

Anlage 02 – Leistungsbeschreibung

Landratsamt Hildburghausen
Wiesenstraße 18
98646 Hildburghausen



Projekt: Beschaffung der Dienstleistung von Kassen- und Aufsichtsdienste für das NaturHistorische Museum Schloss Bertholdsburg Schleusingen

Ausschreibungsart: Offenes Verfahren nach §15 VgV

Vergabenummer/Az.: I-30/2-03-2025-0001

Inhalt

1.	Allgemeines.....	2
1.1	Naturhistorische Museum Schloss Bertholdsburg Schleusingen.....	2
1.2	Gegenstand.....	2
1.3	Laufzeit.....	2
1.4	Tarif.....	2
1.5	Preisanpassungsklausel.....	3
1.6	Vertragskündigung.....	3
1.7	Nachunternehmer.....	3
1.8	Verpflichtung des Personals.....	3
2.	Besondere Bestimmungen an die Leistungsanforderungen.....	4
2.1	Allgemeine Anforderungen an das Personal.....	4
2.2	Weisungsrecht.....	4
2.3	Dienstbekleidung.....	5
2.4	Datensicherheit.....	5
2.5	Mängel, Schäden und Fundsachen.....	5
2.6	Dienstdurchführung.....	5
2.7	Dienstdokumente.....	5
3.	Kassen- und Aufsichtsdienste.....	6
3.1	Öffnungszeiten des Museums.....	6
3.2	Aufgaben und Pflichten Kassendienst.....	6
3.2.1	Aufgaben.....	6
3.2.2	Übernahme der Mittel.....	7
3.2.3	Nachweisführung.....	7
3.2.4	Abrechnung und Überweisung.....	7
3.2.5	Kassensicherheit.....	8
3.2.6	Übergabe an den jeweiligen Kassierer.....	8
3.3	Aufgaben und Pflichten der Aufsichtskräfte.....	8
3.3.1	Allgemeines.....	8
3.3.2	Aufgaben.....	8
3.3.3	Pflichten.....	9
3.3.4	Verhaltenskodex gegenüber Besuchern.....	9
3.3.5	Kontrollen nach Dienstschluss, Herstellen der Verschlussicherheit.....	10
3.3.6	Anleitungsbefugnis und Dienstplanung.....	10
3.4	Vertretung.....	10

1. Allgemeines

1.1 Naturhistorische Museum Schloss Bertholdsburg Schleusingen

Die Bertholdsburg - das Wahrzeichen der Stadt Schleusingen wurde zwischen 1226 und 1232 unter Poppo VII. von Henneberg erbaut. Ab 1274 war die Burg über drei Jahrhunderte Herrschaftsbesitz und Residenz der Grafen von Henneberg-Schleusingen, deren letzter Vertreter, Georg Ernst, 1583 starb.

Heute erschließt das NaturHistorische Museum Südthüringens mit drei naturkundlichen und regionalgeschichtlichen Dauerausstellungen die Bertholdsburg:

- Minerale - Faszination in Form und Farbe mit dem Edelsteinkabinett
- Auf den Spuren unserer Umwelt - 300 Millionen Jahre Thüringen
- Geschichte der Grafschaft Henneberg-Schleusingen sowie Handwerk und Buchdruck in und um Schleusingen

Hinzu kommen wechselnde Sonderausstellungen mehrmals im Jahr.

Das NaturHistorische Museum ist eine der wichtigsten Kultureinrichtungen des Landkreises Hildburghausen. Als vielseitiges Mehrspartenhaus bietet es jedes Jahr ein breites Spektrum an Dauerausstellungen, Sonderausstellungen und Veranstaltungen. Diese tragen wesentlich zur Bildung, Unterhaltung und Demokratisierung der Bevölkerung bei und richten sich an alle Menschen, unabhängig von Alter, Herkunft oder sozialem Hintergrund.

