Wertungskriterien für die Ausschreibung

„Empfangs- und Sicherheitsdienstleistungen inkl. Alarmaufschaltung in einem Verwaltungsgebäude der VBG, Bezirksverwaltung Dresden“

Inhaltsverzeichnis

1. Wertung der Angebote....1
2. Form und Bewertung der Konzepte und Fallbeispiele....2
3. Bewertungsmatrix....3

1. Wertung der Angebote

Folgende Gewichtung wird bei der Vergabe der Empfangs- und Sicherheitsdienstleistungen inkl. Alarmaufschaltung festgelegt:

- **Angebotspreis in EURO** **60 %**
- **Wertungskriterien** **40 %**

Von der Auftraggeberin werden folgende Einzelkriterien bewertet:

- **Konzept für den Projektstart** **(20 %)**
- **Konzept zum Qualitätsmanagement** **(30 %)**
- **Dienstleistungskonzept** **(20 %)**
- **Fallbeispiel Notfallmanagement (schwieriger Kunde)** **(15 %)**
- **Fallbeispiel Notfallmanagement (technische Störung)** **(15 %)**

Die Vergabekriterien sind mit einer prozentualen Gewichtung hinterlegt. Der Angebotspreis für das Angebot ergibt sich aus den Angaben im „Preisblatt“. Mit dem „Formblatt Empfangs- u. Sicherheitsdienst“ erklärt der Bieter nachweislich, dass alle Bestandteile des Angebotspreises auskömmlich und kostendeckend kalkuliert wurden.

Der Zuschlag wird auf das jeweils wirtschaftlichste Angebot erteilt. Das wirtschaftlichste Angebot ist das, das nach dem nachstehend erläuterten Wertungssystem und den erläuterten Zuschlagskriterien sich noch in der Wertung befindet und die höchste Wertungskennzahl erreicht. Die Kriterien für die drei Konzepte und die zwei Fallbeispiele werden durch eine Punktebewertung (Abstufung zwischen 0 und 10 Punkten) bewertet.

2. Form und Bewertung der Konzepte und Fallbeispiele

Der Bieter hat die o.g. **drei Konzepte** und die **zwei Fallbeispiele** mit dem Angebot abzugeben.

Die Einreichung der **drei Konzepte** und die **zwei Fallbeispiele** mit dem Angebot ist zwingend für die Auftragserfüllung. Werden nicht alle drei Konzepte und die zwei Fallbeispiele mit dem Angebot eingereicht, wird der Bieter zwingend vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

Mit dem jeweiligen Konzept sind allein solche Faktoren darzulegen, die sich auf das Vorgehen des Bieters in Bezug auf die konkrete Ausgestaltung des Auftrags beziehen. Rein unternehmensbezogene Kriterien (z. B. Ausbildungsstand des Personals, Firmenprofil, Ausstattungsgrad allgemein) können an dieser Stelle im Rahmen der Angebotswertung nicht berücksichtigt werden.

Die Auftraggeberin bewertet die eingereichten Angaben/Konzepte gem. den aufgestellten Anforderungen. Weiter setzt sie ihren Beurteilungsspielraum ein. Die Auftraggeberin kommt hierbei ihrer (internen) Dokumentationspflicht nach.

Die Vergabestelle stellt klar, dass sie mit der Wertungsmatrix eine strikte Trennung von unternehmensbezogenen Eignungs- und objektbezogenen Wertungskriterien beabsichtigt. Sie folgt damit dem Gebot der Trennung von Eignungs- und Wertungskriterien (vgl. Urteil des Bundesgerichtshofs vom 15.04.2008 X ZR 129/06).

Strukturieren Sie Ihre Angaben zu den in dieser Bewertungsmatrix geforderten Bewertungskriterien bitte nach den vorgegebenen Nummerierungen.

Der Bezug zu den jeweiligen Einzelkriterien <u>muss</u> eindeutig erkennbar sein.

