



# Ein Handbuch zur Vergabe von Aufträgen an Wach- und Sicherheitsdienste

Confédération Européenne  
des Services de Sécurité



*with the support of  
European Commission  
Directorate General Employment  
and Social Affairs*



# Danksagungen

Dieses Handbuch ist das Ergebnis der kooperativen Arbeit von CoESS (Europäische Vereinigung der Sicherheitsdienste) und Uni-Europa<sup>1</sup> im Rahmen des europäischen sozialen Dialogs. Dank gilt insbesondere der GD Arbeit und Soziales der Europäischen Kommission für die finanzielle und verwaltungstechnische Unterstützung dieses Projektes und den Mitgliedern der hochrangigen Arbeitsgruppe, die viel Zeit und Bemühen in das Erreichen eines erfolgreichen Ergebnisses investiert haben.

Dieser Arbeitsgruppe gehörten an:

Hilde de Clerck, Europäische Kommission,

GD Arbeit und Soziales/D1

Dr. Stephan Landrock, CoESS (Österreich)

Claude Levy, CoESS (Frankreich)

Harald Olschok, CoESS (Deutschland)

Marc Pissens, CoESS (Belgien)

Larry Quinn, CoESS (Irland)

Kris Van den Briel, CoESS (Belgien)

Nicola Konstantinou, Uni-Europa

Mick Graham, Uni-Europa (Großbritannien)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Deutschland)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Finnland)

Dan Plaum, Uni-Europa (Belgien)

Bernadette Tesch-Ségol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Dieses Handbuch entstand nach einem Entwurf des beauftragten Konsulenten (ECOTEC Research and Consulting Ltd) und fand die Zustimmung von CoESS, Euro-FIET und deren nationalen Mitgliedsverbänden.

Wir sind an Ihrer Bewertung dieses Handbuches interessiert. Senden Sie Ihre Reaktionen bitte an folgende Adresse:

Tina Weber  
ECOTEC Research & Consulting Ltd.  
28-34 Albert Street  
Birmingham  
B4 7UD  
UK  
Tel: +44 121 616 3658  
Fax: +44 121 616 3699  
email: Tina\_Weber@ecotec.co.uk

<sup>1</sup> Vor dem 1 Januar 2000, Euro-FIET

# Inhalt

## **Memorandum of CoESS and Euro-FIET on the award of contracts to private security companies in the public sector**

<b>1.0 Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1 Zweck und Ziel des Handbuchs	1
1.2 Hinweise für den Benutzer	2
<b>2.0 Die Auswahl des “Bestbieters” - weshalb dies für den Auftraggeber wichtig ist</b>	<b>3</b>
<b>3.0 Öffentliche Ausschreibungen für Bewachungs- und Sicherheitsdienste und die europäischen Rechtsvorschriften</b>	<b>4</b>
<b>4.0 Bestimmung des “Bestbieters” für personelle Sicherheitsdienstleistungen</b>	<b>7</b>
4.1 Einleitung	7
4.2 Wachpersonal	7
4.3 Auftragsmanagement/Operative Führung	8
4.4 Auftragsinfrastruktur	9
4.5 Unternehmensleistungsstärke	10
<b>5.0 Leitlinien für die Bewertung</b>	<b>12</b>
Anhang 1 Bewertungstabellen	23

# Memorandum of CoESS and Euro-FIET on the award of contracts to private security companies in the public sector

1. The social partners in the European private security industry, CoESS (employers) and Euro-FIET (trade unions) have noted, as a result of a survey carried out by their respective members, that, depending on the country concerned, between 40% and 60% of business in the security services industry is in the public service sector. The survey also showed that in the very great majority of cases (85% - 100%) public authorities award these contracts on the basis of price alone.
2. These twin observations have persuaded CoESS and Euro-FIET, in the interests of raising professional standards in the industry, encouraging transparency and improving the quality of services, to adopt this joint recommendation and to put at the disposal of public authorities a handbook (a copy of which is enclosed) giving them all the necessary information to enable them to opt for the "most economically advantageous" quotation as they are allowed to do under European Directive EEC/50/92.
3. Although CoESS and Euro-FIET are aware of the budgetary constraints which face public authorities, they believe that the usually policy, which consists of awarding contracts to companies which put in the lowest bid, has a harmful and detrimental impact on the industry.
4. The existing competition within the private security sector pursuing public service contracts encourages companies to cut their prices to the detriment of the quality of their services, despite the fact that quality is recognised as an important element in client and user satisfaction.
5. The social partners are aware that in some cases companies do not hesitate to put themselves on the wrong side of the law, or at least come very close to doing so, (failure to comply with legislation or collective agreements) in order to set the very lowest price in order to obtain a contract.
6. Given the size of the public service contract sector, such behaviour undermines all efforts at improving quality within the industry as a whole. It also contributes to the industry's rather negative public image, to poor professional standards and/or a failure to recognise rising standards in the business, to employees' dissatisfaction with their working conditions and to problems in attracting new employees.
7. CoESS and Euro-FIET believe that the importance given to price alone in awarding public service contracts is due, inter alia, to the following causes:
  - insufficient transparency in the private security sector,
  - a lack of means for analysing the quality aspect of services,
  - the difficulties clients have in expressing their needs in terms of quality,
  - an absence of instruments enabling the client to assess quality,
  - difficulties in making quality comparisons between services offered by the industry.
8. In order to enhance the quality of services, CoESS and Euro-FIET have produced a handbook for adjudicating authorities. This handbook contains a checklist of criteria for assessing the quality of private security services, drawn up jointly by the social partners. They have also explained the value to clients of taking these criteria into consideration. Finally, they have drawn up a system for quotes which enables bids to be assessed according to criteria of both price and quality.
9. CoESS and Euro-FIET stress that the handbook gives clients in the industry the flexibility they need, in line with the particular needs of the market, to weight price and quality criteria as they choose.
10. The handbook will be distributed as widely as possible to both public authorities and clients in the private security industry in the European Union. The social partners intend to organise information and awareness campaigns, to encourage as many people as possible to make use of the handbook.

Berlin, 10<sup>th</sup> June 1999

Stephan Landrock

President

CoESS



Philip Jennings

Regional Secretary

Euro-FIET



# 1. Einleitung

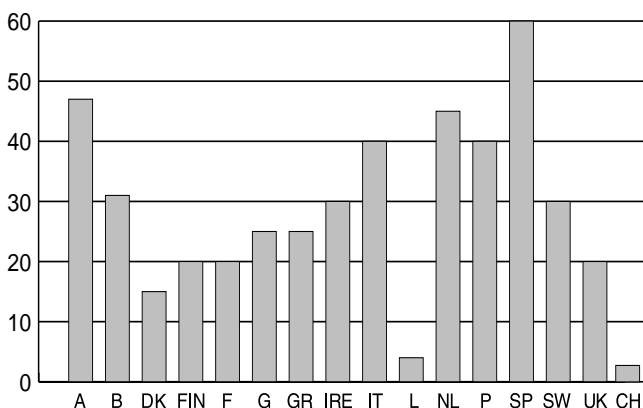
Ob wir uns dessen sofort bewußt sind oder nicht, die privaten Sicherheitsdienste werden immer mehr zu einem Teil des Alltags. Die Nachfrage nach Sicherheitsdienstleistungen entsteht im Zuge wirtschaftlicher, demographischer und politischer Veränderungen, die zu einer stärkeren Polarisierung in der Gesellschaft führen. Diese Polarisierung spiegelt sich in der Zunahme von aggressiven und strafbaren Handlungen. Parallel zu diesen Entwicklungen verringert sich der Anteil der **direkten** Verantwortung des Staates und der öffentlichen Behörden an der Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit. Um eine möglichst große Flexibilität und Kosteneffektivität zu erzielen, werden diese Aufgaben in zunehmendem Maße der privaten Sicherheitsindustrie übertragen.

Private Sicherheitsunternehmen übernehmen daher mehr und mehr die Verantwortung für die Wahrung der öffentlichen Sicherheit sowie für den Schutz der Öffentlichkeit und des Privateigentums an einer Vielzahl von Standorten, einschließlich in Bereichen mit hohem Risiko, wie zum Beispiel Kernkraftwerke, Banken, Botschaften und Flughäfen. Darüber hinaus erbringen sie in immer größerem Umfang Sicherheitsdienstleistungen bei öffentlichen Veranstaltungen und im Rahmen von Eskorten für Transporte mit hohem Risiko (einschließlich Gefangenentransporte), und übernehmen eine Reihe von Aufgaben, die zuvor von Polizei, Feuerwehr und Unfalldiensten wahrgenommen wurden.

Privatunternehmen und öffentlichen Behörden auf europäischer, nationaler, regionaler und lokaler Ebene kommt daher die Verantwortung zu, solche Bewachungs- und Sicherheitsdienste extern zu kontrahieren. Ihre Nachfragemacht wird daher immer wichtiger für die Bestimmung der Marktspielregeln und des Qualitätsniveaus der erbrachten Sicherheitsleistungen.

Eine 1998 von CoESS und Euro-FIET durchgeführte Umfrage zeigt, daß der Marktanteil der öffentlichen Vergaben im privaten Sicherheitssektor einen steten Zuwachs verzeichnet und in vielen Mitgliedsstaaten über 30 % des Marktes erreicht (siehe Abbildung 1).

**ABBILDUNG 1: MARKTANTEIL ÖFFENTLICHER AUFTRÄGE FÜR PRIVATE SICHERHEITSUNTERNEHMEN (EU, 1998)**



Quelle: CoESS und Euro-FIET, 1998

Ungeachtet der hohen Gefährdung vieler öffentlicher Gebäude und Örtlichkeiten, für die ein Bedarf an Sicherheitsleistungen besteht, wählen heute - so die Umfrage von CoESS - die meisten öffentlichen Behörden Sicherheitsunternehmen allein nach dem Kriterium des niedrigsten Preisgebots aus (siehe Abbildung 2).

**ABBILDUNG 2: ANTEIL DER AUFTRÄGE, DIE AUF DER BASIS DES BILLIGSTBIETERPRINZIPI ABGESCHLOSSEN WERDEN**

Land	Anwendung des Billigstbieterprinzips
Belgien	90 %
Dänemark	90 %
Finnland	90 %
Frankreich	90 %
Deutschland	90 %
Griechenland	60 %
Irland	95 %
Italien	70 %
Luxemburg	100 %
Niederlande	80 %
Österreich	95 %
Portugal	80 %
Spanien	80 %
Schweden	50 %
Schweiz	30 %
Vereinigtes Königreich	60 %

Quelle: CoESS und Euro-FIET (1998)

Dies ist zum Teil das Ergebnis der rückläufigen Staatshaushalte, kann aber auch auf einem Mangel an kundigen Informationen beruhen, die den öffentlichen Auftraggeber bei der Auswahl des Anbieters mit dem „besten Wert“ unterstützen könnte.

Der Begriff „bester Wert“ zielt darauf ab, daß im Angebot eines Sicherheitsdienstes nicht nur ein vorteilhafter Preis, sondern auch qualitative Elemente berücksichtigt werden.

## 1.1 Zweck und Ziel des Handbuchs

Dieses Handbuch wendet sich an öffentliche Auftraggeber, die sicherstellen möchten, daß sie einen Lieferanten von Wach- und Sicherheitsdienstleistungen, der sowohl Qualität als auch einen günstigen Preis anbietet, auswählen, anstatt auf das billigste Preisgebot zu setzen. Diese öffentlichen Auftraggeber sollen mit diesem Handbuch ein benutzerfreundliches Hilfsmittel vorfinden, das sie bei der Bestimmung ihres Bedarfs im Bereich der Wach- und Sicherheitsunternehmen, im Zusammenhang mit den verschiedenen Bewachungsobjekten und unterschiedlichen Bewachungsaufgaben, begleitet. Anhand einer genauen Beschreibung ihrer eigenen Bedürfnisse und Anforderungen können sie anschließend einen Auftragnehmer auswählen, der nicht nur einen wettbewerbsfähigen Preis anbietet, sondern auch die Kenntnisse und Fähigkeiten für die Erbringung einer qualitativ hochstehenden, zuverlässigen Dienstleistung unter Beweis stellt.

Dieses Handbuch beinhaltet ein übersichtliches System für die Bewertung der Angebote, das an die jeweiligen Anforderungen jedes

Auftraggebers und jedes Sicherheitsauftrages angepaßt werden kann. *Ziel dieses Systems ist es, den öffentlichen Behörden bei der Bestimmung der qualitativen Kriterien, auf die sie besonderen Wert bei der zu erbringenden Sicherheitsdienstleistung legen, größtmögliche Autonomie zu gewähren.* Dadurch können sie bei der Bewertung der Angebote nicht nur die Qualitätskriterien je nach eigener Beurteilung unterschiedlich gewichten, sondern dabei auch das von ihnen bevorzugte Gleichgewicht zwischen dem technischen Wert und den Preiselementen festlegen.

