



Leistungsbeschreibung

Kassen-, Sicherheits- und Ordnungsdienstleistungen

für die

IGA 2027 Ruhrgebiet gGmbH



Inhaltsverzeichnis

Teil A – Allgemeine Regelungen	4
I. Einleitung	4
II. Gegenstand, Leistungszeitraum und Struktur der Ausschreibung	5
III. Auftraggeberin, Standorte und räumlicher Kontext	5
IV. Allgemeine Anforderungen an Auftragnehmer	6
V. Allgemeine Anforderungen an das Personal	8
VI. Besucherprognosen und Bemessungsgrundlagen	9
VII. Bedarfmeldung, Personaleinsatzplanung und Personalsteuerung	12
VIII. Schulung, Einweisung und Unterweisung	13
IX. Zusammenarbeit, Kommunikation und Schnittstellen	13
X. Arbeitsmittel, Ausstattung und Dienstkleidung	14
XI. Qualitätssicherung und Leistungskontrolle	15
XII. Leistungsnachweise und Abrechnung	16
Teil B – Los 1: Kassendienst standortübergreifend	17
I. Gegenstand des Loses	17
II. Mengengerüst und Betriebszeiten Kassendienst	17
a) Standort Duisburg	19
b) Standort Gelsenkirchen	20
c) Standort Dortmund	21
III. Durchführung und Organisation des Kassendienstes	22
a) Betriebliche Rahmenbedingungen und Infrastruktur	22
b) Aufgaben der Kassenkräfte	23
c) Aufgaben der Kassenkoordination	24
d) Kassenabrechnung, Kassenbestände und Kassendifferenzen	25
Teil C – Los 2 – Standort Dortmund	27
I. Gegenstand des Loses	27
II. Mengengerüst	27
III. Betriebliche Rahmenbedingungen und Infrastruktur	28
IV. Aufgaben des Einlasspersonals	29
V. Aufgaben des Sicherheits- und Ordnungsdienst	30
VI. Aufgaben der Koordinatoren	31
Teil D – Los 3 – Standort Duisburg	32
I. Gegenstand des Loses	32



II.	Mengengerüst.....	32
III.	Betriebliche Rahmenbedingungen und Infrastruktur	33
IV.	Aufgaben des Einlasspersonals	34
V.	Aufgaben des Sicherheits- und Ordnungsdienst	35
VI.	Aufgaben der Koordinatoren	36
Teil E – Los 4 – Standort Gelsenkirchen		38
I.	Gegenstand des Loses	38
II.	Mengengerüst.....	38
III.	Betriebliche Rahmenbedingungen und Infrastruktur	39
IV.	Aufgaben des Einlasspersonals	40
V.	Aufgaben des Sicherheits- und Ordnungsdienst	41
VI.	Aufgaben der Koordinatoren	42
Teil F – Anlagen und mitgeltende Unterlagen.....		43



Teil A – Allgemeine Regelungen

I. Einleitung

Die Internationale Gartenausstellung 2027 Ruhrgebiet, nachfolgend IGA 2027 genannt, ist ein regional angelegtes Großereignis und wird erstmals dezentral in der Metropole Ruhr durchgeführt. Unter dem Leitmotiv „Wie wollen wir morgen leben?“ verbindet die IGA 2027 Gartenbau, Landschaftsarchitektur, Stadtentwicklung, Klima, Umwelt, Bildung, Kultur und Tourismus zu einem umfassenden Ausstellungs- und Veranstaltungsformat.

Die IGA 2027 findet vom 23. April bis zum 17. Oktober 2027 an insgesamt 178 Veranstaltungstagen statt. Erwartet werden rund 3,1 Mio. Besucherinnen und Besucher. Das Programm umfasst mehr als 6.000 Veranstaltungen, darunter gärtnerische Leistungsschauen, Blumenschauen, Themengärten, Ausstellungen, Kulturveranstaltungen, Bildungsangebote, Familienprogramme und regionale Mitmachformate.

Organisiert wird die Gartenausstellung durch die IGA 2027 Ruhrgebiet gGmbH als Durchführungsgesellschaft, den Regionalverband Ruhr (RVR) als Regionalinstitution der Metropole Ruhr sowie die beteiligten Kommunen als Projektträgerinnen und Projektträger. Eine enge Zusammenarbeit besteht zudem mit dem Land Nordrhein-Westfalen, der Emschergerossenschaft / dem Lippeverband sowie zahlreichen weiteren Partnerinnen und Partnern. Labelgeberin ist die Deutsche Bundesgartenschau-Gesellschaft mbH (DBG).

Die IGA 2027 wird an mehreren Standorten im Ruhrgebiet durchgeführt. Zentrale Hauptschauplätze sind die fünf Zukunftsgärten in Dortmund, Duisburg, Gelsenkirchen, im Emscherland sowie in Lünen. Für den operativen Veranstaltungsbetrieb sind die eintrittspflichtigen Zukunftsgärten in Dortmund, Duisburg und Gelsenkirchen maßgeblich. Diese Standorte bilden die zentralen Besuchs- und Veranstaltungsbereiche der IGA 2027 und verfügen jeweils über eigene Eingangs-, Kassen-, Veranstaltungs-, Betriebs- und Sicherheitsbereiche.

Die Kassen-, Sicherheits- und Ordnungsdienstleistungen bilden eine wesentliche Grundlage für einen geordneten, sicheren und serviceorientierten Betrieb der IGA 2027. Sie gewährleisten den Verkauf und die Abwicklung von Eintrittsberechtigungen, die Kontrolle des Zutritts, die Besucherlenkung in den Eingangs- und Veranstaltungsbereichen, die Überwachung sicherheitsrelevanter Bereiche sowie die Unterstützung bei Veranstaltungen, Sonderlagen und besonderen betrieblichen Situationen.

Aufgrund der dezentralen Veranstaltungsstruktur, der unterschiedlichen örtlichen Gegebenheiten und der zu erwartenden Schwankungen im Besucheraufkommen müssen die Leistungen verlässlich, flexibel und standortgerecht erbracht werden. Dies gilt sowohl für den Regelbetrieb als auch für besucherstarke Tage, Wochenenden, Ferienzeiten, Sonderveranstaltungen, Abendöffnungen, Sonderlagen und anderen kurzfristige betriebliche Anforderungen.



II. Gegenstand, Leistungszeitraum und Struktur der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die Erbringung von Personal-, Betriebs-, Koordinations- und Unterstützungsleistungen für den Kassen-, Sicherheits- und Ordnungsdienst an den eintrittspflichtigen Standorten der IGA 2027 in Dortmund, Duisburg und Gelsenkirchen.

Die Leistungen sind in der Vorbereitungs-, Bau-, Durchführungs- und Nachbereitungsphase der IGA 2027 zu erbringen. Die Durchführungsphase erstreckt sich vom 23. April bis zum 17. Oktober 2027.

Das Leistungsverzeichnis ist in einen allgemeinen Teil, losbezogene Leistungsteile sowie Anlagen und mitgeltende Unterlagen gegliedert:

- **Teil A – Allgemeine Regelungen** enthält die Vorgaben, die für alle Lose gelten, soweit in den losbezogenen Teilen keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden.

Die Leistungen werden in folgende Lose aufgeteilt:

- I. **Teil B – Los 1 – Kassendienst standortübergreifend**
Los 1 umfasst den Kassendienst an den eintrittspflichtigen Standorten Dortmund, Duisburg und Gelsenkirchen. Die Anforderungen und Leistungen für Los 1 werden in **Teil B** beschrieben.
- II. **Teil C – Los 2 – Standort Dortmund**
Los 2 umfasst die Leistungen für den Standort Dortmund. Hierzu gehören der Sicherheits- und Ordnungsdienstleistungen sowie die standortbezogene Einsatzkoordination.
- III. **Teil D – Los 3 – Standort Duisburg**
Los 3 umfasst die Leistungen für den Standort Duisburg. Hierzu gehören der Sicherheits- und Ordnungsdienstleistungen sowie die standortbezogene Einsatzkoordination.
- IV. **Teil E – Los 4 – Standort Gelsenkirchen**
Los 4 umfasst die Leistungen für den Standort Gelsenkirchen. Hierzu gehören der Sicherheits- und Ordnungsdienstleistungen sowie die standortbezogene Einsatzkoordination.
- V. **Teil F – Anlagen und mitgeltende Unterlagen** enthält ergänzende Unterlagen, die das Leistungsverzeichnis konkretisieren.

Die Zulässigkeit der Angebotsabgabe für ein einzelnes Los, mehrere Lose oder alle Lose ergibt sich aus den Vergabeunterlagen. Maßgeblich sind die dort festgelegten Angebots- und Wertungsbedingungen.

III. Auftraggeberin, Standorte und räumlicher Kontext

Auftraggeberin ist die IGA 2027 Ruhrgebiet gGmbH, Huyssenallee 82-88, 45128 Essen, als Durchführungsgesellschaft der Internationalen Gartenausstellung 2027 Ruhrgebiet.

Der Leistungsbereich dieses Leistungsverzeichnisses umfasst die eintrittspflichtigen Zukunftsgärten der IGA 2027 an den Standorten Dortmund, Duisburg und Gelsenkirchen. Diese Standorte bilden die maßgeblichen Leistungsorte für den Kassen-, Sicherheits- und Ordnungsdienst.

Die Standorte unterscheiden sich hinsichtlich ihrer räumlichen Struktur, der Eingangs- und Kassenbereiche, der Veranstaltungsflächen, der Betriebsbereiche, der sicherheitsrelevanten Bereiche



sowie der zu erwartenden Besucherströme. Die Leistungserbringung hat daher jeweils unter Berücksichtigung der standortspezifischen Gegebenheiten zu erfolgen.

Die konkrete räumliche Abgrenzung der Leistungsbereiche ergibt sich aus den losbezogenen Leistungsbeschreibungen sowie aus den jeweils beigefügten Kassen- und Geländeplänen. Soweit sich während der Vorbereitung oder Durchführung der IGA 2027 Änderungen an der räumlichen Organisation ergeben, werden diese durch die Auftraggeberin bekanntgegeben und sind bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen.

Die standortbezogenen Besonderheiten werden in den jeweiligen losbezogenen Teilen dieses Leistungsverzeichnisses näher beschrieben.

IV. Allgemeine Anforderungen an Auftragnehmer

1) Verantwortung und Leistungsfähigkeit

Der Auftragnehmer ist für die ordnungsgemäße Organisation, Steuerung und Durchführung der von ihm übernommenen Leistungen verantwortlich. Er muss über die für sein Los erforderliche Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit, Fachkunde, Unterweisung, personelle Ausstattung und organisatorische Struktur verfügen. Der Auftragnehmer hat seine Leistung so zu organisieren, dass die beauftragten Leistungen während der festgelegten Einsatzzeiten vollständig, zuverlässig und entsprechend den Vorgaben dieses Leistungsverzeichnisses erbracht werden können.

2) Personalverfügbarkeit und Ausfallmanagement

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die von der Auftraggeberin beauftragten Positionen während der festgelegten Einsatzzeiten vollständig besetzt sind. Dies gilt auch bei Krankheit, Pausen, Schichtwechseln, Mehrbedarfen, Sonderveranstaltungen und sonstigen betrieblichen Anpassungen. Ausfälle und Mehrbedarf sind durch geeignetes, geschultes eingewiesenes und unterwiesenes Ersatzpersonal zu kompensieren. Der Auftragnehmer hat eine Personalreserve vorzuhalten, um kurzfristige Ausfälle und Mehrbedarfe innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten abdecken zu können. Soweit betrieblich möglich, ist während der Durchführungsphase regelmäßig eingesetztes und mit dem jeweiligen Einsatzbereich vertrautes Personal einzusetzen. Personalwechsel sind so zu organisieren, dass die ordnungsgemäße Leistungserbringung nicht beeinträchtigt wird.

3) Personalqualifikation

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das von ihm eingesetzte Personal für die jeweilige Funktion geeignet, unterwiesen und qualifiziert ist. Die Anforderungen an Schulung, Einweisung und Unterweisung ergeben sich aus Abschnitt VIII und den jeweiligen losbezogenen Leistungsbeschreibungen.

4) Einsatzvorbereitung und Betriebsaufnahme

Der Auftragnehmer hat rechtzeitig vor Beginn der Durchführung die für seinen Leistungsbereich erforderlichen Vorbereitungsmaßnahmen umzusetzen. Dazu gehören die Abstimmung der Einsatzorganisation, die Teilnahme an erforderlichen Abstimmungs- und Einweisungsterminen, die Vorbereitung der Personaleinsatzplanung, die Schulung, Unterweisung und Einweisung des Personals sowie die Klärung der relevanten Schnittstellen. Die konkreten Anforderungen an die



Einsatzvorbereitung ergeben sich aus den losbezogenen Leistungsbeschreibungen, den Anlagen sowie den Abstimmungen mit der Auftraggeberin.

5) **Ansprechpartner und Erreichbarkeit**

Der Auftragnehmer benennt der Auftraggeberin für jedes Los eine verantwortliche Ansprechperson sowie eine Stellvertretung. Diese müssen während der Einsatzzeiten erreichbar und befugt sein, organisatorische Entscheidungen zur Leistungserbringung zu treffen. Die Kontaktdaten der benannten Ansprechpersonen und ihrer Vertretungen sind der Auftraggeberin vor Betriebsaufnahme mitzuteilen und während der gesamten Leistungszeit aktuell zu halten.

6) **Einbindung in die Sicherheitsorganisation**

Der Auftragnehmer wirkt im Rahmen seines Leistungsbereichs an der Umsetzung des Sicherheitskonzepts und der betrieblichen Sicherheitsorganisation mit. Er beachtet die dort festgelegten Zuständigkeiten, Melde-, Kommunikations- und Eskalationswege und stellt deren Umsetzung durch sein Personal sicher.

7) **Rechtliche Vorgaben und Arbeitsschutz**

Der Auftragnehmer ist für die ordnungsgemäße Beschäftigung, Vergütung, Unterweisung und Führung seines Personals verantwortlich. Er hat alle für seine Leistungserbringung geltenden arbeitsrechtlichen, sozialversicherungsrechtlichen, tariflichen, arbeitsschutzrechtlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorgaben einzuhalten.

8) **Subunternehmer**

Der Einsatz von Subunternehmern ist nur mit vorheriger Zustimmung der Auftraggeberin zulässig. Für Subunternehmer gelten dieselben Anforderungen wie für den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer bleibt gegenüber der Auftraggeberin für die ordnungsgemäße Leistungserbringung verantwortlich.

9) **Störungen, Dokumentation und Nachweise**

Störungen, Personalausfälle, sicherheitsrelevante Vorkommnisse und sonstige Umstände, die die Leistungserbringung beeinträchtigen können, sind der Auftraggeberin unverzüglich mitzuteilen. Der Auftragnehmer hat die für seine Leistungserbringung erforderlichen Nachweise vollständig, nachvollziehbar und fristgerecht zu führen. Der Auftragnehmer stellt für seinen Leistungsbereich eine nachvollziehbare Dokumentation wesentlicher betrieblicher Vorgänge sicher. Hierzu zählen Abweichungen von der Einsatzplanung, Personal- und Funktionsausfälle, technische oder organisatorische Störungen, besondere Vorkommnisse sowie die hierzu eingeleiteten Maßnahmen. Schwerwiegende oder unmittelbar betriebsrelevante Vorkommnisse sind der Auftraggeberin unverzüglich mitzuteilen.

