

Leistungsbeschreibung

Lose 3 bis 6

Anlage V 2
Leistungsbeschreibung
Los 3 bis 6

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Leistungsgegenstand	3
3. Implementierungsphase und objektspezifische Dienstanweisung	4
3.1. Implementierungsphase	4
3.2. Objektspezifische Dienstanweisung	4
4. Revier- und Kontrolldienst.....	6
5. Alarmaufschaltung und Intervention	8
6. Sofortmaßnahmen	9
7. Sonderanforderungen/Zusatzpersonal	10
8. Beschwerdemanagement	10
9. Qualitätssicherung	11
9.1. Fortlaufende Leistungsüberwachung und Qualitätsbericht.....	11
9.2. Turnus- und Beschwerdegespräche bzw. Vorgehen bei besonderen Vorkommnissen	11
10. Anforderungen an den AN und die eingesetzten Mitarbeitenden	12
11. Erreichbarkeit	12
12. Kleidung und Ausrüstung	12



1. Einleitung

Die Techniker Krankenkasse (im Folgenden: TK) ist ein erfolgreiches und innovatives Unternehmen mit derzeit ca. 230 Standorten in Deutschland. Mit über 11,8 Millionen Versicherten ist die TK die größte Krankenkasse in Deutschland. In den bundesweit verteilten Standorten arbeiten rund 15.000 Mitarbeitende. Die Standorte befinden sich in allen Bundesländern und sind von unterschiedlichster Größe und Aufgabenverteilung. Gegenstand der zugrunde liegenden Ausschreibung sind Standorte in den Bundesländern Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, und Bayern.

Es gehört zum Selbstverständnis der TK, dass nicht nur bei Leistungen und Produkten höchste Qualitätsansprüche gestellt, sondern auch im Bereich der Unternehmenssicherheit ambitionierte Ziele verfolgt werden.

2. Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer (im Folgenden: AN) erbringt den Wach- und Sicherheitsdienst für die im Preisblatt (Anlage A1) genannten Standorte. Weitere Angaben zu den Standorten sind dem Preisblatt (Anlage A1) mit Stand Q1/2026 zu entnehmen. Während der Vertragslaufzeit können Standorte wegfallen und/oder neue Standorte den Leistungsumfang erweitern (vgl. § 6 des Vertrages). Die Leistung ist erstmals am 01.12.2026 zu erbringen.

Zum Leistungsgegenstand gehören insbesondere folgende Leistungen, die nachfolgend näher beschrieben werden:

- Implementierungsphase
- Erstellung und Abstimmung einer objektspezifischen Dienstanweisung
- Unterhaltung eines Wächterkontrollsystems
- Revier- und Kontrolldienst insbes. Gebäudeauf- und Verschluss
- Alarmaufschaltung der Einbruchmeldeanlage (EMA) und Intervention inkl. eines Notfalltasters, wenn vorhanden
- Qualitätssicherung

Hinsichtlich der gemäß Ziffer 4 der LB (Revier- und Kontrolldienst) zu erbringenden Leistungen gilt die Besonderheit, dass diese Leistungen nur für die in Teil A des Preisblattes (Anlage A 1) genannten Standorte zu erbringen sind.

Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf einschlägige VdS-Richtlinien Bezug genommen wird, ist jeweils die aktuelle Fassung maßgeblich.

3. Implementierungsphase und objektspezifische Dienstanweisung

3.1. Implementierungsphase

Spätestens sechs Wochen vor Leistungsbeginn beginnt eine Implementierungsphase zur Vorbereitung der Leistungserbringung durch den AN. Der Umfang der Implementierungsphase je Standort kann sich danach unterscheiden, ob Leistungen gemäß Ziffer 4 zu erbringen sind (siehe unten).

