

Leistungsbeschreibung

Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen im Humboldt Forum
für die Humboldt Forum Service GmbH

Jede Kopie des Dokuments oder Teile davon dürfen ohne ausdrückliche Zustimmung der Geschäftsführung der Humboldt Forum Service GmbH nicht verändert werden. Die Humboldt Forum Service GmbH stellt den Verfasser.

Dieses Dokument kann im Bedarfsfall jederzeit durch den Verfasser revidiert werden.

Abwandlungen oder Veränderungen des Dokuments sind nur durch den Verfasser vorbehalten.

Die Veröffentlichung darf nur vollständig erfolgen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
2	Auftragsgegenstand	2
2.1	Leistungen	2
2.2	Aufgaben und Verantwortlichkeiten	3
2.3	Zertifizierungen	5
2.4	Ansprechpartner/Ansprechpartnerin (Disponent) und Einsatzleiter	5
2.5	Qualifizierung der Mitarbeiter	5
2.6	Formale Anforderungen	6
2.7	Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers	7
2.8	Auftragsvolumen	7
2.9	Abrufzeiten	7
3	Laufzeitdauer und Erfüllungsort	7
4	Datenschutz, Datensicherheit und Verschwiegenheit	7

1 Einleitung

Die Humboldt Forum Service GmbH (HFS) ist eine 100-prozentige Tochter der Stiftung Humboldt Forum im Berliner Schloss. Zu dieser gehören auch das Ethnologische Museum und das Museum für Asiatische Kunst der Stiftung Preußischer Kulturbesitz, die Stiftung Stadtmuseum Berlin und die Humboldt-Universität zu Berlin. Die HFS realisiert seit ihrer Gründung im Jahre 2020 und deren Inbetriebnahme umfassende infrastrukturelle Dienstleistungen in den Bereichen Besucherservice, Kundenbetreuung (Telefon/ E-Mail/ Kasse), Sicherheit und Reinigung. Die HFS verantwortet die Umsetzung eines hohen Qualitätsstandards in der Besucherzufriedenheit auf dem Areal des Humboldt Forums. Ziel ist es, jedem Gast im Humboldt Forum ein Erlebnis der Freude, der Inspiration und unvergessliche Eindrücke zu vermitteln.

Name und Hausanschrift

- Humboldt Forum Service GmbH
- Leistungsort: Humboldt Forum, Schloßplatz, 10178 Berlin

2 Auftragsgegenstand

Auftragsgegenständlich ist die Erbringung von Sicherheitsleistungen für die Auftraggeberin im Humboldt Forum. Die Sicherheitsleistungen umfassen den Museumsdienst und den Kulturgutschutz (ca. 95 %) sowie Sonder- und Streifendienste (ca. 5 %).

2.1 Leistungen

Die Auftraggeberin benötigt erfahrene und zuverlässige Sicherheitsdienstleister für die Absicherung von wertvollen Ausstellungsobjekten und aufwendig gestalteten Ausstellungspräsentationen. Die Dienstleistungen im musealen Bereich werden grundsätzlich an sechs Tagen in der Woche innerhalb der Regelöffnungszeiten von 10:30 Uhr bis 18:30 Uhr erbracht. Dienstags ist regulärer Schließtag. Bei Sonder- und Großveranstaltungen (bspw. „Lange Nacht der Museen“) können die Einsatzzeiten von diesen Regelöffnungszeiten abweichen. Dies kann insbesondere verlängerte Einsätze bis nach Mitternacht sowie Einsätze an Dienstagen betreffen und wird voraussichtlich an etwa drei bis vier Tagen im Jahr erforderlich. Die Streifendienste werden unabhängig von den Regelöffnungszeiten an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr (24/7) erbracht. Diese Einsätze werden rechtzeitig über die Auftraggeberin kommuniziert. Die Einsatzzeiten von Sonderdienstleistungen basieren auf Vorgaben der Gesellschafterin und werden im Vorfeld bekanntgeben.

Die vertraglichen Leistungen werden auf Basis eines Dienstvertrages erbracht. Leistungsbeginn ist der 1. November 2026. Die Übermittlung der erforderlichen objekt- und einsatzbezogenen Informationen an die Einsatzleiter des Auftragnehmers erfolgt spätestens eine Woche vor Beginn der Leistungsaufnahme und wird vom Geschäftsführer, seiner Vertretung sowie einer operativen Führungskraft wahrgenommen. Vor jedem Einsatz müssen die Namen und die Bewacher-ID der Sicherheitsmitarbeitenden dem Auftraggeber mind. 48 Stunden im Vorfeld mitgeteilt werden. Zudem sind die Mitarbeitenden von dem Einsatzleiter des Auftragnehmers einzuweisen.

