

B. Leistungsbeschreibung

Vorhaben: Empfangs- und Wachdienste am Standort Sankt Augustin (26_EU_029), Version 1

Inhalt

1	Auftraggeber	2
2	Angaben zum Objekt.....	2
3	Ziel der Beschaffung	3
4	Start-up-Phase bei Objektübernahme	4
5	Regelmäßige Abstimmungen (Jour fixe) zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber	6
6	Ansprechpartner von Auftraggeber und Auftragnehmer	7
7	Organisatorische und sächliche Ausstattung	7
7.1	Dienstkleidung & Namensschilder für die Beschäftigten des Auftragnehmers	7
7.2	Ausrüstung für die Beschäftigten des Auftragnehmers	8
8	Zeitlicher Umfang des Dienstes.....	8
9	Anforderungen an die Beschäftigten des Auftragnehmers.....	9
9.1	Anforderungen an die Objektleitung und stellvertretende Objektleitung.....	9
9.2	Anforderungen an die operativ Beschäftigten des Auftragnehmers	11
9.3	Anforderung unterstützende Tätigkeit.....	13
9.4	Schulung von Beschäftigten	14
10	Dienstanweisungen	15

1 Auftraggeber

Der Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) ist der Spitzenverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften und der Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand. Die neun gewerblichen Berufsgenossenschaften sind nach Branchen orientiert. Die Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand gliedern sich in 16 Unfallkassen, drei Gemeindeunfallversicherungsverbände, vier Feuerwehr-Unfallkassen sowie die Unfallversicherung Bund und Bahn.

Der Verband nimmt die gemeinsamen Interessen seiner Mitglieder wahr und fördert deren Aufgaben zum Wohl der Versicherten und Unternehmen. Er vertritt die gesetzliche Unfallversicherung gegenüber Politik, Bundes-, Landes-, europäischen und sonstigen nationalen und internationalen Institutionen sowie Sozialpartnern.

2 Angaben zum Objekt

Das zu betreuende Objekt ist die Liegenschaft der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e. V. (DGUV) am Standort Sankt Augustin, Alte Heerstraße 111, 53757 Sankt Augustin.

Die Liegenschaft ist von der Alten Heerstraße über zwei Zufahrtstore (Ost- und Westtor) sowie zwei separate Tore für Personenverkehr zugänglich. Ein weiteres Tor für den Personenverkehr ist über die Danziger Straße erreichbar. Das Osttor ist mit einem Kamerasystem überwacht.

Gebäude auf dem Gelände:

- Geschäftsstelle (Bürogebäude) – Empfang 1
- Institut für Arbeitsschutz (IFA, Laborgebäude) – Empfang 2

Die DGUV ist Eigentümerin und Betreiberin der Gebäude seit deren Errichtung Anfang der 1980er-Jahre. Grundlegende Erneuerungen wurden bereichsweise durchgeführt, eine Gesamtsanierung steht in absehbarer Zeit an. Aktuell wird ein Teilgebäude des Instituts für Arbeitsschutz (IFA BT 2) generalsaniert. Die Geschäftsstelle (BT 1–6) sowie weitere Teile des Instituts für Arbeitsschutz stehen kurz vor einer Gesamtsanierung.

Flächen:

- Geschäftsstelle: 15.669 m² Nettogrundfläche
- Institut für Arbeitsschutz: 34.305 m² Nettogrundfläche

Geschäftsstelle:

- Dreigeschossiger Baukörper, unterteilt in sechs Bauteile

- Zentraler Haupteingang mit Empfang und Konferenzräumen
- Nutzung: Büro-, Verwaltungs- und Besprechungsräume
- Bauteil 6: Bistro und technische Versorgung im Untergeschoss
- Außenbereich: Parkanlage mit zweigeschossigem Parkdeck und Stellflächen

Institut für Arbeitsschutz (IFA):

- Ein- bis fünfgeschossiger Baukörper, unterteilt in neun Bauteilen
- Nutzung: Büros, Besprechungsräume, Forschungslabore, Prüfhallen, Werkstätten, Hörsaal
- Untergeschoss der Bauteile: Technische Versorgung und Gebäudeunterhaltung
- Aktuell: zusätzlich Modulbau/Containerbau für Übergangsphase der Sanierung

3 Ziel der Beschaffung

Ziel der Beschaffung ist die Sicherstellung von zwei Empfangsdiensten:

- **Geschäftsstelle:**
ein Mitarbeiter montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr
(Empfangsdienste, Wach- und Sicherheitsdienste, Funktionsdienste)
 - **Institut für Arbeitsschutz (IFA):**
ein Mitarbeiter an 365 Tagen rund um die Uhr (24/7, 3-Schichtsystem a 8 Std.)
(Empfangsdienste, Wach- und Sicherheitsdienste, Funktionsdienste)
- ein Mitarbeiter montags bis freitags von 10:00 bis 14:00
(Unterstützende Tätigkeit siehe 4.3: Empfangsdienste, Funktionsdienste)

Ziel ist, die körperliche Unversehrtheit von Menschen zu gewährleisten und eine drohende Gefährdung von Menschen zu verhindern. Neben dem Fokus auf den Menschen gilt es auch Umwelt (Luft, Wasser, Erde, Pflanzen), das Vermögen und die Reputation der DGUV vor Schaden zu bewahren und hilfsweise die Ausmaße von Schäden zu vermindern und die Nutzbarkeit und Funktionsfähigkeit zu erhalten.