Die musealen Objekte sind einzigartige Schätze der Natur- und Menschheitsgeschichte des Landkreises Hildburghausen und benachbarter Regionen. Zahlreiche Ausstellungsstücke und Sammlungsobjekte haben nationale und internationale Bedeutung und ziehen als solche Besucherinnen und Besucher aus dem europäischen Ausland an. Als zentrale Einrichtung für das Sammeln, Forschen und Bewahren dieser Natur- und Kulturschätze ist das Museum mit seiner Ausstattung und seinem Fachpersonal sowohl lokal als auch überregional bekannt. Das Museum befindet sich seit 90 Jahren auf Schloss Bertholdsburg in Schleusingen. Jährlich steigende Besucherzahlen zeugen von der Attraktivität der Einrichtung und ihrer musealen Sammlung. Das NaturHistorische Museum zählt zu den Tourismusmagneten in der Region Südthüringen.

Der markante, fast 40 m hohe Aussichtsturm des Schlosses ist Anziehungspunkt für zahlreiche Besucher.

Weiterführende Information finden Sie unter www.museum-schleusingen.de.

1.2 Gegenstand

Der Auftragnehmer übernimmt für das NaturHistorische Museum Schloss Bertholdsburg Schleusingen die Kassen- und Aufsichtsdienste.

1.3 Laufzeit

Vertragsbeginn: 01.01.2026
Vertragsende: 31.12.2029

Der Vertrag wird über einen Zeitraum vier Jahren geschlossen. Der Vertrag läuft nach Fristende automatisch aus, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Im gegenseitigen Einvernehmen kann der Vertrag im Rahmen einer zweimaligen Option jeweils für ein weiteres Jahr verlängert werden. Die Option muss spätestens sechs Monate vor Ende der Vertragslaufzeit bestätigt worden sein.

1.4 Tarif

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle vertraglich vereinbarten Leistungen mindestens unter Anwendung der Bestimmungen des im *Freistaat Thüringen allgemeinverbindlichen Tarifvertrags für Sicherheitsdienstleistungen* in seiner gültigen Fassung zu erbringen.

Sämtliche Lohn- und Arbeitsbedingungen der eingesetzten Beschäftigten müssen mindestens diesem Tarifvertrag entsprechen oder ihn übertreffen.

Die Bekanntmachung des Tarifvertrags erfolgt im Bundesanzeiger (www.bundesanzeiger.de).

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass diese tarifvertraglichen Standards auch bei der Beauftragung von Nachunternehmern und sonstigen Dritten uneingeschränkt eingehalten werden.

1.5 Preisanpassungsklausel

Diese Klausel findet Anwendung, wenn das vereinbarte Entgelt den tariflichen Mindestlohn, Zuschläge oder andere tariflich relevante Bestandteile berührt.

Ändert sich der tarifliche Mindestlohn während der Vertragslaufzeit, so werden die Preise maximal in dem Umfang angepasst, in dem sich nachweislich die direkten Lohn- und Lohnnebenkosten der zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter erhöhen oder verringern.

Die Preisanpassung erfolgt nur auf Grundlage der tatsächlich nachgewiesenen gesetzlichen oder tariflichen Mehr- oder Minderkosten. Dabei wird ausschließlich der Anteil der Gesamtleistungskosten berücksichtigt, der auf die Personalkosten entfällt. Andere Kostenbestandteile (z.B. Material-, Energie-, oder Verwaltungskosten) bleiben unberührt.

Eine etwaige Preisänderung im vorbenannten Sinne muss vom Auftragnehmer vorab schriftlich gegenüber dem Auftraggeber beantragt und in geeigneter Form (z.B. durch Vorlage des geänderten Tarifvertrages sowie des Arbeitsvertrages des beschäftigten Mitarbeiters) nachgewiesen werden und wird erst ab dem Zeitpunkt einer Einigung wirksam. Der Umfang der Einigung und der Zeitpunkt deren Wirksamwerdens sind in einem Nachtrag zu diesem Dienstleistungsvertrag entsprechend schriftlich zu fixieren. Rückwirkende Preisanpassungen sind ausgeschlossen.

Können sich die Vertragsparteien innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Beantragung der Preisanpassung nicht auf eine einvernehmliche Anpassung des Vertragspreises einigen, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen.

Bis zur Beendigung des Vertrages gelten die zuletzt vereinbarten Preise.