Zu Beginn dieser Phase führen die objektspezifische Ansprechperson der TK (wird dem AN nach Zuschlagserteilung benannt) und der AN (vgl. § 4 Abs. 3 und 4 des Vertrags) gemeinsam eine ausführliche Objektbegehung durch. Auf der Grundlage der Objektbegehung sowie der Vorgaben der TK erstellt der AN gemäß Ziffer 3.2 in Abstimmung mit der objektspezifischen Ansprechperson der TK die objektspezifische Dienstanweisung (Konkretisierung der am Objekt zu erbringenden Sicherheitsdienstleistungen) und legt den Entwurf der TK zur Abstimmung und Freigabe vor. Zu beachten ist, dass es auch an Standorten, an denen mehrere TK-Einheiten untergebracht sind, nur eine objektspezifische Ansprechperson der TK gibt.

Die Implementierungsphase ist abgeschlossen, wenn folgende Teilleistungen je Standort erbracht sind:

- Objektspezifische Dienstanweisung (osD) ist durch die objektspezifische Ansprechperson der TK freigegeben.
- Erstellung und Abstimmung eines objektspezifischen Maßnahmenplans
- Aufschaltung der EMA.
- Installation des Wächterkontrollsystems gem. der Vorgaben aus Ziffer 4 der LB bis spätestens zwei Wochen vor Leistungsbeginn, soweit die Leistung „Revier- und Kontrolldienst“ an dem jeweiligen Standort gem. Preisblatt (Anlage A1) zu erbringen ist.
- Übernahme des Standortes sowie der kompletten Objektdokumentation und der Zutrittsmedien durch den AN vom Vordienstleister spätestens zum Leistungsbeginn.

3.2. Objektspezifische Dienstanweisung

Der AN hat für alle Standorte die durch die Vertragsparteien nach Zuschlagserteilung einvernehmlich konkretisierten Leistungen des AN in einer objektspezifischen Dienstanweisung festzuhalten, die die Anforderungen des § 10 BewachV sowie der DGUV-Vorschrift 23 und 24 und der DIN 77200-1:2022-10 oder gleichwertig erfüllt. Diese ist der objektspezifischen Ansprechperson der TK spätestens eine Woche vor Leistungsbeginn in Papierform sowie als PDF-Datei auszuhändigen. Nach Freigabe durch diesen ist die objektspezifische Dienstanweisung vom AN ab Leistungsbeginn umzusetzen.

Fassung vom 24.04.2026

Der AN ist verpflichtet, die Dienstanweisung bei Änderungen in den Standorten in Abstimmung mit der TK unverzüglich fortzuschreiben bzw. zu aktualisieren. Änderungen gelten nur, wenn sie schriftlich von der objektbezogenen Ansprechperson der TK am betroffenen Standort freigegeben wurde. Die Änderungen sind unverzüglich umzusetzen.

In der objektspezifischen Dienstanweisung sind mindestens folgende Belange unter Berücksichtigung der Vorgaben dieser LB zu regeln:

- Durchführung des Auf- und Verschlusses sowie der Kontrollrunden und der Außenrunden am Standort unter der Nutzung des Wächterkontrollsystems, s. Ziff. 4 der LB, (wenn durch AN erbracht)
- Auf- und Verschlusszeiten des Standortes inkl. Zeiten der Scharf-/Unscharfschaltung der EMA, (wenn durch AN erbracht)
- Inhalt der durchzuführenden Kontrollrunden inkl. der Anzahl und Verortung der anzubringenden Kontrollpunkte. (wenn durch AN erbracht)
- Aufschaltung der EMA in einer 24/7 besetzten Notrufserviceleitstelle des AN inkl. Teilnahme an einer Einweisung in die EMA (wenn durch AN aufgeschaltet)
- Objektspezifische Besonderheiten bei der Scharf-/Unscharfschaltung der EMA (wenn durch AN erbracht)
- Aufbewahrung und Nutzung der gestellten Schlüssel und Zutrittsmedien
- Umsetzung des vorbeugenden Brandschutzes
- Ansprechperson/Kontaktpersonen des AN für die TK (mindestens Einsatzleitung)
- Erstellung eines Maßnahmenplans, dazu gehören insbesondere
 - Schriftliche Festlegung des Personenkreises, der über Vorfälle (auch in Zusammenhang mit ggf. vorhandenen Notfalltastern in den Kundenberatungen) zu informieren ist (gemäß Meldekette) sowie regelmäßiger Abgleich und ggf. Aktualisierung der Meldekette in Abstimmung mit der objektspezifischen Ansprechperson der TK.
 - Regelung zur Einbeziehung von Interventionskräften (Polizei, Feuerwehr, Notdienste)
 - Alarmintervention und -verfolgung: Vorgehen im Fall des Auslösens eines Alarmes

