

Leistungsbeschreibung

Rahmenvereinbarung zur Organisation, Durchführung und
Nachbereitung des Führungsangebots im Futurium

**Auftraggeberin:
Futurium gGmbH
Alexanderufer 2
10117 Berlin**

Leistungsbeschreibung

1. Gegenstand der Ausschreibung

Die Auftraggeberin (im Folgenden AG) beabsichtigt, einen Rahmenvertrag für die **Organisation, Umsetzung und Nachbereitung des Führungsangebots im Futurium**, zu vergeben.

Auftraggeberin ist die Futurium gGmbH, Alexanderufer 2, 10117 Berlin.

Die Futurium gGmbH sucht einen erfahrenen, leistungsfähigen und qualitätsbewussten Partner, der eigenverantwortlich die gesamte Abwicklung der Führungen im Futurium, angefangen von der Buchungsanfrage bis zur Bezahlung durch den Kunden übernimmt.

Es ist eine Vertragslaufzeit von zwei Jahren vorgesehen mit der Option der zweimaligen Verlängerung durch den Auftraggeber, auf insgesamt 4 Jahre.

2. Informationen zum Futurium

2.1 Allgemein

Das Futurium ist ein Haus der Zukünfte. Unter einem Dach beherbergt es die Dauerausstellung, das Futurium Lab und einen Veranstaltungsbereich. Im Zentrum steht die Frage: Wie wollen wir leben? Hier werden absehbare, denkbare und wünschbare Zukunftsentwürfe vorgestellt und diskutiert. Das Futurium möchte Menschen aller Herkünfte und Hintergründe zur Auseinandersetzung mit Zukunftsthemen anregen und sie zur Mitgestaltung der Zukunft ermutigen. Deshalb stehen Herausforderungen, Chancen und Risiken ebenso im Fokus wie die Bausteine, mit denen Zukunft gestaltet werden kann. Das Futurium bietet Raum für spannende Diskussionen, kreative Workshops und visionäre Ideen. Erkunden, diskutieren, testen – das Futurium ermöglicht seinen Besucher*innen einen Blick in die Welt von morgen. Es zeigt die Herausforderungen, Chancen und Risiken ebenso wie die Bausteine, mit denen Zukunftsthemen gestaltet werden können. Dabei ist das Futurium zugleich ein Ort der Begegnung: Politik, Wissenschaft, Wirtschaft, Kunst und Gesellschaft kommen hier zum Austausch über Zukunft zusammen. Über 5.000 Quadratmeter stehen dafür auf drei Etagen zur Verfügung.

Getragen wird das Futurium von der Futurium gGmbH, Alexanderufer 2, 10117 Berlin. Deren Gesellschafterkreis setzt sich zusammen aus dem Bund, vertreten durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung, führenden

Wissenschaftsorganisationen, in Deutschland forschenden Unternehmen sowie bildungsfördernden Stiftungen.

Das Futurium wurde im September 2019 eröffnet und hat seitdem weit über zwei Millionen Besucher*innen empfangen.

Nähere Informationen finden Sie unter www.futurium.de

Die Öffnungszeiten des Hauses sind wie folgt:

Mittwoch bis Montag	10 - 18 Uhr
Donnerstag	10 - 20 Uhr
Dienstag	Schließtag (lediglich offen für Vermietungen)

Sonderführungen, die bspw. im Rahmen von Veranstaltungen angefragt werden, können ggf. auch außerhalb der Öffnungszeiten stattfinden.