## 1.2 Hinweise für den Benutzer

Der Hauptteil dieses Handbuchs ist als ein erstes Informations- oder Schulungsmittel für öffentlich Bedienstete, die für die Auftragsvergabe zuständig sind, angelegt. Besondere Berücksichtigung finden darin der technische Wert und die Qualitätskriterien, die den öffentlich Bediensteten bei der Suche nach Anbietern hochwertiger Dienstleistungen behilflich sind. *Es bildet einen Leitfaden, der über den Grundgedanken, auf dem das Bewertungssystem beruht, Aufschluß gibt und im Anhang über den Gebrauch dieses Systems informiert.* Das Handbuch ist daher später auch als Nachschlagewerk geeignet.

Das Bewertungssystem und die Tabellen im Anhang können vervielfältigt und immer wieder verwendet werden. Sie können auf die genauen Anforderungen des Auftraggebers abgestimmt werden.

Eine Version dieses Auswertungsverfahrens auf Diskette ist momentan in Vorbereitung.

Der übrige Teil dieses Handbuchs gliedert sich wie folgt:

In *Teil 2* wird verdeutlicht, daß beim Auswahlverfahren für die Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen auf die Qualität *und* auf den Preis zu achten ist. Darüber hinaus enthält dieses Kapitel *Angaben über die negativen Auswirkungen, wenn Aufträge ausschließlich auf Preisbasis vergeben werden*, sowie über bewährte Praktiken in öffentlichen Behörden bei der Auswahl auf der Grundlage des „Bestbieterprinzips“.

*Teil 3* umfaßt einen kurzen Abriss der EU-Rechtsvorschriften im Bereich der Ausschreibungsverfahren für Sicherheitsdienste und gibt Aufschluß darüber, bis zu welchem Grad die Bestimmungen der Dienstleistungsrichtlinie der EU (Richtlinie des Rates 92/50/EG) in diesem Bereich greifen.

Informationen darüber, wie der „Bestbieter“ im Verhältnis zu der Erbringung von Wach- und Sicherheitsdienstleistungen bestimmt werden kann, befinden sich in *Teil 4* dieses Handbuchs.

Die Qualitätskriterien werden darin in ihrem Bezug zu den vier Schlüsselementen beschrieben, die zu der erfolgreichen Ausführung eines Auftrags beitragen: Kenntnisse und Fähigkeiten des Wachpersonals; Kenntnisse und Berufserfahrung des Leitungspersonals; Qualität der Auftragsinfrastruktur und Leistungsstärke und Dienstleistungsphilosophie des Sicherheitsunternehmens.

*Teil 5* skizziert den eigentlichen Grundgedanken des Bewertungssystems.

## 2. Die Auswahl des “Bestbieters” - weshalb dies für den Auftraggeber wichtig ist

Wie schon in der Einleitung angegeben, sind die Privatunternehmen und öffentlichen Behörden in zunehmendem Maße zuständig für die Suche externer Unternehmen, die Dienste im Bezug auf die Bewachung öffentlicher Gebäude erbringen, die öffentliche Sicherheit bei Veranstaltungen gewährleisten, sowie Eskortdienstleistungen erbringen und eine breite Vielfalt von weiteren Aufgaben wahrnehmen.

Dies bedeutet insbesondere, daß viele vormals öffentliche Dienstleistungsaufgaben an private Auftraggeber weitergegeben werden, einschließlich einer bedeutenden Anzahl von Sicherheitsaufgaben mit hoher Bedeutung für die öffentliche Sicherheit und Gesundheit sowie betriebsinterne Sicherheit.

Der ständig wachsende Marktanteil der öffentlichen Ausschreibung bedeutet, daß die Standards, die von den Auftraggebern in Bezug auf den für Wachdienste gezahlten Preis aufgestellt werden, sich erheblich auf das Lohnentgelt und die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten im Sektor, die Infrastruktur der Unternehmen und dadurch auf die Qualität der erbrachten Dienstleistung auswirken. Unter den Sozialpartnern, die die Arbeitgeber und Arbeitnehmer in der Branche vertreten, wächst die Sorge, daß die Anwendung des Prinzips, Aufträge ausschließlich an den billigsten Bieter zu vergeben, dahin führt, daß sich die Qualität des Dienstleistungsniveaus nach und nach verringert. Besonders besorgt sind sie darüber, daß dies zu einem Zeitpunkt stattfindet, an dem von den privaten Sicherheitsunternehmen verlangt wird, sich stärker zu spezialisieren und die Qualität zu erhöhen, da sie in immer größerem Umfang ehemals öffentliche Dienstleistungsaufgaben mit hohem Gefahrenpotential oder großer Bedeutung für die Öffentlichkeit übernehmen.

Nur langsam wächst das Bewußtsein für die Gefahren reiner Billigstbietervergaben, da die nachteiligen Auswirkungen des Wettbewerbs mittels Kampfpreise nicht unmittelbar erkennbar sind, sondern einen stufenweisen Prozeß bilden. Dies ist im Zusammenhang mit dem Sicherheitsbewußtsein und der Verantwortung des Auftraggebers selbst zu sehen, mit seiner Werterhaltung im eigenen Einflußbereich, mit seinem Image in der Öffentlichkeit und den Prozeßkosten, die zusätzlich anfallen, falls es nicht gelingt, einen zu verantwortenden Sicherheitsstandard zu gewährleisten.

Es hat sich herausgestellt, daß der Wettbewerb um den billigsten Preis dazu führt, daß die Bewerber die Infrastruktur des Systems ihrer Arbeitsweise, einschließlich Personalausbildung, Überwachung und Qualitätsmanagement, schwächen. Um die Kosten weiter zu senken, werden sie in der Folge das Dienstleistungsniveau verringern, was sich nachteilig auf die Motivation des Personals und die Personalfluktuationsauswirkungen auswirkt. Die Lohn- und Sozialkosten werden oft durch die Umstellung auf befristete und Teilzeitarbeitsverhältnisse und letztlich auf „scheinselbständige“ Mitarbeiter oder Schwarzarbeiter gekürzt, um die Tarifvereinbarungen zu umgehen. Der Einsatz von „Phantomarbeitern“ findet ebenfalls immer weitere Verbreitung (es wird weniger Wachpersonal bereitgestellt, als vertraglich festgelegt ist). Mit den sinkenden Preisen werden Sicherheitsmechanismen zum Luxus, wodurch sich das Sicherheitsrisiko für die Klientel und die Öffentlichkeit erhöht. Unter den Niedrigpreisanbietern verdichten sich die Hinweise auf eine Vernachlässigung der tarifvertraglichen Bestimmungen oder der gesetzlichen Vorschriften. Es gibt Fälle, in denen Steuern und Sozialversicherungsbeiträge von Sicherheitsfirmen mit schlechtem Ruf nicht gezahlt wurden, in denen der im ursprünglichen Auftrag

vorgesehene Umfang an Personal nicht bereitgestellt und auf Schwarzarbeit zurückgegriffen wurde.

Beispiele für die negativen Auswirkungen solcher Praktiken zur Kostensenkung zeigen sich immer häufiger, und sie tragen dazu bei, daß das Ansehen der Branche in der Öffentlichkeit geringer wird. Auch das Image des Auftraggebers in der Öffentlichkeit leidet darunter.

Die zunehmende Verbreitung schlechter Praktiken und das Auftreten von Sicherheitsdefiziten infolge des Wettbewerbs um den niedrigsten Preis ist für mehrere Auftraggeber Anlaß, ihre Ausschreibungsstrategien zu überdenken. Die Entwicklung von Ausschreibungskriterien, bei denen Qualität und Preis Berücksichtigung finden, wird daher immer häufiger nachgefragt, wobei dieses Handbuch aufgrund dieser Erfahrung entwickelt wurde.

Weitere Beispiele von Behörden, die ihre Bewertungssysteme auf der Grundlage von Preis und Qualität entwickeln, sind die US-Botschaften, EUROCONTROL und die britische Post.

Den öffentlichen Behörden wird daher immer deutlicher, daß es in ihrem Interesse liegt, die Auswahl nach dem Kriterium des besten Preis-Leistungsverhältnisses und nicht nach dem des niedrigsten

Die österreichische Stadt Linz entschied vor kurzem, den Auftrag für die Parkraumbewachung der städtischen Kurzzeitparkzonen an ein höherpreisiges Angebot zu vergeben, da das betreffende Unternehmen dem öffentlichen Auftraggeber eine deutlich höherstehende Dienstleistungsqualität nachweisen konnte. Dies galt insbesondere für die Verpflichtung dieses Unternehmens, Wachpersonal mit mehr als dreijähriger Branchenerfahrung einzusetzen. Der höhere Preis rechtfertigte sich durch die höheren Arbeits- und Sozialkosten durch die Verwendung des hierfür benötigten, besser geschulten und erfahrenen Personals.

Preises vorzunehmen und Aufträge an das „wirtschaftlich günstigste Angebot“ zu vergeben - eine Option, die in den europäischen Rechtsvorschriften für öffentliche Ausschreibungen vorgesehen ist.



### 3. Öffentliche Ausschreibungen für Bewachungs- und Sicherheitsdienste und die europäischen Rechtsvorschriften

Die Europäische Union hat ein ausgedehntes rechtliches Rahmenwerk für das öffentliche Auftragswesen entwickelt. Die Ausschreibungen für eine breite Vielfalt von Waren und Dienstleistungen erreichen ein öffentliches Ausgabenvolumen von 720 Milliarden EURO, wodurch eine beachtliche Anzahl von Arbeitsplätzen entsteht.

Die Ausschreibung von Sicherheitsdiensten fällt in den Bereich der europäischen Dienstleistungsrichtlinie (Richtlinie 92/50/EWG des Rates). Da jedoch der europäische Gesetzgeber den Eindruck hatte, daß Sicherheitsdienstleistungen nur mit geringer Wahrscheinlichkeit von grenzüberschreitend tätigen Unternehmen erbracht werden, gelten die Bestimmungen der Richtlinie für die Angebotsabgabe von Sicherheitsdiensten nur in begrenztem Umfang<sup>2</sup>. Tatsächlich bedeutet dies, daß nur zwei Bestimmungen der Richtlinie unmittelbar für Aufträge von Wachdiensten gelten:

Erstens müssen sich die technischen Spezifikationen, zu denen die Dienstleistungen zu erbringen sind, beziehen auf

- a) nationale Normen zur Umsetzung europäischer Normen
- b) eine europäische technische Zulassung
- c) gemeinsame technische Spezifikationen

Diese Bestimmungen gelten in erster Linie für alle technischen Hilfsmittel, die für die Ausführung des Auftrags verwendet werden und haben daher nur begrenzte Bedeutung für die Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen durch Wach- und Sicherheitspersonal.

Zweitens muß ein Auftrag, nachdem er vergeben wurde, der Europäischen Kommission bekanntgegeben werden. Es obliegt jedoch dem öffentlichen Auftraggeber anzugeben, ob diese Bekanntmachung im Amtsblatt veröffentlicht werden soll oder nicht.

Ungeachtet der begrenzten unmittelbaren Gültigkeit der Richtlinie für die Vergabe von Sicherheitsdienstleistungen ist festgelegt, daß „ein Zusammenhang zwischen den Faktoren für die Auswahl und dem Auftragsziel bestehen muß“ und daß sie mit den Bestimmungen des Auftrages vereinbar sein müssen. Darüber hinaus empfiehlt es sich, daß jedes Kriterium, das vom Auftraggeber festgelegt wurde, den Anforderungen der Dienstleistungsrichtlinie soweit wie möglich entspricht.

Alle Vergabeverfahren für öffentliche Aufträge durchlaufen drei Stufen (siehe auch Tabelle 3):

In der ersten Stufe definieren **Ausschlußkriterien** die Art von Unternehmen, die von der Teilnahme am Vergabeverfahren automatisch ausgeschlossen sind. Artikel 29 beinhaltet eine ausführliche Liste aller Ausschlußkriterien. Kurz zusammengefaßt läßt sich feststellen, daß ein Dienstleistungserbringer in folgenden Fällen von der Teilnahme ausgeschlossen ist:

- wenn er sich im Konkurs oder in Liquidation befindet;
- wenn gegen ihn ein Konkursverfahren oder ein gerichtliches Vergleichsverfahren eröffnet wurde;

- wenn er aufgrund eines rechtskräftigen Urteils im Zusammenhang mit seiner beruflichen Zuverlässigkeit bestraft worden ist;
- wenn er im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit eine schwere Verfehlung begangen hat;
- wenn er seine Verpflichtung zur Zahlung der Sozialbeiträge nicht erfüllt hat;
- wenn er seine Verpflichtung zur Zahlung von Steuern nicht erfüllt hat;
- wenn er sich bei der Erteilung von Auskünften, die für die quantitative Auswahl eingeholt werden müssen, in erheblichem Maße falscher Erklärungen schuldig gemacht hat;
- wenn er keinen Eintrag in das Berufsverzeichnis gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Mitgliedstaats hat.

