

Leistungsbeschreibung

Wach- und Sicherheitsdienstleistungen

Los 2 BiZ Salzhausen

Anlage V 2
Leistungsbeschreibung
Los 2

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
2.	Leistungsgegenstand	3
3.	Implementierungsphase und objektspezifische Dienstanweisung.....	4
3.1.	Implementierungsphase.....	4
3.2	Objektspezifische Dienstanweisung	4
4.	Einsatzplanung	6
5.	Wächterkontrollsystem	6
6.	Sofortmaßnahmen & Meldungen	7
7.	Sonderanforderungen/Zusatzpersonal.....	7
8.	Meldungen.....	8
9.	Fortlaufende Leistungsüberwachung und Qualitätsbericht.....	8
9.1.	Mängel	9
9.2.	Turnus- und Beschwerdegespräche bzw. Vorgehen bei besonderen Vorkommnissen.....	9
9.3.	Anforderungen an den AN und die eingesetzten Mitarbeitenden	10
9.4.	Erreichbarkeit.....	11
9.5.	Kleidung und Ausrüstung.....	11

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 ist die Unternehmenszentrale der Techniker Krankenkasse in Hamburg. 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

Zum Leistungsgegenstand gehören der Schließdienst und die Bewachung des Gebäudes TK Bildungszentrum,

Hohe Heide 1, 21376 Salzhausen. Das TK-eigene Bildungszentrum in Salzhausen bietet

Möglichkeiten zur Durchführung von Seminaren, Tagungen und Workshops. Das TK-Bildungszentrum wird im Folgenden als BiZ bezeichnet. Die Leistung beginnt am 01.12.2026 um 18:00 Uhr.

Die von dem AN zu erbringenden Leistungen umfassen insbesondere:

- Installation des Wächterkontrollsystems
- Auf- und Verschluss
- Durchführung von Kontrollrunden unter Einsatz des Wächterkontrollsystems
- Unterstützung beim vorbeugenden Brandschutz
- Überwachung der Brandmeldeanlage (BMA) inkl. Einhaltung des Maßnahmenplans der TK
- Überwachung technischer Anlagen
- Durchführung von Sofortmaßnahmen gemäß Ziffer 6
- Unterstützung von behinderten Personen bei Ein- und Austritt in das Gebäude sowie ggf. im Gebäude
- Einweisung der Handwerker und Techniker im Störfall
- Selbstständige Unterstützung der Mitarbeitenden der TK im Umgang mit gegen die Hausordnung verstoßenden Personen im BiZ
- Personenbefreiung aus den Aufzügen
- Alarmierung von/Zusammenarbeit mit Polizei, Rettungskräften und Feuerwehr bei besonderen

Vorkommnissen (Einbruch- und Feueralarm)

- Unterstützung bei Evakuierungsmaßnahmen sowie Absicherung des Gebäudes
- Zutrittskontrolle im Empfangsbereich/Telefondienst, soweit dies im Zusammenhang mit den wachdienstlichen Tätigkeiten steht
- Überprüfung der Gebäude- bzw. Kühl- und Küchentechnik
- Meldung bei Störungen der Gebäude- bzw. Kühl- und Küchentechnik

3. Implementierungsphase und objektspezifische Dienstanweisung

3.1. Implementierungsphase

Spätestens sechs Wochen vor Leistungsbeginn beginnt eine Implementierungsphase zur Vorbereitung der Leistungserbringung durch den AN.

Zu Beginn dieser Phase führen die objektspezifische Ansprechperson der TK (wird dem AN nach Zuschlagserteilung benannt) und der AN (vgl. § 4 Abs. 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 und auf der Grundlage der Vorgaben der TK die objektspezifische Dienstanweisung (Konkretisierung der am Objekt zu erbringenden Sicherheitsdienstleistungen – im Folgenden: osD) und legt den Entwurf der TK zur Abstimmung und Freigabe vor.