2.2 Informationen zu den Räumlichkeiten

2.2.1. Ausstellung

Den Kern des Angebots des Futuriums bildet die Dauerausstellung, auf die sich die Führungen thematisch beziehen sollen. Roboter-Menschen, begrünte Hochhäuser, gemeinschaftliche Ökonomien: Es gibt unendliche Möglichkeiten, über Zukunft nachzudenken. Die Ausstellung im Futurium wird unterschiedliche Zukunftsentwürfe vorstellen und diskutieren: Wie möchten wir künftig arbeiten und wohnen? Wie wollen wir mit dem technischen Fortschritt umgehen und ihn aktiv gestalten? Wie können wir uns individuell entfalten und zugleich nachhaltig mit den natürlichen Ressourcen wirtschaften? Im Ausstellungsrundgang steht in drei großen „Denkräumen“ unser künftiges Verhältnis zur Technik, zur Natur und zu uns selbst im Mittelpunkt. In einem jährlichen Rhythmus fokussiert die Ausstellung wechselnde Themenschwerpunkte.

2.2.2. Futurium Lab

Das Futurium Lab bietet Exponate, partizipative Formate, Workshops, Drop-Ins und Veranstaltungen für jedes Alter. Es ist aufgeteilt in die zwei Bereiche „Workshop“ und „Showcase“. Der Workshopbereich schafft Zugang zu neuen Technologien, Ideen und Zukunftswissen – „Do-it-yourself“, Open Source und Co-Design werden hier großgeschrieben. In der zugehörigen Werkstatt stehen 3D-Drucker, Lasercutter, CNC-Fräse und Roboterarme für Workshops zur Verfügung. Im Showcase erleben Besucher*innen phantasievolle und interaktive Installationen.

2.2.3. Foyer

Im Foyer befinden sich der Informationstresen, der Museumsshop, der Gastronomiebereich und die Veranstaltungsräume. Die Registrierung und Abrechnung der öffentlichen Führungen und der Gruppenführungen erfolgt aktuell am Informationstresen. Im Foyer befindet sich außerdem ein fester Treffpunkt für die Referent*innen und die Gruppen.

2.2.4. Forum

Im Forum machen alle Veranstaltungen großen Eindruck. 6 Meter hohe Decken und 660 Quadratmeter Fläche lassen Ihren Ideen jede Menge Raum. Die Gesamtfläche kann durch mobile Trennwände flexibel in insgesamt 11 verschiedene Raumflächen konfiguriert und Ihren Bedürfnissen angepasst werden. Das Forum bietet Platz für 50 bis 500 Besucher*innen, die die hervorragende technische Ausstattung, das besondere Ambiente und die komplett barrierefreien Räume Ihrer Veranstaltung schätzen werden.

2.2.5. Aufenthaltsraum, Arbeitsplätze, Kommunikationsmittel

Das Futurium verfügt über keine Aufenthaltsräume für Referent*innen. Arbeitsplätze und Kommunikationsmittel oder ähnliches können ebenfalls nicht zur Verfügung gestellt werden.

2.3 Informationen zum bestehenden Führungsangebot

Das bestehende Führungsangebot ist abrufbar unter:
<https://futurium.de/de/fuehrungen>

Im Jahr 2025 wurden ca. 1.500 Gruppenführungen und ca. 335 öffentliche Führungen durchgeführt. Die AG geht davon aus, dass die Anzahl der Gruppenbuchungen in der Vertragslaufzeit annähernd gleichbleibend sein wird.

2.3.1 Gruppenführungen

Die AG bietet aktuell insgesamt zwei inhaltlich unterschiedliche Gruppenführungen mit einer Dauer von jeweils 60 Minuten an:

- „Zukunft entdecken und gestalten!“
- „Genug für alle“

Diese Führungen bietet die AG auch als Exklusivführungen an.

Bei den Gruppenangeboten handelt es sich um inhaltlich allgemeine Überblicksführungen zur Ausstellung.