In der zweiten Stufe definieren die **Eignungskriterien** die Art von Unternehmen, die für die Teilnahme am Vergabeverfahren zugelassen sind. In dieser Stufe können mehrere Unternehmen ausgeschlossen werden, zum Beispiel aus finanziellen, wirtschaftlichen Gründen oder aus Gründen der technischen Kapazität. Die Richtlinie beinhaltet eine ausführliche Liste der Unterlagen, die für den Nachweis *finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit* erforderlich sein könnten. Artikel 32 der Richtlinie zählt die Beweismittel auf, die ein öffentlicher Auftraggeber als Nachweis für *technische Kapazität* verlangen kann. Hierzu gehören:

- Studiennachweise und Bescheinigungen über die berufliche Befähigung des Dienstleistungserbringers und/oder der Führungskräfte des Unternehmens;
- eine Liste der wesentlichen, in den letzten drei Jahren erbrachten Leistungen;
- eine Erklärung über die durchschnittliche Beschäftigtenanzahl der letzten drei Jahre;
- eine Erklärung, aus der hervorgeht, über welche Ausstattung, Geräte und technische Ausrüstung der Dienstleistungserbringer für die Dienstleistungen verfügen wird;
- eine Beschreibung von Maßnahmen zur Gewährleistung der Qualität;
- die Angabe des Auftragsanteiles, für den der Dienstleistungserbringer einen Unterauftrag zu erteilen beabsichtigt.

In der **dritten** Stufe wird anhand von Bewertungskriterien der Wert des einzelnen Angebots beurteilt, wie genau sie den Angebotsspezifikationen entsprechen.

Auch wenn es tatsächlich nur eine Bewertungsstufe gibt, wird logistisch zwischen den drei verschiedenen Kriterientypen unterschieden.

<sup>2</sup> Dies gilt für alle Dienstleistungen, die in Anhang 1 B der Richtlinie aufgelistet sind



Der europäischen Dienstleistungsrichtlinie entsprechend, erfolgt der Zuschlag anhand folgender Kriterien:

„Der Auftraggeber wendet unbeschadet der für die Vergütung von bestimmten Dienstleistungen geltenden einzelstaatlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften bei der Erteilung des Zuschlags folgende Kriterien an:

- a) entweder – wenn der Zuschlag auf das wirtschaftlich günstigste Angebot erfolgt – verschiedene auf den jeweiligen Auftrag bezogene Kriterien, z. B. Qualität, technischer Wert, Ästhetik, Zweckmäßigkeit der Leistung, Kundendienst und technische Hilfe, Lieferzeitpunkt, Ausführungszeitraum oder –frist, Preis,
- b) oder ausschließlich das Kriterium des niedrigsten Preises.

Bei Aufträgen, die auf das wirtschaftlich günstigste Angebot vergeben werden sollen, geben die Auftraggeber in den Ausschreibungsunterlagen oder in der Vergabebekanntmachung alle Zuschlagskriterien an, deren Verwendung sie vorsehen, möglichst in der Reihenfolge der ihnen zuerkannten Bedeutung.

Die Bestimmungen der Dienstleistungsrichtlinie schränken jedoch nicht den Auftraggeber in seiner Entscheidungsfreiheit ein, den Zuschlag auf das niedrigste Preisangebot oder auf das wirtschaftlich günstigste Angebot zu erteilen.

Die Qualitätskriterien und das Bewertungssystem, die in diesem Angebot dargelegt werden, sind daher durchwegs fakultativ. Sie bilden die gemeinsamen Empfehlungen einer Arbeitsgruppe aus Sachverständigen, die von Vertretern des Arbeitgebers und der Arbeitnehmer eingerichtet wird, die sich auf europäischer Ebene versammeln und über mehrjährige Erfahrung in der Arbeit mit Klienten des öffentlichen Sektors in einer Vielzahl von Konstellationen verfügen.

**TABELLE 3 : DREISTUFENMODELL DES ZUSCHLAGSVERFAHRENS**

Automatischer Ausschluß vom Angebotsverfahren



Auswahl der Art des Unternehmens, das zur Angebotsabgabe aufgefordert wird



Auswahl des Unternehmens auf der Basis  
a) des Preises  
b) des wirtschaftlich günstigsten Angebotes

**STUFE 1 – AUSSCHLUSSKRITERIEN**

Der Dienstleistungserbringer:

- befindet sich im Konkurs oder in Liquidation
- ist einem Konkurs- oder Vergleichsverfahren unterworfen
- ist mit einem rechtskräftigen Urteil im Zusammenhang mit seiner beruflichen Zuverlässigkeit bestraft worden
- hat im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit eine schwere Verfehlung begangen
- hat seine Verpflichtung zur Zahlung der Sozialbeiträge nicht erfüllt
- hat seine Verpflichtung zur Zahlung der Steuer nicht erfüllt
- hat sich bei der Erteilung von Auskünften, die für die quantitative Auswahl eingeholt werden müssen, schuldig gemacht
- hat keinen Eintrag in das Berufsverzeichnis gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Mitgliedstaats



**STUFE 2 – EIGNUNGSKRITERIEN**

**Finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit**

Der Dienstleistungserbringer kann folgende Nachweise liefern:

- Bilanzen
- Erklärung des Gesamtumsatzes
- Sonstige Nachweise

**Technische Leistungsfähigkeit**

Der Dienstleistungserbringer kann folgende Nachweise liefern:

- Studien- und berufliche Befähigungsnachweise
- wichtigste Dienstleistungen, die in den letzten 3 Jahren erbracht wurden
- Belegschaftszahl im Jahresmittel und Führungspersonal in den letzten 3 Jahren
- verfügbare technische Ausstattung
- Maßnahmen zur Gewährleistung der Qualität
- Auftragsanteil, für den der Dienstleistungserbringer einen Unterauftrag zu erteilen beabsichtigt



**STUFE 3 – ZUSCHLAGSKRITERIEN**

Bewertung des einzelnen Angebots im Verhältnis zu den Zuschlagskriterien und den Anforderungen in den Ausschreibungsspezifikationen. Der Zuschlag auf den Auftrag kann erfolgen

a) ausschließlich nach dem niedrigsten Preisangebot

- des technischen Wertes und der Qualität
- der Zweckmäßigkeit der Leistung
- des Kundendienstes und der technischen Hilfe
- des Ausführungstermins
- des Ausführungszeitraums oder der Ausführungsfrist
- des Preises

ODER

b) nach dem wirtschaftlich günstigsten Angebot, das ausgewählt wird anhand

## 4. Bestimmung des “Bestbieters” für personelle Sicherheitsdienstleistungen

### 4.1. Einleitung

Wie bei den meisten Organisationen, die bestrebt sind, eine Dienstleistung anzubieten, hängt die Qualität dieser Dienstleistung von einer Reihe von Schlüsselfaktoren ab. Von all diesen Faktoren sind die Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie die Motivation der für den Kunden tätigen Mitarbeiter eindeutig am wichtigsten, weil sie für die tägliche Arbeit ebenso wie für den Kontakt mit den Kunden oder der Öffentlichkeit verantwortlich sind. Außerdem müssen die Einsatzplanung und das Management der Bewachungsmitarbeiter erstklassig sein, um zu gewährleisten, daß die erbrachten Dienstleistungen höchstmöglich den Qualitätsanforderungen entsprechen. Ebenso wichtig ist die technische, betriebliche und personelle Infrastruktur, die den Bewachungsmitarbeitern und dem Kundenbetreuungsteam zur Verfügung steht. Schließlich ist es äußerst wichtig, daß alle Maßnahmen durch eine Unternehmensinfrastruktur untermauert werden, die nicht nur den entsprechenden Leistungsnachweis für hochwertige Dienstleistungen erbringt, sondern auch eine Dienstleistungsphilosophie an den Tag legt, die den Anforderungen der Klienten gerecht wird.

Deshalb sollte der technische Wert eines Angebots für die Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen in folgenden vier Schlüsselbereichen überprüft werden:

- Wachpersonal
- Auftragsmanagement/operative Führung
- Auftragsinfrastruktur
- Unternehmensleistungsstärke

Es ist hervorzuheben, daß der Auftraggeber, der eines der Qualitätskriterien (oder alle) anwenden will, die allgemeinen Vergabekriterien in seinen Ausschreibungen benennen muß, falls sie nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten sind. Ein Beispiel für eine offene Ausschreibung befindet sich in Teil 5 dieses Handbuchs.

### 4.2. Wachpersonal

#### Erfahrung

Das Wachpersonal stellt das höchste Gut für jedes private Sicherheitsunternehmen dar. Mit seinen Fähigkeiten und Erfahrungen steht und fällt die tägliche Erbringung der Dienstleistung. Je nachdem, welche Art von Sicherheitsarbeit erbracht werden soll, ist es deshalb maßgebend, daß eine Gesellschaft, die ein Angebot einreicht, garantieren kann, daß das Personal, das für die Ausübung der Tätigkeit ausgewählt wurde, über die notwendigen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügt, um ein hohes Dienstleistungsniveau zu gewährleisten. Im Falle eines hochspezialisierten Bewachungsumfelds oder eines hohen Gefährdungspotentials kann der Auftraggeber den Nachweis verlangen, daß die eingesetzten Mitarbeiter über Erfahrung mit einer Tätigkeit in diesem oder einem ähnlichen Umfeld verfügen. Für bestimmte Bewachungsobjekte mit einem hohen Risiko, wie z. B. Botschaften, kann der Auftraggeber darauf bestehen, die Lebensläufe aller wichtigen Mitarbeiter zu erhalten, die für diese Aufgabe eingeteilt wurden (bzw. die Versicherung zu erhalten, daß die vorhandenen erfahrenen Mitarbeiter übernommen werden). In anderen Fällen kann es genügen, sich darüber zu informieren, wie lange die Mitarbeiter im Durchschnitt in der Branche oder im Unternehmen beschäftigt sind.

Wenn ein Auftrag die Einstellung einer bedeutenden Anzahl zusätzlicher Mitarbeiter erfordert, sollten die bietenden Unternehmen in der Lage sein, ihre Fähigkeit zur Einstellung bzw. Übernahme von erfahrenen Mitarbeitern und deren entsprechende Ausbildung nachzuweisen.

#### Kenntnisse und Fähigkeiten des Wachpersonals

Der Nachweis einer jeden (national anerkannten oder obligatorischen) Grundausbildung des Personals kann auch als Absicherung dienen, daß alle im Rahmen des Auftrags eingesetzten Mitarbeiter über die Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, die von einem Bewachungsmitarbeiter gefordert werden. Der Auftraggeber sollte in seinen Ausschreibungen jede zusätzliche technische oder auftragspezifische Ausbildung angeben, die er von dem Sicherheitspersonal verlangt, das in einem speziellen Bewachungsumfeld eingesetzt werden soll. Die Bieter können aufgefordert werden, den Nachweis zu erbringen, wann und wo eine solche Ausbildung erfolgte oder vor Beginn des Auftrags erfolgen wird. Die Auskünfte des Bieters über das Vorhandensein betrieblicher Ausbildungseinrichtungen (Personal- u. Raumressourcen) können als Nachweis dienen, daß die Fertigkeiten und Qualifikationen des Personals regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht werden. Es ist allgemein anerkannt, daß Mitarbeiter, die regelmäßig geschult werden, stärker motiviert sind und ein größeres Engagement für ihren Beruf zeigen. Das Bestehen innerbetrieblicher Ausbildungseinrichtungen kann auch die Verfügbarkeit einer angemessenen Schulung von Reserve- u. Ergänzungspersonal anzeigen, falls die Nachfrage nach Bewachungsmitarbeitern kurzfristig ansteigen sollte (z. B. in Notfällen). Eine Schulung durch den Arbeitgeber sollte auch mit einer transparenten Karrierestruktur verbunden sein, die vertikale und horizontale Aufstiegsmöglichkeiten umfaßt. Auch dadurch wird die Motivation und letztlich die Qualität der Dienstleistung verbessert.

Je nach der Art des Bewachungsumfelds kann der Auftraggeber auch den Nachweis von weiteren Kenntnissen und Fähigkeiten wünschen, wie z. B. Fremdsprachenkenntnisse und andere auftragsrelevante Fertigkeiten. Diese Anforderungen müssen in der Vergabebekanntmachung angegeben werden, falls sie nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten sind.

#### Auswahl, Einstellung und Überprüfung

Es ist wichtig, daß die Unternehmen Einzelheiten über ein Verfahren der strukturierten Auswahl, Einstellung und Überprüfung der Mitarbeiter nennen können. Diese Verfahren sollten idealerweise von engagiertem und entsprechend geschultem Personal durchgeführt werden. So kann sichergestellt werden, daß alle vom Auftragnehmer bereitgestellten Mitarbeiter den Kriterien des Auftraggebers entsprechen. Der Nachweis von strengen internen Überprüfungsverfahren (im Rahmen des innerstaatlichen Rechts) kann für Behörden relevant sein, die sicherstellen wollen, daß die für den Auftrag eingesetzten Mitarbeiter keine Vorstrafenregistrierung und – gegebenenfalls – keine finanziellen Verpflichtungen besitzen, die ihre Arbeitsleistung negativ beeinflussen oder den Schutzinteressen des Auftraggebers, seinem Eigentum und seinen Kunden schaden oder die Öffentlichkeit gefährden könnten.

