

B. Leistungsbeschreibung

Vorhaben: Empfangs- und Sicherheitsdienstleistungen am Standort Berlin (26_EU_006)

Inhaltsverzeichnis

I.	Auftraggeber	3
II.	Gegenstand der Ausschreibung	3
III.	Angaben zum Gebäude	3
IV.	Leistungsbeschreibung	4
1.1	Einarbeitung AN zu Vertragsbeginn	4
1.2	Dienstzeiten	4
1.	Dienstgrundsätze	5
2.	Organisatorische und technische Rahmenbedingungen	5
3.	Dienstkleidung	5
4.	Regelmäßige objektbezogene Aufgaben	6
a.	Schließdienst am Morgen	6
1.3	Zu Dienstbeginn:	6
1.4	Aufgaben zu Dienstbeginn:	6
b.	Empfangsdienst	6
(1)	allgemein	7
1.5	Veranstaltungen und Sitzungsteilnehmer	7
1.6	Haustechnik und Handwerker	8
(2)	Reinigungspersonal	8
c.	Schließdienst am Abend	8
V.	Anforderungen an das eingesetzte Personal des AN	9
1.	Anforderungen an den Personaleinsatz	9
a.	Auftreten gegenüber Gästen, Besuchern, Mitarbeitenden des AG sowie sonstigen Personen	11
b.	Personen mit Sonderzugangsrecht	12
c.	Presse, Rundfunk, Fernsehen	12
2.	Schlüsselverwaltung	12
3.	Weitere Aufgaben im Empfangsdienst im Detail	13
1.7	Manuelles oder digitales Wachbuch	13
a.	Fundsachen	13
4.	Notfälle und Störmeldungen	13
a.	Besondere Vorkommnisse	13
b.	Telefonverzeichnis Melderaster	14
c.	Brandmeldealarm	15
d.	Sonstige Notfälle und Störungen	15
5.	Außergewöhnliche Vorfälle	16
6.	Ausübung des Hausrechts	16
VI.	Alarmdienst/Interventionsdienst/Notruf- und Service-Leitstelle (NSL)	17
1.	Begleiteter Zugang zum Gebäude für den Aufzugnotdienst außerhalb der Geschäftszeiten	17
2.	Aufschaltung einer Einbruchmeldeanlage	17
1.8	Erstellung einer Dienstanweisung	18
1.9	Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung	18

I. 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.

II. Gegenstand der Ausschreibung

Mit dem Beschaffungsverfahren wird beabsichtigt, Empfangs- und Sicherheitsdienstleistungen (u.a. Besetzung der Rezeption, Verschlussrundgänge, Generalschlüsselverbringung) für die Hauptgeschäftsstelle der DGUV e.V., Glinkastraße 40 in 10117 Berlin an einen externen Dienstleister (Auftragnehmer, AN) zu vergeben. Die zu erbringenden Dienstleistungen werden in der folgenden Leistungsbeschreibung näher beschrieben.

Durch die Vergabe an einen Dienstleister erwartet die DGUV (Auftraggeber, AG), den Sicherheitsbedürfnissen der Mitarbeiter/innen, Gästen und Besucher/innen des bewachten Objektes gerecht zu werden. Für das Objekt ist unter sicherheitstechnischen und sicherheitsrelevanten Gesichtspunkten unter Einhaltung der gültigen Normen, Richtlinien, Gesetze und Anforderungen die Ordnung und Sicherheit aufrecht zu erhalten, Gefahren und Schäden abzuwenden und Menschen, Sach- und Vermögenswerte zu schützen.

Die Leistungserbringung hat aufgrund der Außenwirkung in sehr guter Qualität zu erfolgen. Ein freundliches und höfliches Auftreten sowie kompetente Auskünfte in Verbindung mit einem serviceorientierten Verhalten und entsprechendem äußeren Erscheinungsbild sind Grundsätze bei allen Handlungen des durch den AN eingesetzten Personals. Entsprechend hohe Anforderungen stellt die DGUV an die Organisation, Personalführung und Prozessausführung des AN sowie die Qualifikationen seiner Beschäftigten. Daher werden für die ausgeschriebenen Empfangs- und Sicherheitsdienstleistungen ausschließlich hinreichend geeignete Betriebe in Betracht gezogen, die sich durch Fachkunde, Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit auszeichnen.

III. Angaben zum Gebäude

Bei der zu bewachenden Liegenschaft handelt es sich um ein Büro- und Verwaltungsgebäude. Es verfügt über ein Untergeschoss, Erdgeschoss und sechs Obergeschosse. Es gibt zwei Personenaufzüge, einen Lastenaufzug und zwei Treppenhäuser. Im Untergeschoss sind die Tiefgarage, ein Fahrradabstellraum, ein Müllraum, Lager- und Technikflächen

und die Hausanschlüsse für die Ver- und Entsorgung untergebracht. Die Einfahrt zur Tiefgarage befindet sich in der Französischen Straße. Das Erdgeschoss wird über den Haupteingang und den Lieferanteneingang erschlossen. Im Anschluss an den Haupteingang befindet sich der Empfangsbereich mit der Rezeption. Sie ist zentraler Anlaufpunkt für Gäste und Besucher des Hauses. Unmittelbar an die Rezeption schließt sich das Konferenzzentrum mit einem großzügigen Foyer und weiteren Besprechungsräumen an. Hinter dem Lieferanteneingang beginnt der Cateringbereich, aus dem heraus das Konferenzzentrum und die Besprechungsräume im Erdgeschoss, sowie die Besprechungsräume in den oberen Etagen versorgt werden. In den Etagen 1 bis 6 befinden sich die Büroräume der Mitarbeitenden der DGUV.

