Vergabe von Leistungen für das Ticketing, Einlassmanagement und Kassensystem der Landesgartenschau Rottweil 2028

LANDES GARTENSCHAU ROTTWEIL 2028

AUFTRAGGEBER
Landesgartenschau Rottweil 2028 gGmbH
Hochbrücktorstraße 26
78628 Rottweil

VERGABEART
Offenes Verfahren gemäß § 15 VgV (Vergabeverordnung)

ANGEBOTSERÖFFNUNG
28.01.2027, 10:00 Uhr

SUBMISSIONSORT
Es findet eine rein elektronische Angebotsabgabe über das Deutsche Vergabeportal (DTVP) statt. Daher erfolgt die Submission unter Ausschluss der Öffentlichkeit.

BINDE-/ZUSCHLAGSFRIST
27.02.2027

ERFÜLLUNGSORT
78628 Rottweil

INHALT

1. PROJEKTRAHMEN LANDESGARTENSCHAU ROTTWEIL 2028 4

1.1 Die Landesgartenschau Rottweil 2028 4

1.2 Ziele des Projekts Ticketing und Kassenmanagement 4

1.3 Besucherprognose 5

1.4 Veranstaltungszeitraum und Öffnungszeiten 5

1.5 Zeit- und Projektplan 6

2. TICKETVERTRIEB UND VERKAUFSSTRUKTUR 7

2.1 Vorverkauf 7

2.2 Kassen- und Verkaufsstellen auf dem Gelände 8

2.3 Gerätekonzept und Infrastruktur 9

2.4 Ticketarten 11

2.4.1 Tageskarten 11

2.4.2 Dauerkarten 11

2.4.3 Sonderkarten und Partnertickets 13

2.4.4 Dauerkarten für Sondergruppen 14

2.4.5 Ticketrohlinge und Verbrauchsmaterial 14

3. LEISTUNGSUMFANG DES TICKETANBIETERS 15

3.1 Ticketing-System 15

3.1.1 Online-Ticketshop 17

3.1.2 Kassenlösung und Verkaufsoberflächen 17

3.1.3 Datenverwaltung, Statistiken und Auswertungen 18

3.2 Zutritts- und Einlasskontrolle 19

3.3 Tickets für Führungen und Sonderangebote 19

3.4 Verkauf von Merchandise-Artikeln 20

3.5 Gebühren- und Zahlungsabwicklung 20

3.6 Management von Drittverkäufen und Provisionen 21

3.7 Support- und Serviceleistungen 22

3.7.1 Bereitstellungsdauer 22

3.7.2 Reaktionszeiten und Support 22

3.7.3 Schulungen 22

3.7.4 Unterstützung bei FAQs und Kundenservice 23

4. ANFORDERUNGEN AN DIE VERTRAGSPARTNER 23

4.1 Leistungen des Auftraggebers 23

4.1.1 Betriebsräume und Infrastruktur 23

4.1.2 Ansprechpartner 23

4.2 Leistungen des Auftragnehmers 23
4.2.1 Projektleitung 23
4.2.2 Projektorganisation 23
4.2.3 Umsetzungs- und Betriebsfristen 23
5. VERGABEVERFAHREN 24
5.1 Datenschutz und Vertraulichkeit 24
5.2 Bietererklärung 24
5.3 Form und Inhalt des Angebots 24
5.4 Vorzulegende Nachweise 25
5.5 Aufklärungsgespräche 25
5.6 Prüfung und Wertung der Angebote 25
5.6.1 Eignungsprüfung 25
5.6.2 Zuschlagskriterien und Wertungsmatrix 26
5.7 Angebotsabgabe 27
5.8 Bieterkommunikation 28
5.9 Ansprechpartner zum Vergabeverfahren 28
6. VERTRAGSBEDINGUNGEN 28
6.1 Einzelbieter, Bietergemeinschaften und Nachunternehmer 28
6.3 Vergabekammer und Nachprüfungsverfahren 28
6.4 Anwendung der VgV 28
6.5 Weitere Vertragsbedingungen 28
ANLAGEN 29

1. PROJEKTRAHMEN LANDESGARTENSCHAU ROTTWEIL 2028

1.1 Die Landesgartenschau Rottweil 2028

Vom 7. April bis zum 8. Oktober 2028 ist die Stadt Rottweil Gastgeberin der baden-württembergischen Landesgartenschau 2028 (im Folgenden: LGS 2028, LGS oder Auftraggeber/AG).

Unter dem Leitgedanken „Neckar findet Stadt“ wird seit dem Zuschlag zur Landesgartenschau im Jahr 2017 ein umfassender Stadtentwicklungsprozess umgesetzt. Durch die baulichen und landschaftsgestalterischen Maßnahmen auf dem Landesgartenschaugelände werden die Rottweiler Innenstadt, der Stadtgraben und die Neckaraue künftig enger miteinander verknüpft. Die bisherige räumliche Trennung zwischen Stadt und Neckar wird aufgehoben, der Fluss naturnah weiterentwickelt und neuer Lebensraum für Pflanzen und Tiere geschaffen. Gleichzeitig entstehen mit einer zusätzlichen Veranstaltungsfläche sowie einem innenstadtnahen Naherholungsraum nachhaltige Mehrwerte für die Bürgerschaft und Gäste der Stadt.

Im Rahmen der 185-tägigen Landesgartenschau 2028 präsentiert die Stadt Rottweil die Ergebnisse ihres Stadtentwicklungsprozesses einer breiten Öffentlichkeit. Unter dem Slogan „Rottweil blüht auf“ werden die vielfältigen Entwicklungen und Potenziale der Stadt sichtbar gemacht. Alle Aussteller, Dienstleister, Lieferanten, Mitwirkenden sowie die Besucherinnen und Besucher sind eingeladen, diesen Gedanken in ihren Aktivitäten und Angeboten aufzugreifen und mitzugestalten. Dies gilt insbesondere für die temporären Ausstellungen, das Kultur- und Veranstaltungsprogramm sowie die gastronomischen Angebote.

1.2 Ziele des Projekts Ticketing und Kassenmanagement

Ziel dieser Ausschreibung ist die Bereitstellung, Implementierung und der Betrieb eines elektronischen Ticketing- und Kassensystems einschließlich Datenverwaltung und Zutrittskontrolle für die LGS 2028 in Rottweil. Das System stellt einen wesentlichen Bestandteil der organisatorischen und operativen Veranstaltungsabwicklung dar und bildet eine zentrale Voraussetzung für die erfolgreiche Durchführung der Landesgartenschau.

Der Informations- und Kaufprozess von Eintrittskarten ist ein maßgeblicher Bestandteil der Besucherreise und prägt den ersten Kontakt der Besucherinnen und Besucher mit der Veranstaltung. Daher ist eine transparente Darstellung der Eintrittspreise sowie ein einfacher, benutzerfreundlicher und barrierefreier Erwerb von Tickets sicherzustellen.

Der Dienstleister (folgend: Partner oder Bieter oder Auftragnehmer/AN) gewährleistet während der Vorverkaufsphase sowie über die gesamte Veranstaltungsdauer einen zuverlässigen, leistungsfähigen und störungsfreien Betrieb des Ticketvertriebs für Tages- und Dauerkarten. Hierfür sind moderne, kundenorientierte und ressourcenschonende Systemlösungen bereitzustellen, die die Anforderungen der unterschiedlichen Nutzergruppen erfüllen. Hierzu zählen insbesondere Einzelbesucherinnen und Einzelbesucher, Gruppen, Busreiseveranstalter, Vertriebspartner, Sponsoren, Ehrenamtliche, Mitwirkende sowie weitere berechtigte Personenkreise.

Bestandteil der Leistung ist die Bereitstellung und der Betrieb eines Online-Ticketshops, der einen zeitgemäßen und nutzerfreundlichen Vertrieb von Eintrittskarten ermöglicht.

Die für den Ticketverkauf, die Kassenabwicklung, die Datenverwaltung sowie die Zutrittskontrolle erforderlichen Räumlichkeiten und Infrastrukturen werden durch die LGS 2028 innerhalb der Innenstadt sowie auf dem Veranstaltungsgelände bereitgestellt beziehungsweise temporär errichtet.

Eine Nachnutzung des Ticketing- und Kassensystems nach Abschluss der LGS 2028 ist derzeit nicht vorgesehen. Aus diesem Grund sind die erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten als Mietlösung bereitzustellen. Die Beschaffung der Systeme durch Kauf ist nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

1.3 Besucherprognose

Im Durchführungszeitraum von Freitag, 7. April 2028, bis Sonntag, 8. Oktober 2028, werden auf Grundlage der prognostizierten Verkaufszahlen für Einzel- und Dauerkarten insgesamt zwischen 750.000 und 1.000.000 Besuche erwartet. Dies entspricht einem durchschnittlichen Besucheraufkommen von etwa 4.500 bis 5.000 Personen pro Tag. Aufgrund von Faktoren wie Witterung, Ferienzeiten oder besonderen Veranstaltungsangeboten ist jedoch mit täglichen Besucherzahlen zwischen 1.000 und 15.000 Personen zu rechnen. Rund ein Drittel der Besuche entfällt voraussichtlich auf Inhaberinnen und Inhaber von Dauer- und Aktivenkarten, was etwa 250.000 bis 300.000 Besuchen entspricht.

Die genannten Werte basieren auf dem aktuellen Planungsstand und dienen ausschließlich der Orientierung und Kalkulation. Sie stellen keine verbindlichen Zusicherungen oder garantierten Besucherzahlen dar.

1.4 Veranstaltungszeitraum und Öffnungszeiten

Die Landesgartenschau 2028 ist vom 07. April 2028 bis 08. Oktober 2028 an allen sieben Wochentagen über die geöffneten Zugänge zugänglich. Die regulären Öffnungszeiten sowie die Öffnungszeiten der Kassen sind täglich voraussichtlich von 9:30 Uhr bis 19:00 Uhr vorgesehen. Für die Sommermonate ist eine Verlängerung der Öffnungszeiten an den sogenannten Nachtschwärmer-Eingängen geplant. Ruhe- oder Schließtage sind nicht vorgesehen. Der gesamte Ausstellungsbereich wird eingezäunt und als eintrittspflichtiger Veranstaltungsbereich betrieben.

Abweichend von den regulären Öffnungszeiten können bei ausgewählten Abendveranstaltungen die Einlass- und Öffnungszeiten bis 30 Minuten nach Veranstaltungsbeginn verlängert werden. Für diese Veranstaltungen finden die Eintrittsbedingungen der Landesgartenschau 2028 Anwendung. Sonderveranstaltungen Dritter, insbesondere Firmenevents, erfolgen nach gesonderter Ankündigung und entsprechender Abstimmung.

Die Nachtsperrzeit beginnt grundsätzlich mit dem Sonnenuntergang. Bei Abend- und Spätveranstaltungen tritt sie erst 30 Minuten nach Veranstaltungsende in Kraft. Bis zum Beginn der jeweiligen Sperrzeit können sich Besucherinnen und Besucher auf eigene Gefahr im Veranstaltungsgelände aufhalten. Nach Eintritt der Nachtsperrzeit werden die

noch anwesenden Personen durch den Wachdienst zum Verlassen des Geländes aufgefordert.

