

**Leistungsbeschreibung Vergabenr.: NV_260723_01**

a) Auftraggeberin & Vergabestelle:
RBX GmbH
Neuer Pferdemarkt 1, 20359 Hamburg
Tel 040-4317959-17

z.H. Christian Haasen
vergabestelle@reeperbahnfestival.com

Datum der Veröffentlichung: 29.07.2026
Vergabeart: Öffentliche Ausschreibung § 9 UVgO
Vergabe- Nr. NV_260723_01
Angebotsschlussstermin: 11.08.2026, 12:00 Uhr
Zuschlags- und Angebotsbindefrist: 28.08.2026
Ausführungsfrist: ab Auftragsvergabe bis 31.10.2026

Projekt: Reeperbahn Festival 2026

Ort der Leistung: Hamburg
Art der Leistung: **Personalgestaltung und operative Betreuung für Ticketing, Bändchentauch und Akkreditierung einschließlich Einsatzplanung und Supervision**
Umfang der Leistung: Bereitstellung, Koordination und Steuerung von Counter-, Leitungs- und Unterstützungspersonal für Ticketing, Gästelisten, Presse-, Artist- und Crew-Check-in. Umfasst sind Dienstplanung, Supervision, Gästebetreuung, Warteschlangensteuerung, Technikbetreuung, Ersatzgestaltung sowie Nachbereitung und Abschlussbericht.

Das Reeperbahn Festival 2026 findet vom 16. bis 19.09.2026 in Hamburg statt.
(www.reeperbahnfestival.com)

Kurzbeschreibung der RBX GmbH

Die RBX GmbH ist Veranstalterin des Reeperbahn Festivals. Dies umschließt eine viertägige Präsenzveranstaltung in Hamburg sowie verschiedene unterjährige Digitalformate und Programmangebote.

Kurzbeschreibung Reeperbahn Festival

Das Hamburger Reeperbahn Festival ist das größte Clubfestival Europas und die international größte europäische Plattform für Popkultur und Musikwirtschaft. Seit 2006 wird die Hamburger Reeperbahn im September für vier Tage zum Zentrum der internationalen Musikwelt. Gemeinsam entdecken Publikum, Musik-wirtschaftende und Künstler*innen bei Livekonzerten in den Clubs auf St. Pauli neue Musik und Talente. Das vielfältige Programm bietet außerdem filmische, literarische und diskursive Angebote. Clubs, Konzerthäuser, Kinos, Galerien und Off-Spaces werden zu Spielorten für Konzerte, Lesungen, Filmvorführungen und Ausstellungen.

Fachbesucher*innen finden zusätzlich ein breit gefächertes Angebot aus Sessions, Vorträgen, Netzwerkveranstaltungen, Galas und Preisverleihungen vor, die die Pflege und den Ausbau bestehender Netzwerke und den fachlichen Austausch ermöglichen.

Das Reeperbahn Festival ist gleichsam Bühne für internationales Talent und Diskussionsraum aktueller Entwicklungen der globalen Musik- und Digitalwirtschaft.

Das Angebot wird durch unterjährige Digitalformate und Programme vervollständigt. Der Anspruch lautet, im Dialog mit Künstler*innen, Publikum und Musikbranche starke und weitreichende Impulse für Musik, Wirtschaft und Gesellschaft zu setzen.

Das Festival agiert als internationale Kulturbotschafterin, die wirtschaftliche und kulturelle Trends jenseits von Ländergrenzen begleitet. Durch alle Aktivitäten zieht sich das klare Bekenntnis zu Diversität, Gender Balance und Nachhaltigkeit.

Die Repräsentanz der kulturellen Vielfalt unserer Gesellschaft ist uns ein wichtiges Anliegen, daher begrüßen wir alle Dienstleister*innen, Unternehmen und Gewerke, deren Teams unabhängig von Geschlecht, Alter, Nationalität, ethnischer oder sozialer Herkunft, Religion/Weltanschauung, Behinderung, sexueller Orientierung und Identität zusammenarbeiten.

Das Reeperbahn Festival soll ein Ort sein, an dem sich alle Menschen wohl und sicher fühlen können. Wir dulden auf dem Reeperbahn Festival keine Form von Gewalt, Rassismus, Fremdenfeindlichkeit, Sexismus oder Homophobie. Ebenso ist es untersagt, Gewalt gegen andere zu verharmlosen oder Äußerungen zu tätigen, die die Menschenwürde anderer in Frage stellen. Etwaige Straftaten werden zur Anzeige gebracht. Dieser Grundsatz gilt für jeden auf dem Festivalgelände, für uns, für Festivalbesucher*innen, für Künstler*innen, für Mitarbeiter*innen, Moderator*innen für die Arbeitscrews und für Gäste.