Die Sicherheit und Ordnung ist stets aufrecht zu erhalten, Gefahrensituationen sind möglichst präventiv durch Präsenz und Deeskalationsstrategien zu begegnen. Schäden und Bedrohung von Menschen sind abzuwenden, medizinische Notfälle und körperliche Auseinandersetzungen sollen vermieden werden. Verstöße gegen die Hausordnung, Ruhestörung, Missachtung

des Rauchverbots, Sachbeschädigung, Vandalismus, Einbruch und Diebstahl, verdächtige Gegenstände und Personen, ein Brand- und Evakuierungsfall, Inbesitznahme von Gebäudeteilen durch Kriminelle sind Beispiele, die angemessene Maßnahmen erfordern.

Der Service umfasst:

drei in Präsenz-Beschäftigten als Ansprechperson im Rezeptionsbereich

- Geschäftsstelle
 - Institut für Arbeitsschutz (IFA)
-
- a) **Empfangsdienste** – für u. a. Besucherempfang, Zugangs- und Ausgangskontrolle, Schlüsselentgegennahme/Schlüsselausgabe und Schlüsselbatteriewechsel, einfache Tätigkeiten wie beispielsweise Ausgabe von Büromaterial, Fuhrparkunterlagen, Postdienste (Inhouse Logistik von Briefen und Paketen), Kopier- und Sortierarbeiten in Personalunion.
 - b) **Wach- und Sicherungsdienste** - zur Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung, Wach- und Kontrollgänge in den Gebäuden, Wach- und Kontrollgänge auf dem Gelände
 - c) **Funktionsdienste**, z. B. Alarmierung bei Notfällen, Alarmierung bei technischen Störungen, Sammelplatzleitung, Kontrolle der Sicherheitsausrüstung, etc.
 - d) **Personal auf Abruf (optional)** bspw. für Empfangsdienste, Wach- und Sicherungsdienste, Funktionsdienste für Unterstützende Tätigkeiten in der Poststelle bei Brief/Paketannahme, Brief/Paketversand sowie in der Inhouse Logistik von Briefen und Paketen im Servicepoint am Standort Sankt Augustin
- Der AG geht von einem Bedarf von 700 Stunden pro Jahr, vgl. Dokument H. Preisblatt, Preisposition 5 + 6 aus.

4 Start-up-Phase bei Objektübernahme

Vor dem Übergang in den Regelbetrieb findet eine achtwöchige Start-up-Phase mit begleitendem Parallelbetrieb durch den bisherigen AN statt. Ziel dieser Phase ist die strukturierte und sichere Übergabe aller relevanten Informationen, Prozesse und Aufgaben vom AG an den AN, um einen kontinuierlichen Betrieb zu gewährleisten. In der Start-up-Phase hat der AN die bestehenden Tätigkeiten und Prozesse in allen Schichten systematisch kennenzulernen, zu analysieren und hinsichtlich der Übernahme fachlich einzuordnen. Die übernommenen Aufgaben sind strukturiert zu erfassen und in Form verbindlicher Dienstanweisungen zusammenzufassen. Darüber hinaus hat der AN sich umfassende Kenntnisse über das Gebäude und das Gelände, dessen technische Einrichtungen sowie die betrieblichen und infrastrukturellen Anforderungen anzueignen. Die gebäudespezifischen Besonderheiten und daraus resultierenden Ansprüche sind fachlich einzuordnen und bei der weiteren Aufgabenumsetzung zu berücksichtigen.

Projektstart: 01.03.2027: Beginn der Start-up-Phase (Operativer Projektstart) Zur Sicherung der nahtlosen Übernahme begleitet der zuständige Objektleiter und sein Stellvertreter die ersten Arbeitsschichten (siehe Abschnitt Verpflichtung AN) täglich vor Ort. Regelmäßige Abstimmung (Jour fixe).

1. Jour fixe in 2. KW nach Projektstart: Der AN legt eine strukturierte Auswertung der ersten Arbeitsschichten vor und präsentiert den Erstentwurf des Einarbeitungsplans für die operativ Beschäftigten des Auftragnehmers. Die Erwartungshaltung zum 1. Jour Fixe beinhaltet:

- Bewertung der Kontrollpunkte (Wachrundgänge)
 - Optimierung der Routen: Vorschläge zur Aufdeckung von Sicherheitslücken.
 - Anpassung der Taktungen: Empfehlungen zur Anzahl der Taktungen. Vorschläge für dynamische oder zeitlich versetzte Routen.
- Überarbeitung der Verfahrensanweisungen
 - Praxis-Check: Abgleich der Verfahrensanweisungen, ob die theoretischen Vorgaben in der Realität der Start-up-Phase umgesetzt werden
 - Konkrete Optimierungsvorschläge: Entwürfe für überarbeitete Verfahrensanweisungen.
 - Schwachstellen-Fokus: Augenmerk auf kritische Prozesse wie dem Schlüsselmanagement, der Fremdfirmen-Einweisung und dem Verhalten bei Alarmen/ Erste Hilfe
- Weitere Bestandteile der Auswertung
 - Schnittstellen-Einschätzung: Wie gut funktioniert die Kommunikation?

