

LEISTUNGSKRITERIEN

1 Vorgehen bei der Konzeptwertung

Wertung der Konzepte zur Qualitätssicherung der Leistung:

Die Wertung der Konzepte richtet sich danach, wie der Bieter auf die in den Unterkriterien dargestellten Anforderungen eingeht und wie logisch argumentiert, schlüssig formuliert und inhaltlich fundiert er seine Herangehensweise bei der Leistungserbringung darstellt und deshalb aufgrund seiner Darstellungen eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung zu erwarten ist.

Mindestvoraussetzung für die Erfüllung der ausgeschriebenen Leistungen ist die Einhaltung sämtlicher rechtlicher Vorgaben. Ein Konzept, welches erkennen lässt, dass die jeweils geltenden gesetzlichen Mindeststandards nicht eingehalten werden, entspricht nicht der geforderten Leistungserbringung. Demnach wird ein solches Konzept mit 0 Punkten bewertet und das Angebot entsprechend ausgeschlossen.

Des Weiteren gilt für die Bewertung der Konzepte das Folgende:

Wenn die Darstellungen der angebotenen Herangehensweise des Bieters zu den einzelnen Unterkriterien zeigen, dass er ein tiefgreifendes und umfassendes Verständnis für die Leistungsanforderungen hat, indem der Bieter Ausführungen zu allen Punkten der im jeweiligen Kriterium genannten Thematik macht, die logisch argumentiert, schlüssig formuliert und inhaltlich fundiert sind, lässt die dargestellte und angebotene Herangehensweise eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung erwarten. Dies führt selbstverständlich zu einer entsprechend hohen Bewertung.

Die Darstellung der angebotenen Herangehensweise des Bieters ist logisch argumentiert, wenn sie in sich logisch ist und keine inhaltlichen Widersprüche enthält. Sie ist schlüssig, wenn sie auf die in dem jeweiligen Kriterium genannte Thematik und die dort genannten Punkte nicht nur schematisch und oberflächlich, sondern anhand von praxismässigen Beispielen eingeht. Die Darstellung der Herangehensweise ist inhaltlich fundiert, wenn der Bieter sie klar und präzise beschreibt und aus seinen Darstellungen heraus deutlich wird, wie er bei der Leistungserbringung im Einzelnen vorgehen will. Des Weiteren ist ausschlaggebend, ob und wie genau der Bieter inhaltlich auf die einzelnen Punkte der im jeweiligen Kriterium genannten Thematik eingeht. Ausführungen in einem Konzept oder einem Konzeptunterpunkt, die sich (auch) auf die Aufgabenstellungen in einem anderen Konzept oder Konzeptunterpunkt beziehen, können unter Beibehaltung des Beurteilungsspielraums des Auftraggebers bei der Bewertung der Konzepte beim einschlägigen Unterkriterium berücksichtigt werden.

6 Punkte:

Die Darstellung der angebotenen Herangehensweise ist logisch argumentiert, schlüssig formuliert und inhaltlich fundiert und befasst sich inhaltlich sehr genau mit allen Punkten der im Kriterium dargestellten Thematik. Die dargestellte und angebotene Herangehensweise dient der Zielerreichung einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung.

4 Punkte:

Die Darstellung der angebotenen Herangehensweise ist zwar logisch argumentiert, schlüssig formuliert, befasst sich aber inhaltlich nicht mit allen Punkten der im Kriterium dargestellten Thematik oder die Darstellung der angebotenen Herangehensweise befasst sich zwar mit allen Punkten der im Kriterium dargestellten Thematik, ist aber entweder nicht logisch argumentiert oder nicht schlüssig formuliert oder nicht inhaltlich fundiert. Die dargestellte und angebotene Herangehensweise dient daher nur teilweise der Zielerreichung einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung.

2 Punkte:

Die Darstellung der angebotenen Herangehensweise ist entweder nicht logisch argumentiert oder nicht schlüssig formuliert oder nicht inhaltlich fundiert und sie befasst sich inhaltlich nicht mit allen Punkten der im Kriterium dargestellten Thematik. Die dargestellte und angebotene Herangehensweise dient deshalb nicht der Zielerreichung einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung.

0 Punkte:

Das Konzept zu dem Kriterium liegt nicht vor oder weicht von den Vorgaben in den Vergabeunterlagen oder den rechtlichen Vorgaben (jeweils geltende gesetzliche Mindeststandards) ab oder befasst sich nicht mit der im Kriterium dargestellten Thematik.

Es werden nur Angebote gewertet, die mindestens die Hälfte der erreichbaren Leistungspunkte und bei jedem Unterkriterium mindestens 10 Punkte (vor Gewichtung!) erzielen.