1.6 Vertragskündigung

Der Auftraggeber ist berechtigt, aus folgenden wichtigen Gründen fristlos zu kündigen:

- ✓ der Auftragnehmer verstößt mehrfach und schwerwiegend gegen die Vertragsinhalte
- ✓ der Auftragnehmer erbringt die geschuldeten Leistungen nicht nach der im Leistungsverzeichnis geforderten Art und Weise und schafft trotz schriftlicher Abmahnung keine Abhilfe
- ✓ über das Vermögen des Auftragnehmers ein Konkurs- oder Vergleichsverfahren eröffnet oder ein entsprechender Eröffnungstermin mangels Masse abgewiesen wird,
- ✓ für den Auftraggeber die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses aus einem wichtigen Grund unzumutbar wird,
- ✓ grob fahrlässige Verstöße des Personals des Auftragnehmers gegen die zu erfüllenden Dienstpflichten vorliegen,
- ✓ wenn illegal Beschäftigte angetroffen werden
- ✓ bei Trägerwechsel (innerhalb von 6 Monaten zum Monatsende)

1.7 Nachunternehmer

Die Übertragung von Leistungen oder Teilleistungen an Nachunternehmer bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des Auftraggebers und sind vorab schriftlich anzuzeigen.

1.8 Verpflichtung des Personals

Der AN erklärt mit Abgabe seines Angebots nur solches Personal für die Ausführung der vertragsgegenständlichen Leistungen einzusetzen, welches vorab die notwendige Erklärung nach dem Verpflichtungsgesetz gegenüber dem Auftraggeber geleistet hat.

2. Besondere Bestimmungen an die Leistungsanforderungen

2.1 Allgemeine Anforderungen an das Personal

Eine Verpflichtung zur Übernahme des bisherigen Personals besteht nicht.

Falls der Zuschlagsprätendent Personal des bisherigen Auftragnehmers zu übernehmen begehrt, ist dies in eigener Verantwortung unter den Beteiligten und den betreffenden Arbeitnehmern zu klären. Der Auftraggeber ist von jeglicher Partizipation ausgeschlossen.

Der Auftraggeber übernimmt keine Gewähr für bestehende arbeitsrechtliche Ansprüche oder Verpflichtungen zwischen dem bisherigen Auftragnehmer und seinen Arbeitnehmern. Eine Klärung dieser Aspekte erfolgt ausschließlich innerhalb des bestehenden Rechtsverhältnisses zwischen dem bisherigen Arbeitgeber/Auftragnehmer und seinen Arbeitnehmern.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Frage eines möglichen Betriebsübergangs i.S.d. § 613a BGB vom Auftraggeber nicht bewertet wird. Es obliegt dem neuen Auftragnehmer dies in eigener Verantwortung zu prüfen und arbeitsrechtlich zu bewerten.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, zuverlässiges und geeignetes Personal einzusetzen.

Kassen- und Aufsichtspersonal müssen in hohem Maße kommunikationsfähig sein und die deutsche Sprache in Wort und Schrift sehr gut zu beherrschen. Das eingesetzte Personal muss zudem physisch beweglich sein.

Das Personal ist geschult für Brandbekämpfungsmaßnahmen und in Erster Hilfe.

Ein vom Auftragnehmer begründeter Personalwechsel bei Aufsichts- und Kassenpersonal bedarf der Genehmigung des Auftraggebers.

Aufgrund der Spezifik der Arbeit von Kassen- und Aufsichtspersonal in den Museen hat es sich bewährt, dass ein festes Stammpersonal vorgehalten wird.

Der Auftragnehmer hat bei plötzlichem Ausfall von Personal schnellst möglichst, mind. aber innerhalb von einer Stunde, einen geeigneten Ersatz zu stellen. Wird der Ausfall schon am Vortag bekannt, muss bereits am darauffolgenden Tag zu Arbeitsbeginn ein Ersatz gestellt werden.

2.2 Weisungsrecht

Der Auftragnehmer bleibt Arbeitgeber der eingesetzten Arbeitskräfte und trägt die arbeitsrechtliche Verantwortung. Die von ihm gestellten Arbeitskräfte unterliegen während ihrer Tätigkeit in den Räumlichkeiten des Auftraggebers dessen fachliche Anweisung hinsichtlich Arbeitsabläufen, Sicherheitsvorschriften und betrieblicher Vorgaben. Eine darüber hinausgehende arbeitsrechtliche Weisungsbefugnis bleibt dem Dienstleister vorbehalten.

