

## Leistungsbeschreibung

### Lotsendienst als externe Unterstützung bei der Besuchersteuerung an den Bürgerbüros der Stadt Leipzig

#### 1. Leistungsumfang und Einsatzplanung

Es handelt sich um eine Rahmenvereinbarung mit einem Unternehmen.

Der Höchstwert dieser Rahmenvereinbarung wird auf 1.600.000 Euro inkl. Umsatzsteuer festgesetzt. Der Vertrag endet unabhängig der Vertragslaufzeit bei Erreichen des finanziellen Höchstwertes.

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich zu einer jährlichen Abnahme, die einem Auftragswert von 160.000 Euro brutto (gesamt 640.000 Euro) entspricht. Sollte der Vertrag vorzeitig enden, wird die Mindestabnahme monatsgenau anteilig reduziert.

Über den Umfang der Mittelbereitstellung wird zum Zeitpunkt der Veröffentlichung noch verhandelt. Aus diesem Grund werden dem Bieter zwei Einsatzszenarien je nach verfügbarem Budget für die Einschätzung der Verteilung der Einsatzzeiten zur Verfügung gestellt.

Im Einsatzplan Variante 1 wird mit standardmäßig wöchentlich 108 Stunden (siehe Anlage Einsatzpläne) gerechnet und im Einsatzplan Variante 2 werden standardmäßig wöchentlich 205 Stunden geplant.

Ob es bei der Variante 1 bleibt oder der Einsatz noch auf Variante 2 aufgestockt werden kann, wird erst im November 2024 entschieden. Der künftige Auftragnehmer muss im Falle der Aufstockung auch die personellen Ressourcen spätestens 2 Monate nach Kenntnis darüber zur Verfügung stellen. Die Aufstockung kann auch erst im Laufe des Vertragszeitraums durch die Auftraggeberin gefordert werden.

Die verbindlichen monatlichen Einsatzpläne werden spätestens 6 Wochen vor Beginn des betreffenden Monats in Textform an den Auftraggeber übermitteln. Vor vertraglichen Leistungsbeginn wird dem Auftragnehmer ein Einsatzplan für eine Standardwoche übermittelt. Besonders im Fall von einigen wenigen geplanten Schließtagen und den gesetzlichen Feiertagen wird der Einsatzplan angepasst. Im Ausnahmefall kann ein Einsatz nach Absprache mit dem Auftragnehmer auch noch kurzfristig vor Beginn angepasst werden.

Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlich erbrachter Einsatzzeit (je angefangene Viertelstunde). Die Mindesteinsatzzeit beträgt 4 Stunden. Diese Stundenzahl muss nicht eingehalten, werden sofern das eingesetzte Personal den Dienst zu spät antritt. Ein Anspruch auf Abnahme des gesamten o.g. Stundenkontingents pro Woche besteht nicht. Es handelt sich um ein Beispiel einer Standardwoche. Sobald in die betreffende Woche Feiertage fallen, kommt es zu einer Anpassung der Zeiten.

Die Einsatzzeiten liegen innerhalb der Öffnungszeiten der Bürgerbüros. Die aktuellen Öffnungszeiten entnehmen Sie beiliegender Anlage „Einsatzpläne“, diese können sich um Vertragszeitraum geringfügig ändern.

Bei besonders hohem Aufkommen, kann der Einsatz ungeplant noch bis zu 30 Minuten nach Öffnungszeit andauern.

Der Einsatz ist in allen Bürgerbüros der Stadt Leipzig möglich. Aktuell gibt es 12 Servicestellen.

## **2. Aufgabenspektrum**

Die Stadtverwaltung Leipzig benötigt Unterstützung bei der Besuchersteuerung in den Bürgerbüros.