IV. Leistungsbeschreibung

1.1 Einarbeitung AN zu Vertragsbeginn

Die Einarbeitung der für den Mitarbeiterpool vorgesehenen vier Mitarbeitenden, vgl. Ziff. V.1 und der Objektleitung erfolgt 5 Werktage à 8 Stunden vor Leistungsbeginn durch den derzeitigen AN sowie begleitend durch den AG. Durch die Feiertagssituation muss der Zeitraum der Einarbeitung mit dem AG abgestimmt werden. Die Kosten werden nicht extra vergütet. Es ist zu beachten, dass die einzelnen Mitarbeitenden sowohl die Früh- als auch die Spätschicht mindestens einmal durchlaufen. Der AG setzt das eigenständige Arbeiten ab dem **01.01.2027 voraus.**

1.2 Dienstzeiten

Die Leistungserbringung, für die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Tätigkeiten hat Montag bis Freitag von 05:30 Uhr bis 22:00 Uhr durch zwei Mitarbeitende des AN zu erfolgen.

Zur Übergabe der Rezeption bei einem Schichtwechsel (Information an Kollegen/innen und Rezeptionisten/innen weitergeben - schriftlich + Übergabe Generalschlüssel usw.) erscheinen die Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden 10 Minuten vor Schichtbeginn.

Es gelten – sofern keine abweichenden Tarifverträge Anwendung finden – die einschlägigen gesetzlichen Pausenzeiten, insbesondere die des Arbeitszeitgesetzes.

Zugesicherte Nachbesetzungszeit:

Die Reaktionszeit für die Gestellung von Vertretungspersonal im Fall von kurzfristigen, unerwarteten Ausfällen darf während der Dienstzeiten (Mo–Fr, 05:30–22:00 Uhr) die Dauer von 2 Stunden nicht überschreiten. Die Frist beginnt ab Kenntnis des AN vom Ausfall. Wird eine kürzere Zeit zugesagt, wird dies im Rahmen der Zuschlagskriterien positiv bewertet, vgl. Dok. Allgemeine Hinweise, Ziff. II. 4 d.

1. Dienstgrundsätze

Während des Dienstes

- ist der Empfang in einem tadellosen Zustand zu halten, Schreibtische, Ablagen und Geräte sind je Schicht vor Übergabe bei Bedarf zu reinigen
- sind keine privaten Besuche zu empfangen und keine Haustiere mitzubringen
- sind privaten Telefonate und die Handynutzung zu unterlassen
- ist das Arbeiten an privaten Angelegenheiten untersagt
- dürfen keine Personen, die nicht mit der Ausführung der Dienstleistung und deren Aufsicht betraut wurden, mit in die Räumlichkeiten des AG und dessen üblicherweise nicht öffentlich zugänglichen Bereiche mitgenommen werden.
- ist das Rauchen, der Konsum von Alkohol und sonstigen Rauschmitteln untersagt

2. Organisatorische und technische Rahmenbedingungen

Erlaubte zusätzliche Ausrüstungsgegenstände des Sicherheitspersonals sind Taschenlampe und Handy. Nicht gestattet sind Schusswaffen und waffenähnliche Gegenstände (z.B. Messer, Schlagstöcke, Reizstoffsprühergeräte, Tiere etc.). Der AN beschafft die Technik und Ausrüstung und hält diese auf eigene Rechnung in Stand. Der AN übersendet die Dienstpläne für den folgenden Monat mit den namentlich benannten Beschäftigten bis spätestens 2 Tage vor dem letzten Werktag des laufenden Monats für den nächsten Monat per E-Mail an die Ansprechperson des AG (Name und E-Mailadresse werden vor Vertragsbeginn noch mitgeteilt). Änderungen der übersandten Dienstpläne sind per E-Mail unverzüglich mitzuteilen.

Die Rechnung muss eine Aufstellung der arbeitstäglich geleisteten Arbeitszeiten einschließlich der Namensnennung der eingesetzten Mitarbeiter/-innen des AN beinhalten (Vgl. auch § 7 Abs. 3 des Dokumentes C. Vertrag).

3. Dienstkleidung

Die eingesetzten Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden haben saubere und ordentliche Dienstkleidung ihres Arbeitgebers während der Dienstauführung zu tragen. Diese ist während der Dienstzeit wie folgt zu gestalten:

Dunkles Kostüm oder Anzug, langärmelige Bluse oder Hemd und Krawatte, dunkle Schuhe. oder:

Lange dunkle Hose oder Rock, kurzärmeliges Hemd oder Bluse und Krawatte, dunkle Schuhe.