Die externen Arbeitskräfte dürfen nur fachliche Weisungen entgegennehmen, die sich auf die beauftragte Dienstleistung beziehen. Es besteht kein direktes arbeitsrechtliches Weisungsrecht durch den Auftraggeber (z.B. Arbeitszeitgestaltung).

Der Auftragnehmer ist für die Organisation und Durchführung der beauftragten Dienstleistung eigenverantwortlich. Die vom Auftragnehmer eingesetzten Arbeitskräfte unterliegen ausschließlich den fachlichen Anweisungen zur Durchführung der vertraglich geschuldeten Leistung.

Die Arbeitskräfte werden nicht in die Arbeitsabläufe und Hierarchie des Auftraggebers integriert (z.B. Teilnahme an Meetings oder Nutzung interner E-Mail Adressen).

Die Zeiterfassung der Arbeitskräfte übernimmt der Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer bestimmt, welche seiner Mitarbeiter die Dienstleistung erbringen.

Fachlich weisungsbefugt sind:

- ✓ der Direktor – Herr Dr. Frank Scholze
- ✓ der stellv. Direktor – Herr Dr. Janis Witowski
- ✓ an Wochenenden und Feiertagen der jeweilige Leitungsdienst

2.3 Dienstbekleidung

Kassen- und Aufsichtspersonal haben zeitgemäße und dem Charakter eines Museums angemessene Dienstkleidung sowie ein Namensschild zu tragen.

2.4 Datensicherheit

Unterlagen und Schriftstücke, die sich in Diensträumen befinden, unterliegen allgemeinen und besonderen Datenschutzbestimmungen. In diese Unterlagen darf kein Einblick genommen werden. Über bekannt gewordene dienstliche Daten des Auftraggebers ist Verschwiegenheit zu wahren. Wer gegen die Pflichten zur Gewährleistung der Datensicherheit verstößt, darf nicht mehr für Diensthandlungen beim Auftraggeber eingesetzt werden.

2.5 Mängel, Schäden und Fundsachen

Das Personal des Auftragnehmers ist verpflichtet, Mängel sowie Schäden an Räumen und Einrichtungsgegenständen des Auftraggebers diesem unverzüglich mitzuteilen. Fundsachen sind ohne Anspruch auf Finderlohn abzugeben.

2.6 Dienstdurchführung

Die Dienstdurchführung erfolgt auf der Grundlage eines durch den Auftragnehmer erstellten monatlichen Dienstplanes. Dieser ist dem Auftraggeber in der letzten Woche des vorherigen Monats unaufgefordert zu Kenntnis zu geben.

Die Abrechnung erfolgt nach der tatsächlich anfallenden Stundenzahl. Notwendige Vor- und Nachbereitungen werden durch den Auftraggeber nicht zusätzlich bezahlt.

Der Auftraggeber stimmt mit dem Auftragnehmer jeweils zum 15. des laufenden Monats die Diensteinteilung der Aufsichts- und Kassenkräfte für den darauf folgenden Monat ab.

2.7 Dienstdokumente

Der Auftragnehmer arbeitet nach folgenden Dienstdokumenten:

- ✓ Satzung über die Benutzung des Museums
- ✓ Notfallordnung des Hauses
- ✓ Satzung über die Gebühren des Museums

Das Personal des Auftragnehmers hat Kenntnis von den relevanten Dienstanweisungen des Auftraggebers und handelt nach diesen.

Das Personal hat einen Schichtnachweis zu führen, in dem Kontrollmaßnahmen, Vorkommnisse u. a. relevante Vorgänge nachgewiesen werden.

Des Weiteren ist ein Schlüsselnachweis zu führen.

Durch den Auftragnehmer erfolgt die jeweilige erforderliche Unterweisung seiner Mitarbeiter. Durch den Auftraggeber erfolgt eine Einweisung der Mitarbeiter in die Gegebenheiten vor Ort.

Der Auftragnehmer führt nach Bedarf mit seinem Personal aktenkundliche Unterweisungen, Belehrungen und Schulungen zur Dienstdurchführung, Sicherheits- und Arbeitsschutz durch.