Der Auftraggeber kann auch den Nachweis wünschen, daß die Einstellungsunterlagen eines potentiellen Auftragnehmers die Chancengleichheit fördern und keine Rassendiskriminierung enthalten, damit sie seiner eigenen Gleichstellungspolitik entsprechen. Das Bestehen der öffentlichen Behörden auf die

Einhaltung solcher Prinzipien kann ein starkes Signal an die Auftragnehmer sein und so das Profil und die Erfolgsaussichten der Gleichstellungspolitik verbessern.

### Arbeitsbedingungen

Es wird allgemein anerkannt, daß sich eine faire und transparente Entlohnungsstruktur positiv auf den Verbleib von erfahrenen Mitarbeitern, ihre Motivation sowie ihre Zufriedenheit mit der Arbeit und damit auf die Qualität ihrer Arbeitsleistung auswirkt. Der Nachweis von solchen Systemen umfaßt die Einhaltung aller eventuell bestehenden Tarifverträge sowie zusätzliche, leistungsbezogene Vergütungsstrukturen und Systeme für die Einstufung und Beurteilung der Mitarbeiter. Es sollte der Rahmen für eine regelmäßige Überprüfung der Entlohnung und der Schulungsanforderungen vorhanden sein.

Um zu vermeiden, daß Aufträge an Unternehmen mit einem zweifelhaften Ruf vergeben werden, sollte der Auftraggeber den Nachweis verlangen, daß die Arbeitsbedingungen für das Wachpersonal des Unternehmens dem nationalen Recht und/oder den Tarifverträgen entsprechen. Wo keine Tarifverträge existieren, sollten Dienstpläne Auskunft über die Arbeitszeit und die Länge der Schichten geben. Das ist insofern wichtig, als übermäßig lange Arbeitszeiten zu Unfällen und möglichen Sicherheitsmängeln führen können. Auf Anfrage sollte der Auftraggeber die betriebsinternen Maßnahmen für Arbeitnehmer/Innenschutz (Gesundheits- u. Sicherheitsrichtlinien) offen legen. Gut geregelte Arbeitsbedingungen und die Verfügbarkeit von Systemen für die Information und Konsultation der Arbeitnehmer mindern das Konfliktpotential und verringern so die Gefahren für die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter, der Kunden und ihres Eigentums sowie die Öffentlichkeit insgesamt.

**TABELLE 4: QUALITÄTSKRITERIEN FÜR WACHPERSONAL**

Wachpersonal	
Erfahrung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfahrung in der Branche</li> <li>• auftragsspezifische Erfahrung</li> </ul>
Kenntnisse und Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundausbildung</li> <li>• Zusätzliche Ausbildung und Qualifikationen</li> <li>• auftragsspezifische Schulung</li> <li>• Weiterbildung</li> <li>• Weitere Fertigkeiten (z. B. Fremdsprachenkenntnisse)</li> <li>• Aufstiegsmöglichkeiten</li> </ul>
Auswahl, Einstellung und Überprüfung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einstellungs- und Auswahlmethodik</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>
Arbeitsbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Höhe des Entgelts und der Sozialleistungen</li> <li>• Arbeitsbedingungen</li> </ul>
Vom Auftraggeber definierte Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Anwendung von zusätzlichen Kriterien muß begründet werden und der nationalen und Europäischen Rechtslage entsprechen</li> </ul>

## 4.3. Auftragsmanagement/Operative Führung

### Das Managementteam

Bei der Vergabe von Sicherheitsaufgaben legen Privatunternehmen und öffentliche Behörden im allgemeinen großen Wert darauf, ein Mindestmaß an Kontrolle über die Gewährleistung der auftragsgerechten Ausführung der Arbeit zu erlangen. Die Kompetenz und Organisation der Kundenbetreuungsteams des Auftragnehmers ist deshalb von größter Bedeutung. Der Kunde muß sicher sein, daß alle Mitglieder des externen Managementteams die notwendigen Fertigkeiten besitzen, um seine Anforderungen zu erfüllen. Die Verantwortlichkeiten müssen eindeutig festgelegt sein und es müssen kurze Reaktionszeiten und angemessene Unterstützungskapazitäten nachgewiesen werden. Deshalb muß das Angebot Informationen über die Fertigkeiten und Erfahrungen jedes Mitglieds des Managementteams und seine Verantwortlichkeiten im Rahmen des Auftrags enthalten. Es sollten Regeln dafür festgelegt werden, wie schnell die Anfragen eines Klienten bearbeitet werden und wer letztlich die Verantwortung trägt. Bei einem hochspezialisierten Bewachungsumfeld oder wenn eine Prämie für das unmittelbare reibungslose Funktionieren des Dienstes gezahlt wird, kann der Nachweis von auftragsspezifischen Erfahrungen gefordert werden.

### Der Auftragsmanager vor Ort

Aus der Sicht des Kunden ist der Auftragsmanager vor Ort sein wichtigster Ansprechpartner bei allen Belangen im Zusammenhang mit der Ausführung des Auftrags. Deshalb ist es maßgebend, daß er mit den Fähigkeiten und Kenntnissen dieser Person zufrieden ist. Aus diesem Grund

sollten die Bieter genaue Auskunft geben über die Identität, die Fertigkeiten und die Erfahrungen des Auftragsmanagers. In einigen Sonderfällen können gründliche auftragsspezifische Kenntnisse verlangt werden, um eine lange Einarbeitungsphase und das Entstehen etwaiger Sicherheitsrisiken zu vermeiden. In diesen Fällen sollte der Auftragsmanager beweisen können, daß er die Anforderungen des Kunden, seine Organisationsstrukturen und seine Sicherheitsphilosophie vollkommen übernehmen kann. Der Einsatzplan muß vorsehen, daß der Auftragsmanager rasch und problemlos zu erreichen ist und er im Rahmen einer klaren Kompetenzverteilung wirksame Entscheidungen fällen und Reaktionszeiten festlegen kann.

### Dienstpläne

Der vom Bieter vorgelegte Einsatzplan muß dem Kunden die Gewißheit geben, daß der Auftragnehmer das erforderliche Wissen über das betreffende Bewachungsumfeld besitzt, um eine Methodik für die Aufstellung der Dienstpläne zu entwerfen, die den Sicherheitsanforderungen entspricht und als Grundlage für das vertraglich vereinbarte Versorgungsniveau dienen kann. Die Methodik zur Aufstellung von Dienstplänen muß gewährleisten, daß:

- nur Mitarbeiter zum Dienst eingeteilt werden, die das Anforderungsprofil erfüllen;
- eine 100%ige personelle Besetzung garantiert ist;
- der Auftrag rechtzeitig ausgeführt wird;
- der Auftrag am richtigen Ort ausgeführt wird;
- jeder Mitarbeiter seine Dienstpläne lange genug im voraus kennt;
- der Mitarbeiter gut über seine Dienstpläne informiert ist;

- der Kunde die Dispositionspläne kennt;
- die Pläne erforderlichenfalls flexibel sind;
- die Pläne den vereinbarten Arbeitsbedingungen entsprechen;
- der Auftrag entsprechend den Plänen ausgeführt wird;
- zu Beginn, während und am Ende eines jeden Dienstplans Kontrollen durchgeführt werden.

Der Einsatzplan muß daher belegen, daß der Auftragnehmer über genügend organisatorische Kapazitäten sowie über qualifizierte und erfahrene Arbeitskräfte verfügt, um sicherzustellen, daß jeder Mitarbeiter kurzfristig ersetzt oder unterstützt werden kann.

Der Bieter sollte nachweisen, daß Verfahren bestehen oder eingeführt werden können, die garantieren, daß der Beginn und die Durchführung des Auftrags zügig und reibungslos vonstatten gehen, auch wenn unvorhergesehene Situationen eintreten sollten. Es muß zugesichert werden, daß alle mit dem Kunden speziell vereinbarten Verfahren eingehalten werden und die Kunden bei notwendigen Änderungen stets informiert und konsultiert werden.

Die Informationen im Einsatzplan müssen dem Kunden garantieren, daß er die Ausführung des Auftrags regelmäßig und zu bestimmten Zeitpunkten/Terminen kontrollieren kann. Der Vorschlag des Bieters sollte deshalb eine umfassende Berichtsstruktur enthalten, die sicherstellt, daß:

- die Berichterstattung immer rechtzeitig erfolgt;
- die Berichte Antworten auf sachdienliche Fragen geben;
- die Berichterstattung objektiv ist;
- die Berichterstattung das Sicherheitspersonal nicht bei der Ausführung des Sicherheitsauftrags behindert;
- die Berichterstattung mehr als nur eine Verwaltungsaufgabe ist;
- die Berichterstattung kundenspezifisch erfolgt;
- die Berichte verglichen und analysiert werden;
- die Informationen für die Durchführung von Korrektur- oder Präventivmaßnahmen genutzt werden können.

Um zu gewährleisten, daß der Kunde nur ein Minimum an Zeit investieren muß, sollte in dem Vorschlag angegeben werden, wie der Auftrag des Kunden verwaltet wird und wie oft Besprechungen organisiert werden.

#### Unterstützende Dienstleistungen

Die Bereitstellung von effizienten unterstützenden Dienstleistungen für den Auftrag durch die Firmenzentrale trägt dazu bei, die reibungslose Ausführung des Auftrags zu gewährleisten. Der Einsatzplan sollte Auskunft über die von der Firmenzentrale bereitgestellten unterstützenden Dienstleistungen (z. B. Verwaltung, Fakturierung, Personal) geben. Außerdem sollte er Informationen über das Programm und die Häufigkeit von Inspektionen enthalten. Das Verfahren, das bei den Inspektionen angewandt wird, muß dem Kunden garantieren, daß diese mit einem Höchstmaß an Objektivität durchgeführt werden und Verstöße gegen die vereinbarten Qualitätsnormen unverzüglich abgestellt werden können.

**TABELLE 5: QUALITÄTSKRITERIEN FÜR DAS AUFTRAGSMANAGEMENT UND -MASSNAHMEN**

<b>Auftragsmanagement/-massnahmen</b>	
Managementteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur, Organisation und Fertigkeiten des Managementteams</li> <li>• Auftragspezifisches Know-how des Managementteams</li> </ul>
Auftragsmanager vor Ort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fertigkeiten und Erfahrungen</li> <li>• Auftragspezifisches Know-how</li> <li>• Verfügbarkeit</li> <li>• Reaktionszeit</li> </ul>
Gestaltung der Dienstpläne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methodik der Gestaltung der Dienstpläne</li> <li>• Unterstützungs-kapazität</li> <li>• Allgemeine und kundenspezifische Arbeitsanweisungen</li> <li>• Berichterstattung</li> <li>• Klientenauftrag</li> </ul>
Unterstützende Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspektionen</li> <li>• Unterstützung durch die Firmenzentrale</li> </ul>
Vom Auftraggeber definierte Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Anwendung von zusätzlichen Kriterien muß begründet werden und der nationalen und europäischen Rechtslage entsprechen</li> </ul>

#### 4.4. Auftragsinfrastruktur

Um die Sicherheit der zu bewachenden Objekte und der Öffentlichkeit zu gewährleisten, ist es von entscheidender Bedeutung, daß alle Anlagen und technischen Hilfsmittel, die für die Ausführung des Auftrags verwendet werden, geeignet und in einem guten Zustand sind und von geschultem Personal benutzt werden. Deshalb müssen die Einsatzpläne und technischen Vorschläge der Bieter genügend Informationen enthalten, um zu garantieren, daß die nachstehend aufgeführten Normen eingehalten werden.

#### Ausstattung

Alle **Kommunikationsmittel und -systeme**, die zum Einsatz gelangen, müssen für den Sicherheitsauftrag, das Bewachungsobjekt und das entsprechende Ausmaß des Risikos geeignet sein. Sie müssen die Sicherheit sowohl des Bewachungsobjektes als auch aller Personen und Sachen darin sowie der Mitarbeiter garantieren. Die gesamte Ausstattung ist regelmäßig zu überprüfen und zu warten.

Gleichermaßen muß jede **IT-Hardware und -Software** für die Ausführung des Auftrags geeignet sein und regelmäßig überprüft und gewartet werden. Die Ausrüstung und ihre Verwendung müssen den Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien entsprechen (Arbeitnehmer/Innenschutzvorschriften).



