

Zum Verbleib beim Bieter - Vertragsbestandteil

**Offenes Verfahren**

**Vergabe-Nr. TDT-BS-2026**

**Besucherservice**

Los 1: Dokumentationszentrum Topographie des Terrors

**Auftraggeberin: Stiftung Topographie des Terrors**

Dokumentationszentrum Topographie des Terrors

Niederkirchnerstr. 8, 10963 Berlin

**Leistungsort:**

Niederkirchnerstr. 8

10963 Berlin

**Leistungsbeschreibung**



## Inhalt

1. Einleitung, Allgemeines, Hintergrundinformationen, Ortsbeschreibung.....	3
1.1 Das Gebäude .....	3
1.2 Das Gelände.....	3
1.3 Öffnungszeiten.....	4
2. Besucherservice .....	4
2.1 Personalanforderungen .....	5
2.2 Personaleinsatz .....	5
2.3 Dienstkleidung .....	6
2.4 Aufgaben des Besucherservice.....	6
Allgemeine Aufgaben, Ausstellungsaufsicht / -betreuung .....	6
Führungen / angemeldete Gruppen .....	7
Audio-Guides .....	7
Kassenwesen .....	8
Publikationen/Flyer .....	8

Vorbemerkung: Geschlechtsbezogene Formulierungen beziehen sich lediglich auf das grammatikalische Geschlecht und sind ohne Einfluss auf das biologische Geschlecht des Lesenden zu verstehen. Auf eine (biologisch) geschlechtergerechte Formulierung dieses Dokuments wurde aus Gründen der Lesbarkeit und des Umfangs verzichtet. Sofern personenbezogene Bezeichnungen nur in einer Geschlechterform verwendet werden, sind diese geschlechtsneutral zu verstehen.

## 1. Einleitung, Allgemeines, Hintergrundinformationen, Ortsbeschreibung

Auf dem Gelände der ehemaligen Zentralen des NS-Terrors entstand 1987 die Dokumentation »Topographie des Terrors«, die zuerst in einem provisorischen Bau, dann als Open-Air-Ausstellung präsentiert wurde. Im Mai 2010 wurde das Dokumentationszentrum Topographie des Terrors mit einem Neubau und dem neu gestalteten Gelände eröffnet. Seitdem stehen den Besucherinnen und Besuchern mehrere Ausstellungsbereiche offen. Im Gebäude befindet sich die Dauerausstellung »Topographie des Terrors. Gestapo, SS und Reichssicherheitshauptamt in der Wilhelm- und Prinz-Albrecht-Straße«. Im Außenbereich wird der neu gestaltete Ausstellungsgraben entlang der freigelegten Kellermauerreste an der Niederkirchnerstraße (ehemalige Prinz-Albrecht-Straße) als Ausstellungsfläche genutzt. Das Gesamtgelände der »Topographie des Terrors« ist durch einen Geländering mit 15 Stationen inhaltlich erschlossen, die einen Überblick über die Geschichte des historischen Orts vermitteln. Jährlich werden rund 40 Abendveranstaltungen durchgeführt. Das Dokumentationszentrum zählt mit durchschnittlich rund 4.000 Besuchern pro Tag zu den meistbesuchten Erinnerungsorten in Berlin.

### 1.1 Das Gebäude

Das zweigeschossige Gebäude enthält im Hauptgeschoss die Dauerausstellungsfläche (ca. 800 m<sup>2</sup>), eine Sonderausstellungsfläche (ca. 220 m<sup>2</sup>), das Foyer mit Garderoben und Besucher- und Informationstresen und einen Cafeteria-Bereich. Ebenso vorhanden sind ein großer und ein kleiner Vortragsraum sowie wenige Büro- und Lagerräume. Im Sockelgeschoss befinden sich neben der für die Besucher frei zugänglichen Präsenzbibliothek der aus vier Räumen bestehende Seminar- und Konferenzbereich sowie die ca. 20 Mitarbeiterbüros der Stiftung Topographie des Terrors und die Sanitäreinrichtungen. Weitere Räume wie Depots, Küchen, Archiv- und Technikräume sind ebenfalls vorhanden. Im Gebäude befindet sich ein Personenaufzug, außerhalb des Gebäudes befindet sich ein Lastenaufzug.