Zusammenfassend gilt folgender Zeitplan für die Implementierungsphase:

Datum	Leistung
Spätestens am 22.10.2026	Beginn der Implementierungsphase durch eine Objektbegehung
Spätestens am 18.11.2026	Installation des Wächterkontrollsystems
Spätestens am 25.11.2026	Aushändigung der objektspezifischen Dienstanweisung inkl. Maßnahmenplan an die TK
01.12.2026	Leistungsbeginn

4. Revier- und Kontrolldienst

Der AN führt für die im Preisblatt unter Teil A genannten Standorte den Revier- und Kontrolldienst durch. Der AN stellt, implementiert und unterhält hierfür ein Wächterkontrollsystem. Die Anzahl und die Positionierung der Kontrollpunkte ist in Abstimmung mit der objektspezifischen Ansprechperson der TK durch den AN vorzunehmen.

In der Regel werden pro Standort mindestens 3 Kontrollpunkte an geeigneten Stellen pro Etage installiert. Hierbei sind die objektspezifischen Besonderheiten bzw. mögliche Gefahren zu beachten (wie vorbeugender Brandschutz, Nutzbarkeit von Flucht- und Rettungswegen oder Zutritt unbefugter Personen). Je nach Größe des Standortes und objektspezifischen Besonderheiten vor Ort können auch deutlich mehr Kontrollpunkte erforderlich sein. Abweichungen von der o.g. Mindestanzahl sind nur nach Abstimmung mit der objektspezifischen Ansprechperson der TK zulässig.

Das Wächterkontrollsystem ist so zu konzipieren, dass keinerlei bauliche Veränderungen an den Standorten der TK vorgenommen werden müssen. Das System ist nach Vertragsende durch den AN rückstandslos zu entfernen. Der AN hat den einwandfreien Betrieb des Systems z. B. durch regelmäßige Wartungen sicherzustellen.

Durch das Wächterkontrollsystem hat eine fortlaufende Überwachung der Rundgänge zu erfolgen. Die Kontrollpunkte sind während der Rundgänge mittels mobilem Datenleser an befestigten Kontrollstellen zu erfassen.

Der TK ist unaufgefordert eine monatliche Auswertung (Dateiformat SML oder PDF) vom AN zugänglich zu machen, auf Anforderung der TK auch unverzüglich außerhalb dieses Turnus.

Sollte das Wächterkontrollsystem nicht funktionieren, sind die Kontrollrunden trotzdem durchzuführen und von dem dort eingesetzten Sicherheitspersonal vor Ort handschriftlich zu dokumentieren. Die TK ist in diesen Fällen unverzüglich zu informieren und der AN hat die Funktionsfähigkeit des Wächterkontrollsystems wiederherzustellen und die Wiederherstellung der TK zu bestätigen.

Der AN hat beim Auf- und Verschluss folgende Tätigkeiten durchzuführen:

- Aufschluss
 - Unscharfschaltung der EMA
 - Gebäudeaufschluss

Der AN übernimmt den morgendlichen **Gebäudeaufschluss**. Das heißt, der AN schließt an den in Teil A des Preisblatts (Anlage A1) für den jeweiligen Standort genannten Arbeitstagen das Gebäude auf und entschärft vor der Aufschlussrunde die Einbruchmeldeanlage (EMA). Dabei darf der Aufschluss frühestens 30 min. vor der im Preisblatt genannten Aufschlusszeit erfolgen.

Auf gesonderte Anforderung ist der Gebäudeaufschluss auch an sonstigen Tagen einschließlich gesetzlicher Feiertage und am 24. Dezember sowie am 31. Dezember zu erbringen.