Das äußere Erscheinungsbild des Sicherheitspersonals ist besonders wichtig für das Ansehen des Auftraggebers, den sie indirekt vertreten. Aus diesem Grund müssen die Auftragnehmer einheitliche **Uniformen** für alle Sicherheitsmitarbeiter/Innen bereitstellen oder gewährleisten, daß bereitgestellte Uniformen entsprechend getragen und gepflegt werden.

Alle **Waffen**, die für die Gewährleistung der Sicherheit des Bewachungsobjektes oder von Personen getragen werden, müssen geeignet sein und auf angemessene Weise benutzt, gepflegt und aufbewahrt werden. Sie dürfen nur von Sicherheitspersonal benutzt werden, das über die notwendigen Genehmigungen sowie Übung und Erfahrung im Umgang mit diesen Waffen verfügt. Die Waffen müssen regelmäßig inventarisiert und überprüft werden. In den technischen Spezifikationen des Antrags ist darzulegen, wer sie unter welchen Umständen benutzen darf. Alle Sicherheitsmitarbeiter/Innen müssen die waffen-gesetzlichen Bestimmungen und Einsatzvorschriften kennen.

Alle **Fahrzeuge**, die bei der Ausführung des Auftrags zum Einsatz gelangen, müssen eindeutig gekennzeichnet sein und in einem guten Zustand gehalten werden. Es muß klar festgelegt sein, wer Zugang zu ihnen hat und wie sie eingesetzt werden sollen.

Alle **Wachhunde**, die bei der Ausführung des Auftrags zum Einsatz gelangen, müssen entsprechend ausgebildet sein und von geschultem Sicherheitspersonal geführt werden. Aus dem technischen Vorschlag muß hervorgehen, wo sie eingesetzt werden sollen.

#### Technische Unterstützung

Der technische Vorschlag muß die notwendigen Informationen enthalten, damit der Kunde sicher ist, daß moderne und geeignete Technik eingesetzt und ordnungsgemäß gewartet wird, um eine kontinuierliche Überwachung zu gewährleisten. Die Mitarbeiter, die diese Technik benutzen, müssen in ihrem Gebrauch voll geschult sein und es muß Wartungspersonal zur Verfügung stehen. Wenn bei der Ausführung des Auftrags **CCTV-Systeme, Zugangskontrollanlagen, Wachkontrollsysteme, Alarmanlagen oder zentrale Überwachungs-systeme** eingesetzt werden sollen, muß im technischen Vorschlag Folgendes nachgewiesen werden:

- das notwendige Wissen über den effektiven Betrieb des Systems;
- die Verfügbarkeit der neuesten Technik im Haus;
- das Vermögen, die Anlage instand zu halten oder einen technischen Wartungsdienst damit zu beauftragen;
- die Verfügbarkeit von geeigneten Serviceexperten;
- die Fähigkeit, die Wartung des Systems zu bewältigen.

**TABELLE 6: QUALITÄTSKRITERIEN FÜR DIE AUFTRAGSINFRASTRUKTUREN**

Auftragsinfrastrukturen	
Ausrüstung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationsmittel- und -systeme</li> <li>• IT-Hardware und -Software</li> <li>• Uniformen</li> <li>• Waffen</li> <li>• Fahrzeuge</li> <li>• Wachhunde</li> </ul>
Technische Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCTV-System</li> <li>• Wachkontrollsystem</li> <li>• Zugangskontrollanlage</li> <li>• Alarmanlage</li> <li>• Zentrales Überwachungssystem</li> </ul>
Vom Auftraggeber definierte Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Anwendung von zusätzlichen Kriterien muß begründet werden und der nationalen und europäischen Rechtslage entsprechen</li> </ul>

#### 4.5. Unternehmensleistungsstärke

Mit den nachstehend aufgeführten Kriterien kann der Auftraggeber bestimmen, mit welcher Art von Unternehmen er in bezug auf Größe und Leistungsstärke, Belegschaftszahl, Umsatz, Spezialisierungsgrad oder Umfang der Erfahrungen zusammenarbeiten möchte.

##### Struktur und Organisation

Deshalb sollten die bietenden Unternehmen aufgefordert werden, Angaben über ihre Organisationsstruktur, den Umfang ihrer Dienstleistungspalette und über die Dauer ihrer Tätigkeit in diesem Bereich bereitzustellen.

Anbieter von guter Qualität sollten zudem in der Lage sein, Informationen über die Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen und -verfahren zu geben. Diese sollten mit den europäischen Rahmenverordnungen und dem nationalen Recht übereinstimmen. Gute Ergebnisse im Bereich Gesundheit und Sicherheitswesen sowie die Verfügbarkeit von Verfahrensanweisungen und Betreuung für Mitarbeiter nach Unfällen oder gewalttätigen Angriffen auf diese weisen darauf hin, daß ein Unternehmen, das seine Beschäftigten als sein höchstes Gut behandelt, wahrscheinlich ein besseres Arbeitsumfeld bietet und deshalb niedrigere Abwesenheitsquoten und höher motiviertes Personal hat. Außerdem wird ein Anbieter von hoher Qualität in der Lage sein, Beweise für die strategische Unternehmensentwicklung, die Einstellungspolitik und -verfahrensweise, die Gleichstellungspolitik, das Ausbildungsangebot, Kundenorientiertheit und straffe übersichtliche Administrations- und Abrechnungsverfahren zu erbringen.

Um sicherzustellen, daß Notfälle schnell behandelt werden, sollten die Unternehmen über Einrichtungen für eine ständige Kontrolle der eingehenden Alarmmeldungen (eine rund um die Uhr besetzte Notrufzentrale) sowie über personelle Ressourcen für ein sofortiges wirkungsvolles Eingreifen nach Alarmauslösung und für die Kontrolle der Mitarbeiter vor Ort verfügen.

Falls das Unternehmen Mitglied eines anerkannten Fachverbandes ist, sollte der Nachweis dafür erbracht werden.

### Sicherheit

Anbieter von hoher Qualität sollten erklären können, worin ihre Sicherheitsphilosophie besteht und wie sie diese im Zusammenhang mit dem Auftrag umzusetzen beabsichtigen. Auf diese Weise kann sich der Auftraggeber vergewissern, daß diese Philosophie den eigenen Anforderungen entspricht.

Anbietende Unternehmen sollten aufgefordert werden, einen Leistungsnachweis für ihre einschlägigen Erfahrungen und die Dauer ihrer Tätigkeit im Sicherheitsbereich sowie erforderlichenfalls sektoren- oder auftragsspezifische Referenzen vorweisen. Dies sollte Angaben über die Erfahrungen und Qualifikationen der Mitarbeiter des Unternehmens einschließen.

### Qualität

Gleichermaßen sollten Angaben zu den Qualitätsnormen gemacht werden, zu deren Einhaltung sich das Unternehmen verpflichtet. Die Verfahren zur Qualitätskontrolle sollten klar festgelegt und überprüfbar sein. Es sollte der Nachweis für alle relevanten Qualitätszeugnisse erbracht werden.

### Personalmanagement

Die Personalpolitik eines Unternehmens läßt Schlüsse auf das Personal zu, das dieses Unternehmen einstellen und halten kann. Dies umfaßt das Angebot von Schulungs- und Aufstiegsmöglichkeiten, professionelle Auswahl- und Einstellungspraktiken, die Objektivität und die Einhaltung der Grundsätze der Chancengleichheit gewährleisten, und den Nachweis von Erhebungen über die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Es sollten Angaben über die Gesamtzahl der Beschäftigten (operatives und administratives Personal), die Fluktuation unter den Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigten sowie Zeitarbeitnehmern und die Entwicklung der Personalfuktuation in den letzten drei Jahren zur Verfügung stehen. Daraus ergeben sich nicht nur Hinweise auf die Größe und die Beschäftigungsstruktur des Unternehmens, sondern auch auf den Zufriedenheitsgrad der Mitarbeiter. Dies kann auch erreicht werden, indem Auskünfte über die Abwesenheitsquote unter den Beschäftigten angefordert werden.

### Referenzen

Belege für die Zufriedenheit früherer Kunden sind stets ein guter Hinweis auf einen Anbieter von Qualität. Deshalb sollten auf Anfrage sektoren- oder auftragsspezifische Referenzen vorgelegt werden können. Ein öffentlicher Auftraggeber kann sich entscheiden, bei dem erneut auszuschreibenden Auftrag die vorherigen befriedigenden Leistungen als Zuschlagskriterien anzuerkennen.

### Zertifikate und Auszeichnungen

Auch beigelegte, einschlägige Bescheinigungen und Auszeichnungen (z. B. für herausragende Dienstleistungen oder Schulungen) können einen Anbieter von guter Qualität kennzeichnen und sollten berücksichtigt werden.

**TABELLE 7: QUALITÄTSKRITERIEN FÜR DIE UNTERNEHMENSLEISTUNGSSTÄRKE**

<b>Die Unternehmensleistungsstärke</b>	
Struktur und Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationsplan</li> <li>• Umfang der Dienstleistungspalette</li> <li>• Gesundheits- und Sicherheitsressourcen</li> <li>• Unternehmensverfahren</li> <li>• Unterstützung durch eine rund um die Uhr besetzte Notrufzentrale</li> <li>• Mitgliedschaft in einem Fachverband</li> </ul>
Sicherheitswesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Philosophie</li> <li>• Leistungsnachweis</li> </ul>
Qualitätswesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Philosophie, Erfahrung und Praxis</li> </ul>
Personalmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Philosophie und Praxis</li> <li>• Anzahl der Beschäftigten</li> <li>• Personalfuktuation</li> <li>• Abwesenheitsquote</li> </ul>
Referenzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• branchenbezogen</li> <li>• auftragsbezogen</li> <li>• frühere Erfahrungen mit dem zu vergebenden Auftrag</li> </ul>
Zertifikate und Auszeichnungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschlägige Qualitätszertifikate</li> <li>• Auszeichnungen</li> </ul>
Vom Auftraggeber definierte Kriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Anwendung von zusätzlichen Kriterien muß begründet werden und der nationalen und europäischen Rechtslage entsprechen</li> </ul>



## 5. Leitlinien für die Bewertung

Wie in Teil 3 dargelegt, muß der öffentliche Vergabeprozess in drei Stufen durchgeführt werden, in denen zuerst die Ausschluß-, Eignungskriterien und letzten Endes Zuschlagskriterien angewandt werden. In Tabelle 9 wird das dreistufige Zuschlagsverfahren für die Auftragsvergabe nach den in Teil 4 dieses Handbuchs entwickelten Qualitätskriterien erläutert. Auch wenn die Ausschreibungsverfahren in einer einzigen Stufe ausgeführt werden, sollte eine logische Unterscheidung zwischen Ausschluß-, Eignungs- und Zuschlagskriterien getroffen werden. Die Kriterien für den Ausschluß und die Eignung sind allein dazu bestimmt, Unternehmen vom Ausschreibungsverfahren auszuschließen,

- a) die ihren Satzungsanforderungen im Zusammenhang mit den Zahlungen von Steuern und Sozialbeiträgen nicht entsprechen und nicht die erforderliche finanzielle Solidität nachweisen;
- b) die die grundlegenden Eignungskriterien hinsichtlich der erforderlichen Größe oder Fachkenntnisse nicht erfüllen.

Die endgültige, abschließende Evaluierung der technischen und operationellen Vorschläge im Angebot sind Gegenstand der maßgeblichen Zuschlagskriterien und einer Prüfung der Preisangebote.

Die Auswahl des „Bestanbieters“ (oder wie es in der europäischen Rechtssprechung heißt, des „wirtschaftlich günstigsten Angebotes“), wie sie in diesem Handbuch vorgeschlagen wird, ermöglicht es öffentlichen Auftraggebern im Bezug auf folgendes eigene Prioritäten zu setzen:

- das relative Gewicht der preislichen gegenüber der technischen Bewertung (STUFE 1);
- das relative Gewicht verschiedener Kategorien, die den technischen Wert beschreiben (z.B. Wachpersonal, Auftragsmanagement, Auftrags-)
- infrastruktur, Unternehmensleistungsstärke - STUFE 2);
- das relative Gewicht verschiedener technischer Kriterien unter verschiedenen Kategorien (STUFE 3);

Wie unter Europäischer Gesetzgebung festgelegt, sollten Auftraggeber die relevanten Vergabekriterien in ihrer Vergabebekanntmachung anzeigen, falls diese nicht in den Ausschreibungsunterlagen enthalten sind. Nur die Vergabekriterien, die in Stufe 1 und 2 beinhaltet sind, sollten hier bekanntgemacht werden (STUFE 4).

Ein einfaches Bewertungssystem ist schließlich anzuwenden, um den „Bestbieter“ auszuwählen (STUFE 5).