Weitere Informationen: www.reeperbahnfestival.com

Das Reeperbahn Festival ist Gründungsmitglied von Keychange. Keychange ist eine globale Bewegung und ein Netzwerk, das talentierte, unterrepräsentierte Geschlechter in der Musikindustrie mit Schulungen, Mentoring und internationalen Kontakten sowie Auftritts- und Präsentationsmöglichkeiten auf Partner*innenfestivals unterstützt. Als Mitglied verfolgen wir gemeinsam mit der Initiative das Ziel, eine ausgewogene Geschlechtervertretung in allen Teilmärkten der Musikkultur und -wirtschaft zu erreichen, von Festival Line-ups bis hin zu Mitarbeiter*innenstrukturen. Mit dem Reeperbahn Festival als Gründungsmitglied setzen wir uns mit der Keychange Pledge weltweit für eine vollständige Gleichstellung der Geschlechter bei Festivals und in Musikorganisationen ein.

Mehr Infos zu Keychange: www.keychange.eu

Zielsetzung:

Ziel dieser Ausschreibung ist die vollständige Koordinierung und operativen Umsetzung der Ticketing- und Akkreditierungsprozesse des Reeperbahn Festivals 2026. Dies umfasst insbesondere die Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs an allen Ticketing- und

Akkreditierungsstellen, die Bereitstellung und Steuerung des erforderlichen Personals sowie die enge Abstimmung mit der Auftraggeberin und den beteiligten Gewerken, um einen serviceorientierten, effizienten und sicheren Gästeservice zu gewährleisten.

Nachfolgend genannte Leistungen sind anzubieten:

A. ÜBERGEORDNETE LEISTUNGEN

1. Meetings, allg. Abstimmung und Kommunikation mit Auftraggeberin
2. Alle Planungen müssen unter Berücksichtigung der spezifischen Gegebenheiten und Vorschriften des Veranstaltungsortes stattfinden
3. Nachbereitung und Feedback mit Erstellung eines Abschlussberichtes zum Gesamtauftrag (2-3 Seiten; bis 31.10.2026)

B. TICKETING-, BÄNDCHENTAUSCH- UND AKKREDITIERUNGSSERVICE

B.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand der Leistung ist die personelle und operative Betreuung der Ticketing- und Bändchentauschbereiche sowie der Akkreditierungsbereiche für Artists und Crew im Rahmen des Reeperbahn Festivals 2026.

Die Leistung umfasst insbesondere die zeitoptimierte Einsatzplanung, Bereitstellung, Koordination und Supervision des erforderlichen Personals sowie die Sicherstellung eines durchgehend funktionsfähigen und nachfragegerechten Betriebs der eingesetzten Bereiche.

B.2 Einsatzbereiche

Das Personal ist insbesondere in folgenden Bereichen einzusetzen:

1. Ticketing- und Bändchentausch-Counter,
2. Gästelisten- und Presse-Check-in,
3. Akkreditierung und Check-in für Artists und Crew,
4. Informationscounter und Infopoints,
5. weitere vergleichbare, mit dem Ticketing oder der Akkreditierung zusammenhängende Einsatzbereiche.

Die konkreten Einsatzorte, Betriebszeiten und Personalstärken ergeben sich aus den als Anlage beigefügten Personalbedarfsplänen. Änderungen der Einsatzbereiche innerhalb des vereinbarten Leistungsgegenstands bleiben vorbehalten.

B.3 Personalbereitstellung und Personaleinsatzplanung

Der*die Auftragnehmer*in hat eine ausreichende und der jeweiligen Nachfrage angemessene Anzahl qualifizierter Mitarbeitenden bereitzustellen. Vorgesehen ist der Betrieb von bis zu 14 Countern innerhalb der jeweiligen Betriebszeiten.

Der*die Auftragnehmer*in übernimmt insbesondere:

- die Erstellung und laufende Anpassung der Personaldienstpläne für die Ticketing- und Bändchentauschbereiche,
- die Prüfung und operative Umsetzung der Personalbedarfspläne für die Akkreditierungsbereiche Artist und Crew,
- die Einteilung, Einweisung, Unterweisung und Steuerung des eingesetzten Personals,
- die Erfassung und Dokumentation der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden,
- die unverzügliche Nachbesetzung bei kurzfristigen Personalausfällen

Die Personalplanung ist so auszugestalten, dass die vorgesehenen Betriebszeiten vollständig abgedeckt und die gesetzlichen Arbeitszeit-, Pausen- und Ruhezeitvorgaben eingehalten werden.