Das Aufgabenspektrum der Lotsen umfasst:

- Erster Ansprechpartner im Eingangsbereich
- Übernahme von Kurzdienstleistungen ohne fachliche Bearbeitung (z. B. Unterstützung am Fotoautomat, Ausgabe von Flyern)
- Vorqualifizierung von Vorsprachen durch Prüfung der Unterlagen
- Registrierung von Besuchern mit und ohne Termin
- Buchung von Terminen für Besucher ohne Termin (Technik/Tablet wird zur Verfügung gestellt)
- Verständliche Kommunikation (vorwiegend in deutscher Sprache) mit den Besuchern bei der Ausführung der vorab genannten Aufgaben
- Überwachung der Einhaltung der Hausregeln
- Unterstützung der Besucher bei der räumlichen und inhaltlichen Orientierung innerhalb der Behörde
- Begleitung von Menschen mit körperlichen Einschränkungen, Hilfestellung bei der Anmeldung im Wartebereich
- Ansprechpartner für die Mitarbeiter zur Abfrage von Kapazitäten
- Erteilung von Anweisungen an die Besucher (z. B. bei der Durchsetzung von Hausrecht und Arbeitsschutzmaßnahmen)
- Deeskalation in Gefahrensituationen; soweit die Gefahrensituationen von der Sicherheitsfachkraft nicht vollständig beseitigt werden kann, ist im Ernstfall die Polizei oder entsprechende Rettungskräfte einzuschalten
- Mitwirkung bei Arbeitsschutzmaßnahmen
- Mitwirkung bei Evakuierungen und Einweisung der Feuerwehr oder Polizei

## **3. Leistungsdurchführung**

Das Amt Bürgerservice wird den Auftragnehmer und sein Personal zum Vertragsbeginn zur Erfüllung der o.g. Aufgaben, sowohl zum Einsatz selbst als auch zum Umgang mit einem Tablet im Rahmen der Besuchersteuerung schulen. Der Umgang mit Fragen der BürgerInnen wird klar geregelt. Der Auftragnehmer muss an dieser Schulung teilnehmen. Der Aufwand ist in den Gesamtauftrag einzukalkulieren und versteht sie als Serviceleistung für einen reibungslosen Ablauf des Vertrages. Zudem wird das Amt Bürgerservice alle einheitlich geregelten Inhalte schriftlich festhalten und an den Auftragnehmer zur Instruktion des geplanten Personals weitergeben.

Der Auftragnehmer hat für eine reibungslose Übernahme der Dienstgeschäfte zum Leistungsbeginn zu sorgen. Der Auftragnehmer hat sein Personal diesbezüglich rechtzeitig am Objekt einzuweisen, insbesondere mit den baulichen Gegebenheiten und ggf. der Sicherheitstechnik vertraut zu machen. Entsprechende Termine sind nach der Zuschlagserteilung mit dem Verantwortlichen der Einrichtung rechtzeitig abzustimmen. Es wäre wünschenswert, dass möglichst gleiches Personal in den verschiedenen Standorten wiedereingesetzt wird, da die Einsatzorte unterschiedliche Bedingungen mit sich bringen.

Die Einsatzzeit des Personal beträgt in der Regel 4 Stunden. Das eingesetzte Personal muss pünktlich zur geplanten Einsatzzeit eingewiesen und bereit für die Aufnahme der Tätigkeit sein.

Die Einsatzzeit kann nur zur vollen Viertelstunde nach Eintreffen des vom Auftragnehmer eingesetzten Personals beginnen. Im Falle von Verspätungen kann die Zeit in der Regel nicht nachgeholt und daher auch nicht abgerechnet werden.

**Beispiel:**

Einsatzplan 9:00 Uhr, Verspätung von 7 min. Der Einsatz kann erst 09:15 Uhr beginnen. Durch den Auftragnehmer darf die Zeit von 09:00 Uhr bis 09:15 Uhr nicht abgerechnet werden.

Bei Personalausfall hat der Auftragnehmer umgehend und ohne gesonderte Aufforderung für hinsichtlich der Qualifikation bzw. der unter Punkt 4 genannten personellen Anforderungen gleichwertigen Personalersatz zu sorgen. Es ist sicherzustellen, dass die Leistung im vorgegeben Zeitraum erbracht wird. Sollte es zu Verspätung von 2 Stunden kommen, entfällt der Anspruch des Auftragnehmers sein Personal für die restliche geplante Einsatzzeit einzusetzen.

