Leistungsbeschreibung

Besetzung und Betrieb Empfang und Postdienste der GASCADE Gastransport in Kassel

(Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb)

Vergabenummer: 2026-069

Version 1 Stand: 19.11.2026

Inhalt

1 Ausgangssituation, Zielsetzung 4

2 Prämissen und Rahmenbedingungen der Leistungserbringung 5

2.1 Allgemein 5
2.1.1 Arbeitsfreigaben und Sicherheitsvorkehrungen 5
2.2 Ausführungs- und Präsenzzeiten 6
2.3 Schnittstellen und Kommunikation zwischen AG und AN 6
2.3.1 Fremdfirmen 6
2.3.2 Kommunikation und Besprechungen 6
2.4 Ausweistragepflicht / Zutritt zu den Objekten 8
2.5 IT-System / CAFM-Unterstützung 8
2.6 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung 9
2.7 Material- und Sachkosten 11

3 Dokumentation 11

3.1 Dokumentation Allgemein 11
3.2 Prozessdefinition und –dokumentation 12
3.3 Betriebs-/Objekthandbuch 12

4 Berichtswesen 12

4.1 Allgemein 12
4.2 Berichte 13
4.2.1 Quartalsbericht 13
4.2.2 Jahresbericht 13

5 Personal 14

5.1 Zentrale Ansprechpartner des AN (strategisch/administrativ) 14
5.2 Zentrale Ansprechpartner des AN (operativ) 15
5.3 Qualifikation 16
5.4 Zentrale Ansprechpartner (strategisch/administrativ) 16
5.4.1 Zentrale Ansprechpartner (operativ) 16
5.4.2 Qualifikation Mitarbeiter Empfang 17
5.4.3 Qualifikation Mitarbeiter Poststelle 17
5.5 Schulung / Einweisung 18
5.6 Dienstkleidung 18
5.7 Personaleinsatz 18

6 Kontinuierliche Verbesserung 19

7 Einmalleistungen / Implementierungsphase 20

7.1 Leistungen der Start-Up Phase 20

8 Regelleistungen 21

8.1 Empfangsdienste 21
8.1.1 Leistungsumfang 21
8.1.2 Ausführungszeiten 22
8.2 Postdienste 22
8.2.1 Leistungsumfang 22
8.2.2 Ausführungszeiten 25

9 Sonderleistungen auf Abruf 26

9.1 Leistungen nach Stundenverrechnungssätzen 26
9.2 Sonderleistungen auf Basis von Angeboten 26

1 Ausgangssituation, Zielsetzung

Die GASCADE Gastransport GmbH fällt als Erdgasfernleitungsnetzbetreiber (gem. §5c Energiewirtschaftsgesetz) unter den Sektor Energieversorgung und ist somit Betreiber einer kritischen Infrastruktur.
Die GASCADE Gastransport GmbH ist ein Fernleitungs-Netzbetreiber für Erdgas und betreibt ein ca. 3.200 km langes Pipelinenetz. Mitten in Europa verbindet das Pipelinenetz fünf Länder und garantiert eine sichere Energieversorgung für Deutschland und Europa.
Die GASCADE Gastransport GmbH errichtet am Standort Joseph-Beuys-Straße 17, 34117 Kassel ein modernes Bürogebäude inkl. Casino als Versammlungsstätte für max. 400 Personen, welches als neue Firmenzentrale dient und aus einer dreigliedrigen Gebäudefigur mit einem zentralen Atrium sowie einem Untergeschoss besteht. Die Gebäudeteile im Süden weisen fünf, dass im Norden vier Geschosse plus Staffelgeschoss auf und sind in Holzhybridbauweise geplant.
Innerhalb des Gebäudes befindet sich die Dispatching-Zentrale, von hier aus wird das gesamte Ferngasleitungsnetz überwacht und gesteuert. Des Weiteren befindet sich innerhalb des Gebäudes die Sicherheitszentrale/Alarmempfangsstelle, welche 24/7 von einem externen Dienstleister betrieben wird. Weiterhin wird auf dem Gelände ein freistehendes Parkhaus mit 4- bzw. 5 Split-Level-Ebenen und einer Teilunterkellerung für Technikräume in Systembauweise als Stahlskelettbau mit offener begrünter Fassade errichtet. Ziel ist ein effizienter, sicherer und wirtschaftlicher Gebäudebetrieb unter Einsatz eines leistungsfähigen Facility-Management-Dienstleisters.

Der Auftraggeber (im Folgenden - AG genannt) verfolgt das Ziel eines optimalen und wirtschaftlichen Gebäudebetriebs durch einen erfahrenen und leistungsstarken Dienstleister, was im partnerschaftlichen Verhältnis zum AG sicherzustellen ist.
Aufgaben, die **der Auftragnehmer (im Folgenden – AN genannt**) im Rahmen seiner Tätigkeiten zu verfolgen bzw. zu erreichen hat, sind unter anderem:

- Schaffung optimaler Umgebungsbedingungen zur Ausführung der Kernprozesse Gewährleistung der Betriebssicherheit / Arbeitssicherheit
- Gewährleistung der störungsfreien Betriebs- und Arbeitsabläufe
- Sicherstellung einer hohen Nutzerzufriedenheit
- Kostengünstiger und effizienter Betrieb im Rahmen der beauftragten Leistungen
- Flexible Reaktion auf geänderte/zusätzliche Nutzeranforderungen

- Optimaler Wissenserhalt über die Immobilie im Verlauf des gesamten Lebenszyklus

Alle Leistungen entsprechend den in den Vertragsunterlagen beschriebenen Bedürfnissen des AG zur Verfügung zu stellen

Zur besseren Lesbarkeit werden in dieser Unterlage und den weiteren Vergabeunterlagen personenbezogene Bezeichnungen, die sich zugleich auf Frauen, Männer und Diverse beziehen, generell nur in der im Deutschen üblichen männlichen Form angeführt, also z.B. "Mitarbeiter". Dies soll jedoch keinesfalls eine Geschlechterdiskriminierung oder eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes zum Ausdruck bringen.

2 Prämissen und Rahmenbedingungen der Leistungserbringung

2.1 Allgemein

Sämtliche Leistungen gemäß Kapitel 2 Prämissen und Rahmenbedingungen der Leistungserbringung, Kapitel 3 Dokumentation, Kapitel 4 Berichtswesen, Kapitel 5 Personal und Kapitel 6 Kontinuierliche Verbesserung sind anteilig in die Angebotspreise für Kapitel 7 und Kapitel 8 einzukalkulieren. Für die Erstellung von Angeboten fallen keine gesonderten Kosten an – diese sind mit der Pauschale für Regelleistungen abgegolten.

