

Leistungsbeschreibung

Die Stiftung Berliner Mauer beabsichtigt, die externe Unterstützung bei der Durchführung des Besucherdienstes zu vergeben. Es soll ein Vertrag mit zweijähriger Laufzeit zuzüglich zweimaliger Verlängerungsoption um jeweils zwölf Monate geschlossen werden. Die Vertragslaufzeit ist 01.04.2027 bis maximal 31.03.2031.

1 Vorbemerkung

Allgemeines zur Stiftung Berliner Mauer

Die Stiftung Berliner Mauer ist durch Gesetzesbeschluss vom 17. September 2008 als rechtsfähige Stiftung des öffentlichen Rechts errichtet worden. Zur Stiftung gehören die Standorte Gedenkstätte Berliner Mauer an der Bernauer Straße 111, Bernauer Straße 119, die Erinnerungsstätte Notaufnahmelager Marienfelde, die Gedenkstätte Günter Litfin, die East Side Gallery und das Parlament der Bäume gegen Krieg und Gewalt. Zweck der Stiftung ist es, die Geschichte der Berliner Mauer und der Fluchtbewegungen aus der Deutschen Demokratischen Republik als Teil und Auswirkung der deutschen Teilung und des Ost-West-Konflikts im 20. Jahrhundert zu dokumentieren und zu vermitteln, sowie deren historische Orte und authentische Spuren zu bewahren und ein würdiges Gedenken der Opfer kommunistischer Gewaltherrschaft zu ermöglichen.

Die Gedenkstätte Berliner Mauer ist der zentrale Erinnerungsort an die deutsche Teilung, gelegen im Zentrum der Hauptstadt. Am historischen Ort in der Bernauer Straße erstreckt sie sich auf 1,4 km Länge über den ehemaligen Grenzstreifen. Auf dem Areal der Gedenkstätte befindet sich das letzte Stück der Berliner Mauer, das in seiner Tiefenstaffelung erhalten geblieben ist und einen Eindruck vom Aufbau der Grenzanlagen zum Ende der 1980er Jahre vermittelt. Anhand der weiteren Reste und Spuren der Grenzsperrungen sowie der dramatischen Ereignisse an diesem Ort wird exemplarisch die Geschichte der Teilung nachvollziehbar. Das jährliche Besucheraufkommen liegt bei ca. 1,2 Millionen Personen. Im Dokumentationszentrum in der Bernauer Straße 111 widmet sich die Ausstellung „1961 | 1989. Die Berliner Mauer“ auf zwei Etagen mit insgesamt 525 m² Ausstellungsfläche der Geschichte der Teilung Berlins. In Ergänzung zu der ortsbezogenen Außenausstellung im ehemaligen Grenzstreifen erläutert sie die politisch-historischen Hintergründe vom Mauerbau bis zum Mauerfall und der Vereinigung der beiden deutschen Staaten. Sie wurde im November 2014 eröffnet und wird von ca. 450.000 Personen pro Jahr besucht.

Auf über 1,3 Kilometern erstreckt sich die East Side Gallery zwischen Ostbahnhof und Oberbaumbrücke und zählt zu einer der bekanntesten Sehenswürdigkeiten der Stadt. Über 118 Kunstschaffende aus 21 Ländern gestalteten sie als längste Open-Air-Galerie der Welt, deren Werke heute dazu beitragen den historischen Ort lebendig zu halten und seine Geschichte für Besuchende aus aller Welt zugänglich zu machen. Die East Side Gallery wurde im November 2018 vom Bezirksamt Kreuzberg-Friedrichshain von Berlin in die Stiftung Berliner Mauer übernommen und zählt ca. 4 Millionen Besucher:innen pro Jahr.

Seit 2017 ist die Gedenkstätte Günter Litfin Teil der Stiftung Berliner Mauer. Sie wurde 1992 vom Bruder Günter Litfins, Jürgen Litfin im Wachturm der ehemaligen Führungsstelle „Kieler Eck“ am Berlin-Spandauer Schifffahrtskanal eingerichtet. Heute wird der Ort zwischen Mai und Oktober von etwa 7.000 Menschen besucht.

Seit 2021 wird das Parlament der Bäume gegen Krieg und Gewalt des Aktionskünstlers Ben Wagin von der Stiftung Berliner Mauer betreut. Im ersten Betriebsjahr 2021 zwischen Mai und Oktober wurde der Erinnerungsort von etwa 1.270 Menschen besucht.