B.4 Supervision und operative Leitung

Der*die Auftragnehmerin stellt eine durchgehende operative Supervision der Ticketing-, Bändchentausch- und Akkreditierungsbereiche sicher.

Zu den Aufgaben der Supervision gehören insbesondere:

1. Steuerung und Kontrolle des eingesetzten Personals,
2. Kontrolle und Anpassung der Dienst- und Pausenpläne,
3. Sicherstellung eines flüssigen und produktiven Betriebsablaufs,
4. bedarfsgerechte Öffnung und Besetzung der Counter,
5. Koordination von Personalverschiebungen zwischen den Einsatzbereichen,
6. Crowdmanagement und Steuerung von Warteschlangen im jeweiligen Einsatzbereich,
7. erste Ansprechperson für die Auftraggeberin und die eingesetzten Mitarbeitenden,
8. Dokumentation und Meldung besonderer Vorkommnisse,
9. Troubleshooting bei Fehlscans, gefälschten Tickets und sonstige Vorkommnisse
10. Organisation gleichwertiger Ersatzkräfte bei kurzfristigem Ausfall,
11. Abstimmung mit den technischen und organisatorischen Ansprechpartner*innen der Auftraggeberin.

Während der Festivalbetriebszeiten vom **16. bis 19. September 2026, voraussichtlich jeweils zwischen 07:00 Uhr und 01:00 Uhr (entsprechend 20.09.2026)**, muss durchgehend mindestens eine entscheidungs- und weisungsbefugte Person der Supervision vor Ort anwesend sowie telefonisch oder über Funk erreichbar sein.

Die personelle Besetzung der Supervision ist so zu planen, dass die gesetzlichen Höchstarbeits-, Pausen- und Ruhezeiten eingehalten werden. Eine durchgängige Besetzung darf daher erforderlichenfalls durch mehrere sich ablösende Supervisor*innen erfolgen.

Zur Sicherstellung einer kontinuierlichen und verlässlichen Leitung ist eine täglich wechselnde Besetzung der Supervision nicht erwünscht. Personelle Wechsel sind auf das erforderliche Mindestmaß zu beschränken.

B.5 Team-leads

Die Auftraggeberin wünscht sich eine zusätzliche mitarbeitende Führungsebene für die direkte Führung des Personals an den verschiedenen Einsatzstellen. Der Team-Lead führt die gleichen Tätigkeiten aus wie das restliche Personal an den verschiedenen Einsatzbereichen. Darüber hinaus, sind die Team-Leads verantwortlich für das Einhalten der Pausenzeiten der Mitarbeiter*innen, das Nachbesetzen oder Schließen von einzelnen Countern, das Bestücken und Nachbestücken von Bändern, Vouchern und das Signalisieren von Engpässen bei der personelle Besetzung, Die Team Leads sind der Supervision direkt unterstellt und sind dem restlichen Personal des jeweiligen Einsatzbereichs weisungsbefugt.

B.6 Betrieb der Counter und Betreuung der Gäste

Der*die Auftragnehmer*in stellt den Betrieb einer der tatsächlichen Nachfrage angemessenen Anzahl an Ticketing-, Bändchentausch- und Akkreditierungscountern sicher.

Das eingesetzte Personal hat insbesondere folgende Tätigkeiten zu übernehmen:

- Empfang von Gästen, Artists, Crewmitgliedern und weiteren berechtigten Personen,
- Kontrolle der jeweils erforderlichen Nachweise und Berechtigungen,
- Ausgabe und Tausch von Tickets, Bändchen, Pässen, Voucher und sonstige Akkreditierungen,
- Beantwortung grundlegender Fragen zu Ticketing, Akkreditierung und Zugangsberechtigungen,
- Weiterleitung besonderer Anliegen an die zuständigen Ansprechpartner*innen,
- Unterstützung bei der Steuerung von Warteschlangen und Besucher*innenströmen,
- Sicherstellung eines freundlichen, zügigen und professionellen Ablaufs.