2.1.1 Arbeitsfreigaben und Sicherheitsvorkehrungen

- Der AN stimmt sich verantwortlich mit dem AG ab, welche Sicherheitsvorschriften beim Betreten und Verlassen des Objektes zu beachten sind.
- Zusätzlich ist der AN verpflichtet, Verzögerungen aufgrund möglicher Sicherheitsregularien des AG zu akzeptieren (z. B. Anmeldung der Mitarbeiter des AN inkl. Personalüberprüfung durch den AG, Zutritt in nicht öffentlich zugängliche Bereiche). Sämtliche durch diesen Vorgang hervorgerufenen Wartezeiten sind mit dem Vertrag abgegolten.

2.2 Ausführungs- und Präsenzzeiten

In den jeweiligen Regelleistungen sind die geltenden Ausführungszeiten definiert. Diese sind im Rahmen der Personalkonzeption und Ablauforganisation zu berücksichtigen.
Die Betriebszeiten des Gebäudes sind insbesondere bedingt durch ununterbrochenen Betrieb der Dispatchingzentrale sowie der Sicherheitszentrale 24h an 365/366 Tagen im Jahr.
Leistungen nach dem Vertrag müssen in Einzelfällen auch außerhalb der Ausführungszeiten erfolgen. Hierzu werden die Maßnahmen im Vorfeld zwischen AG und AN abgestimmt.
Anpassungen an die Ausführungszeiten aufgrund von Sonderveranstaltungen, oder sonstigen Gründen sind von Seiten des AG jederzeit und kurzfristig mit einer angemessen Ankündigungsfrist von drei Werktagen im Voraus in Abstimmung mit dem AN möglich.

2.3 Schnittstellen und Kommunikation zwischen AG und AN

Im Rahmen der Leistungserbringung sind durch den AN verschiedene Schnittstellen zum AG und anderen Dienstleistern bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen.
Entsprechende Koordinationsaufgaben an den Schnittstellen mit dem AG und anderen Dienstleistern sind durch den AN wahrzunehmen.

2.3.1 Fremdfirmen

Der AN koordiniert, überwacht und betreut alle Nachunternehmer, die im Objekt im Auftrag des AN tätig sind. Er organisiert den Zugang in die entsprechenden Bereiche und begleitet die Dienstleister im Objekt und den jeweiligen Flächen.

2.3.2 Kommunikation und Besprechungen

Der AN berichtet regelmäßig an den AG über Leistungen und Arbeitsergebnisse. Die Kommunikation zum AG soll hauptsächlich zwischen den Verantwortlichen des AG und dem Ansprechpartner des AN erfolgen.
Der AN steht dem AG zu regelmäßigen Abstimmungen nach Bedarf zur Verfügung. Sie sind **täglich** und bei Bedarf kurzfristig einzuplanen und können vom AG eingefordert werden. Im Regelbetrieb werden die Abstände in Abstimmung mit dem AG angepasst werden.

Im Wesentlichen ist folgendes Regel-Besprechungswesen vorgesehen:

	Teilnehmer	**Zyklus**	**Moderation/ Protokoll**	**Steuerung (Nachhalten)**
Regel-JF Betrieb	AG /AN AP (Bei Bedarf: weitere MA AN)	Voraussichtlich 1-mal pro Quartal	AP	AP

Abbildung 1: geplante Regelkommunikation

Legende / Abkürzungen:

- AG: Auftraggeber
- AN: Auftragnehmer
- JF: Jour-Fixe
- MA: Mitarbeitender (z.B. zentraler Ansprechpartner operativ)
- AP: Zentraler Ansprechpartner des AN strategisch/administrativ

Die Einladung wird vom Protokollanten des AN mit der entsprechenden Tagesordnung erstellt und mindestens drei Werktage (Mo-Fr) vorher verschickt.
Die Tagesordnung hat mindestens folgende Inhalte aufzuweisen:

- Ziel der Besprechung
- Grundlage / Hintergrund der Besprechung
- Besprechungs- und Protokollführung.
- Besprechungsteilnehmer
- Ort, Datum, Zeit (Beginn und Ende)
- TOPs, im Regelfall sind der für die jeweiligen TOPs Verantwortliche bzw. der Vortragende zu benennen. Insbesondere gehören dazu:
- Besondere Vorkommnisse wie z. B. Unfälle, Fehlverhalten bzw. Regelabweichungen
- Verbesserungsvorschläge
- Review der letzten Maßnahmen
- Budget

Die Protokolle werden vom Protokollanten des AN verfasst und innerhalb von zwei der jeweiligen Besprechung nachfolgenden Arbeitstagen verteilt.
Vereinbarungen aus diesen Besprechungen sind unverzüglich entsprechend den definierten Fristen und Aufgaben durch die definierten Verantwortlichen umzusetzen.

2.4 Ausweistragepflicht / Zutritt zu den Objekten

Jeder Mitarbeiter des AN hat einen Firmenausweis offen und gut sichtbar zu tragen.
Die Regelung des Zutritts (Schlüssel, Zutrittskontrollkarten, Transponder o. ä.) sowie die Anmelderegularien bzgl. Nachunternehmer sind mit dem AG im Rahmen des Start-Up abzustimmen.

2.5 IT-System / CAFM-Unterstützung

Der AG setzt ein eigenes IT-System ein, in dem sämtliche bewirtschaftungsrelevanten Vorgänge abgebildet werden, und das verbindlich vom AN zu nutzen ist, d.h. es werden alle auftragsbezogenen Leistungen im System erfasst und dokumentiert.
Die Aufträge, Termine etc., sowie für die Leistungserbringung relevante Unterlagen sind im System abzubilden.
D.h. die Datenhaltung im Rahmen der Leistungserbringung erfolgt in diesem System bzw. dem vom AG bereitgestellten elektronisch gestützten Dokumentenmanagementsystem, die hier hinterlegten Daten sind vom AN aktuell zu halten. Der AN überlässt dem AG jederzeit auf Abruf sämtliche betriebsrelevanten Informationen in aktualisierter Form.
Die Ablagestruktur der Dokumentation im elektronisch gestützten Dokumentenmanagementsystem ist nach Vorgabe des AG zu implementieren (Ordnerstruktur, Dateinamenkonventionen). Für den Unterlagen- bzw. Datenaustausch mit dem AG sind in der Regel übliche Office-Dateiformate (z.B. pdf, xlsx, docx, ppt) vorgesehen.