Die Erinnerungsstätte Notaufnahmелager Marienfelde im Süden Berlins zählt ca. 10.000 Besucher:innen im Jahr und hat einen Arbeitsschwerpunkt auf vertiefenden Bildungsangeboten.

2 Aufgabenfelder des Besucherdienstes

Die Aufgaben des Besucherdienstes in der Stiftung gliedern sich in folgende drei Bereiche:

- 1. Dienste in den Ausstellungsflächen (siehe 2.1)**
- 2. Dienste am Infotresen (siehe 2.2)**
- 3. Sonstige Aufgaben (siehe 2.3)**

Die Stiftung Berliner Mauer handelt im Interesse der Allgemeinheit. An den historischen Orten bewahrt sie die dort vorhandenen baulichen Reste und Spuren der Teilung, vermittelt ihre Geschichte im Kontext des Kalten Krieges und ermöglicht ein Gedenken an die Opfer. Das ist ihr gesetzlicher Auftrag, den sie mit ihren Ausstellungen, Vermittlungsangeboten und Veranstaltungen, ihrer Forschungs- und Zeitzeugenarbeit sowie ihren Sammlungen umsetzt. Die Stiftung Berliner Mauer setzt sich für eine offene, demokratisch verfasste Gesellschaft und ein solidarisches Zusammenleben ein. Ihre Arbeit steht für ein respektvolles Miteinander und wendet sich gegen jegliche Form von individueller wie gruppenbezogener Ausgrenzung und Menschenfeindlichkeit. Die historischen Orte in der Verantwortung der Stiftung Berliner Mauer erfreuen sich eines regen öffentlichen Interesses und ziehen viele Menschen an. Gleichwohl stehen sie bisher nicht allen gleichermaßen offen: Barrieren unterschiedlicher Art hindern Menschen daran, die historischen Orte aufzusuchen und für sich zu entdecken. Die Stiftung Berliner Mauer ist bestrebt, Barrieren abzubauen. Dazu zählen bauliche ebenso wie soziale und kommunikative Barrieren. Ihr Anspruch ist ein bewusster und respektvoller Umgang mit allen Besucherinnen und Besuchern, der verstärkt auf Formen der Mitsprache und Mitgestaltung setzt.

Dem Besucherdienst kommt durch den direkten Kontakt mit den Besucher:innen eine wichtige Rolle in der Arbeit an diesen Zielen zu. Der Auftragnehmer unterstützt die Stiftung Berliner Mauer bei der Etablierung einer herzlichen Willkommenskultur. Er trägt zudem zu einer diskriminierungs- und inklusionssensiblen Atmosphäre bei. Die Beschäftigten im Besucherdienst übernehmen die Rolle des Gastgebenden. Die Besucher:innen sollen mit den Beschäftigten an den Infotresen und in den Ausstellungsflächen kompetente Ansprechpersonen haben, die sich individuell auf ihre Bedürfnisse einstellen. Sie sollen allgemeine Fragen touristischer Art (z.B. Verkehrsverbindungen, Informationen zu touristischen Zielen in Berlin) sowie zur Stiftung Berliner Mauer und ihrem Angebot zu beantworten. Außerdem sollen sie die Besucher:innen bei der räumlichen Orientierung an den Standorten zur Seite

stehen, Menschen mit Behinderungen bei Bedarf Hilfestellung leisten, sowie angemeldete Gruppen betreuen.

Die Ausstellungsfläche umfasst zwei Etagen im Dokumentationszentrum in der Bernauer Straße 111 mit insgesamt 525 m². Infotresen befinden sich im Dokumentationszentrum, in der Erinnerungsstätte Marienfelde in der Marienfelder Allee 66 sowie in der Besucherinformation an der East Side Gallery, Mühlenstraße 73. Weite Einsatzorte sind das Parlament der Bäume am Schiffbauerdamm sowie die Gedenkstätte Günter Litfin in der Kieler Straße 2.

Die einzelnen Aufgabenfelder werden im Folgenden spezifiziert.