1.5 Zeit- und Projektplan

Der Durchführungszeitraum der Landesgartenschau 2028 erstreckt sich vom 07. April 2028 bis 08. Oktober 2028. Der Vorverkauf startet voraussichtlich am 11. September 2027 und gliedert sich bis zum 06. April 2028 in vier Verkaufsphasen. Zur Sicherstellung eines reibungslosen Vorverkaufs müssen die Installation und Einrichtung der Ticketing-Systeme sowie die Schulung des Personals bereits im Sommer 2027 abgeschlossen sein.

Phase 1: Stationärer Dauerkartenvorverkauf
Die erste Vorverkaufsphase erstreckt sich vom 11. September 2027 bis 03. Oktober 2027 und ist ausschließlich für den stationären Dauerkartenverkauf in Rottweil vorgesehen. Vorgelagert ist eine Online-Reservierungsphase vom 29. August 2027 bis 07. September 2027, in der die Dauerkarten vorbestellt und zum Vorverkaufsstart in Rottweil abgeholt werden können.

Die Produktion der vorreservierten Dauerkarten erfolgt durch den Auftragnehmer, der diese spätestens bis zum 08. September 2027, 15:00 Uhr, an die von der Landesgartenschau benannte Ansprechperson übergibt.

Der offizielle Start des Dauerkartenvorverkaufs am 11. September 2027 wird im Rahmen des Rottweiler Stadtfestes begleitet. Während dieser ersten Verkaufsphase gilt der Frühbucherpreis 1 für Dauerkarten.

Phase 2: Erweiterter Vorverkauf
In der zweiten Vorverkaufsphase vom 04. Oktober 2027 bis einschließlich 30. November 2027 werden die Eintrittskarten zusätzlich zum stationären Vertrieb auch über den Online-Ticketshop angeboten. Für den Erwerb von Dauerkarten gilt in diesem Zeitraum weiterhin der Frühbucherpreis 1.

Phase 3: Vorverkaufsstart der Tagestickets und zweiter Frühbucherpreis
Die dritte Vorverkaufsphase beginnt am 1. Dezember 2027 und endet am 28. Februar 2028. In diesem Zeitraum werden die Tageskarten zum regulären Preis sowohl über die stationären Vorverkaufsstellen als auch online angeboten. Für Dauerkarten gilt in dieser Phase ein weiterer vergünstigter Tarif in Form des Frühbucherpreises 2.

Phase 4: Abschluss des Vorverkaufs und Übergang in den Veranstaltungsbetrieb
Die vierte Vorverkaufsphase beginnt am 01. März 2028. Sie endet mit Betriebsbeginn und dem Übergang in den Durchführungszeitraum der LGS 2028 am 07. April 2028.

Ab diesem Zeitpunkt gelten für sämtliche Kartenvarianten die regulären Eintrittspreise der Landesgartenschau 2028. Die Standardtarife finden sowohl in der vierten Vorverkaufsphase als auch während des gesamten Durchführungszeitraums Anwendung.



2. TICKETVERTRIEB UND VERKAUFSSTRUKTUR

2.1 Vorverkauf

Unmittelbar nach Vertragsabschluss zwischen der Landesgartenschau 2028 und dem Auftragnehmer ist nach erfolgreicher Einrichtung des Ticketing- und Kassensystems eine mobile Verkaufseinheit am Sitz der Landesgartenschau als Haupteinheit zu installieren. Über diese Einheit müssen sämtliche Kartenarten, einschließlich Aktiven-, Künstler- und Mitarbeiterkarten, verwaltet, ausgegeben und verkauft werden können.
Die Haupteinheit übernimmt dabei die Funktion des zentralen Administrationsarbeitsplatzes.

Der Vorverkaufsstart ist am Samstag, 11. September 2027 während dem Stadtfest der Stadt Rottweil. Hier sind die Dauerkarten am 11. Und 12. September 2028 nur an den Mobilen Kassen des LGS-Standes auf dem Stadtfest zu erwerben.

Ab dem 13. September 2028 werden die Dauerkarten dann an ausgewählten stationären Verkaufsstellen zum vergünstigten Preis angeboten und verkauft. Für die dort startende erste Vorverkaufsphase werden nach jetzigem Planungsstand drei bis vier Verkaufsstationen benötigt.

Ab der zweiten Vorverkaufsphase vom 04. Oktober 2027 bis einschließlich 09. Dezember 2027 wird der stationäre Vorverkauf um einen Online-Ticketshop ergänzt. In diesem Zeitraum können die angebotenen Dauerkarten sowohl an den stationären Verkaufsstellen als auch online erworben werden. Für Dauerkarten gelten weiterhin die vergünstigten Vorverkaufstarife.
Mit Beginn der dritten Vorverkaufsphase wird das Kartenangebot erweitert. Ab dem 01. Dezember 2027 werden zusätzlich zu den Dauerkarten auch Tagestickets über die stationären Verkaufsstellen und den Online-Ticketshop zum regulären Preis angeboten.

Die vierte Vorverkaufsphase beginnt am 01. März 2028. Sie endet mit Betriebsbeginn und dem Übergang in den Durchführungszeitraum der LGS 2028 am 07. April 2028. Ab diesem Zeitpunkt gelten für sämtliche Kartenvarianten die regulären Eintrittspreise der Landesgartenschau 2028 im Online-Shop als auch an den stationären Verkaufsstellen.

Ab dem Vorverkaufsstart am 11. September 2027 wird das Team der LGS 2028 zahlreiche Veranstaltungen, Märkte, Messen und vergleichbare Formate besuchen, um die Landesgartenschau zu präsentieren. Hierbei sollen mithilfe mobiler Verkaufseinheiten die jeweils angebotenen Kartenarten beworben und verkauft werden.

Online-Bestellungen, die Merchandise-Artikel enthalten, sind durch den vom Auftraggeber beauftragten Merchandise-Dienstleister abzuwickeln. Das Ticketing-System muss die technische Voraussetzung schaffen, dass Tageskarten, Dauerkarten und Merchandise-Artikel in einer gemeinsamen Bestellung erworben werden können.

Standort	Beschreibung
LGS Büro Innenstadt	VVK-Mobil 1
LGS-Veranstaltungen	VVK-Mobil 2
LGS-Veranstaltungen	VVK-Mobil 3
Tourist-Information Rottweil	VVK-Standort 1
Sparkasse Rottweil Innenstadt	VVK-Standort 2
Besucherzentrum Hängebrücke	VVK-Standort 3
Online-Shop der LGS 2028	VVK-Online 1
Merchandise-Dienstleister	Merch 1

Für den Vorverkauf sowie den laufenden Betrieb des Ticketing- und Kassensystems wird nach aktuellem Planungsstand folgender Bedarf an Systemeinheiten und Arbeitsplätzen zugrunde gelegt:

VVK-Standorte 1 bis 3:
Insgesamt 3 Kassenarbeitsplätze für Dauer- und Tageskarten

VVK-Mobil 1:
Ein mobiler Kassenarbeitsplatz für Dauer-, Tages-, Aktiven-, Künstler- und Mitarbeiterkarten

VVK-Mobil 2 und 3:
Zwei mobile Kassenarbeitsplätze für Dauer- und Tageskarten

Merch 1:
Ein Arbeitsplatz zum Verkauf von Merch und zur Produktion von Dauer- und Tageskarten

VVK-Online 1:
Ein Online-Ticketportal, welches auf die Webseite der LGS 2028 eingebunden wird. Dort bestellt Karten werden durch den Partner entweder digital zur Verfügung gestellt bzw. produziert und postalisch verschickt. Dauerkarten werden grundsätzlich als Plastikkarte hergestellt.

2.2 Kassen- und Verkaufsstellen auf dem Gelände

Im Durchführungszeitraum von 07. April 2028 bis 08. Oktober 2028 bleiben die VVK-Standorte, die mobilen Einheiten sowie das Online-Portal aktiv.

Darüber hinaus sind an folgende Standorten Einlasspunkte, Einlasssituationen und Kassen geplant:

Standort	Bezeichnung	Service	Bau	Hinweis
1	**Haupteingang Hochmaiengasse**	Kasse und Einlass	1 Container	Hochmaiengasse
2	**Haupteingang Hochbrücke**	Kasse und Einlass	-	Integriert in Merch-Shop
3	**Hochmaiengasse**	Einlass	-	
4	**Hochturm 1**	Einlass	-	Neutorstraße
5	**Hochturm 2**	Einlass	-	Flöttlinstorstraße
6	**Bockshof**	Einlass	-	
7	**Spital**	Einlass	-	Spitalhof
8	**Viadukt**	Einlass	-	Altes Gaswerk

9	**In der Au**	Einlass	-	Schindelbrücke
10	**CH-apelle**	Einlass	-	Tafelgasse
11	**Bahnhof**	Einlass	-	Bahnhofstraße
12	**Weinberg**	Einlass	-	
13	**Neuer Neckar**	Einlass	-	
14	**Prim**	Einlass	-	Göllsdorf

Standort 1: Haupteingang Stadtgraben
2 Arbeitsplätze (1 Kassencontainer) für Produktion von Dauer- und Tageskarten MIT Kasse und elektronischer Einlasskontrolle mittels Handscanner

Standort 2: Haupteingang Hochbrücke
1 Arbeitspatz (im Gebäude des LGS-Merch-Shops) für Produktion von Dauer- und Tageskarten sowie Aktiven-, Künstler- und Mitarbeiterkarten MIT Kasse sowie elektronischer Einlasskontrolle mittels Handscanner am Aufzug

1 Arbeitsplatz mit Kasse zum Verkauf von Merchandise-Artikeln

Standort 3: Hochmaiengasse
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 4: Hochturm 1
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 5: Hochturm 2
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 6: Bockshof
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 7: Spital
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 8: Viadukt
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 9: In der Au
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 10: CH-apelle
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 11: Bahnhof
Elektronische Einlassko ntrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 12: Weinberg
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 13: Neuer Neckar
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

Standort 14: Prim
Elektronische Einlasskontrolle mittels Handscanner, keine Kasse

2.3 Gerätekonzept und Infrastruktur

Entsprechend der vorhergehenden Ausführungen ist für die Verkaufs- und Kassenplätze von folgender Gerätekonstellation auszugehen:

a) Systemverwaltung bzw. Hauptrechner

- Systemsoftware als Online-Anwendung auf Serverplattform des Partners

b) Hauptrechner bei der LGS (siehe VVK-Mobil 1)

- 1 vollausgestatteter Verkaufsplatzplatz mit Bildschirm, Maus, Tastatur Handscanner, Ticketprinter und Bon-Drucker zum Vorverkauf von Einzelkarten
- 1 Ticketprinter und 1 Webcam zur Personalisierung von Dauerkarten-Gutscheinen und Dauerkarten
- 1 Drucker zur Ausgabe von Lieferscheinen und Rechnungen
- 1 mobile Kassenlade

Diese mobile Einheit b) kann auch ZUSÄTZLICH mit einer Laptop- oder Tablet-Lösung ausgestaltet sein.

c) Vorverkaufsplätze (installiert)