Der AG behält sich vor, während der Vertragslaufzeit ein eigenes CAFM-System zu implementieren, seine IT-Systeme auszubauen oder umzustellen sowie neue Tools zu implementieren. Eine Datenmigration aus dem bestehenden IT-System des AN in bestehende IT-Systeme oder zukünftige IT-Systeme bzw. CAFM-System des AG ist über handelsübliche Schnittstellen zu gewährleisten.

Scansystem zur Wareneingangserfassung

Der AN hat mit einem vom AG bereitgestellten Scansystem im Rahmen des Poststellenbetriebs zu arbeiten.

Zum Beispiel können darüber Doxis-basierte **Wareneingangsmitteilungen automatisch Tickets** im CAFM des AG erzeugen bzw. Workflows anstoßen; umgekehrt besteht die Möglichkeit Status/Belege revisionssicher zu archivieren.

Die Systempflege (Software und Hardware / Server) erfolgt durch den AG. Die Hardware/Empfangsgeräte /mobile Devices inkl. Systempflege zur Nutzung des Systems werden vom AG gestellt.

2.6 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

Der AN hat ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO 9000 ff (oder gleichwertig) durchzuführen. Gleiches gilt für die vom AN eingesetzten Nachunternehmer, was der AN sicherzustellen hat.

Zur Überwachung der Ausführungsqualität und zur Steuerung des AN werden die erforderlichen Daten für die Bewertung unter anderem aus dem IT-System des AN für alle Leistungen vom AN monatlich in aufbereiteter Form bereitgestellt und kontinuierlich gepflegt.

Durch die Dokumentation im Rahmen des Qualitätsmanagements wird dem AG ein lückenloser Nachweis der internen Qualitätssicherungsmaßnahmen (z.B. interne Audits, Ergebnisprüfungen durch die Objektleitung), Verfügbarkeiten, Mängel- und Störungsmeldungen sowie deren Behebung und etwaiger Auswirkungen auf die Nutzung vom AN zur Verfügung gestellt.

Die Qualität der Leistungen des AN hat dieser im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses unter anderen durch folgende Maßnahmen sicherzustellen und einschließlich Ergebnissen zu dokumentieren:

- Ständige bedarfsangepasste Weiterentwicklung von Arbeitsprozessen und Prozessabläufen
- Schwachstellenanalysen und Ausarbeitung von Verbesserungsvorschlägen
- Kontinuierliche, geplante Weiterbildungsmaßnahmen sämtlichem im Objekt tätigen Personals
- Regelmäßige interne Leistungsüberprüfungen
- Regelmäßige Leistungsüberprüfung der Nachunternehmerleistungen
- Nachweis zu Maßnahmen aus kontinuierlichen Verbesserungsprozessen
- Beschwerdemanagement

Qualitätsaudit durch Auftragnehmer

Die auftragsspezifische Organisation des AN und die zu erbringenden Leistungen müssen durch den AN mindestens jährlich durch ein Audit überprüft werden. Der Aufbau und die Durchführung des Audits müssen die konkrete operative Leistung vor Ort wirksam überprüfen. Die Ergebnisse der internen Audits des AN sind im Rahmen des darauffolgenden Monatsberichts vorzustellen.

Themenschwerpunkte der Audits sind:

- Organisation (Dokumentation, Berichtswesen etc.)
- Operative Leistungserbringung vor Ort einschließlich Überprüfung der Leistungsdokumentation
- Servicequalität und Ergebnisse (Einhaltung Servicelevel etc.)

Kundenbeschwerden

Sollte der AG begründete Beschwerden über die Leistungserbringung des AN oder das Verhalten einzelner Mitarbeiter des AN vorbringen, so sind vom AN Lösungsansätze zur Qualitätsverbesserung zu erarbeiten und dem AG im Rahmen des darauffolgenden Monatsberichts sowie in den Regel-JF vorzustellen. Bei wiederholten Beschwerden über das Fehlverhalten von Mitarbeitern des AN kann vom AG ein Austausch des Mitarbeiters gefordert werden.

Qualitätsaudit durch Auftraggeber

Die auftragsspezifische Organisation des AN und die zu erbringenden Leistungen des AN können im Rahmen eines Qualitätsaudits durch den AG überprüft werden. Die Entscheidung zur Beauftragung eines internen oder externen Auditors erfolgt durch den AG.

Themenschwerpunkte des Audits sind:

- Prozesse
- Organisation
- Management der Leistungen
- Operative Leistungserbringung vor Ort einschließlich Überprüfung der Leistungsdokumentation
- Servicequalität und Ergebnisse (Einhaltung Servicelevel etc.)

Verbesserungsmaßnahmen

Der AN ist verpflichtet, dem AG Optimierungsvorschläge zur Qualitätsverbesserung und zur Einsparung zu unterbreiten.

Das eingesetzte Personal hat auf Verlangen des AG auch an externen Qualitätsaudits, die durch den AG veranlasst werden, teilzunehmen, was der AN sicherzustellen hat. Das Recht auf die Auditierung durch den AG erstreckt sich auch auf die eingesetzten Nachunternehmer des AN.

2.7 Material- und Sachkosten

Sofern im Vertrag nicht abweichend geregelt, ist der AN für die fristgerechte Veranlassung der Beschaffung über den AG sowie die Bevorratung sämtlicher für die Leistungserbringung erforderlichen Materialien sowie Sach-, Arbeits- und Hilfsmittel, Kleinteile und Hilfsstoffen zuständig. Der AN hat für die sachgerechte Lagerung zu sorgen.

3 Dokumentation

3.1 Dokumentation Allgemein

Die Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen ist durch entsprechende detailgenaue Dokumentation festzuhalten und hat stets den aktuellen Stand widerzuspiegeln. Sie umfasst mindestens folgende Dokumente und Daten:

- Vertragsunterlagen (wenn möglich auch die mit den Nachunternehmern), inkl. aktueller Version der Vertragsanlagen, wie z. B.
  - Leistungsbeschreibung
  - Leistungsverzeichnis
- Ergebnis und Maßnahmen der AN-internen QM-Audits
- Leistungsdokumentation
- angezeigte Leistungsmängel / Störungen / Nutzerbeschwerden, Meldung von Auffälligkeiten
- An-, Ein- und Unterweisungen sowie Schulungsnachweise für das eingesetzte Personal
- Mit dem AG abgestimmte Prozesse
- Zusätzliche Dokumentationsnachweise nach Vorgabe des AG
- Wachbuch

Die Leistungsdokumentation muss fortlaufende Aufzeichnungen darüber enthalten, wann welche Leistungen durch wen vorzunehmen sind, wann welche Leistungen mit welchem Ergebnis vorgenommen wurden, und ob ggf. erkannte Mängel fristgerecht behoben wurden.
Soweit der AN im Rahmen der Leistungserbringung digitale Dokumentation anfertigt, hat der AN diese in einem geeigneten, bearbeitbaren Datenformat (insbesondere Word, Excel) zu erstellen, so dass insbesondere auch eine Datenübernahme in ein IT-System des AG möglich ist. Ggf. sind Datenexporttabellen vom AN anzupassen. Der Zugriff des AG auf die gesamte Dokumentation des AN ist für den AG jederzeit zu gewährleisten.