Bruttogeschossfläche des Gebäudes:	5 370 m <sup>2</sup>
Nutzfläche des Gebäudes:	3 546 m <sup>2</sup>
Abmessung des Gebäudes:	54 m x 54 m x 7 m

### 1.2 Das Gelände

Mit einer Vielzahl historischer Spuren und Relikte ist das Gelände wesentlicher Bestandteil und »erstes Exponat« der Dokumentation »Topographie des Terrors«. Zu den materiellen Spuren des historischen Orts gehören die freigelegten Reste der früheren (Gründerzeit-) Bebauung entlang der Niederkirchnerstraße und der Wilhelmstraße. Erhalten sind außerdem die Kellerräume einer ehemaligen SS-Verpflegungsbaracke sowie Reste der Gefängnismauer. Darüber hinaus gibt es zwei Denkmale auf dem Gelände: das nicht freigelegte, durch einen Schotterbelag markierte Bodendenkmal mit den Fundamentresten des »Hausgefängnisses« der Gestapo-Zentrale und das etwa 200 m lange Reststück der Berliner Mauer an der Niederkirchnerstraße. Zum historischen Ort gehört außerdem das Robinienwäldchen an der Wilhelm- und Anhalter Straße. Nach Plänen der NS-Zeit sollten hier wie auch auf dem nordöstlichen Teil des Geländes statt der vorhandenen Bebauung zwei Monumentalbauten für das Reichssicherheitshauptamt entstehen. Heute vermittelt das Wäldchen mit den Fahrpisten des ehemaligen Autodroms vor allem einen Eindruck von der Nutzung des Geländes in der Nachkriegszeit. Die Gesamtfläche des Geländes beträgt ca. 45.700 m<sup>2</sup>.

### 1.3 Öffnungszeiten

Das gesamte Ausstellungsgelände einschl. des Gebäudes ist täglich (auch an Feiertagen) für den Besucherverkehr geöffnet.

An den Öffnungstagen sind die Öffnungszeiten des Geländes und des Dokumentationszentrums Montag bis Sonntag von 10.00 bis 20.00 Uhr, zzgl. Sonderöffnungen, z.B. bei Ausstellungseröffnungen und Vortragsveranstaltungen.

Die Außenbereiche – mit Ausnahme des Ausstellungsgrabens – werden bei Dunkelheit geschlossen. Bei Schnee und Glätte ist nur der Einlass zum Gebäude möglich ist.

An Schließtagen ist der Besucherservice nicht erforderlich. Schließtage sind am 24. Dezember, am 31. Dezember und am 1. Januar.

## **2. Besucherservice**

Mit über 1,5 Millionen Besuchern im Jahr gehört das Dokumentationszentrum Topographie des Terrors zu den meist besuchten Erinnerungsorten und Museen in Berlin. Der Anteil an fremdsprachigen Besuchern liegt bei ca. 60 Prozent.

Das Dokumentationszentrum besitzt eine erhebliche Öffentlichkeitswirkung. Das äußere Erscheinungsbild des gesamten Areals muss daher stets sauber und gepflegt erscheinen. Hierzu zählt auch ein der Geschichte des Ortes angemessenes Auftreten der Mitarbeiter der Besucherservice. Die Qualität der erbrachten Leistungen steht in direktem Verhältnis mit dem Anspruch an das Gesamterscheinungsbild des Dokumentationszentrums.

Der Besucherservice ist die zentrale Anlauf-, Informations- und Auskunftsstelle für die überwiegend internationalen Besucherinnen und Besucher des Dokumentationszentrums. Er übernimmt eine service- und informationsorientierte Rolle und trägt wesentlich zur positiven Wahrnehmung des Hauses bei. Zu den Hauptaufgaben gehören insbesondere die kompetente Beantwortung von Besucherfragen rund um das Angebot des Dokumentationszentrums, die aktive Unterstützung bei der Orientierung im Haus und auf dem Gelände, die persönliche Ansprache und Betreuung der Gäste und Gruppen, die Führungen gebucht haben sowie der Verkauf von Publikationen.