2. Jour fixe in 3. KW nach Projektstart: Die objektbezogene Dienstanweisung wird finalisiert und dem Auftraggeber zur Freigabe vorgelegt. Der Dienstleister erbringt den vollständigen Nachweis über die Qualifikationen des komplett operativ Beschäftigten Personals durch Vorlage aller erforderlichen Unterlagen (siehe Pos. 9.2).

3. Jour fixe in 4. KW nach Projektstart: Der finale, verbindliche Einarbeitungsplan wird übergeben. Der Dienstleister stellt die vorgesehen operativ Beschäftigten persönlich dem AG vor.

5. KW nach Projektstart: Beginn der strukturierten Einarbeitungszeit (jeweils 2 Mitarbeiter zzgl. Objektleiter / stellvertr. Objektleiter). Die Einarbeitung erfolgt rollierend in Kleingruppen von jeweils zwei Mitarbeitern. Die durchgehende Fachaufsicht und Begleitung durch den Objektleiter/ stellvertr. Objektleiter wird dabei vom AN garantiert.

9. KW nach Projektstart: Vertragsbeginn: Vollständige Übernahme des Objekts. Der reguläre Regelbetrieb startet am 01.05.2027. Ab diesem Zeitpunkt übernimmt der AN die vertragsgegenständlichen Leistungen am Objekt komplett eigenständig und eigenverantwortlich mit dem eingearbeiteten Personal.

Verpflichtungen des AN

Der AN (Objektleiter) ist verpflichtet, in enger Abstimmung mit dem AG alle notwendigen Voraussetzungen für einen reibungslosen Betriebsstart zu schaffen. Dazu gehören verpflichtend insbesondere:

- Personalplanung und Einarbeitung siehe Punkt 8.2,
- Zur Erfassung der objektspezifischen Rahmenbedingungen sind diese Schichten bis zum zweiten Jour fixe in der 3. KW nach Projektstart zu absolvieren.
(min. 4x Frühschicht IFA, 4x Tagschicht IFA, 2x Nachtschicht IFA, 2x Tagschicht GS + unterstützende Tätigkeiten)
- organisatorische Abstimmungen siehe Punkt 9
(min. 1x Jour fixe pro Woche) beginnend in 2. KW nach Projektstart

Parallelbetrieb und Übergang

Während der Start-up-Phase übernimmt der AN noch nicht die vollständige Leistungserbringung. Diese beginnt am 01.05.2027.

Dokumentation und Abstimmung

Der AN erstellt in Abstimmung mit dem AG alle erforderlichen Unterlagen für den Regelbetrieb. Alle relevanten Informationen sind systematisch aufzunehmen, zu dokumentieren und in die eigene Betriebsstruktur zu überführen. Unklarheiten oder Abweichungen sind gemeinsam mit dem AG zu klären.

5 Regelmäßige Abstimmungen (Jour fixe) zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

In regelmäßigen (i.d.R. einmal im Quartal) Abstimmungsgesprächen - Jour fixe - stimmt sich der Auftraggeber mit dem Auftragnehmer über die quantitative, qualitative und temporäre Umsetzung der Dienstleistungen ab. Am Standort Sankt Augustin treffen sich Auftragnehmer und Auftraggeber, um u. a. die erbrachten Leistungen zu bewerten und die Leistungen für die Zukunft zu planen, um in Folge geänderter Situationen die Leistungen operativ anzupassen, Empfehlungen und Sicherheitsanalysen auszutauschen, Gefahrenpotentiale zu bewerten, sich über deren Reduzierung und Abwehr auszutauschen oder Dienstanweisungen zu modifizieren.

Die Beschäftigten des Auftragnehmers üben das Hausrecht in den Zeiten aus, in denen das autorisierte Personal des Auftraggebers nicht anwesend ist. Das Hausrecht umfasst das Recht, den „Hausfrieden“ zu wahren. Das Hausrecht muss mit angemessenen Maßnahmen durchgesetzt werden – was auch in den Jour fixe evaluiert werden kann.

Sollten vom Auftraggeber Mängel bei der erbrachten Leistung festgestellt werden, können vom Auftraggeber auch wöchentliche Jour fixe eingefordert und terminiert werden. Zusätzlich können vom Auftraggeber gemeinsame Leistungsüberwachungen terminiert werden. Über den Jour fixe ist durch den Auftragnehmer ein Protokoll bzw. eine Aktennotiz zu erstellen und per E-Mail an die Team Liegenschaftsservice / Teamleitung Liegenschaftsservice des AG zu verteilen.