Die Führung „Zukunft entdecken und gestalten!“ wird in folgenden Differenzierungen angeboten:

Gruppenführungen

- bis 10 Personen
- bis 25 Personen ermäßigt/regulär
- Schulklassen bis 15 Personen
- Schulklassen bis 30 Personen
- Exklusiv-Führung im Rahmen von Veranstaltungen

Die Führung „Genug für alle“ wird angeboten für folgende Gruppen:

- Bis 10 Personen
- Bis 25 Personen, ermäßigt/regulär
- Schulklassen bis 15 Personen
- Schulklassen bis 30 Personen

Bei den Exklusiv-Führungen handelt es sich um Führungen im Rahmen von Veranstaltungen, sowohl Fremd- als auch Eigenveranstaltungen. Diese können außerhalb der regulären Öffnungszeiten liegen. Je nach Veranstaltungskontext werden auch hier einzelne Themenschwerpunkte nachgefragt, die bei der Durchführung der Führung berücksichtigt werden müssen.

Zusätzlich finden unregelmäßig interne Führungen für Gesellschafter und Partner oder bei besonderen Veranstaltungen wie der Langen Nacht der Museen oder Jubiläen statt.

Alle Angebote finden in deutscher und in englischer Sprache statt. Auf Nachfrage und nach personellen Kapazitäten finden einzelne Angebote auch in anderen Sprachen statt.

In einem jährlichen Rhythmus fokussiert die Ausstellung wechselnde Themenschwerpunkte. Im Rahmen der Einführung des entsprechenden Jahresthemas, wird das Führungsangebot zu diesem Themenschwerpunkt angepasst.

2.3.2 Öffentliche Führungen

Aktuell bietet die AG pro Woche 6 öffentliche Führungen mit einer Dauer von 60 Minuten an.

- „Zukunft entdecken und gestalten!“ - öffentliche Führung (deut., engl.)
- „Hinein in die Zukunftswelten!“ - öffentliche Familienführung (deut.)

Die öffentlichen Führungen sind allgemeine Überblicksführungen zum jeweils aktuellen Themenschwerpunkt. Die öffentliche Familienführung richtet sich dabei im Besonderen an Kinder (ab 6 Jahre) und Familien.

2.3.3 Barrierefreie Führungen

Die AG verfolgt das Ziel, das Führungsangebot möglichst barrierearm und inklusiv auszugestalten und entwickelt die bestehenden Formate kontinuierlich weiter. Die barrierefreien Angebote richten sich insbesondere an blinde und sehbehinderte Menschen, Menschen mit unterschiedlichen Sprach- und Verständniskompetenzen sowie taube und gebärdensprachliche Besucher*innen.

Inklusives Angebot für blinde und sehbehinderte Menschen (120 Min.)

Einmal pro Quartal soll ein öffentliches inklusives Angebot für blinde und sehbehinderte Menschen mit einer Dauer von 120 Minuten angeboten werden. Für dieses Format wurde bereits ein modulares Vermittlungskonzept entwickelt. Die Durchführung erfolgt grundsätzlich im Tandem durch zwei Führungsreferent*innen. Die Inhalte werden so aufbereitet, dass eine möglichst umfassende sinnliche und dialogische Erschließung der Ausstellung ermöglicht wird. Das Angebot soll jeweils mit wechselnden inhaltlichen Schwerpunkten bzw. Denkraumbezügen umgesetzt werden.

Diese Führungen sollen zusätzlich auf Nachfrage auch als Gruppenführung buchbar sein.

Führungen in Einfacher Sprache (60 Min.)

Das bestehende Angebot in Einfacher Sprache wird fortgeführt. Die Formate ermöglichen einen niedrigschwelligen Zugang zu den Ausstellungsinhalten und richten sich insbesondere an Besucher*innen mit unterschiedlichen Sprach- und Verständniskompetenzen. Die Führungen orientieren sich an anerkannten Grundsätzen verständlicher Kommunikation und werden auf Anfrage für Gruppen angeboten.

Führungen in Deutscher Gebärdensprache (DGS) (120 Min.)

Das bestehende barrierefreie Angebot mit Verdolmetschung wird um originäre Führungen in Deutscher Gebärdensprache (DGS) ergänzt. Dabei handelt es sich um Führungen, die unmittelbar in DGS konzipiert und durchgeführt werden und nicht ausschließlich auf Verdolmetschung beruhen. Die Führungen können sowohl als öffentliche Führungen als auch als Gruppenangebote angeboten werden.