2.1 Dienste in den Ausstellungsflächen

- Schließdienste (Öffnen der Ausstellungsräume und des Aussichtsturmes, Bedienung Alarmanlage)
- Vorbereitung der Ausstellungsräume (Anstellen Beleuchtung und Medientechnik)
- Überprüfung der Ausstellungsgegenstände auf Vollständigkeit) Beaufsichtigung des Eingangs, Feststellen unerlaubter Gegenstände wie größere Taschen, Schirme usw. gemäß Besucherordnung (nach Augenmaß, keine Taschenkontrolle)
- Ausübung des Hausrechts
- Regelmäßige Überprüfung der Ausstellungsgegenstände auf Vollständigkeit während der Öffnungszeiten
- Gewährleistung der Sicherheit der Besucher:innen
- Vorbeugung bzw. Verhinderung von Schäden an den Ausstellungsexponaten und der Inneneinrichtung, gegebenenfalls Feststellung und Weiterleitung von Schäden
- Verwahrung der Dienstschlüssel nach vorhergehender Ausgabe durch die Auftraggeberin
- Schließdienste (Schließen der Ausstellungsräume und des Aussichtsturmes, Bedienung Alarmanlage)
- Mitgestaltung einer herzlichen, einladenden und inklusiven Atmosphäre:
 - Willkommen heißen der Besucher:innen und Ansprache in Bezug auf die räumliche Orientierung am Standort
 - Mitwirkung am Abbau von räumlichen und sozialen Barrieren in Form von proaktiver Hilfestellung und Beratung der Besucher:innen

2.2 Dienste am Infotresen

- Mitgestaltung einer herzlichen, einladenden und inklusiven Atmosphäre:
 - Willkommen heißen der Besucher:innen und Ansprache in Bezug auf die räumliche Orientierung am Standort
 - Mitwirkung am Abbau von räumlichen und sozialen Barrieren in Form von proaktiver Hilfestellung und Beratung
- Ausgabe von Informationsmaterial zu den Angeboten der Stiftung Informieren über Öffnungszeiten, die Ausstellungen im Innen- und Außenbereich, das Veranstaltungs- und Vermittlungsprogramm
- Weiterleitung von inhaltlichen Fragen an das Personal der Stiftung Berliner Mauer und Ausgabe der Visitenkarten von wissenschaftlichen Mitarbeitenden
- Begrüßung und Betreuung von angemeldeten Gruppen, Vermittlung zwischen Gruppen, Referent:innen und Zeitzeug:innen
- Aktualisierung von Buchungsdaten in der Buchungsdatenbank go~mus
- Ausgabe, Rücknahme, Kontrolle und Desinfektion von Gruppenführungsgeräten
- Ausgabe der Audioguides und Hilfe im Umgang mit ihnen
- Ausgabe von Bildungsmaterial an Gruppen für den Gedenkstättenbesuch ohne gebuchtes Programm
- Bedienung des Filmvorführgerätes und der Technik in den Seminarräumen
- Hilfestellung bei der Bedienung des Aufzugs
- Überprüfung der Auslage von Flyern auf dem Tresen und im Foyer
- Auffüllen mit Material aus dem Lager und Veranlassung von Nachbestellungen
- Entgegennahme von Lieferungen
- Kassieren von Führungsentgelten (bar und unbar)

2.3 Sonstige Aufgaben

Erste-Hilfe-Maßnahmen

Notruf- und Notfallmeldungen, Benachrichtigung der Gedenkstättenleitung, bzw. des Gebäudemanagements, bei Notfällen, Havarien und Störungen im Besucherbereich

Informieren der Hausmeister bei Gerätedefekten, Störungen oder Fehlfunktionen an der Haustechnik

Störungsmeldung bei defektem Aufzug

2.4 Einsatzzeiten und Personaleinsatz

Einsatzzeiten im Dokumentationszentrum

Das Dokumentationszentrum und das Besucherzentrum sind 6 Tage in der Woche (dienstags bis sonntags) und an Feiertagen von 10:00-18:00 Uhr geöffnet. Die Schließtage sind 24.12., 25.12. und 31.12. Die Arbeitszeiten des Besucherdiensts sind: Dienstag bis Sonntag 09:30 bis 18:30 Uhr.

Einsatzzeiten in der Gedenkstätte Günter Litfin

Der ehemalige Wachturm in der Kieler Straße 2, 10155 Berlin, die heutige Gedenkstätte Günter Litfin, ist von Anfang Mai bis Oktober jeweils samstags und sonntags 6 Stunden geöffnet (in der Zeit von 11:00 Uhr bis 17:00 Uhr). Die Auftraggeberin behält sich vor die Öffnungszeiten witterungsbedingt anzupassen.