Der*die Auftragnehmer*in hat die Besetzung der Counter bei erhöhtem oder reduziertem Gästeaufkommen selbständig anzupassen und bei größeren Verschiebungen des Personals mit der Auftraggeberin abzustimmen.

B.7 Crowdmanagement

Der*die Auftragnehmer*in unterstützt innerhalb der ihr zugewiesenen Ticketing- und Akkreditierungsbereiche das Crowdmanagement.

Hierzu gehören insbesondere:

- Beobachtung des Personenaufkommens,
- geordnete Bildung und Steuerung von Warteschlangen,
- Vermeidung von Behinderungen von Flucht-, Rettungs- und Verkehrswegen,
- bedarfsgerechte Verteilung der Gäste auf die geöffneten Counter,

- frühzeitige Meldung kritischer Situationen an den zuständigen Ordnungsdienst und die Auftraggeberin

Das eingesetzte Ticketingpersonal ersetzt keinen nach gesetzlichen Vorschriften erforderlichen Sicherheits- oder Ordnungsdienst.

B.8 Betreuung der technischen Ausstattung

Die für den Betrieb erforderliche technische Ausstattung wird grundsätzlich durch die Auftraggeberin beziehungsweise durch von ihr beauftragte technische Dienstleister*innen bereitgestellt.

Der*die Auftragnehmer*in übernimmt:

- die sorgfältige Nutzung und Betreuung der bereitgestellten Technik,
- die Einweisung des eigenen Personals in die Bedienung,
- die Durchführung einfacher Funktionskontrollen,
- die unverzügliche Meldung technischer Störungen,
- die Abstimmung mit den jeweils zuständigen technischen Dienstleister*innen.

Technische Reparaturen oder weitergehende IT-Dienstleistungen sind nicht geschuldet.

B.9 Personalausfall und Ersatzgestaltung

Der*die Auftragnehmer*in hat durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass der Betrieb auch bei kurzfristigem Personalausfall aufrechterhalten wird.

Personalausfälle sind unverzüglich durch ausreichend qualifizierte Ersatzkräfte zu kompensieren. Dies gilt insbesondere für die Supervision und andere betriebsnotwendige Funktionen.

Kosten für die allgemeine Personaldisposition, die Vorhaltung und Aktivierung von Ersatzpersonal sowie kurzfristige Nachbesetzungen sind mit den angebotenen Preisen abgegolten. Ausgenommen sind zusätzliche, von der Auftraggeberin ausdrücklich angeordnete Personalstunden, die über den mitgeteilten Personalbedarf hinausgehen.

B.10 Qualifikation und Anforderungen an das Personal

Das eingesetzte Personal muss:

- zuverlässig, serviceorientiert und belastbar sein,
- über ein freundliches und professionelles Auftreten verfügen,
- in deutscher Sprache sicher kommunizieren können,
- für Bereiche mit internationalem Publikumsverkehr über ausreichende englische Sprachkenntnisse verfügen,
- mit digitalen Endgeräten und einfachen Ticketing- beziehungsweise Akkreditierungssystemen umgehen können,
- vor Einsatzbeginn ordnungsgemäß eingewiesen worden sein.

Für die Supervision sind darüber hinaus nachweisbare Erfahrungen in der Leitung größerer Personalteams sowie im Ticketing, in der Akkreditierung oder in vergleichbaren publikumsbezogenen Veranstaltungsbereichen erforderlich (siehe Eignungskriterien in der Bekanntmachung).

B.11 Arbeits-, sozial- und vergütungsrechtliche Anforderungen

Die Auftragnehmerin ist für die ordnungsgemäße Beschäftigung, Vergütung und Einsatzplanung ihres Personals verantwortlich. Sie hat insbesondere die geltenden Bestimmungen des Arbeitszeitgesetzes, des Mindestlohngesetzes sowie gegebenenfalls einschlägiger Tarif-, Arbeitnehmerüberlassungs- und sozialversicherungsrechtlicher Vorschriften einzuhalten.

Auf Verlangen der Auftraggeberin hat die Auftragnehmerin geeignete Nachweise über die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen vorzulegen.

B.12 Leistungszeiträume und voraussichtlicher Personalbedarf

Der Schwerpunkt der Leistungserbringung liegt voraussichtlich im Zeitraum vom **15. bis 20. September 2026**. Die konkreten Einsatzzeiten und Personalstärken ergeben sich aus dem Leistungsblatt.

Das Leistungsblatt enthält die einzelnen Einsatzorte, Personalstärken und Schichtzeiten. In Summe umfassen die Positionen im Leistungsblatt 1.100 Arbeitsstunden.