- Vollausgestatteter Verkaufsplatzplatz mit Bildschirm, Maus, Tastatur Handscanner, Ticketprinter und Bon-Drucker zum Vorverkauf von Einzelkarten
- Ticketprinter und 1 Webcam zur Personalisierung von Dauerkarten-Gutscheinen und Dauerkarten
- Drucker zur Ausgabe von Lieferscheinen und Rechnungen
- Kassenlade

d) Vorverkaufsplätze mobil

- Vollausgestatteter Verkaufsplatzplatz mit Bildschirm, Maus, Tastatur Handscanner, Ticketprinter und Bon-Drucker zum Vorverkauf von Einzelkarten
- Ticketprinter und Webcam zur Personalisierung von Dauerkarten-Gutscheinen und Dauerkarten
- Mobile Kassenlade

Diese mobilen Einheiten d) können auch – entgegen den Ausführungen in dieser Ausschreibung – mit einer Laptoplösung ausgestaltet sein.

e) Verkaufsplätze Durchführung

- Vollausgestatteter Verkaufsplatzplatz mit Bildschirm, Maus, Tastatur Handscanner, Ticketprinter und Bon-Drucker zum Vorverkauf von Einzelkarten
- Ticketprinter und Webcam zur Personalisierung von Dauerkarten-Gutscheinen und Dauerkarten
- Drucker zur Ausgabe von Lieferscheinen und Rechnungen
- Kassenlade

Der Bieter kann die Ausgestaltung der Kassenplätze auf Basis seiner Erfahrungswerte anpassen. Der Einsatz von Bildschirmen, Maus und Tastatur ist bis auf die mobilen Verkaufsplätze Bedingung.

f) Verkaufsplatz Merchandise

- Vollausgestatteter Verkaufsplatzplatz mit Bildschirm, Maus, Tastatur Handscanner, Ticketprinter und Bon-Drucker zum Vorverkauf von Einzelkarten
- Ticketprinter und Webcam zur Personalisierung von Dauerkarten-Gutscheinen und Dauerkarten
- Kassenlade
- Verkauf der Merchandise-Artikel

2.4 Ticketarten

Die Gestaltung der Eintrittskarten erfolgt auf der Vorderseite im Corporate Design der LGS 2028 sowie auf der Rückseite mit einer durch den Auftraggeber vorgegebenen Sponsoren- oder Partnergrafik. Das Kartenmaterial muss daher beidseitig für einen hochwertigen vierfarbigen Druck (4c) geeignet sein.

Die grafische Gestaltung wird zwischen dem Auftragnehmer und dem Bereich Marketing der Landesgartenschau 2028 abgestimmt. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber frühzeitig auf drucktechnische Anforderungen und Einschränkungen, insbesondere hinsichtlich Mindestabstände, Sicherheitsbereichen, Druckrändern, Personalisierungsfeldern sowie erforderlichen Beschriftungszeilen, hinzuweisen.

Die technische Aufbereitung der Druckdaten, die Platzierung der variablen Kartendaten sowie die Abstimmung von Grafik- und Personalisierungselementen auf dem jeweiligen Kartenlayout sind durch den Auftragnehmer vorzunehmen. Sämtliche hierfür erforderlichen Leistungen sind Bestandteil der vertraglich geschuldeten Gesamtleistung zur Einrichtung und zum Betrieb des Ticketing- und Kassensystems.

2.4.1 Tageskarten

Für Tageskarten ist ein rechteckiges Kartenformat mit einer Mindestgröße von ca. 8 × 15 cm oder größer vorzusehen. Als Schutz vor Fälschungen sind die Ticketrohlinge mit einem Hologramm oder einem vergleichbaren fälschungssicheren Sicherheitselement auszustatten.

Die Personalisierung bzw. Bedruckung der Tageskarten erfolgt beim Verkauf über das Ticketing-System. Dabei sind insbesondere die jeweilige Ticketkategorie (z. B. Normalpreis, ermäßigter Preis oder Sondertarif), der Ticketpreis sowie weitere erforderliche Ticketinformationen aufzudrucken.

Aufgrund des zu erwartenden hohen Aufkommens an Tageskarten müssen die fehlerfreie Erstellung und Lesbarkeit der aufgedruckten Barcodes bzw. QR-Codes jederzeit gewährleistet sein. Der Auftragnehmer hat durch geeignete technische Maßnahmen sicherzustellen, dass ausschließlich gültige und an den Zutrittskontrollsystemen zuverlässig lesbare Codes ausgegeben werden.

Darüber hinaus müssen Tageskarten über einen Online-Ticketshop als Print@Home-Ticket sowie als mobiles Ticket (Handyticket) erhältlich sein. Die Gestaltung dieser Ticketvarianten muss entsprechend dem Corporate Design der LGS 2028 durch den Auftraggeber vorgegeben und angepasst werden können. Das Print@Home-Verfahren soll vorzugsweise auf Basis eines automatisch erzeugten PDF-Dokuments umgesetzt werden. Die Nutzung dieses Verfahrens muss neben dem Online-Ticketshop auch für externe Vorverkaufsstellen ohne geeignete Ticketdrucker, beispielsweise Hotels oder touristische Einrichtungen, möglich sein.

Ferner muss das System die Bereitstellung und Verwaltung von Ticketkontingenten für Gruppen, Busreiseveranstalter, Großkunden, Sponsoren und vergleichbare Partner ermöglichen. Die Ausgabe der entsprechenden Print@Home-Tickets muss sowohl automatisiert per E-Mail als auch manuell über autorisierte Kassen- und Administrationsarbeitsplätze erfolgen können.

2.4.2 Dauerkarten

Dauerkarten sind grundsätzlich personalisiert auszugeben. Hierbei sind mindestens der Name sowie ein Lichtbild der jeweiligen Karteninhaberin bzw. des jeweiligen

Karteninhabers auf der Dauerkarte abzubilden. Die Personalisierung der Dauerkarten ist zwingend sicherzustellen.

Neben regulären Dauerkarten sind bei Bedarf auch Dauerkarten für Aussteller, Ehrenamtliche, Mitarbeitende der LGS 2028 sowie weitere Sondergruppen bereitzustellen und zu verwalten.

Die Erfassung der Personendaten erfolgt über das Ticketing- und Kassensystem durch autorisierte Mitarbeitende. Zur Aufnahme des Lichtbildes ist eine geeignete Kamera bereitzustellen. Das aufgenommene Bild ist den Personendaten der jeweiligen Person eindeutig zuzuordnen und bis zum Rückbau des Ticketing- und Kassensystems vorzuhalten.

Die Ausstellung von Dauerkarten muss während des gesamten Vorverkaufs- und Veranstaltungszeitraums möglich sein und darf nicht auf bestimmte Zeiträume beschränkt werden.

Bei der Ausgabe der Dauerkarte sind neben den Personendaten und dem Lichtbild ein verschlüsselter Barcode oder QR-Code sowie die jeweilige Zutrittsberechtigung auf der Karte zu hinterlegen. Der Code muss während der gesamten Gültigkeitsdauer der Karte an allen Zutrittskontrollen zuverlässig lesbar sein und die Berechtigungsprüfung ermöglichen.

Dauerkartenkäufer sowie Inhaber von Dauerkarten-Gutscheinen sollen ihre Dauerkarte über ein Online-Portal selbstständig personalisieren können. Hierfür ist die Eingabe der persönlichen Daten sowie der Upload eines Lichtbildes vorzusehen. Darüber hinaus muss die Auswahl eines Abholortes für die fertige Dauerkarte möglich sein. Alternativ soll die Dauerkarte gegen Übernahme der Versandkosten postalisch an die Kundin bzw. den Kunden versendet werden können.

Verlorene, gestohlene oder beschädigte Dauerkarten müssen durch berechtigte Nutzer gesperrt und ersetzt werden können. Bei einer Neuausstellung ist automatisch ein neuer Barcode bzw. QR-Code zu erzeugen. Die zuvor ausgegebene Karte muss zeitgleich gesperrt und dadurch ungültig werden. Die Neuausstellung von Dauerkarten muss an mehreren festzulegenden Ausgabe- und Servicestellen möglich sein.

Im Rahmen des Dauerkartenvorverkaufs müssen Dauerkarten auch in Form von Gutscheinen verkauft werden können. Das Ticketing-System hat hierfür eine eindeutige Kennzeichnung und Verwaltung der Gutscheine sicherzustellen.

Gutscheine können zu einem späteren Zeitpunkt gegen eine personalisierte Dauerkarte eingelöst werden. Dabei gilt stets der zum Zeitpunkt des Gutscheinkaufs erworbene Tarif. Aus dem Zeitpunkt der Einlösung dürfen dem Gutscheininhaber keine Preisaufschläge oder sonstigen Mehrkosten entstehen.

Die unterschiedlichen Verkaufsphasen und Preisstufen für Dauerkarten sind im System abzubilden. Dies gilt gleichermaßen für personalisierte Dauerkarten und Dauerkarten-Gutscheine.

Die Dauerkarte ist im üblichen Scheckkartenformat aus Kunststoff herzustellen. Das Kartenmaterial muss beidseitig für einen hochwertigen Farbdruck geeignet sein. Die Gestaltung der Vorder- und Rückseite erfolgt auf Grundlage der durch den Auftraggeber bereitgestellten Gestaltungsrichtlinien und Druckvorlagen. Der Auftragnehmer hat die grafischen Elemente mit den variablen Kartendaten technisch zu kombinieren und die erforderliche Druckaufbereitung vorzunehmen. Diese Leistungen sind Bestandteil der Gesamtlösung.

Der aufgedruckte Barcode oder QR-Code muss für die mobile Zutrittskontrolle mittels Handscanner und für die stationären Zutrittskontrollsysteme zuverlässig lesbar sein.

Das System muss sicherstellen, dass jede Dauer- oder Aktivenkarte zeitgleich nur von einer Person genutzt werden kann. Nach einem Zutritt darf dieselbe Karte erst nach dem Verlassen des Geländes oder nach Ablauf einer konfigurierbaren Sperrfrist erneut für einen Zutritt verwendet werden.

Zusätzlich zur physischen Dauerkarte soll die Möglichkeit bestehen, Dauerkarten als digitales Ticket in einer Wallet-Anwendung (z. B. Apple Wallet oder Google Wallet) bereitzustellen. Die digitale Dauerkarte soll die gleichen Zutrittsberechtigungen wie die physische Karte besitzen und vom Auftraggeber bei Bedarf aktiviert werden können.

Mit dem Erwerb einer Dauerkarte erhält die Karteninhaberin bzw. der Karteninhaber zusätzlich ein Gutscheinheft. Dieses wird im Format DIN A5 mit voraussichtlich 52 Seiten bereitgestellt. Beim stationären Kauf einer Dauerkarte ist das Gutscheinheft unmittelbar auszuhändigen. Bei einer Online-Bestellung ist das Gutscheinheft gemeinsam mit der Dauerkarte zu versenden. Die erforderlichen Gutscheinhefte werden durch den Auftraggeber rechtzeitig zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer hat die organisatorischen und logistischen Voraussetzungen für die Beilage und den Versand im Rahmen der Bestellabwicklung sicherzustellen.