3. Kassen- und Aufsichtsdienste

3.1 Öffnungszeiten des Museums

Montag: geschlossen
Dienstag – Freitag: 09:00 Uhr – 17:00 Uhr
Sa., So. und Feiertage: 10:00 Uhr – 18:00 Uhr

3.2 Aufgaben und Pflichten Kassendienst

3.2.1 Aufgaben

Die Kassenkräfte sind Mitarbeiter des Auftragnehmers (AN), die entsprechend der vertraglichen Bindungen Einnahmen für den Landkreis Hildburghausen als Auftraggeber (AG) tätigen.

Aus Gründen der Kassensicherheit darf der AN keine Kassenkräfte beschäftigen, denen untereinander oder gegenüber Anordnungsbefugten des Landkreises Hildburghausen, dem Leiter und den Prüfern des Rechnungsprüfungsamtes und Bediensteten, denen örtliche Kassenprüfungen übertragen sind, ein Zeugnisverweigerungsrecht zusteht. Dies ist dann der Fall, wenn solche Personen verlobt oder verheiratet oder bis zum 3. Grad miteinander verwandt oder bis zum 2. Grad verschwägert sind oder waren.

Der AN beauftragt die Kassenkräfte zur Erfüllung nachstehender Aufgaben:

- ✓ Einnahmen im Auftrag des Landkreises Hildburghausen zu tätigen
- ✓ das Kassenbuch tagfertig zu führen
- ✓ den Nachweis über die erzielten Einnahmen zu führen
- ✓ die Abrechnung der Einnahmen gegenüber den Beauftragten des Museums und der Kreiskasse des Landkreises Hildburghausen zu tätigen
- ✓ die Einnahmen entsprechend den Festlegungen abzuführen
- ✓ die Aufbewahrung der Eintrittskarten und deren ordnungsgemäße Buchführung vorzunehmen
- ✓ Bestellungen von benötigten Waren für den Museumsshop, in Absprache mit der Museumsleitung, und deren Verkauf
- ✓ die Führung des Lagers für Verkaufsmaterial sowie die Jahresinventur aller Lagerbestände vorzunehmen
- ✓ die Kontrolle des Besucherverkehrs auf den Videomonitoren und gegebenenfalls bei Verstößen umgehend Signal bzw. Information an die Museumsleitung zu geben Erstellen von Statistiken

Der AN verpflichtet sich, neben den ausdrücklich vereinbarten Leistungen auch alle sonstigen Maßnahmen zu ergreifen, die erforderlich und zumutbar sind, um einen reibungslosen Museumsrundgang der Besucher zu gewährleisten. (z.B. Unterstützung beim Ausstellungsaufbau und -abbau; auf Ordnung und Sauberkeit achten; Verschmutzungen beseitigen z.B. nach Verunreinigung die Glasflächen der Schauvitriolen abwischen und anfallender Abfall fachgerecht entsorgen.)

Der Zahlungsverkehr ist bar oder per Kartenzahlung abzuwickeln.

Dem AN werden die Aufgaben zur Entgegennahme von Bareinnahmen/Kartenzahlungen für folgende Einnahmearten übertragen:

Bareinnahmen:

- 1100 Benutzungsgebühren lt. Gebührensatzung, z. B. Eintrittsgelder Museumsbesuch, Eintrittsgelder Turm, Fotoerlaubnis, Führungen etc.
- 1300 Einnahmen aus Verkauf entsprechend gültiger Preisliste, insbesondere von:
- Ansichtskarten
 - Broschüren, Faltblätter etc.
 - Poster
 - Saurierplastiken
 - Edelsteine/Minerale/Fossilien
 - Bücher
 - Sonstige Verkaufsartikel

Nummerierung der Einrichtung
Naturhistorisches Museum Schloss Bertholdsburg Schleusingen: 3100

Grundsätzlich ist jede Kassenkraft verpflichtet, alle Möglichkeiten der Erbringung von Einnahmen im Interesse des Landkreises Hildburghausen auszuschöpfen.

