Leistungsbeschreibung Los 1

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 (derzeit ca. 95 Mitarbeiter) 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 01.04.2027 für zunächst zwei (2) Jahre mit Verlängerungsoption zur personellen Unterstützung, hauptsächlich im Zeitraum des Sommerflugplanes, bis zu 20 Leiharbeitnehmer/Innen im Bereich der zentralen Dienste im Gepäckdienst der Flughafen Düsseldorf GmbH einzusetzen.
Hierbei stellt auch die Anstellung ehemaliger Leiharbeitnehmer für den Auftraggeber einen Aspekt im Rahmen der eigenen Personalgewinnung dar. Dementsprechend wurden auch die vertraglichen Regelungen in diesem Hinblick gestaltet.

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

Leistungsbeschreibung:

1. Zentrale Dienste im Gepäckdienst der Flughafen Düsseldorf GmbH

1.1 **Einsatzzeiten:**

- Hauptsächlich 01.04. Bis 31.10. eines Jahres (Sommerflugplan)
- Kalendertäglich von 03:00 Uhr – 22:00 Uhr
- Die Schichten werden mit 9 Std. geplant (inkl. 0,5 Std Pause)
- Abweichende Uhrzeiten sind tagesbezogen und saisonal möglich
- Zukünftig sind auch kalendertägliche Einsatzzeiten von 00:00 Uhr – 24:00 Uhr möglich
- Monatliche Stundenzahl: in der Regel 155 Std./Monat bis zu 173 Std/Monat vorgesehen

1.2 Tätigkeiten

1.2.1 Haupteinsatzort Sondergepäckschalter

- Besetzung der Sondergepäckschalter im Abflugbereich des Terminals
- Annahme und Prüfung des Sondergepäcks, ob dies zuvor ordnungsgemäß bei der zuständigen Luftverkehrsgesellschaft eingecheckt worden ist
- Prüfung des Gepäcks hinsichtlich der Gefahrgüterverordnung
- Erfassung per Handscanner oder manueller Eingabe gemäß bereitgestelltem Handbuch im Sortierleitrechner (SAC)
- Transport des Sondergepäcks auf das Vorfeld und Ablage in den bereitgestellten Gepäckwagen des zwecks Übergabe an den zuständigen Bodenverkehrsdienstleister
- Nachverfolgung und zeitliche Dokumentation mittels BRS-Scanner

1.2.2 No Read Arbeitsplatz

- Besetzung von Arbeitsplätzen bei der Gepäcksortieranlage zwecks manueller Nacherfassung von Gepäckstücken, die durch den Sortierleitrechner (SAC) nicht zugeordnet werden können
- Anbringung von Tags bei Tagless-Gepäck
- Umlabeln von Gepäckstücken bei Virtual Interlining-Gepäck
- die unterschiedlichen No-Read Fälle sind gemäß bereitgestelltem Handbuch abzuarbeiten

1.2.3 Arbeitsplatz am Notabwurfband

- Besetzung von Arbeitsplätzen an den Notabwurfbändern und Handling von Gepäckstücken, die von der Gepäcksortieranlage ausgeschleust werden
- Identifizierung des Gepäcks und Verladung auf Gepäckwagen, welches bedarfsweise den zuständigen Groundhandler, dem Lost & Found oder dem Gepäcksammellager zuzuführen sind.
- In Fällen von Anlagenstörungen oder sonstigen Gründen, bei denen größere Gepäckmengen anfallen und ausgeschleust werden, sind diese auf Gepäckwagen zwischenzulagern und bedarfsweise wieder den Abfertigungsprozessen zuzuführen.
- Gepäckstücke, die nicht mehr den originären Flügen zugestellt werden können, sind zu dokumentieren
- Für die Tätigkeiten am Notabwurfband gilt die gemeinsame sog. Standard Operating Procedure (SOP) der Flughafen Düsseldorf GmbH

1.2.4 Sorter Crash Tätigkeit (Gepäckhandling bei Störung der Gepäckabförderung nach dem Check-In in die Sortieranlage)

- Unterstützende Hilfstätigkeit in Form vom Abtransport, Lagerung, Weiterverteilung und Weitertransport der betroffenen Gepäckstücke auf Anweisung des Verleihers