Die Durchführung der DGS-Führungen soll bedarfsabhängig in unterschiedlichen Formaten möglich sein:

als Tandemführung mit einer DGS-muttersprachlichen Führungsreferenz und einer DGS-kompetenten Führungsreferenz mit Vermittlungshintergrund, sowie als eigenständig durchgeführte Führung durch eine einzelne DGS-muttersprachliche Führungsreferenz mit Vermittlungskompetenz.

Die Inhalte aller barrierefreien Führungsangebote werden regelmäßig an die wechselnden Themenschwerpunkte der Ausstellung angepasst.

2.4 Informationen zur internen Organisation und der eingesetzten Technik

Ansprechpartnerin für den/die Auftragnehmer/in (nachfolgend AN genannt) für sämtliche Belange rund um die Koordination der Führungen ist die Abteilung Besuchsservice.

Die Führungen werden mit Hilfe eines Tour-Guide-Systems von Sennheiser durchgeführt. Die Ausgabe erfolgt durch den Informationstresen. Es stehen 120 Geräte zur Verfügung.

Die AG nutzt für das Ticketing- und Besucher*innenmanagement die Software go~mus. Zur Sicherstellung einer einheitlichen Abwicklung der Buchungsprozesse setzt die AG voraus, dass der AN ebenfalls die Software Go~mus nutzt.

2.5. Informationen zum Buchungs- und Zahlungsvorgang

2.5.1. Gruppenführungen

Alle Gruppenführungen sind frei buchbar, im Rahmen der Öffnungszeiten und der räumlichen Kapazitäten des Futuriums.

Die AG legt Zeitslots fest, zu denen sich Gruppen für Führungen einbuchen können, der AN stellt diese entsprechend zur Verfügung. Die Buchung erfolgt über das Anfrageformular auf der Webseite des AN. Die buchende Person füllt das Anfrageformular aus und erhält anschließend eine Bestätigungs-E-Mail. Diese enthält einen Link, der zur Finalisierung der Anfrage angeklickt werden muss. Nach erfolgreicher Bestätigung wird die Buchung automatisch in die Go~mus Instanz des AN übernommen. Nach verbindlicher Buchung wird im letzten Schritt Zahlungslink per E-Mail versendet, über den die Zahlung unmittelbar im Anschluss abgewickelt wird. In begründeten Ausnahmefällen ermöglicht der AN die Zahlung auf Rechnung, nach erbrachter Dienstleistung. Die Zahlung vor Ort am Tag der Führung im Futurium ist ebenfalls in begründeten Ausnahmefällen möglich und erfolgt in diesen Fällen über die AG.

2.5.2. Öffentlichen Führungen

Einzelplätze für öffentliche Führungen können Kunden eigenständig über den auf der Webseite eingebundenen Ticket-Shop (go~mus) mit angebundenem Zahlungsdienstleister (Adyen N.V. German Branch) buchen und bezahlen. Die Buchung und Zahlung von Einzelplätzen sind ebenfalls vor Ort an der Kasse möglich.

3. Leistungsumfang

Das Futurium sucht einen leistungsfähigen, qualitätsbewussten, erfahrenen und breit aufgestellten Dienstleister für die eigenständige Organisation, Durchführung und Nachbereitung von Führungen. Diese könne sowohl innerhalb der Öffnungszeiten als auch zu Veranstaltungszeiten stattfinden.

Die AG geht von jährlich ca.:

1.500 Gruppenführungen, davon 600 Erwachsenengruppen und 900 Schulklassen (60 Min.)

300 öffentliche Führungen (60 Min.)