Bei beiden Varianten ist jeweils ein Aufnäher oder Schild mit dem Firmennamen des AN und dem Mitarbeiternamen zu tragen, damit die Beschäftigten des AN als Fremdpersonal erkennbar sind. Ohne entsprechende Dienstkleidung darf der Dienst nicht angetreten werden. Die Kosten für die Beschaffung, Ersatzbeschaffung und Pflege der Dienstkleidung trägt der AN. Der AG ist berechtigt, die Einhaltung der Dienstkleidungsanforderung jederzeit durch unangekündigte Stichproben zu prüfen.

4. Regelmäßige objektbezogene Aufgaben

a. Schließdienst am Morgen

1.3 Zu Dienstbeginn:

Das Gebäude ist Montag bis Freitag um 05:30 Uhr von einem Mitarbeitenden des AN in Betrieb zu nehmen. Der Rundgang zur Kontrolle ist ausschließlich über die Treppe zu absolvieren und hat in der 6. Etage zu beginnen. Dabei sind die Etageneinbruchmeldeanlagen (EMA) unscharf zu schalten. Der für den Aufschluss bzw. Verschluss benötigte Generalschlüssel darf nicht vom Personal des AN mit nach Hause genommen werden (siehe Absatz V Punkt 2 Schlüsselverwaltung),

1.4 Aufgaben zu Dienstbeginn:

- Öffnen der Wasserabsperrentile der Kaffeemaschinen und Wasserspendern auf allen Etagen
- Anschalten der sich in den Kopierräumen befindenden Kopierer
- Anwesenheitslisten für Besucher/innen und Reinigungskräfte auslegen
- Der Defibrillator ist gemäß Dienstanweisung zu kontrollieren, die Ergebnisse zu protokollieren und bei negativem Test die Haustechnik zu informieren.

b. Empfangsdienst

Im Rezeptionsbereich ist auch ein eigener Mitarbeiter der DGUV tätig, der sich vorrangig um Post- und Paketlieferungen, um das Führen der zentralen Anwesenheitslisten, um die Koordination von externen Dienstleistern (z. B. im Haus tätige Handwerker) kümmert und nicht weisungsbefugt gegenüber den Beschäftigten des AN ist. Allerdings erfolgt hier im Urlaubs- oder Krankheitsfall eine Vertretung durch Beschäftigte des AN. Für die Vertretung bei Krankheit gilt die gleiche einzuhaltende maximale Reaktionszeit wie unter Absatz IV Punkt 1 Dienstzeiten festgelegt. Die Vergütung erfolgt gemäß Preisblatt H Preisposition 2.1.

Aufgaben im Dienstverlauf:

(1) allgemein

- die Rezeption ist von 06:30 Uhr bis 21:30 Uhr ständig, d.h. ohne jegliche Unterbrechung, besetzt zu halten
- Besucher sind dem Besuchten telefonisch anzukündigen und werden ggf. von diesem am Empfang abgeholt. Jeder Besucher hat sich in die Anwesenheitsliste ein- und auszutragen.
- Besucher mit Behinderungen ist Hilfestellung zu leisten, falls dies erforderlich und gewünscht ist.
- Entgegennahme und Vermittlung von ein- und ausgehenden Telefongesprächen
- Koordination der Parkplätze in Absprache mit dem Veranstaltungsservice und Dokumentation der polizeilichen Kennzeichen von Fahrzeugen (ohne dauerhafte Parkberechtigung), die in der Tiefgarage parken
- Auskunftserteilung gem. Dienstanweisung ggf. auch in englischer Sprache
- Zutrittskontrollen auch über Sprech- und Videoanlagen
- Durchführung der Videoüberwachung der Eingangsbereiche, der Tiefgarage und des Daches
- Bedienung eines EDV-Arbeitsplatzes
- Behindertennotrufanlage überwachen
- Auskünfte erteilen und Informationen zu Haus und Service geben
- Fax-, Post- und Paketannahme, sowie Information und Übergabe an die Poststellenmitarbeiter
- Annahme und Verwahrung von Fundsachen bis zum Schichtwechsel, Information an Allgemeine Verwaltung
- bei Notfällen gemäß Handlungsanweisungen vorgehen z.B. bei Feuersalarm, bei technischer Störung/Ausfall der Haustechnik, bei medizinischem Notfall, kriminelle Handlungen etc.
- weitere Tätigkeiten nach Absprache

1.5 Veranstaltungen und Sitzungsteilnehmer

- Aushändigung und Rücknahme von Schlüsseln mit Dokumentation von Sitzungsräumen an Sitzungsleiter/innen
- Aushändigung von Chipkarten für Besucher /innen sowie Rücknahme der Karten und sichere Verwahrung inkl. entsprechender Dokumentation
- Aushändigung und Rücknahme von Schlüsseln mit Dokumentation für die Schließfächer an Gäste
- Entgegennahme von Mänteln, Jacken, Schirmen etc. mit Aushändigung und Rücknahme von Garderobenmarken

-
- Ausgabe und Rücknahme von Schlüsseln an das Servicepersonal mit entsprechender Dokumentation

1.6 Haustechnik und Handwerker

- Bei Eintreffen von Handwerkern ist die Haustechnik zu informieren. Fremdfirmen müssen sich ebenfalls in die Anwesenheitsliste ein- und austragen.
- Aushändigung von Chipkarten bzw. Schlüssel für Handwerker sowie Rücknahme der Karten bzw. Schlüssel und sichere Verwahrung inkl. entsprechender Dokumentation
- Überwachung der Störungs- und Brandmeldeanlage, technische Störungen an Haustechnik melden
- Meldung der bei den Schließdiensten festgestellten Mängel bzw. Störungen wie defekte Beleuchtung, Türen, Jalousien usw. per E-Mail an die Haustechnik