2.4.3 Sonderkarten und Partnertickets

Das Ticketing-System muss die Abbildung von Kombitickets, Kontingentmodellen und Kommissionsgeschäften mit Partnern, Großkunden und sonstigen Vertriebspartnern ermöglichen. Hierzu gehört insbesondere die Möglichkeit, auch von externen Stellen ausgegebene Eintrittskarten anhand eines Barcodes oder QR-Codes an den Zutrittskontrollen zu prüfen und zu validieren.

Darüber hinaus muss das System eine nutzungsabhängige Abrechnung solcher Tickets unterstützen. Hierzu sind die Zutritte an den Kontrollpunkten statistisch zu erfassen und den jeweiligen Partnern oder Vertriebskanälen zuzuordnen. Die Auswertungen müssen eine spätere Abrechnung sowie die Überprüfung von durch Partner gemeldeten Verkaufs- oder Nutzungszahlen ermöglichen.

Für besondere Anlässe und Veranstaltungen müssen zusätzliche tarifliche Sonderticketarten eingerichtet werden können. Die konkrete Ausgestaltung dieser Ticketarten erfolgt im Rahmen der Systemeinrichtung in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

Das Ticketing-System muss außerdem die Ausgabe von Tickets mit festgelegten Gültigkeitstagen und/oder definierten Zeitfenstern ermöglichen. Die Gültigkeit dieser Tickets ist an den Zutrittskontrollen automatisiert zu prüfen. Ein Zutritt außerhalb des jeweils festgelegten Zeitraums darf nicht möglich sein. Die relevanten Nutzungs- und Einlassbedingungen sind auf dem Ticket auszuweisen.

Während des Durchführungszeitraums sind voraussichtlich fünf bis acht kostenpflichtige Abendveranstaltungen vorgesehen. Für diese Veranstaltungen muss das Ticketing-System die Einrichtung und Verwaltung gesonderter Veranstaltungstickets ermöglichen.

Hierbei sind insbesondere folgende Ticketvarianten abzubilden:

- Abendticket für die jeweilige Veranstaltung ohne Tageseintritt zur Landesgartenschau,
- Kombiticket für Tagesgäste einschließlich Zutritt zur Abendveranstaltung,
- Zusatzticket für Inhaber einer gültigen Dauerkarte zur Abendveranstaltung,
- weitere kombinierte oder veranstaltungsspezifische Tarife nach Vorgabe des Auftraggebers.

Das Ticketing-System muss sicherstellen, dass die jeweils gebuchten Berechtigungen an den Zutrittskontrollen geprüft und eindeutig voneinander abgegrenzt werden können. Die konkrete Ausgestaltung der Ticketarten, Preisstufen und Zutrittsberechtigungen erfolgt im Rahmen der Projektumsetzung in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

2.4.4 Dauerkarten für Sondergruppen

Für den Durchführungszeitraum der LGS 2028 sind verschiedene Sonderkarten mit Dauerkartenfunktion bereitzustellen. Hierzu zählen insbesondere Karten für Mitarbeitende der LGS 2028, Mitarbeitende der Stadt Rottweil, Ehrenamtliche, Aktive, Aussteller, Sponsoren sowie weitere berechtigte Personengruppen.

Das Ticketing-System muss die Erstellung, Verwaltung und Auswertung dieser Karten in personalisierter sowie, soweit erforderlich, nicht personalisierter Form ermöglichen. Darüber hinaus müssen individuelle Zutrittsberechtigungen hinterlegt werden können, beispielsweise hinsichtlich zeitlicher, räumlicher oder funktionaler Zugangsbeschränkungen. Die jeweiligen Berechtigungen sind an den Zutrittskontrollen automatisiert zu prüfen und durchzusetzen.

2.4.5 Ticketrohlinge und Verbrauchsmaterial

Die Dauerkarten sind auf Kunststoffkarten im Scheckkartenformat auszugeben und müssen sich mittels geeigneter Drucksysteme in hochwertiger Fotoqualität personalisieren lassen. Die Kartenrohlinge sind bereits vor der Personalisierung mit den vom Auftraggeber vorgegebenen grafischen Elementen, insbesondere Logos, Gestaltungselementen sowie weiteren festen Informationen, zu versehen. Sämtliche Layout- und Druckvorgaben sind mit der Landesgartenschau 2028 abzustimmen. Der Auftraggeber behält sich vor, die Kartenrohlinge in mehreren Teilchargen (voraussichtlich zwei bis drei Bestellungen) abzurufen. Eventuell hieraus resultierende Mehr- oder Minderkosten sind vom Auftragnehmer transparent darzustellen und im Angebot gesondert auszuweise

Die an den Tageskassen ausgegebenen Tageskarten sind im genannten Format und dem Corporate Design der LGS 2028 auszuführen und im hochwertigen Vierfarbdruck (4c) herzustellen. Dabei sind auch die durch den Auftraggeber vorgegebenen Logos und Gestaltungselemente von Partnern und Sponsoren zu berücksichtigen. Sämtliche Layoutvorgaben sowie drucktechnische Anforderungen sind mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Gruppenkarten, Kommissionskarten für Großkunden sowie Aktiven-Karten sind in einer einheitlichen Gestaltung entsprechend dem Erscheinungsbild der regulären Tageskarten auszuführen. Gruppenkarten sollen dabei aus einer Hauptkarte sowie der jeweils erforderlichen Anzahl von Teilnehmerkarten bestehen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die erforderlichen Ticketrohlinge in mehreren Teilchargen, voraussichtlich zwei bis drei Bestellungen, abzurufen. Hieraus

resultierende Preisunterschiede oder Zuschläge sind im Angebot transparent und nachvollziehbar auszuweisen.

Für externe Vorverkaufsstellen ohne geeignete Ticketdrucker sowie für Print@Home-Tickets sind die Eintrittskarten als druckoptimierte Dokumente im DIN-A4-Format bereitzustellen. Die Gestaltung dieser Ticketvarianten hat ebenfalls im Corporate Design der LGS 2028 zu erfolgen. Die hierfür erforderlichen Layout- und Druckvorgaben werden durch den Auftraggeber festgelegt und sind vom Auftragnehmer technisch umzusetzen.

Sämtliche für den Betrieb der Ticketdrucksysteme erforderlichen Verbrauchsmaterialien, insbesondere Toner, Farbbänder und vergleichbare Druckmedien, sind für die Herstellung von mindestens 400.000 Tageskarten sowie der im Projekt benötigten weiteren Kartenarten in die Angebotspreise einzukalkulieren. Verbrauchsmaterialien, die über diese Mengen hinaus benötigt werden, werden bei Bedarf gesondert angefragt.

3. LEISTUNGSUMFANG DES TICKETANBIETERS

Gegenstand der Leistung ist die Lieferung, Bereitstellung, Einrichtung und Betreuung eines elektronischen, vernetzten Ticketing- und Kassensystems einschließlich Zutrittskontrolle, Datenverwaltung sowie aller hierfür erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten. Die Bereitstellung erfolgt als Mietlösung für den gesamten Projektzeitraum.

Zum Leistungsumfang gehören vollständig ausgestattete Kassenarbeitsplätze einschließlich Rechner, Monitor, Tastatur, Maus, Kassenlade, Ticketdrucker, Bondrucker, Dokumentendrucker, Webcam, Handscanner sowie weiterer für den Betrieb erforderlicher Peripheriegeräte. Touchscreens sind nicht vorgesehen. Darüber hinaus sind sämtliche für den Betrieb notwendigen Verbrauchsmaterialien im vereinbarten Umfang bereitzustellen.

Für den Verkauf von Eintrittskarten zur LGS 2028 sind folgende Ticketarten vorzusehen:

- Tages- und Zweitageskarten mit einer erwarteten Auflage von ca. 400.000 Tickets,
- Dauerkarten mit einer erwarteten Auflage von ca. 25.000 Karten,
- Sonderkarten für verschiedene Nutzergruppen und Anwendungsfälle, insbesondere für Tarifkombinationen, Kinder, Ehrenamtliche, Aktive, Sponsoren, Mitarbeitende sowie weitere Berechtigte, mit einer erwarteten Auflage von ca. 50.000 Karten.

Darüber hinaus finden auf dem Gelände der Landesgartenschau voraussichtlich rund 3.000 Veranstaltungen statt. Diese sind grundsätzlich durch die vorgenannten Ticketarten abgedeckt. Zusätzlich muss das System die Einrichtung und den Verkauf veranstaltungsbezogener Zusatz- und Sondertickets ermöglichen.

Neben dem Ticketverkauf muss die angebotene Lösung folgende Funktionen unterstützen:

- Integration einer Anwendung zur Buchung, Steuerung, Überwachung und Abrechnung von Besucherführungen,
- Integration einer Lösung für den Verkauf und die Abwicklung von Merchandise-Artikeln der LGS 2028.

3.1 Ticketing-System

Der Auftragnehmer hat ein elektronisches Ticketing- und Kassensystem bereitzustellen, das den Verkauf, die Verwaltung und die Auswertung sämtlicher Ticketarten gemäß den Anforderungen dieser Ausschreibung ermöglicht. Das System muss die Personalisierung

sowie die bedarfsgerechte Bedruckung unterschiedlicher Ticketrohlinge und Ticketformate unterstützen.

Die Herstellung und Lieferung aller erforderlichen Kartenrohlinge sind Bestandteil des Leistungsumfangs. Mit Angebotsabgabe sind die Lieferadresse des vorgesehenen Kartenherstellers sowie die vorgesehenen Lieferzeiten und Preise für die Ticketrohlinge anzugeben.

Die Kartenrohlinge sind nach Abstimmung mit dem Auftraggeber an die LGS 2028 zu liefern. Nach Wareneingang erfolgen eine Prüfung sowie die Bestandsaufnahme durch den Auftraggeber, bevor die Rohlinge für den Verkauf und die Personalisierung eingesetzt werden.

Das System muss die Abwicklung von Barzahlungen sowie bargeldlosen Zahlungen mit den gängigen Zahlungsarten (z. B. Barzahlung, Girocard, Kreditkarte, kontaktlose Zahlung, Apple Pay, Google Pay, PayPal, SEPA-Lastschrift, Klarna, Sofortüberweisung) unterstützen. Diese Anforderungen gelten gleichermaßen für den Vorverkauf sowie für den Betrieb während des gesamten Durchführungszeitraums der LGS 2028.

Sämtliche Transaktionen des Online-Ticketshops sowie gegebenenfalls weiterer digitaler Vertriebskanäle sind durch den Auftragnehmer abzuwickeln und im Ticketing-System nachvollziehbar zu dokumentieren. Dies schließt die ordnungsgemäße Verbuchung aller Verkaufs- und Zahlungsvorgänge ein.

Für die Abwicklung von Rückgaben, Stornierungen und sonstigen Korrekturen ist ein strukturierter Retouren Prozess bereitzustellen. Die Bearbeitung soll dabei vorzugsweise über einen direkten Bezug zum ursprünglichen Verkaufsvorgang bzw. Verkaufsbeleg erfolgen.

Das Ticketing-System muss die Möglichkeit bieten, Tickets für einen Wiedereintritt zu aktivieren oder zu sperren. Die entsprechenden Berechtigungen sind an den Zutrittskontrollen automatisiert zu prüfen und umzusetzen.