2.1.1 Museumsdienst/Kulturgutschutz im Umfang von ca. 95%

- Schutz von Ausstellungsobjekten → Gewährleistung und Umsetzung höchster Sicherheitsstandards für die ausgestellten Sammlungsobjekte des Museums für Asiatische Kunst, des Ethnologischen Museums und der Stiftung Humboldt Forum im Berliner Schloss

sowie (Dauer-)Leihgaben anderer Museen und Institutionen in den Räumen des 2. OG und 3. OG während der Öffnungszeiten des Humboldt Forums im zuvor zugewiesenen Zuständigkeitsbereich, einschließlich der Alarmverfolgung, Kontrollen und Meldungen von sicherheitsrelevanten Vorkommnissen und Ereignissen sowie Schädlingen. Dienstabfolge basiert auf bekannter Aufsichtstätigkeit in vorrangig stehender Weise.

- Kommunikation mit den Besucher*innen → Serviceorientierte Betreuung der Anliegen des Publikums.
- Erste Hilfe und Beteiligung an der Räumung bzw. Evakuierung im Ereignisfall.

2.1.2 Sonder- und Streifendienste im Umfang von ca. 5%

- Schutz im öffentlichen Raum → Gewährleistung der Sicherheit der Gebäudeaußenhaut sowie deren Ausstellungsstücke und Bauten in den öffentlich freizugänglichen Bereichen (u.a. Streifen- und Interventionsdienste 24/7).
- Bühnenbewachung im Rahmen der Vor- und Nachsicherung
- Brandwachen
- Sicherstellung betrieblicher Abläufe (Auf- und Abbau)
- Veranstaltungsdienste (unterstützend) → Umsetzung des Veranstaltungskonzeptes (u.a. Einlasskontrollen)
- Erbringung von Sonderdiensten (z.B. Sicherung von Märkten etc.)

Die Positions- und Lagepläne werden nach Zuschlagserteilung zur Verfügung gestellt.

2.2 Aufgaben und Verantwortlichkeiten

- Einsatz eines kontinuierlichen Kernteams von ca. zwölf Sicherheitsmitarbeitenden zur Qualitätssicherung; bei Sonderveranstaltungen kann der Personalbedarf auf bis zu ca. 30 Sicherheitsmitarbeitende steigen.
- Bei einem Einsatz von weniger als fünf Sicherheitsmitarbeitenden ist kein gesonderter Einsatzleiter erforderlich; die Aufgaben des Einsatzleiters werden in diesem Fall von einem der eingesetzten Sicherheitsmitarbeitenden wahrgenommen. Bei mehr als fünf Sicherheitsmitarbeitenden ist die Funktion des Einsatzleiters zwingend durch eigenes Personal des Auftragnehmers wahrzunehmen und darf nicht auf Personal eines Nachunternehmers übertragen werden (Selbstauftragungsgebot).
- Dem Einsatzleiter werden Zuständigkeitsbereiche innerhalb des Objekts zugewiesen. Der Einsatzleiter besetzt die Positionen nach eigenem Ermessen. → Klare Abgrenzung und Überwachung eines spezifischen zugewiesenen Bereiches im Innen- und Außenbereich des Humboldt Forums, um die Sicherheit und Integrität der Ausstellungsstücke und Bauten sicherzustellen.
- Feste Positionen → Die Positionen haben einen vordefinierten Bewegungsrahmen, um potenzielle Sicherheitsrisiken zu erkennen und präventive Maßnahmen zu ergreifen.
- Beobachtungsaufgaben → Kontinuierliche Beobachtung der Besucheraktivitäten im zugewiesenen Bereich, um verdächtige Aktivitäten frühzeitig zu erkennen und angemessen zu reagieren.
- Auskunftserteilungen → unterstützende Hilfestellung der Besuchenden bei Auskunftersuchen