3.2 Prozessdefinition und –dokumentation

Sofern nicht bereits in dieser Leistungsbeschreibung definiert, ist es Aufgabe des AN in Abstimmung mit dem AG als Teil der Selbstorganisation die der Leistungserbringung relevanten Prozesse des Betriebs zu definieren und zu dokumentieren.
Die Prozesse müssen mit Beginn des Regelbetriebs mit dem AG abgestimmt und dokumentiert sein. Es erfolgt durch den AN eine kontinuierliche Anpassung und Optimierung an die Gegebenheiten des tatsächlichen Betriebs.

3.3 Betriebs-/Objekthandbuch

Der AN erstellt ein Betriebs-/Objekthandbuch in Anlehnung an die Struktur und die Inhalte gemäß GEFMA 190 zur Darstellung der Betriebsorganisation mit den jeweils im Objekt verantwortlichen Personen und der wichtigsten betrieblichen Abläufe bei Normalbetrieb, während technischer Störungen und in besonderen Notfällen sowie zur Darstellung objektbezogener Daten und Dokumente inkl. der Parameter des Gebäudebetriebs. Etwaige Änderungswünsche durch den AG sind durch den AN einzuarbeiten.
Es erfolgt durch den AN eine kontinuierliche Anpassung an die Gegebenheiten des tatsächlichen Betriebs. Es ist dem AG zur Prüfung und Genehmigung vorzulegen.

4 Berichtswesen

4.1 Allgemein

Berichtfrequenz und Inhalte können durch den AG jederzeit angepasst werden. Eine Detailabstimmung bzgl. der zu erstellenden Berichte ist mit dem AG durchzuführen.
Das Berichtswesen umfasst insbesondere folgende Leistungen:

- Auf Wunsch des AG sind separate Jour-Fix-Termine mit dem AN zur Erläuterung der durch den AN erstellten Berichte durchzuführen.

- Der AN liefert dem AG in regelmäßigen Abständen die geforderten Berichte und Kennzahlen in verarbeitbarer Form.
- Der AN hat die Pflicht, den AG über die vertragsgemäße Ausführung der Leistungen zu unterrichten. Im Falle von außerordentlichen und sicherheitsrelevanten Vorkommnissen berichtet der AN diese dem AG unverzüglich in Form eines außerordentlichen Berichtswesens.

4.2 Berichte

4.2.1 Quartalsbericht

Der AN erstellt 3 Quartalsberichte u. a. mit folgenden Mindestinhalten (einzureichen bis zum zehnten Werktag nach Monatsende):

- Mitarbeiterlisten, Schulungs- und Qualifikationsnachweise (Nachweis befähigter Personen etc.)
- besondere bzw. sicherheitsrelevante Vorkommnisse, Angriffe auf die Gebäudesicherheit, Schadensmeldungen
- Erfasste Mängel, Störungen, Beschwerden
- Auflistung der Abrechnungsvorgänge (offene und beglichene Rechnungen, Plan-/Ist-Kosten etc.)
- Relevante Änderungen von Normen, Richtlinien und Rechtsgrundlagen
- Weitere Inhalte auf Basis der gemäß Leistungsbeschreibung zu erbringenden Leistungen in Abstimmung mit dem AG
- etc.

4.2.2 Jahresbericht

Der AN erstellt einen 4. Quartalsbericht in Form des Jahresberichts und ergänzt die Inhalte der Quartalsberichte u. a. mit folgenden Mindestinhalten (einzureichen bis zum 20. Werktag des Folgejahres):

- Zusammenfassen der Inhalte der Quartalsberichte
- Schwachstellenanalyse
- Aufzeigen von Entwicklungen
- Nachweis durchgeführter Optimierungsmaßnahmen und der erzielten Einsparungen
- Aufzeigen von Optimierungsmöglichkeiten für das Folgejahr

5 Personal

5.1 Zentrale Ansprechpartner des AN (strategisch/administrativ)

Der zentrale Ansprechpartner des AN **auf der strategischen, administrativen, disziplinarischen Ebene** ist der zentrale Ansprechpartner im Sinne eines Projektmanagers für den AG für alle Belange, die im Zusammenhang mit den beauftragten Leistungen stehen. Wesentliche Aufgabe ist dabei die Optimierung der Leistungsbeziehungen zwischen AG und AN sowie der Nutzerzufriedenheit innerhalb seines Aufgabenbereiches bei gleichzeitiger Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit. Dazu gehören auch die ständige Optimierung der bestehenden Prozesse und Systeme sowie die Herstellung maximaler Transparenz über die operativen Leistungen, sowie die Nutzerzufriedenheit.

Er übernimmt die Aufgabe der Gesamtkoordination aller in dieser Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungen und steht als hauptverantwortlicher Ansprechpartner für alle Belange des AG zur Verfügung. Hierzu verfügt er über die erforderlichen Kenntnisse, Berechtigungen und Vollmachten (unter anderen zur Erstellung von Angeboten, Korrektur von Rechnungen, Personalentscheidungen) und einen souveränen Mitarbeiterführungsstil. Er ist mit entsprechenden Verantwortlichkeiten und Kompetenzen ausgestattet, um insbesondere in Eskalations-, Konflikt- und Krisensituationen zeitnah handeln zu können.

Weitere Leistungen der Projektleitung sind insbesondere:

- Koordination des Zusammenwirkens zwischen AG und AN
- Proaktives Vorschlagen von Lösungen für bekannte, aber noch ungelöste Probleme
- Ausarbeitung alternativer Vorschläge und Entscheidungsvorlagen für den Auftraggeber
- Enge Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber bei der Herbeiführung von Entscheidungen
- Er übernimmt eine interne (für seine eigenen Mitarbeiter) und externe (für den AG) koordinierende Funktion. Dazu gehören:
    - Regelmäßige Treffen mit dem AG und wichtigen internen Mitarbeitern des AN zur Besprechung von übergeordneten bzgl. Berichterstattung, möglicher Verbesserungen etc. und aktualisierten Verfahren
    - Ansprechpartner für die Dienstleistungen und für Qualitätsmanagement
    - Zentraler Ansprechpartner bei wesentlichen Unregelmäßigkeiten in der Leistungserbringung

Der zentrale Ansprechpartner des AN auf der strategischen, administrativen, disziplinarischen Ebene bzw. sein Stellvertreter muss Montag bis Freitag von 8-17 Uhr erreichbar sein und die Angelegenheiten oder die Aufträge unmittelbar bearbeiten können.