Der Besucherservice ist nicht mit Sicherheits- oder Kontrollaufgaben betraut. Er unterscheidet sich damit ausdrücklich vom parallel eingesetzten Wachschutz. Der Fokus des Besucherservices liegt ausschließlich auf kommunikativer Betreuung, historisch-inhaltlicher Auskunft und Servicequalität.

Der Besucherservice ist dem Verantwortungsbereich des Mitarbeiters des Gebäudemanagements der Auftraggeberin zugeordnet. Bei den nach dieser Leistungsbeschreibung sowie dem Vertrag zu erbringenden Tätigkeiten handelt es sich um Dienstleistungen des Auftragnehmers. Es handelt sich nicht um eine Arbeitnehmerüberlassung nach „Arbeitnehmerüberlassungsgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 3. Februar 1995 (BGBl. I S. 158), zuletzt geändert durch Artikel 10 des Gesetzes vom 22. Dezember 2025 (BGBl. 2025 I Nr. 369)“.

Die Personen, die die Dienstleistungen erbringen, sind Mitarbeiter des Auftragnehmers. Bei der Auswahl des Personals hat der Auftragnehmer die beschriebenen Qualitätsstandards sicherzustellen.

Der Auftragnehmer setzt als direkten Ansprechpartner eine qualifizierte Objektleitung ein und stellt im Vertretungsfall (Urlaub, Krankheit, etc.) eine ebenso qualifizierte Vertretung sicher. Die Objektleitung stellt das Bindeglied zwischen der Vertretung des Auftraggebers und den ausführenden Mitarbeitern des Auftragnehmers dar. Die Kosten für die Stellung der Objektleitung sind in den pauschalen Stundenverrechnungssatz einzukalkulieren.

## 2.1 Personalanforderungen

Vom einzusetzenden Personal wird ein angemessenes, souveränes und empathisches Auftreten gegenüber einem internationalen Publikum erwartet. Erwünscht sind insbesondere Studenten oder Absolventen geisteswissenschaftlicher Fächer, z. B. Geschichte, Politik-, Kultur-, Kunst- oder Literaturwissenschaften.

An die Mitarbeiter des Besucherservice werden folgende Anforderungen gestellt:

- Interesse an historischen Themen und gute Kenntnisse der Geschichte des 20. Jahrhunderts
- ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten und Serviceorientierung
- absolute Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Vertrauenswürdigkeit
- besucherfreundliches und gepflegtes Auftreten
- serviceorientiertes und aufgeschlossenes Verhalten mit hervorragenden Umgangsformen
- gute interkulturelle Kompetenz
- Grundwissen: Rechtsextremismus & Antisemitismus; Erkennen rechtsextremer und antisemitischer Codes, Symbole und Zahlencodes
- eigenverantwortliches, umsichtiges und initiatives Handeln
- ausgezeichnete Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- sehr gute Englischkenntnisse
- wünschenswert sind Kenntnisse in weiteren Fremdsprachen
- sehr gutes Zahlenverständnis und sicherer Umgang mit Geld bzw. Zahlungsmitteln
- technisches Grundverständnis

Es sind nur ausgewiesene Mitarbeiter im Regelbetrieb einzusetzen, sodass sichergestellt ist, dass auch bei Krankheit, Urlaub oder Wechsel die notwendigen und spezifischen Kenntnisse des Objektes beim eingesetzten Personal vorhanden sind. Das eingesetzte Personal muss mehrheitlich über die Qualifikation eines Ersthelfers verfügen. Die Auftraggeberin erwartet jährlich durchzuführende Fortbildungen (z.B. Veranstaltungen/Seminare zur Konfliktprävention) der Mitarbeiter in Absprache mit der Auftraggeberin.