Die Stundensätze hierfür sind im bereitgestellten Leistungsblatt einzufügen. Dieses Blatt ist für die Wertung zwingend zu nutzen und einzureichen.

Die angegebenen Mengen sind voraussichtliche Kalkulationsmengen. Sie begründen keinen Anspruch auf vollständigen Abruf.

B.13 Material

Die Auftraggeberin stellt während der Veranstaltungstage die technischen Bedarfe der Ticketingbereiche, Funkgeräte, Crewkleidung und einen Arbeitsplatz zur Verfügung. Etwaig darüberhinausgehenden Bedarfe sind seitens Auftragnehmer*in zu stellen.

C. ZEITPLAN

Voraussichtlicher übergeordneter zeitlicher Ablauf:

Ab Beauftragung	Planungsstart
15.09.2026:	Einarbeitung Supervision vor Ort
16. - 19.09.2026:	Reeperbahn Festival
Bis 31.10.2026:	Nachbereitung und Abschlussbericht

Berechnung Angebotsvergleichspreis:

jeweils angebotener Stundensatz der einzelnen Personalposition x (multipliziert mit) der im Leistungsblatt für die jeweilige Personalposition ausgewiesenen voraussichtlichen Gesamtstundenzahl

= (gleich)

Angebotsvergleichspreis gesamt

Für die Wertung wird ausschließlich der im **Leistungsblatt** ausgewiesene Angebotsvergleichspreis netto herangezogen. Die zugrunde gelegten Personalstunden stellen voraussichtliche Kalkulationsmengen dar und begründen keinen Anspruch auf einen vollständigen Abruf.

Der Ansatz der oben angegebenen Anzahl von Arbeitsstunden etc. beruht auf einer realistischen Schätzung. Diese Schätzung wird zur Ermittlung des Angebotsvergleichspreises für die Wertung der Angebote herangezogen und dient gleichzeitig als Obergrenze für die Vergütung.

Die Anzahl von Stunden- bzw. Tagessätzen etc. gesamt darf daher nicht ohne Rücksprache und explizite Freigabe durch die Auftraggeberin überschritten werden; ein fortlaufendes Aufwands- und Budgetcontrolling durch den*die Auftragnehmer*in ist für die Auftraggeberin insoweit vertragswesentlich.

Seitens des*r Auftragnehmer*in besteht kein Anspruch auf eine Mindestzahl an Stunden-/Tagessätzen. Als Nachweis der erbrachten Leistungen übermittelt der*die Auftragnehmer*in mit seinen*ihren Rechnungen eine detaillierte Tagesaufstellung der geleisteten Tage.

D. Änderung und Kündigung des Auftrages

Sofern aus Gründen, die die Auftraggeberin nicht zu vertreten hat, insbesondere durch höhere Gewalt, aufgrund behördlicher Anordnung, Maßnahmen zur Seuchenbekämpfung oder ähnlicher Ereignisse, Änderungen des Auftrages erforderlich werden, wird die Auftraggeberin zwecks Anpassung der betroffenen Leistungspunkte auf den*die Auftragnehmer*in zugehen. Sollte über diese Änderungen keine Einigung zwischen der Auftraggeberin und dem*der Auftragnehmer*in erzielt werden können, ist die Auftraggeberin zur Kündigung des Vertrages berechtigt.

Unbeschadet sonstiger vertraglicher oder gesetzlicher Rechte ist die Auftraggeberin zur Kündigung des Vertrages berechtigt,

- wenn eine Veranstaltung aus Gründen, die die Auftraggeberin nicht zu vertreten hat, insbesondere durch höhere Gewalt, aufgrund behördlicher Anordnung,



Maßnahmen zur Seuchenbekämpfung oder ähnlicher Ereignisse, nicht durchgeführt werden darf oder nicht in wirtschaftlich vertretbarer Weise durchgeführt werden kann.

- Des Weiteren steht der Auftraggeberin ein Sonderkündigungsrecht zu, wenn die beantragte öffentliche Förderung trotz des bereits bewilligten vorzeitigen Maßnahmenbeginns nicht bewilligt wird.

Hat der*die Auftragnehmer*in vor Zugang der Kündigungserklärung schon Arbeiten erbracht oder nicht stornierbare Kosten ausgelöst, vergütet ihm*ihr die Auftraggeberin die erbrachten Teilleistungen bzw. erstattet die entstandenen Kosten.