

Kurzfassung Leistungsbeschreibung - Sicherheitsdienstleistungen – Bewerbungsphase

1. Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist ein Rahmenvertrag über Sicherheitsdienstleistungen für einen Krankenhaus- bzw. Gesundheitsstandort mit mehreren Liegenschaften und unterschiedlichen Nutzungsbereichen. Der Auftrag umfasst die Sicherstellung eines geordneten, sicheren und serviceorientierten Betriebs im Regel- und Bedarfsfall.

Die Leistungen beinhalten insbesondere Objekt- und Gebäudeschutz, Kontroll- und Streifendienste, Empfangs- und Pfortenleistungen, Alarm- und Interventionsleistungen, Personenunterstützung, Bewachungsleistungen im Bedarfsfall sowie ergänzende Service- und Unterstützungsleistungen.

2. Leistungsumfang in Eckdaten

Der Auftrag sieht eine durchgehende Sicherheitsorganisation bis zu 24 Stunden täglich für das Gelände, die Liegenschaften und die zugehörigen Verkehrsflächen vor.

Der wesentliche Leistungsumfang umfasst insbesondere:

- Bewachungsdienstleistungen,
- Streifen- und Alarmdienstleistungen,
- Interventionen,
- Investigationen,
- Parkraumüberwachung.

Ergänzend ist ein technischer Leistungsanteil vorgesehen, insbesondere der Betrieb EDV-gestützter Kontroll- und Dokumentationsmittel für die Nachweisführung der Bewachung.

3. Wesentliche Aufgabenfelder

Die Sicherheitsdienstleistungen dienen dazu, durch sichtbare Präsenz und geordnete Abläufe Störungen des Betriebs, unbefugte Handlungen sowie Gefahrenlagen zu verhindern oder frühzeitig zu erkennen.

Zum Aufgabenbild gehören insbesondere regelmäßige Kontroll- und Schließrunden, Überwachung von Verkehrs- und Zugangsbereichen, Unterstützung hilfebedürftiger Personen, Informations- und Begleitdienste sowie die Durchsetzung des Hausrechts im Rahmen der übertragenen Befugnisse.

Hinzu kommen Pforten- und Empfangsleistungen, die Unterstützung mobiler Sicherheitsdienste, anlassbezogene Sonderbewachungen, Botendienste im Bedarfsfall, Unterstützungsleistungen im Winterdienst sowie Aufzugsbefreiungen außerhalb regulärer Zeiten bzw. bei Abwesenheit zuständiger Stellen.

4. Kennzahlen und organisatorische Rahmendaten

Für den Regelbetrieb ist im Leistungsverzeichnis ein jährlicher Umfang von 20.000 Einsatzstunden für Sicherheitskräfte mit einschlägiger Qualifikation ausgewiesen.

Der Auftrag sieht eine Festpreisbindung über 3 Jahre vor.

Monatliche Abschlagszahlungen sind vorgesehen.

Kurzfristig angeordnete Sonderleistungen, zum Beispiel zusätzliche Bewachungen, sollen mit einer Vorlaufzeit von 3 Stunden durch qualifiziertes Personal abgedeckt werden können.

Während der Dienstzeiten ist mindestens eine geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft einzusetzen.

5. Anforderungen an den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer muss ein belastbares Leistungskonzept vorlegen. Dieses soll insbesondere Angaben zum Unternehmen, zur personellen und organisatorischen Leistungsfähigkeit, zur Qualitätssicherung, zum Fehlzeitenmanagement, zur Dienstantrittskontrolle, zu Reaktionszeiten, zum Schulungskonzept sowie zu Referenzen enthalten.

Erwartet wird eine dauerhaft hohe Dienstleistungsqualität, überwacht durch ein dokumentiertes Qualitätsmanagement.

Der Auftragnehmer muss mit den maßgeblichen gesetzlichen und fachlichen Anforderungen vertraut sein und die einschlägigen Vorschriften der Sicherheitsbranche, des Arbeitsschutzes sowie die erforderlichen Eignungs- und Zuverlässigkeitsnachweise erfüllen.

6. Anforderungen an das eingesetzte Personal

Das eingesetzte Personal muss zuverlässig, fachlich geeignet, geschult und für den Einsatz in einem sensiblen Krankenhausumfeld besonders befähigt sein.

Gefordert werden insbesondere deeskalierendes Auftreten, sichere Kommunikation, gute Umgangsformen, Deutschkenntnisse in Wort und Schrift sowie eine angemessene sicherheitsfachliche Qualifikation nach § 34a GewO.

Darüber hinaus sind Schulungen in Deeskalation, Brandschutz und Erster Hilfe sicherzustellen.

Der Auftragnehmer muss darüber hinaus gewährleisten, dass bei Ausfällen gleichwertiges Ersatzpersonal kurzfristig zur Verfügung steht.

7. Führung, Koordination und Kommunikation

Der Auftragnehmer hat eine Objektleitung einzusetzen, die als zentrale Ansprechperson für Koordination, Qualitätssicherung, Personaleinsatz, Dokumentation und Kommunikation mit dem Auftraggeber fungiert.

Zur laufenden Steuerung des Vertrags sind regelmäßige Abstimmungstermine vorgesehen; in der Einarbeitungsphase können diese bis zu monatlich, anschließend quartalsweise stattfinden. Zusätzlich ist jährlich ein Review vorgesehen.

8. Dokumentation und Berichtswesen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Leistungserbringung vollständig, nachvollziehbar und in standardisierter Form zu dokumentieren.

Vorgesehen sind insbesondere ein Wachbuch, regelmäßige Berichte, Personaleinsatzpläne, Nachweise über besondere Vorkommnisse sowie jährliche Berichte zu Verbesserungsmaßnahmen und zur Gesamtleistung.

Besondere Vorfälle sind unverzüglich zu melden und zusätzlich schriftlich zu dokumentieren.

Der monatliche Personaleinsatzplan ist dem Auftraggeber spätestens fünf Tage vor Monatsbeginn zu übermitteln.

9. Vertraulichkeit und Compliance

Der Auftragnehmer und das eingesetzte Personal sind zur strikten Vertraulichkeit verpflichtet. Informationen und Daten dürfen ausschließlich zur Vertragserfüllung verwendet werden.

Zudem ist ein besonders sorgfältiger Umgang mit dokumentations- und sicherheitsrelevanten Informationen sowie mit den vom Auftraggeber bereitgestellten Einsatzmitteln erforderlich.

10. Eignung für die Bewerbungsphase

Die ausgeschriebene Leistung richtet sich an Sicherheitsunternehmen, die Erfahrung in komplexen, publikumsintensiven und sensiblen Betriebsumgebungen nachweisen können und in der Lage sind, einen qualitätsgesicherten 24/7-Betrieb mit belastbarer Personal- und Führungsstruktur sicherzustellen.

Besonderes Gewicht liegt auf Zuverlässigkeit, kurzfristiger Reaktionsfähigkeit, dokumentierter Qualitätssicherung, qualifiziertem Personal, professioneller Kommunikation und sicherem Umgang mit besonderen Situationen.