(2) Reinigungspersonal

- Ausgabe von Schlüsseln an das Reinigungspersonal, Rücknahme und sichere Verwahrung der Schlüssel inkl. entsprechender Dokumentation
- bei Glatteis und Schnee ist die Haustechnik im Gebäude zu kontaktieren

Besondere Ereignisse und sicherheitsrelevante Zustände sind unverzüglich gemäß dem Melderaster an die genannten Stellen zu melden.

c. Schließdienst am Abend

Um 21:30 Uhr ist mit dem Verschlussrundgang zu beginnen. Der Rundgang zur Kontrolle ist ausschließlich über die Treppen zu absolvieren und hat im 6. OG zu beginnen. Dabei sind die Etageneinbruchmeldeanlagen scharf zu schalten.

Nach Abschluss des Verschlussrundgangs ist um 22:00 Uhr (+/- 5 Minuten, nicht früher) das Gebäude zu verschließen und die zentrale Einbruchmeldeanlage scharf zu schalten. Die EMA-Scharfschaltzeit dient als Nachweis der fristgerechten Durchführung. Der am Morgen von einem Revierfahrer des AN gebrachte Generalschlüssel ist nun wieder von einem Revierfahrer abzuholen (siehe Absatz V Punkt 3 Schlüsselverwaltung).

Im Rahmen der Kontrolle / des Verschlussrundgangs sind insbesondere folgende Leistungen zu erbringen:

- verschließen sämtlicher offener Räume, sowie der Türen zum Innenhof
- Ausschalten der sich in den Kopierräumen befindlichen Kopierer und Aktenvernichter
- Schließen der Wasserabsperrentile vor den jeweiligen Kaffeemaschinen und Wasserspendern

-
- Kontrolle der Außenhaut des Verwaltungsgebäudes im Bereich des Erdgeschosses auf Beschädigung, Aufkleber, Graffiti etc.
-

V. Anforderungen an das eingesetzte Personal des AN

Um die geschilderten und geforderten Leistungen (Leistungsfähigkeit) erbringen zu können, sind besondere Anforderungen an die Beschäftigten des AN gestellt. Dem AN obliegt die Regieführung und Personalplanung sowie die Einstellung, Führung, Schulung, Überprüfung und Vergütung des zur Erfüllung der geschuldeten Leistungen erforderlichen Personals. Der AN hat ständig die Einhaltung der ihm und seinen Beschäftigten aus diesem Vertrag obliegenden Pflichten zu überwachen.

Der AN setzt eine qualifizierte Objektleitung ein, die für die Koordinierung der Dienstleistung, die Gesamtaufsicht und die Sicherstellung der Dienstleistungsqualität verantwortlich ist. Die Objektleitung steht dem AG als Ansprechperson zur Verfügung und stellt das Bindeglied zwischen dem Vertreter des AG und den ausführenden Arbeitskräften des AN dar. Die Leistungen der Objektleitung sind in den Stundenverrechnungssätzen des Objektschutzes einzukalkulieren.

1. Anforderungen an den Personaleinsatz

Der AN trägt dafür Sorge, dass die von ihm eingesetzten Beschäftigten stets zuverlässig die geforderten Leistungen in der geforderten Qualität erbringen. Er trägt weiter dafür Sorge, dass die gesetzlichen Vorschriften und Regeln sowie die Bestimmungen der zur Verhütung von Arbeitsunfällen zuständigen Stelle eingehalten werden.

Der AN verpflichtet sich darüber hinaus, folgende Leistungsbedingungen einzuhalten:

1. Einsatz von Personal aus einem festen Mitarbeiterpool von mindestens 4 eingearbeiteten Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden, die lediglich im Ausnahmefall durch geeignete Vertreter/innen zu ersetzen sind und nur mit Einwilligung des AG.
2. Der Standort erhält eine fest zugewiesene Objektleitung.
Die Objektleitung oder eine namentlich benannte, gleichwertig qualifizierte Vertretung oder eine geeignete zentrale Leit-/Einsatzstelle des AN muss von Montag bis Freitag für den AG mindestens in der Zeit von 7 bis 16 Uhr telefonisch erreichbar sein. Zudem hat sie auf Anfrage spätestens am folgenden Tag (i.d.R. Mo - Fr) persönlich vor Ort zu erscheinen. Dieses dient der Klärung besonderer Vorkommnisse während der Dienstzeiten (z.B. Feuerwehr- oder Polizeieinsatz). Für die beim AG tätigen Mitarbeitenden des AN muss während der Dienstzeiten die Objektleitung oder eine vergleichbar qualifizierte und erfahrene Vertretung oder eine geeignete zentrale Leit-/Einsatzstelle des AN erreichbar sein. Zudem müssen qualitätssichernde Maßnahmen durch die Objektleitung in geeigneter Weise ausgeführt werden können.