Während der Dienstzeit ist die Nutzung von privaten Mobilfunkgeräten untersagt. Ausnahmen werden ausschließlich für private Notfälle geduldet. Privatgespräche sind zu unterlassen. Die eingesetzten Fachkräfte sind im gesamten Einsatzzeitraum im Blick der wartenden Bürger und müssen sich daher professionell verhalten.

Raucherpausen oder andere Ruhepausen sieht die Auftraggeberin während der Einsatzzeit (meistens 4h) vor, da die Leistung serviceorientiert angelegt ist und einen aktiven Kundenkontakt sowie damit einhergehende Kommunikation erfordert. Sollte es doch ein längerer Einsatz geplant werden, gibt die Auftraggeberin keine Pausenzeit vor. Es gilt die Kurzpausenregelung gemäß Mantelrahmentarifvertrag vom 01.10.2018.

Auch die von der Auftraggeberin bereitgestellte Technik ist ausschließlich für den Dienstzweck zu benutzen. Mit der bereitgestellten Technik ist sorgsam umzugehen. Es ist dafür Sorge zu tragen, dass das bereitgestellte Tablet im Rahmen der Einsatzzeit nicht wegen Unachtsamkeit entwendet wird.

In allen Havarie- und Störsituationen ist nach dem entsprechenden Handlungsschema der Dienstanweisung zu verfahren. Dabei ist ein qualifizierter Umgang mit evtl. Sicherheitstechnik zu gewährleisten.

Der Auftragnehmer erhält das Hausrecht im Rahmen des in der Dienstanweisung festgelegten Handlungsspielraumes.

Das eingesetzte Personal ist nachweislich zu belehren, dass es bezüglich der im Rahmen seiner Tätigkeit erlangten datenschutzwürdigen Informationen und Kenntnisse insbesondere zu evtl. Sicherheitssystemen und sonstigen internen Belangen der Verwaltung der Schweigepflicht unterliegt, auch nach der Beendigung des Einsatzes am Objekt oder des Arbeitsverhältnisses mit dem Auftragnehmer.

#### **4. Dienstanweisung**

Durch den Auftragnehmer ist in Zusammenarbeit mit dem Bürgerservice und dem Amt für Gebäudemanagement, Abt. Infrastrukturelles Gebäudemanagement, SG Betriebsorganisation, eine objektbezogene und aufgabenspezifische Dienstanweisung zu erstellen, welche die Einzelheiten der Dienstdurchführung regelt.

Diese Dienstanweisung ist spätestens 1 Woche nach Leistungsbeginn vorzulegen und sollte mindestens folgende Punkte enthalten:

- Vorgesetztenverhältnis

- Ansprechperson und Erreichbarkeit des Auftragnehmers und der Auftraggeberin
- Regelungen zur Einsatzzeit und Einsatzbereitschaft
- Aufgaben des Auftragnehmers
- sonstige Objektstätigkeiten (z. B. Durchsetzung des Hausrechts)
- ggf. Umgang mit technischen Anlagen
- Handlungsschema für Havarie- und Störsituationen
- Belehrung auf die Einhaltung der Datenschutzvorschriften

Die Dienstanweisung wird Bestandteil des Vertrages.

## **5. Personelle Anforderungen**

Die Leistung erfordert den Einsatz einer Wachkraft mit hoher Servicekompetenz. Erfahrungen im Einsatz in Verwaltungsbereichen/Empfangsbereichen mit Kundenkontakt sind zwingend erforderlich.

Es muss Personal zum Einsatz kommen, das physisch und psychologisch geeignet ist, auch in schwierigen Situationen deeskalierend einzugreifen, um die Sicherheits- und Schutzmaßnahmen. Es muss in der Lage sein, aggressive Situationen gewaltfrei zu entspannen sowie auch das Hausrecht umzusetzen.