Einsatzzeiten an der East Side Gallery

Die Besucherinformation in der Mühlenstraße 73, 10243 Berlin ist derzeit an 7 (Sommer) bzw. 6 (Winter) Tagen die Woche für 7 Stunden geöffnet (In der Zeit von 10:00 bis 17:00 Uhr). Um Weihnachten und Sylvester ist in der Regel für bis zu zwei Wochen geschlossen. Die Besucherinformation an der East Side Gallery wird vornehmlich mit Stiftungseigenem Personal besetzt. Hier wird eine gelegentliche Besetzung im Bedarfsfall benötigt.

Parlament der Bäume

Das Parlament der Bäume ist von April bis Oktober jeweils freitags bis sonntags und an Feiertagen für 5 Stunden geöffnet (In der Zeit von 12:00 Uhr bis 17:00 Uhr). Die Auftraggeberin behält sich vor die Öffnungszeiten witterungsbedingt anzupassen.

2.5 Personaleinsatz

Im Dokumentationszentrum werden zu den oben genannten Zeiten insgesamt zwei Personen im Dienst in den Ausstellungsflächen und am Infotresen benötigt. In der Gedenkstätte Günter Litfin wird eine Person im Dienst in den Ausstellungsflächen zu den genannten Zeiten benötigt. An der East Side Gallery wird eine Person im Dienst am Infotresen zu den oben genannten Zeiten benötigt. Die jeweilige Anzahl der Tage als Kalkulationsgrundlage kann dem Preisblatt entnommen werden.

Die regelmäßigen Dienste ergeben sich aus der monatlichen Einsatzplanung, die von der Stiftung Berliner Mauer erstellt wird und die dem Auftragnehmer zur Mitte des Vormonats mitgeteilt wird.

Für die im Bedarfsfall angeforderten Vertretungsdienste wird eine Person zu den genannten Zeiten bei Bedarf und auf Anfrage mit einer Vorlaufzeit von 24 h benötigt (im Krankheitsfall kann die Zeit auch unterschritten werden).

2.6 Spezielle Anforderungen an das Personal

Die Gedenkstätte Berliner Mauer ist ein Ort der Erinnerung, Bildung und Aufarbeitung der SED-Diktatur. Der Besucherdienst tritt dort in unmittelbaren Kontakt mit einem historisch besonders sensiblen Publikum und wirkt an der Vermittlung der Geschichte der politischen Verfolgung und Überwachung mit. **Der Auftragnehmer verpflichtet sich daher, ausschließlich Personal einzusetzen, das nicht hauptamtlich oder inoffiziell für das Ministerium für Staatssicherheit tätig war oder in sonstiger Weise mit diesem in Verbindung stand.** Dies dient der Wahrung der historischen Integrität des Ortes, dem Schutz des Vertrauens in die Tätigkeit des Besucherdienstes und der Vermeidung von Interessenkonflikten oder Unzumutbarkeiten im sensiblen Kontext der Gedenkstättenarbeit.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich ein festes Kernteam zusammenzustellen, dessen Mitglieder in der Lage sind, auch kurzfristig neues Personal tagesaktuell einzuweisen.

Für die Erbringung der Dienstleistung wird das Tragen von gedeckter und gepflegter Kleidung – zum Beispiel grau, schwarz, dunkelblau – erwartet. Das Namensschild soll an einem von der Auftraggeberin bereitgestelltem Schlüsselband um den Hals getragen werden. Die Auftraggeberin behält sich vor, Dienstkleidung einzuführen.

Es ist nur qualifiziertes und geschultes Personal einzusetzen. Dies gilt auch in Fällen von Krankheit und Urlaubszeiten.

Die Auftraggeberin behält sich vor, den Einsatz von nicht qualifizierten Personal zu untersagen. In diesem Falle verpflichtet sich der/die Auftragnehmer:in kurzfristig geeigneten Ersatz zu stellen.