-
3. Das Direktionsrecht hinsichtlich der eingesetzten Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden verbleibt beim AN und wird ausschließlich von diesem ausgeübt.
 4. Vor der Einarbeitung / vor dem Einsatz beim AG erhält dieser den Lebenslauf und die Arbeitszeugnisse der bisherigen beruflichen Ausbildung, Berufspraxis und die Bildungsmaßnahmen, ein aktuelles polizeiliches Führungszeugnis (nicht älter als sechs Monate) sowie einen gültigen Erste-Hilfe-Nachweis (15 Werktage vor Beginn der Einarbeitungsphase).
 5. Die für den Dienst vorgesehenen Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden und die Objektleitung werden durch den AN rechtzeitig (mindestens 15 Werktage vor Vertragsbeginn bzw. dem erstmaligen geplanten Einsatz) bei der Leitung der Allgemeinen Verwaltung persönlich vorgestellt.
 6. Neue Beschäftigte des AN, die während der Vertragslaufzeit Mitglieder des festen Mitarbeiterpools gem. Punkt 1 werden sollen, müssen umfassend eingearbeitet werden, um sie auf ihre Tätigkeit ausreichend vorzubereiten. Die Einarbeitung der neuen Beschäftigten des AN erfolgt durch den bestehenden Mitarbeiterpool des AN. Dafür sind fünf Werktage mit je acht Stunden einzurechnen. Nach Abstimmung und abhängig von den Kenntnissen der Person ist auch eine Verkürzung möglich. Die Zeiten und Kosten der Einarbeitung werden dem AN nicht vergütet. Ergänzend erfolgt auch eine Einweisung durch die Objektleitung. Insbesondere folgende Kenntnisse müssen erworben, aufrechterhalten und praktisch angewandt werden können:
 - Kenntnisse des Gebäudes und der darin stattfindenden Nutzung
 - Kenntnisse der Ansprechpersonen der DGUV sowie der Organisationsstruktur
 - Kenntnisse der relevanten Abläufe für Empfang, Verwaltung und Veranstaltungen
 - Technische Grundkenntnisse zur Bedienung der Überwachungssysteme
 - Kenntnisse im Brandschutz und für die Räumung des Gebäudes sowie die Handlungsweisen in Notfällen
 - Kenntnisse in der Nutzung von MS Office
 7. Bei der Auswahl des im Objekt eingesetzten Personals des Mitarbeiterpools wird der AN die Interessen des AG angemessen berücksichtigen. Dem AG steht das Recht zu, offensichtlich ungeeignete Beschäftigte des AN abzulehnen, im Besonderen, wenn Erfahrung in den geforderten Bereichen fehlen oder die Einarbeitung nicht erfolgreich verlaufen ist. Sollten unüberbrückbare Differenzen (z.B. wiederholt und schwerwiegende Verstöße gegen vertragliche Pflichten) zwischen einem Beschäftigten des AN und dem AG entstehen, so kann der AG mit schriftlicher Begründung den Austausch einer vom AN zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen. Die durch den Austausch entstehenden Kosten gehen zu Lasten des AN.
 8. Es erfolgen regelmäßige Schulungen der eingesetzten Beschäftigten, die im Zusammenhang mit der zu erbringenden Dienstleistung stehen, z.B. zum Brandschutz. Am Anfang jeden Jahres erfolgen die Vorlage der Schulungsbelege und Erste-Hilfe-Nachweise. Die Kosten und Zeiten dieser Bildungsmaßnahmen gehen zu Lasten des AN. Sollte der AG weitere (Sicherheits-) Einweisungen aus anderen Gründen (z.B. Änderung von Vorschriften etc.) für erforderlich halten, kann er diese auf eigene Kosten jederzeit durchführen.

Der AN verpflichtet sich, nur Beschäftigte einzusetzen, die die folgenden, weiteren Voraussetzungen erfüllen (Mindestqualifikationen):

1. Mitglieder des eingearbeiteten Mitarbeiterpools: mindestens bestandene Sachkundeprüfung nach § 34a GewO oder abgeschlossene Ausbildung im Polizeidienst.
2. Objektleitung: Mindestens Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit oder abgeschlossene Ausbildung im Polizeidienst.
3. Das gesamte in den Räumlichkeiten des AG eingesetzte Personal muss während der gesamten Vertragslaufzeit über ein polizeiliches Führungszeugnis ohne einschlägige Eintragungen verfügen. Laufende Verfahren wegen relevanter Delikte (insbesondere Diebstahl, Körperverletzung, Missbrauch Schutzbefohlener usw.) sind dem AG unverzüglich schriftlich zu melden. Dem AG sind auf Verlangen alle polizeilichen Führungszeugnisse vorzulegen.
4. Das gesamte eingesetzte Personal muss über mindestens 1 Jahr Berufserfahrung in vergleichbarer Position (= Empfangs- und/oder Wachdienst in Hotels und Bildungsstätten oder vergleichbaren Einrichtungen) verfügen. Das Ende der letzten vergleichbaren Tätigkeit darf nicht länger als fünf Jahre zurückliegen.
5. Das eingesetzte Personal verfügt über eine erfolgreich abgeschlossene Erste Hilfe Ausbildung (Nachweis = gültiger Erste-Hilfe-Kurs Schein, nicht älter als 2 Jahre).
6. Weitere Zusatzqualifikationen (Brandschutz-, Evakuierungshelfer) sind wünschenswert.
7. Gute Umgangsformen und kommunikative Fähigkeiten, ein selbstsicheres und ruhiges Auftreten.
8. Verantwortungsbewusstsein und -bereitschaft, psychische Belastbarkeit in Stresssituationen sowie Konfliktfähigkeit.
9. Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (z.B. mindestens C2.), Englisch wünschenswert.
10. Einfache Büroarbeiten können ausgeführt werden (z. B. mit MS Office).
11. Wahrung der Verschwiegenheitspflicht bzgl. aller im Rahmen oder bei Gelegenheit der Erbringung der Dienstleistung bekannt gewordenen Vorgänge.
12. Das eingesetzte Personal sollte aufgrund der Arbeit am Empfang ein gepflegtes Äußeres ohne sichtbare Tattoos oder Piercings aufweisen.