10) **Datenschutz und Vertraulichkeit**

Der Auftragnehmer hat die datenschutzrechtlichen Vorgaben sowie die Vorgaben der Auftraggeberin zum Umgang mit personenbezogenen Daten, Betriebsdaten, Sicherheitsinformationen, Zutrittsmedien, Kassen- und Abrechnungsdaten einzuhalten. Soweit eine gesonderte Datenschutzvereinbarung oder Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung erforderlich ist, gelten deren Regelungen ergänzend.



V. Allgemeine Anforderungen an das Personal

1) Einsatzfähigkeit und Zuverlässigkeit

Der Auftragnehmer darf nur Personal einsetzen, das für die jeweilige Aufgabe geeignet, eingewiesen, unterwiesen, gemeldet und einsatzfähig ist. Die körperliche und geistige Einsatzfähigkeit muss den Anforderungen der jeweiligen Tätigkeit entsprechen. Dies gilt auch bei hohem Besucheraufkommen, längeren Stehzeiten, wechselnden Witterungsbedingungen, Konfliktsituationen und kurzfristigen betrieblichen Änderungen. Nicht eingewiesenes, nicht gemeldetes, nicht unterwiesenes oder nicht geeignetes Personal darf nicht eingesetzt werden.

2) Auftreten und Serviceorientierung

Das eingesetzte Personal repräsentiert die IGA 2027 im direkten Kontakt mit Besucherinnen und Besuchern. Es hat freundlich, respektvoll, hilfsbereit und situationsangemessen aufzutreten. Besucherinnen und Besucher sind bei Fragen, Wartezeiten, unklaren Zutrittsberechtigungen, Beschwerden oder Regelverstößen ruhig und serviceorientiert zu informieren. In Konfliktsituationen ist deeskalierend zu handeln.

3) Ortskenntnis und Auskunftsfähigkeit

Das Personal muss mit seinem Einsatzbereich und den für Besucherinnen und Besucher relevanten Grundinformationen vertraut sein. Dazu gehören je nach Einsatzort Kenntnisse zu Eingängen, Ausgängen, Kassen, Sanitäranlagen, Servicepunkten, Veranstaltungsbereichen, Hausordnung sowie zu den festgelegten Meldewegen. Das Personal muss einfache Auskünfte geben oder an die zuständige Ansprechstelle verweisen können.

4) Kommunikation und Sprachkenntnisse

Das Personal muss in der Lage sein, mit Besucherinnen und Besuchern, der Auftraggeberin, weiteren Auftragnehmern und sonstigen Beteiligten verständlich zu kommunizieren. Für alle Funktionen sind ausreichende Deutschkenntnisse (mindestens B1) in Wort erforderlich. Für Tätigkeiten mit Kassen-, Dokumentations-, Sicherheits-, Koordinations- oder Berichtspflichten sind sichere Deutschkenntnisse (mindestens B1) in Wort und Schrift erforderlich. Wünschenswert sind weitere Sprachkenntnisse in Englisch.

5) Beachtung von Vorgaben

Das Personal hat die für seinen Aufgabenbereich geltenden Vorgaben zu kennen und einzuhalten. Dazu gehören Dienstanweisungen, Melde- und Eskalationswege, Hausordnung, Sicherheitsvorgaben, Datenschutzvorgaben sowie die für den jeweiligen Einsatzbereich geltenden Betriebsabläufe. Soweit für einzelne Funktionen besondere Qualifikationen, Nachweise oder Unterweisungen erforderlich sind, dürfen diese Funktionen nur mit entsprechend qualifiziertem Personal besetzt werden.

6) Sorgfalt und Vertraulichkeit

Überlassene Arbeitsmittel, technische Geräte, Zutrittsmedien, Unterlagen, Bargeld, Belege und sonstige Gegenstände sind sorgfältig zu behandeln und vor Verlust, Beschädigung oder



unbefugtem Zugriff zu schützen. Betriebliche Informationen, personenbezogene Daten, Sicherheitsinformationen sowie Kassen- und Abrechnungsdaten sind vertraulich zu behandeln.

7) **Meldung besonderer Vorkommnisse**

Störungen, Auffälligkeiten, Regelverstöße, technische Probleme, sicherheitsrelevante Beobachtungen und sonstige besondere Vorkommnisse sind unverzüglich über die verantwortliche Ansprechperson der Veranstaltungsleitung weiterzugeben. Bei Gefahr im Verzug sind erforderliche Sofortmaßnahmen einzuleiten und die Veranstaltungsleitung unverzüglich zu informieren.

8) **Austausch von Personal**

Die Auftraggeberin kann den Austausch eingesetzten Personals verlangen, wenn dieses die Anforderungen dieses Leistungsverzeichnisses nicht erfüllt, gegen Vorgaben verstößt oder den geordneten Betriebsablauf beeinträchtigt. Der Auftragnehmer hat in diesem Fall unverzüglich geeignetes, eingewiesenes und einsatzfähiges Ersatzpersonal zu stellen.

9) **Verhalten während des Dienstes**

Das eingesetzte Personal hat sich während des Dienstes auf die Wahrnehmung der übertragenen Aufgaben zu konzentrieren. Die private Nutzung von Mobiltelefonen oder sonstigen privaten elektronischen Geräten ist während der aktiven Dienstausbübung nicht zulässig. Rauchen und Essen sind während der aktiven Dienstausbübung in den für Besucherinnen und Besucher sichtbaren Arbeitsbereichen nicht gestattet. Hierfür sind die vorgesehenen Pausen- bzw. Aufenthaltsbereiche zu nutzen.

VI. Besucherprognosen und Bemessungsgrundlagen

Die Planung der Kassen-, Sicherheits- und Ordnungsdienstleistungen basiert auf den für die IGA 2027 vorliegenden Besucherprognosen, empirischen Daten vergleichbarer Veranstaltungen, den Erkenntnissen aus Mobilitäts- und Verkehrsuntersuchungen sowie den standortbezogenen Eingangsstrukturen und Planungsannahmen.

Auf dieser Grundlage leitet die Auftraggeberin für jedes Los ein Mengengerüst zum voraussichtlichen Besetzungs- und Leistungsbedarf ab. Eine geplante Gesamtstundenzahl oder die Mengengerüste bilden die einheitliche Grundlage für die Angebotskalkulation und die Preisangaben im Preisblatt. Dies gewährleisten damit eine vergleichbare Kalkulationsbasis für alle Bieter. Gleichzeitig bilden sie die Grundlage für die Personal- und Einsatzplanung der Auftragnehmer.

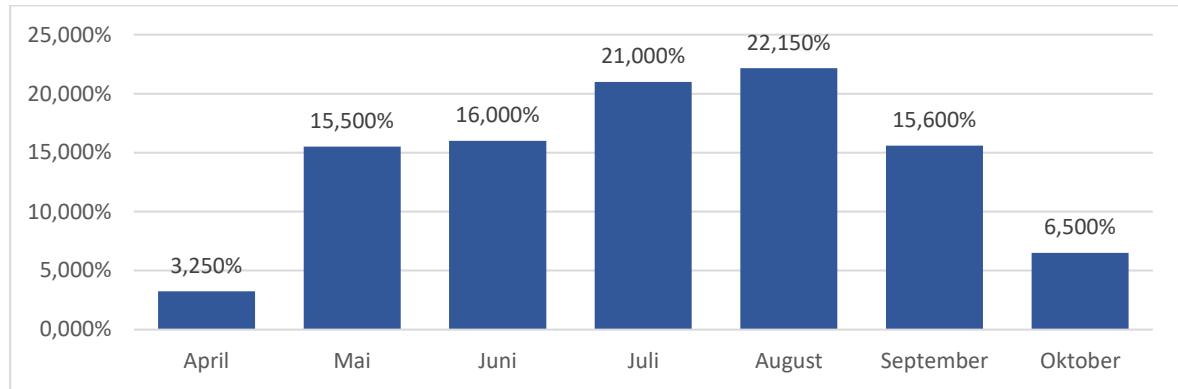
Die Mengengerüste beruhen auf Prognosen und den zum Zeitpunkt der Ausschreibung bekannten Planungsannahmen. Der tatsächliche Leistungs- und Besetzungsbedarf kann hiervon nach unten oder oben abweichen. Die zulässigen Reduzierungs- und Erhöhungsspielräume sowie die Regelungen zu Abrufen und Anpassungen werden im Vertrag und im Preisblatt festgelegt.



1) Besucheranteile im Monatsverlauf

Die Besucherzahlen werden sich ungleichmäßig über den Veranstaltungszeitraum verteilen. Die höchsten Besucheranteile werden in den Sommermonaten Juli und August erwartet.

Auf Grundlage der erwarteten Gesamtbesucherzahl werden folgende Besucheranteile im Monatsverlauf angenommen:

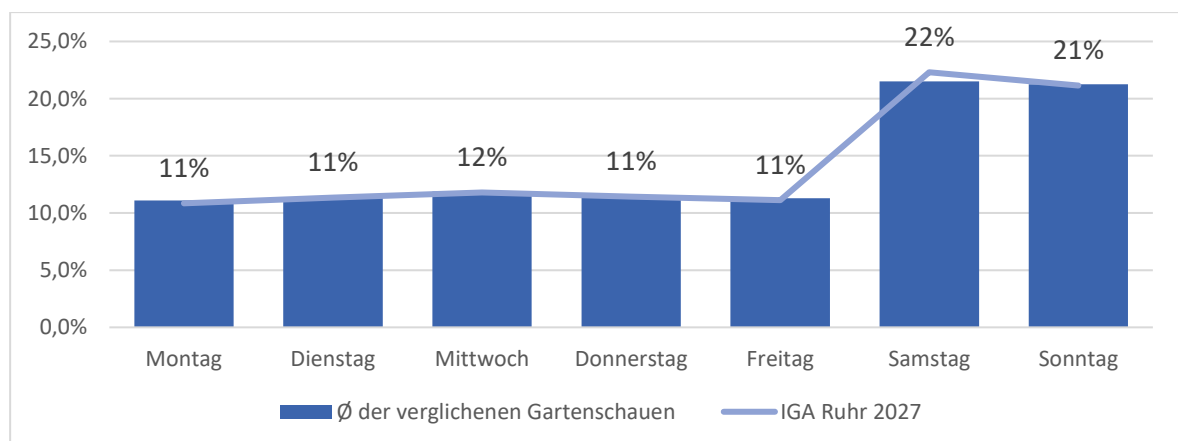


Quelle: Vorstudie Ticketing IGA 2027

2) Besucheranteile nach Wochentagen

Für die Personaleinsatzplanung sind neben den Monats- und Wochenverläufen auch die durchschnittlichen Besucheranteile nach Wochentagen maßgeblich. Nach der vorliegenden Prognose ist der Samstag der stärkste Besuchstag, gefolgt vom Sonntag.

Für die einzelnen Wochentage werden folgende Besucheranteile erwartet:

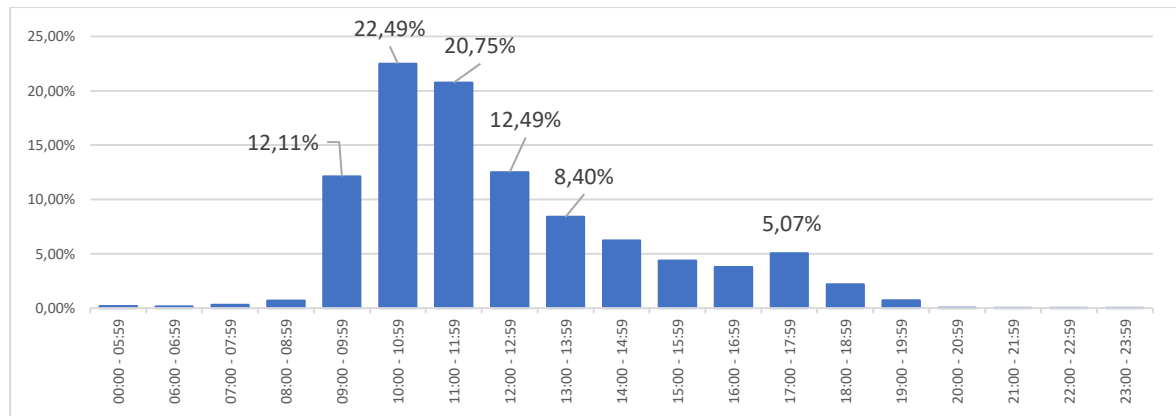


Quelle: Vorstudie Ticketing IGA 2027

Feiertage, Brückentage, Ferienzeiten und Veranstaltungen können zu abweichenden Besucheraufkommen führen.

3) Tagesganglinien und Zielverkehr

Für die Personaleinsatzplanung sind die tageszeitlichen Besuchsverläufe maßgeblich. Die Tagesganglinien zeigen, zu welchen Zeiten mit erhöhtem Zutritt an den Eingangsbereichen zu rechnen ist.



Quelle: Vorstudie Ticketing IGA 2027

4) Bemessungstage

Auf Grundlage der Besucherprognosen, der erwarteten Besuchsverteilung und der Tagesganglinien werden für die weitere Bedarfsplanung vier typisierte Bemessungstage zugrunde gelegt:

1. schwacher Besuchstag,
2. normaler Besuchstag,
3. starker Besuchstag,
4. Highlight-Tag.

Die Bemessungstage bilden unterschiedliche Besucher- und Betriebssituationen ab. Für die Durchführungsphase wurde prognostiziert, mit welcher Anzahl der jeweiligen Bemessungstage während der insgesamt 178 Veranstaltungstage zu rechnen ist. Gleichzeitig wurde für jeden Bemessungstag das voraussichtliche Besucheraufkommen an den drei eintrittspflichtigen Standorten abgeleitet.

Bemessungstag	Anzahl Tage	prognostiziertes Besucheraufkommen je Standort		
		Duisburg	Gelsenkirchen	Dortmund
schwacher Besuchstag	69	4.800	3.600	5.500
normaler Besuchstag	53	6.800	5.200	7.800
starker Besuchstag	38	10.300	7.800	11.800
Highlight-Tag	18	15.500	13.000	15.500
Gesamt	178			

Die dargestellten Werte stellen Planungs- und Prognosewerte dar. Die tatsächliche Zuordnung eines Veranstaltungstages zu einem Bemessungstag kann standortbezogen erfolgen und



aufgrund des erwarteten Besucheraufkommens, der Wetterlage, des Veranstaltungsprogramms, von Sonderöffnungen oder sonstigen betrieblichen Anforderungen angepasst werden.

Die Bemessungstage bilden gemeinsam mit den zuvor dargestellten Besucherprognosen und Tagesganglinien die Grundlage für die Ableitung der losbezogenen Besetzungsbedarfe und Mengengerüste. Die konkrete Ausgestaltung und Anwendung der Mengengerüste wird in den jeweiligen losbezogenen Teilen dieser Leistungsbeschreibung geregelt.