Für Zweitagestickets ist sicherzustellen, dass diese ausschließlich an zwei aufeinanderfolgenden Kalendertagen gültig sind. Die Gültigkeitslogik einschließlich der berechtigten Wiedereintritte an beiden Nutzungstagen ist systemseitig abzubilden und an den Zutrittskontrollen automatisch zu überprüfen.

Für den Betrieb des Ticketing-, Kassen- und Zutrittskontrollsystems steht nach aktuellem Planungsstand auf dem Veranstaltungsgelände sowie an den Eingängen der Ausstellungsbereiche ein weitgehend flächendeckendes WLAN-Netz zur Verfügung.

Das angebotene System muss für den Betrieb in WLAN-Netzwerken geeignet sein. Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass mobile Endgeräte und Zutrittskontrollscanner bei Bedarf auch über Mobilfunkverbindungen betrieben werden können. Der Auftragnehmer hat eine zuverlässige Datenübertragung sowie die uneingeschränkte Funktionsfähigkeit des Systems unabhängig vom jeweils eingesetzten Übertragungsweg sicherzustellen.

Kurzzeitige Verbindungsunterbrechungen dürfen nicht zu Datenverlusten oder Funktionseinschränkungen führen. Hierfür sind geeignete Mechanismen zur Zwischenspeicherung und nachträglichen Synchronisation der Daten vorzusehen.

Das Ticketing-System muss die Einrichtung und Verwaltung sämtlicher Tarif- und Preisstrukturen einschließlich Rabattstaffeln, Sondertarifen, Freikarten, Begleitpersonentickets, Kinder- und Jugendkarten, Gutscheinen sowie weiterer

projektspezifischer Ticketkategorien ermöglichen. Die Konfiguration und Pflege dieser Tarifstrukturen ist Bestandteil der Gesamtleistung.

Darüber hinaus muss das System die Anbindung und Abwicklung externer Vertriebspartner, insbesondere von Reiseveranstaltern, Busgruppen, Großkunden und Kommissionspartnern, einschließlich der Ausgabe von Kombi- und Sondertickets unterstützen.

Sämtliche Hard- und Softwarekomponenten sowie die hierzu erforderlichen Wartungs-, Reparatur-, Austausch- und Supportleistungen sind Bestandteil der angebotenen Gesamtlösung.

3.1.1 Online-Ticketshop

Zusätzlich zum stationären Vertrieb muss das Ticketing-System einen Online-Ticketshop bereitstellen, der über die Website der Landesgartenschau 2028 eingebunden werden kann. Über den Shop müssen sämtliche Ticketarten online bestellbar sein. Verkäufe und Zahlungsvorgänge sind über zertifizierte Payment-Provider abzuwickeln und unmittelbar im Ticketing-System zu erfassen.

Für die Bereitstellung der Tickets sind mindestens folgende Zustell- und Ausgabeformen zu unterstützen:

- postalischer Versand durch den Auftragnehmer,
- Print@Home-Ticket zum Selbstausdruck,
- digitales Ticket im PDF-Format,
- mobiles Ticket zur Nutzung in Wallet-Anwendungen auf Smartphones.

Der Online-Ticketshop muss über eine moderne, benutzerfreundliche und responsive Benutzeroberfläche verfügen, die für mobile Endgeräte und gängige Webbrowser optimiert ist. Die Gestaltung erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber und muss die Einbindung eines SSL-Zertifikats sowie die Anbindung an externe Zahlungsdienstleister unterstützen. Zudem sind alle Online-Verkäufe in Echtzeit im Ticketing-System zu erfassen und auszuwerten.

3.1.2 Kassenlösung und Verkaufsoberflächen

Die Bedienung des Ticketing- und Kassensystems hat ausschließlich über Maus, Tastatur und Monitore zu erfolgen. Die Benutzeroberfläche ist übersichtlich, kontrastreich und benutzerfreundlich zu gestalten, um eine gute Lesbarkeit und einfache Bedienung zu gewährleisten. Das System muss so aufgebaut sein, dass auch kurzfristig eingesetzte Aushilfskräfte nach einer kurzen Einweisung durch das Personal des Auftraggebers sicher damit arbeiten können.

Für die Kassenarbeitsplätze sind professionelle Kassensysteme mit kompakter und robuster Bauweise vorzusehen. Der Einsatz herkömmlicher Büro-PCs als Kassensysteme ist aufgrund der besonderen Anforderungen des Veranstaltungsbetriebs nicht vorgesehen. Die integrierten Anzeigen für Kassenpersonal und Kunden müssen beleuchtet und jederzeit gut lesbar sein.

Das Kassensystem muss den Anforderungen der GoBD entsprechen und einen ausfallsicheren Betrieb gewährleisten. Jede Kasse muss über einen eigenen lokalen Speicher verfügen, sodass der Verkauf auch bei Ausfall der Netzwerkverbindung oder zentraler Systemkomponenten fortgeführt werden kann. Nach Wiederherstellung der Verbindung sind die Daten automatisiert mit dem zentralen System zu synchronisieren. Darüber hinaus sind unterschiedliche Benutzer- und

Berechtigungsebenen, insbesondere für Kassierer, Verwaltung und Systemadministration, vorzusehen.

An allen Kassenarbeitsplätzen mit Ausnahme des Merchandise-Verkaufs müssen sämtliche Ticketarten verkauft werden können. Hierzu zählen insbesondere Einzel-, Gruppen-, Tages-, Dauer- und Sondertickets.

Besondere Anforderungen werden an die Leistungsfähigkeit der Ticketdrucker gestellt. Die Drucksysteme müssen auch bei hohem Besucheraufkommen einen schnellen und störungsfreien Ticketdruck gewährleisten. Die Tickets sind fortlaufend nummeriert und in hoher Druckqualität auszugeben. Die Trennung der Tickets hat automatisiert zu erfolgen. Bei Gruppentickets muss ein zusammenhängender Ausdruck mit anschließender automatischer Trennung am Ende des Druckvorgangs möglich sein.

3.1.3 Datenverwaltung, Statistiken und Auswertungen

Die Systemsoftware muss eine lückenlose Nachverfolgung der Ticketnutzung ermöglichen. Hierzu gehört insbesondere die Einsicht in die Zutritts- und Nutzungshistorie eines Tickets sowohl in der Verwaltung als auch an berechtigten Kassenarbeitsplätzen. Tarife und Preisstrukturen müssen durch autorisierte Benutzer jederzeit angepasst werden können. Darüber hinaus sind frei konfigurierbare Statistik- und Reportingfunktionen bereitzustellen.

Bereits ausgegebene Tickets müssen storniert, gesperrt und für die Zutrittskontrolle deaktiviert werden können. Die Sperrung muss sowohl über die Eingabe der Ticketnummer als auch durch das Scannen des jeweiligen Barcodes oder QR-Codes möglich sein. Die Validierung des Bar- oder QR-Codes erfolgt erst bei der Ausgabe des Tickets.

Für jeden Verkaufsvorgang muss ein Kassenbeleg mit Ausweis der gesetzlichen Umsatzsteuer erstellt werden können. Ebenso muss jederzeit die Ausgabe eines Kassenjournals möglich sein.

Das angebotene Ticketing- und Kassensystem muss umfassende Funktionen für die Verwaltung, Auswertung und Abrechnung sämtlicher Verkaufs-, Besucher- und Bewegungsdaten bereitstellen. Die Erstellung individueller Statistiken, Berichte und Auswertungen muss für unterschiedliche Benutzergruppen mit abgestuften Zugriffsrechten möglich sein. Die Auswertungen sind in tabellarischer und, soweit verfügbar, grafischer Form bereitzustellen und exportierbar auszuführen. Das System muss alle relevanten Betriebs-, Verkaufs- und Besucherdaten zentral erfassen und für die LGS 2028 jederzeit transparent und nachvollziehbar auswertbar machen.

Der Leistungsumfang muss insbesondere folgende Funktionen umfassen:

- Kassenfunktion
- Statistik- und Abrechnungsfunktion
- Mehrplatzfähigkeit
- Zugriff auf vom Nutzer festlegbare Bedienerebenen nur für bestimmte Personen
- Kundenverwaltung mit Kundennummernvergabe
- Möglichkeit der Echtzeit Erhebung wieviel Kunden sich in den Parkteilen aufhalten
- Anlegen von Verarbeitung einer Rabattstaffel und Abwicklung von Kommissionskunden
- Ggf. Möglichkeit zur Integration von Fremdbarcodes
- Kostenfreie Einrichtung neuer Kartenarten während der Durchführung

- Stammdatenverwaltung mit Artikeln und Artikellagerhaltung, Warengruppen, Erlösgruppen, Kassiererdatenverwaltung
- Einfache Exportfunktion für die Datenübergabe in andere Programme wie Datev, etc., oder ggf. Zugriffsregelung über eine Cloudlösung (z. B. Versand eines Links mit beschränkten Zugriffsrechten)
- Erstellung von Besucherfrequenzstatistiken
- Führungs- und Veranstaltungsmodul
- Integrationsmöglichkeit verschiedener optional verfügbarer Module
- Möglichkeit der optionalen Erstellung nutzerspezifischer Statistikfunktionen mittels eines Reportgenerators
- Stornofunktion (Stornos müssen in der Abrechnung ausgeworfen werden)
- Verschiedene Zahlarten und Verarbeitung unterschiedlicher Steuersätze
- Buchhaltungsfunktion (z. B. Lieferscheine, Rechnungen, Gutschriften, Storni auf Kunden ausstellen)
- Übersicht über Verkäufe in Fremdverkaufsstellen
- Merchandise-Handling

3.2 Zutritts- und Einlasskontrolle

Für sämtliche Ticketarten ist eine elektronische Zutrittskontrolle mittels bidirektionaler Handscanner mit Echtzeitprüfung vorzusehen. Die Kontrolle erfolgt durch Mitarbeitende der LGS 2028 sowie durch ehrenamtliche Helferinnen und Helfer. Das System muss die Gültigkeit und Berechtigung eines Tickets unmittelbar prüfen und eine eindeutige Freigabe- oder Sperrmeldung ausgeben.

Die eingesetzten Handscanner müssen für den Veranstaltungsbetrieb geeignet, besonders robust und ausfallsicher sein. Die Geräte müssen Barcodes und QR-Codes sämtlicher Ticketvarianten, einschließlich physischer Tickets, Print@Home-Tickets und mobiler Tickets, zuverlässig lesen können. Die Erfassung muss unabhängig von der Darstellungsgröße sowie auf unterschiedlichen Endgeräten wie Smartphones, Tablets oder Smartwatches möglich sein.

Die erforderlichen Konfigurations- und Berechtigungsdaten sind automatisiert über das Ticketing-System bereitzustellen, ohne dass Einstellungen direkt an den Handscannern vorgenommen werden müssen. Für jeden eingesetzten Scanner ist mindestens ein Ersatzgerät einschließlich geladener Ersatzakkus vorzuhalten, um einen unterbrechungsfreien Betrieb sicherzustellen. Der Auftragnehmer hat eine zuverlässige Datenverbindung zwischen den Zutrittskontrollen und dem Ticketing-System auch an räumlich entfernten Einsatzorten sicherzustellen.