Folgende Qualifikationen und Fähigkeiten müssen bei jeder/jedem Mitarbeiter(in) vorliegen:

- Freude am Austausch mit Menschen, Serviceorientierung
- Angemessenes, freundliches und repräsentatives Auftreten in Verhalten und Kleidung
- Inklusionssensibilität
- Fähigkeit, sich auf eine sehr heterogene Besucherstruktur einlassen zu können (hohe Diversität in Altersstufen, sozialer Herkunft und Nationalitäten)
- Geduld im Umgang mit Menschen, die die eigene Sprache nicht sprechen
- Fähigkeit zu selbständigem und eigenverantwortlichem Handeln
- Organisationsgeschick, Gelassenheit, Flexibilität am Arbeitsplatz und Teamfähigkeit
- Konfliktlösungskompetenz
- Schnelle Auffassungsgabe, Lernbereitschaft
- Sprachkenntnisse: Deutsch (sehr gut, C1), Englisch (gut, B2), weitere Fremdsprachen erwünscht
- Versiert im Umgang mit EDV, die Fähigkeit sich in neue Anwendungen schnell einzuarbeiten
- Kenntnisse im Umgang mit Präsentationstechnik, die Fähigkeit sich in neue Anwendungen schnell einzuarbeiten
- Kenntnisse Kassiertätigkeiten, Kartenzahlung bzw. die Fähigkeit sich schnell in diese Tätigkeiten einzuarbeiten
- Vorlage eines aktuellen Führungszeugnisses ohne Eintrag (nicht älter als 3 Monate)

Folgende Qualifikationen müssen pro Teameinsatz vorliegen:

- Nachweis über Erste-Hilfe Ausbildung (nicht älter als 2 Jahre)

Die Stiftung Berliner Mauer bietet regelmäßig Fortbildungen im Bereich der Inklusions- und Diskriminierungssensibilität an. Der Auftraggeber verpflichtet sich, seinen Mitarbeiter:innen Teilnahmen zu ermöglichen. Die Stiftung Berliner Mauer hat den Anspruch, eine diskriminierungsfreie Auftraggeberin zu sein und setzt sich für eine entsprechende Haltung im Arbeitsalltag ein. Der Einsatz von gesellschaftlich benachteiligten und marginalisierten Menschen, insbesondere von Menschen mit Behinderungen, wird bei entsprechender Qualifikation von der Stiftung begrüßt.

2.7 Ersatz bei kurzfristigem Personalausfall/ Austausch von Personal

Im Falle von kurzfristigem Personalausfall verpflichtet sich der Auftragnehmer innerhalb von 2 Stunden qualifizierten und geschulten Ersatz zu stellen.

3 Schriftliche Konzeptpräsentation als bewerteter Angebotsbestandteil

Die schriftliche Konzeptpräsentation ist Bestandteil des Angebots und wird im Rahmen der Zuschlagswertung bewertet. In diesem Wertungsbereich können maximal 300 Bewertungspunkte erreicht werden.

Die Bewertung erfolgt anhand der nachstehenden Themenfelder und entsprechend der hierzu festgelegten Bewertungsmatrix. Maßgeblich sind die inhaltliche Qualität, die auftragsbezogene Passgenauigkeit, die Nachvollziehbarkeit sowie die praktische Umsetzbarkeit der dargestellten Konzepte.

3.1 Bewertungsmatrix

Themenfeld	Gewichtung innerhalb der schriftlichen Konzeptpräsentation	Maximal erreichbare Punkte
Konzept Hosting Dokumentationszentrum	30%	90
Konzept Personalgewinnung und Sicherstellung der geforderten Qualifikationen	20%	60
Konzept kontinuierliche Qualitätssicherung des Personals	20%	60
Konzept Schnittstellen- und Kontaktsicherung zur Auftraggeberin	20%	60
Maßnahmen zur Inklusions- und Diversitätssensibilität	10%	30

Die Bewertung erfolgt in jedem Themenfeld auf einer Skala von 0 bis 5 Wertungspunkten. Die erreichten Wertungspunkte werden anschließend proportional in die jeweilige Maximalpunktzahl des Themenfelds umgerechnet.

Die schriftliche Konzeptpräsentation muss insgesamt mindestens 150 Bewertungspunkte erreichen. Angebote, die diese Mindestpunktzahl nicht erreichen, werden von der weiteren Wertung ausgeschlossen.

3.2 Bewertungsmaßstab

Wertungspunkte	Bewertungsstufe	Beschreibung
0	Nicht erfüllt	Es liegt keine verwertbare Darstellung vor oder die Ausführungen verfehlen die Anforderungen vollständig.
1	Mangelhaft erfüllt	Die Ausführungen weisen nur einen sehr geringen Bezug zur Aufgabenstellung auf und lassen wesentliche Anforderungen unbeantwortet.