3. Bewertungsmatrix

Bewertungskriterien Bei der Erstellung des jeweiligen Konzepts sowie Fallbeispiele ist zwingend die Gliederung der Einzelkriterien, wie nachstehend dargestellt, einzuhalten. Die Bewertung der Konzepte sowie die Fallbeispiele erfolgt durch die Fachabteilung entsprechend der veröffentlichten Bewertungsmatrix mit den genannten Leistungspunkten. Bitte machen Sie Ihre Angaben für die **Konzepte 1, 2, und 3 sowie für die Fallbeispiele 1 und-2** auf einem **gesonderten Dokument**, damit diese bewertet werden können. Der Bezug zu den jeweiligen Einzelkriterien muss eindeutig erkennbar sein.	**Gewichtung**	**Erreichbare Punktzahl**
1. Konzept für den Projektstart Bewertung des mit dem Angebot eingereichten Konzepts, welches die vorbereitenden Maßnahmen und den Leistungsübergang zwischen dem bisherigen und neuen AN bei der VBG beschreibt. Beschreiben Sie die vorbereitenden Maßnahmen vom Tag des Bekanntwerdens der Zuschlagserteilung bis zur Dienstleistung vor Ort. Die nachfolgend, exemplarisch aufgeführten Punkte bieten einen Hinweis auf Struktur und Umfang des Konzeptes. • Zusammensetzung Ihres Start-Teams unter Berücksichtigung der geforderten Qualifikationen, • Personalschulungen (z.B. besondere Haustechnik), • Checklisten für den Objektstart erarbeiten, • Ablaufpläne und Formulare (extern/intern), • Erstunterweisung des Personals, • Sicherstellung der Terminverfolgung, • notwendige EDV-Lösung im Unternehmen des Bieters, • Handling der EDV-Lösungen der AG, • Termine mit bisherigem Sicherungsdienstleister (wäre zu organisieren), • Mitspracherecht bei der Auswahl der Mitarbeiter (Zustimmung/Ablehnung)	**20 %**	
• Die Struktur des Konzeptes ist sehr gut dargestellt. • Ein Bezug zum Einzelkriterium und zur VBG ist hier eindeutig erkennbar und sehr gut nachvollziehbar. • Der Bieter liefert sehr gut nachvollziehbare Angaben zu vorbereitenden Maßnahmen vom Tag des Bekanntwerdens der Zuschlagserteilung bis zur Dienstleistung vor Ort. • Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden umfangreich und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden erkannt und berücksichtigt.		7-10

• Die Struktur des Konzeptes ist gut dargestellt. • Ein Bezug zum Einzelkriterium und zur VBG ist hier erkennbar und überwiegend nachvollziehbar. • Der Bieter liefert gut nachvollziehbare Angaben zu vorbereitenden Maßnahmen vom Tag des Bekanntwerdens der Zuschlagserteilung bis zur Dienstleistung vor Ort. • Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden strukturiert und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden teilweise erkannt und entsprechend berücksichtigt.		3-6
• Die Struktur des Konzeptes und der Bezug zum Einzelkriterium, sowie zur VBG ist hier nicht oder teilweise erkennbar. • Der Bieter liefert nicht ausreichend nachvollziehbare Angaben zu vorbereitenden Maßnahmen vom Tag des Bekanntwerdens der Zuschlagserteilung bis zur Dienstleistung vor Ort. • Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden nicht umfangreich und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden unzureichend erkannt und dementsprechend nicht genügend berücksichtigt.		0-2
2. Konzept zum Qualitätsmanagement Bewertung des mit dem Angebot eingereichten Konzepts, welches das QM-Konzept hinsichtlich der Angaben/Vorhandenseins einerseits sowie die Umsetzung vor Ort bei der Auftraggeberin darstellt. Die nachfolgend, exemplarisch aufgeführten Punkte bieten einen Hinweis auf Struktur und Umfang des Konzeptes. • Eingesetzte Systeme/Verfahren zur Qualitätsverbesserung? • Wie wird eine kontinuierliche Prozessverbesserung erreicht? • Art und Häufigkeit der Kontrolle der Vertragserfüllung durch das Unternehmen des Bieters? • Dokumentation und Auswertung? • Wie werden Optimierungen erkannt, kommuniziert (zur Auftraggeberin) und realisiert? • Schulungsmaßnahmen: Planung, Durchführung, Häufigkeit, Inhalte? • Wie wird sichergestellt, dass die Personalfluktuation auf ein Mindestmaß beschränkt bleibt? • Wie wirken sich weitere Projekte des AN auf unseren Vertrag aus? • Auftragsdurchführungsbezogene Qualitätssicherungsmaßnahmen/Notfallmanagement für die Vertretung im Krankheits- und Abwesenheitsfall von Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen?	**30%**	
• Die Struktur des Konzeptes ist sehr gut dargestellt. • Ein Bezug zum Einzelkriterium und zur Auftraggeberin ist hier eindeutig erkennbar. • Der Bieter liefert sehr gut nachvollziehbare Angaben zu dem eingereichten Konzept zum Qualitätsmanagement zur Dienstleistung vor Ort. • Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden umfangreich und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden erkannt und berücksichtigt.		7-10