Er trägt die Verantwortung für die Vermittlung der Interessen des AGs an die Mitarbeiter des AN.

5.2 Zentrale Ansprechpartner des AN (operativ)

Einen im Rahmen der Regelleistungen Postdienste eingesetzten Mitarbeiter und einen im Rahmen der Regelleistung Empfangsdienste eingesetzten Mitarbeiter benennt der AN jeweils als zentralen Ansprechpartner **auf operativer Ebene**, welcher jeweils für die Koordination und Durchführung sämtlicher Leistungen im Auftragsumfang inkl. der Schnittstellen zu anderen Leistungsbereichen verantwortlich ist und als Ansprechpartner auf operativer Ebene für alle Belange der jeweils beauftragten Leistungen zur Verfügung steht. Der jeweilige Ansprechpartner fungiert dabei als erster Ansprechpartner des AG auf der fachlichen, operativen Ebene.

Er bzw. seine Vertretung muss die Erreichbarkeit Montag bis Freitag von 8-17 Uhr mindestens jedoch innerhalb der vereinbarten Ausführungs- und Präsenzzeiten sicherstellen und die Angelegenheiten oder die Aufträge unmittelbar bearbeiten bzw. an die weiteren Mitarbeiter vor Ort weitergeben.

Zu den Aufgaben und Leistungen gehören insbesondere folgende Aufgaben:

Übergeordnete Aufgaben:

- Handeln im Sinne des AG
- Regelwerksverfolgung
- Bindeglied zwischen den Mitarbeitern/Firmen des AG und den ausführenden Servicekräften des AN
- Regelkommunikation:
  - Nutzerkommunikation und -information
  - Durchführung regelmäßiger Gespräche mit dem AG
  - Teilnahme an Jour fixen
- Einhaltung sämtlicher Hinweispflichten und Kommunikation
- Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung kontrollieren und gewährleisten

- Terminverfolgung, Terminüberwachung
- Koordination und Controlling aller erforderlichen Leistungen, hierbei Abstimmung / Koordination der eigenen Mitarbeiter

5.3 Qualifikation

5.4 Zentrale Ansprechpartner (strategisch/administrativ)

Der zentrale Ansprechpartner des AN (**Ebene: administrativ, disziplinarisch)** besitzt den für die Aufgabenstellungen erforderlichen Sach- und Fachverstand, unter anderen durch mehrjährige Erfahrung in vergleichbarer Position, Führungserfahrungen, erforderliche kaufmännische und betriebstechnische Fachkenntnisse, die im Zusammenhang mit den beauftragten Leistungen stehen sowie sicherer Umgang mit EDV-Einrichtungen.
Er sichert federführend die Beratung des AG in Fragen des Betriebes. Insbesondere zeichnet sich die Projektleitung durch folgenden Personalprofil aus:

- Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung in vergleichbarer Position
- Sicherstellung der Anforderungen und Belange des AG
- Kenntnisse der einschlägigen Normen und Richtlinien
- Sehr gute kaufmännische Erfahrungen
- Kenntnis der einschlägigen Hard- und Software
- Sprachkenntnisse
    - Deutsch (gemeinsamer europäischer Referenzrahmen Level C1)

5.4.1 Zentrale Ansprechpartner (operativ)

Die jeweiligen (Post bzw. Empfang) zentralen Ansprechpartner des AN **auf der operativen**, **fachlichen Ebene** besitzen den für die Aufgabenstellungen erforderlichen Sach- und Fachverstand, das heißt sicherer Umgang mit EDV-Einrichtungen, betriebstechnische Erfahrung und Kenntnisse in der Arbeitsvorbereitung sowie der Darstellung der Tätigkeiten gegenüber dem AG. Sie ist in der Lage, betriebliche Abläufe kontrolliert aktiv zu steuern und dadurch reaktive Situationen zu vermeiden.
Sie müssen in der Lage sein, eigenständig auf Grundlage der eingehenden Informationen, Anfragen und Wünsche Entscheidungen zu treffen und zielorientierte Maßnahmen einzuleiten. Weiterhin müssen sie sich ausreichende Kenntnisse über Aufgabenbereiche und -umfang der im Objekt eingesetzten weiteren und ggf. durch den AG beauftragten Dienstleister aneignen, um fundiert Entscheidungen treffen zu können.

Sie besitzen die Fähigkeit interdisziplinär (Gewerke- und aufgabenübergreifend) zu denken und zu handeln. Zudem legen sie ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten und ein professionelles und sicheres Auftreten an den Tag.

Ergänzende Qualifikationen der zentralen Ansprechpartner des AN auf der operativen, fachlichen Ebene bzw. seiner Stellvertretung sind in den Kapiteln „Qualifikation Mitarbeiter Empfang“ bzw. „Qualifikation Mitarbeiter Poststelle“ formuliert.

5.4.2 Qualifikation Mitarbeiter Empfang

Zu den Qualifikationen gehören:

- **Sachkundeprüfung** nach §34a GewO
- Mindestens 1 Jahr Berufserfahrung in vergleichbarer Position und vergleichbaren Tätigkeiten
- Einwandfreies polizeiliches Führungszeugnis (Aktualisierung alle 5 Jahre)
- Ausbildung zum Ersthelfer
- Sprachkenntnisse
    - Deutsch (gemeinsamer europäischer Referenzrahmen Level C1)
    - Englisch (gemeinsamer europäischer Referenzrahmen Level B2)
- Gute Kenntnisse der einschlägigen Hard- und Software (MS Office)
- Freundlicher Umgang
- Gepflegtes Erscheinungsbild
- Gute Kommunikationsfähigkeit

5.4.3 Qualifikation Mitarbeiter Poststelle

Zu den Mindestqualifikationen gehören mindestens:

- **Organisationsfähigkeit: Fähigkeit,** Arbeitsabläufe zu strukturieren und Prioritäten zu setzen.
- **Sorgfalt und Genauigkeit:** Wichtig für die korrekte Adressierung, Sortierung und Frankierung von Sendungen.
- **Kenntnisse im Umgang mit Bürogeräten**: Erfahrung mit Computern, Frankiermaschinen oder Sortiermaschinen.
- **Fundiertes Fachwissen der Postprozesse**: Verständnis für die Schritte der Postbearbeitung, von der Annahme über die Verteilung bis zum Versand