a. Auftreten gegenüber Gästen, Besuchern, Mitarbeitenden des AG sowie sonstigen Personen

Die Beschäftigten des AN verfügen über gute Umgangsformen, gute kommunikative Fähigkeiten und sind gegenüber den Beschäftigten des AG, den Gästen und Besuchern stets höflich, freundlich und zuvorkommend. Sie verstehen sich als Dienstleister für den genannten Personenkreis und vermitteln ein gepflegtes Erscheinungsbild, weitgehend ohne sichtbare Tattoos und Piercings.

b. Personen mit Sonderzugangsrecht

Angehörige folgender Institutionen sind berechtigt gegen Vorlage ihres Dienstausweises zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben das Objekt jederzeit zu betreten:

- Ärzte
- Sanitäter
- Polizei
- Feuerwehr
- Ordnungsamt
- TÜV

Es ist jedoch in jedem Fall sofort der Referatsleiter Allgemeine Verwaltung am Standort Berlin zu informieren.

c. Presse, Rundfunk, Fernsehen

Vertretern/innen von Presse, Rundfunk und Fernsehen ist es grundsätzlich untersagt das Gebäude ohne Genehmigung zu begehen. Während der Betriebszeit ist umgehend der Referatsleiter Allgemeine Verwaltung am Standort Berlin zu informieren. Die Vertreter/innen von Presse, Rundfunk und Fernsehen haben bis zum Eintreffen der Leitungsperson am Empfang zu warten.

Es ist die Verschwiegenheitspflicht zu wahren.

2. Schlüsselverwaltung

Die vor Ort eingesetzten Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden erhalten für die Dauer der Dienstzeit (05:30 Uhr bis 22:00 Uhr) einen Generalschlüssel. Dieser Generalschlüssel darf zum Dienstende nicht vom Personal des Dienstleisters mit nach Hause genommen werden. Der Schlüssel ist morgens von einem mobilen Streifendienst des AN zu bringen und abends wieder abzuholen. Außerhalb der Geschäftszeiten ist dieser Generalschlüssel in einem Tresor in einem Fahrzeug, das GPS überwacht wird oder in einem Tresor in der Niederlassung des AN, zu verwahren.

Der Generalschlüssel ist zu keiner Zeit an andere Personen auszuhändigen. Mitarbeitenden und Gäste, die sich ausgeschlossen haben, sind zum Raum zu begleiten, um die Tür zu öffnen. Vorher ist zweifelsfrei die Identität und Zutrittsberechtigung festzustellen.

Weitere Schlüssel werden durch den AG verwaltet, die Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden führen lediglich die Schlüsselausgabe- und -rücknahmelisten.

Dem AN und das von ihm eingesetzte Personal ist es verboten, Schlüssel des AG zu vervielfältigen und an nichtberechtigte Dritte herauszugeben. Am Ende jeder Spätschicht ist der Bestand an Besucherkarten, Chipkarten und ausgegebenen Schlüsseln durch den diensthabenden Mitarbeiter zu prüfen und im Wachbuch zu dokumentieren. Verluste sind am gleichen Tag an die Allgemeine Verwaltung per Mail zu melden.

3. Weitere Aufgaben im Empfangsdienst im Detail

1.7 Manuelles oder digitales Wachbuch

Während der gesamten Dienstzeit ist von den eingesetzten Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden ein Wachbuch zu führen. Besonderheiten und Auffälligkeiten sind schriftlich zu dokumentieren, um wichtige Informationen an die jeweils nächste Schicht weiterzuleiten. Insbesondere sind zu dokumentieren:

- Gefahren, Sicherheitsrisiken und Schäden
- Störungen/Störmeldungen
- Alarme und Notfälle
- Personen mit Sonderzugangsrecht
- Auffälligkeiten bei der Bewachung
- Beschwerden von Beschäftigten, Gästen, Besuchern/innen und Externen (z.B. Nachbarn)
- Fundsachen
- die Ver- und Entsorgung, z.B. Lieferanten und Müllabfuhr

Weitere Details werden in der nach Vertragsschluss durch den AN zu erstellenden Dienstweisung geregelt, vgl. Ziff. VII.

a. Fundsachen

Den Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden obliegt die Annahme und Verwahrung von Fundsachen. Entgegengenommene Fundsachen sind im Wachbuch aufzuführen (Fundort, Uhrzeit, wer hat die Fundsache abgegeben etc.). Die Fundsachen sind der Allgemeinen Verwaltung (Sachgebiet Innere Verwaltung) der DGUV zu übergeben.