Zum Aufschluss des Gebäudes zählen insbesondere folgende Leistungen des AN:

- Aufschluss der Zugänge zum Gebäude (wie Haupteingang, Nebeneingänge, Liefereingänge, Einfahrtstore etc.)
- Aufschluss der Etagentüren im Objekt (wenn erforderlich)

Zudem führt der AN eine Außenhautkontrolle auf sicherheitsrelevante Auffälligkeiten bzw. Vorkommnisse durch und informiert die objektspezifische Ansprechperson der TK zu Auffälligkeiten umgehend.

- Verschluss

Der AN führt Kontrollrunden unter Einsatz des Wächterkontrollsystems durch und übernimmt den abendlichen **Gebäudeverschluss**. Das heißt, der AN verschließt das Gebäude nach erfolgter Nutzung des Wächterkontrollsystems an den in Teil A des Preisblatts (Anlage A1) für den jeweiligen Standort genannten Arbeitstagen. Dabei muss der Verschluss bis maximal 30 min. nach der im Preisblatt genannten Verschlusszeit durchgeführt werden. Auf gesonderte Anforderung ist der Gebäudeverschluss auch an sonstigen Tagen einschließlich gesetzlicher Feiertage und am 24. Dezember sowie am 31. Dezember zu erbringen. In der Regel findet der Gebäudeverschluss durch den AN nach der Reinigung des Gebäudes statt. Ausnahmen davon werden in der osD geregelt.

Zum Verschluss des Gebäudes zählen insbesondere folgende Leistungen des AN:

- Verschluss sämtlicher Außentüren und Sicherheitstüren des Gebäudes sowie geöffneter Fenster.
- Abschalten der Innenbeleuchtung in den Büros, WC's, Küchen, etc.
- Kontrollgang unter Nutzung des Wächterkontrollsystems innerhalb des Gebäudes mit Verschluss der Büro-/Etagentüren, die mit einem Türschloss ausgestattet sind (gemäß osD)
- Vorbeugender Brandschutz durch Abschalten elektrischer Geräte (vornehmlich Küchengeräte), Schließen von Brandschutztüren, Löschen von offenem Feuer wie z.B. brennenden Kerzen etc.
- Zudem führt der AN eine Außenhautkontrolle auf sicherheitsrelevante Auffälligkeiten bzw. Vorkommnisse durch und informiert die TK dazu umgehend.
- Scharfschaltung der Einbruchmeldeanlage (EMA)

Die im Preisblatt (Anlage A1) genannten Auf- und Verschlusszeiten geben lediglich den Stand bei Bekanntmachung des Vergabeverfahrens wieder. Die TK wird dem AN die jeweils aktuellen Zeiten mitteilen. Aus dem Preisblatt können sich Besonderheiten dazu ergeben, an welchen Tagen der AN den Aufschluss bzw. den Verschluss durchzuführen hat.

Gesonderte Anfahrten zum jeweiligen TK-Standort zum Auf- und Verschluss des Gebäudes (z.B. bei Samstag, Sonntags- und Feiertagsarbeiten, Veranstaltungen) erfolgen auf Anforderung der TK. Die Anforderung erfolgt in der Regel mindestens drei Werktage im Voraus.

Der AN stellt sicher, dass die von der TK zur Verfügung gestellten Schlüssel und Zutrittsmedien gemäß VdS-Richtlinie 2172 oder gleichwertig aufbewahrt und vor missbräuchlicher Nutzung geschützt sind.

5. Alarmaufschaltung und Intervention

Soweit an den TK-Standorten eine Einbruchmeldeanlage vorhanden ist, sind die nachfolgend geregelten Leistungen vom AN zu erbringen. Nur in diesem Fall erhält er die im Preisblatt für diese Leistungen vorgesehene Vergütung (einmalige Pauschale für die Aufschaltung sowie monatliche Vorhaltepauschale). Die TK verwendet Einbruchmeldeanlagen gemäß Regelwerk des VdS (Klasse B). Die Einbruchmeldeanlagen werden vom AN in Abstimmung mit dem von der TK eingesetzten Errichter mit den Meldelinien (Routineruf, scharf- und unscharf-Schaltung, Alarm, Störung, Sabotage und ggf. Notruftaster) in der NSL (Notrufserviceleitstelle) vom AN aufgeschaltet. Hierzu gilt insbesondere Folgendes:

Die Alarmaufschaltung hat auf eine nach VdS 3138 oder gleichwertig anerkannte, gesicherte, ständig besetzte **Notruf- und Serviceleitstelle (NSL)** zu erfolgen, in der Alarmempfangseinrichtungen für Gefahrenmeldungen betrieben und von der aus Interventionen eingeleitet, überwacht und dokumentiert werden.