VII. Bedarfsmeldung, Personaleinsatzplanung und Personalsteuerung

1) Verantwortung des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer ist für die Personaleinsatzplanung und Personalsteuerung in seinem Los verantwortlich. Er hat den Personaleinsatz so zu organisieren, dass die von der Auftraggeberin beauftragten Positionen während der festgelegten Einsatzzeiten vollständig und mit geeignetem, unterwiesenem, eingewiesenem und einsatzfähigem Personal besetzt sind. Die Verantwortung für Personalbeschaffung, Personalplanung, Schichteinteilung, Vertretungen, Pausenregelungen sowie Ausfallmanagement liegt beim Auftragnehmer.

2) Bedarfsmeldung & Einsatzplanung

Der konkrete Besetzungsbedarf wird jeweils 10 Kalendertage vor dem jeweiligen Wochenbeginn zwischen der Auftraggeberin und dem jeweiligen Auftragnehmer für das jeweilige Los verbindlich abgestimmt und festgelegt. Bei der wöchentlichen Bedarfsmeldung werden absehbare Mehr- oder Minderbedarfe berücksichtigt. Dazu zählen Veranstaltungen, Sonderöffnungen, erwartete Spitzentage, standortbezogene Sonderlagen oder sonstige bereits bekannte betriebliche Anforderungen.

Nach Festlegung des Wochenbedarfs können kurzfristige Anpassungen des Personaleinsatzes erforderlich werden. Die Konditionen für zusätzlichen Personalbedarf sowie für Reduzierungen werden im Preisblatt geregelt.

Auf Grundlage des abgestimmten Wochenbedarfs erstellt der Auftragnehmer die Einsatzplanung für sein Los. Die Planung ist der Auftraggeberin spätestens 3 Kalendertage vor Beginn des jeweiligen Einsatzzeitraums zur Abstimmung vorzulegen. Die Einsatzplanung muss Funktionen, Einsatzorte, Einsatzzeiten, Anzahl der eingesetzten Personen sowie Pausen- und Vertretungsregelungen nachvollziehbar ausweisen.

Mit Vorlage der Einsatzplanung bestätigt der Auftragnehmer, dass die für den Einsatz vorgesehenen Mitarbeitenden die für ihre jeweilige Funktion erforderlichen Schulungen, Einweisungen und Unterweisungen erhalten haben. Bei nachträglichen Änderungen der Einsatzplanung gilt die Bestätigung für das neu eingesetzte Personal entsprechend.

Die Einsatzplanung ist so zu erstellen, dass eine eindeutige Prüfung der Übereinstimmung zwischen Bestellung und späterem Leistungsnachweis möglich ist.



3) Freigabe und Verbindlichkeit

Verbindlich für die Leistungserbringung ist die von der Auftraggeberin freigegebene Einsatzplanung. Leistungen, die nicht von der Auftraggeberin beauftragt oder freigegeben wurden, werden nicht vergütet. Änderungen der freigegebenen Einsatzplanung bedürfen der vorherigen Abstimmung mit der Auftraggeberin. Bei Gefahr im Verzug oder zur kurzfristigen Aufrechterhaltung des Betriebs darf der Auftragnehmer die erforderlichen Sofortmaßnahmen ergreifen. Die Auftraggeberin ist hierüber unverzüglich zu informieren.

VIII. Schulung, Einweisung und Unterweisung

1) Verantwortung des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das von ihm eingesetzte Personal vor Aufnahme der jeweiligen Tätigkeit ausreichend geschult, in den konkreten Einsatzbereich eingewiesen und zu den geltenden Vorgaben unterwiesen wurde. Die Maßnahmen sind auf die jeweilige Funktion, den Einsatzort und den Aufgabenbereich abzustimmen. Personal darf nur für Tätigkeiten eingesetzt werden, für die es entsprechend vorbereitet wurde.

2) Grundlagen und Durchführung

Grundlage der Schulungen, Einweisungen und Unterweisungen sind die geltenden rechtlichen und fachlichen Anforderungen sowie die von der Auftraggeberin bereitgestellten Unterlagen, Informationen und Vorgaben. Zu den Grundlagen gehören auch die im Sicherheitskonzept festgelegten Melde-, Kommunikations- und Eskalationswege. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sein Personal diese kennt und im Einsatz anwendet. Die konkreten Inhalte werden in den jeweiligen Losen beschrieben.

3) Aktualisierung

Änderungen und Ergänzungen der bereitgestellten Unterlagen, Informationen und Vorgaben sind bei der Schulung, Einweisung und Unterweisung des Personals zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Mitarbeitenden vor ihrem Einsatz über relevante Änderungen informiert und bei Bedarf ergänzend geschult, eingewiesen oder unterwiesen werden. Dies gilt auch für kurzfristige veranstaltungs- oder einsatzbezogene Informationen, die sich aus der betrieblichen Abstimmung, den maßgeblichen Sicherheitsvorgaben oder den konkreten Gegebenheiten einer Veranstaltung ergeben.

IX. Zusammenarbeit, Kommunikation und Schnittstellen

1) Zusammenarbeit, Kommunikation und Weisungswege

Die arbeitsrechtliche Führung, Einsatzsteuerung und Beaufsichtigung des Personals verbleiben beim Auftragnehmer. Die Kommunikation erfolgt über die von der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer benannten Ansprechpersonen oder Einsatzleitungen. Betriebliche Vorgaben und Änderungen werden grundsätzlich an die verantwortliche Person des Auftragnehmers gerichtet. Diese sorgt für die Umsetzung und Weitergabe an das eingesetzte Personal. Der Auftragnehmer arbeitet mit der Auftraggeberin, den weiteren Auftragnehmern und den am jeweiligen Standort beteiligten Stellen abgestimmt zusammen. Er organisiert seine Leistungen so, dass betriebliche



Abläufe und Schnittstellen nicht beeinträchtigt werden. Sicherheits- und Notfallanweisungen von Ordnungsbehörden oder der Veranstaltungsleitung sind unmittelbar zu beachten.

Zur reibungsfreien und störungssicheren Kommunikation werden Funkgeräte eingesetzt und dem Auftragnehmer zu Beginn ausgehändigt. Der Auftragnehmer ist für die Unterhaltung und Weitergabe zwischen dem Personal verantwortlich.

2) Schnittstellen und Übergaben

Der Auftragnehmer stimmt die für seinen Leistungsbereich erforderlichen Übergaben und gemeinsamen Abläufe mit den beteiligten Stellen ab. Dies betrifft die Schnittstellen zwischen Kassendienst, Sicherheits- und Ordnungsdienst, Veranstaltungsleitung und standortbezogener Einsatzkoordination. Unklare Zuständigkeiten, Ablaufstörungen oder Überschneidungen sind der Auftraggeberin sofort mitzuteilen.

3) Betriebliche Abstimmungen und Informationsweitergabe

Die verantwortlichen Personen des Auftragnehmers nehmen an den für ihren Leistungsbereich erforderlichen Einsatz- und Betriebsabstimmungen teil. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die für seinen Leistungsbereich relevanten Informationen, Änderungen, Festlegungen und vereinbarten Maßnahmen rechtzeitig an das eingesetzte Personal weitergegeben und bei der Leistungserbringung berücksichtigt werden.

X. Arbeitsmittel, Ausstattung und Dienstkleidung

1) Verantwortung des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer stellt die für die Erbringung seiner Leistungen erforderlichen Arbeitsmittel, Ausstattungsgegenstände und Dienstkleidung bereit. Die Ausstattung muss für die jeweilige Tätigkeit geeignet, funktionsfähig, sicher und in ausreichender Anzahl vorhanden sein. Der Auftragnehmer hält erforderliche Ersatz- und Reserveausstattung vor, damit der Betrieb bei Ausfällen fortgeführt werden kann. Die konkreten Anforderungen und die Abgrenzung der von der Auftraggeberin bereitgestellten Ausstattung werden in den jeweiligen Losen beschrieben.

2) Bereitstellung durch die Auftraggeberin

Von der Auftraggeberin bereitgestellte Arbeitsmittel, Geräte, Unterlagen und sonstige Ausstattungsgegenstände dürfen nur für die vertraglich vorgesehenen Aufgaben verwendet werden. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die überlassenen Gegenstände sachgerecht genutzt, sicher verwahrt und vor Verlust, Beschädigung und unbefugtem Zugriff geschützt werden. Mängel, Funktionsstörungen, Beschädigungen oder Verluste sind der Auftraggeberin unverzüglich nach den festgelegten Meldewegen mitzuteilen. Nach Beendigung des Einsatzes oder auf Anforderung der Auftraggeberin sind die überlassenen Gegenstände vollständig zurückzugeben.

3) Eigene Arbeitsmittel und technische Ausstattung

Vom Auftragnehmer bereitgestellte Arbeitsmittel und technische Geräte müssen den geltenden rechtlichen, sicherheitstechnischen und betrieblichen Anforderungen entsprechen. Der Auftragnehmer ist für die Prüfung, Wartung, Instandhaltung und Einsatzbereitschaft seiner Ausstattung sowie gegebenenfalls erforderlichen Genehmigungen verantwortlich. Er stellt sicher,



dass sein Personal mit der Bedienung vertraut ist und die Geräte entsprechend den Vorgaben verwendet. Soweit für die Zusammenarbeit Kommunikationsmittel erforderlich sind, stellt der Auftragnehmer deren Verfügbarkeit und Einsatzbereitschaft sicher.

4) **Persönliche Schutzausrüstung**

Der Auftragnehmer stellt seinem Personal die für die jeweilige Tätigkeit erforderliche persönliche Schutzausrüstung zur Verfügung. Er ist dafür verantwortlich, den Bedarf auf Grundlage der jeweiligen Gefährdungen zu bestimmen, die Beschäftigten in der Nutzung zu unterweisen und die ordnungsgemäße Verwendung sicherzustellen.

5) **Dienstkleidung**

Das eingesetzte Personal hat während des Dienstes einheitliche, gepflegte, funktionsgerechte und der Witterung angepasste Dienstkleidung zu tragen. Die Dienstkleidung muss eine eindeutige Zuordnung zum jeweiligen Aufgabenbereich ermöglichen. Vorgaben der Auftraggeberin zur Erkennbarkeit, Kennzeichnung oder zum äußeren Erscheinungsbild sind zu berücksichtigen. Die Dienstkleidung muss frei von Werbung und Sponsorenlogos sein.

Die Verwendung von Namen, Logos oder sonstigen Kennzeichen der IGA 2027 bedarf der vorherigen Zustimmung der Auftraggeberin. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Dienstkleidung während des gesamten Einsatzzeitraums in ausreichender Anzahl und ordnungsgemäßem Zustand zur Verfügung steht auch in Bezug auf kurzfristigen Mehrbedarf an Personal.

6) **Identifikation des Personals**

Das eingesetzte Personal muss während des Dienstes eindeutig identifizierbar sein. Art und Form der Kennzeichnung werden in den jeweiligen Losen oder im Rahmen der Einsatzvorbereitung festgelegt. Von der Auftraggeberin ausgegebene Ausweise oder Akkreditierungen sind entsprechend den jeweiligen Vorgaben mitzuführen. Sie sind personenbezogen zu verwenden und dürfen nicht an andere Personen weitergegeben werden.

7) **Sozial- und Pausenbereiche**

Die Auftraggeberin stellt dem eingesetzten Personal an den jeweiligen Standorten geeignete Sozial- bzw. Pausenbereiche zur Mitbenutzung zur Verfügung. Die Nutzung richtet sich nach den örtlichen und betrieblichen Vorgaben der Auftraggeberin.

XI. Qualitätssicherung und Leistungskontrolle

1) **Verantwortung des Auftragnehmers**

Der Auftragnehmer ist für die Qualität der von ihm erbrachten Leistungen verantwortlich. Er organisiert und überwacht die Leistungserbringung so, dass die Vorgaben dieses Leistungsverzeichnisses, der losbezogenen Leistungsbeschreibungen sowie der freigegebenen Einsatzplanung eingehalten werden und die Qualität auf einem gleichbleibenden und hohen Niveau ist.



2) Laufende Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer stellt durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicher, dass:

1. die beauftragten Positionen ordnungsgemäß besetzt sind,
2. das eingesetzte Personal die festgelegten Aufgaben erfüllt,
3. Dienst-, Melde- und Kommunikationswege eingehalten werden,
4. die bereitgestellten Arbeitsmittel ordnungsgemäß verwendet werden und
5. festgestellte Abweichungen zeitnah behoben werden.

Die konkrete Ausgestaltung der internen Organisation liegt beim Auftragnehmer.

3) Kontrolle durch die Auftraggeberin

Die Auftraggeberin ist berechtigt, die ordnungsgemäße Leistungserbringung zu überprüfen oder durch von ihr beauftragte Personen überprüfen zu lassen. Der Auftragnehmer ermöglicht die erforderlichen Kontrollen und stellt die hierzu benötigten Informationen zur Verfügung. Die Kontrollen entbinden den Auftragnehmer nicht von seiner Verantwortung für die ordnungsgemäße Leistungserbringung.

4) Festgestellte Mängel

Festgestellte Mängel oder Abweichungen in der Qualität sind dem Auftragnehmer mitzuteilen. Der Auftragnehmer hat diese innerhalb einer von der Auftraggeberin festgelegten, angemessenen Frist zu beheben. Mängel, die den sicheren oder geordneten Betrieb unmittelbar beeinträchtigen, sind unverzüglich zu beheben.

5) Wiederholte oder erhebliche Leistungsabweichungen

Bei wiederholten oder erheblichen Leistungsabweichungen hat der Auftragnehmer auf Verlangen der Auftraggeberin darzulegen, welche Maßnahmen er zur Behebung und zur Vermeidung weiterer Abweichungen ergriffen hat und zukünftig ergreifen wird. Weitergehende Rechte der Auftraggeberin nach den Vertrags- und Vergabeunterlagen bleiben unberührt.

XII. Leistungsnachweise und Abrechnung

Grundlage der Abrechnung, sind die von der Auftraggeberin beauftragten und freigegebenen Leistungen sowie die tatsächlich erbrachten Leistungen.

Der Auftragnehmer hat die Leistungserbringung so nachzuweisen, dass eine eindeutige Zuordnung zur Bedarfsmeldung, zur freigegebenen Einsatzplanung, zum Erbringungsort und zur jeweiligen Abrechnung möglich ist. Abweichungen von der Einsatzplanung sind nachvollziehbar darzustellen.

Aufwände für Einsatzvorbereitung, Abstimmungen, Schulungen, Einweisungen, Unterweisungen und Nachschulungen sind in die angebotenen Preise einzukalkulieren, soweit hierfür keine gesonderten Positionen im Preisblatt vorgesehen sind.

Weitergehende Vorgaben zu Leistungsnachweisen, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen ergeben sich aus den Vertrags- und Vergabeunterlagen.



Teil B – Los 1: Kassendienst standortübergreifend

I. Gegenstand des Loses

Gegenstand des Loses 1 ist die standortübergreifende Organisation und Durchführung des Kassendienstes an den eintrittspflichtigen Zukunftsgärten in Dortmund, Duisburg und Gelsenkirchen.