10 barrierefreie Führungen (120 Min.), davon:

5 Hör- und Tastführungen und

5 DGS-Führungen aus.

Die AG plant ein Kontingent von bis zu 1.810 Führungen, unter Haushaltsvorbehalt. Der AN informiert die AG rechtzeitig, wenn nur noch 10% des Kontingents an Gruppenführungen verbleiben. Die AG entscheidet über die Freigabe der restlichen Kontingente.

Die Führungen sollen grundsätzlich in Deutsch und Englisch stattfinden. Die Umsetzung einzelner Angebote in weiteren Sprachen soll möglich sein. Die vom AN im Rahmen der Beauftragung zu erbringenden Leistungen unterteilt sich in drei Arbeitspakete:

- **Arbeitspaket A (Optionale Leistung):** Vorbereitung und Implementierung
- **Arbeitspaket B:** Organisation, Service und Abrechnung
- **Arbeitspaket C:** Durchführung der Führungen

Zur **Optionalen Leistung Arbeitspaket A:** Vorbereitung und Implementierung

Die Implementierung besteht aus den folgenden Arbeitspaketen:

- a) Erstellung eines Projekt- und Zeitplanes
- b) Implementierung des Buchungssystems mit Schnittstelle zur Homepage der AG
- c) Implementierung der Organisationsabwicklung bei Gruppen- und öffentlichen Führungen

Zu a) Projekt- und Zeitplan

Im Rahmen eines Kickoff Termins werden gemeinsam die Ausgestaltung der Zusammenarbeit, die wesentlichen Meilensteine sowie ein Zeitplan erstellt. Die Gesamtplanung wird von der AG abgenommen und bildet die Grundlage für die Implementierungsphase. Dazu sind regelmäßige Absprachen zwischen AG und AN einzuplanen.

Zu b) Implementierung des Buchungssystems mit Schnittstelle zur Homepage der AG

Im Rahmen der Implementierung des Buchungssystems hat der AN eine API-Schnittstelle zur Webseite der AG sowie eine Schnittstelle zum bestehenden und von der AG genutzten Buchungssystem herzustellen. Ziel ist, dass die Ansteuerung der Führungen durch den Kunden bis zum Zeitpunkt der Festlegung von Datum und Art der Führung über die Homepage der AG erfolgt. Der darauffolgende Buchungs- und Abrechnungsprozess von der Buchungsanfrage über die Buchung selbst, den Datentransfer bis hin zur buchhalterischen Abwicklung, erfolgt über den AN (s.a. unter Arbeitspaket B). Da die AG ihre Prozessschritte über go~mus darstellt ist es zur Herstellung der Schnittstelle unabdingbar, dass auch der AN den Buchungsvorgang über go~mus abwickelt. Der AN erklärt sich daher bereit, das System im Falle des Zuschlags zu nutzen bzw. zu implementieren. Weiter erklärt er sich bereit, der AG einen Zugang zu seinem go~mus-System zu ermöglichen, bspw. zum Zwecke der Erstellung von Statistiken.

Im Rahmen der Implementierungsphase wird der AN sämtliche notwendige Arbeitsschritte unternehmen, um die dargestellte eigenverantwortliche Übernahme des gesamten Buchungsprozesses und die entsprechende Schnittstelle zur AG zu gewährleisten. Die AG geht davon aus, dass der damit verbundene Zeitaufwand 4 Wochen beträgt. Die Herstellung der Schnittstelle und das Prozedere des Buchungsvorgangs sind von der AG abzunehmen. Der AN hat hierfür eine Testphase von ca. 3-5 Werktagen vorzusehen. Nach erfolgter Abnahme wird der AN unmittelbar sämtliche Buchungen selbstständig durchführen. Bis Abschluss der Implementierung und Abnahme durch die AG erfolgt die Buchung weiterhin durch die AG. Buchungen, die dabei in die Durchführungsverantwortung des AN fallen, werden von der AG an den AN weitergeleitet.