• Die Struktur des Konzeptes ist gut dargestellt. • Ein Bezug zum Einzelkriterium und zur Auftraggeberin ist hier teilweise erkennbar. • Der Bieter liefert nachvollziehbare Angaben zu dem eingereichten Konzept zum Qualitätsmanagement zur Dienstleistung vor Ort. • Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden strukturiert und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden teilweise erkannt und berücksichtigt.		3-6
• Die Struktur des Konzeptes und der Bezug zum Einzelkriterium, sowie zur Auftraggeberin ist hier nicht oder teilweise erkennbar. • Der Bieter liefert nicht ausreichend nachvollziehbare Angaben zu dem eingereichten Konzept zum Qualitätsmanagement zur Dienstleistung vor Ort. • Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden nicht umfangreich und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden unzureichend erkannt und dementsprechend nicht genügend berücksichtigt.		0-2
3. Dienstleistungskonzept Bewertung des mit dem Angebot eingereichten Konzepts. Das Dienstleistungskonzept wird hinsichtlich der Angaben/Vorhandensein einerseits sowie die Umsetzung bei der VBG, darstellt. Die nachfolgend, exemplarisch aufgeführten Punkte bieten einen Hinweis auf Struktur und Umfang des Konzeptes. • Wie sehen die Reaktionen auf Alarme etc. aus? • Anwesenheit/Erreichbarkeit der Vorgesetzten bzw. der Notruf- und Serviceleitstelle? • Wie schnell kann ein/e Mitarbeiter/in des Bietenden vor Ort sein? • Wie gehen Sie mit kurz- und langfristigen Personalausfällen um? • Sicherstellung und Darstellung der Kommunikation zwischen Dienstvorgesetzten und dem zum Einsatz kommenden Personal. • Wie sieht eine exemplarische Dienstanweisung für die Leistungserfüllung aus (z.B. anonymisiert aus einem laufenden Projekt)?	**20%**	
• Die Struktur des Konzeptes ist sehr gut dargestellt. • Ein Bezug zum Einzelkriterium und zur VBG ist hier eindeutig erkennbar. • Der Bieter liefert sehr gut nachvollziehbare Angaben zu dem eingereichten Dienstleistungskonzept für die Umsetzung der Dienstleistung vor Ort. • Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden umfangreich und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden erkannt und berücksichtigt.		7-10
• Die Struktur des Konzeptes ist gut dargestellt. • Ein Bezug zum Einzelkriterium und zur VBG ist hier teilweise erkennbar. • Der Bieter liefert nachvollziehbare Angaben zu dem eingereichten Dienstleistungskonzept für die Umsetzung der Dienstleistung vor Ort.		3-6

• Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden strukturiert und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden teilweise erkannt und entsprechend berücksichtigt.		
• Die Struktur des Konzeptes und der Bezug zum Einzelkriterium, sowie zur VBG ist hier nicht oder teilweise erkennbar. • Der Bieter liefert nicht ausreichend nachvollziehbare Angaben zu dem eingereichten Dienstleistungskonzept für die Umsetzung der Dienstleistung vor Ort. • Die exemplarisch aufgeführten Punkte wurden nicht umfangreich und nachvollziehbar im Konzept dargestellt, vorhandene kritische Wege wurden unzureichend erkannt und dementsprechend nicht genügend berücksichtigt.		0-2

4. Fallbeispiel Notfallmanagement schwieriger Kunde Bewertung des mit dem Angebot eingereichten Konzepts, wie Ihr Personal auf die nachfolgend beschriebene Situation reagieren sollte. Geben Sie ebenfalls Ihre Beweggründe an, welche zu Entscheidungen/Handlungen geführt haben. Bewerten Sie ebenfalls die Ausgangslage. • Der Mitarbeitende ist gerade in einem Gespräch mit einem Handwerker, der einen Termin hat. Gleichzeitig löst ein Alarm aus, welcher eine Notsituation im Besucherraum signalisiert. In der Notsituation bedrängt der Besucher eine Mitarbeiterin der VBG und möchte sich nicht auf eine Beendigung des Gespräches einlassen. Schlussendlich entsteht das Erfordernis ein Hausverbot auszusprechen. Bitte führen Sie Art und zeitliche Abfolge der Handlungen auf. Es wird lediglich die Herangehensweise an die Problemstellung bewertet. • Erläutern Sie dabei, wie Ihr Personal auf solche Situationen vorbereitet/geschult wird. • Welche Abstimmungen erfolgen zur Vorbereitung auf solche Situationen • Welche Prozessabläufe finden dabei Anwendung, beschreiben Sie diese • Erläutern Sie Maßnahmen zur Deeskalation und zum Gesundheitsschutz aller Beteiligten • Beschreiben Sie die Art der Kommunikation in der Phase der Deeskalation als auch in der Phase des Hausverbotes • Wie reagiert Ihr Personal auf körperliche und verbale Gewalt(-androhung)? • Welche Handlungsoptionen bestehen für Ihr Personal? • Erfolgt eine Aufbereitung des Einsatzes? Wie erfolgt die Aufbereitung und welchen Personen werden dabei beteiligt? • Bestehen für Ihre Mitarbeiter Angebote zur Unterstützung Bewältigung solcher Ereignisse? Beschreiben Sie diese.	**15%**	
• Die Struktur des Fallbeispiels „schwieriger Kunde“ ist sehr gut dargestellt. • Die beschriebene Situation, wie sein Personal reagieren sollte, ist sehr gut und umfangreich dargestellt. • Der Bieter führt sehr gut nachvollziehbare Beweggründe, welche zur Entscheidung/Handlung geführt haben, auf und liefert ausführliche Angaben zur Ausgangslage. • Die Angabe über die Herangehensweise zu Art und zeitliche Abfolge der Handlungen wurde sehr ausführlich und eindeutig nachvollziehbar dargestellt		7-10
• Die Struktur des Fallbeispiels „schwieriger Kunde“ ist gut dargestellt. • Die beschriebene Situation, wie sein Personal reagieren sollte, ist nachvollziehbar dargestellt. • Der Bieter führt nachvollziehbare Beweggründe, welche zur Entscheidung/Handlung geführt haben, auf und liefert gute Angaben zur Ausgangslage. • Die Angabe über die Herangehensweise zu Art und zeitliche Abfolge der Handlungen wurde gut und nachvollziehbar dargestellt.		3-6
• Die Struktur des Fallbeispiels „schwieriger Kunde“ ist nicht oder nur teilweise erkennbar. • Die beschriebene Situation, wie sein Personal reagieren sollte, ist nicht ausreichend dargestellt. • Der Bieter führt nur teilweise oder nicht nachvollziehbare Beweggründe, welche zur Entscheidung/Handlung geführt haben, auf und liefert nicht vollständige Angaben zur Ausgangslage. Eine Herangehensweise zu Art und zeitliche Abfolge der Handlungen ist nicht oder nur ausreichend erkennbar.		0-2