Die Aufwendungen für den Jour fixe sowie das Protokoll sind in die Einheitspreise des Angebotes einzukalkulieren und werden nicht gesondert vergütet.

Der Auftragnehmer erfüllt nachweislich die Normreihe ISO 9001 und DIN 77200-1 für Stationäre SDL: Empfangsdienst, Alarmdienst, Kontrolldienst oder vergleichbar, vgl. Ziff. 9 und 10 des Eignungsbogens.

6 Ansprechpartner von Auftraggeber und Auftragnehmer

Die vorgesehene Objektleitung und die stellv. Objektleitung sind mit Angebotsabgabe zu benennen. Das Team Liegenschaftsservice / Teamleitung Liegenschaftsservice (Auftraggeber) (Name, Telefonnummer, E-Mail) wird dem Auftragnehmer schriftlich benannt, sie steht dem Auftragnehmer als erster Ansprechpartner zur Verfügung.

7 Organisatorische und sächliche Ausstattung

Dem Auftragnehmer obliegt, die nachfolgende Ausstattung (gesamtes vorliegendes Kapitel) - in Abstimmung mit dem Auftraggeber - zur Verfügung zu stellen, der Auftragnehmer beschafft die Ausstattung und hält sie in tadellosem Stand, ggf. ersetzt er sie zu seinen Lasten. Der Auftragnehmer und die Objektleitung sind verantwortlich, dass seine Beschäftigten die sächliche Ausstattung des Auftragnehmers stets in einem einwandfreien Zustand hält und betriebsbereit ist. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber kostenneutral ein Wächterkontrollsystem (z.B. RFID). Das System dient als Begehungsprotokoll und wird dem Auftraggeber arbeitstäglich übermittelt. Die Lage und Anzahl der elektronischen Punkte werden in der Start-up Phase zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber festgelegt.

Abstimmungen erfolgen im Rahmen des Jour fixe zwischen dem Team Liegenschaftsservice / Teamleitung Liegenschaftsservice und Objektleitung.

7.1 Dienstkleidung & Namensschilder für die Beschäftigten des Auftragnehmers

Die Beschäftigten des Auftragnehmers haben die Dienstkleidung während der Dienstausführung zu tragen. Diese ist stets komplett zu tragen und befindet sich in einem sauberen und tadellosen Zustand:

- Dunkle Jeans oder Stoffhose, langärmeliges od. kurzärmeliges Hemd oder Polo-Shirt, gepflegte geschlossene Business-Schuhe (keine Sportschuhe).

Bei besonderen Veranstaltungen müssen die Beschäftigten des Auftragnehmers während der Dienstauführung die vorgeschriebene Dienstkleidung vollständig tragen. Diese ist sauber und in tadellosem Zustand zu halten. Der Auftraggeber informiert hierüber gesondert.

- Dunkler Anzug, langärmeliges Hemd und Sicherheitskrawatte, dunkle Schuhe oder
- lange dunkle Hose, kurzärmeliges Hemd und Sicherheitskrawatte, dunkle gepflegte geschlossene Business Schuhe.

Bei beiden Varianten ist jeweils ein Aufnäher mit dem Firmenlogo des Auftragnehmers zu tragen, damit sie als Beschäftigte des Auftragnehmers erkennbar sind.

7.2 Ausrüstung für die Beschäftigten des Auftragnehmers

Die Beschäftigten des Auftragnehmers sind mit einer Taschenlampe ausgerüstet. Nicht gestattet sind Schusswaffen und waffenähnliche Gegenstände z. B. Messer, Schlagstöcke, Reizstoffsprühgeräte, Tiere etc.

Seitens des AG wird ein Diensthandy zur internen Alarmierung via App „Fact24“ gestellt.

8 Zeitlicher Umfang des Dienstes

Der Auftragnehmer wird beauftragt, einen Service an den Empfangen am Standort Sankt Augustin zu gewährleisten:

Geschäftsstelle: ein Mitarbeiter

- Mo. – Fr. 08:00 – 18:00 Uhr Tagschicht
(Empfangsdienst, Funktionsdienst, Wach- und Sicherungsdienst)

Institut für Arbeitsschutz: 1x Mitarbeiter

- Mo. – So. 06:00 – 14:00 Uhr Frühschicht
(Empfangsdienst, Funktionsdienst, Wach- und Sicherungsdienst)
- Mo. – So. 14:00 – 22:00 Uhr Spätschicht

(Empfangsdienst, Funktionsdienst, Wach- und Sicherungsdienst)

- Mo. – So. 22:00 – 06:00 Uhr Nachtschicht

(Wach- und Sicherungsdienst)

Ein 3-Schichtsystem ist vorgesehen, um die Ermüdung der Beschäftigten zu reduzieren und Ausfälle in der Folgeschicht kurzfristig zu überbrücken, bis ein neuer Mitarbeiter verfügbar ist.