Zu c) Implementierung der Organisationsabwicklung bei Gruppen- und öffentlichen Führungen

Die Bezahlung von Einzelplätzen für öffentliche Führungen muss durch den Kunden eigenständig über den auf der Webseite eingebundenen Ticket-Shop (go~mus) erfolgen können. Der Ticket-Shop muss hierzu an einen geeigneten Zahlungsdienstleister angebunden sein.

Weiter muss im Rahmen des Buchungsprozesses einer Gruppenführung die Zahlung mittels eines „Pay by Link“ ermöglicht werden.

Der AN hat die hierfür erforderlichen technischen und organisatorischen Voraussetzungen einzurichten und sicherzustellen, dass der Buchungs- und Bezahlvorgang für den Kunden ordnungsgemäß durchgeführt werden kann.

Für die Umsetzung des Arbeitspakets A ist wie folgt anzubieten:

- ein Pauschalpreis für die Vorbereitung und Implementierung

Zu **Arbeitspaket B**: Organisation, Service und Abrechnung

a) Organisation, Service und Abrechnung

Der AN ist für die komplette Organisation und Umsetzung des gesamten Buchungsablaufs verantwortlich und muss es wie folgt gewährleisten:

- Der AN übernimmt den umfassenden Informations- und Beratungsservice gegenüber den Kunden, digital und telefonisch, Mo-Fr von 9:00-16:00 Uhr, am Wochenende von 9:00-13:00 Uhr
- Abwicklung des gesamten Anmeldeprozesses
- Pflege des Referent*innenpools
- Durchführung von Auswahlverfahren bei Nachbesetzung von Referent*innen
- Bereitstellung der inhaltlichen Informationen über Ausstellung und Schwerpunktthemen, die die AG dem AN zur Verfügung stellt
- Verwaltung des Buchungskalenders
- Sicherstellung der inhaltlichen und der didaktischen Qualität der Referent*innen
- Qualitätskontrolle
- Verwaltung des Buchungskalenders
- Abrechnung gegenüber der AG
- Führung von Statistiken

Weiter übernimmt der AN folgende Aufgaben:

- Platzieren des Führungsangebots der AG auf verschiedenen Portalen (Portale für Kulturangebote)
- monatliche statistische Auswertungen über den Status an Nachfragen
- Evaluation
- Qualitätssicherung

b) Zusammenstellung des Referent*innenpools

Der AN wird entsprechend der geschätzten Anzahl an Führungen der AG einen Referent*innenbedarfsplan erstellen und einen entsprechenden Referent*innenpool bereitstellen. Die Referent*innen müssen mindestens die deutsche und englische Sprache beherrschen. Gewünscht sind auch Referent*innen mit Sprachkenntnissen in Französisch, Spanisch, Italienisch, Russisch, Ukrainisch, Polnisch und Türkisch. Der Referent*innenpool muss die Durchführung barrierefreier Führungsformate einschließlich DGS, Einfacher Sprache sowie inklusiver Angebote für blinde und sehbehinderte Menschen gewährleisten. Die Besetzung des Pools erfolgt in Abstimmung mit der AG. Bei der Auswahl der Referent*innen achtet der AN auf ausreichende Berufserfahrung und thematische Eignung. Die Überprüfung der Eignung erfolgt anhand des Lebenslaufs und einer 10-minütigen mündlichen Präsentation eines selbst gewählten Exponats aus der Ausstellung im Rahmen des Vorstellungsgesprächs.

Nach Einstellungszusage haben die Referent*innen ein Konzept zu einer Führung einzureichen. Die AG stellt hierfür im Vorfeld Arbeitsmaterialien, Skripte und Reader zu den Ausstellungsinhalten zur Verfügung und ermöglicht die Hospitation an den Führungen.

Im Rahmen der barrierefreien Führungen ist durch den AN ein auf die unterschiedlichen Zielgruppen und deren spezifischen Bedarfe abgestimmte Führungskonzepte zu entwickeln. Diese umfassen insbesondere Führungsformate für blinde und sehbehinderte Menschen unter Einbeziehung geeigneter taktiler und auditiver Elemente zur Wegeleitung und Vermittlung, als auch originäre Führungen in Deutscher Gebärdensprache (DGS).