4. Notfälle und Störmeldungen

a. Besondere Vorkommnisse

Besondere Ereignisse und sicherheitsrelevante Zustände sind unverzüglich an folgende Stellen zu melden:

Referatsleiter Allgemeine Verwaltung

siehe Telefonverzeichnis Melderaster

oder

Hauptabteilungsleiter Verwaltung, Bau, Beschaffung

siehe Telefonverzeichnis Melde-
raster

und zusätzlich

Wachdienstzentrale der Objektbewachungsfirma

b. Telefonverzeichnis Melderaster

A	Polizei	Notruf	110
B	Feuerwehr	Notruf	112
C	Notarzt	Notruf	112
D	Wachdienst/Zentrale vom Auftragnehmer	Telefonnummer	
E	Hauptabteilungsleiter Verwaltung, Bau, Beschaffung	Telefonnummer	*)
F	Referatsleiter Allgemeine Verwaltung	Telefonnummer	*)
G	Haustechnik		*)
H	Ersthelfer/-innen	Telefonnummer	*)

*) Die interne Telefonliste liegt am Empfang aus

Melderaster Notfälle

Art	1.	2.	3.	4.	5.
Ausfall Empfang- und Sicherheitsmitarbeiter/-innen	D	F			
Erste Hilfe	C	H	G		
Feuer/ Brand/ Explosion	B	A	E	F	D
Bombendrohung	E	A	D	F	
Sprengstoff/verdächtige Gegenstände	E	A	D	F	
Diebstahl/ Einbruch	E	A	D	F	
Unfall (innerhalb des Gebäudes)	H	C	E	F	
Aufzugnotdienst	G	F	D		
Verdächtige Personen/ Fahrzeuge	E	A			
Sonstige Notfälle	E	F			

Melderaster Betriebs- bzw. technische Störungen

Stromausfall	G	F			
Wasserunterbrechung	G	F			
Rohrbruch	G	F			
Fernwärmestörung	G	F			
Sonstige technische Störung	G	F			

Melderaster sonstige Benachrichtigungen

Art	1.	2.	3.	4.	5.
Personen mit Sonderzugangsrecht	E	F			
Presse, Rundfunk, Fernsehen	E	F			
Sonstige besondere Vorkommnisse	E	F			

c. Brandmeldealarm

Beim Auslösen der Brandmeldeanlage (BMA) ist folgendermaßen vorzugehen:

- Verfahren gemäß Brandschutzordnung (liegt in der Rezeption aus) und separater Dienstanweisung (siehe Absatz VII Erstellung einer Dienstanweisung)
- Freihaltung der Flucht- und Rettungswege garantieren
- Eintrag ins Wachbuch

d. Sonstige Notfälle und Störungen

Alarmfall (technische Einrichtungen)

- Feststellung von Art und Ort des Alarms
- Benachrichtigung Haustechnik oder Rufbereitschaft der Haustechnik
- Ggf. Alarmierung und Einweisung von Notfall- und Rettungskräften
- Eintrag ins Wachbuch

Medizinischer Notfall

- Feststellung von Art und Ort des Notfalls

-
- ggf. Erste-Hilfe Maßnahmen
 - bei Bedarf ggf. Verständigung von Notfall- und Rettungskräften
 - Ersthelfer im Haus verständigen (Liste liegt an der Rezeption aus)
 - Benachrichtigung des Referatsleiters Allgemeine Verwaltung
 - Eintrag ins Wachbuch

Aufzüge (defekt mit Insassen)

- Notruf entgegennehmen
- Meldung an die Haustechnik
- Kontakt halten bis zum Eintreffen der Hilfskräfte
- Eintragung ins Wachbuch

5. Außergewöhnliche Vorfälle

Bei außergewöhnlichen Vorfällen wird von dem Personal des AN erwartet, dass sie selbstständig handeln, wobei die notwendigen Maßnahmen sachlich zu durchdenken und durchzuführen sind.

6. Ausübung des Hausrechts

Bei der Ausführung der vertraglich geschuldeten Leistungen hat der AN vorrangig deeskalierend zu wirken. D.h., dass im Rahmen der Leistungserbringung grundsätzlich keine körperliche Gewalt anzuwenden ist. Es sind stets geeignete und vorbeugende Maßnahmen zur Eigen- und Fremdsicherung zu treffen. Im gesamten Gebäude gilt ein Rauchverbot.

Der AN übt im Rahmen der Vertragsdurchführung neben dem AG das Hausrecht aus. Das Hausrecht umfasst das Recht den „Hausfrieden“ zu wahren. Es beinhaltet die Befugnis,

- darüber zu entscheiden, wem der Zutritt zum Gebäude gestattet wird und wem der Zutritt verwehrt wird (siehe auch Zugangsrecht),
- aus triftigem Grund eine Person eines Ortes zu verweisen (Entfernungsgebot)
- und die Befugnis, einer Person das Betreten eines bestimmten Ortes zu verbieten (Betretungsverbot).

Bei der Feststellung eines Verstoßes gegen den Hausfrieden oder die Ausübung des Hausrechts, ist der Verstoß zu dokumentieren (ggf. Fotodokumentation). Sind Personen beteiligt, sind die Personalien festzustellen. Weigern sich die Personen ihre Personaldokumente vorzuzeigen (nach mindestens drei Aufforderungen), ist die Polizei zu rufen, um die Personalien feststellen zu lassen.