Vor Dienstbeginn ist eine Schichtübergabe am Empfang erforderlich, um einen reibungslosen Ablauf und die Sicherheit zu gewährleisten. Das Nachfolgepersonal muss mindestens 15 Minuten vor Dienstbeginn erscheinen.

Institut für Arbeitsschutz: 1x Mitarbeiter

- Mo. – Fr. 10:00 – 14:00 Uhr Tagschicht

(Empfangsdienst, Funktionsdienst/ Unterstützende Tätigkeit), Wach- und Sicherungsdienst)

Die Tätigkeiten, die während der Frühschicht, Tagschicht, Spätschicht und Nachtschicht zu leisten sind, werden in den Dienstanweisungen (Punkt 9) näher beschrieben.

Optionale Leistungen: In besonderen Fällen (die dann vom Auftraggeber gesondert beauftragt werden) kann zusätzliches Personal angefordert werden z. B. bei Sonderveranstaltungen oder Leistungen aus den Empfangsdiensten, die nicht direkt am Empfang ausgeführt werden.

Der Auftraggeber wird diesen optionalen Mehrbedarf an Personal, im Regelfall mind. 5 Werktagen vor dem benötigten Einsatz beauftragen und gesondert vergüten, vgl. § 3 des Vertrages.

Der Auftragnehmer übersendet jeweils den regulären Dienstplan für den folgenden Monat mit seinen namentlich benannten Beschäftigten bis spätestens 4 Werktage vor Monatsende per E-Mail an das Team Liegenschaftsservice / Teamleitung Liegenschaftsservice. Änderungen im laufenden Dienstplan sind unverzüglich, ein aktueller Dienstplan ist ebenfalls schriftlich, per E-Mail mitzuteilen.

9 Anforderungen an die Beschäftigten des Auftragnehmers

9.1 Anforderungen an die Objektleitung und stellvertretende Objektleitung

Die Objektleitung verantwortet als Führungskraft die operative Umsetzung aller Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer am Standort Sankt Augustin. Insbesondere hat die Objektleitung ihre Beschäftigten zielgerichtet zu disponieren, umfassend den Vorgaben

nach einzuarbeiten und zu kontrollieren, sie muss dafür Sorge tragen, dass die Dienstleistungen entsprechend den Vorgaben erledigt werden und die sächliche Ausstattung stets in einem einwandfreien Zustand und betriebsbereit ist. Die Leistungen des Objektleiters sind in den Stundenverrechnungssätzen / Monatspauschalen des Objektschutzes einzukalkulieren

Die Objektleitung (AN) steht dem Team Liegenschaftsservice bzw. der Teamleitung Liegenschaftsservice (AG) als erster Ansprechpartner zur Verfügung. Eine ständige Anwesenheit vor Ort ist nicht erforderlich. Es ist jedoch sicherzustellen, dass die Objektleitung während der üblichen Arbeitszeiten telefonisch erreichbar ist. Bei Abwesenheit der Objektleitung tritt die stellvertretende Objektleitung in dessen Funktion ein; sämtliche für den Objektleiter geltenden Vorgaben, Befugnisse und Verpflichtungen gelten in dieser Zeit entsprechend für die stellvertretende Objektleitung:

- Montag bis Donnerstag: 07:00 – 17:00 Uhr
- Freitag: bis 13:30 Uhr
- Darüber hinaus gilt:
 - o Die Objektleitung ist mindestens einmal pro Woche während einer Schicht innerhalb der Geschäftszeiten (08:00 – 18:00 Uhr) persönlich vor Ort anwesend. Die Vergütung ist in der Monatspauschale einzurechnen
 - o Mindestens einmal pro Quartal muss die Objektleitung in allen drei Schichten (Früh-, Spät- oder Nachtschicht) persönlich die Schicht ausführen.

Die Objektleitung sowie die stellvertretende Objektleitung müssen mind. folgende Erfahrungen / Qualifikationen aufweisen:

- a) Erfahrung als Objektleitung in mindestens zwei weiteren Objekten, wünschenswert sind Erfahrungen mit Empfang- und Wachdienst in Forschungseinrichtungen/Verwaltungen oder vergleichbaren Positionen
- b) Mind. 3 Jahre Berufserfahrung im Bereich Empfangs- und Wachdienst nach abgeschlossener Ausbildung
- c) Mindestens Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit
- d) grundlegende Kenntnisse im Qualitätsmanagement (ISO 9001 und DIN 77200-1 stationäre SDL: Empfangsdienst, Alarmdienst, Kontrolldienst)
- e)  Kompetente Sprachverwendung in Wort und Schrift, nach Level C2. Sofern die geforderten Sprachkenntnisse nicht aufgrund der Muttersprache Deutsch oder anderer geeigneter Umstände (abgeschlossene deutschsprachige Schulbildung mit mind. Mittlerer Schulabschluss nach Klasse 10 der Note „3“ im Fach Deutsch) naheliegen, ist unaufgefordert ein Sprachzertifikat vorzulegen.
Als Beleg deutscher Sprachkenntnisse können angelehnt an die Vorgaben des Auswärtigen Amtes für Visumsverfahren nur Sprachzertifikate anerkannt werden, die auf einer standardisierten Sprachprüfung gemäß den Standards der „Association of Language Testers“ in Europe (ALTE) beruhen. Dies trifft derzeit für Zertifikate der in der

Fußnote genannten Anbieter – unabhängig vom Prüfungsort – zu¹:

Sollte der AG begründete Zweifel an einer ausreichenden Sprachkenntnis haben, kann er auch in den o.g. Fällen, in denen eine kompetente Sprachverwendung grundsätzlich vermutet wird, die Vorlage eines solchen Sprachzertifikats verlangen.