Das System muss unterschiedliche Zutritts- und Berechtigungsmodelle, insbesondere für Tages-, Dauer-, Mitarbeiter- und Sonderkarten, unterstützen. Zur Vermeidung von Missbrauch ist eine Wiederholungssperre vorzusehen, deren Zeitintervall durch den Auftraggeber frei konfiguriert werden kann. Nach erfolgreicher Zutrittsprüfung darf ein weiterer Zutritt an einem anderen Kontrollpunkt nur dann zugelassen werden, wenn dies durch die hinterlegten Berechtigungen und die Systemkonfiguration ausdrücklich vorgesehen ist.

Die Anzahl und Lage der Zutrittskontrollen sowie die eingesetzten Kontrollsituationen ergeben sich aus den weiteren Ausschreibungsunterlagen.

3.3 Tickets für Führungen und Sonderangebote

Das Ticketing-System muss die Buchung, Verwaltung und Abrechnung der von der Landesgartenschau 2028 angebotenen kostenpflichtigen Besucherführungen

unterstützen. Hierbei sind unterschiedliche Führungs- und Tarifmodelle, insbesondere für Einzel- und Gruppenbuchungen, abzubilden. Für jede Führung müssen Teilnehmerkontingente hinterlegt werden können, wobei Überbuchungen systemseitig auszuschließen sind. Die Bezahlung muss sowohl online als auch an den stationären Verkaufsstellen mit den gängigen Zahlungsarten möglich sein.

3.4 Verkauf von Merchandise-Artikeln

Zur Ergänzung des Besuchserlebnisses soll das Ticketing- und Kassensystem den Vertrieb von Merchandise-Artikeln im Design der LGS 2028 unterstützen. Hierfür ist ein Online-Shop bereitzustellen, über den neben Eintrittskarten auch voraussichtlich zehn bis fünfzehn verschiedene Merchandise-Artikel angeboten und verkauft werden können. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass der Online-Shop sämtliche rechtlichen, steuerlichen und technischen Anforderungen erfüllt.

Die Zahlungsabwicklung erfolgt vollständig über den Online-Shop und ist durch den Auftragnehmer bereitzustellen. Bestellungen, die Merchandise-Artikel enthalten, sind automatisiert an den von der LGS 2028 beauftragten Merchandise-Dienstleister zur weiteren Bearbeitung zu übermitteln. Dieser übernimmt die Kommissionierung, Verpackung und den Versand der bestellten Artikel.

Das System muss zudem ermöglichen, dass Tages- und Dauerkarten gemeinsam mit Merchandise-Artikeln in einem Bestellvorgang erworben und in einer gemeinsamen Sendung an die Kundinnen und Kunden ausgeliefert werden können. Hierfür sind die erforderlichen Schnittstellen und Prozesse zwischen Ticketing-System und Merchandise-Dienstleister bereitzustellen.

Darüber hinaus ist für den stationären Verkauf von Merchandise-Artikeln auf dem Gelände der LGS 2028 mindestens ein in das Ticketing- und Kassensystem integrierter Kassenarbeitsplatz vorzusehen.

3.5 Gebühren- und Zahlungsabwicklung

Der Auftragnehmer stellt über die gesamte Vertragslaufzeit ein verlässliches, transparentes und partnerschaftliches Zahlungs- und Abrechnungsmanagement sicher. Die vereinnahmten Ticketerlöse aller Vertriebskanäle sind bis zur Weiterleitung an den Auftraggeber ordnungsgemäß als Fremdgelder zu verwalten.

Die Abrechnung und Auszahlung der Ticketerlöse erfolgen grundsätzlich in einem monatlichen Rhythmus. Zur Sicherstellung einer kontinuierlichen Liquidität des Auftraggebers sind regelmäßige monatliche Abschlagszahlungen auf Basis der bis zum jeweiligen Stichtag erzielten Ticketumsätze vorzusehen.

Soweit der Auftragnehmer Sicherheitsbehalte zur Absicherung von Rückabwicklungen, Reklamationen oder Stornierungen vorsieht, sind deren Höhe, Begründung sowie die Modalitäten der Freigabe im Angebot transparent darzustellen.

Die vereinbarten Gebühren, Provisionen oder sonstigen Entgelte sind monatlich nachvollziehbar auszuweisen. Bieter können sowohl feste als auch volumenabhängige Vergütungsmodelle anbieten. Hierzu zählen insbesondere Staffel-, Degressions- oder Break-even-Modelle, bei denen sich die Gebühren oder Provisionen bei Erreichen definierter Verkaufs-, Umsatz- oder Besucherzahlen reduzieren.

Sofern ein volumenabhängiges Vergütungsmodell angeboten wird, erfolgt die monatliche Abrechnung zunächst auf Basis der jeweils gültigen Preisstufe. Eine abschließende Gesamtabrechnung und etwaige Verrechnung von Über- oder Minderbeträgen erfolgt

nach Veranstaltungsende auf Grundlage der tatsächlich erreichten Verkaufszahlen und der vereinbarten Staffelung.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ein geeignetes Berichtswesen zur Verfügung, das regelmäßige Einblicke in Verkaufszahlen, Buchungsstände und Umsatzentwicklungen ermöglicht.

Nach Beendigung des Veranstaltungszeitraums erfolgt innerhalb einer vom Bieter zu benennende Frist die finale Gesamtabrechnung einschließlich der Auszahlung etwaiger Restbeträge.

Etwaige Bearbeitungs- oder Systemgebühren für Kundinnen und Kunden sind systemseitig abbildbar zu gestalten. Für Online-Ticketkäufe dürfen den Käuferinnen und Käufern keine zusätzlichen Bearbeitungs- oder Systemgebühren berechnet werden (Endpreisdarstellung). Soweit für Sondervertriebskanäle (z. B. Tageskassen vor Ort) Gebühren vorgesehen sind, müssen diese systemseitig flexibel abbildbar sein. Porto- und Versandkosten für den Versand von Tickets und sonstigen Produkten werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer gesondert abgestimmt.

3.6 Management von Drittverkäufen und Provisionen

Der Auftragnehmer übernimmt ab Beginn der Veranstaltung bis zum Abschluss der Landesgartenschau die technische und organisatorische Abwicklung der Abrechnungsprozesse mit angebundenen Vertriebspartnern, Verkaufsstellen und sonstigen Dritten.

Für die LGS 2028 sind sämtliche Bearbeitungs-, System-, Service-, Transaktions- und Verkaufsgebühren transparent und nachvollziehbar auszuweisen. Dies gilt gleichermaßen für stationäre Kassenplätze, Vorverkaufsstellen, Partnervertriebe sowie den Online-Ticketshop.

Das Ticketing-System muss eine revisionssichere, nachvollziehbare und tagesgenaue Abrechnung sämtlicher Verkaufs- und Buchungsvorgänge ermöglichen. Verkaufszahlen, Zutritte, Gutscheineinlösungen sowie kostenfrei ausgegebene Tickets sind differenziert auswertbar darzustellen. Kassenjournale und Abrechnungsdaten müssen in geeigneten Exportformaten bereitgestellt werden. Die monatliche Abrechnung erfolgt auf Basis der im System erfassten Daten. Etwaige Gebühren sind transparent auszuweisen; für Online-Ticketkäufe dürfen Kundinnen und Kunden keine zusätzlichen Bearbeitungs- oder Systemgebühren belastet werden. Porto- und Versandkosten werden gesondert abgestimmt.

Für Tageskarten, Dauerkarten sowie sonstige verkäufliche Ticketangebote können Bearbeitungs-, System-, Service-, Transaktions- oder Verkaufsgebühren erhoben werden. Diese sind im Angebot transparent auszuweisen.

Die Bieter sind berechtigt, alternative Vergütungsmodelle anzubieten. Hierzu zählen insbesondere volumenabhängige Staffelungen, Degressionsmodelle, Break-even-Modelle oder vergleichbare Preisstrukturen, bei denen sich Gebühren, Provisionen oder pro Ticket anfallende Entgelte bei Erreichen definierter Verkaufs- oder Umsatzschwellen reduzieren. Sämtliche Schwellenwerte, Berechnungsgrundlagen und Konditionen sind nachvollziehbar und transparent darzustellen.

Für Freikarten, Mitarbeiterkarten, Aktivenkarten, Ausstellerkarten, Sponsorenkarten, Akkreditierungen, Pressekarten sowie sonstige nicht verkaufsrelevante Sonderticketarten dürfen der Auftraggeberin keine ticketbezogenen oder transaktionsabhängigen Gebühren, Provisionen oder sonstigen Entgelte berechnet werden. Die Erstellung,

Ausgabe, Verwaltung und Abrechnung dieser Ticketarten ist Bestandteil der angebotenen Ticketing-Lösung.

3.7 Support- und Serviceleistungen

3.7.1 Bereitstellungsdauer

Der Start des Dauerkartenvorverkaufs erfolgt im Rahmen einer öffentlichen Auftaktveranstaltung am 11. September 2027 in Rottweil. Dem Vorverkaufsstart ist eine Online-Reservierungsphase vom 29. August 2027 bis 10. September 2027 vorgeschaltet. Innerhalb dieses Zeitraums können Dauerkarten verbindlich reserviert und bezahlt werden, um sie zum Vorverkaufsstart am 11. September 2027 an den vorgesehenen Ausgabestellen in Rottweil abzuholen.

Die Reservierung ist ausschließlich bei gleichzeitiger Online-Zahlung möglich. Eine Bezahlung bei Abholung der Dauerkarte ist ausgeschlossen.

3.7.2 Reaktionszeiten und Support

Der Auftragnehmer hat während des gesamten Vorverkaufszeitraums sowie während der Durchführung der Landesgartenschau 2028 einen zuverlässigen technischen Support sicherzustellen. Hierfür ist eine telefonische Erreichbarkeit während der jeweiligen Betriebs- und Öffnungszeiten, einschließlich Wochenenden und Feiertagen, vorzuhalten. Bei Bedarf sind die Supportzeiten an Abendveranstaltungen anzupassen. Ergänzend soll ein digitaler Supportkanal zur Verfügung stehen.

Bei Ausfällen oder Störungen von Hard- oder Softwarekomponenten des Ticketing-, Kassen- oder Zutrittskontrollsystems ist nach Meldung durch den Auftraggeber eine zeitnahe Fehleranalyse einzuleiten. Die Störungsbeseitigung oder der Austausch defekter Komponenten muss spätestens innerhalb von 24 Stunden gewährleistet sein.

Zur Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs hat der Auftragnehmer ausreichend Ersatzhardware, Verbrauchsmaterialien sowie technische Ressourcen vorzuhalten. Ziel ist es, Betriebsunterbrechungen auf ein Minimum zu reduzieren und die jederzeitige Funktionsfähigkeit der Verkaufs-, Verwaltungs- und Zutrittskontrollsysteme sicherzustellen.

3.7.3 Schulungen

Der Auftragnehmer hat die für den Betrieb des Ticketing-, Kassen- und Zutrittskontrollsystems erforderlichen Schulungen durchzuführen. Die Einweisung des für den Dauerkartenvorverkauf eingesetzten Personals sowie der Ehrenamtlichen der LGS 2028 erfolgt bereits im Zuge der Systeminstallation, vorzugsweise im Juli 2027 in Rottweil.