Die Implementierungsphase ist abgeschlossen, wenn folgende Teilleistungen erbracht sind:

- Die osD ist durch die objektspezifische Ansprechperson der TK freigegeben.
- Erstellung und Abstimmung eines objektspezifischen Maßnahmenplans gemäß Ziffer

3.2 der LB

- Installation des Wächterkontrollsystems gem. Ziffer 5 der LB bis spätestens eine Woche vor Leistungsbeginn
- 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 die durch die Vertragsparteien nach Zuschlagserteilung einvernehmlich konkretisierten

Fassung vom 24.04.2026

Leistungen des AN in einer osD 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 osD vom AN ab Leistungsbeginn umzusetzen..

Der AN ist verpflichtet, die osD bei Änderungen in Abstimmung mit der TK und auf der Grundlage der Vorgaben der TK unverzüglich fortzuschreiben bzw. zu aktualisieren. Änderungen gelten nur, wenn sie schriftlich von der objektbezogenen Ansprechperson der TK freigegeben wurde. Die Änderungen sind unverzüglich umzusetzen.

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

- Durchführung der Kontrollrunden sowie der Außenrunden unter der Nutzung des Wächterkontrollsystems, s. Ziff. 5 der LB
- Auf- und Verschlusszeiten
- Inhalt der durchzuführenden Kontrollrunden inkl. der Anzahl und Verortung der anzubringenden Kontrollpunkte.
- 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 zu informieren ist (gemäß Meldekette) sowie regelmäßiger Abgleich und ggf. Aktualisierung der Meldekette in Abstimmung mit der objektspezifischen Ansprechperson
- Regelung zur Einbeziehung von Interventionskräften (Polizei, Feuerwehr, Notdienste)
- Überwachung der Brandmeldeanlage (BMA) inkl. Einhaltung des Maßnahmenplans

4. Einsatzplanung

Folgende Anforderungen werden seitens der TK an die Einsatzplanung des AN gestellt:

Zeitraumen	Mitarbeiterzahl
Montags bis freitags: 18.00 Uhr - 06.00 Uhr (nur Nachtschicht)	1
Wochenende, Feiertage und Betriebsferien im BIZ jeweils im Schichtwechsel: 06.00 Uhr - 18.00 Uhr (Tag)/ 18.00 Uhr - 06.00 Uhr (Nacht)	1

5. Wächterkontrollsystem

Der AN stellt, implementiert und unterhält ein Wächterkontrollsystem mit mindestens 40 geeigneten Kontrollpunkten im Objekt.

Die konkrete Anzahl der Kontrollpunkte sowie deren genaue Verortung wird zwischen AN und objektspezifischer Ansprechperson der TK abgesprochen und von der TK in der Implementierungsphase freigegeben. Diesbezügliche Vorgaben der TK sind vom AN zu beachten.

Die Kontrollpunkte sind während der Rundgänge mittels mobilem Datenleser an befestigten Kontrollstellen zu erfassen.

Das Wächterkontrollsystem ist so zu konzipieren, dass keinerlei bauliche Veränderungen an den Objekten 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.

Fassung vom 24.04.2026

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.

6. Sofortmaßnahmen & Meldungen

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.

- Schäden am Objekt, die die Sicherheit beeinträchtigen (z.B. Feuer, Einbruch, Vandalismus)
- Sicherheitsrelevante Informationen/Vorkommnisse, z.B. das Auffinden unbefugter Personen am Standort
- 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.

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. Meldungen

Der AN hat ein Wachbuch in gebundener Papierform oder elektronischer Form vorzuhalten.

Der AN hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeitenden ihre Anwesenheit zu Dienstbeginn im Wachbuch eintragen. Weiterhin sind während der Schicht Anweisungen, Kontrollrundgänge und Vorkommnisse jeder Art (z.B. das Auffinden von Gegenständen, das Antreffen unberechtigter Personen, Rettungswageneinsätze, unverschlossene Türen/Fenster oder ähnliches) umgehend schriftlich im Wachbuch zu erfassen. Die Schichtübergabe ist schriftlich im Wachbuch zu erfassen und von allen Mitarbeitenden der betroffenen Schichten händisch gegenzuzeichnen.

Das Wachbuch ist vom AN ordentlich und korrekt zu führen. Fehl- oder Falscheintragungen sind zu streichen und mit Namenszeichen zu versehen. Keinesfalls dürfen Korrekturflüssigkeit oder sonstige Korrekturmittel in Wachbüchern oder in sonstigen dienstlichen Unterlagen benutzt werden.