5. Fallbeispiel Notfallmanagement technische Störung Bewertung des mit dem Angebot eingereichten Konzepts, wie Ihr Personal auf die nachfolgend beschriebene Situation reagieren sollte. Geben Sie ebenfalls Ihre Beweggründe an, welche zu Entscheidungen/Handlungen geführt haben. Bewerten Sie ebenfalls die Ausgangslage. • Am Wochenende wird durch die EMA ein Alarm ausgelöst in unserem Mietbereich. Dabei handelt sich aber nicht um einen Einbruch, sondern um einen Fehlalarm eines defekten Bewegungsmelders. Bitte führen Sie Art und zeitliche Abfolge der Handlungen auf. Es wird lediglich die Herangehensweise an die Problemstellung bewertet.) • Welche Prozesse/Meldeketten setzen ein. • Beschreiben Sie den Ablauf von der Klärung des Sachverhalts, Feststellung des Schadens bis zur Sicherung unseres Mietbereiches im Objekt bis zum nächsten Arbeitstag. • Welche Handlungsoptionen können zur Sicherung unseres Mietbereiches im Objekt Anwendung finden? • Welche Abstimmungen erfolgen zur Vorbereitung auf solche Situationen? Beschreiben Sie diese. • Welche Prozesse werden zur Vorbereitung auf solche Situationen abgestimmt? Beschreiben Sie diese. • Beschreiben Sie die Kommunikation und Dokumentation bis zum Abschluss der Maßnahme • Welche Personen/Firmen werden involviert?	**15%**	
• Die Struktur des Fallbeispiels „technische Störung“ ist sehr gut dargestellt. • Die beschriebene Situation, wie sein Personal reagieren sollte, ist sehr gut und umfangreich dargestellt. • Der Bieter führt sehr gut nachvollziehbare Beweggründe, welche zur Entscheidung/Handlung geführt haben, auf und liefert ausführliche Angaben zur Ausgangslage. • Die Angabe über die Herangehensweise zu Art und zeitliche Abfolge der Handlungen wurde sehr ausführlich und eindeutig nachvollziehbar dargestellt.		7-10
• Die Struktur des Fallbeispiels „technische Störung“ ist gut dargestellt. • Die beschriebene Situation, wie sein Personal reagieren sollte, ist nachvollziehbar dargestellt. • Der Bieter führt nachvollziehbare Beweggründe, welche zur Entscheidung/Handlung geführt haben, auf und liefert gute Angaben zur Ausgangslage. • Die Angabe über die Herangehensweise zu Art und zeitliche Abfolge der Handlungen wurde gut und nachvollziehbar dargestellt.		3-6
• Die Struktur des Fallbeispiels „technische Störung“ ist nicht oder nur teilweise erkennbar. • Die beschriebene Situation, wie sein Personal reagieren sollte, ist nicht ausreichend dargestellt. • Der Bieter führt nur teilweise oder nicht nachvollziehbare Beweggründe, welche zur Entscheidung/Handlung geführt haben, auf und liefert nicht vollständige Angaben zur Ausgangslage. Eine Herangehensweise zu Art und zeitliche Abfolge der Handlungen ist nicht oder nur ausreichend erkennbar.		0-2