2. Organisation

2.1 Einsatzplanung

Ablauf der Einsatz Einteilung
Die Einsatzplanung der MA erfolgt in Abstimmung mit dem AN durch die Ressourcenplanung des AG. Die Mitarbeiter haben sich zu Schichtbeginn/-ende bei der Einsatzleitung an- bzw. abzumelden. Die Einsatzorte sind in dem vorangegangenen Kapitel beschrieben. Folgende Rahmendienstzeiten gelten zum Zeitpunkt der Ausschreibung für die zuvor genannten Dienstleistungen:

<u>Sommerflugplan</u>

- Beginn der Osterferien NRW bis Ende Herbstferien NRW
- Kalendertäglich (auch an Sonn/ und Feiertagen)
- Rahmendienstzeiten: 03:00 Uhr bis 22:00 Uhr in Ausnahmen auch Schichten von 22:00 bis 06:00 Uhr
- 24/7 möglich

<u>Winterflugplan</u>

- Ende Herbstferien NRW bis Beginn der Osterferien
- Kalendertäglich (auch an Sonn/ und Feiertagen)
- Rahmendienstzeiten: 04:00 Uhr bis 22:00 Uhr in Ausnahmen auch Schichten von 22:00 bis 06:00 Uhr
- 24/7 möglich

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 Minder-/Mehrarbeit 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 ZI Leistungen:
Der AN stellt sicher, dass das eingesetzte Servicepersonal vor der erstmaligen Leistungserbringung alle nachfolgend aufgeführten Schulungen absolviert, um die für die o.g. Leistungsposition erforderlichen Kenntnisse zu erlangen.

Für die Leistungserbringung „ZI-Leistungen“ sind u.a. folgende Schulungen/Qualifikationen verpflichtend:

- Positive Zuverlässigkeitsüberprüfung nach dem Luftsicherheitsgesetz §7
- Luftsicherheitsschulung zur Erlangung der Zutrittsberechtigung für den nicht öffentlichen Bereich (Flughafenausweis) nach § 8 Abs. 1 LuftSiSchulV
- Gefahrgutschulung (DGR) - CBTA Modul I
- Erfolgreiche Zertifizierung Basic nach Vorgabe der Zulassungsrichtlinien der Flughafen Düsseldorf GmbH
- Führerscheinklasse B von Vorteil (insbesondere für Fahrten zur Arbeitsstätte)

Über alle Schulungen ist durch den AN ein Nachweis zu führen, der dem AG auf Anforderung vorzulegen ist.

Der AN ist für sämtliche Schulungskosten selbst aufzukommen. Die Schulungen werden nicht als Einsatzzeiten vergütet.

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.

Weiter stellt der AG dem AN ausschließlich zum Zwecke der Leistungserbringung eine ausreichende Anzahl an PKW-Stellplätzen kostenfrei zur Verfügung. Ein Anspruch des AN oder seiner Mitarbeiter auf die Nutzung eines bestimmten PKW-Stellplatzes besteht nicht. Die Zuweisung und Nutzung von Stellplätzen erfolgt nach Maßgabe der örtlichen Gegebenheiten und kann vom AG während der Vertragslaufzeit frei bestimmt und geändert werden.

8. Mitarbeiter des AN

8.1 Anforderungsprofil ZI Leistungen:

Die Mitarbeiter des AN haben folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Körperliche Eignung für das Heben von Gepäckstücken bis 30 kg und mehr
- hohe Serviceorientierung
- Bereitschaft zu überwiegend stehender Tätigkeit
- 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

1. Tiefergehendes/grundlegendes Verständnis von Airline-, Passagier- und Gepäckprozessen
2. Vertrautheit mit **Verbotene Gegenstände im Hand- und Aufgabegepäck“** nach EU 2015/1998, gem. LBA Anlage 5-B (https://www.lba.de/SharedDocs/Downloads/DE/SBI/SBI3/PassagierInfo/Luftsicherheit/GefaehrlicheGegeDeutsch.pdf;jsessionid=9BF7EBE62069C0EC030AE3E0D886C702.live21324?__blob=publicationFile&v=3)

- Sprachanforderung:
  i. Deutsch fließend
  ii. Weitere Fremdsprachenkenntnisse sind von Vorteil
- Keine Kennzeichen rassistischer, staatsfeindlicher oder fremdenfeindlicher Organisationen an Kleidung, Accessoires und/oder Tattoos

8.2 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 01.04.2027 und endet am 31.03.2029. Der Vertrag verlängert sich automatisch bis zu drei (3) Mal um jeweils zwei weitere Jahre 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.