2 Unterkriterien

Gewichtung: 0,00%

2.1 Hinweise

Für die Bewertung der Qualität der vom Bieter angebotenen Leistungen ist vom Bieter ein Konzept zur Durchführung der Bewachungsleistungen vorlegen. Bitte verwenden Sie die Konzeptvorlage, welche im Arbeitsschritt "Anlagen" hinterlegt ist. Bitte verzichten Sie in Ihren Ausführungen auf die Nennung des Firmennamens. Dieses Konzept wird anhand der nachfolgenden Unterkriterien bewertet:

Unterkriterien (U1 – U 4):

U1: Auswahl und Fortbildung des Personals für den konkreten Auftrag
Anteil an der Bewertung des Konzeptes: 30%
Maximal zu erreichende Punktzahl: 24 (4 Fragen à 6 Punkte)

U2: Verfügbarkeit von Ersatzpersonal
Anteil an der Bewertung des Konzeptes: 20%
Maximal zu erreichende Punktzahl: 24 (4 Fragen à 6 Punkte)

U3: Auftragsmanagement
Anteil an der Bewertung des Konzeptes: 20%
Maximal zu erreichende Punktzahl: 24 (4 Fragen à 6 Punkte)

U4: Deeskalation und Schutz vulnerabler Personen
Anteil an der Bewertung des Konzeptes: 30%
Maximal zu erreichende Punktzahl: 24 (4 Fragen à 6 Punkte)

Der Bieter hat seine Ausführungen für die Unterkriterien U1 bis U4 auf den im jeweiligen Unterkriterium genannten Umfang zu beschränken. Darüber hinausgehende Ausführungen auf weiteren Seiten oder Anlagen werden aus Gründen der Gleichbehandlung bei der Wertung des Konzeptes nicht berücksichtigt, selbst wenn eine oder mehrere Seiten des Konzeptes nicht vollumfänglich beschrieben sind (maßgeblich ist die vorgegebene Seitenanzahl). Verweisungen auf Anlagen oder andere Unterlagen sind unzulässig. Hieraus resultierende Bewertungsnachteile gehen zu Lasten des Bieters. Die Ausführungen in den Konzepten werden Vertragsbestandteil, so dass der Auftraggeber hierauf einen Anspruch erwirbt.

2.2 Unterkriterium 1

Auswahl und Fortbildung des Personals für den konkreten Auftrag:

Der Bieter soll im Rahmen dieses Unterkriteriums U1 darstellen, wie er das für den in diesem Vergabeverfahren zu vergebenden Auftrag erforderliche und entsprechend qualifizierte Personal auswählen und während der gesamten Vertragslaufzeit fortbilden wird, um eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung sicherzustellen.

Der Bieter hat seine Ausführungen für dieses Unterkriterium U1 auf maximal 4 DIN A 4-Seiten zu beschränken. Hierbei soll er auf folgende Punkte eingehen:

- Frage 1: Stellen Sie dar, welchen notwendigen organisatorischen Maßnahmen Sie von der Zuschlagserteilung bis zum Datum des Leistungsbeginns für die vertragsgemäße Auftragserfüllung ausführen. Wie gewinnen Sie das notwendige Personal mit den geforderten Qualifikationen? Wie wird das Personal auf die Aufgabe vorbereitet?
- Frage 2: Anhand welcher Kriterien wird der Bieter das für die Leistungserbringung vorgesehene Personal auswählen und warum sind die vorgenannten Auswahlkriterien für die Rekrutierung des Personals geeignet, um eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung für den hier zu vergebenden Auftrag zu gewährleisten? Sofern der Bieter bereits über Personal verfügt, hat er entsprechend darzustellen, anhand welcher Kriterien dieses Personal ausgewählt wurde.
- Frage 3: Stellen Sie die von Ihnen für das eingesetzte Personal vorgesehenen Fortbildungen dar und erklären, inwieweit diese geeignet sind, um eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung für den hier zu vergebenden Auftrag zu gewährleisten.
- Frage 4: Wie wird die Einhaltung einer neutralen und unvoreingenommenen Aufgabenerfüllung des eingesetzten Sicherheitspersonals, insbesondere hinsichtlich politischer, religiöser und ethnischer Ansichten sichergestellt?

2.3 Unterkriterium 2

Verfügbarkeit von Ersatzpersonal:

Der Bieter soll zu diesem Unterkriterium U2 darstellen, wie er im Rahmen seiner Leistungserbringung auf Personalausfälle reagieren wird und welche präventiven Maßnahmen er ergreifen wird, um solche Personalausfälle möglichst zu reduzieren.