Der Kassendienst umfasst den Einsatz von Kassenkräften sowie einer Kassenkoordination je Standort. Der Auftragnehmer stellt einen ordnungsgemäßen, besucherorientierten und revisionssicheren Kassenbetrieb nach den Vorgaben der Auftraggeberin sicher.

Zum Leistungsumfang gehören im Wesentlichen:

- Organisation und Koordination des Kassenbetriebs,
- Besetzung und Betrieb der vorgesehenen Kassenarbeitsplätze,
- Verkauf der freigegebenen Ticketprodukte und Abwicklung der vorgesehenen Zahlungsarten,
- Information zu Tarifen, Ticketprodukten sowie Verkaufs- und Zutrittsbedingungen,
- Information zu Öffnungszeiten, Veranstaltungen, Hausordnung und anderen generellen Themen
- Kassenabrechnung sowie Bargeld- und Wechselgeldmanagement,
- Organisation und Durchführung der erforderlichen Geld- und Werttransporte einschließlich der Einzahlung der vereinnahmten Gelder auf die von der Auftraggeberin benannten Konten,
- Bedienung und einfache betriebliche Betreuung der eingesetzten Kassen-, Ticketing- und Zahlungstechnik,
- Verwaltung der für den Kassenbetrieb erforderlichen Verbrauchsmaterialien,
- Dokumentation kassenrelevanter Vorgänge sowie
- Abstimmung mit der Auftraggeberin und den weiteren am Betrieb beteiligten Stellen.

Nicht Gegenstand von Los 1 sind die allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsdienstleistungen. Schnittstellen zu diesen Leistungsbereichen, zum Ticketing-System, zur Finanz- und Kassenabrechnung, zur standortbezogenen Einsatzkoordination, zum Geld- und Wertdienst sowie zur Auftraggeberin sind durch den Auftragnehmer zu berücksichtigen und abzustimmen.

II. Mengengerüst und Betriebszeiten Kassendienst

Für die Ermittlung des Besetzungsbedarfs im Kassendienst werden die Besucherprognosen, Bemessungsgrundlagen und Bemessungstage aus Teil A, Abschnitt VI zugrunde gelegt.

Die Auftraggeberin gibt den Besetzungsbedarf vor. Auf dieser Grundlage ermittelt der Auftragnehmer den erforderlichen Personalbedarf und erstellt die konkrete Personaleinsatzplanung. Die Organisation von Schichten, Arbeitszeiten, Pausen und Pausenvertretungen, Personalwechseln, Vertretungen, Ausfällen sowie erforderlichen Rüstzeiten liegt in seiner Verantwortung.

Vergütet werden ausschließlich die von der Auftraggeberin beauftragten Besetzungszeiten der Kassenpositionen. Die personelle Umsetzung dieser Besetzungszeiten liegt in der Verantwortung des



Auftragnehmers. Eine Position kann während des vorgesehenen Besetzungszeitraums durch eine oder mehrere Mitarbeitende im Schichtwechsel abgedeckt werden.

Zusätzliche Zeiten, die sich aus der Personal- und Schichtorganisation des Auftragnehmers ergeben, wie Rüst-, Wege-, Übergabe- oder Abrechnungszeiten einzelner Mitarbeitender, werden nicht gesondert vergütet. Sie sind bei der Personaleinsatzplanung zu berücksichtigen und in die angebotenen Verrechnungssätze einzukalkulieren.

Der Besetzungsbedarf wird für die Standorte Duisburg, Gelsenkirchen und Dortmund getrennt nach den in Teil A, Abschnitt VI definierten Bemessungstagen ausgewiesen.

Die nachfolgenden Tabellen stellen für die jeweiligen Zeitabschnitte die Anzahl der zu besetzenden Positionen dar. Bei den Kassenkräften wird zwischen Kassenpositionen am Haupteingang und am Nebeneingang und Springerpositionen unterschieden. Die Kassenkoordination wird entsprechend dem vorgesehenen Besetzungsbedarf gesondert ausgewiesen.

Der Besetzungsbedarf wird für den Zeitraum von 09:00 bis 19:00 Uhr stundenweise dargestellt. Aus der Summe der zu besetzenden Positionen ergeben sich die Besetzungsstunden je Bemessungstag. In Verbindung mit der festgelegten Anzahl der jeweiligen Bemessungstage ergibt sich das kalkulatorische Stundenvolumen für die Durchführungsphase.

Aus den ausgewiesenen Positionen und deren jeweiliger Besetzungsdauer ergeben sich die kalkulatorischen Besetzungsstunden.

Leistungsbeschreibung

Kassen,- Sicherheits- und
Ordnungsdienstleistungen



Internationale
Gartenausstellung 2027
Ruhrgebiet

a) Standort Duisburg

DUISBURG - Besetzungsbedarf Kassenplätze								
Anzahl der Bemessungstage:	Schwacher Tag		Normal Tag		Starker Tag		Highlight Tag	
	69		53		38		18	
Einsatzzeiten	Haupteingang	Nebeneingang	Haupteingang	Nebeneingang	Haupteingang	Nebeneingang	Haupteingang	Nebeneingang
09:00 - 09:59	1	1	2	1	3	1	6	1
10:00 - 10:59	1	1	2	1	3	1	6	1
11:00 - 11:59	1	1	2	1	3	1	6	1
12:00 - 12:59	1	1	2	1	3	1	6	1
13:00 - 13:59	1	1	2	1	2	1	6	1
14:00 - 14:59	1	1	1	1	2	1	4	1
15:00 - 15:59	1	1	1	1	2	1	3	1
16:00 - 16:59	1	1	1	1	2	1	2	1
17:00 - 17:59	1	1	1	1	1	1	2	1
18:00 - 19:00	1	1	1	1	1	1	2	1

Besetzungsstunden je Bemessungstag:	10	10	15	10	22	10	43	10
Σ Stundenvolumen	4.875							

DUISBURG - Kassenkoordination				
Besetzungsstunden je Bemessungstag:	9	9	12	13
Σ Stundenvolumen	1.788			



b) Standort Gelsenkirchen

GELSENKIRCHEN - Besetzungsbedarf Kassenplätze								
Anzahl der Bemessungstage:	Schwacher Tag		Normal Tag		Starker Tag		Highlight Tag	
	69		53		38		18	
Einsatzzeiten	Haupteingang		Haupteingang		Haupteingang		Haupteingang	
	Nebeneingang		Nebeneingang		Nebeneingang		Nebeneingang	
09:00 - 09:59	1	1	2	1	3	1	6	1
10:00 - 10:59	1	1	2	1	3	1	6	1
11:00 - 11:59	1	1	2	1	3	1	6	1
12:00 - 12:59	1	1	2	1	3	1	6	1
13:00 - 13:59	1	1	2	1	2	1	6	1
14:00 - 14:59	1	1	1	1	2	1	4	1
15:00 - 15:59	1	1	1	1	2	1	3	1
16:00 - 16:59	1	1	1	1	2	1	2	1
17:00 - 17:59	1	1	1	1	1	1	2	1
18:00 - 19:00	1	1	1	1	1	1	2	1

Besetzungsstunden je Bemessungstag:	10	10	15	10	22	10	43	10
Σ Stundenvolumen	4.875							

GELSENKIRCHEN - Kassenkoordination				
Besetzungsstunden je Bemessungstag:	9	9	12	13
Σ Stundenvolumen	1.788			

Leistungsbeschreibung

Kassen,- Sicherheits- und
Ordnungsdienstleistungen



Internationale
Gartenausstellung 2027
Ruhrgebiet

c) Standort Dortmund

DORTMUND - Besetzungsbedarf Kassenplätze								
Anzahl der Bemessungstage:	Schwacher Tag		Normal Tag		Starker Tag		Highlight Tag	
	69		53		38		18	
Einsatzzeiten	Haupteingang	Nebeneingang	Haupteingang	Nebeneingang	Haupteingang	Nebeneingang	Haupteingang	Nebeneingang
09:00 - 09:59	1	1	2	1	4	1	6	1
10:00 - 10:59	1	1	2	1	4	1	6	1
11:00 - 11:59	1	1	2	1	4	1	6	1
12:00 - 12:59	1	1	2	1	4	1	6	1
13:00 - 13:59	1	1	2	1	3	1	6	1
14:00 - 14:59	1	1	1	1	2	1	4	1
15:00 - 15:59	1	1	1	1	2	1	3	1
16:00 - 16:59	1	1	1	1	2	1	2	1
17:00 - 17:59	1	1	1	1	1	1	2	1
18:00 - 19:00	1	1	1	1	1	1	2	1

Besetzungsstunden je Bemessungstag:	10	10	15	10	27	10	43	10
Σ Stundenvolumen	5.065							

DORTMUND - Kassenkoordination				
Besetzungsstunden je Bemessungstag:	9	9	12	13
Σ Stundenvolumen	1.788			



III. Durchführung und Organisation des Kassendienstes

Der Auftragnehmer stellt die ordnungsgemäße, besucherorientierte und revisionssichere Durchführung des Kassendienstes an den Standorten Dortmund, Duisburg und Gelsenkirchen sicher. Die Leistung wird durch Kassenkräfte und die jeweils eingesetzte Kassenkoordination erbracht.

a) Betriebliche Rahmenbedingungen und Infrastruktur

- Die Auftraggeberin stellt die für den Kassendienst vorgesehenen Kassenbereiche und Kassenarbeitsplätze einschließlich der vorhandenen technischen Infrastruktur zur Verfügung. Hierzu zählen Kassenladen, Ticketing-, Kassen-, Druck-, Scan- und Zahlungstechnik. Für die Kassenkoordination wird je Standort ein geeigneter Arbeits- und Abrechnungsbereich zur Verfügung gestellt.
- Der Kassenbetrieb erfolgt über das von der Auftraggeberin bereitgestellte standortübergreifende und revisionssichere elektronische Ticketing- und Kassensystem der Firma Beckerbillet, Hamburg. Die von der Auftraggeberin vorgegebenen Verkaufs-, Kassen- und Abrechnungsprozesse sind durch den Auftragnehmer verbindlich anzuwenden.
- Von der Auftraggeberin überlassene technische Geräte, Kassenladen, Schlüssel und sonstige Arbeitsmittel werden dokumentiert übergeben. Der Auftragnehmer ist für deren ordnungsgemäße Nutzung und Verwahrung verantwortlich und hat sie gegen Verlust, Beschädigung und unbefugten Zugriff zu sichern. Schäden, Verluste, Ausfälle oder Funktionsstörungen sind unverzüglich der von der Auftraggeberin benannten Stelle zu melden. Nach Beendigung der Leistung sind die überlassenen Gegenstände vollständig und in ordnungsgemäßem Zustand zurückzugeben.
- Alle darüber hinaus für die Leistungserbringung erforderlichen Arbeits- und Organisationsmittel stellt der Auftragnehmer selbst bereit. Hierzu zählen beispielsweise Notizblöcke, Stifte, sonstige Schreib- und Büromaterialien sowie geeignete Hilfsmittel und Behältnisse für die Aufbewahrung und interne Übergabe von Belegen, Unterlagen und Kassenmaterialien. Die Kosten hierfür sind mit den angebotenen Verrechnungssätzen abgegolten und werden nicht gesondert vergütet.
- Der Auftragnehmer stellt während der Einsatzzeiten die telefonische Erreichbarkeit der Kassenkoordination sicher. Die interne Kommunikation und Abstimmung zwischen Kassenkoordination und Kassenkräften ist eigenverantwortlich durch den Auftragnehmer zu organisieren und während des laufenden Betriebs sicherzustellen. Die hierfür erforderlichen Kommunikationsmittel sowie die laufenden Kosten sind vom Auftragnehmer bereitzustellen und mit den angebotenen Verrechnungssätzen abgegolten. Zur Kommunikation mit dem Sicherheits- und Ordnungsdienst sowie der Veranstaltungsleitung erhält der Auftragnehmer pro Standort 2 Funkgeräte.
- Die Beschaffung, Vorhaltung, Verwaltung und laufende Bereitstellung ausreichender Wechselgeldbestände erfolgt eigenverantwortlich durch den Auftragnehmer. Die Wechselgeldversorgung ist so zu organisieren, dass während der gesamten Einsatzzeiten an allen besetzten Kassen ausreichend Wechselgeld zur Verfügung steht. Die hierfür anfallenden Aufwendungen werden nicht gesondert vergütet und sind bei der Kalkulation der Verrechnungssätze zu berücksichtigen.



- Zur sicheren Verwahrung der Bargeld- und Wechselgeldbestände stellt der Auftragnehmer je Standort einen geeigneten und ausreichend dimensionierten Tresor bereit. Der Tresor ist in einer kompakten Bauform zu wählen und so zu dimensionieren, dass Transport und Einbringung durch eine Standardtür mit einer lichten Breite von 86 cm möglich sind. Die begrenzten Platzverhältnisse an den vorgesehenen Aufstellorten sind bei der Auswahl zu berücksichtigen. Beschaffung, Aufstellung, Betrieb und Sicherung des Tresors obliegen dem Auftragnehmer. Der jeweilige Aufstellort ist vor Betriebsaufnahme mit der Auftraggeberin abzustimmen. Die hierfür anfallenden Aufwendungen werden über gesonderte Positionen im Preisblatt berücksichtigt.
- Der Auftragnehmer beschafft und beauftragt eigenständig einen geeigneten Geld- und Werttransportdienstleister. Er organisiert die Abholung und den Transport der vereinnahmten Bargeldbestände sowie deren Einzahlung auf die von der Auftraggeberin benannten Konten. Der Geld- und Werttransport ist mindestens einmal je Kalenderwoche und Standort durchzuführen. Darüber hinaus sind zusätzliche Abholungen zu veranlassen, wenn dies aufgrund der Höhe der Bargeldbestände oder aus Sicherheitsgründen erforderlich ist. Der Einheitspreis gilt auch für zusätzlich beauftragte Abholungen. Die Auftraggeberin ist berechtigt, Höchstbestände für die Bargeldverwahrung vorzugeben. Übergaben an den Geld- und Werttransportdienstleister sowie die Einzahlungen auf die Konten der Auftraggeberin sind vollständig und nachvollziehbar zu dokumentieren. Der Auftragnehmer trägt die Verantwortung für die sichere Verwahrung und Handhabung der in seinem Verantwortungsbereich befindlichen Bargeld- und Wechselgeldbestände. Der Geldtransport muss so organisiert werden, dass er den Regelbetrieb nicht stört. Die Geld- und Werttransportleistungen werden über gesonderte Positionen im Preisblatt vergütet.

b) Aufgaben der Kassenkräfte

Die Kassenkräfte übernehmen den operativen Betrieb der ihnen zugewiesenen stationären oder mobilen Kassenarbeitsplätze. Sämtliche Verkaufs- und Kassenvorgänge erfolgen nach den jeweils gültigen Tarif-, Verkaufs- und Handlungsanweisungen der Auftraggeberin über das bereitgestellte Ticketing- und Kassensystem.