- Meldeaufgaben → Absetzen von Meldungen gemäß Meldekette, die dem Einsatzleiter im Rahmen der Objektbegehung und Übermittlung der einsatzrelevanten Informationen erfolgt, bspw. zur Aktivierung der Interventionsteams, bei meldepflichtigen Vorkommnissen bzw. Ereignissen.
- Unterstützungsaufgaben → Anlassbezogene Erste-Hilfe-Leistungen sowie Unterstützung im Räumungs- und Evakuierungsfall
- Einlasskontrolle → Effiziente Überprüfung von Eintrittsberechtigungen, Tickets und Ausweisen an den Einlässen.
- Streifen- und Interventionstätigkeiten → Bestreifung des Geländes und des Gebäudes zur Sicherstellung der Ordnung und Sicherheit, Intervention auf Anforderung
- Kontrollen von Personen und Behältnissen → Anlassbezogene Kontrollen von Personen und mitgeführten Gegenständen, um die Sicherheit aller Gäste zu gewährleisten.
- Realisierung des Sicherheitskonzeptes → Durchführung aller Maßnahmen gemäß dem ausgearbeiteten Sicherheitskonzept, einschließlich Evakuierungsplänen und Notfallmaßnahmen.
- Umsetzung des Veranstaltungskonzeptes → Aktive Mitwirkung an der operativen Umsetzung des vom Veranstalter vorgegebenen Veranstaltungskonzeptes.
- Umsetzung der Hausordnung
- Planung und Abstimmung → Zusammenarbeit mit der Auftraggeberin und der Veranstaltungsleitung während der Durchführung der Veranstaltungen.
- Positionsprotokolle → Verwendung der von der Auftraggeberin vorgegebenen Dokumentationsprotokolle; vollständige und tagesgenaue Erfassung der Besetzung jeder Position einschließlich Beginn und Ende, Pausenablösungen sowie etwaiger Auffälligkeiten; Bestätigung der Eintragungen durch Unterschrift der jeweils eingesetzten Sicherheitsmitarbeitenden und tägliche Bereitstellung an die Auftraggeberin.

Der Auftragnehmer besetzt die Positionen nach eigenem Ermessen, basierend auf den vorgegebenen Anforderungen und dem Anforderungsprofil gem. Ziff. 2.5. Die vollständige Besetzung, auch bei Ausfällen, ist zu gewährleisten. Der Dienstleister verpflichtet sich eine Stammbesetzung inklusive Reserven vorzuhalten, um norm- und regelkonform die Dienstleistung erbringen zu können.

Die einzelnen Aufgaben können aufgrund der Anforderungen, Inhalt, Umfang, Auflagen seitens des Auftraggebers und/oder Behörden variieren. Der Auftragnehmer wird bei der Vorplanung und Einsatzplanung informiert.

Aus Sicherheits- und Qualitätsgründen ist ein hoher Personalfuktuation zu vermeiden.

2.3 Zertifizierungen

- Der Auftragnehmer muss während der Vertragslaufzeit ein aktuell zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nach der DIN EN ISO 9001:2015 verfügen.
- Der Auftragnehmer muss während der Vertragslaufzeit eine Zertifizierung gemäß DIN 77200-1:2022-10 für den Bereich stationäre und mobile Sicherheitsdienstleistungen sowie für den Veranstaltungsdienst aufweisen.
- Der Auftragnehmer muss unmittelbar nach Zuschlagserteilung, soweit nicht bereits in den oben genannten Zertifikaten oder mit dem Angebot eingereichten Unterlagen erfolgt, folgende gültige Dokumente nachgewiesen werden:
 - Das Unternehmen verfügt über Unbedenklichkeitsbescheinigungen des Finanzamtes, der Sozialversicherung/Krankenkasse und der Berufsgenossenschaft (max. 12 Monate alt, zum Zeitpunkt des Personaleinsatzes).
 - Das Unternehmen hat einen Auszug aus dem Gewerbezentralregister (max. 12 Monate alt, zum Zeitpunkt des Personaleinsatzes).
 - Vorlage einer Erklärung zur Tariftreue
 - Vorlage Erklärung zur Beachtung des Entsendegesetzes

2.4 Ansprechpartner/Ansprechpartnerin (Disponent) und Einsatzleiter

- Benennung eines Ansprechpartners/einer Ansprechpartnerin inklusive Vertretungsregelung mit Kontaktdaten (Handlungsbevollmächtigte Person im vertragsrechtlichen Sinne) Hinsichtlich der Erreichbarkeit des Ansprechpartners des Auftragnehmers und seiner Vertretung wird auf § 4 (2) der Rahmenvereinbarung verwiesen. Hinsichtlich des Einsatzleiters wird auf § 4 (4) der Rahmenvereinbarung verwiesen.

2.5 Qualifizierung der Mitarbeiter

- Der beauftragte Auftragnehmer setzt nur Personal ein, welches die nachfolgenden Anforderungen sowie alle für das Sicherheitsgewebe geltenden rechtlichen Vorgaben, insbesondere aus § 34a Abs. 1a GewO, der Bewachungsverordnung (BewachV) und dem für das Bewacherregister geltenden Vorschriften erfüllen.
- Der beauftragte Auftragnehmer übermittelt vor dem ersten Einsatz seines Personals, einschließlich des Personals von Nachunternehmen, sowie für Ersatzgestellungen, folgende Daten an die Auftraggeberin:
 - Kopie Dienstausweis
 - Kopie Nachweis der Freigabe seitens Bewacherregister