- **Versand**: Fundiertes Fachwissen zum Thema Versand (optimale Auswahl Versandart, Versandweg, Dienstleister, Kosten/Wirtschaftlichkeit)
- **Kenntnisse im Bereich der Anlieferungskoordination**
- Sprachkenntnisse
    - Deutsch (gemeinsamer europäischer Referenzrahmen Level C1)
- Mindestens 1 Jahr Berufserfahrung in vergleichbarer Position und vergleichbaren Tätigkeiten
- Führerschein Klasse B für alle Mitarbeiter der Poststelle

5.5 Schulung / Einweisung

Sämtliche notwendigen Schulungen, Einweisungen und Weiteres, die aus dem Regelbetrieb des Objektes und deren Räumlichkeiten bzw. technischen Anlagen resultieren, sind auf Seiten des AN eigenverantwortlich zu koordinieren, zu absolvieren und nachzuweisen. Dies beinhaltet auch die seitens AN erforderlichen Einarbeitungen von zusätzlichem Personal über die vom AN vorgesehene Stammmannschaft hinaus sowie die Teilnahme an Schulungen des AG. Sie sind mit dem Vertrag abgegolten.

5.6 Dienstkleidung

Folgende, stets einwandfreie und sauber Dienstkleidung ist von den Mitarbeitern zu tragen:

- Einheitliches Namensschild mit Firma, Vor- und Zuname
- Schwarze Hose/schwarzer Rock (knielang)
- Blaues Hemd / weiße Bluse (Business-Stil)
- Sicherheitsschuhe S1 (nur Poststelle) / schwarze Lederschuhe
- Im Außeneinsatz wetterfeste, der Jahreszeit angepasste Jacke/Mantel

5.7 Personaleinsatz

Der AN hat für die Erbringung der Regelleistungen ein festes Stammpersonal vorzusehen.
Der AN ist für die Koordination und Kontrolle des eingesetzten Personals selbst verantwortlich. Das entsprechende Personal mit den erforderlichen Kenntnissen, die für die jeweilige Erbringung der Leistungen notwendig sind, ist vom AN vorzuhalten.

Die Mitarbeiter des AN müssen ihre Erreichbarkeit innerhalb der Ausführungs- und Präsenzzeiten sowie entsprechend den Regelungen zur Erreichbarkeit sicherstellen und ihnen übertragene Aufträge unmittelbar bearbeiten.
Die Personaldecke im Rahmen, der vom AN geplanten Ausführungs- bzw. Präsenzzeiten ist, so zu gestalten, dass die Funktion des Objektes im Rahmen, der durch die vom AN zu erbringenden Leistungen gewährleistet ist und ggf. erforderliche Reaktions- und Behebungszeiten eingehalten werden können.

Der AN trägt durch vorsorgliche Personalplanung bzw. organisatorische Maßnahmen dafür Sorge, dass die Leistungserbringung nicht durch Personalausfälle infolge von Krankheit, Urlaub und anderen Gründen beeinträchtigt wird (insbesondere durch Vorhaltung von geeigneten Vertretungen mit erforderlichen Schulungen und Unterweisungen sowie Ortskenntnissen und Zugangsberechtigungen, um Abhängigkeiten von einzelnen Mitarbeitern zu vermeiden).
Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass bei kurzfristigen Personalausfällen während oder vor der Dienstzeit eine vollwertiger Ersatzstellung innerhalb von maximal 60 Minuten für die Empfangsdienste und innerhalb von maximal 120 Minuten für die Postdienste erfolgt. Die Einhaltung dieser Reaktionszeit stellt eine zwingende Mindestanforderung dar. Angebote, die diese Anforderung nicht erfüllen, werden vom Verfahren ausgeschlossen.

Die Reaktionszeit für Ersatzpersonal ist eine Mindestanforderung und wird vertraglich abgesichert. Für Abwesenheiten, insbesondere infolge von Krankheit oder Urlaub, sind geeignete Stellvertretungen vorzuhalten. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber (AG) die vorgesehenen Ersatzarbeitskräfte rechtzeitig namentlich zu benennen.

6 Kontinuierliche Verbesserung

Der AN und seine Mitarbeiter werden durch die Erbringung der Leistungen einen umfassenden Eindruck vom Objekt und dessen Anforderungen erhalten. Basierend auf den Erfahrungen der Vor-Ort-Präsenz und der eigenen Expertise haben der AN und seine Mitarbeiter aktiv bei der kontinuierlichen und nachhaltigen Steigerung der Wirtschaftlichkeit sowie der Erhöhung der Verfügbarkeit und Stabilität des Betriebs des Objektes mitzuwirken.
Die aktuelle Performance der Bewirtschaftung ist regelmäßig bezüglich möglicher Verbesserungspotenziale zu analysieren.

Zudem ist ein KVP-Prozess zur Steigerung der Bearbeitungs- und Servicequalität des AN und der vereinbarten Prozesse obligatorisch. Der AN hat kontinuierlich, spätestens in regelmäßig stattfindenden Besprechungen, solche Verbesserungen aufzuzeigen. Der notwendige Schulungsaufwand für Mitarbeiter des AN oder Mitarbeiter seiner Nachunternehmer, Umsetzung von Prozessänderungen sind hierbei mit dem Vertrag abgegolten.

7 Einmalleistungen / Implementierungsphase

7.1 Leistungen der Start-Up Phase

Die Übergabe des vom AN im Rahmen seiner Leistungserbringung zu betreuenden Objektes durch den AG erfolgt in einem im Vorfeld gemeinsam abgestimmten Zeitraum – der Start-Up Phase.

Die Qualitätssicherung der Implementierung ist durch den AN anhand des Implementierungsplanes darzustellen. Besonderes Augenmerk ist dabei auf Dokumentation, Reporting und die Kommunikation mit dem AG zu legen.