Der Bieter hat seine Ausführungen für dieses Unterkriterium U2 auf maximal 4 DIN A 4-Seiten zu beschränken. Hierbei soll er auf folgende Punkte eingehen:

- Frage 1: Wie wird auf planbare Ausfälle (z. B. aufgrund von Urlaub) und nicht planbare Ausfälle (z. B. aufgrund von Krankheit vor und während des Dienstes) reagiert? Bitte erläutern Sie den Ablaufplan seitens des Personals und des Unternehmens.
- Frage 2: Wie viel Ersatzpersonal steht für solche Fälle jeweils zur Verfügung und warum wird diese Anzahl als ausreichend erachtet?
- Frage 3: Wie wird sichergestellt, dass das benötigte Ersatzpersonal im Bedarfsfall rechtzeitig vor Ort zur Verfügung steht? Bitte erläutern Sie hierfür das interne Zeitmanagement.
- Frage 4: Welche präventiven Maßnahmen werden ergriffen, um Personalausfälle möglichst zu reduzieren und die Ausfallquote gering zu halten? Bitte beziehen Sie sich insbesondere auf Maßnahmen zur Mitarbeiterzufriedenheit, zum Gesundheitsmanagement und ähnliche Strategien.

2.4 Unterkriterium 3

Auftragsmanagement:

Für den Auftraggeber ist es von größter Bedeutung, dass durch das beauftragte Sicherheitsunternehmen alle für die Dienstleistung maßgeblichen gesetzlichen und sonstigen Vorschriften und Regelungen eingehalten werden. Aufgrund der besonderen Sensibilität des Auftrags sind die zuverlässige Abwicklung fester Abläufe und eindeutige Strukturen erforderlich.

Der Bieter soll zu diesem Unterkriterium U3 darstellen, auf welche Weise er in seinem Auftragsmanagement sicherstellt, dass die im Rahmen der Auftragsausführung maßgeblichen gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden und welche Strategien er zur Vermeidung bzw. Beseitigung von Mängeln heranziehen wird, die während der Leistungserbringung auftreten (Qualitätsmanagement). Unter einem Mangel ist hierbei jede negative Abweichung von den Anforderungen der Leistungsbeschreibung zu verstehen.

Der Bieter hat seine Ausführungen für dieses Unterkriterium U3 auf maximal 4 DIN A 4-Seiten zu beschränken. Hierbei soll er auf folgende Punkte eingehen:

- Frage 1: Welche Maßnahmen werden ergriffen, um sicherzustellen, dass der Bieter die geltenden gesetzlichen und sonstigen Vorschriften einhält?
- Frage 2: Wie werden die Zusammenarbeit sowie die Kommunikation zwischen dem Dienstleister vor Ort und dem Auftraggeber gewährleistet? Bitte erläutern Sie in diesem Zusammenhang auch den Informationsaustausch innerhalb des Dienstleisters.
- Frage 3: Welche Maßnahmen wird der Bieter ergreifen, um eine ordnungsgemäße Auftragserfüllung sicherzustellen und etwaige Mängel für die Zukunft abzustellen?
- Frage 4: Sicherheitsdiensten in Flüchtlingsunterkünften werden oft Übergriffe auf Bewohner und andere Verstöße gegen unser Rechtssystem (Verkauf von Drogen, Alkohol) nachgesagt. Wie stellt der Auftragnehmer sicher, dass sich solche Vorfälle nicht ereignen und innerhalb des eingesetzten Personals keine kriminellen Strukturen bilden können?

2.5 Unterkriterium 4

Strategien zur Deeskalation:

Der Bieter soll zu diesem Unterkriterium U4 darstellen, welche Strategien er zur Deeskalation von Gewaltsituationen heranziehen wird, die während der Leistungserbringung auftreten und wie er den Schutz besonders schutzbedürftiger Personen sicherstellen will. Der Bieter hat seine Ausführungen für dieses Unterkriterium U4 auf maximal 4 DIN A 4-Seiten zu beschränken. Hierbei soll er auf folgende Punkte eingehen:

- Frage 1: Welche Maßnahmen werden ergriffen, um frühzeitig Anzeichen von Unruhe, Unzufriedenheit oder Konflikten bei den Bewohnern zu erkennen und einer möglichen Eskalation rechtzeitig vorzubeugen?

- Frage 2: Wie wird in einem konkreten Vorfall vorgegangen und wie werden die Mitarbeiter darauf vorbereitet?
Konkretes Beispiel:

Der Sicherheitsdienst wird darüber informiert, dass beim Kochen in der Gemeinschaftsküche eine arabische Familie (Vater, Mutter, 2 Kinder im Alter von 4 und 7 Jahren) und eine afrikanische Familie (Vater, Mutter, 3 Kinder im Alter von 8, 11 und 15 Jahren) aus unbekannten Gründen in Streit geraten sind.

- Frage 3: Welche Maßnahmen werden ergriffen, um vulnerable Personengruppen zu schützen? Bitte definieren Sie hierbei vulnerable Personengruppen.

- Frage 4: Warum benötigt der Sicherheitsdienst ein besonderes Maß an Toleranz, interkultureller Kompetenz und Respekt bei der Arbeit in einer ANKER-Einrichtung? Durch welche Maßnahmen wird dies sichergestellt?