2	Eingeschränkt erfüllt	Die Ausführungen lassen eine grundsätzliche Bearbeitung erkennen, bleiben jedoch in mehreren wesentlichen Punkten unvollständig, wenig konkret oder nur eingeschränkt auftragsbezogen.
3	Erfüllt	Die Anforderungen werden im Wesentlichen erfüllt; das Konzept ist nachvollziehbar, auftragsbezogen und grundsätzlich umsetzbar.
4	Gut erfüllt	Die Anforderungen werden überdurchschnittlich gut erfüllt; das Konzept ist konkret, schlüssig, differenziert und deutlich auf die Besonderheiten des Auftrags ausgerichtet.
5	Sehr gut erfüllt	Die Anforderungen werden in besonders überzeugender Weise erfüllt; das Konzept ist inhaltlich umfassend, präzise, praxisnah, differenziert und in besonderem Maße auf den konkreten Auftrag zugeschnitten.

Ein Konzept, das lediglich allgemeine Standardmaßnahmen beschreibt, ist nicht gleich zu bewerten wie ein Konzept, das die konkreten Anforderungen des Auftrags differenziert, belastbar und standortbezogen abbildet. Die differenzierte Skala dient gerade dazu, qualitative Unterschiede zwischen lediglich ausreichenden und besonders überzeugenden Konzepten wertungsrelevant abzubilden.

3.3 Inhaltliche Anforderungen an die Themenfelder

3.3.1 Konzept Hosting Dokumentationszentrum

Unter Punkt 2.1 und 2.2 der Leistungsbeschreibung sind die Aufgaben des Besucherdienstes sowie die inhaltlichen Anliegen der Auftraggeberin beschrieben. Darzustellen ist, wie der Einsatz des vorgesehenen Personals am Standort Dokumentationszentrum zur ordnungsgemäßen Erfüllung dieser Aufgaben organisiert wird.

Erwartet wird insbesondere eine nachvollziehbare Darstellung

- der personellen Einsatzplanung im Regelbetrieb,
- der Sicherstellung von Besucherorientierung, Service, Aufsicht und Informationsvermittlung,
- des Umgangs mit Besucherströmen, besonderen Betriebssituationen und sensiblen Besuchsanlässen,
- der Berücksichtigung der besonderen Anforderungen des Standorts Dokumentationszentrum.

Das Dokumentationszentrum der Gedenkstätte Berliner Mauer befindet sich in der Bernauer Straße 111 in Berlin und ist dienstags bis sonntags von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr geöffnet; der Standort ist barrierearm erschlossen, unter anderem mit Rampe und Aufzug.

Sie können zur Vorbereitung das Dokumentationszentrum zur den Öffnungszeiten besuchen. Sollten Sie planen bei Ihrem Ortsbesuch zu Fotografieren, wird um Terminvereinbarung mit Frau Golan (golan@stiftung-berliner-mauer.de) gebeten.

3.3.2 Konzept Personalgewinnung und Sicherstellung der geforderten Qualifikationen

Unter Punkt 2.6 der Leistungsbeschreibung sind die besonderen Anforderungen an das einzusetzende Personal festgelegt. Darzustellen ist, mit welchen organisatorischen und personellen Maßnahmen die dauerhafte Einhaltung dieser Anforderungen sichergestellt wird.

Erwartet wird insbesondere eine Darstellung

- der Zielgruppen und Kanäle der Personalgewinnung,
- der Auswahl- und Prüfverfahren,
- der Maßnahmen zur Feststellung fachlicher, sprachlicher und persönlicher Eignung,
- der Maßnahmen zur Einarbeitung, Begleitung und Bindung des Personals,
- der bestehenden Personalstruktur des Unternehmens, insbesondere im Hinblick auf Qualifikationen, Erfahrungen und Einsatzfähigkeit.

Zusätzlich sind fünf anonymisierte Personalprofile vorzulegen, aus denen die Erfüllbarkeit der geforderten Qualifikationen nachvollziehbar hervorgeht.

3.3.3 Konzept kontinuierliche Qualitätssicherung des Personals

Darzustellen ist, durch welche Verfahren und Instrumente eine gleichbleibend hohe Qualität der Leistungserbringung sichergestellt wird.