Insbesondere folgende Leistungen sind durch den AN im Rahmen der Start-Up Phase durchzuführen:

- Vorstellung und Kennenlernen des Start-Up Teams beim AG (Zusammensetzung, Qualifikationen, Ansprechpartner) bzw. Vorstellung des Projektes und der zuständigen Ansprechpartner seitens des AG im Rahmen des Kick Off
- Aufstellung eines gemeinsamen, verbindlichen Projektplanes zu Beginn der Start-Up Phase mit den Schritten zur Objektübernahme (Termin- und Aktivitätenplan)
- Organisations- und Ablaufplanung, Personal- und Ressourcenplanung, Erstellung einer Personalübersicht inkl. Organigramm für den AG, getrennt für Start-Up und Regelbetrieb
- Übergabe einer vollständigen Liste der Ansprechpartner mit allen Kontaktdaten an den AG
- Organisation von und Teilnahme an Vorbereitungs- und Abstimmungsterminen (Einladung, Agenda, Inhalte/Themen, Protokollierung erfolgt durch den AN)
- Erstellen des Betriebs- und Objekthandbuchs (GEFMA 190)
- Abstimmung der Durchführungsverantwortlichkeit für die Flächen und Bereiche mit dem AG (insbesondere Abgrenzung Schnittstellen zu anderen Gewerken oder Verantwortungsbereichen)
- Erstellen erforderlicher objektspezifischer Prozessabläufe und Arbeits-/Betriebsanweisungen, Abstimmung mit dem AG
- Schulung und Ein-/Unterweisung der künftigen Mitarbeiter/innen in die Spezifika des

Auftrags und des Objektes inkl. Erstellung der entsprechenden Einweisungsprotokolle

- Aneignung fundierter Ortskenntnisse und Einarbeitung neuer Mitarbeiter in die zu verwendende Anlagentechnik und Gebäudeleittechnik

- Aufbau des künftigen Berichtswesens und Qualitätsmanagements für den AG, Erstellung von Musterdokumenten, Abstimmung mit dem AG
- Beschaffung der benötigten Hilfsmittel, Geräte und weitere Arbeitsmittel
- Aufbau der Rufbereitschaft inkl. Aufstellung von Arbeitsanweisungen mit der Benennung der Ansprechpartner

8 Regelleistungen

8.1 Empfangsdienste

8.1.1 Leistungsumfang

Der Empfang ist die erste Anlaufstelle für Besucher und Mitarbeiter. Aus diesem Grund wird ein besonders hoher Anspruch an die Höflichkeit und Freundlichkeit sowie einem gepflegten Erscheinungsbild der Empfangsmitarbeiter gelegt.
Dem AN werden alle Sachanlagen, technische Anlagen, Einrichtungen und Geräte sowie Software seitens des AG zur Erbringung der nach dem Vertrag geschuldeten Empfangsdienste unentgeltlich zur Verfügung gestellt.
Der Empfangsdienst hat nachfolgende Aufgabenschwerpunkte:

- Telefondienste, Besucherempfang und -betreuung,
- Unterstützungsleistungen im Rahmen der Postdienste / Wahrnehmung der Aufgaben an den Schnittstellen zu den Postdiensten
- Ansteuerung Tür-/Torsteuerung für Schleuse der Poststelle sowie Eingangstor zum Grundstück bei Bedarf
- Steuerung Vereinzelungsanlage, Drehtüren
- Koordination großer Besuchergruppen
- Erteilung von allgemeinen Auskünften (z.B. Raumbuchung, Wegbeschreibung, Lokalitäten)
- Ausgabe von Infoschriften und Flyern
- Entgegennahme von Besuchervoranmeldungen und Vorbereitung von Besucherausweisen, Übergabe und Rücknahme
- Ausgabe und Rücknahme von Zugangsberechtigungen bzw. Schlüsseln für externe

Dienstleister, Handwerker und anderen Personen
- Bei Unterlassener Abmeldung der Besucher erfolgt eine entsprechende Erfassung und Nachprüfung zum Verbleib der Besucher und Meldung an den AG
- Verabschiedung des Besuchers und ggf. Taxibestellungen, Meldung bei Eintreffen des Taxis
- Aufnahme, Dokumentation und Auswertung von Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen von Nutzern und Besuchern
- Bearbeitung und Weiterleitung von Störmeldungen/Entgegennahme und Weiterleitung von sonstigen Anfragen der Nutzer und Besucher
- Einweisen von Besuchern, externen Dienstleistern, Lieferanten und Kurierdiensten
- Verwalten von Fundsachen
- Ansprechpartner für Nutzer wie z.B. Besucher und Mitarbeiter des AG
- Erteilung Auskünfte über gebuchte bzw. nicht belegte Räume
- Rückmeldung im IT-System des AG über erfolgte Poolwagenrückgabe
- Aushändigung und Rücknahme vom AG bereitgestellter Moderationskoffer an Mitarbeiter, Prüfung auf Vollständigkeit und Mitteilung an AG
- Umgang mit Demos, Amoklauf gemäß Betriebsanweisungen des AG
- Erste-Hilfe, Koordination der Rettungskette,
- Koordination bei Ereignismeldungen

8.1.2 Ausführungszeiten

Der Empfang ist von Montag bis Freitag von 06:30-18:30 Uhr durchgehend vom AN mit einem Mitarbeiter zu besetzen.
Einer der eingesetzten Mitarbeiter übernimmt die Funktion des zentralen Ansprechpartners auf operativer Ebene (siehe Kapitel 5.2).
Der AG behält sich vor die Besetzungszeiten zu verschieben, zu verkürzen oder zu verlängern.

8.2 Postdienste

8.2.1 Leistungsumfang

Die Leistungen der Poststelle beinhalten insbesondere die Abwicklung aller Post- und Paketdienste, Koordinationsleistungen der Warenanlieferung sowie Transportdienste in die entsprechenden Lagerräume sowie die Veranlassung der Bestellung von Materialien über den AG wie auszugsweise nachfolgend beschrieben.

Dabei sind vom AN die Postabläufe eigenständig und proaktiv im Gebäude festzulegen (insbesondere Laufzeiten Rundgang und Uhrzeit täglicher Hausposttouren, DHL-Abschluss, wann sind welche Arbeitsschritte für einen reibungslosen Ablauf zu erbringen) und mit dem AG abzustimmen und von diesem freigeben zu lassen.
Des Weiteren erarbeitet der AN mit Beginn des Regelbetriebs einen Ablauf bzgl. Digitalisierung der Postprozesse in Zusammenarbeit mit dem AG und unterbreitet hierzu Vorschläge auf Grund seiner fachlichen Expertise.

8.2.1.1 Hin-/Weg – Service.

Es gibt zwischen Dritten und dem AG einen Vertrag zum Hin/Weg Service. Entsprechende Anlieferungs- und Abholzeiten sind im Rahmen der Regelleistungen zu berücksichtigen. Konkrete Anlieferungs- und Abholzeiten werden mit dem AN im Rahmen des Start-Up abgestimmt.

8.2.1.2 Tägliche Haustouren

Bei den Haustouren ist die Post in den entsprechenden Postkörben der Fachbereiche zu verteilen und Ausgangspost einzusammeln. Sämtliche Post wird anschließend in der Poststelle weiterbearbeitet. Des Weiteren sind im Rahmen der Haustouren die Aushänge in den Schaukästen zu aktualisieren.