Dazu ist der/die Kassierer/-in verpflichtet:

- alle Besucher der Einrichtung entsprechend der in der Einrichtung festgelegten Preise abzukassieren
- Verkaufsmaterial anzubieten
- Dabei gilt, dass dem Besucher grundsätzlich höflich, korrekt und zurückhaltend das vorhandene Verkaufsmaterial anzubieten ist.
- Besuchern, die Foto- oder Videoaufnahmen tätigen möchten, eine entsprechende Erlaubnis zu verkaufen
- Grundlegende Auskünfte über das Museum, seine Ausstellungen und Veranstaltungen zu erteilen
- Annahme und Weiterleitung von Anrufen, die bei der Kasse eingehen

3.2.2 Übernahme der Mittel

Der Beauftragte des Museums Schleusingen übergibt dem/der Kassierer/-in die materiellen Mittel, die zur Sicherstellung benötigt werden.

Die Übernahme ist schriftlich zu dokumentieren und zu Prüfungszwecken aufzubewahren.

3.2.3 Nachweisführung

Über die Annahme von Zahlungsmitteln ist sofort Quittung/Kassenbon zu leisten, falls die Einzahlung nicht den Gegenwert für verkaufte Wertzeichen (z. B. Eintrittskarten) darstellt.

Einzahlungsquittungen müssen von dem/der Kassierer/-in des Auftragnehmers, der/die zur Quittungsleistung ermächtigt ist, unterschrieben werden. Bei maschinell erteilten Quittungen genügt die Abzeichnung durch die annehmende Dienstkraft.

Bei der Zahlung von Eintrittsgeldern, sind nummerierte Eintrittskarten auszugeben. Die Eintrittskarten werden durch die Kreiskasse beschafft und von den Kassenkräften des Auftragnehmers verwaltet.

Es wird täglich eine Kassenabrechnung gedruckt und mit den Einnahmen abgeglichen.

Im Kassenbuch sind folgende Angaben erforderlich:

- ✓ Datum der Zahlung, Name des Einzahlers,
- ✓ Entgeldabrechnung mit Beträgen,
- ✓ Summe Zahlungsbewegungen,
- ✓ Verwendungszweck und Buchungsstelle.

An jedem Tag, an dem Kassengeschäfte vorgenommen werden, ist im Kassenbuch der Kassenbestand festzustellen. Der/die Kassierer/-in des AN hat täglich die Richtigkeit der Aufzeichnungen und des Abschlusses durch Unterschrift im Kassenbuch zu bescheinigen.

Über die Ausgabe der Eintrittskarten ist täglich ein gesonderter Nachweis (Buch) zu führen. Der Bestand der Eintrittskarten per 31.12. jeden Jahres ist zu dokumentieren. Eine Ausfertigung der Bestandsdokumentation ist der Kreiskasse des Landkreises Hildburghausen Anfang jeden Jahres zu übergeben.

3.2.4 Abrechnung und Überweisung

Generell wird als maximal zu lagernder Geldbetrag im Museum Schleusingen ein Betrag in Höhe von 800,00 EUR festgelegt.

Kommen die Einnahmen an diese obere Grenze heran, hat der/die Kassierer/-in selbständig, nach Beendigung des Tagesgeschäfts die Abrechnung der Einnahmen gegenüber der Kreiskasse des Landkreises Hildburghausen zu tätigen.

Die Einnahmen sind auf das Konto der Kreiskasse bei der Kreissparkasse Hildburghausen, IBAN DE98840540401110100325, BIC HELADEF1HIL einzuzahlen. Bei der Einzahlung sind die organisatorische Bezeichnung des Museums und die Buchungsstelle anzugeben (siehe Ziff. 3.2.1).

Für die Abrechnung der Einnahmen sind die Vordrucke „Bareinzahlung“ der Kreissparkasse Hildburghausen zu nutzen. Die Vordrucke werden im Museum Schleusingen bereitgestellt. Auf dem Beleg sind der Betrag und in der letzten Zeile der Name des/der Kassierers/-in einzutragen.

Monatlich sind durch den/die Kassierer/-in des Auftragnehmers dem Beauftragten des Museums Schleusingen die Belege über die Bareinzahlungen und die betreffenden Kassenbuchnachweise (Originalvordrucke) zu übergeben.