## 2.2 Personaleinsatz

Besetzung	Zeitraum	Stunden
2 Mitarbeiter	9:30 – 20:15 Uhr	21,5
1 Mitarbeiter	10:00 – 17:00 Uhr	7
<b>Gesamt:</b>		<b>28,5 Stunden pro Tag</b>

In der Zeit von 9:30 Uhr bis 20:15 Uhr sind zwei bzw. drei Mitarbeiter vor Ort, insgesamt sind pro Tag 28,5 Stunden abzudecken. Die Einteilung einzelner Schichten obliegt dem Auftragnehmer. Pausenzeiten sind in der angegebenen Stundenanzahl nicht enthalten. Abweichungen von den oben genannten Zeiten können von der Auftraggeberin gem. § 5 des gemeinsamen Vertrages vorgenommen werden.

### 2.3 Dienstkleidung

Das Personal ist einheitlich mit angemessener Kleidung entsprechend der Jahreszeiten auszustatten, die farblich mit der Auftraggeberin abzustimmen ist.

Die Dienstkleidung muss zweckmäßig, stets in einem sauberen und ordentlichen Zustand sowie einheitlich sein. Es muss deutlich erkennbar sein, dass es sich bei den Mitarbeitern um die Besucherbetreuung handelt.

Als Grundausstattung sind wünschenswert: lange Hosen, mindestens knielange Röcke, Hemden/Blusen, Polo-Shirts, Pullover, Strickjacken, Jacketts, Westen, dunkle Schuhe.

Nicht erlaubt sind kurze Hosen, schulterfreie Oberteile, Oberteile mit zu freizügigen Ausschnitten, Sport- und sehr robuste Outdoor-Schuhe. Tätowierungen sind in der Regel abzudecken.

### 2.4 Aufgaben des Besucherservice

Im Folgenden werden die Aufgaben der Mitarbeiter im Besucherservice beschrieben. Diese Aufstellung ist nicht abschließend. Die Stiftung bietet eine ausführliche Einweisung in die Aufgabenbereiche ein, die hier stichpunktartig aufgelistet sind.

#### Allgemeine Aufgaben, Ausstellungsaufsicht / -betreuung

- Gewährleistung der permanenten persönlichen Präsenz während der Publikumszeiten
- Erledigung allgemeiner Empfangsaufgaben, informative Betreuung der Besucher in Absprache mit der Stiftung, Beantwortung bzw. Weiterleitung telefonischer Anfragen
- Erteilung von Auskünften zu Ort und Gelände der »Topographie des Terrors«, zu den Dauer- und Sonderausstellungen, zur Stiftung und deren Veranstaltungen, Publikationen und der Bibliothek
- Erteilung von Auskünften zu den verschiedenen Erinnerungsorten und Gedenkstätten in Berlin und Brandenburg
- Aufsicht in den Ausstellungsbereichen sowie den weiteren öffentlichen Bereichen im Gebäude
- Einhaltung eines sauberen und ordentlichen Erscheinungsbildes des Informations- und Besuchertresens (kein Geschirr, kein Abfall, kein Nutzen privater Geräte wie Mobiltelefone, Laptops, etc.)
- Gewährleistung der Einhaltung der Hausordnung sowie Durchsetzung eines angemessenen Verhaltens der Besucher
- Evakuierung des Hauses bei Gefahr in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Wachschutzes: Besucher beim Verlassen des Gebäudes behilflich sein und auffordern, das Gebäude und Gelände zu verlassen
- Im Notfall sind eigenständig die Polizei und ggf. der Notarzt und/oder die Feuerwehr zu verständigen
- Überwachen der Einhaltung von Brandschutz- und Fluchtwegbestimmungen