8.2.1.3 Tägliche Botendienste

Ergänzend zu den täglichen Haustouren sind vom AN innerhalb der definierten Ausführungszeiten auch Botendienste durchzuführen. Hierbei ist auf Anforderung des AG Post zwischen dem alten Betriebssitz und dem neuen Betriebssitz zu transportieren.
Dem AN wird hierfür ein PKW vom AG gestellt.

8.2.1.4 Postverarbeitung:

Eingangspost mit Vermerk **Persönlich/Vertraulich ist nicht zu öffnen,** sondern nur mit Eingangsstempel zu versehen.

In diesen Fällen wird nur der Umschlag gestempelt, gescannt, per E-Mail verteilt und ins entsprechende Postregal sortiert.
Die übrige Post ist zu öffnen und wie folgt zu verfahren:

- Eingangsstempel
- Kompletter Scan und per E-Mail verteilen
- Einsortieren ins Postregal

Alle Hauspostumschläge werden geöffnet, gescannt, per E-Mail verteilt und in die entsprechenden Postregale sortiert. Ausnahmen sind mit dem AG abzustimmen.

Die Anforderungen an den Umgang mit eingehender und ausgehender Post (insbesondere Einschreiben) sowie die Wahl der Art des Postversands (insbesondere von Einschreiben) sind mit dem AG abzustimmen. Bzgl. der Vorgehensweise und Auswahl der Versandart sind vom AN auf Basis seiner fachlichen Expertise entsprechende Vorschläge zu unterbreiten.

Ausgangspost/-Pakete

Ausgangspost wird entsprechend frankiert (Bereitstellung Frankiermaschine durch AG / Bedienung durch AN, Aufladung erfolgt direkt über die Poststelle bei der deutschen Post, Info über Aufladung und Wert durch AN an den AG).

Alle Regelungen und Vorgaben bzgl. Kosten und Gewicht sind fachlich eigenständig vom AN zu berücksichtigen und anzuwenden und bei Bedarf entsprechend anzupassen. Hierzu gibt es keine Vorgaben seitens AG.

Des Weiteren erfolgt die fachliche Auswahl des Versanddienstleisters insbesondere unter Berücksichtigung der Aspekte Wirtschaftlichkeit und Zuverlässigkeit eigenständig durch den AN. Es muss ein sicherer und zuverlässiger Versand sämtlicher Brief- und Paketsendungen gewährleistet sein.

Das Wissen, wie die Abwicklung in allen Systemen erfolgt, ist durch den AN sicherzustellen.

8.2.1.5 Pakete/Warenanlieferung

Grundsätzliche Aufgaben im Rahmen der Koordination Wareneingang

- Koordination Lieferanten und des Anlieferungsprozesses
- Betreuung und Durchführung des Prozesses der Warenanlieferung
- Durchsetzung sicherheitsrelevanter Regelungen

- Der AN nimmt Warenanlieferung entgegen, kontrolliert den Lieferschein und die Ware und koordiniert die weitere Verbringung der Ware, eine kurzzeitige Zwischenlagerung in der Anlieferung ist in Abstimmung mit dem AG möglich, die Ware ist noch innerhalb des gleichen Tages der Anlieferung durch den AN in die einzelnen Lager zu verteilen
- Beschädigte Pakete/Waren werden mit dem Zusteller gesichtet und evtl. abgelehnt
- Das Einsortieren der angelieferten Ware von Dritten erfolgt entsprechend vorheriger Abstimmung mit dem AG
- Entsorgung von anfallendem Verpackungsmaterial in den Müllraum durch den AN

In Abstimmung mit AG sind bestimmte Warenlieferungen nur durch den Besteller selbst in Empfang zu nehmen/abzunehmen, die Verteilung bzw. der Transport in die Lager bzw. in Abstimmung mit dem AG bis vor die jeweiligen Lager erfolgt auch in diesen Fällen durch den AN.

Lieferungen für Caterer (Fremdfirma)

Warenlieferungen für den Caterer (Fremdfirma) werden ausnahmslos durch den Dienstleister Catering angenommen und in die hierfür vorgesehenen Lagerräume transportiert. Im Rahmen der Anlieferungskoordination informiert der AN den Caterer über den Wareneingang.

Anlieferung außerhalb der Besetzungszeiten Poststelle

Für Anlieferungen außerhalb der Öffnungszeiten der Poststelle erfolgt eine Abstimmung im Start-Up mit dem AG.

8.2.2 Ausführungszeiten

- Poststellenleitung (Zentrale Ansprechpartner Ebene: operativ, siehe Kapitel 5.2), Montag – Freitag 09.00 – 16.00 Uhr
- Botendienst/Haustouren, Montag – Freitag 08.00 – 13.00 Uhr

9 Sonderleistungen auf Abruf

Auf Anforderung des AG werden Leistungen, die im Bereich des Objektes des AG außerhalb der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Regelleistungen anfallen, zum Teil auf Basis von vertraglich vereinbarten Stundenverrechnungssätzen oder zuvor erstellten Angeboten als Sonderleistung beauftragt und vergütet.
Inhalte bzgl. Sonderleistungen, die nicht mit der Leistungsbeschreibung oder dem Leistungsverzeichnis abgedeckt sind, sind unter Berücksichtigung des §18 des Vertrags schriftlich mit dem AG abzustimmen.
Vor Ausführung von Sonderleistungen bedarf es einer textlichen Beauftragung durch den AG.

9.1 Leistungen nach Stundenverrechnungssätzen

Der AN hat Sonderleistungen, die in Abstimmung mit dem AG im Nachweis nach Aufwand vergütet werden (auf Basis der im Preisblatt abzugebenden Stundenverrechnungssätze je Qualifikation für Sonderleistungen), in Form von vom AG bereitgestellten Formularen (Zeit- und Leistungsnachweis) einzureichen. Diese müssen enthalten:

- das Datum, die genaue Bezeichnung des Ausführungsortes, die Art der Leistung, die Namen der Arbeitskräfte und deren Berufsgruppe sowie Verrechnungssatz
- die geleisteten Arbeitsstunden je Arbeitskraft ggf. ausgegliedert nach Sonntags-/Feiertags-/Nachtarbeit
- Materialien sind separat auszuweisen

9.2 Sonderleistungen auf Basis von Angeboten

Sonderleistungen, bei denen eine Verrechnung nach Aufwand im Nachweis nicht möglich ist, werden gesondert angeboten.
Der AN erstellt hierzu ein Angebot, in dem er detailliert die Leistungen beschreibt (z.B. Einsatzkonzept, Anzahl und Qualifikation der eingesetzten Mitarbeiter, Einsatzzeiten, Materialeinsatz) und mit dem AG abstimmt

******