Zu ihren Aufgaben gehören:

- Kassenbetrieb und Ticketverkauf: Vorbereitung, Öffnung und Schließung des Kassenarbeitsplatzes, Übernahme und Rückgabe der Kassenlade einschließlich Wechselgeld, Verkauf und Ausgabe der freigegebenen Ticketprodukte sowie Bearbeitung von Gutscheinen, Coupons, Rabatt- und Promotioncodes. Erforderliche Berechtigungsnachweise für ermäßigte oder besondere Tarife sind entsprechend den Vorgaben der Auftraggeberin zu prüfen und zu dokumentieren.
- Zahlungsabwicklung und Kassenführung: Entgegennahme der zugelassenen Bar- und bargeldlosen Zahlungsarten, ordnungsgemäßer Umgang mit Bargeld, Wechselgeld, Belegen und sonstigen abrechnungsrelevanten Nachweisen sowie vollständige und revisionssichere Erfassung aller Verkaufs- und Zahlungsvorgänge. Nach Beendigung des Einsatzes sind Kassenabschluss und vollständige Übergabe von Kassenlade, Bargeld, Belegen und Abrechnungsunterlagen an die Kassenkoordination durchzuführen.
- Besucherservice und Information: Auskünfte zu Tarifen, Ticketprodukten, Verkaufsbedingungen, Öffnungszeiten, Veranstaltungen und Angeboten der IGA sowie grundlegende Orientierung und Besucherinformation. Dazu gehören auch die Ausgabe und



Verteilung von Katalogen, Broschüren, Flyern und sonstigen Informationsmaterialien sowie, soweit vorgesehen, deren Verkauf. Weitergehende Fragen oder Beschwerden sind an die zuständige Stelle bzw. die Kassenkoordination weiterzugeben.

- Technik und Verbrauchsmaterial: Bedienung der bereitgestellten Ticketing-, Kassen-, Druck-, Scan- und Zahlungstechnik, Kontrolle der erforderlichen Verbrauchsmaterialien sowie einfache Rüst- und Bedienhandlungen, etwa der Wechsel von Bonrollen, Farbbändern oder Ticketrohlingen. Technische Störungen, die nicht unmittelbar behoben werden können, sind der Kassenkoordination zu melden.
- Sicherheit, Ordnung und Meldungen: Sorgfältige Verwahrung der übergebenen Bargeldbestände, Kassenladen, Ticketmedien und Unterlagen, Mitwirkung bei Bargeldabschöpfungen sowie Sicherstellung von Ordnung und Sauberkeit am Kassenarbeitsplatz. Kassendifferenzen, fehlerhafte Buchungen, technische Störungen und besondere Vorkommnisse sind unverzüglich an die Kassenkoordination zu melden.

c) Aufgaben der Kassenkoordination

Für jeden Standort ist eine Kassenkoordination einzusetzen. Sie übernimmt die operative Organisation und Steuerung des Kassenbetriebs vor Ort und ist zentrale Ansprechstelle für die Auftraggeberin und die eingesetzten Kassenkräfte. Die Einsatzzeiten ergeben sich aus dem Mengengerüst. Zusätzlich werden vor Beginn der IGA gesonderte Einsatzstunden für vorbereitende Maßnahmen vorgesehen.

Zu den Aufgaben der Kassenkoordination gehören:

- Einsatzvorbereitung vor Betriebsbeginn: organisatorische und technische Vorbereitung des Kassenbetriebs, Abstimmung mit der Auftraggeberin, Übernahme und Prüfung der Kassenbereiche und bereitgestellten Arbeitsmittel, Mitwirkung bei Einrichtung und Funktionsprüfung der **Kassenarbeitsplätze** sowie Vorbereitung der Kassen-, Wechselgeld-, Abrechnungs-, Verbrauchsmaterial- und Geldtransportprozesse.
- Organisation und Personalsteuerung: Vor- und Nachbereitung des täglichen Kassenbetriebs, Sicherstellung der vorgegebenen Kassenbesetzung sowie operative Disposition der Kassenkräfte einschließlich Pausen, Ablösungen, Personalwechseln, Vertretungen und kurzfristigen Ausfällen. Bei betrieblichem Bedarf übernimmt die Kassenkoordination auch Kassiertätigkeiten.
- Kassen-, Bargeld- und Wechselgeldmanagement: Vorbereitung, Zuteilung, Ausgabe, Rücknahme und Kontrolle der Kassenladen, bedarfsgerechte Versorgung der Kassen mit Wechselgeld, Durchführung erforderlicher Bargeldabschöpfungen sowie sichere interne Übergabe und Verwahrung der Bargeldbestände. Hierzu gehört auch die operative Koordination des vom Auftragnehmer beauftragten Geld- und Werttransportdienstleisters.
- Abrechnung und Kontrolle: Abrechnung der Kassenkräfte, Prüfung und Zusammenführung der Kassenabschlüsse, Durchführung bzw. Vorbereitung der Tagesabrechnung sowie Führung der vorgegebenen Abrechnungsunterlagen und Kassenberichte. Die Einhaltung der Verkaufs-, Kassen- und Abrechnungsprozesse ist auch durch stichprobenartige Kontrollen zu überwachen. Kassendifferenzen und sonstige Abweichungen sind zu prüfen, zu dokumentieren und nach den Vorgaben der Auftraggeberin zu behandeln.
- Technik und Verbrauchsmaterialien: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft der Kassenarbeitsplätze, bedarfsgerechte Versorgung mit Ticketrohlingen, Farbbändern,



Bonrollen und sonstigen Verbrauchsmaterialien sowie Koordination einfacher Rüst-, Pflege- und Störungsbehebungsmaßnahmen. Nicht unmittelbar behebbare Störungen sind unverzüglich an die hierfür benannte Stelle weiterzugeben.

- Schulung und Einarbeitung: Teilnahme an den von der Auftraggeberin vor Betriebsbeginn durchgeführten Schulungen und Einweisungen zum Ticketing- und Kassensystem sowie zu den Verkaufs-, Kassen- und Abrechnungsprozessen. Vor Beginn der IGA bietet die Auftraggeberin zudem Schulungen für die zunächst eingesetzten Kassenkräfte an. Nach Betriebsaufnahme übernimmt der Auftragnehmer über die Kassenkoordination die laufende Einweisung, Einarbeitung und Nachschulung der Kassenkräfte, insbesondere bei Personalwechseln oder dem Einsatz neuer Mitarbeitender. Grundlage hierfür sind die von der Auftraggeberin bereitgestellten Vorgaben und Schulungsunterlagen.
- Kommunikation und betriebliche Koordination: Weitergabe relevanter Informationen und Vorgaben an die Kassenkräfte, Koordination von Beschwerden, technischen oder organisatorischen Störungen und besonderen Vorkommnissen sowie laufende Abstimmung mit der Auftraggeberin und weiteren am Kassenbetrieb beteiligten Stellen.
- Kommunikation und Austausch: Weitergabe betrieblich relevanten Informationen an die Veranstaltungsleitung sowie anlassbezogener Austausch mit dem Sicherheits- und Ordnungsdienst.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Kassenkoordination fachlich in der Lage ist, die genannten Aufgaben eigenständig wahrzunehmen und bei Bedarf auch die Tätigkeiten einer Kassenkraft zu übernehmen. Die vor Beginn der IGA vorgesehenen Einsatzstunden der Kassenkoordination werden im Mengengerüst und Preisblatt gesondert ausgewiesen.

d) Kassenabrechnung, Kassenbestände und Kassendifferenzen

Die Kassenabrechnung erfolgt nach den Vorgaben der Auftraggeberin über das eingesetzte revisionssichere Ticketing- und Kassensystem. Ziel ist ein vollständiger und nachvollziehbarer Abgleich zwischen den systemseitig erfassten Verkaufs- und Zahlungsvorgängen und den tatsächlich vorhandenen Kassenbeständen und Nachweisen. Hierzu gehören Bargeld, bargeldlose Zahlungen, Gutscheine, Voucher, Storno- und Korrekturbelege sowie sonstige abrechnungsrelevante Nachweise.

- Kassenabschluss und Tagesabrechnung
Nach Beendigung des jeweiligen Kasseneinsatzes führt die Kassenkraft den vorgesehenen Kassenabschluss durch und übergibt Kassenlade, Bargeld, Belege und sonstige Abrechnungsunterlagen an die Kassenkoordination. Die Kassenkoordination prüft die Einzelabrechnungen, klärt erkennbare Abweichungen und führt die Ergebnisse zur standortbezogenen Tagesabrechnung zusammen.
- Die Abrechnung muss eine nachvollziehbare Zuordnung der verkauften Ticketmengen, Umsätze und Zahlungsarten zu den jeweiligen Kassen bzw. Kassensitzungen ermöglichen. Die von der Auftraggeberin vorgegebenen Abrechnungslisten, Kassenberichte und sonstigen Nachweise sind vollständig zu führen. Abrechnungsunterlagen und Nachweise sind nach den Vorgaben der Auftraggeberin aufzubewahren bzw. zu übergeben.
- Kassenbestände und Bargeldabschöpfung



Die Bargeldbestände an den einzelnen Kassen sind aus Sicherheitsgründen möglichst gering zu halten. Erforderliche Bargeldabschöpfungen sind durch die Kassenkoordination bedarfsgerecht, bei Bedarf auch mehrmals täglich, zu organisieren und nachvollziehbar zu dokumentieren. Abgeschöpfte Bargeldbestände sind unverzüglich der vorgesehenen sicheren Verwahrung zuzuführen.

Die Auftraggeberin ist berechtigt, Höchstbestände für Bargeld an den Kassen und in der zentralen Verwahrung vorzugeben. Wechselgeldbestände sind gesondert nachvollziehbar zu führen und von den vereinnahmten Umsätzen abzugrenzen.

- **Kassendifferenzen und Abweichungen**
Festgestellte Kassendifferenzen sind zu dokumentieren, der jeweiligen Kasse bzw. Kassensitzung zuzuordnen und hinsichtlich ihrer Ursache zu prüfen. Gleiches gilt für fehlende oder nicht nachvollziehbare Belege, Gutscheine, Stornonachweise, Korrekturbuchungen oder sonstige abrechnungsrelevante Abweichungen.
Fehlbeträge und sonstige finanzielle Schäden, die dem Verantwortungsbereich des Auftragnehmers oder des von ihm eingesetzten Personals zuzurechnen sind, sind der Auftraggeberin in voller Höhe zu erstatten. Kassenüberschüsse sind vollständig in der Kassenabrechnung auszuweisen und stehen der Auftraggeberin zu. Eine Verrechnung von Fehlbeträgen mit Überschüssen anderer Kassen, Mitarbeitender, Standorte oder Abrechnungstage ist ohne vorherige Zustimmung der Auftraggeberin unzulässig.
Nachweislich technisch oder systemseitig verursachte Differenzen, die nicht dem Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zuzurechnen sind, begründen keine Ersatzpflicht des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, an der Aufklärung und Dokumentation solcher Abweichungen mitzuwirken.
- **Kontrollen durch die Auftraggeberin**
Die Auftraggeberin ist berechtigt, während des laufenden Kassenbetriebs sowie im Rahmen der Abrechnung unangekündigte und stichprobenartige Kontrollen durchzuführen. Diese können sich auf einzelne Kassen, Bargeld- und Wechselgeldbestände, Kassenladen, Belege, Abrechnungsunterlagen, Tagesabschlüsse sowie die Einhaltung der vorgegebenen Kassen- und Abrechnungsprozesse erstrecken.



Teil C – Los 2 – Standort Dortmund

I. Gegenstand des Loses

Gegenstand des Loses 2 ist die standortbezogene Organisation und Durchführung des Sicherheits- und Ordnungsdienstes am ZKG Dortmund.

Dazu zählt der Einsatz von Sicherheitspersonal, Ordnungspersonal sowie eines Koordinators am Standort Dortmund. Der Auftragnehmer stellt den ordnungsgemäßen, besucherorientierten und sicheren Ablauf des Sicherheits- und Ordnungsdienstes im Sinne der Betriebserlaubnis und unter Vorgaben der Auftraggeberin sicher.

Zum Leistungsumfang gehören im Wesentlichen:

- Organisation und Koordination des Einlasses
- Stellung des allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsdienstes,
- Information der Besuchenden zu Öffnungszeiten, Veranstaltungen, Hausordnung und anderen generellen Themen
- Organisation und Durchführung der erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen für das aufrechterhalten des Betriebs
- Dokumentation Sicherheitsrelevanter Vorgänge
- Abstimmung mit der Auftraggeberin, öffentlichen Behörden, dem Sanitätsdienst und den weiteren am Betrieb beteiligten Stellen.
- Das beauftragte Unternehmen setzt Mitarbeitende nach Aufgaben- und Positionsbedingten Qualifikationskriterien ein und meldet sie, sofern zutreffend und notwendig, beim Bewacherregister des Statistischen Bundesamtes.
- Im Rahmen eines Einsatzkonzeptes hat das beauftragte Unternehmen Personaleinsatz, Leitungsstruktur und Einsatzführung zu beschreiben.

II. Mengengerüst

Für die Ermittlung des notwendigen Personals werden sowohl das Sicherheitskonzept und Veranstaltungskonzept als auch die Besucherprognosen, Bemessungsgrundlagen und Bemessungstage aus Teil A, Abschnitt VI zugrunde gelegt. Auf dieser Grundlage ermittelt der Auftragnehmer den erforderlichen Personalbedarf und erstellt die konkrete Personaleinsatzplanung. Die Organisation von Schichten, Arbeitszeiten, Pausen und Pausenvertretungen, Personalwechseln, Vertretungen, Ausfällen sowie erforderlichen Rüstzeiten liegt in seiner Verantwortung.

Vergütet werden ausschließlich die mit der Auftraggeberin abgestimmten und bestätigten Einsatzzeiten. Die personelle Umsetzung dieser Einsatzzeiten liegt in der Verantwortung des Auftragnehmers. Eine Position kann während des vorgesehenen Einsatzzeiten durch eine oder mehrere Mitarbeitende im Schichtwechsel abgedeckt werden.



Zusätzliche Zeiten, die sich aus der Personal- und Schichtorganisation des Auftragnehmers ergeben, wie Rüst-, Wege-, Übergabe- oder Abrechnungszeiten einzelne Mitarbeitende, werden nicht gesondert vergütet. Sie sind bei der Personaleinsatzplanung zu berücksichtigen und in die angebotenen Verrechnungssätze einzukalkulieren.

Die Mindestanforderungen sind im Folgenden dargestellt:

- **Einlasspersonal an Haupt und ggf. Nebeneingang**
- **Lotsenpersonal für Autos, Busse und Personenströme**
- **Durchgängig (24/7) mindestens eine Person vor Ort**
- **Parkbestreifung je nach Aufkommen**
- **Veranstaltungsschutz je nach Veranstaltung**
- **Einsatzleitung (Koordinator) während der Betriebszeiten**
- **Eine Person mit Sachkundeprüfung (§ 34a GewO) während der Betriebszeiten**

Hieraus ergibt sich eine geplante Gesamtstundenleistung von 19.000 Personenstunden.