- Der AN hat stets (24 Stunden an 365 Tagen im Jahr) die Überwachung der **EMA** sicher zu stellen. Eingegangene Meldungen sind vom AN unverzüglich zu bearbeiten.
- Das Sicherheitspersonal des AN trifft spätestens innerhalb von 30 Minuten nach Auslösung am Objekt nach Eingang der Meldung ein.
- Bei einem Einsatz vor Ort sind je nach Situation die entsprechenden **Interventionsmaßnahmen** aus der objektspezifischen Dienstanweisung umzusetzen.
- Alle Einsätze und Interventionsmaßnahmen sind unter Verwendung eines mit der objektspezifischen Ansprechperson der TK abzustimmenden Vordruckes des AN in die örtliche Meldekette (gemäß osD) zu geben und umgehend schriftlich zu dokumentieren.
- Das eingesetzte Sicherheitspersonal, welches die Alarmverfolgung/Intervention durchführt, muss den Anforderungen an Interventionskräfte, wie sie sich aus der VdS-Richtlinie 2172 oder gleichwertig ergeben, erfüllen.
- Das eingesetzte Sicherheitspersonal muss über eine ausreichende Qualifikation gem. VdS-Richtlinie 2237 oder gleichwertig verfügen.

Näheres zur Tätigkeit "Alarmaufschaltung und Intervention" des AN wird durch die Vertragsparteien nach Zuschlagserteilung für den jeweiligen Standort einvernehmlich konkretisiert und in der objektspezifischen Dienstanweisung festgehalten werden. Dabei sind dienststellenbezogene Abweichungen zu den vorgenannten Tätigkeiten des AN möglich.

6. Sofortmaßnahmen

Bei unvorhersehbaren sicherheitsrelevanten Anlässen (z.B. bei eingeschlagener Scheibe, nicht funktionierenden Türschlössern usw.) ist der TK-Standort – ohne gesonderte Aufforderung durch die TK - so lange zu sichern, bis der Anlass beseitigt ist. Dies kann auch durch eine Separatbewachung geschehen. Der AN leitet unaufschiebbare Maßnahmen (bspw. Einsatz Feuerwehr) zur Gefahrenabwehr gemäß den Festlegungen in der objektspezifischen Dienstanweisung ein, siehe Ziffer 3.2 der LB.

Der AN erstattet der objektspezifischen Ansprechperson der TK unmittelbar nach Kenntnisnahme bzw. Einleitung von Sofortmaßnahmen schriftlich per E-Mail – bei zeitkritischen Vorfällen auch telefonisch – Bericht über sicherheitsrelevante Sachverhalte wie z.B.

Fassung vom 24.04.2026

- Schäden am Objekt, die die Sicherheit beeinträchtigen (z.B. Feuer, Einbruch, Vandalismus)
- Alarmmeldung durch EMA
- Sicherheitsrelevante Informationen/Vorkommnisse, z.B. das Auffinden unbefugter Personen in den Standorten
- Beschwerden von Mitarbeitenden der TK in Bezug auf sicherheitsrelevante Themen

und stimmt das weitere Vorgehen mit der TK ab.

Es darf nur der tatsächliche/objektive Sachverhalt dargestellt werden. Äußerungen und Stellungnahmen zum Sachverhalt dürfen nur gegenüber befugten Personen erfolgen. Die Formulierungen müssen sachlich, kurz, klar und eindeutig sein. Dafür ist ein vorab mit der objektspezifischen Ansprechperson der TK abgestimmter Vordruck des AN zu verwenden.

Für den Revier- und Kontrolldienste wird zusätzlich mit der jeweiligen objektspezifischen Ansprechperson der TK ein Kennwort zur gesicherten Kommunikation festgelegt.