- Alle eingesetzten Mitarbeiter müssen deutsch so in Wort und Schrift beherrschen, dass die Erfüllung der vertraglichen Leistungen sichergestellt und die Kommunikation des Auftraggebers oder Dritter mit den vom Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeitern/-innen jederzeit uneingeschränkt in deutscher Sprache möglich ist.
- Alle eingesetzten Mitarbeiter müssen Grundkenntnisse in der englischen Sprache (Wort und Schrift) zur Kommunikation mit Gästen und Veranstaltungskunden besitzen.
- Einsatzleiter vor Ort → Abschluss mind. der Werkschutzfachkraft (WSFK) oder Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft (GSSK) oder mind. Nachweis der Sachkundeprüfung nach § 34a GewO mit Leitungserfahrung (mind. 3 Jahre)
- Aufsichtsdienst INNEN → mind. Nachweis der Unterrichtung nach §34a GewO
- Streifendienst AUSSEN → mind. Nachweis der Sachkundeprüfung nach § 34a GewO
- Neutrales äußeres Erscheinungsbild (keine sichtbaren diskriminierenden oder herabsetzenden Tätowierungen, Applikationen etc.)
- Gute Kommunikations- und Beobachtungsfähigkeit
- Positive Grundeinstellung zur Tätigkeit
- Freundliches, höfliches, diskriminierungsfreies Auftreten
- deeskalierende Konfliktfähigkeit
- Qualifikation Ersthelfer nicht älter als 2 Jahre für alle Einsatzkräfte
- Qualifikation als Brandschutzhelfer nicht älter als 2 Jahre für alle Einsatzkräfte
- Die geforderten Unterlagen und Nachweise der Mitarbeitenden sind vor Beginn des jeweiligen Einsatzes beim Auftraggeber hochzuladen. Zusätzlich hat der Auftragnehmer die Unterlagen und Nachweise vor Beginn des jeweiligen Einsatzes per E-Mail an den Auftraggeber zu übermitteln (vgl. Ansprechperson gemäß § 4 Abs. 1 der Rahmenvereinbarung). Beides hat mindestens 48 Stunden im Vorfeld zu erfolgen.

2.6 Formale Anforderungen

Das Einsatzpersonal ist ausgestattet mit:

- einer Dienstkleidung gemäß BewachV → Dienstkleidung ohne Unternehmenslogo und Aufschrift
- Aushändigung einer allgemeinen Dienstanweisung (ADA) des Auftragnehmers an Mitarbeiter/in gem. BewachV
- Aushändigung der objektspezifischen Dienstanweisung (ODA) nach den Vorgaben des Auftraggebers an Mitarbeiter/in gem. BewachV

- Sicherheitsunterweisung der Einsatzleiter (ca. 90 Minuten) durch den Auftraggeber. Der Zeitaufwand wird dem AN nicht vergütet und geht auf seine Kosten.
- Mitführungspflicht eines Dienstausweises gemäß BewachV und eines gültigen Personaldokumentes (Personalausweis, Reisepass, Aufenthaltserlaubnis etc.)
Der Auftragnehmer ist für die Einhaltung der gesetzlichen Arbeits- und Pausenzeiten seiner Einsatzkräfte selbst verantwortlich (Pausenläufer, Rotationsverfahren und Nachweis).
- Die Mitarbeitenden loggen sich zu Beginn und zum Ende ihrer täglichen Einsatzzeit mittels einer digitalen Karte im System des Auftraggebers ein bzw. aus.

2.7 Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers

Hinsichtlich der Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers wird auf § 11 der Rahmenvereinbarung verwiesen.

2.8 Auftragsvolumen

Das Auftragsvolumen wird in § 1 Abs. 5 der Rahmenvereinbarung geregelt.

2.9 Abrufzeiten

Der Abruf ist in § 3 (2) der Rahmenvereinbarung geregelt.

3 Laufzeitdauer und Erfüllungsort

Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus § 12 der Rahmenvereinbarung. Der Erfüllungsort ist in § 1 (2) der Rahmenvereinbarung geregelt.

4 Datenschutz, Datensicherheit und Verschwiegenheit

- Sicherstellung, dass keine Daten des Auftraggebers auf den IT-Systemen des Auftragnehmers auf nichteuropäischen Servern liegen (Beachtung insbesondere des Cloud Act der USA).
- Sicherstellung über die Verpflichtung zur Verschwiegenheit der Ansprechpartner des Auftragnehmers zu allen Daten und Informationen der Auftraggeberin.
- Einhaltung der Datenschutzbestimmungen gemäß einschlägigen Gesetzen und Verordnungen (DSGVO, BDSG, LDSG).