Beschwerden, Schäden
3. Evtl. Automatische Zeiterfassung

6. Kommunikation

Es ist erforderlich, dass der AG regelmäßig vom AN informiert wird. Hierzu dienen nicht nur die schriftlichen Berichte, sondern auch Gesprächstermine mit dem AG.

- Quartalsweise Qualitätssicherungsgespräche (bis zu 60 Minuten): Zur dauerhaften Sicherstellung der Dienstleistungsqualität und der Erreichung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses hat vierteljährlich ein Qualitätsgespräch zwischen AN und AG stattzufinden. Die Intervalle der Qualitätssicherungsgespräche können nach Bedarf und nach vorheriger Rücksprache mit dem AG angepasst werden.

Ziel dieser Termine ist die Überprüfung der Servicevereinbarungen und der Austausch von Erfahrungen zur Verbesserung der Serviceleistung.

7. Räumlichkeiten

Der AG stellt den Mitarbeitern Sozialräume zur Verfügung. Spinde werden ebenfalls bereitgestellt, sowie Wasch- und Duschräume.

Darüber hinaus benötigte Sozial- und Büro-Räume kann der AN vom AG zu den jeweils gültigen Preisen im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten und auf eigene Kosten anmieten. Aktuell verfügbare Räumlichkeiten und Mietpreise sind beim Immobilienmanagement der FDG, Fachbereich Vermietung (Vermietung@dus.com) zu erfragen.

8. Mitarbeiter des AN

Anforderungsprofil Busfahrer/innen

Die Mitarbeiter des AN haben folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Körperliche Eignung für das Heben von Gepäckstücken bis 30 kg und mehr
- hohe Serviceorientierung
- hohes kundenorientiertes Verhalten
- hohe Zuverlässigkeit, Korrektheit und Genauigkeit
- gewissenhafte und pflichtbewusste Arbeitseinstellung
- gepflegtes Erscheinungsbild
- sicheres, freundliches und höfliches Auftreten auch in Stresssituationen
- Kenntnisse der für die Aufgabendurchführung erforderlichen Verfahren und Vorgaben
- Deutsch fließend in Wort und Schrift
- Grundkenntnisse Englisch

8.1. Dienstkleidung

Die Arbeitskleidung (PSA) für die Mitarbeiter des AN wird durch den AG zur Verfügung gestellt.

Die Mitarbeiter des Auftragnehmers haben ihren Dienst in einer vollständigen, ordentlichen und sauberen Dienstkleidung zu versehen, wobei die „vollständige“ Dienstkleidung abhängig von den Witterungsverhältnissen zu definieren ist (Sommer- und Winterkleidungsordnung). Der Flughafenausweis ist von den eingesetzten Mitarbeitern des AN im Dienst immer offen und sichtbar gemäß den Vorgaben des Flughafens zu tragen.

9. Zeitpunkt der Tätigkeitsaufnahme

Die Leistungserbringung beginnt am 01.04.2028 und endet am 31.03.2029. Der Vertrag verlängert sich automatisch bis zu sechs (6) Mal um jeweils ein weiteres Jahr also längstens bis zum 31.03.2035, wenn er nicht mit einem Vorlauf von sechs (6) Monaten zu Ende des jeweiligen Vertragsendes von einer der Parteien gekündigt wird.