III. Betriebliche Rahmenbedingungen und Infrastruktur

- Alle für die Leistungserbringung erforderlichen Arbeits- und Organisationsmittel stellt der Auftragnehmer selbst bereit. Die Kosten hierfür sind mit den angebotenen Verrechnungssätzen abgegolten und werden nicht gesondert vergütet.
- Der Auftragnehmer stellt während der Einsatzzeiten die telefonische Erreichbarkeit der Koordinatoren sicher. Die interne Kommunikation und Abstimmung zwischen Koordinatoren und Sicherheits- und Ordnungspersonal ist eigenverantwortlich durch den Auftragnehmer zu organisieren und während des laufenden Betriebs sicherzustellen. Die hierfür erforderlichen Kommunikationsmittel sowie die laufenden Kosten sind vom Auftragnehmer bereitzustellen und mit den angebotenen Verrechnungssätzen abgegolten. Hierzu kommen insbesondere Funkgeräte zum Einsatz. Die technische Infrastruktur, um diese reibungslos im gesamten Zukunftsgarten zu betreiben sowie die behördlichen Genehmigungen obliegen dem Auftragnehmer.
- Der Auftragnehmer stellt zusätzlich 20 Funkgeräte, eine das komplette Gelände abdeckende Infrastruktur zur Nutzung der Funkgeräte, sowie 2 der Auftraggeberin gewidmete Kanäle zur Verfügung.
- Für innerbetriebliche Wege stellt die Auftraggeberin ein betriebsbereites E-Fahrrad bereit. Wartung und Instandhaltung während der Leistungszeit obliegt dem Auftragnehmer.



IV. Aufgaben des Einlasspersonals

Das Einlasspersonal stellt einen geordneten, zügigen, sicheren und serviceorientierten Zutritt zum Veranstaltungsgelände sicher. Die Tätigkeit erfolgt nach den jeweils gültigen Zutritts-, Ticket-, Sicherheits- und Handlungsanweisungen der Auftraggeberin.

- **Zutrittskontrolle:** Kontrolle von Eintrittskarten, Dauerkarten, Akkreditierungen und sonstigen Zutrittsberechtigungen mittels der bereitgestellten Zutrittskontrolltechnik. Soweit vorgesehen, sind erforderliche Berechtigungsnachweise nach den Vorgaben der Auftraggeberin zu prüfen. Personen ohne gültige Zutrittsberechtigung erhalten keinen Zutritt.
- **Öffnung und Schließung der Einlassbereiche:** Öffnen und Schließen der für den Besucherzutritt vorgesehenen Tore und Zugangsspurten nach den betrieblichen Vorgaben der Auftraggeberin.
- **Klärung von Zutrittsfällen:** Ungültige, nicht lesbare oder nicht eindeutig zuordenbare Zutrittsmedien sind nach den vorgegebenen Abläufen zu behandeln. Nicht unmittelbar klärbare Fälle sind an die Kasse, die zuständige Servicestelle oder die Koordination weiterzugeben.
- **Sicherheitskontrollen:** Durchführung sporadischer oder anlassbezogener Taschen- und Sichtkontrollen auf nicht zulässige Gegenstände nach Maßgabe des Sicherheitskonzepts und der Hausordnung. Auffälligkeiten oder weitergehende Sicherheitsmaßnahmen sind an den Sicherheits- und Ordnungsdienst bzw. die Koordination weiterzugeben.
- **Besucherlenkung und Warteschlangenmanagement:** Geordnete Zuführung der Besucherinnen und Besucher zu den Kontrollspuren, Steuerung von Warteschlangen und situationsgerechte Verteilung der Besucherströme. Erkennbare Überlastungen oder kritische Besucherströme sind der Koordination unverzüglich zu melden.
- **Besucherströme und Kapazitäten:** Unterstützung bei der Beobachtung von Besucherströmen und, soweit vorgesehen, bei der Überwachung von Auslastungs- und Kapazitätsgrenzen.
- **Ticket- und Zutrittsklärung:** Unterstützung bei Fragen oder Problemen mit Tickets und Zutrittsberechtigungen. Weitergehende oder nicht unmittelbar lösbare Fälle sind an die Kasse, Servicestelle oder Koordination weiterzugeben.
- **Besucherinformation und Service:** Begrüßung der Besucherinnen und Besucher sowie Erteilung grundlegender Auskünfte zu Öffnungszeiten, Eingängen, Veranstaltungsbereichen, Sanitäranlagen, Gastronomie und sonstigen Serviceeinrichtungen. Personen mit erkennbarem Unterstützungsbedarf sind im Rahmen der Einlassaufgaben angemessen zu unterstützen.
- **Einlasstechnik:** Bedienung der bereitgestellten stationären und mobilen Zutrittskontrolltechnik sowie Durchführung einfacher, nach Einweisung zulässiger Bedien- und Rüsthandlungen. Nicht unmittelbar behebbare technische Störungen sind unverzüglich an die zuständige Stelle zu melden.
- **Ordnung im Einlassbereich:** Überwachung der für den Einlass erforderlichen Absperrungen und Leitsysteme sowie Unterstützung beim Freihalten der Verkehrs-, Flucht- und Rettungswege im unmittelbaren Eingangsbereich. Schäden, Verschmutzungen, blockierte Wege oder sonstige Beeinträchtigungen sind zu melden.
- **Dokumentation und Meldungen:** Technische Störungen, Auffälligkeiten, Missbrauchsverdacht, kritische Besucherströme und sonstige besondere Vorkommnisse sind nach den festgelegten Meldewegen an die Koordination bzw. Veranstaltungsleitung weiterzugeben und, soweit vorgesehen, zu dokumentieren.



- **Besondere Betriebslagen:** Unterstützung der Besucherlenkung bei erhöhtem Besucheraufkommen, Sonderveranstaltungen sowie Räumungs-, Evakuierungs- und Notfallsituationen nach den hierfür geltenden Vorgaben und Anweisungen.

V. Aufgaben des Sicherheits- und Ordnungsdienst

Der Sicherheits- und Ordnungsdienst gewährleistet die Sicherheit von Besuchern, Mitarbeitenden, Dienstleistern sowie den Schutz von Anlagen und Einrichtungen. Zu seinen Aufgaben gehören:

Streifen- und Präsenzdienst: Regelmäßige Kontrollgänge auf dem gesamten Veranstaltungsgelände mit sichtbarer Präsenz zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls. Regelmäßige Kontrolle vom Gelände, von Gebäuden, Anlagen und Spielplätzen. Überprüfung von Zäunen, Toren und Absperrungen auf Intaktheit und frühzeitiges Erkennen und Melden von Sicherheitsmängeln.

Besucher- und Veranstaltungsüberwachung: Beobachtung von Besucherströmen und Menschenansammlungen. Frühzeitiges Erkennen kritischer Situationen im Publikumsbereich und Verhinderung von Störungen und Gefährdungen. Unterstützung bei der Steuerung von Besucherbewegungen und generelle Absicherung von Veranstaltungsflächen und Programmpunkten. Bei Bedarf Unterstützung des Einlassdienstes.

Fund- und Verlustmanagement: Entgegennahme und Auffinden von Fundgegenständen mit entsprechender Dokumentation und Weiterleitung an die zuständige Stelle. Unterstützung bei der Suche nach vermissten Personen, insbesondere Kindern sowie Betreuung von hilfebedürftigen oder orientierungslosen Personen. Generell Unterstützung schutzbedürftiger Personen

Besucherservice: Erteilung von Auskünften zu Öffnungszeiten, Gelände, Veranstaltungen und Einrichtungen sowie gegebenenfalls Ausgabe von Informationsmaterial. Wegweisung zu Eingängen, Veranstaltungsflächen, Sanitäranlagen und Gastronomie. Deeskalation von Konflikt- und Gefahrensituationen und erster Ansprechpartner bei Belästigungen, Streitigkeiten oder Beschwerden. Sicherstellung eines diskriminierungsfreien und respektvollen Miteinanders. Unterstützung bei der Verkehrs- und Besucherlenkung auf privaten Parkflächen. Überwachung temporärer Verkehrsregelungen. Lotsenaufgabe für Reise- und Shuttlebusse.

Hausrechts: Überwachung der Einhaltung der Hausordnung und Ansprechen von Besuchenden bei Regelverstößen bis hin zu Erteilung von Platzverweisen nach Anweisung bzw. im Rahmen der Befugnisse sowie Wahrnehmung und Durchsetzung des Hausrechts und Unterstützung bei der Durchsetzung von Betretungsverboten. Unterstützung beim Schutz von Besuchern, Mitarbeitenden und Dienstleistern

Ordnung und Sauberkeit: Verhinderung von Vandalismus und Sachbeschädigungen. Kontrolle von Ausstellungsobjekten, Kunstwerken, technischer Einrichtungen oder besonderen Anlagen. Frühzeitige Meldung von Schäden, Verschmutzungen, Defekten oder Gefahrenstellen

Kommunikation und Meldedienst: Dokumentation besonderer Vorkommnisse, erste Lagebeurteilung bei Sicherheitsvorfällen und Eskalation bei Gefahr in Verzug. Sofortige Meldung



bei technischen Störungen, verdächtiger Personen oder wichtigen Sachverhalte an die Koordination und Veranstaltungsleitung nach Maßgabe der Meldekettens. Engmaschige Abstimmung mit Sicherheitsdienst, Sanitätsdienst, Kassenpersonal und Veranstaltungsleitung. Unterstützung bei Räumung-, Evakuierungs- und Notfallmaßnahmen. Absicherung von Gefahrenbereichen und gegebenenfalls Einweisung externer Einsatzkräfte. Permanente Verbindung zur Einsatz- bzw. Sicherheitsleitung

VI. Aufgaben der Koordinatoren

Der Koordinator übernimmt die operative Organisation und Steuerung des Sicherheits- und Ordnungsdienstes vor Ort und ist zentrale Ansprechstelle für die Auftraggeberin und das vom Auftragnehmer eingesetzten Personal. Zu seinen Aufgaben gehören:

- **Einsatzvorbereitung:** organisatorische und technische Vorbereitung, Abstimmung mit der Auftraggeberin,
- **Organisation und Personalsteuerung:** Vor- und Nachbereitung des täglichen Betriebs, Sicherstellung des abgestimmten Personaleinsatzes, sowie deren operative Disposition einschließlich Pausen, Ablösungen, Personalwechseln, Vertretungen und kurzfristigen Ausfällen. Bei betrieblichem Bedarf übernimmt die Koordination auch andere Tätigkeiten aus dem Sicherheits- und Ordnungsdienst.
- **Schulung und Einarbeitung:** Teilnahme an den von der Auftraggeberin vor Betriebsbeginn durchgeführten Schulungen und Einweisungen. Unterweisen und Einweisen des Personals vor Ort. Weitergabe relevanter Informationen und Vorgaben an das eingesetzte Personal, Koordination von Beschwerden, technischen oder organisatorischen Störungen und besonderen Vorkommnissen
- **Streifen- und Präsenzdienst:** Regelmäßige Kontrollgänge an neuralgischen Punkten und ständiger Austausch mit dem Personal auf dem Gelände. Frühzeitiges Erkennen und Melden von Sicherheitsmängeln und Lagen.
- **Besucher- und Veranstaltungsüberwachung:** Übergeordnetes Monitoring von Besucherströmen, Menschenansammlungen und Auslastungs- und Kapazitätsgrenzen. Frühzeitiges Erkennen kritischer Situationen im Publikumsbereich und Verhinderung von Störungen und Gefährdungen. Koordination bei der Suche von vermissten Personen sowie Koordination und Unterstützung im Fund- und Verlustmanagement Deeskalation von Konflikt- und Gefahrensituationen auf zweiter Ebene. Durchsetzung des Hausrechts.
- **Ordnung und Sauberkeit:** Dokumentation und Weiterverfolgung von Vandalismusschäden, Sachbeschädigungen und Personenschäden.
- **Kommunikation und Meldedienst:** Führen von Schicht und Ereignisprotokollen inklusive Dokumentation aller Tageseinsätze und Lagen im elektronischen Wachbuch, Koordination mit Veranstaltungsleitung nach Maßgabe der Meldekettens. Erste Ansprechperson für Sicherheits- und Ordnungsdienst, Sanitätsdienst, Kassenpersonal, externe Sicherheits- und Ordnungsbehörden sowie der Veranstaltungsleitung. Koordination von Räumung-, Evakuierungs- und Notfallmaßnahmen sowie laufende Abstimmung mit der Auftraggeberin und weiteren am betrieb beteiligten Stellen.



Der Auftragnehmer stellt sicher, dass der Koordinator fachlich in der Lage ist, die genannten Aufgaben eigenständig wahrzunehmen und bei Bedarf auch die Tätigkeiten des Sicherheits- und Ordnungsdienstes zu übernehmen.

Teil D – Los 3 – Standort Duisburg

I. Gegenstand des Loses

Gegenstand des Loses 3 ist die standortbezogene Organisation und Durchführung des Sicherheits- und Ordnungsdienstes am ZKG Duisburg.

Dazu zählt der Einsatz von Sicherheitspersonal, Ordnungspersonal sowie eines Koordinators am Standort Duisburg. Der Auftragnehmer stellt den ordnungsgemäßen, besucherorientierten und sicheren Ablauf des Sicherheits- und Ordnungsdienstes im Sinne der Betriebserlaubnis und unter Vorgaben der Auftraggeberin sicher.

Zum Leistungsumfang gehören im Wesentlichen:

- Organisation und Koordination des Einlasses,
- Stellung des allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsdienstes,
- Information der Besuchenden zu Öffnungszeiten, Veranstaltungen, Hausordnung und anderen generellen Themen
- Organisation und Durchführung der erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen für das aufrechterhalten des Betriebs
- Dokumentation Sicherheitsrelevanter Vorgänge
- Abstimmung mit der Auftraggeberin, öffentlichen Behörden, dem Sanitätsdienst und den weiteren am Betrieb beteiligten Stellen.
- Das beauftragte Unternehmen setzt Mitarbeitende nach Aufgaben- und Positionsbedingten Qualifikationskriterien ein und meldet sie, sofern zutreffend und notwendig, beim Bewacherregister des Statistischen Bundesamtes.
- Im Rahmen eines Einsatzkonzeptes hat das beauftragte Unternehmen Personaleinsatz, Leitungsstruktur und Einsatzführung zu beschreiben.

II. Mengengerüst

Für die Ermittlung des notwendigen Personals werden sowohl das Sicherheitskonzept und Veranstaltungskonzept als auch die Besucherprognosen, Bemessungsgrundlagen und Bemessungstage aus Teil A, Abschnitt VI zugrunde gelegt. Auf dieser Grundlage ermittelt der Auftragnehmer den erforderlichen Personalbedarf und erstellt die konkrete Personaleinsatzplanung. Die Organisation von Schichten, Arbeitszeiten, Pausen und Pausenvertretungen, Personalwechseln, Vertretungen, Ausfällen sowie erforderlichen Rüstzeiten liegt in seiner Verantwortung.

Vergütet werden ausschließlich die mit der Auftraggeberin abgestimmten und bestätigten Einsatzzeiten. Die personelle Umsetzung dieser Einsatzzeiten liegt in der Verantwortung des



Auftragnehmers. Eine Position kann während des vorgesehenen Einsatzzeiten durch eine oder mehrere Mitarbeitende im Schichtwechsel abgedeckt werden.

Zusätzliche Zeiten, die sich aus der Personal- und Schichtorganisation des Auftragnehmers ergeben, wie Rüst-, Wege-, Übergabe- oder Abrechnungszeiten einzelner Mitarbeitender, werden nicht gesondert vergütet. Sie sind bei der Personaleinsatzplanung zu berücksichtigen und in die angebotenen Verrechnungssätze einzukalkulieren.