### STUFE 1 - Das relative Gewicht der preislichen gegenüber der technischen Bewertung

Um das Angebot zu bestimmen, das gemäß technischen und Preiskriterien den besten Wert erzielt, sollte bei der Gesamtbewertung des Angebots folgende Formel angewandt werden:

**Gesamtpunktzahl Angebot des Bieters = Punktzahl technische Bewertung + Punktzahl preisliche Bewertung**

Die relative Gewichtung aus der technischen und preislichen Bewertung nimmt der Auftraggeber in Abhängigkeit seiner Prioritäten vor. Eine Balance zwischen Preis und technischem Wert kann durch die Vergabe einer gewissen Punkteanzahl aus einer Gesamtzahl von 100 Punkten hergestellt werden.

Technische Bewertung	Preisliche Bewertung	Prioritätensetzung zwischen technischem Wert und Preis
50	50	Qualität und Preis sind von gleicher Wichtigkeit
60	40	Qualität ist wichtiger als Preis, aber der Preis bleibt relevant
80	20	Qualität ist von höchster Bedeutung, der Preis ist ein zweitrangiger Belang
40	60	Preis ist wichtiger als Qualität, aber Qualität bleibt relevant
20	80	Preis ist von höchster Bedeutung, die Qualität ist ein zweitrangiger Belang

### STUFE 2 - Definition der Wichtigkeit verschiedener Kategorien des technischen Wertes

Diese Bewertungsstufe erlaubt es dem öffentlichen Auftraggeber, durch die Vergabe verschiedener Punkteanzahlen zu definieren, welche Kriterienkategorien in seiner technischen Evaluierung am wichtigsten sind. Die Gesamt-punkteanzahl, die an verschiedene Kategorien vergeben wird, muß mit der Anzahl der Punkte übereinstimmen, die in STUFE 1 an den technischen Wert vergeben wurden:

Kategorie	Prioritätensetzung zwischen verschiedenen Kategorien des technischen Wertes
Wachpersonal	Eine hohe Anzahl von Punkten in dieser Kategorie zeigt an, daß die Fertigkeiten und die professionelle Ausbildung des Wachpersonals von besonderer Wichtigkeit sind
Auftragsmanagement	Eine hohe Anzahl von Punkten in dieser Kategorie zeigt an, daß die Qualifikationen des Auftragsmanagers und dessen Mitarbeiter von besonderer Wichtigkeit sind
Auftragsinfrastruktur	Eine hohe Anzahl von Punkten in dieser Kategorie zeigt an, daß die technische Infrastruktur für die Erbringung der Dienstleistung von großer Wichtigkeit ist
Unternehmensleistungsstärke	Eine hohe Anzahl von Punkten in dieser Kategorie zeigt an, daß der Auftraggeber großen Wert auf Stabilität, Leistungsstärke, Vertrauenswürdigkeit und Servicepotential legt

#### BEISPIEL A

60 Punkte sind für den technischen Wert verfügbar

Kategorie	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Wachpersonal	25	Die Qualität des Wachpersonals wird als wichtigster Faktor in der Erbringung der Dienstleistung angesehen
Auftragsmanagement	15	Ein erfahrenes Auftragsmanagementteam bringt Know-how und starke Führungskraft mit sich
Auftragsinfrastruktur	10	Technische Komponenten sind auch von Wichtigkeit
Unternehmensleistungsstärke	10	Unternehmensstabilität, Vertrauenswürdigkeit und Servicepotential werden erwartet

#### BEISPIEL B

40 Punkte sind für den technischen Wert verfügbar

Kategorie	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Wachpersonal	30	Die Qualität des Wachpersonals ist der wichtigste Faktor in der Erbringung der Dienstleistung
Auftragsmanagement	5	Aufsicht ist wichtiger als Konsultation
Auftragsinfrastruktur	2	Der Auftrag hat einen relativ niedrigen technischen Inhalt
Unternehmensleistungsstärke	3	Ein zuverlässiger Partner wird erwartet, aber Veränderung ist kein Problem oder finanzielles Risiko

#### BEISPIEL C

80 Punkte sind für den technischen Wert verfügbar

Kategorie	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Wachpersonal	40	Die Qualität des Wachpersonals ist der wichtigste Faktor in der Erbringung der Dienstleistung
Auftragsmanagement	15	Der Auftrag benötigt innovatives Management und Kunden- nähe
Auftragsinfrastruktur	10	Der Vertrag hat eine große technische Komponente
Unternehmensleistungsstärke	15	Der Auftraggeber legt Wert auf Unternehmensstabilität, Vertrauenswürdigkeit und Stabilität. Kosten eines Wechsels sind hoch

#### BEISPIEL D

20 Punkte sind für den technischen Wert verfügbar

Kategorie	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Wachpersonal	18	Eine einfache Dienstleistung wird benötigt, Wechsel ist kein Problem, der Preis ist das wichtigste Kriterium
Auftragsmanagement	2	Minimale Kontakt zwischen dem Dienstleistungsunternehmen und Auftraggeber
Auftragsinfrastruktur	0	Der Vertrag hat keine technische Komponente
Unternehmensleistungsstärke	0	Leistung ist zweitrangig zum Preis

### STUFE 3 - Prioritätensetzung zwischen verschiedenen Vergabekriterien

Diese Stufe ermöglicht es dem Auftraggeber, im Detail festzulegen, welche Vergabekriterien von besonderer Bedeutung sind. Dies wird durch die Zuteilung der Punkte, die an jede Kategorie in Stufe 2 vergeben wurden, erreicht (eine Liste der Qualitätskriterien findet sich in Tabellen 4-7 im Teil 4 dieses Handbuchs):

#### BEISPIEL A

Von den 60 Punkten für den technischen Wert stehen 25 für die Kategorie "Wachpersonal" zur Verfügung

Qualitätsvergabekriterium	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Branchenerfahrung	4	Das Wachpersonal muß branchenspezifische Erfahrung mit sich bringen, damit eine unproblematische Anlaufphase garantiert ist
Auftragsspezifische Erfahrung	2	Eine vertragsnahe Erfahrung ist unabdingbar, da das zu bewachende Objekt spezifische Kenntnisse benötigt
Grundausbildung	4	Um die Qualität der Dienstleistung sicherzustellen, muß das Wachpersonal eine anerkannte und dokumentierte Grundausbildung erfahren haben
Zusatzausbildung	1	Weiterführende Kenntnisse wären von Vorteil
Auftragsspezifische Ausbildung	2	Schlüsselpersonal sollte eine vertragsspezifische Ausbildung erfahren haben
Weiterbildung	2	Der Auftrag benötigt die Nutzung von Fähigkeiten und die Anwendung von Technologie, welche sich ständig im Wandel befindet.
Sonstige einschlägige Kenntnisse	0	Keine weiteren Kenntnisse sind notwendig
Aufstiegschancen	2	Es besteht eine Organisationsstruktur, die gut ausgebildeten Angestellten die Möglichkeit von Aufstiegschancen gibt und so zu deren Beibehaltung beiträgt
Einstellungs- und Auswahlmethodik	3	Das Auswahlverfahren muß sicherstellen, daß Personal von hoher Qualität ist
Zuverlässigkeitsüberprüfung	3	Alle Mitglieder des Wachpersonals sollten auf deren Hintergrund geprüft sein, da es sich um ein Objekt mit hohem Gefährdungsgrad handelt
Entgelt und Sozialleistungen	1	Es besteht ein Mindestbewußtsein, daß ein gerechtes Einkommen zur Beibehaltung von gut ausgebildeten Angestellten beiträgt
Arbeitsbedingungen	1	Es besteht ein Mindestbewußtsein, daß angemessene Arbeitsbedingungen zur Beibehaltung von gut ausgebildeten Angestellten beitragen
Andere Kriterien	0	Keine weiteren Kriterien sind von Wichtigkeit

#### BEISPIEL B

Von den 60 Punkten für den technischen Wert stehen 15 für die Kategorie "Auftragsmanagement" zur Verfügung

Qualitätsvergabekriterium	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Struktur, Organisation und Kenntnisse des Managementteams	2	Die Fähigkeiten des Managementteams sind von besonderer Wichtigkeit, um die makellose Planung sicherzustellen
Auftragsspezifisches Know-how des Managementteams	1	Einige Mitglieder des Managementteams sollten eine vertragsspezifische Ausbildung erfahren haben, damit sie sich der bestimmten Anforderungen des Auftrages bewußt sind

Kenntnisse und Erfahrung des Objektbetreuers	3	Die Fähigkeiten des Objektbetreuers sind von besonderer Wichtigkeit, da eine gute Zusammenarbeit gewährleistet sein muß
Auftragsspezifisches Know-how des Objektbetreuers	2	Der Objektbetreuer sollte eine vertragsspezifische Ausbildung erfahren haben
Verfügbarkeit	1	Der Objektbetreuer sollte einfach zu erreichen sein
Reaktionszeit	2	Eine kurze Reaktionszeit ist von besonderer Wichtigkeit
Dienstplanmethodik	1	Der Managementplan sollte besondere Expertise in der Dienstplanmethodik vorweisen. Diese sollte die Basis des Vertrages bilden können
Unterstützungskapazität (Reservekräfte)	2	Der Managementplan muß zeigen, daß genügend Unterstützungskapazität besteht, um den Auftrag im Notfall erfüllen zu können
Allgemeine und kundenspezifische Arbeitsanweisungen	0	Nicht von Bedeutung
Berichterstattung	1	Die Grundlagen für die Berichterstattung müssen festgelegt sein
Kundenbetreuung	0	Nicht von Bedeutung
Inspektionen	0	Nicht von Bedeutung
Unterstützung durch Firmenzentrale	0	Nicht von Bedeutung
Andere Kriterien	0	Nicht von Bedeutung

### BEISPIEL C

Von den 60 Punkten für den technischen Wert stehen 10 für die Kategorie "Auftragsinfrastruktur" zur Verfügung

Qualitätsvergabekriterium	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Kommunikationsmittel und -systeme	3	Die Nutzung und Qualität von Kommunikationsmitteln und -systemen ist von Wichtigkeit
IT-Hardware und -Software	0	Nicht von Bedeutung
Uniformen	1	Anbieter müssen Uniformen bereitstellen
Waffen	1	Der Gebrauch von Waffen sollte im Managementplan umschrieben sein
Fahrzeuge	1	Fahrzeuge müssen vom Unternehmen bereitgestellt werden
Wachhunde	2	Wachhunde müssen vom Unternehmen bereitgestellt werden (Ausbildung ist wichtig!)
CCTV (Videoüberwachung)	0	Nicht von Bedeutung
Wachkontrollsystem	0	Nicht von Bedeutung
Zugangskontrollsystem	0	Nicht von Bedeutung
Alarmanlagen	2	Der Gebrauch von Alarminstallationen ist notwendig und Wach- und Wartungspersonal müssen in deren Gebrauch geschult sein

Zentrales Überwachungssystem	0	Nicht von Bedeutung
Andere Kriterien	0	Nicht von Bedeutung

#### BEISPIEL D

Von den 60 Punkten für den technischen Wert stehen 10 für die Kategorie "Unternehmensleistungsstärke" zur Verfügung

Qualitätsvergabekriterium	Punkte	Zeigt die folgenden Prioritäten an
Organisationsplan	0	Nicht von Bedeutung
Dienstleistungsangebotspalette	1	Flexibilität in der Produktauswahl ist eine Notwendigkeit
Gesundheits- und Sicherheitsressourcen	0	Nicht von Bedeutung
Organisations- u. Arbeitsanweisungen	0	Nicht von Bedeutung
rund um die Uhr besetzte Notrufzentrale	1	Die Sicherheit des Wachpersonals in dem Objekt muß rund um die Uhr auch von zentraler Stelle sichergestellt sein
Mitgliedschaft in Fachverband	0	Nicht von Bedeutung
Sicherheitsphilosophie	0	Nicht von Bedeutung
Leistungsnachweis in der Branche	2	Leistungsnachweis muß erbracht werden
Qualitätsphilosophie und Praxis	0	Nicht von Bedeutung
HRM Philosophie und Praxis	0	Nicht von Bedeutung
Belegschaftszahl	1	Das Unternehmen muß genügend Personalkapazität vorweisen, um Reservekapazität sicherzustellen
Personalfluktuaton	0	Nicht von Bedeutung
Abwesenheitsquote	0	Nicht von Bedeutung
Branchenspezifische Referenzen	3	Das Unternehmen muß branchenspezifische Referenzen vorweisen können
Auftragsspezifische Referenzen	2	Das Unternehmen muß auftragsspezifische Referenzen vorweisen können
Bisherige Auftragsausführung	0	Nicht von Bedeutung
Einschlägige Qualitätszertifikate	0	Nicht von Bedeutung
Auszeichnungen	0	Nicht von Bedeutung
Andere Kriterien	0	Nicht von Bedeutung

#### STUFE 4 - Angabe der Vergabekriterien

Wie im Teil 3 dargelegt wurde, müssen Auftraggeber, welche einen Vertrag dem "wirtschaftlich günstigsten Anbieter" verleihen wollen, die Zuschlagskriterien in ihren Vergabe-bekanntmachungen festlegen, sollten diese nicht in den Ausschreibungsunterlagen enthalten sein. Tabelle 8 zeigt ein Beispiel eines Musters für die Bekanntmachung eines öffentlichen Auftrags im offenen Verfahren, wie es im Anhang der europäischen Dienstleistungsrichtlinie vorgesehen ist.