Erwartet wird insbesondere eine Darstellung

- regelmäßiger Schulungs- und Fortbildungsangebote,
- fachlicher Begleit- und Austauschformate,
- interner Verfahren zur Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle,
- des Umgangs mit Leistungsdefiziten,
- des Verfahrens bei nicht zufriedenstellender Leistungserbringung.

Ergänzend ist ein Praxisbeispiel aus der bisherigen betrieblichen Erfahrung darzustellen, aus dem Vorgehensweise und Qualitätssicherungsverständnis erkennbar werden.

3.3.4 Konzept Schnittstellen- und Kontaktsicherung zur Auftraggeberin

Darzustellen ist, wie die reibungslose Kommunikation mit der Auftraggeberin sowohl im Regelbetrieb als auch bei kurzfristigem Handlungsbedarf gewährleistet wird.

Erwartet wird insbesondere eine Darstellung

- fester Ansprechpersonen und Vertretungsregelungen,
- der Kommunikationswege im laufenden Betrieb,
- der Reaktionswege bei kurzfristigem Abstimmungsbedarf,
- der Sicherstellung der Erreichbarkeit auch an Wochenenden und außerhalb üblicher Geschäftszeiten,
- der internen Eskalations- und Informationsweitergabestrukturen.

3.3.5 Maßnahmen zur Inklusions- und Diversitätssensibilität

Darzustellen ist, welche Maßnahmen im Unternehmen bereits umgesetzt werden und welche weiteren Maßnahmen für die Laufzeit des Auftrags vorgesehen sind.

Erwartet wird insbesondere eine Darstellung

- bestehender Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen,
- konkreter Maßnahmen zur Förderung eines diskriminierungssensiblen und respektvollen Umgangs,
- der Berücksichtigung unterschiedlicher Besucherbedarfe,

- der Verankerung dieser Maßnahmen in Personalführung, Einsatzplanung und Arbeitsalltag.

4 Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote

Die Bewertungskriterien für den Zuschlag werden wie folgt gewichtet:

1. Preis laut Preisblatt 50%
2. Schriftliche Konzeptpräsentation 50%

Achtung:

Insgesamt sind maximal 600 Bewertungspunkte erzielbar! Von den maximal 300 Bewertungspunkten in der schriftlichen Konzeptpräsentation müssen mindestens 150 Bewertungspunkte erreicht werden. Andernfalls wird das Angebot ausgeschlossen!

Zu 1.:

Der Preis wird mit 50 % gewichtet. Der niedrigste Angebotspreis (unter Berücksichtigung der maximal vorgegebenen Leistungswerte und eines den gesetzlichen Vorschriften entsprechenden Stundenverrechnungssatzes) erhält die höchste erreichbare Punktzahl (300 Bewertungspunkte). Das Angebot mit dem doppelten Angebotspreis erhält 0 Punkte. Die Angebote, die einen Angebotspreis beinhalten, der mehr als das Doppelte so hoch ist wie der korrekte Angebotspreis des Bestbieters, erhalten gleichermaßen 0 Punkte. Die übrigen Angebote erhalten im Maße ihrer Abweichung zum niedrigsten Angebotspreis eine entsprechend niedrigere Punktzahl.

(Beispiel: Ein Angebot liegt 10 % über dem niedrigsten Angebotspreis. $10\% = 30$ Punkte; $300 - 30 = 270$ Punkte. Das Angebot erhält 270 Punkte).

5 Sonstiges

5.1 Vergütung

Die Vergütung erfolgt monatsweise nach Rechnungsstellung durch den Auftragnehmer innerhalb von 12 Werktagen ab Zugang einer prüffähigen Rechnung. Abgerechnet werden tatsächlich geleistete Stunden.

5.2 Rahmenbedingungen/Nachunternehmer

Ein eventuell beabsichtigter Einsatz von Unterauftragnehmern muss seitens der Bietenden mit der Angebotsabgabe erfolgen. Es gelten die gleichen Anforderungen an die Eignungsnachweise wie für den Hauptanbieter. Für den Fall, dass sich während der Vertragslaufzeit die Notwendigkeit für den Dienstleister ergibt, einen Nachunternehmer einzusetzen, ist dies nur mit Zustimmung der Stiftung Berliner Mauer zulässig. Die Nachunternehmerbeantragung und die Nachunternehmerzulassung müssen schriftlich erfolgen. Die Auftraggeberin behält sich vor, Nachunternehmer begründet abzulehnen. Der Dienstleister hat auch in diesem Falle für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung zu sorgen.