Das eingesetzte Personal muss über die erforderliche Zuverlässigkeit und Sachkunde (mindestens Unterrichtsverfahren nach § 34 a GewO) zur Erfüllung der gestellten Aufgabe verfügen. Auf Anfrage der Auftraggeberin muss der Antragnehmer hierzu unverzüglich den Nachweis über die jeweils erfolgreiche Ablegung der Sachkundeprüfung seiner eingesetzten MitarbeiterInnen vorlegen.

Zudem muss das eingesetzte Personal die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen. Hierbei sind Sprachkenntnisse mindestens auf dem Niveau B2 unabdingbar. Gute Fremdsprachenkenntnisse sind erwünscht, aber nicht zwingend erforderlich. Es handelt sich vorrangig um eine stehende Tätigkeit. Das eingesetzte Personal muss über die notwendige körperliche und geistige Eignung zur Erfüllung der Aufgaben verfügen

Im Zusammenhang mit der erwarteten Servicekompetenz betont die Auftraggeberin Punkt 1.1 der Zusätzlichen Allgemeinen Vertragsbedingungen: „Die Stadt Leipzig als Auftraggeberin versteht sich als weltoffene, pluralistische und diverse Stadt, die auf Vielfalt und gemeinsame Verantwortung baut und sich zum Ziel setzt, dass alle Menschen unabhängig von Alter, Aussehen, Beeinträchtigung, Biografie, Geschlecht, Religion, sexueller Identität oder sexueller Orientierung, sozialem Stand, Weltanschauung oder anderen Diversitätskategorien gleichberechtigt und respektvoll miteinander leben. Der Auftragnehmer hat dies auch im Rahmen der Auftragsausführung widerzuspiegeln.“ Das eingesetzte Personal ist dahingehend zu schulen.

Der Auftragnehmer garantiert die Zuverlässigkeit des zum Einsatz kommenden Personals und legt der Auftraggeberin vor Einsatzbeginn ein aktuelles eintragungsfreies erweitertes Führungszeugnis über die Zuverlässigkeit der Bewachungsperson vor. Sollte eingesetztes Personal wiederholt durch Unzuverlässigkeit (Verspätung, Auftreten, Hygiene) auffallen, kann die Auftraggeberin je nach Zumutbarkeit sofort den Ersatz des Personals fordern.

In der Vergangenheit ist es vorgekommen, dass eingesetztes Personal in den Bürgerbüros Aussagen über die Verwaltung getroffen hat, die nicht korrekt waren, was sehr schädlich ist für die Verwaltungsakte im Bürgerbüro, z.B. Aussagen zu Voraussetzungen an den Leipzig-Pass, zur Anwesenheit bei der Beantragung von Personaldokumenten etc. Schon kleine Falschaussagen führen zu Irritationen und Beschwerden bei den BürgerInnen, die durch die Verwaltung im Nachgang richtig gestellt werden mussten.

Die Verwaltung ist verpflichtet, jederzeit rechtssicher zu handeln. Die Rechtssicherheit muss auch durch Auftragnehmer der Stadt Leipzig unterstützt werden. Diese Verantwortung erfordert Kenntnisse im Umgang mit der Verwaltung und ist nicht mit Einsätzen in der Privatwirtschaft vergleichbar.

Daher ist Erfahrung des Auftragnehmers und seines eingesetzten Personals im Einsatz in Verwaltungsbereichen mit Kundenkontakt erforderlich. An das eingesetzte Personal wird eine hohe Erwartung hinsichtlich Serviceorientierung gestellt.

## **6. Dienstkleidung**

Die Wachkräfte sollen firmenseitig einheitliche Dienstkleidung tragen, welche den Erfordernissen des Einsatzes in einem öffentlichen Verkehrsraum entspricht. Mützen sind in Gebäuden abzunehmen.

Auf einem Namensschild oder der Dienstkleidung muss der Name der Firma erkennbar sein. Des Weiteren ist die Wachkraft mit einem Dienstausweis auszustatten. Die Kleidung hat politisch neutral zu sein. Auf sichtbare Accessoires (Schmuck, Anstecker, Tattoos) bezügl. Ethnie, Religion, Politik u. ä. ist während der Einsatzzeiten zu verzichten bzw. offen sichtbare Stellen abzudecken.