**TABELLE 8 : MUSTER FÜR DIE BEKANNTMACHUNG VON EINZELAUFTRÄGEN – OFFENES VERFAHREN GEMÄß ANHANG IIB DER DIENSTLEISTUNGSRICHTLINIE**

1. Name, Anschrift, Telegrammanschrift, Telefon-Fernschreib- und Fernkopiernummer des öffentlichen Auftraggebers.
2. Kategorie der Dienstleistung und deren Beschreibung; CPC-Referenznummer. Menge, einschließlich etwaiger Optionsrechte für weitere Aufträge, und nach Möglichkeit voraussichtlicher Zeitpunkt, bis zu dem diese Rechte wahrgenommen werden können. Bei regelmäßigen Aufträgen oder Daueraufträgen innerhalb eines bestimmten Zeitraums nach Möglichkeit ebenfalls Angabe des voraussichtlichen Zeitpunkts der einzelnen Aufforderungen zur Angebotsabgabe für die zu erbringenden Dienstleistungen.
3. Erfüllungsort.
4. a) Angabe, ob die Erbringung der Dienstleistung aufgrund von Rechts- und Verwaltungsvorschriften einem besonderen Berufsstand vorbehalten ist. b) Verweis auf die Rechts- und Verwaltungsvorschriften c) Angabe, ob juristische Personen die Namen und die berufliche Qualifikation der Person angeben müssen, die für die Ausführung der betreffenden Dienstleistung verantwortlich sein soll.
5. Angabe, ob Dienstleistungserbringer Angebote für einen Teil der betreffenden Dienstleistungen abgeben können.
6. Gegebenenfalls Verbot von Änderungsvorschlägen
7. Frist für den Abschluß der Dienstleistung bzw. Dauer des Dienstleistungsauftrags und nach Möglichkeit. Frist für den Beginn oder die Erbringung der Dienstleistung.
8. a) Name und Anschrift der Dienststelle, bei der die maßgeblichen Unterlagen beantragt werden können. b) Gegebenenfalls Einsendefrist für diese Anträge c) Gegebenenfalls Höhe und Einzelheiten der Zahlung der Gebühr für Übersendung dieser Unterlagen.
9. a) Einsendefrist für die Angebote b) Anschrift, an die sie zu richten sind c) Sprache(n), in der (denen) sie abzufassen sind
10. a) Personen, die bei der Eröffnung der Angebote anwesend sein dürfen. b) Datum, Uhrzeit und Ort der Eröffnung der Angebote.
11. Gegebenenfalls geforderte Kautionen und Sicherheiten.
12. Wesentliche Finanzierungs- und Zahlungsbedingungen und/oder Verweis auf die maßgeblichen Vorschriften.
13. Gegebenenfalls Rechtsform, die die Bietergemeinschaft, an die der Auftrag vergeben wird, haben muß.
14. Angaben zur Lage des Dienstleistungserbringers sowie Angaben und Formalitäten, die zur Beurteilung der Frage erforderlich sind, ob dieser die wirtschaftlichen und technischen Mindestanforderungen erfüllt.
15. Bindefrist
16. Kriterien für die Auftragserteilung und, falls möglich, ihre Rangfolge; andere Kriterien als der niedrigste Preis müssen genannt werden, falls sie nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten sind.
17. Sonstige Angaben
18. Tag der Veröffentlichung der Vorinformation im Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften oder Hinweis auf ihre Nichtveröffentlichung
19. Tag der Absendung der Bekanntmachung
20. Tag des Eingangs der Bekanntmachung beim Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften.
21. Angabe, ob der Auftrag in den Anwendungsbereich des Beschaffungsübereinkommens fällt.

Quelle: Leitfaden für die Anwendung der Dienstleistungsrichtlinie, Kommission der Europäischen Gemeinschaften

Auftraggeber, welche das "Bestbieterprinzip" anwenden wollen, können in ihren Ausschreibungsunterlagen auf das Verfahren verweisen, welches von CoESS und Euro-FIET in deren gemeinsamen Memorandum vom 10 Juni 1999 vorgeschlagen wurde. Die folgenden Informationen sollten in den Ausschreibungsunterlagen enthalten sein:

**Ausschlusskriterien:** (Angabe dieser Kriterien, siehe Tabelle 9 für die Ausschlusskriterien, die in der EU-Servicedirektive enthalten sind)

**Eignungskriterien:** (Angabe dieser Kriterien, siehe Tabelle 9 für die Ausschlusskriterien, die in der EU-Servicedirektive enthalten sind)

**Zuschlagskriterien:** (Angabe dieser Kriterien nach Kategorien, siehe Tabelle 9)

#### Details der Zuschlagskriterien

*Maximale Anzahl von Punkten*

*Preis* (Angabe der Punkteanzahl)

*Technischer Wert* (Angabe der Punkteanzahl)

**Der technische Wert wird wie folgt berechnet:**

*Jeweilige Punkteanzahl*

**Wachpersonal**  
(Zusammenfassung der Kriterien)

**Auftragsmanagement**  
(Zusammenfassung der Kriterien)

**Auftragsinfrastruktur**  
(Zusammenfassung der Kriterien)

**Unternehmensleistungsstärke**  
(Zusammenfassung der Kriterien)

**TABELLE 9 : ZUSCHLAGSVERFAHREN**

**AUSSCHLUSSKRITERIEN**

**Antragsteller müssen folgende Nachweise erbringen:**

- Eintrag in das Berufsverzeichnis, soweit erforderlich nach den gesetzlichen Bestimmungen des Mitgliedstaats, in dem der Dienstleistungserbringer ansässig ist
- Bescheinigung der Sozialversicherungsbehörde über die Entrichtung der Sozialbeiträge durch den Antragsteller
- Bescheinigung vom Finanzamt über die Erfüllung aller steuerlichen Verpflichtungen nach den gesetzlichen Bestimmungen des Mitgliedstaats, in dem der Dienstleistungserbringer ansässig ist
- Vorlage von Bilanzen oder Gewinn- und Verlustrechnungen, falls deren Veröffentlichung nach dem Gesellschaftsrecht des Mitgliedstaats erforderlich ist, in dem der Dienstleistungserbringer ansässig ist
- Erforderlichenfalls Bescheinigung darüber, daß jede technische Ausstattung entsprechend dem Auftrag mit den europäischen Normen und/oder ihren nationalen Umsetzungsvorschriften vereinbar ist



**EIGNUNGSKRITERIEN**

**Finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit**

**Antragsteller müssen folgende Nachweise erbringen:**

- Erklärung über den Gesamtumsatz des Dienstleistungserbringers und seinen Umsatz für entsprechende Dienstleistungen in den letzten drei Geschäftsjahren, falls deren Veröffentlichung nach dem Gesellschaftsrecht des Mitgliedstaats, in dem der Dienstleistungserbringer ansässig ist, vorgeschrieben ist
- Erklärung über den Gesamtumsatz des Dienstleistungserbringers und seinen Umsatz für entsprechende Dienstleistungen in den letzten drei Geschäftsjahren

**Die technische Leistungsfähigkeit wird anhand folgender Kriterien beurteilt:**

- Die Organisationsstruktur und Leistungsfähigkeit des Unternehmens
- Berufliche Erfahrung und einschlägige Ausbildung des mit der Ausführung der Arbeiten betrauten Personals
- Nachweisbare Leistungen der Organisation, Erbringung und Unterstützung von Dienstleistungen, die Gegenstand dieses Auftrages sind, in den letzten drei Jahren
- Verfügbarkeit der Infrastruktur, die notwendig ist, um den Anforderungen an die Ausschreibung zu entsprechen
- Durchschnittliche jährliche Personalfuktuation in den letzten drei Jahren
- Nachweis der Systeme für die Überprüfung der Qualität in Verbindung mit der Sicherheitsphilosophie des Unternehmens, Personalmanagementphilosophie und -Praxis und operationelle Unterstützung



**ZUSCHLAGSKRITERIEN**

**Der Zuschlag erfolgt auf das wirtschaftlich günstigste Angebot, die Bewertung beruht auf folgenden Punkten:**

- Preis
- Fachkunde und Erfahrung des Einsa
- eine genaue Beschreibung, wie die Dienstleistung in puncto Arbeitskräfte, Unterstützung und Einsatz von Technologie organisiert, erbracht und unterstützt werden soll
- Vereinbarkeit mit den Auftragszielen
- Leistungsnachweis und Qualitätsnormen des Unternehmens im Verhältnis zu den Auftragszielen

**Die Bewertung gliedert sich in folgende Qualitätskriterien, Qualitätsuntergruppen u. Positionen):**

**Wachpersonal**

- Branchenerfahrung, Erfahrung mit dem zu vergebenden Auftrag
- Grundkenntnisse, zusätzliche Ausbildung und Qualifikationen, auftragsspezifische Ausbildung, Fortbildung, Fremdsprachenkenntnisse, sonstige einschlägige Kenntnisse, Möglichkeiten für berufliche Weiterentwicklung
- Einstellungsverfahren und Auswahlmethodik, Überprüfung
- Höhe des Entgelts und der Sozialleistungen, Arbeitsbedingungen





#### Auftragsmanagement/Operative Führung

- Struktur, Organisation, Kenntnisse des Managementteams, auftragspezifisches Know-how des Managementteams
- Kenntnisse und Erfahrung des Auftragsmanagers, spezifische Auftragserfahrung des Auftragsmanagers, Verfügbarkeit, Reaktionszeit
- Dienstplansystem, Reservekapazitäten und Leistungsfähigkeit zur Unterstützung, allgemeine und kundenspezifische Arbeitsanweisungen, Berichterstattung, Kundenbetreuung.
- Inspektionen, Unterstützung durch Zentrale

#### Auftragsinfrastruktur

- Kommunikationsmittel und -systeme, IT-Hardware und -Software, Uniformen, Waffen, Fahrzeuge, Hunde
- Videoüberwachung, Wachkontrollsysteme, Zugangskontrollsystem, Alarmanlagen, zentrales Überwachungssystem

#### Unternehmensleistungsstärke

- Unternehmensplan, Dienstleistungspalette, Gesundheitsschutz- und Sicherheitsressourcen, schriftliche Organisations- u. Arbeitsanweisungen, Unterstützung durch Notrufzentrale 0-24 Uhr, Mitgliedschaft in Fachverbänden
- Sicherheitsphilosophie, Leistungsnachweis
- Personalmanagementphilosophie und Praxis, Belegschaftszahl, Personalfuktuation, Abwesenheitsquote
- Branchenspezifische Referenzen, auftragspezifische Referenzen, bisherige Auftragserfahrung
- Einschlägige Qualitätszertifikate, Auszeichnungen

#### STUFE 5 - System zur Bewertung des "Bestbieters"

Nachdem die Angebote eliminiert wurden, welche nach den Ausschluß- und Eignungskriterien auszuschneiden waren, kann der Auftraggeber eine Bewertung der gebotenen Preise durchführen. Diese Bewertung basiert auf der Anzahl von Punkten, welche für das Kriterium "Preis" zur Verfügung stehen (wie in der Ausschreibung angegeben).

#### Preisliche Bewertung

Das Unternehmen mit dem niedrigsten Preisangebot erhält demgemäß die hierfür vorgesehene Höchstpunktzahl. Alle höheren Preisangebote werden gegen das geringste Preisangebot bewertet. Die Preispunkte werden anteilig je nach Überschreitung des niedrigsten Preisangebots vergeben. In dem unten genannten Beispiel führt daher ein 10% höheres Preisangebot zu einem Punkteabzug von 10% von den 40 Punkten usw.

#### Beispiel:

Unternehmen	Preis	Punkte
A	100 000€	40
B	110 000€	36
C	120 000€	33

#### Technische Bewertung

Nachdem der Auftraggeber seine Prioritäten in Bezug auf den technischen Wert in den STUFEN 2 und 3 festgelegt hat, ist es nun notwendig, zu evaluieren, welche Angebote diesen Erfordernissen entsprechen. Um die Objektivität sicherzustellen, werden die Kriterien wie folgt aufgeschlüsselt:

- nicht anwendbar
- erfüllt Anforderung nicht
- erfüllt Anforderung wahrscheinlich
- erfüllt Anforderung ausreichend
- erfüllt Anforderung ausgezeichnet

Tabelle 10 (unten) umfaßt eine Auflistung aller denkbaren Bewertungskriterien. In die Bewertung „nicht anwendbar“ fließen aus der Gesamtlistung in Abschnitt 4 alle für den Auftrag nicht anwendbaren Kriterien ein.