Am Jahresende ist eine Abschlussrechnung gegenüber der Kreiskasse vorzunehmen. Der Termin wird von der Kreiskasse bekanntgegeben.

3.2.5 Kassensicherheit

Der Auftragnehmer ergreift alle Maßnahmen, um die Kassensicherheit zu gewährleisten.

Grundsätzlich haben die Kassenkräfte die Kasse zu beaufsichtigen.

Für den Tag benötigtes Wechselgeld ist generell in der Geldkassette zu lagern. Das offene Auslegen von Eintrittskarten wird ausdrücklich untersagt.

Nicht benötigte Mittel sind im Stahlschrank (dieser hat immer abgeschlossen zu sein) zu lagern. Werden Mittel benötigt, sind diese aus dem Stahlschrank in die Geldkassette umzulagern.

Nach Dienstende werden die Tageseinnahmen vom Personal des Museums im Stahlschrank eingeschlossen.

Die Zahlungsmittel sind ausreichend zu versichern. Im Übrigen wird auf den § 8 des Dienstleistungsvertrages verwiesen.

3.2.6 Übergabe an den jeweiligen Kassierer

Grundsätzlich haben alle Mitarbeiter den Dienst an Kasse und Aufsicht zu verrichten, um die Dienste und erforderlichen Vertretungen im Objekt abzusichern.

Die/der jeweilige Verantwortliche an der Kasse übernimmt zu Dienstbeginn die am Vortag mit der Tagesabrechnung abgestimmte und dokumentierte Kasse.

3.3 Aufgaben und Pflichten der Aufsichtskräfte

3.3.1 Allgemeines

Der AN weist den Aufsichtsdienst an, dass dieser in der Kultureinrichtung Museum ein freundliches, aber auch souveränes Auftreten erwartet und die nachfolgenden Aufgaben und Pflichten erfüllt werden. Das einzusetzende Personal soll für diese Tätigkeit ausgebildet und geschult sein.

Eine Einweisung vor Ort erfolgt durch die Mitarbeiter des Museums.

3.3.2 Aufgaben

Der AN beauftragt die Aufsichtskräfte, die im Objekt befindlichen teilweise sehr kostbaren und unersetzlichen Ausstellungsgegenstände während der Öffnungszeiten zu schützen.

Die Aufsichtskräfte decken analog der Kassenkraft den Dienst zu den Öffnungszeiten des Museums ab.

Die Aufsichtskräfte haben gewissenhaft ihre Pflichten zu erfüllen und ständig aufmerksam zu sein.

3.3.3 Pflichten

Die Aufsichtskräfte müssen ihren Aufsichtsbereich mit den darin aufgestellten Objekten genau kennen.

Der Aufsichtsbereich darf grundsätzlich nur mit ausdrücklicher Genehmigung einer weisungsbefugten Person verlassen werden. Die Abstimmung der Pausenzeiten erfolgt mit der Museumsleitung.

Die Aufsichtskräfte müssen alle Fluchtwege und Evakuierungsmöglichkeiten in ihrem Bereich genau kennen und in einem Notfall ruhig und sachlich handeln.

Die Aufsichtskräfte müssen grundlegende Informationen über das Museum, seine Ausstellungen und Veranstaltungen erteilen können.

Regelmäßige Bestreifung des Aufsichtsbereichs.

Aufsichtskräfte müssen auch Kassentätigkeiten übernehmen, um Dienste und Vertretungen abzusichern.

Es ist im Ausstellungsbereich grundsätzlich verboten:

- ✓ Zeitung zu lesen, zu essen oder zu trinken
- ✓ mit der Kasse längere Gespräche zu führen
- ✓ sich ohne Abstimmung mit der Museumsleitung anderen Tätigkeiten zuzuwenden
- ✓ sich längere Zeit zu setzen
- ✓ gegenüber Besuchern aufdringlich zu werden
- ✓ Geschenke oder Trinkgelder anzunehmen oder zu fordern.