7. Sonderanforderungen/Zusatzpersonal

Auf Anforderung der TK stellt der AN bei unvorhersehbaren Anlässen (z.B. Androhungen von Gewalt, Betriebsstörungen etc.) mit einem Vorlauf von mind. 12 Stunden spätestens zum nächsten Werktag bis zu 3 zusätzliche Mitarbeitende zeitgleich zur Verfügung, um die von der TK im Einzelfall vorgegebenen sicherheitsrelevanten Leistungen zu erbringen.

8. Beschwerdemanagement

Die TK besitzt und verarbeitet, als gesetzliche Krankenkasse, sensible Daten und hat daher besonders hohe Anforderungen an eine ordnungsgemäße Leistungserbringung. Sollten dennoch Beschwerden oder Mängel an den AN herangetragen werden, hat der AN sicherzustellen, dass diese Mängel, die seine Leistungserbringung betreffen, erfasst und analysiert, Maßnahmen festgelegt werden und ihre Wirksamkeit kontrolliert wird. Darüber hinaus muss bei festgestellten Mängeln das Feststellungs- und ggfs. das Abhilfedatum dokumentiert werden. Werden bei den vom AN oder der TK durchgeführten Kontrollen Mängel bezogen auf die vom AN zu erbringenden Leistungen festgestellt, sind diese vom AN unverzüglich abzustellen. Ein schriftlicher Bericht über die Erledigung der Beschwerden ist der TK spätestens innerhalb von drei Tagen nach Eingang der Beschwerde zur Verfügung zu stellen. Im Übrigen gilt die Regelung zur Vergütungsminderung des Vertrages (§ 11).

9. Qualitätssicherung

9.1. Fortlaufende Leistungsüberwachung und Qualitätsbericht

Der AN verfügt über ein QM-System nach DIN EN ISO 9001:2015 oder gleichwertig in der jeweils aktuellen Fassung.

Der AN hat - gemäß seiner Angaben aus der Anlage A3 - jeden Standort im Los – in Abstimmung mit der objektspezifischen Ansprechperson der TK - in den ersten drei Monaten nach Leistungsbeginn, bzgl. folgender Punkte zu kontrollieren:

- Ordnungsgemäße und vereinbarungsgemäße Durchführung der Rundgänge gemäß osD (Auswertung der fortlaufenden Kontrollen durch das Wächterkontrollsystem)
- Verschluss aller verschließbaren Außentüren sowie Fenster nach Arbeitsende der TK (gemäß Qualitätssicherungskonzept)
- Verschlussüberprüfung aller verschließbaren Innentüren nach Arbeitsende der TK
- Einhaltung der objektspezifischen Dienstanweisung sowie der Schlüsselmanagement

Nach Ablauf des ersten Quartals müssen an mindestens 25% der Standorte je Los mindestens quartalsweise Kontrollen bzgl. der o.g. Punkte erfolgen. Für jeden Kontrollgang sind Standorte zu kontrollieren, die in der vorherigen Quartalskontrolle nicht aufgesucht worden sind. Auf diese Weise muss jeder Standort pro Los mindestens einmal pro Jahr kontrolliert werden.

Die Ergebnisse der Kontrollen sind vom AN in einem Qualitätsbericht zu dokumentieren. Der AN übergibt unaufgefordert eine Kopie dieses Qualitätsberichts innerhalb von drei Werktagen nach Erstellung an die objektspezifische Ansprechperson der TK.

Die TK behält sich das Recht vor, die Kontrollintervalle bei Bedarf (insbesondere bei Auffälligkeiten in der Leistungserbringung) zu kürzen.

Die TK ist berechtigt, an den Kontrollen teilzunehmen. Die TK behält sich außerdem das Recht vor, eigene – auch unangekündigte – Kontrollen durchzuführen.