Stellt der Auftraggeber fest, dass die tatsächlichen Sprachkenntnisse die gesetzten Anforderungen nicht erfüllen, hat er das Recht, den Austausch der betreffenden Person zu verlangen. Dies gilt auch dann, wenn für die Person zuvor ein ausreichendes Sprachzertifikat oder ein sonstiger Nachweis vorgelegt wurde.

9.2 Anforderungen an die operativ Beschäftigten des Auftragnehmers

Alle im Objekt eingesetzten Beschäftigten des Auftragnehmers müssen ein freundliches Auftreten haben, verantwortungsbewusst sein, sich durch Belastbarkeit in Stresssituationen und Konfliktfähigkeit auszeichnen.

Die Beschäftigten des Auftragnehmers verfügen über gute Umgangsformen, gute kommunikative Fähigkeiten und sind gegenüber dem Personal der DGUV sowie den Gästen und Besuchern stets höflich, freundlich und zuvorkommend, sie verstehen sich als Dienstleister und vermitteln ein gepflegtes Erscheinungsbild, weitgehend ohne sichtbare Tattoos und Piercings. Die nachfolgende Aufzählung stellt Anforderungen auf, die dem Auftraggeber nicht in Rechnung gestellt werden können. Auch die Zeiten der Einarbeitung von Beschäftigten des Auftragnehmers werden nicht vergütet.

- a) Der Auftragnehmer benennt dem Auftraggeber einen festen Personalstamm von 10 Beschäftigten, die regelmäßig für den Dienst eingeplant werden; lediglich bei Ausfällen (Krankheit oder Urlaub) sind eingearbeitete Vertretungen für die benannten Beschäftigten des Auftragnehmers einzuplanen.
- b) Alle in der Zeit von 06:00 bis 22:00 Uhr von Mo.-Fr. eingesetzten Beschäftigten verfügen über eine kompetente Sprachverwendung in Wort und Schrift, nach Level C2 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für die deutsche Sprache, Anforderungen an / Regelungen zu Sprachkompetenz und Sprachzertifikat – siehe 9.1 e; Englischkenntnisse sind wünschenswert.
- c) Das Personal für den Nachtdienst 22:00 – 6:00 Uhr Mo-Fr und Wochenenddienst Fr 22:00 Uhr – Mo 6:00 Uhr verfügen über mindestens das Sprachlevel C1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für die deutsche Sprache, Anforderungen an / Regelungen zu Sprachkompetenz und Sprachzertifikat – siehe 9.1 e; Englischkenntnisse sind wünschenswert.

¹ Goethe-Institut e.V., telc GmbH, Österreichisches Sprachdiplom (ÖSD), TestDaF-Institut e.V. (Institut der Fernuniversität Hagen und der Ruhr-Universität Bochum; Sprachprüfungsniveau erst ab Stufe „B2“ GER), ECL, Deutsches Sprachdiplom der Kultusministerkonferenz (DSD), vgl. [Welche Sprachzertifikate werden im Visumsverfahren akzeptiert? - Auswärtiges Amt](#)

Stellt der Auftraggeber insbesondere im Rahmen des Vorstellungsgesprächs, der Einarbeitung oder während der Vertragsdurchführung fest, dass die tatsächlichen Sprachkenntnisse eines eingesetzten Mitarbeitenden die gesetzten Anforderungen nicht erfüllen, hat er das Recht, den Austausch der betreffenden Person zu verlangen. Dies gilt auch dann, wenn für die Person zuvor ein ausreichendes Sprachzertifikat oder ein sonstiger Nachweis vorgelegt wurde.