3.3.4 Verhaltenskodex gegenüber Besuchern

Der AN muss dafür Sorge tragen, dass folgende Verhaltensregeln der eingesetzten Arbeitskräfte eingehalten werden:

- a. Jeder Besucher ist ein willkommener Gast. Die Aufsichtskräfte sind trotzdem stets wachsam. Dies schließt jedoch eine freundliche Art nicht aus.
- b. Alle Besucher, auch Jugendliche sind grundsätzlich in der „Sie“-Form anzusprechen.
- c. Die Aufsichtskräfte achten darauf, dass Besucher keine Ausstellungsobjekte unsachgemäß berühren oder gar beschädigen. Sollte dies der Fall sein, müssen immer die Personalien der Person notiert werden. Ein Vergleich mit den Daten im Personalausweis ist unbedingt erforderlich, bei Weigerung ist die Polizei hinzuzurufen. Bei sichtlicher Beschädigung ist sofort die Museumsleitung zu informieren.
- d. Die Aufsichtskräfte lassen sich nicht in längere Gespräche mit Besuchern verwickeln, kurze Informationen zur Ausstellung sind erwünscht. Sie verweisen ansonsten auf die Mitarbeiter des Museums. Auch Beschwerden von Besuchern sind an zuständige Mitarbeiter weiterzuleiten. Die Aufsichtskräfte lassen sich nicht ablenken.
- e. Besucher dürfen sich bis zur Schließungszeit im Ausstellungsbereich aufhalten. Erst danach sind Besucher höflich zu bitten, den Ausstellungsraum zu verlassen. Die Aufsichtskräfte entscheiden im Bedarfsfall (z.B. wenn es ein interessierter Gast ist) selbst, ob sie einige Minuten länger bleiben.
- f. Die Aufsichtskräfte bewegen sich immer im gesamten Ausstellungsbereich (Pendeln in 3 Etagen). Sie achten darauf, dass sie nicht aufdringlich wirken. Der Besucher merkt jedoch schnell die Sicherheitswirkung der Handlungen. Dadurch wird präventiv gearbeitet.

g. Die Aufsichtskräfte achten darauf, dass Besucher

- ✓ das Ausstellungsgut nicht berühren, es sei denn Berührungen werden ausdrücklich gewünscht,
- ✓ im Ausstellungsbereich nicht essen, trinken oder rauchen,
- ✓ sperrige Gegenstände im Empfang abgegeben werden,
- ✓ nicht übermäßig lärmern.

h. Sollte sich ein Gast nicht an die geltende Hausordnung halten, spricht die Aufsichtskraft den Gast höflich mit „Ich muss Sie leider höflichst darauf aufmerksam machen, dass ...“ an. Sollte sich ein Gast weigern, holen die Aufsichtskräfte Hilfe und notfalls müssen die Aufsichtskräfte den Gast des Hauses verweisen.

3.3.5 Kontrollen nach Dienstschluss, Herstellen der Verschlussicherheit

Der AN weist die Aufsichtskräfte darauf hin, dass grundsätzlich mit Beendigung der Öffnungszeiten ihren Aufsichtsbereich kontrollieren müssen.

Dazu zählen folgende Schwerpunkte der Kontrollen:

- ✓ Kontrolle der Vollzähligkeit und Unversehrtheit der im Bereich ausgestellten Ausstellungsobjekte und des Inventars,
- ✓ Verschluss der sich im Bereich befindlichen Fenster und Türen, Kontrolle der Beleuchtung (diese muss ausgeschaltet sein),
- ✓ Kontrolle der sich im Bereich befindlichen Klimageräte (Funktionstüchtigkeit, Füllstand),
- ✓ eventuell im Bereich verlorene, liegengelassene Gegenstände,
- ✓ Kontrolle elektrischer Geräte in der Ausstellung (z.B. Monitore, Touchpads u.ä.), ggf. An-/Ausschalten.

3.3.6 Anleitungsbefugnis und Dienstplanung

In Absprache mit der Museumsleitung bzw. dem Leitungsdienst des Museums können Aufsichtskräfte auch zu anderen Arbeiten eingesetzt werden, die im Zusammenhang mit der Ausstellung stehen und einen reibungslosen Rundgang der Besucher gewährleisten

3.4 Vertretung

Der AN muss gewährleisten, dass das eingesetzte Personal sowohl die Aufgaben des Kassendienstes als auch die Aufgaben des Aufsichtsdienstes übernehmen kann und umgekehrt (Vertretungsregelung).

Stand 06.03.2025