9.2. Turnus- und Beschwerdegespräche bzw. Vorgehen bei besonderen Vorkommnissen

Bei **besonderen Vorkommnissen** (z.B. bei einem (versuchten) Einbruch) **oder Mängeln in der Leistungserbringung** steht die zentrale Ansprechperson des AN oder deren Vertretung in der Zeit von Montag bis Sonntag 7 - 20 Uhr spätestens innerhalb von drei Stunden für ein Gespräch mit der TK (in der Regel telefonisch, bei besonderen Fällen persönlich vor Ort) zur Verfügung. Der AN erstellt über diese

Gespräche ein Protokoll, dieses ist der TK innerhalb von drei Werktagen zur Verfügung zu stellen und von dieser freizugeben.

10. Anforderungen an den AN und die eingesetzten Mitarbeitenden

Der AN muss über eine Gewerbelaubnis gemäß § 34a GewO verfügen.

Der AN stellt sicher, dass seine Mitarbeitenden über eine Bescheinigung bzgl. einer mindestens 40-stündigen Unterrichtung nach § 34a Abs. 1a Satz 1 GewO verfügen. Auf Verlangen sind der TK entsprechende Nachweise vorzulegen.

Die Mitarbeitenden des AN wirken in einer Konfliktsituation umfassend und unverzüglich auf eine möglichst verbale Deeskalation hin. Der AN ist verpflichtet, mit den im Rahmen des vorliegenden Auftrags tätigen Mitarbeitenden gemäß DIN 77200-1:2022-10 oder gleichwertig regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen (z.B. Erste Hilfe, Deeskalation oder ähnliches) durchzuführen und dies zu dokumentieren. Der AN gewährleistet, dass seine eingesetzten Mitarbeitenden regelmäßig, mindestens zweimal jährlich, eine objektbezogene Unterweisung durch den AN erhalten und weist dieses der objektspezifischen Ansprechperson der TK unaufgefordert nach. Der AN ist außerdem verpflichtet, nach der Durchführung von entsprechenden Schulungen sowie auf gesonderte Anforderung der TK die Qualifizierungsnachweise an die TK weiterzuleiten.

Grundsätzlich gilt, dass der AN durch geeignete Maßnahmen die Personalfluktuationsrate so gering wie möglich zu halten hat.

11. Erreichbarkeit

Der AN muss über eine von ihm zu benennende Telefonnummer 24/7 zu erreichen sein, um in Notfällen (Bedrohungen, Einbruch o.ä.) in Abstimmung mit der TK Entscheidungen über das weitere Vorgehen der Mitarbeitenden vor Ort zu treffen und erforderliche Maßnahmen einzuleiten.

12. Kleidung und Ausrüstung

Die Mitarbeitenden des AN haben über ein Personennotsignalgerät („Totmanngerät“) mit folgenden Eigenschaften zu verfügen:

- Alarmauslösung willensabhängig und -unabhängig

Fassung vom 24.04.2026

- Lagealarmauslösung
- Ruhealarmauslösung
- Zeitalarmauslösung
- Verlustalarmauslösung
- Fluchalarmauslösung
- Auslösung technischer Alarm
- Notfallortung (akustisch und GPS)

Das Personennotsignalgerät kann in ein Mobiltelefon integriert sein.

Der AN hat seine Mitarbeitenden zu verpflichten, die von ihm zu stellende Dienstbekleidung zu tragen. Die Bekleidung ist in einem sauberen und einwandfreien Zustand zu halten und zu tragen. Weiterhin verfügt der Mitarbeitenden über einen gültigen Dienstaussweis, der auf Verlangen der TK vorzulegen ist. Der AN hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeitenden nur durch den AN zur Verfügung gestellte Ausrüstungsgegenstände (z.B. Taschenlampen etc.) verwenden.

Das Mitführen von Schuss-, Stoß- oder Stichwaffen im Sinne des Waffengesetzes sowie von Schreckschusswaffen ist bei der Dienstausbung nicht gestattet. Der AN stellt sicher, dass die Mitarbeitenden nicht bewaffnet sind. Es ist durch den AN zu gewährleisten, dass das Mitführen von Waffen aller Art, Munition, Sprengmitteln oder Reizstoffen, aber auch von Waffenmodellen und Attrappen oder von Einzelteilen der vorgenannten Gegenstände durch die Mitarbeitenden des AN unterbleibt. Das Waffengesetz und die Vorschriften der DGUV-V 23 sind zwingend zu beachten.