Das Wachbuch ist am Einsatzort an einem mit der objektspezifischen Ansprechperson der TK abgestimmten und für die TK jederzeit zugänglichen Platz aufzubewahren. Der AN stellt sicher, dass das Wachbuch jederzeit durch die TK eingesehen werden kann.

9. 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 zum Qualitätssicherungskonzept (Anlage A 3) mindestens folgende Punkte in den ersten drei Monaten nach Leistungsbeginn zweiwöchentlich, danach mindestens im monatlichen Rhythmus zu kontrollieren:

- Ordnungsgemäß und vereinbarungsgemäße Durchführung der Rundgänge gemäß osD (Auswertung der fortlaufenden Kontrollen durch das Wächterkontrollsystem, s. Ziff. 5 der LB)
- Auf- und Verschluss gemäß objektspezifischer Dienstanweisung
- Einhaltung der objektspezifischen Dienstanweisung sowie der Schlüsselverwaltung

Die Ergebnisse der Kontrollen sind vom AN in einem Qualitätsbericht zu dokumentieren. Der

Fassung vom 24.04.2026

AN übergibt 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.

9.1. Mängel

Der AN hat sicherzustellen, dass an ihn herangetragene Beschwerden der TK, die seine Leistungserbringung betreffen, erfasst und analysiert, Maßnahmen festgelegt werden und ihre Wirksamkeit kontrolliert wird. Darüber hinaus muss bei festgestellten Mängeln das Feststellungs- und ggf. 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. Die Regelungen des § 11 des Vertrags zur Vergütungsminderung bleiben unberührt.

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

Der AN steht der TK mindestens einmal monatlich für ein **Gespräch** zur Verfügung. Hierfür stellt er mindestens den Einsatzleiter zur Verfügung.

Bei **schwerwiegenden Beschwerden seitens der TK über die Durchführung der Dienstleistung** steht der zuständige Einsatzleiter oder dessen Vertreter des AN 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 Prüfung und Freigabe Verfügung zu stellen.

9.3. Anforderungen an den AN und die eingesetzten Mitarbeitenden

Der AN stellt sicher, dass seine Mitarbeitenden über einen Nachweis der Sachkundenprüfung für das Bewachungsgewerbe nach § 34a Abs. 1a GewO verfügen. Auf Verlangen sind der TK entsprechende Nachweise vorzulegen.

Darüber hinaus verfügt jeder Mitarbeitende über folgende Qualifikationen:

- Aufzugsbefreier gem. der technischen Regeln für Betriebssicherheit (TRBS) 3121
- Brandschutzhelfer gem. Technischen Regeln für Arbeitsstätten ASR A 2.2
- Ausbildung zum Ersthelfer

Die jeweiligen schriftlichen Qualifizierungsnachweise sind der TK unaufgefordert nach Zuschlagserteilung sowie jederzeit auf Anforderung der TK zur Verfügung zu stellen.

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 Personalfuktuation so gering wie möglich zu halten hat.

Der AN setzt nur Mitarbeitende ein, die ehrlich, zuverlässig, gewissenhaft sowie physisch und psychisch belastbar sind und über gute Umgangsformen verfügen. Weiterhin wird ein hohes Maß an Flexibilität sowie Eigenständigkeit erwartet. Der AN hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeitenden lösungsorientiert im Sinne der TK handeln. Der AN stellt sicher, dass seine Mitarbeitenden den Dienst pünktlich und in einsatzbereitem Zustand antreten, der Genuss von Alkohol oder anderen berauschenden Mitteln vor und während des Dienstes ist nicht gestattet. Der AN hat sicherzustellen, dass seine eingesetzten Mitarbeitenden einen zuvorkommenden, situationsangepassten Umgang sowie eine höfliche Gesprächsführung mit Mitarbeitenden der TK bzw. Besucherinnen und Besuchern der TK pflegen. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn es sich zur Erfüllung der Kontroll- und Aufsichtspflicht als unverzichtbar erweist,

Fassung vom 24.04.2026

Personen gegenüber bestimmt und konsequent aufzutreten, um diese z.B. zur Einhaltung sicherheitskonformen Verhaltens aufzufordern. Der Einsatz von privaten Kommunikationsmitteln wie z.B. Handys, Smartphones, Tablets oder Laptops während der Einsatzzeit wird untersagt. Die Mitarbeitenden des AN unterliegen ausschließlich des Weisungsrechts des AN.