Die Schulung des Kassenpersonals sowie des Einlasspersonals ist darüber hinaus rechtzeitig vor Veranstaltungsbeginn durchzuführen und spätestens bis zum 01. April 2028 abzuschließen. Die konkreten Schulungstermine werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmt.

Der Auftragnehmer hat hierfür geeignete Schulungsunterlagen bereitzustellen und zu übergeben. Mit dem Angebot sind zudem Umfang und Aufbau der Schulungen, insbesondere die vorgesehenen Theorie- und Praxiseinheiten, darzustellen. Ein geeigneter Schulungsraum wird durch den Auftraggeber in Rottweil zur Verfügung gestellt.

3.7.4 Unterstützung bei FAQs und Kundenservice

Der Auftragnehmer unterstützt die LGS 2028 bei der Erstellung und laufenden Fortschreibung eines FAQ-Katalogs zum Ticketing-, Kassen- und Zutrittskontrollsystem. Die Inhalte sollen insbesondere häufige Fragestellungen zu Ticketkauf, Ticketarten, Personalisierung, Zahlungsarten, Online-Shop, Rückgabeprozessen, Zutrittsregelungen sowie weiteren nutzerrelevanten Themen abdecken.

Die FAQ-Inhalte sind in einer für Besucherinnen und Besucher verständlichen Form aufzubereiten und durch den Auftraggeber auf der Website der LGS 2028 zu veröffentlichen. Der Auftragnehmer hat die hierfür erforderlichen Informationen, Beschreibungen und Prozessdarstellungen rechtzeitig bereitzustellen.

4. ANFORDERUNGEN AN DIE VERTRAGSPARTNER

4.1 Leistungen des Auftraggebers

4.1.1 Betriebsräume und Infrastruktur

Vom AG werden dem Bieter zur Ticket- und Kassenabwicklung Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt.

4.1.2 Ansprechpartner

Der AG verpflichtet sich einen Ansprechpartner zu benennen, der für den AN als Kontaktperson für Rückfragen gilt. Für den Bereich „Elektronisches Ticketsystem, Kassensystem, Datenverwaltung und Zutrittskontrolle“ ist dies zum jetzigen Planungsstand:

Landesgartenschau Rottweil 2028 gGmbH
Frau Maxi Schanz
Hochbrücktorstraße 26
78628 Rottweil
Telefon: +49 (0)741 206796-36
E-Mail: maxi.schanz@landesgartenschau-rottweil.de#

4.2 Leistungen des Auftragnehmers

4.2.1 Projektleitung

Der AN verpflichtet sich eine fachkundige, deutschsprachige und erfahrene Projektleitung vor Auftragserteilung zu benennen und diesen mit den erforderlichen Vollmachten auszustatten. Dies betrifft den gesamten zeitlichen Ablauf. Ein Wechsel des Projektleiters muss dem AG schriftlich angezeigt werden.

4.2.2 Projektorganisation

Der Auftragnehmer stellt eine geeignete Projektorganisation für die vertragsgemäße Umsetzung und den Betrieb des Systems sicher. Hierzu sind dem Auftraggeber feste Ansprechpartner für Projektleitung, technische Umsetzung und Support zu benennen. Der Auftragnehmer gewährleistet eine regelmäßige Abstimmung mit dem Auftraggeber sowie die rechtzeitige Information über mögliche Terminabweichungen oder Projektrisiken.

4.2.3 Umsetzungs- und Betriebsfristen

Ab Vertragsschluss bis spätestens 15. Juli 2027:

Einrichtung und Installation für den Vorverkauf sowie der Arbeitsplätze für die Verwaltung des technischen Kassensystems und Schulung des Verwaltungspersonals.

Bis spätestens 24.03.2028:

Einrichtung aller Geländekassen mit dem technischen Kassensystem samt Fertigstellung der Installation

Bis spätestens 29.03.2028:

Schulung des Kassenpersonals.

Am 05.04.2028 wird ein gemeinsamer Test aller eingesetzten Systeme (Ticketing, Kassen, Zutrittskontrolle, Gastronomie sowie relevanter Schnittstellen) durchgeführt, um die vollständige Betriebsbereitschaft zum Veranstaltungsbeginn sicherzustellen.

5. VERGABEVERFAHREN

5.1 Datenschutz und Vertraulichkeit

Die vorliegende Leistungsbeschreibung ist urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe und/oder Vervielfältigung ohne ausdrückliches Einverständnis des Auftraggebers ist verboten.

Der Bieter verpflichtet sich – auch nach Beendigung des Ausschreibungsverfahrens – über alle Informationen und alle Unterlagen Dritten gegenüber Stillschweigen zu bewahren und Unterlagen und Informationen nur zur Durchführung dieses Vertrages zu verwenden sowie die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) zu beachten.

Insbesondere hat der Bieter ihm zur Kenntnis kommende personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse vertraulich zu behandeln und nur Personal oder Subunternehmer einzusetzen, die unter Hinweis auf die strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung nach § 53 BDSG verpflichtet wurden. Ein Verstoß des Bieters gegen die Geheimhaltungspflicht verpflichtet zum Ersatz aller daraus erwachsenden Schäden. Bitte schicken Sie uns Ihren Auftragsverarbeitungsvertrag als Muster zu. Selbstverständlich muss die Ticketregistrierung ebenfalls datenschutzkonform sein, auch beim Kauf von Tickets für Dritte.

5.2 Bietererklärung

Mit der Einreichung des Angebots über das Vergabeportal (DTVP) versichert jeder Bieter für sein Unternehmen, dass

1. die Vergabe-/Ausschreibungsunterlagen vollständig sind
2. die Ausschreibung verständlich und eindeutig ist
3. er diese Ausschreibung mit allen Anlagen ohne Einschränkung als maßgeblichen Vertragsbestandteil rechtsverbindlich anerkennt.

5.3 Form und Inhalt des Angebots

Grundlage für die Erstellung des Angebotes sind die vorliegenden Vergabe-/ Ausschreibungsunterlagen. Die vorgegebenen Vordrucke sind zu verwenden. Eine Nichtverwendung oder Abänderung kann zum Ausschluss führen. Folgende Unterlagen sind mit Angebotsabgabe anhand der Vordrucke einzureichen:

- Konzept für die Projektrealisierung
- KEV-Formblätter: Alle aus dem bereitgestellten Formularsatz obligatorischen sowie die ggf. individuell erforderlichen Formulare
- Verpflichtungserklärung Russlandsanktionen
- Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung

- Beschreibung des technischen Systems (Hard- und Software)
- Angabe der Hersteller-Firma für Kartenrohlinge inkl. Preise, Lieferzeiten und voraussichtliche Bestellfristen bei Nachbestellungen
- Kopie des Handelsregistereintrages
- Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamts und der Sozialversicherung
- Bilanzen oder Bilanzauszüge des Unternehmens (insofern gesetzlich vorgeschrieben) bzw. Auskünfte über die Umsätze in den vergangenen 3 Jahren
- Zahl der durchschnittlich beschäftigten Mitarbeiter in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren
- Auftragsverarbeitungsvertrag als Muster
- Benennung von Referenzen gleichartiger Veranstaltungen in ähnlicher Größenordnung
- Ausgefüllter Vordruck „Angebot“ mit Vor- und Nachnamen des Erklärenden

Das Angebot und sonstiger Schriftverkehr sind in deutscher Sprache einzureichen.

Angebote auf der Grundlage der Geschäftsbedingungen des Bieters werden ausgeschlossen. Alle finanziellen Daten sind in Euro, Bruchteile in vollen Cents anzugeben.

5.4 Vorzulegende Nachweise

Es ist der Nachweis über eine Betriebshaftpflicht mit einer Deckungssumme von mindestens 2 Millionen Euro mit der Angebotsabgabe vorzulegen.

5.5 Aufklärungsgespräche

Im Rahmen der Angebotsprüfung behält sich der Auftraggeber vor, nach Öffnung der Angebote bis zur Zuschlagserteilung, Aufklärungsgespräche im Sinne der VgV zu führen.

5.6 Prüfung und Wertung der Angebote

Prüfung und Wertung der eingegangenen Angebote erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen der Vergabeverordnung (VgV), sowie den vom Auftraggeber festgelegten Eignungs- und Zuschlagskriterien.

5.6.1 Eignungsprüfung

Nur Angebote von fachkundigen, leistungsfähigen, zuverlässigen und gesetzestreuen Bietern werden berücksichtigt; das Fehlen einer dieser Eignungsvoraussetzungen führt zum Ausschluss des Angebotes. Zur Beurteilung der Eignung sind die geforderten Angaben und Erklärungen in den Vordrucken abzugeben sowie die entsprechenden Referenzunterlagen mit dem Angebot einzureichen.

Bei Bietergemeinschaften müssen Zuverlässigkeit und Gesetzestreue bei jedem Mitglied vorliegen. Hinsichtlich der Leistungsfähigkeit wird die Gesamtkapazität der Gemeinschaft herangezogen, während für die Fachkunde das Vorliegen bei mindestens einem Mitglied genügt.

Fachkundig ist ein Bieter, der umfassende und aktuelle Kenntnisse, Erfahrungen und Fertigkeiten zur fachgerechten Ausführung nachweist. Der Nachweis ist erbracht, wenn innerhalb der letzten 10 Jahre mindestens zwei vergleichbare Leistungen (ganztägige, durchgängige Großveranstaltung mit mindestens 4 Monaten Dauer und mindestens 1.000 Besuchern pro Tag) durchgeführt wurde oder das für die Leitung bzw. Ausführung vorgesehene Personal entsprechende Erfahrung vorweist. Leistungsfähig ist, wer den Auftrag nachvollziehbar fachlich einwandfrei und fristgerecht ausführen kann. Als zuverlässig und gesetzestreu gilt ein Bieter, von dem

eine ordnungsgemäße Vertragserfüllung, Betriebsführung sowie die Einhaltung der geltenden gesetzlichen Vorschriften zu erwarten ist.

5.6.2 Zuschlagskriterien und Wertungsmatrix

Die Bewertung der Angebote erfolgt unter Berücksichtigung der Kriterien „Finanzielles Angebot“, „Konzeption der Projektrealisierung (fachliche Kompetenz)“ sowie „Referenzen“ mithilfe einer Bewertungsmatrix.

Sämtliche beschriebenen Leistungen müssen bei der Projektkonzeption schlüssig aufgeführt werden. Das Konzept darf maximal zehn DIN A4-Seiten umfassen.

Es gelangen nur diejenigen Angebote in die Prüfung und Wertung, die sämtliche Anforderungen nach diesen Vergabeunterlagen erfüllen. Die Bewertung erfolgt auf Grundlage des von dem Bieter angegebenen Preises, der Konzeption der Projektrealisierung sowie Referenzprojekten. Eine nachträgliche Preisverhandlung ist ausgeschlossen.

Jeder Bewertungsbereich nach einem Punktesystem bewertet.