- d) Alle am Standort Sankt Augustin eingesetzten Beschäftigten des Auftragnehmers verfügen mindestens über die **Sachkundeprüfung nach § 34a GewO mit mind. 3 Jahre Berufserfahrung im Empfangs- und Wachdienst.**
- e) Alle am Standort Sankt Augustin eingesetzten Beschäftigten verfügen über eine **erfolgreich abgeschlossene Erste Hilfe und Brandschutzhelfer / Evakuierungshelfer Ausbildung** (Nachweis= gültiger Erste-Hilfe-Kurs Schein, Brandschutzhelfer/Evakuierungshelfer nicht älter als 2 Jahre)
- f) Alle am Standort Sankt Augustin eingesetzten Beschäftigten des Auftragnehmers müssen über ein **polizeiliches Führungszeugnis ohne Eintragungen** verfügen. Laufende Verfahren wegen relevanter Delikte - insbesondere Diebstahl, Körperverletzung, Missbrauch Schutzbefohlener usw. sind dem Team Liegenschaftsservice / Teamleitung Liegenschaftsservice unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- g) Vor dem ersten Einsatz von Beschäftigten des Auftragnehmers im Dienst am Standort Sankt Augustin erhält das Team Liegenschaftsservice / Teamleitung Liegenschaftsservice vom Auftragnehmer den Lebenslauf, Ausbildungs- und Arbeitszeugnisse einschließlich der Nachweise von besuchten Bildungsmaßnahmen, sofern diese in einem Bezug zu den Diensten am Standort Sankt Augustin stehen. Siehe zum Einreichungszeitpunkt auch Ziff, 4 Start-Up-Phase bei Objektübernahme. Folgende Nachweise sind ebenfalls beizufügen:
 - Ggf. Sprachzertifikat für die deutsche Sprache, Anforderungen an das Sprachzertifikat siehe 9.1 e
 - Sachkundeprüfung nach § 34a GewO
 - Ersthelferbefähigung (gemäß § 26 der DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“ in Verbindung mit den Anhängen 1 und 2 des DGUV Grundsatzes 304-001 „Ermächtigung von Stellen für die Aus- und Fortbildung in der Erste Hilfe“) sowie Brandschutzhelfer/ Evakuierungshelfer sind vorzulegen. Diese Befähigung ist alle zwei Jahre unaufgefordert nachzuweisen.
 - Auf gesonderte Aufforderung des AG ist ein aktuelles polizeiliches Führungszeugnis einzureichen
- h) Neue für den Dienst (Personalstamm) vorgesehenen Beschäftigte des Auftragnehmers während der Vertragslaufzeit werden durch die Objektleitung rechtzeitig (mindestens 15 Werktage vor dem ersten geplanten Einsatz) beim Team Liegenschaftsservice / Teamleitung Liegenschaftsservice persönlich vorgestellt und die Nachweise nach vorstehender siehe g).
- i) Vor ihrem ersten Einsatz erfolgt durch die Objektleitung eine umfassende Einarbeitung, um sie auf ihre Tätigkeit ausreichend vorzubereiten. Für die Einarbeitung der neuen Beschäftigten des Auftragnehmers sind 12 Schichten mit je acht/ zehn Stunden im Früh-

/Tag-/Spät- und Nachdienst einzurechnen.

Folgende Schichten müssen mindestens erfolgen:

Frühschicht Empfang IFA 5 x

Spätschicht Empfang IFA 3 x

Nachtschicht Empfang IFA 2 x

Tagschicht Empfang GS + zusätzliche Tätigkeiten 2 x

- j) Vermittelt werden u.a. Kenntnisse der Gebäude und Gebäudetechnik und deren Nutzung, Ansprechpersonen am Standort Sankt Augustin sowie der Organisationsstruktur, Dienst-anweisungen mit Abläufen für Empfang, Verwaltung und Veranstaltungen, technische Grundkenntnisse zur Bedienung der Medien, Kenntnisse im Brandschutz und für die Räu-mung der Gebäude (Sammelstellenleitung), Handlungsanweisungen für Notfälle, techni-sche Kenntnisse der Überwachungssysteme, Anweisungen zur Personenbefreiung, An-weisungen bei Störungen der Brandmeldeanlage, Anwendungsbereich des Datenschut-zes.
- k) Der Auftragnehmer darf keine Auszubildenden oder Praktikanten eigenverantwortlich ein-setzen. Ein begleitender – für den Auftraggeber unentgeltlicher – Einsatz ist möglich, so-fern der Einsatz dem Team Liegenschaftsservice / Teamleitung Liegenschaftsservice im Jour fixe angezeigt und durch diese genehmigt wurde.

9.3 Anforderung unterstützende Tätigkeit

Der Auftragnehmer erbringt im Rahmen eines eigenständigen Dienstleistungsvertrags Unter-stützungsleistungen zur Sicherstellung des laufenden Betriebs an den Empfangsbereichen des Instituts für Arbeitsschutz sowie der Geschäftsstelle am Standort Sankt Augustin.

a. Pausenvertretungsleistung an Empfangsbereichen

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass während fest definierter Pausenzeiten der regulären Empfangsbesetzung eine durchgehende Funktionsfähigkeit der Empfangsbereiche gewähr-leistet ist. Hierzu übernimmt eine vom Auftragnehmer eingesetzte und gesteuerte Unterstüt-zungskraft die temporäre Besetzung der jeweiligen Empfangspositionen während der Pausen-zeiten (je Empfang mindestens 30 Minuten sowie kurzfristige Abwesenheiten, z. B. für Toilet-tengänge).