- Durchsicht des Gästebuches auf Einträge mit extremistischen Äußerungen und Information des Ausstellungsbüros
- Durchsetzung der Öffnungs- und Schließzeiten des Dokumentationszentrums in Zusammenarbeit mit dem Wachschutz der Stiftung, wobei die Verantwortung bei den Sicherheitsdienstmitarbeitern liegt
- Gewährleistung einer geordneten Übergabe zwischen dem Besucherservice und den Wachschutzkräften bzw. der Haustechnik bei Dienstbeginn und -ende
- Ein- und Ausschalten der Ausstellungstechnik sowie des Lichts in den Ausstellungsbereichen
- Starten des Informationsfilms im Studio; nach Bedarf der Besucher/innen in verschiedenen Sprachen
- Dokumentation/Information: tägliches Führen einer Ereignisliste zur Information der Mitarbeiter des Besucherdienstes untereinander sowie unaufgeforderte Meldung relevanter Ereignisse dieser Liste an die Auftraggeberin
- Informieren des Ausstellungsbüros bzw. des Haustechnikers/Objektleiters über einzuleitende Maßnahmen bei besonderen Vorkommnissen
- Schlüsselverwaltung der Seminarräume inkl. Dokumentation
- Fundsachenverwaltung: Meldung wichtiger Fundstücke (Geldbörsen, Telefone, Ausweisdokumente, usw.) an das Ausstellungsbüro
- Bedienen der verschiedenen Informationsbildschirme am Besuchertresen
- tägliche Kontrolle der Medienstationen einschl. Kopfhörer in den Ausstellungen im Gebäude und im Ausstellungsgraben auf korrekte Funktion, Ein- und Ausschalten der Medientechnik, sowie Information des Ausstellungsbüros bei festgestellten Beschädigungen oder Fehlfunktionen
- tägliche Kontrolle der Ausstellungstafeln im Gebäude und im Außengelände auf Beschädigungen, inkl. Dokumentation sowie Information des Ausstellungsbüros bei festgestellten Beschädigungen
- Besucherzählung im Gebäude und im Außengelände mit Hilfe eines mechanischen Handzählers
- Tätigen notwendiger Durchsagen, z.B. täglich zum Ende der Öffnungszeiten

#### Führungen / angemeldete Gruppen

- Ansprechpartner für Referenten und angemeldete Gruppen
- tägliche Dokumentation der Führungen und Seminare durch Quittier-Listen
- Vertretung des Ausstellungsbüros hinsichtlich der Informationsweitergabe an die Referenten bei kurzfristigen Terminveränderungen von Führungen
- Einnahme und Abrechnung der Entgelte für Führungen

#### Audio-Guides

- Information zu den Angeboten der Stiftung hinsichtlich Audio-Guide-Geräte und der Hörführung über das frei zugängliche WLAN auf dem eigenen Smartphone
- Ausgabe, Rücknahme und Reinigung von Audio-Guide-Geräten
- Abgabe defekter Audio-Guide-Geräte im Ausstellungsbüro

#### Kassenwesen

- Verkauf von Publikationen und anderen geldwerten Produkten der Stiftung und Einnahme der Entgelte für Führungen
- Verantwortungsvolle und korrekte Abwicklung der einzelnen Kassivorgänge einschl. bargeldloser Zahlungsvorgänge; Kassendifferenzen müssen mit der Auftraggeberin geklärt werden bzw. werden zu Lasten des Auftragnehmers in Rechnung gestellt
- korrekte tägliche Abrechnung der Kasse sowie der Abrechnungslisten
- regelmäßige Abrechnung der Einnahmen aus Führungen, dem Verkauf von Publikationen und anderen geldwerten Produkten, Spenden, etc. mit den Beauftragten der Stiftung (Die Stiftung kann jederzeit unangekündigte Kassenprüfungen vornehmen.)
- Einrichten und Programmieren der Kasse, z.B. bei neuen Publikationen etc.

#### Publikationen/Flyer

- tägliche Bestands- und Bedarfskontrolle, Auflistung der benötigten Publikationen und Weitergabe an das Ausstellungsbüro
- Verkauf von Publikationen und anderen geldwerten Produkten der Stiftung und Abrechnung
- regelmäßige Abrechnung der Verkäufe mit den Beauftragten der Stiftung
- Gewährleistung eines guten Erscheinungsbildes der ausliegenden Publikationen und Flyer
- Vorhaltung und Auffüllen der aktuellen Falblätter und Veranstaltungshinweise der Stiftung
- Ausgabe von Freixemplaren der Publikationen an die Mitarbeiter der Stiftung und an von der Stiftung berechtigten Personen, inkl. Dokumentation darüber