Im Folgenden werden die Kriterien für die Auswahl der geeigneten Bewerber gelistet, mit Rangfolge und Gewichtung:

a) Finanzielles Angebot (Preis) – 40%
b) Konzeption der Projektrealisierung (fachliche Kompetenz) – 50%
c) Erfahrung – 10%

zu a) Finanzielles Angebot (Preis) – 40%

Die Bewertung des Angebots für das Kriterium „Finanzielles Angebot (Preis)“ wird anhand folgender Matrix und einer Punktstaffel von 0 bis 5 Punkten vorgenommen und fließt mit einer Gewichtung von 40% in die Gesamtwertung ein.

- Der Bieter mit dem günstigsten Angebotspreis erhält für das Kriterium „Finanzielles Angebot (Preis)“ die volle Punktzahl von 5 Punkten.
- Null Punkte erhält ein fiktiver Anbieter mit doppeltem Preis im Vergleich zum günstigsten Bieter.
- Dazwischenliegende Angebote werden interpoliert.

Hinweis: Um eine Vergleichbarkeit der Angebote zu erzielen, werden für die Wertung des Preises ausschließlich die vorgegebenen Positionen (ohne ergänzende Vorschläge) berücksichtigt.

zu b) Konzeption der Projektrealisierung (fachliche Kompetenz) – 50%

Es fließt eine professionelle Planung und Konzeptionierung sowie eine professionelle Organisation der Einzeleinrichtungen und -komponenten des Ticketingsystems in die Bewertung ein.

Die hierfür im Vorfeld getroffenen Planungen sind dem Auftraggeber als Konzept für die Projektrealisierung mit dem Angebot vorzulegen. Dies wird mit 0 bis 5 Punkten (2 Punkte werden in der Matrix nicht vergeben) bewertet und fließt mit einer Gewichtung von 50% in die Gesamtwertung ein.

Ausschlaggebend für die Bewertung sind im Wesentlichen folgende Punkte:

- Qualität der eingereichten Projektplanung
- Beschreibung und Handhabung des technischen Systems
- 24/7-Support (Reaktion bei Technikausfall und Prozessanpassungen)
- Aufgaben- und Ablaufplanung
- Flexibilität bei kurzfristigem Mehrbedarf von Technik und Zubehör
- Innovation
- Integration von Führungsbuchung und Merchandise

- Kommunikationsstrategie
- Schulung von LGS- sowie Einlass- und Kassenpersonal vor Ort in Rottweil

Die Bewertung des Angebots für das Kriterium „Konzeption der Projektrealisierung (fachliche Kompetenz)“ wird anhand folgender Matrix und Stufen vorgenommen.

0 Punkte: Das Leistungsangebot des Bieters entspricht nicht den Anforderungen oder wurde nicht schlüssig dargestellt. Dies gilt im Besonderen, wenn Anforderungen lediglich stichpunktartig ohne weitere konzeptionelle Ausführungen aufgeführt und wiederholt werden.

1 Punkt: Das Leistungsangebot des Bieters entspricht mit Einschränkungen den Anforderungen, lässt aber keine erfolgreiche Durchführung erwarten.

3 Punkte: Das Leistungsangebot des Bieters entspricht mit Einschränkungen den Anforderungen, lässt aber eine erfolgreiche Durchführung erwarten.

4 Punkte: Das Leistungsangebot des Bieters entspricht den Anforderungen, ist inhaltlich schlüssig dargestellt und verspricht den Projekterfolg.

5 Punkte: Das Leistungsangebot des Bieters ist der Zielerreichung in besonderer Weise dienlich, inhaltlich schlüssig und verspricht den Projekterfolg.

zu c) Erfahrung – 10%

Die Erfahrungswerte mit mindestens 2 Langzeitveranstaltungen innerhalb der letzten 10 Jahre in vergleichbarer Größenordnung und ähnlich einer Gartenschau fließen in die Bewertung ein. Der Nachweis von Referenzprojekten, Preisen und Auszeichnungen wird erwartet. Referenzen, die in der Eignungsprüfung verwendet worden sind, können doppelt eingereicht werden.

Die Bewertung des Angebots für das Kriterium „Erfahrung“ wird anhand folgender Matrix und einer Punktstaffelung von 1, 3 bzw. 5 Punkten (0, 2 und 4 Punkte werden in der Matrix nicht vergeben) vorgenommen und fließt mit einer Gewichtung von 10% in die Gesamtwertung ein.

1 Punkt: Der Bieter kann nur die Mindestreferenzen vorweisen und hat geringe Erfahrung mit Langzeitveranstaltungen in vergleichbarer Größenordnung ähnlicher einer Gartenschau.

3 Punkte: Der Bieter kann mehrere Referenzen vorweisen und hat schon mehrmalige Erfahrung mit Langzeitveranstaltungen in vergleichbarer Größenordnung ähnlicher einer Gartenschau.

5 Punkte: Der Bieter kann mehrere herausragende Referenzen vorweisen und hat einschlägige Erfahrung mit Langzeitveranstaltungen in vergleichbarer Größenordnung ähnlicher einer Gartenschau.

5.7 Angebotsabgabe

Das Angebot sowie dessen Änderung, Berichtigung und Rücknahme sind ausschließlich über das Deutsche Vergabeportal (DTVP) einzureichen bzw. vorzunehmen. Die Leistung ist nicht in Lose aufgeteilt. Für die Bearbeitung von Vergabeunterlagen und die Erstellung eines Angebotes wird keine finanzielle Entschädigung gewährt. Mit Angebotsabgabe ist der Bieter an sein Angebot gebunden, sofern er es nicht bis zum Ablauf der Angebotsfrist zurückzieht.

Mit der Angabe des Vor- und Nachnamens des Erklärenden (vgl. §126b BGB) unter dem Angebot und allen Vordrucken bestätigt der Bieter, dass alle in diesem Vergabeverfahren dargestellten Anforderungen erfüllt werden bzw. danach verfahren und die in dieser Ausschreibung enthaltenen Vertragsbedingungen anerkannt werden. Die Angaben haben wahrheitsgemäß zu erfolgen. Es wird darauf hingewiesen, dass Angebote nur bei

Vollständigkeit der aufgeführten Unterlagen berücksichtigt werden. Unvollständigkeit und Unrichtigkeit kann zur Nichtberücksichtigung bei der Auswahl führen.

5.8 Bieterkommunikation

Die Kommunikation im Verfahren (z.B. Einreichung von Bieterfragen) erfolgt ausnahmslos über das Deutsche Vergabeportal (DTVP). Dadurch wird eine durchgängige Transparenz und Dokumentation des Gesamtverfahrens sichergestellt.

5.9 Ansprechpartner zum Vergabeverfahren

Zentrale Vergabestelle der Stadt Rottweil
Herr Thomas Arand
Bruderschaftsgasse 4
78628 Rottweil
thomas.arand@rottweil.de

6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

6.1 Einzelbieter, Bietergemeinschaften und Nachunternehmer

Die Angebotsabgabe ist durch Einzelbieter und Bietergemeinschaften zulässig.

Bietergemeinschaften haben einen Bevollmächtigten zur Angebotsabgabe und Vertragsdurchführung zu benennen.

Es gibt keine Vorgabe über die Rechtsform der Bietergemeinschaft.

Die Bildung bzw. Änderung (z. B. Erweiterung, Austausch von Mitgliedern, Wegfall von Mitgliedern, etc.) einer Bietergemeinschaft nach Ablauf der Angebotsfrist ist nicht zulässig.

Nachträgliche Änderungen der gegebenen Erklärung sind bis zur Zuschlagserteilung nicht mehr zulässig.

6.2 Zuschlagserteilung und Vertragsschluss

Die Zuschlagserteilung erfolgt über das Deutsche Vergabeportal. Der Bieter ist bis zum Ablauf der Bindefrist an sein Angebot gebunden. Wird der Zuschlag rechtzeitig und ohne Änderungen erteilt, ist der Vertrag mit Zuschlagserteilung zu der Vorgabe dieses Verfahrens auf der Grundlage des Angebotes rechtskräftig zustande gekommen.

6.3 Vergabekammer und Nachprüfungsverfahren

Die zuständige Nachprüfungsstelle ist die Vergabekammer Baden-Württemberg beim Regierungspräsidium Karlsruhe mit folgender Anschrift:

Vergabekammer Baden-Württemberg
Kapellenstrasse 17
76131 Karlsruhe
Telefon: 0721 926-8730
Telefax: 0721 926-3985
Email: vergabekammer@rpk.bwl.de
Internet: https://rp.baden-wuerttemberg.de

6.4 Anwendung der VgV

Es gelten die Bestimmungen der Vergabeverordnung (VgV).

6.5 Weitere Vertragsbedingungen

a) Sicherheitsleistung

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber eine Sicherheitsleistung für die Vertragserfüllung in Höhe von 5% der Auftragssumme zu leisten. Hierfür steht es dem Auftragnehmer frei, die Sicherheitsleistung in Form einer Vertragserfüllungsbürgschaft innerhalb von 30 Tagen nach Zuschlagserteilung durch ein deutsches Kreditinstitut vorzulegen. Die Vertragserfüllungsbürgschaft wird im Falle der vollständigen Vertragserfüllung am 31. Oktober 2028, kurz nach Ende der LGS 2028, freigegeben.

Wird die Sicherheit durch Bürgschaft geleistet, ist dafür der einschlägige Vordruck des Auftraggebers „KFB (L/D) Sicherheit 1“ zu verwenden oder die Bürgschaftserklärung muss den Vordrucken des Auftraggebers entsprechen.

b) Vertragsstrafe

Kommt der Auftragnehmer mit den innerhalb der vorgenannten Fristen zu erbringenden Leistungen in Verzug, so ist die LGS 2028 berechtigt, für jeden Werktag des Verzuges 0,2 % der Netto-Abrechnungssumme der in Verzug geratenen Teilleistung, insgesamt jedoch höchstens 5 % des Gesamtpreises in Abzug zu bringen, ohne den Nachweis eines Schadens erbringen zu müssen. Die Kumulation der Vertragsstrafe aus der Überschreitung mehrerer Vertragsfristen findet nicht statt; der Höchstbetrag kann nur einmal berechnet werden. Darüberhinausgehende Ansprüche der LGS 2028 aus Verzug bleiben unberührt. Weiterhin bleibt das Recht der LGS 2028 auf eine Kündigung aus wichtigem Grund unberührt.

c) Ersatzleistung

Kann der Auftragnehmer die aufgeführten Leistungen nicht ausführen, so hat er dem Auftraggeber gegenüber den durch Nichterfüllung und Vornahme von Ersatzleistungen entstandenen Schaden zu ersetzen, welcher insbesondere in den Kosten einer Beauftragung eines Ersatzdienstleisters begründet ist, es sei denn der Auftragnehmer hat diese Vertragsverletzung nicht zu vertreten.

d) Haftung

Der Auftragnehmer haftet vollumfänglich für entstandene Schäden an den vom Auftraggeber überlassenen Arbeitsmitteln, es sei denn der Auftragnehmer oder das vom Auftragnehmer gestellte Personal hat diese Schäden nicht zu vertreten.

ANLAGEN

Anlage 1: Übersichtsplan eintrittspflichtiges Gelände mit Kassenstandorten im Durchführungszeitraum
Anlage 2: Preisstruktur
Anlage 3: Vordruck Angebot (Leistungsverzeichnis)
Anlage 4: KEV-Formblätter
Anlage 5: Verpflichtungserklärung Russlandsanktionen