Die Organisation, Einteilung und fachliche Steuerung der eingesetzten Unterstützungskräfte erfolgt ausschließlich durch den Auftragnehmer. Eine Eingliederung in die Arbeitsorganisation des AG oder eine fachliche Weisungsbefugnis von Mitarbeitern des AG besteht nicht. Die eingesetzten Unterstützungskräfte erfüllen, die vom Auftragnehmer definierten, fachlichen und persönlichen Anforderungen zur ordnungsgemäßen Erbringung der Empfangsleistung.

b. Ergänzende Serviceleistungen außerhalb der Pausenvertretung

Soweit keine Pausenvertretung erforderlich ist, erbringt der Auftragnehmer ergänzende, klar abgegrenzte Serviceleistungen im Bereich der Inhouse-Logistik und der Poststellenprozesse. Diese Leistungen erfolgen eigenverantwortlich durch den Auftragnehmer und unabhängig vom operativen Empfangsbetrieb.

a) Inhouse-Logistik (Brief- und Pakettransporte)

Der Auftragnehmer übernimmt folgende regelmäßig wiederkehrende Transportleistungen zwischen den Gebäuden:

Mo.–Do.

- o 11:00 Uhr und 13:00 Uhr: Transport von Briefen und Paketen von BT9 nach BT1
- o 10:30 Uhr und 13:30 Uhr: Transport von Briefen und Paketen von BT9 nach BT2/3

Fr.

- o 11:00 Uhr: Transport von Briefen und Paketen von BT9 nach BT1
- o 10:30 Uhr: Transport von Briefen und Paketen von BT9 nach BT2/3

Die Durchführung erfolgt nach festgelegten Zeitfenstern und ohne Einzelanweisungen durch Mitarbeiter des AG.

b) Leistungen in der Poststelle BT 9

Der Auftragnehmer erbringt bei Bedarf folgende Poststellenleistungen:

- Annahme von Brief- und Paketsendungen in der Poststelle BT9. Die Weiterleitung der Türklingel an den Empfang des Instituts erfolgt ausschließlich zur Information über anstehende Annahmen, nicht zur fachlichen Steuerung der Leistung.
- Versand von Brief- und Paketsendungen ab der Poststelle BT9. Der Versandbedarf wird vorab an den zuständigen Objektleiter des Auftragnehmers gemeldet, der die Durchführung intern koordiniert.

c. Leistungsort und Abgrenzung

Die ergänzenden Tätigkeiten gemäß b. werden ausschließlich in der Poststelle BT9 sowie im Rahmen der Transportwege erbracht und **nicht** unmittelbar an den Empfangsarbeitsplätzen des Instituts für Arbeitsschutz oder der Geschäftsstelle ausgeführt.

9.4 Schulung von Beschäftigten

Schulung von Beschäftigten des Auftragnehmers durch den Auftraggeber

Jährlich können die eingesetzten Beschäftigten des Auftragnehmers (zusammen mit Beschäftigten des Auftraggebers) objektspezifisch zur Gewährleistung des Services auch vom Auftraggeber oder seinem Beauftragten (zum Beispiel dem betrieblichen Brandschutzbeauftragten) geschult werden. Themen der Schulung können zum Beispiel die Aufgaben als Sammelstellenleitung gemäß Brandschutzordnung Teil C oder als Brandschutz- und Evakuierungshelfer sein. Die Termine setzt der Auftraggeber werktags während der Dienstzeit fest – sie werden

im Jour fixe vorab beraten. Die Kosten dieser Schulungen trägt der Auftraggeber und die Einsatzzeiten werden dem Auftragnehmer vergütet. Für die Dauer der Schulungen ist je eingesetzten Beschäftigten ein Arbeitstag einzuplanen, der auch auf zwei halbe Arbeitstage aufgeteilt werden kann. Die Aufwendungen für die Schulung sind in die Einheitspreise des Angebotes einzukalkulieren und werden nicht gesondert vergütet. Die Terminierung der Schulungen erfolgt ausschließlich durch den AN in Abstimmung mit dem AG. Wie auch die Gewährleistung, dass neu eingesetztes Personal entsprechend geschult wird.

Wesentliche Aufgaben der Sammelstellenleitung im Brandfall:

- Sammelstelle organisieren
- Evakuierten Personen Platz zuweisen
- Evakuierte oder geräumte Bereiche zentral registrieren
- Bei Bedarf erforderliche Absperr- und Sicherungsposten einteilen
- Vor Ort erste Ansprechperson für die Einsatzkräfte von Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst, Krisenstab

10 Dienstanweisungen

Während der Start-Up-Phase ist vom AN in Abstimmung mit dem AG eine Dienstanweisung zu erstellen und den eingesetzten Empfangs- und Sicherheitsmitarbeiter/innen vor Ort zu vermitteln. Die Dienstanweisung umfasst alle Aufgaben und Tätigkeiten, die zur Leistungserbringung notwendig sind unter Berücksichtigung der gültigen Hausordnung/ Verfahrensanweisungen. Sie ist ständig auf einem aktuellen Stand zu halten und soll übersichtlich und verständlich aufbereitet sein. Sie muss dem vom AN eingesetzten Personal zur Verfügung stehen. Sind Änderungen oder Anpassungen der Dienstanweisung notwendig, so werden diese durch den AN ausgeführt. Die operativ Beschäftigten des AN sind über diese Änderungen zu informieren.