Für Führungen in DGS sowie für ausgewählte inklusive Vermittlungsformate ist die Durchführung sowohl im Tandemformat als auch, sofern dies unter inhaltlichen und personellen Gesichtspunkten geeignet ist, durch eine einzelne entsprechend qualifizierte Referent*in sicherzustellen. Der AN gewährleistet hierfür die Verfügbarkeit entsprechend qualifizierter und geeigneter Referent*innen. Sämtliche Vermittlungsformate sind inhaltlich auf die jeweilige Ausstellung sowie auf die jeweiligen Themenschwerpunkte abzustimmen und hinsichtlich ihrer Methodik und Ansprache zielgruppengerecht auszugestalten.

Der AN ist alleiniger Ansprechpartner der Referent*innen.

Für die Umsetzung des Arbeitspakets B ist wie folgt anzubieten:

- Für die Organisation, Service und Abrechnung ist ein monatlicher Pauschalpreis anzubieten.
- Kosten eines Führungskonzepts eines Referenten
- Kosten eines barrierefreien Führungskonzepts eines Referenten, u.a.:
 - Konzept für blinde und sehbehinderte Menschen einschließlich taktiler und auditiver Wegeleitung und Vermittlung (Hör- und Tastführung)
 - Konzept für originäre Führungen in Deutscher Gebärdensprache (DGS)

Zu **Arbeitspaket C**: Abwicklung des gesamten Buchungsprozesses und Durchführung der Führungen

Abwicklung der Führung, insbesondere:

- Disposition der Referent*innen
- Kommunikation mit den Gruppen
- Durchführung der Führung.

Der AN ist in einigen Fällen für die Organisationsabwicklung der öffentlichen Führungen zuständig. Er übernimmt weiter den Informations-, Beratungs- und Buchungsservice für die jeweiligen öffentlichen Führungen und wickelt die Einzelplatzbuchungen ab.

Seine Aufgaben sind:

- Pflege der öffentlichen Führungen in der go~mus Buchungssoftware
- Abwicklung der Einzelplatzbuchung
- Rechnungsstellung und Mahnwesen gegenüber den Einzelpersonen in Einzelfällen
- Abwicklung des Zahlungsverkehrs über den Ticketshop oder über Pay-by-Link.

Für die Umsetzung des Arbeitspakets C ist ein Pauschalpreis pro Führung anzubieten.

4. Weitere Rahmenanforderungen

4.1 Abrufmodalitäten

Der Abruf der Gruppenführungen erfolgt im Wege der Beauftragung durch den Kunden per Einzelabruf. Das Geschäft richtet sich nach der Kundennachfrage, auf die die AG keinen Einfluss hat. Der Abruf der öffentlichen Führungen und in Einzelfällen auch Führungen im Rahmen von Veranstaltungen erfolgt entsprechend des monatlichen Abrufs durch die AG.

Die AG legt Wert auf ein hohes Servicelevel. Antwortzeiten, Fristen und Servicelevel werden zwischen AG und AN festgelegt.

4.2. Ausfallrate

Der AN ist verpflichtet, die Ausfallrate so gering wie möglich, max. bis zu 5%, zu halten. Er wird daher bei der Aufstellung des Referent*innenpools eine ausreichende Anzahl an Personen gewährleisten, insbesondere auch um kurzfristige Vertretungsfälle realisieren zu können.

4.3. Wartezeit

Der AN stellt sicher, dass die Referent*innen eine angemessene Zeit auf die Gruppe warten, um die Führung zu realisieren. Die Dauer wird von der AG festgelegt. Bei etwaigen Änderungen bzw. Verspätungen von Gruppen muss die AG sofort benachrichtigt werden. Gelangt die Information zuerst der AG zur Kenntnis, wird sie den AN unmittelbar benachrichtigen.