Weiterhin stellt der AN sicher, dass seine auf dem Objekt der TK eingesetzten Mitarbeitenden über folgende Eigenschaften verfügen:

- gepflegtes äußeres Erscheinungsbild
- keine flächendeckenden sichtbaren Tätowierungen
- Durchsetzungsvermögen
- Stressresistenz
- Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen
- volle körperliche und geistige Belastbarkeit (Schichtdienst)
- Grundkenntnisse in der Bedienung der sicherheitsrelevanten Meldeanlagen
- problembewusstes, korrektes, höfliches und durchsetzungsfähiges Auftreten
- Serviceorientierung und Teamfähigkeit
- Flexibilität sowie ruhiges und zuvorkommendes Auftreten, vor allem in Stresssituationen
- gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- allgemeine PC/EDV- Grundkenntnisse (Umgang mit Standardsoftware MS-Office)
- möglichst 3-jährige Branchenerfahrung

9.4. 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.

9.5. Kleidung und Ausrüstung

Der AN stellt sicher, dass Personen, die an Einzelarbeitsplätzen tätig sind (insb. außerhalb der üblichen Arbeitszeiten) durch technische Mittel überwacht werden (siehe DGUV-Vorschrift 23/24, § 7, BGI/GUV-I 5032, insbesondere Unfallverhütungsvorschriften: Grundsätze

Fassung vom 24.04.2026

der Prävention (BGV/GUV-V A1).

Insbesondere die Mitarbeitenden, die an Einzelarbeitsplätzen (wie bspw. in der Nachtschicht und an Wochenenden) tätig sind sowie bei Kontrollgängen und Alarminterventionen, müssen über ein Personennotsignalgerät („Totmanngerät“) verfügen. Das Personennotsignalgerät kann in ein Mobiltelefon integriert sein. Das vorgesehene System ist im Durchführungs- und Umsetzungskonzept zu beschreiben.

Der AN hat seine Mitarbeitenden zu verpflichten, die von ihm zu stellende Dienstbekleidung zu tragen.

Die Grundausrüstung besteht aus:

- einheitliche langärmelige einfarbige Business-Hemden oder Blusen mit sichtbarem
- Logo des AN,
- einheitliche lange, einfarbige, dunkle Business-Hosen (keine Jeans),
- einheitliche Jacketts farblich abgestimmt zur Business-Hose
- einheitliche dunkle Regen- und Winterjacken,
- diensttaugliches, dunkles, festes und geschlossenes Schuhwerk (keine Sneaker)

Abweichungen davon müssen mit der TK abgestimmt werden. Der Einsatz bedarf der expliziten Zustimmung der TK. Die Bekleidung ist in einem sauberen und einwandfreien Zustand zu halten und zu tragen. Vom AN zu erstellende Namensschilder sind von den Mitarbeitenden des AN bei der Dienstausbübung stets sichtbar zu tragen.

Der AN hat vor Leistungsbeginn die Dienstbekleidung mit der TK abzustimmen.

Der AN hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeitenden den Hausausweis der TK während der Ausübung des Dienstes mitführen und sichtbar tragen. Er darf nicht verändert oder anderen Personen zur Benutzung überlassen werden.

Der AN hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeitenden nur durch den AN zur Verfügung gestellte Ausrüstungsgegenstände (z.B. Taschenlampen, Handsprechfunkgeräte, etc.) verwenden.

Die TK behält sich vor, die Ausrüstungsgegenstände mit dem AN abzustimmen.

Das Mitführen von Schuss-, Stoß- oder Stichwaffen im Sinne des Waffengesetzes sowie von Schreckschusswaffen ist bei der Dienstausbübung nicht gestattet. Der AN stellt sicher, dass das Sicherheitspersonal nicht bewaffnet ist. 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 das sonstige Sicherheitspersonal des AN unterbleibt. Das Waffengesetz und die Vorschriften der DGUV-V 23 sind zwingend zu beachten.