Die Mindestanforderungen sind im Folgenden dargestellt:

- **Einlasspersonal an Haupt und ggf. Nebeneingang**
- **Lotsenpersonal für Autos, Busse und Personenströme**
- **Durchgängig (24/7) mindestens eine Person vor Ort**
- **Parkbestreifung je nach Aufkommen**
- **Veranstaltungsschutz je nach Veranstaltung**
- **Einsatzleitung (Koordinator) während der Betriebszeiten**
- **Eine Person mit Sachkundeprüfung (§ 34a GewO) während der Betriebszeiten**

Hieraus ergibt sich eine geplante Gesamtstundenleistung von 20.000 Personenstunden.

III. Betriebliche Rahmenbedingungen und Infrastruktur

- Alle für die Leistungserbringung erforderlichen Arbeits- und Organisationsmittel stellt der Auftragnehmer selbst bereit. Die Kosten hierfür sind mit den angebotenen Verrechnungssätzen abgegolten und werden nicht gesondert vergütet.
- Der Auftragnehmer stellt während der Einsatzzeiten die telefonische Erreichbarkeit der Koordinatoren sicher. Die interne Kommunikation und Abstimmung zwischen Koordinatoren und Sicherheits- und Ordnungspersonal ist eigenverantwortlich durch den Auftragnehmer zu organisieren und während des laufenden Betriebs sicherzustellen. Die hierfür erforderlichen Kommunikationsmittel sowie die laufenden Kosten sind vom Auftragnehmer bereitzustellen und mit den angebotenen Verrechnungssätzen abgegolten. Hierzu kommen insbesondere Funkgeräte zum Einsatz. Die technische Infrastruktur, um diese reibungslos im gesamten Zukunftsgarten zu betreiben sowie die behördlichen Genehmigungen obliegen dem Auftragnehmer.
- Der Auftragnehmer stellt zusätzlich 20 Funkgeräte, eine das komplette Gelände abdeckende Infrastruktur zur Nutzung der Funkgeräte, sowie 2 der Auftraggeberin gewidmete Kanäle zur Verfügung.
- Für innerbetriebliche Wege stellt die Auftraggeberin ein betriebsbereites E-Fahrrad bereit. Wartung und Instandhaltung während der Leistungszeit obliegt dem Auftragnehmer.



IV. Aufgaben des Einlasspersonals

Das Einlasspersonal stellt einen geordneten, zügigen, sicheren und serviceorientierten Zutritt zum Veranstaltungsgelände sicher. Die Tätigkeit erfolgt nach den jeweils gültigen Zutritts-, Ticket-, Sicherheits- und Handlungsanweisungen der Auftraggeberin.

- **Zutrittskontrolle:** Kontrolle von Eintrittskarten, Dauerkarten, Akkreditierungen und sonstigen Zutrittsberechtigungen mittels der bereitgestellten Zutrittskontrolltechnik. Soweit vorgesehen, sind erforderliche Berechtigungsnachweise nach den Vorgaben der Auftraggeberin zu prüfen. Personen ohne gültige Zutrittsberechtigung erhalten keinen Zutritt.
- **Öffnung und Schließung der Einlassbereiche:** Öffnen und Schließen der für den Besucherzutritt vorgesehenen Tore und Zugangsspurten nach den betrieblichen Vorgaben der Auftraggeberin.
- **Klärung von Zutrittsfällen:** Ungültige, nicht lesbare oder nicht eindeutig zuordenbare Zutrittsmedien sind nach den vorgegebenen Abläufen zu behandeln. Nicht unmittelbar klärbare Fälle sind an die Kasse, die zuständige Servicestelle oder die Koordination weiterzugeben.
- **Sicherheitskontrollen:** Durchführung sporadischer oder anlassbezogener Taschen- und Sichtkontrollen auf nicht zulässige Gegenstände nach Maßgabe des Sicherheitskonzepts und der Hausordnung. Auffälligkeiten oder weitergehende Sicherheitsmaßnahmen sind an den Sicherheits- und Ordnungsdienst bzw. die Koordination weiterzugeben.
- **Besucherlenkung und Warteschlangenmanagement:** Geordnete Zuführung der Besucherinnen und Besucher zu den Kontrollspuren, Steuerung von Warteschlangen und situationsgerechte Verteilung der Besucherströme. Erkennbare Überlastungen oder kritische Besucherströme sind der Koordination unverzüglich zu melden.
- **Besucherströme und Kapazitäten:** Unterstützung bei der Beobachtung von Besucherströmen und, soweit vorgesehen, bei der Überwachung von Auslastungs- und Kapazitätsgrenzen.
- **Ticket- und Zutrittsklärung:** Unterstützung bei Fragen oder Problemen mit Tickets und Zutrittsberechtigungen. Weitergehende oder nicht unmittelbar lösbare Fälle sind an die Kasse, Servicestelle oder Koordination weiterzugeben.
- **Besucherinformation und Service:** Begrüßung der Besucherinnen und Besucher sowie Erteilung grundlegender Auskünfte zu Öffnungszeiten, Eingängen, Veranstaltungsbereichen, Sanitäranlagen, Gastronomie und sonstigen Serviceeinrichtungen. Personen mit erkennbarem Unterstützungsbedarf sind im Rahmen der Einlassaufgaben angemessen zu unterstützen.
- **Einlasstechnik:** Bedienung der bereitgestellten stationären und mobilen Zutrittskontrolltechnik sowie Durchführung einfacher, nach Einweisung zulässiger Bedien- und Rüsthandlungen. Nicht unmittelbar behebbare technische Störungen sind unverzüglich an die zuständige Stelle zu melden.
- **Ordnung im Einlassbereich:** Überwachung der für den Einlass erforderlichen Absperrungen und Leitsysteme sowie Unterstützung beim Freihalten der Verkehrs-, Flucht- und Rettungswege im unmittelbaren Eingangsbereich. Schäden, Verschmutzungen, blockierte Wege oder sonstige Beeinträchtigungen sind zu melden.
- **Dokumentation und Meldungen:** Technische Störungen, Auffälligkeiten, Missbrauchsverdacht, kritische Besucherströme und sonstige besondere Vorkommnisse sind nach den festgelegten Meldewegen an die Koordination bzw. Veranstaltungsleitung weiterzugeben und, soweit vorgesehen, zu dokumentieren.



- **Besondere Betriebslagen:** Unterstützung der Besucherlenkung bei erhöhtem Besucheraufkommen, Sonderveranstaltungen sowie Räumungs-, Evakuierungs- und Notfallsituationen nach den hierfür geltenden Vorgaben und Anweisungen.

V. Aufgaben des Sicherheits- und Ordnungsdienst

Der Sicherheits- und Ordnungsdienst gewährleistet die Sicherheit von Besuchern, Mitarbeitenden, Dienstleistern sowie den Schutz von Anlagen und Einrichtungen. Zu seinen Aufgaben gehören:

Streifen- und Präsenzdienst: Regelmäßige Kontrollgänge auf dem gesamten Veranstaltungsgelände mit sichtbarer Präsenz zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls. Regelmäßige Kontrolle vom Gelände, von Gebäuden, Anlagen und Spielplätzen. Überprüfung von Zäunen, Toren und Absperrungen auf Intaktheit und frühzeitiges Erkennen und Melden von Sicherheitsmängeln.

Besucher- und Veranstaltungsüberwachung: Beobachtung von Besucherströmen und Menschenansammlungen. Frühzeitiges Erkennen kritischer Situationen im Publikumsbereich und Verhinderung von Störungen und Gefährdungen. Unterstützung bei der Steuerung von Besucherbewegungen und generelle Absicherung von Veranstaltungsflächen und Programmpunkten. Bei Bedarf Unterstützung des Einlassdienstes.

Fund- und Verlustmanagement: Entgegennahme und Auffinden von Fundgegenständen mit entsprechender Dokumentation und Weiterleitung an die zuständige Stelle. Unterstützung bei der Suche nach vermissten Personen, insbesondere Kindern sowie Betreuung von hilfebedürftigen oder orientierungslosen Personen. Generell Unterstützung schutzbedürftiger Personen

Besucherservice: Erteilung von Auskünften zu Öffnungszeiten, Gelände, Veranstaltungen und Einrichtungen sowie gegebenenfalls Ausgabe von Informationsmaterial. Wegweisung zu Eingängen, Veranstaltungsflächen, Sanitäranlagen und Gastronomie. Deeskalation von Konflikt- und Gefahrensituationen und erster Ansprechpartner bei Belästigungen, Streitigkeiten oder Beschwerden. Sicherstellung eines diskriminierungsfreien und respektvollen Miteinanders. Unterstützung bei der Verkehrs- und Besucherlenkung auf privaten Parkflächen. Überwachung temporärer Verkehrsregelungen. Lotsenaufgabe für Reise- und Shuttlebusse.

Hausrechts: Überwachung der Einhaltung der Hausordnung und Ansprechen von Besuchenden bei Regelverstößen bis hin zu Erteilung von Platzverweisen nach Anweisung bzw. im Rahmen der Befugnisse sowie Wahrnehmung und Durchsetzung des Hausrechts und Unterstützung bei der Durchsetzung von Betretungsverboten. Unterstützung beim Schutz von Besuchern, Mitarbeitenden und Dienstleistern

Ordnung und Sauberkeit: Verhinderung von Vandalismus und Sachbeschädigungen. Kontrolle von Ausstellungsobjekten, Kunstwerken, technischer Einrichtungen oder besonderen Anlagen. Frühzeitige Meldung von Schäden, Verschmutzungen, Defekten oder Gefahrenstellen

Kommunikation und Meldedienst: Dokumentation besonderer Vorkommnisse, erste Lagebeurteilung bei Sicherheitsvorfällen und Eskalation bei Gefahr in Verzug. Sofortige Meldung bei technischen Störungen, verdächtiger Personen oder wichtigen Sachverhalte an die



Koordination und Veranstaltungsleitung nach Maßgabe der Meldekettens. Engmaschige Abstimmung mit Sicherheitsdienst, Sanitätsdienst, Kassenpersonal und Veranstaltungsleitung. Unterstützung bei Räumung-, Evakuierungs- und Notfallmaßnahmen. Absicherung von Gefahrenbereichen und gegebenenfalls Einweisung externer Einsatzkräfte. Permanente Verbindung zur Einsatz- bzw. Sicherheitsleitung.

VI. Aufgaben der Koordinatoren

Der Koordinator übernimmt die operative Organisation und Steuerung des Sicherheits- und Ordnungsdienstes vor Ort und ist zentrale Ansprechstelle für die Auftraggeberin und das vom Auftragnehmer eingesetzten Personal. Zu seinen Aufgaben gehören:

- **Einsatzvorbereitung:** organisatorische und technische Vorbereitung, Abstimmung mit der Auftraggeberin,
- **Organisation und Personalsteuerung:** Vor- und Nachbereitung des täglichen Betriebs, Sicherstellung des abgestimmten Personaleinsatzes, sowie deren operative Disposition einschließlich Pausen, Ablösungen, Personalwechseln, Vertretungen und kurzfristigen Ausfällen. Bei betrieblichem Bedarf übernimmt die Koordination auch andere Tätigkeiten aus dem Sicherheits- und Ordnungsdienst.
- **Schulung und Einarbeitung:** Teilnahme an den von der Auftraggeberin vor Betriebsbeginn durchgeführten Schulungen und Einweisungen. Unterweisen und Einweisen des Personals vor Ort. Weitergabe relevanter Informationen und Vorgaben an das eingesetzte Personal, Koordination von Beschwerden, technischen oder organisatorischen Störungen und besonderen Vorkommnissen
- **Streifen- und Präsenzdienst:** Regelmäßige Kontrollgänge an neuralgischen Punkten und ständiger Austausch mit dem Personal auf dem Gelände. Frühzeitiges Erkennen und Melden von Sicherheitsmängeln und Lagen.
- **Besucher- und Veranstaltungsüberwachung:** Übergeordnetes Monitoring von Besucherströmen, Menschenansammlungen und Auslastungs- und Kapazitätsgrenzen. Frühzeitiges Erkennen kritischer Situationen im Publikumsbereich und Verhinderung von Störungen und Gefährdungen. Koordination bei der Suche von vermissten Personen sowie Koordination und Unterstützung im Fund- und Verlustmanagement Deeskalation von Konflikt- und Gefahrensituationen auf zweiter Ebene. Durchsetzung des Hausrechts.
- **Ordnung und Sauberkeit:** Dokumentation und Weiterverfolgung von Vandalismusschäden, Sachbeschädigungen und Personenschäden.
- **Kommunikation und Meldedienst:** Führen von Schicht und Ereignisprotokollen inklusive Dokumentation aller Tageseinsätze und Lagen im elektronischen Wachbuch, Koordination mit Veranstaltungsleitung nach Maßgabe der Meldekettens. Erste Ansprechperson für Sicherheits- und Ordnungsdienst, Sanitätsdienst, Kassenpersonal, externe Sicherheits- und Ordnungsbehörden sowie der Veranstaltungsleitung. Koordination von Räumung-, Evakuierungs- und Notfallmaßnahmen sowie laufende Abstimmung mit der Auftraggeberin und weiteren am Betrieb beteiligten Stellen.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass der Koordinator fachlich in der Lage ist, die genannten Aufgaben eigenständig wahrzunehmen und bei Bedarf auch die Tätigkeiten des Sicherheits- und Ordnungsdienstes zu übernehmen.

Leistungsbeschreibung

*Kassen,- Sicherheits- und
Ordnungsdienstleistungen*



**Internationale
Gartenausstellung 2027**
Ruhrgebiet



Teil E – Los 4 – Standort Gelsenkirchen

I. Gegenstand des Loses

Gegenstand des Loses 4 ist die standortbezogene Organisation und Durchführung des Sicherheits- und Ordnungsdienstes am ZKG Gelsenkirchen.

Dazu zählt der Einsatz von Sicherheitspersonal, Ordnungspersonal sowie eines Koordinators am Standort Gelsenkirchen. Der Auftragnehmer stellt den ordnungsgemäßen, besucherorientierten und sicheren Ablauf des Sicherheits- und Ordnungsdienstes im Sinne der Betriebserlaubnis und unter Vorgaben der Auftraggeberin sicher.

Zum Leistungsumfang gehören im Wesentlichen:

- Organisation und Koordination des Einlases,
- Stellung des allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsdienstes,
- Information der Besuchenden zu Öffnungszeiten, Veranstaltungen, Hausordnung und anderen generellen Themen
- Organisation und Durchführung der erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen für das aufrechterhalten des Betriebs
- Dokumentation sicherheitsrelevanter Vorgänge
- Abstimmung mit der Auftraggeberin, öffentlichen Behörden, dem Sanitätsdienst und den weiteren am Betrieb beteiligten Stellen.
- Das beauftragte Unternehmen setzt Mitarbeitende nach Aufgaben- und Positionsbedingten Qualifikationskriterien ein und meldet sie, sofern zutreffend und notwendig, beim Bewacherregister des Statistischen Bundesamtes.
- Im Rahmen eines Einsatzkonzeptes hat das beauftragte Unternehmen Personaleinsatz, Leitungsstruktur und Einsatzführung zu beschreiben.