4.4. Evaluation durch die AG

Zur Sicherung der Qualität der Vermittlung werden Referent*innen evaluiert. Die Evaluation wird über die AG durchgeführt. Entsprechende Rahmenbedingungen werden zwischen der AG und dem AN nach Vertragsbeginn festgelegt. Ist die AG im Rahmen der Qualitätssicherung nicht zufrieden kann jederzeit begründet den Austausch einzelner Referent*innen verlangen. Eine erforderliche Einarbeitung geht zu Lasten des AN. Im Falle des Austauschs von Referent*innen hat der AN für Ersatz zu sorgen, nach Vorbild des Auswahlprozesses der Implementierungsphase.

4.2 Abrechnungsmodalitäten

Die Preise für Führungen legt die AG fest.

Der AN rechnet seine Leistungen gegenüber der AG monatlich ab. Sämtliche Einnahmen des AN durch Durchführung der Führungen berücksichtigt der AN monatlich bei der Abrechnung gegenüber der AG und bringt sie entsprechend kostenmindernd in Abzug. Die AG geht davon, dass ein Großteil der Gruppenbuchungen Einnahmen für den AN durch Rechnungsstellung an den Kunden erzeugen und eine Teilanrechnung im Wesentlichen bei öffentlichen Führungen stattfindet.

4.3. Zusammenarbeit mit der AG

Der AN vertritt die Interessen der AG in der Öffentlichkeit und gegenüber Gruppen. Alle durch den AN zu erbringenden Leistungen obliegen daher jederzeit einem sehr hohen Qualitätsanspruch. Dieser ist durch transparentes leistungsbewusstes ziel- und serviceorientiertes frist- und termingerechtes Handeln umzusetzen.

Zur Gewährleistung reibungsloser Abläufe benennt der AN für den gesamten Vertragszeitraum einen festen Ansprechpartner für den Bereich Führungen und einen festen AP für den Bereich Rechnungswesen. Diese müssen durchgängig zu den üblichen Bürozeiten, werktags von 9:00 – 17:00 Uhr erreichbar sein.

Der AN koordiniert die Anliegen der AG im organisationsinternen Prozess mit dem Ziel, die im vereinbarten Zeitrahmen bestmöglichen Arbeitsergebnisse zu erzielen. Der AN stellt sicher, dass die AG jederzeitigen Einblick in go~mus über den Stand der Referent*innendisposition erhält; Kurzfristige Dispositionsänderungen für Führungen teilt der AN telefonisch wie folgt mit:

- Mo-Fr: ggü. AG, Abteilung Besuchsservice
- An Wochenenden: telefonisch gegenüber dem Empfangspersonal im Futurium

4.4 Werbung

Der AN wird das Angebot der AG auf seinem Portal bewerben, die Bewerbung erfolgt in Abstimmung mit der AG, etwaige Texte etc. sind von der AG freizugeben.

4.5. AVV

Die Verwaltung von Kundendaten durch den AN muss den rechtlichen Vorgaben nach DSGVO entsprechen. Ein entsprechender Auftragsverarbeitungs-Vertrag (AVV) ist Bestandteil des Besonderen Vertragsbedingungen, Anlage H der Vergabeunterlagen.

5. Zeitplan und Erfüllungszeitraum

	Datum
Optionale Leistung: Arbeitspaket A: Vorbereitungsphase/ Implementierung	ab Zuschlagserteilung
Arbeitspaket B: Organisation, Service und Abrechnung	Ab 01.01.2027
Arbeitspaket C: Start der Führungsdurchführung	ab 01.01.2027

6. Vertragslaufzeit

Es ist eine Vertragslaufzeit von zwei Jahren vorgesehen, beginnend ab 01.01.2027 bis zunächst 31.12.2028, mit der Option der zweimaligen Verlängerung durch den Auftraggeber, auf insgesamt 4 Jahre, siehe § 8 der Besonderen Vertragsbedingungen.