VI. Alarmdienst/Interventionsdienst/Notruf- und Service-Leitstelle (NSL)

1. Begleiteter Zugang zum Gebäude für den Aufzugnotdienst außerhalb der Geschäftszeiten

Außerhalb der Geschäftszeiten ist es einem beschränkten Personenkreis des AG gestattet, das Gebäude zu betreten. Sollte dabei jemand wegen einer Aufzugstörung einen Notruf über das Notrufsystem Schindler SERVITEL absetzen, wird sich der Aufzugnotdienst bei der NSL des AN melden und um begleiteten Zugang zum Gebäude bitten. Die Reaktionszeit (Zeitraum von Eingang der Meldung bis Ankunft der Interventionskraft am Gebäude) darf maximal 30 Minuten betragen. Hierfür ist ein Stundensatz für eine Interventionskraft (im Preisblatt Dokument H) zu kalkulieren. Bei der Stundenanzahl für die Interventionskraft handelt sich um eine Bedarfsposition, die für die Wertung des Angebotspreises herangezogen wird. Auf die Beauftragung oder Vergütung dieser Bedarfsposition besteht jedoch kein Anspruch.

2. Aufschaltung einer Einbruchmeldeanlage

Die Liegenschaft ist durch eine Einbruchmeldeanlage geschützt. Der AN stellt eine Alarmempfangsstelle / Sicherheitszentrale nach DIN EN 50518:2020, VDS zertifiziert oder vergleichbar zur Verfügung, auf die die Einbruchmeldeanlage aufgeschaltet werden kann. Das in dieser Alarmempfangsstelle / Sicherheitszentrale eingesetzte qualifizierte Fachpersonal des AN sorgt unverzüglich dafür, dass die erforderlichen Maßnahmen zur Hilfeleistung bzw. zur Behebung von Störungen oder Schäden sowie zur Gefahrenabwehr durchgeführt werden. Die Mitarbeitenden der Alarmempfangsstelle / Sicherheitszentrale bearbeiten die Alarmmeldungen und leiten die im Vorfeld abgestimmten Interventionsmaßnahmen gemäß Plan (der Interventionsplan ist nach Vertragsschluss aber vor Leistungsbeginn vom AN in Abstimmung mit der AG zu erstellen) ein.

Dazu gehören z.B.:

- Verständigung der Rufbereitschaft
- direkte Alarmverfolgung und Kontrolle des Objektes durch Sicherungskräfte
- Entsendung einer Interventionskraft zwecks Objektkontrolle/Hilfestellung – Reaktionszeit von maximal 30 Minuten ist zu gewährleisten
- Verständigung von Polizei

Für die Aufschaltung der Einbruchmeldeanlage auf die Notruf- und Serviceleitstelle des AN, die Nutzung der Notruf- und Serviceleitstelle, für die Abstimmung eines Interventionsplanes und für die Vergütung einer Interventionskraft ist je ein Stundensatz im Preisblatt Dokument H zu kalkulieren. Bei der Stundenanzahl für die Interventionskraft handelt sich um eine Bedarfsposition (optionale Leistung auf Abruf), die für die Wertung des Angebotspreises herangezogen wird. Auf die Beauftragung oder Vergütung dieser Bedarfsposition besteht jedoch kein

Anspruch. Bei Abruf der Leistung durch den AG, ist der AN verpflichtet die Leistung zu erbringen.

Eine verbindliche Zusage einer kürzeren Reaktionszeit als die oben geforderten 30 Minuten wird im Rahmen der Zuschlagskriterien positiv bewertet, vgl. Dok. A Allgemeine Hinweise, Ziff. II. 4 d)

1.8 Erstellung einer Dienstanweisung

Nach Vertragsschluss und vor Leistungsbeginn ist vom AN in Abstimmung mit dem AG eine Dienstanweisung zu erstellen und den eingesetzten Empfangs- und Sicherheitsmitarbeitenden vor Ort zu vermitteln. Die Dienstanweisung umfasst alle Aufgaben und Tätigkeiten, die zur Leistungserbringung notwendig sind. Sie ist ständig auf einem aktuellen Stand zu halten und soll übersichtlich und verständlich aufbereitet sein. Sie soll dem vom AN eingesetzten Personal bei Bedarf zur Verfügung stehen. Die Dienstanweisung erhält insbesondere das Format und die Inhalte des monatlichen KPI-Reports gemäß SLA Anhang.

1.9 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

Die Empfangs- und Sicherheitsdienstleistungen müssen für den AG lückenlos dokumentiert werden. Die Dokumentation muss nachvollziehbar und zeitnah auswertbar sein. Der AN ist verpflichtet, durch Eigenkontrolle die vereinbarte Qualität bei der Ausführung der Empfangs- und Sicherheitsleistungen einzuhalten. Der AN übermittelt dem AG bis zum 5. Werktag des Folgemonats einen monatlichen KPI-Report gemäß SLA-Anhang (1 Seite, 7 Kennzahlen). Revisionsergebnisse sind dem AG spätestens 3 Werktage nach Durchführung zu übermitteln.