II. Mengengerüst

Für die Ermittlung des notwendigen Personals werden sowohl das Sicherheitskonzept und Veranstaltungskonzept als auch die Besucherprognosen, Bemessungsgrundlagen und Bemessungstage aus Teil A, Abschnitt VI zugrunde gelegt. Auf dieser Grundlage ermittelt der Auftragnehmer den erforderlichen Personalbedarf und erstellt die konkrete Personaleinsatzplanung. Die Organisation von Schichten, Arbeitszeiten, Pausen und Pausenvertretungen, Personalwechseln, Vertretungen, Ausfällen sowie erforderlichen Rüstzeiten liegt in seiner Verantwortung.

Vergütet werden ausschließlich die mit der Auftraggeberin abgestimmten und bestätigten Einsatzzeiten. Die personelle Umsetzung dieser Einsatzzeiten liegt in der Verantwortung des Auftragnehmers. Eine Position kann während des vorgesehenen Einsatzzeiten durch eine oder mehrere Mitarbeitende im Schichtwechsel abgedeckt werden.

Zusätzliche Zeiten, die sich aus der Personal- und Schichtorganisation des Auftragnehmers ergeben, wie Rüst-, Wege-, Übergabe- oder Abrechnungszeiten einzelner Mitarbeitender, werden nicht



gesondert vergütet. Sie sind bei der Personaleinsatzplanung zu berücksichtigen und in die angebotenen Verrechnungssätze einzukalkulieren.

Die Mindestanforderungen sind im Folgenden dargestellt:

- **Einlasspersonal an Haupt und ggf. Nebeneingang**
- **Lotsenpersonal für Autos, Busse und Personenströme**
- **Durchgängig (24/7) mindestens eine Person vor Ort**
- **Parkbestreifung je nach Aufkommen**
- **Veranstaltungsschutz je nach Veranstaltung**
- **Einsatzleitung (Koordinator) während der Betriebszeiten**
- **Eine Person mit Sachkundeprüfung (§ 34a GewO) während der Betriebszeiten**

Hieraus ergibt sich eine geplante Gesamtstundenleistung von 19.000 Personenstunden.

III. Betriebliche Rahmenbedingungen und Infrastruktur

- Alle für die Leistungserbringung erforderlichen Arbeits- und Organisationsmittel stellt der Auftragnehmer selbst bereit. Die Kosten hierfür sind mit den angebotenen Verrechnungssätzen abgegolten und werden nicht gesondert vergütet.
- Der Auftragnehmer stellt während der Einsatzzeiten die telefonische Erreichbarkeit der Koordinatoren sicher. Die interne Kommunikation und Abstimmung zwischen Koordinatoren und Sicherheits- und Ordnungspersonal ist eigenverantwortlich durch den Auftragnehmer zu organisieren und während des laufenden Betriebs sicherzustellen. Die hierfür erforderlichen Kommunikationsmittel sowie die laufenden Kosten sind vom Auftragnehmer bereitzustellen und mit den angebotenen Verrechnungssätzen abgegolten. Hierzu kommen insbesondere Funkgeräte zum Einsatz. Die technische Infrastruktur, um diese reibungslos im gesamten Zukunftsgarten zu betreiben sowie die behördlichen Genehmigungen obliegen dem Auftragnehmer.
- Der Auftragnehmer stellt zusätzlich 20 Funkgeräte, eine das komplette Gelände abdeckende Infrastruktur zur Nutzung der Funkgeräte, sowie 2 der Auftraggeberin gewidmete Kanäle zur Verfügung.
- Für innerbetriebliche Wege stellt der Auftraggeber ein betriebsbereites E-Fahrrad bereit. Wartung und Instandhaltung während der Leistungszeit obliegt dem Auftragnehmer.



IV. Aufgaben des Einlasspersonals

Das Einlasspersonal stellt einen geordneten, zügigen, sicheren und serviceorientierten Zutritt zum Veranstaltungsgelände sicher. Die Tätigkeit erfolgt nach den jeweils gültigen Zutritts-, Ticket-, Sicherheits- und Handlungsanweisungen der Auftraggeberin.

- **Zutrittskontrolle:** Kontrolle von Eintrittskarten, Dauerkarten, Akkreditierungen und sonstigen Zutrittsberechtigungen mittels der bereitgestellten Zutrittskontrolltechnik. Soweit vorgesehen, sind erforderliche Berechtigungsnachweise nach den Vorgaben der Auftraggeberin zu prüfen. Personen ohne gültige Zutrittsberechtigung erhalten keinen Zutritt.
- **Öffnung und Schließung der Einlassbereiche:** Öffnen und Schließen der für den Besucherzutritt vorgesehenen Tore und Zugangsspurten nach den betrieblichen Vorgaben der Auftraggeberin.
- **Klärung von Zutrittsfällen:** Ungültige, nicht lesbare oder nicht eindeutig zuordenbare Zutrittsmedien sind nach den vorgegebenen Abläufen zu behandeln. Nicht unmittelbar klärbare Fälle sind an die Kasse, die zuständige Servicestelle oder die Koordination weiterzugeben.
- **Sicherheitskontrollen:** Durchführung sporadischer oder anlassbezogener Taschen- und Sichtkontrollen auf nicht zulässige Gegenstände nach Maßgabe des Sicherheitskonzepts und der Hausordnung. Auffälligkeiten oder weitergehende Sicherheitsmaßnahmen sind an den Sicherheits- und Ordnungsdienst bzw. die Koordination weiterzugeben.
- **Besucherlenkung und Warteschlangenmanagement:** Geordnete Zuführung der Besucherinnen und Besucher zu den Kontrollspuren, Steuerung von Warteschlangen und situationsgerechte Verteilung der Besucherströme. Erkennbare Überlastungen oder kritische Besucherströme sind der Koordination unverzüglich zu melden.
- **Besucherströme und Kapazitäten:** Unterstützung bei der Beobachtung von Besucherströmen und, soweit vorgesehen, bei der Überwachung von Auslastungs- und Kapazitätsgrenzen.
- **Ticket- und Zutrittsklärung:** Unterstützung bei Fragen oder Problemen mit Tickets und Zutrittsberechtigungen. Weitergehende oder nicht unmittelbar lösbare Fälle sind an die Kasse, Servicestelle oder Koordination weiterzugeben.
- **Besucherinformation und Service:** Begrüßung der Besucherinnen und Besucher sowie Erteilung grundlegender Auskünfte zu Öffnungszeiten, Eingängen, Veranstaltungsbereichen, Sanitäranlagen, Gastronomie und sonstigen Serviceeinrichtungen. Personen mit erkennbarem Unterstützungsbedarf sind im Rahmen der Einlassaufgaben angemessen zu unterstützen.
- **Einlasstechnik:** Bedienung der bereitgestellten stationären und mobilen Zutrittskontrolltechnik sowie Durchführung einfacher, nach Einweisung zulässiger Bedien- und Rüsthandlungen. Nicht unmittelbar behebbare technische Störungen sind unverzüglich an die zuständige Stelle zu melden.
- **Ordnung im Einlassbereich:** Überwachung der für den Einlass erforderlichen Absperrungen und Leitsysteme sowie Unterstützung beim Freihalten der Verkehrs-, Flucht- und Rettungswege im unmittelbaren Eingangsbereich. Schäden, Verschmutzungen, blockierte Wege oder sonstige Beeinträchtigungen sind zu melden.
- **Dokumentation und Meldungen:** Technische Störungen, Auffälligkeiten, Missbrauchsverdacht, kritische Besucherströme und sonstige besondere Vorkommnisse sind nach den festgelegten Meldewegen an die Koordination bzw. Veranstaltungsleitung weiterzugeben und, soweit vorgesehen, zu dokumentieren.



- **Besondere Betriebslagen:** Unterstützung der Besucherlenkung bei erhöhtem Besucheraufkommen, Sonderveranstaltungen sowie Räumungs-, Evakuierungs- und Notfallsituationen nach den hierfür geltenden Vorgaben und Anweisungen.

V. Aufgaben des Sicherheits- und Ordnungsdienst

Der Sicherheits- und Ordnungsdienst gewährleistet die Sicherheit von Besuchern, Mitarbeitenden, Dienstleistern sowie den Schutz von Anlagen und Einrichtungen. Zu seinen Aufgaben gehören:

Streifen- und Präsenzdienst: Regelmäßige Kontrollgänge auf dem gesamten Veranstaltungsgelände mit sichtbarer Präsenz zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls. Regelmäßige Kontrolle vom Gelände, von Gebäuden, Anlagen und Spielplätzen. Überprüfung von Zäunen, Toren und Absperrungen auf Intaktheit und frühzeitiges Erkennen und Melden von Sicherheitsmängeln.

Besucher- und Veranstaltungsüberwachung: Beobachtung von Besucherströmen und Menschenansammlungen. Frühzeitiges Erkennen kritischer Situationen im Publikumsbereich und Verhinderung von Störungen und Gefährdungen. Unterstützung bei der Steuerung von Besucherbewegungen und generelle Absicherung von Veranstaltungsflächen und Programmpunkten. Bei Bedarf Unterstützung des Einlassdienstes.

Fund- und Verlustmanagement: Entgegennahme und Auffinden von Fundgegenständen mit entsprechender Dokumentation und Weiterleitung an die zuständige Stelle. Unterstützung bei der Suche nach vermissten Personen, insbesondere Kindern sowie Betreuung von hilfebedürftigen oder orientierungslosen Personen. Generell Unterstützung schutzbedürftiger Personen

Besucherservice: Erteilung von Auskünften zu Öffnungszeiten, Gelände, Veranstaltungen und Einrichtungen sowie gegebenenfalls Ausgabe von Informationsmaterial. Wegweisung zu Eingängen, Veranstaltungsflächen, Sanitäreinrichtungen und Gastronomie. Deeskalation von Konflikt- und Gefahrensituationen und erster Ansprechpartner bei Belästigungen, Streitigkeiten oder Beschwerden. Sicherstellung eines diskriminierungsfreien und respektvollen Miteinanders. Unterstützung bei der Verkehrs- und Besucherlenkung auf privaten Parkflächen. Überwachung temporärer Verkehrsregelungen. Lotsenaufgabe für Reise- und Shuttlebusse.

Hausrechts: Überwachung der Einhaltung der Hausordnung und Ansprechen von Besuchenden bei Regelverstößen bis hin zu Erteilung von Platzverweisen nach Anweisung bzw. im Rahmen der Befugnisse sowie Wahrnehmung und Durchsetzung des Hausrechts und Unterstützung bei der Durchsetzung von Betretungsverboten. Unterstützung beim Schutz von Besuchern, Mitarbeitenden und Dienstleistern

Ordnung und Sauberkeit: Verhinderung von Vandalismus und Sachbeschädigungen. Kontrolle von Ausstellungsobjekten, Kunstwerken, technischer Einrichtungen oder besonderen Anlagen. Frühzeitige Meldung von Schäden, Verschmutzungen, Defekten oder Gefahrenstellen

Kommunikation und Meldedienst: Dokumentation besonderer Vorkommnisse, erste Lagebeurteilung bei Sicherheitsvorfällen und Eskalation bei Gefahr in Verzug. Sofortige Meldung bei technischen Störungen, verdächtiger Personen oder wichtigen Sachverhalte an die



Koordination und Veranstaltungsleitung nach Maßgabe der Meldekettens. Engmaschige Abstimmung mit Sicherheitsdienst, Sanitätsdienst, Kassenpersonal und Veranstaltungsleitung. Unterstützung bei Räumung-, Evakuierungs- und Notfallmaßnahmen. Absicherung von Gefahrenbereichen und gegebenenfalls Einweisung externer Einsatzkräfte. Permanente Verbindung zur Einsatz- bzw. Sicherheitsleitung.

VI. Aufgaben der Koordinatoren

Der Koordinator übernimmt die operative Organisation und Steuerung des Sicherheits- und Ordnungsdienstes vor Ort und ist zentrale Ansprechstelle für die Auftraggeberin und das vom Auftragnehmer eingesetzten Personal. Zu seinen Aufgaben gehören:

- **Einsatzvorbereitung:** organisatorische und technische Vorbereitung, Abstimmung mit der Auftraggeberin,
- **Organisation und Personalsteuerung:** Vor- und Nachbereitung des täglichen Betriebs, Sicherstellung des abgestimmten Personaleinsatzes, sowie deren operative Disposition einschließlich Pausen, Ablösungen, Personalwechseln, Vertretungen und kurzfristigen Ausfällen. Bei betrieblichem Bedarf übernimmt die Koordination auch andere Tätigkeiten aus dem Sicherheits- und Ordnungsdienst.
- **Schulung und Einarbeitung:** Teilnahme an den von der Auftraggeberin vor Betriebsbeginn durchgeführten Schulungen und Einweisungen. Unterweisen und Einweisen des Personals vor Ort. Weitergabe relevanter Informationen und Vorgaben an das eingesetzte Personal, Koordination von Beschwerden, technischen oder organisatorischen Störungen und besonderen Vorkommnissen
- **Streifen- und Präsenzdienst:** Regelmäßige Kontrollgänge an neuralgischen Punkten und ständiger Austausch mit dem Personal auf dem Gelände. Frühzeitiges Erkennen und Melden von Sicherheitsmängeln und Lagen.
- **Besucher- und Veranstaltungsüberwachung:** Übergeordnetes Monitoring von Besucherströmen, Menschenansammlungen und Auslastungs- und Kapazitätsgrenzen. Frühzeitiges Erkennen kritischer Situationen im Publikumsbereich und Verhinderung von Störungen und Gefährdungen. Koordination bei der Suche von vermissten Personen sowie Koordination und Unterstützung im Fund- und Verlustmanagement. Deeskalation von Konflikt- und Gefahrensituationen auf zweiter Ebene. Durchsetzung des Hausrechts.
- **Ordnung und Sauberkeit:** Dokumentation und Weiterverfolgung von Vandalismusschäden, Sachbeschädigungen und Personenschäden.
- **Kommunikation und Meldedienst:** Führen von Schicht- und Ereignisprotokollen inklusive Dokumentation aller Tageseinsätze und Lagen im elektronischen Wachbuch, Koordination mit Veranstaltungsleitung nach Maßgabe der Meldekettens. Erste Ansprechperson für Sicherheits- und Ordnungsdienst, Sanitätsdienst, Kassenpersonal, externe Sicherheits- und Ordnungsbehörden sowie der Veranstaltungsleitung. Koordination von Räumung-, Evakuierungs- und Notfallmaßnahmen sowie laufende Abstimmung mit der Auftraggeberin und weiteren am Betrieb beteiligten Stellen.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass der Koordinator fachlich in der Lage ist, die genannten Aufgaben eigenständig wahrzunehmen und bei Bedarf auch die Tätigkeiten des Sicherheits- und Ordnungsdienstes zu übernehmen.



Teil F – Anlagen und mitgeltende Unterlagen

- Geländepläne (Dortmund, Duisburg und Gelsenkirchen)
- Kassenpläne,
- Hausordnung,
- Veranstaltungskonzept,
- Besucherprognose,
- N.N.