Ein Angebot, welches in bezug auf gewisse Kriterien als "ausgezeichnet" bewertet wird, muß natürlich eine höhere Wertung erhalten als ein Angebot, welches für diese Kriterien lediglich als "erfüllt die Anforderungen wahrscheinlich" eingestuft wird. Verschiedene Gewichtungen gelten daher für die Punkte, die jedem Kriterium vergeben wurden.

Diese Gewichtungen sind wie folgt:

Bewertung	Gewichtung
erfüllt Anforderung - nicht	0%
erfüllt Anforderung - wahrscheinlich	50%
erfüllt Anforderung - ausreichend	80%
erfüllt Anforderung - ausgezeichnet	100%

Das Angebot, welches für die meisten wichtigen Kriterien (die Kriterien, welchen die höchste Punkteanzahl zugeteilt wurde) mit "ausgezeichnet" abschneidet, erhält dadurch die höchste Bewertung für seinen technischen Wert.

Die Punkte für den technischen Wert und den Preis werden schlußendlich addiert, um den "Bestbieter" zu finden.

Die eben genannten Beispiele zeigen, wie dieses System angewendet wird.

**TABELLE 10 : FESTLEGUNG DER BEWERTUNGSKRITERIEN (POSITIONEN)**

Nicht anwendbar	Berücksichtigt, daß nicht jede Position (Bewertungskriterium) auf jeden Kunden zutrifft. Das Kriterium ist für den Zuschlag auf dieses Angebot nicht zutreffend und wird daher nicht bewertet. Die Bewertung „nicht anwendbar“ sollte nicht wahllos gebraucht, sondern je nach Anforderungen der Ausschreibung begründet werden. Das Kriterium „CCTV“ (Videoüberwachung) zum Beispiel ist nicht zutreffend, wenn diese Technologie für die Ausführung des Auftrags nicht eingesetzt wird.
Erfüllt Anforderung nicht	Diese Bewertung ist dann zutreffend, wenn die gelieferten Angaben den Anforderungen des öffentlichen Auftraggebers in keiner Weise genügen. Sie findet z.B. Anwendung, wenn zu einer bestimmten Position keine Angaben vorliegen.
Erfüllt Anforderung wahrscheinlich	Anhand der gelieferten Angaben kann nicht mit Gewißheit bewertet werden, ob die betreffende Position die Anforderungen erfüllt.
Erfüllt Anforderung ausreichend	Die gelieferten Angaben entsprechen den in der Vergabebekanntmachung genannten Anforderungen ohne Einschränkung und werden den Erwartungen des Auftraggebers gerecht.
Erfüllt Anforderung ausgezeichnet	Die Position übertrifft die Anforderungen und Erwartungen und zeugt von einer Dienstleistung von außerordentlich hochstehender Qualität auf der Grundlage einer erfolgreichen Ausführung in dem Unternehmen.

**BEISPIEL**

Der Kunde hat die möglichen 100 Punkte wie folgt aufgeteilt:

Preis	40 Punkte
Technischer Wert	60 Punkte
<i>Kategorien der technischen Bewertung</i>	
Wachpersonal	25 Punkte
Auftragsmanagement	15 Punkte
Auftragsinfrastruktur	10 Punkte
Unternehmensleistungsstärke	10 Punkte

Qualitätsvergabekriterium "Wachpersonal"	mögliche Punkte	nicht anwendbar	erfüllt Anforderung nicht	erfüllt Anforderung wahrscheinlich (50%)	erfüllt Anforderung ausreichend (80%)	erfüllt Anforderung ausgezeichnet (100%)	Punkte nach Gewichtung
Branchenerfahrung	4				✓		3.2
Auftragsspezifische Erfahrung	2					✓	2
Grundausbildung	4					✓	4
Zusatzausbildung	1			✓			0.5
Auftragsspezifische Ausbildung	2				✓		1.6
Weiterbildung	2			✓			1
Sonstige einschlägige Kenntnisse	0	✓					
Aufstiegschancen	2			✓			1
Einstellungs- und Auswahlmethodik	3				✓		2.4
Zuverlässigkeitsüberprüfung	3				✓		2.4
Entgelt und Sozialleistungen	1			✓			0.5
Arbeitsbedingungen	1			✓			0.5
Andere Kriterien	0	✓					
<b>GESAMT</b>	<b>25</b>						<b>19.1</b>

Qualitätsvergabekriterium "Auftragsmanagement"	mögliche Punkte	nicht anwendbar	erfüllt Anforderung nicht	erfüllt Anforderung wahrscheinlich (50%)	erfüllt Anforderung ausreichend (80%)	erfüllt Anforderung ausgezeichnet (100%)	Punkte nach Gewichtung
Struktur, Organisation und Kenntnisse des Managementteams	2				✓		1.6
Auftragsspezifisches Know-how des Managementteams	1				✓		0.8
Kenntnisse und Erfahrung des Objektbetreuers	3					✓	3
Auftragsspezifisches Know-how des Objektbetreuers	2					✓	2
Verfügbarkeit	1				✓		0.8
Reaktionszeit	2				✓		1.6
Dienstplanmethodik	1				✓		0.8
Unterstützungskapazität (Reservekräfte)	2			✓			1
Allgemeine und kundenspezifische Arbeitsanweisungen	0	✓					
Berichterstattung	1			✓			0.5
Kundenbetreuung	0	✓					
Inspektionen	0	✓					
Unterstützung durch Firmenzentrale	0	✓					
Andere Kriterien	0	✓					
<b>GESAMT</b>	<b>15</b>						<b>12.1</b>

Qualitätsvergabekriterium "Auftragsinfrastruktur"	mögliche Punkte	nicht anwendbar	erfüllt Anforderung nicht	erfüllt Anforderung wahrscheinlich (50%)	erfüllt Anforderung ausreichend (80%)	erfüllt Anforderung ausgezeichnet (100%)	Punkte nach Gewichtung
Kommunikationsmittel und -systeme	3					✓	3
IT-Hardware und -Software	0	✓					
Uniformen	1				✓		0.8
Waffen	1				✓		0.8
Fahrzeuge	1				✓		0.8
Wachhunde	2			✓			1
CCTV (Videoüberwachung)	0	✓					
Wachkontrollsystem	0	✓					
Zugangskontrollsystem	0	✓					
Alarmanlagen	2				✓		1.6
Zentrales Überwachungssystem	0	✓					
Andere Kriterien	0	✓					
<b>GESAMT</b>	<b>10</b>						<b>7</b>

Qualitätsvergabekriterium "Unternehmensleistungsstärke"	mögliche Punkte	nicht anwendbar	erfüllt Anforderung nicht	erfüllt Anforderung wahrscheinlich (50%)	erfüllt Anforderung ausreichend (80%)	erfüllt Anforderung ausgezeichnet (100%)	Punkte nach Gewichtung
Organisationsplan	0	✓					
Dienstleistungsangebotspalette	1			✓		✓	0.5
Gesundheits- und Sicherheitsressourcen	0	✓				✓	
Organisations- u. Arbeitsanweisungen	0	✓					
rund um die Uhr besetzte Notrufzentrale	1				✓		0.8
Mitgliedschaft in Fachverband	0	✓					
Sicherheitsphilosophie	0	✓					
Leistungsnachweis in der Branche	2					✓	2
Qualitätsphilosophie und Praxis	0	✓					
HRM Philosophie und Praxis	0	✓					
Belegschaftszahl	1				✓		0.8
Personalfuktuation	0	✓					
Abwesenheitsquote	0	✓					
Branchenspezifische Referenzen	3					✓	3
Auftragsspezifische Referenzen	2					✓	2
Bisherige Auftragsausführung	0	✓					
Einschlägige Qualitätszertifikate	0	✓					
Auszeichnungen	0	✓					
Andere Kriterien	0	✓					
<b>GESAMT</b>	<b>10</b>						<b>8.9</b>

GESAMTPUNKTZAHL FÜR DEN TECHNISCHEN WERT 47.1 VON 60

# Anhang 1 Bewertungstabellen

## BEWERTUNGSBÖGEN

*Unternehmen*

### 1 AUSSCHLUSSKRITERIEN

Antragsteller müssen folgende Nachweise erbringen	Erfüllt Anforderungen nicht	Erfüllt Anforderungen	Bemerkungen
Eintrag in das Berufsverzeichnis, soweit erforderlich nach den gesetzlichen Bestimmungen des Mitgliedstaats, in dem der Dienstleistungserbringer ansässig ist			
Bescheinigung der Sozialversicherungsbehörde über die Entrichtung der Sozialbeiträge durch den Antragsteller			
Bescheinigung vom Finanzamt über die Erfüllung aller steuerlichen Verpflichtungen nach den gesetzlichen Bestimmungen des Mitgliedstaats, in dem der Dienstleistungserbringer ansässig ist			
Vorlage von Bilanzen oder Gewinn- und Verlustrechnungen, falls deren Veröffentlichung nach dem Gesellschaftsrecht des Mitgliedstaats erforderlich ist, in dem der Dienstleistungserbringer ansässig ist			
Erforderlichenfalls Bescheinigung darüber, daß jede technische Ausstattung entsprechend dem Auftrag mit den europäischen Normen und/oder ihren nationalen Umsetzungsvorschriften vereinbar ist			

Die Bewertung „erfüllt Anforderungen nicht“ in einer dieser drei Kategorien führt zum unmittelbaren Ausschluß vom Ausschreibungsverfahren.

### 2 EIGNUNGSKRITERIEN

*Finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit*

Antragsteller müssen folgende Nachweise erbringen	Erfüllt Anforderungen nicht	Erfüllt Anforderungen	Bemerkungen
Erklärung über den Gesamtumsatz des Dienstleistungserbringers und seinen Umsatz für entsprechende Dienstleistungen in den letzten drei Geschäftsjahren, falls deren Veröffentlichung nach dem Gesellschaftsrecht des Mitgliedstaats, in dem der Dienstleistungserbringer ansässig ist, vorgeschrieben ist			

*Technische Leistungsfähigkeit*

Antragsteller müssen folgende Nachweise erbringen	Erfüllt Anforderungen nicht	Erfüllt Anforderungen	Bemerkungen
Die Organisationsstruktur und Leistungsfähigkeit des Unternehmens			
Berufliche Erfahrung und einschlägige Ausbildung des mit der Ausführung der Arbeiten betrauten Personals			
Nachweisbare Leistungen in der Organisation, Erbringung und Unterstützung von Dienstleistungen, die Gegenstand dieses Auftrages sind			
Verfügbarkeit der Infrastruktur, die notwendig ist, um den Anforderungen gemäß der Ausschreibung zu entsprechen			
Durchschnittliche jährliche Mitarbeiteranzahl in den letzten drei Jahren			

Die Bewertung „erfüllt Anforderungen nicht“ in einer dieser vier Kategorien führt zum Ausschluß des Bieters vom weiteren Auswahl-/Zuschlagsverfahren. Gilt das Unternehmen als „erfüllt Anforderungen wahrscheinlich“, können weitere Auskünfte angefordert werden.

**3 ZUSCHLAGSKRITERIEN**

Der Auftrag wird der Organisation erteilt, die das wirtschaftlich günstigste Angebot unterbreitet; die Bewertung beruht auf folgenden Kriterien:

- Preis
- Fachkunde und Erfahrung des Betriebs- und Verwaltungspersonals, das im Rahmen des Auftrags eingesetzt wird
- eine genaue Beschreibung, wie die Dienstleistung in puncto Arbeitskräfte, Unterstützung und Einsatz von Technologie organisiert, erbracht und unterstützt werden soll
- Vereinbarkeit mit den Auftragszielen
- Leistungsnachweis und Qualitätsnormen des Unternehmens im Verhältnis zu den Auftragszielen

**ZUSAMMENFASSUNG**

	Maximale Bewertung der Positionen	Punktvergabe	Bemerkungen
1 Wachpersonal			
2 Auftragsmanagement			
3 Auftragsinfrastruktur			
4 Das Unternehmen			

**GESAMTWERTUNG TECHNISCHER WERT**

**PREIS**

**GESAMTPUNKTZAHL**

## 1 Wachpersonal

	mögliche Punkte	nicht anwendbar	erfüllt Anforderung nicht	erfüllt Anforderung wahrscheinlich (50%)	erfüllt Anforderung ausreichend (80%)	erfüllt Anforderung ausgezeichnet (100%)	Punkte nach Gewichtung
<b>1.1 Erfahrung</b>							
Branchenerfahrung							
Auftragsspezifische Erfahrung							
<b>1.2 Kenntnisse und Fähigkeiten</b>							
Grundausbildung							
Zusatzausbildung							
Auftragsspezifische Ausbildung							
Weiterbildung							
Sonstige einschlägige Kenntnisse							
Aufstiegschancen							
<b>1.3 Auswahl, Einstellung und Überprüfung</b>							
Einstellungs- und Auswahlmethodik							
Zuverlässigkeitsüberprüfung							
<b>1.4 Beschäftigungsverhältnisse</b>							
Entgelt und Sozialleistungen							
Arbeitsbedingungen							
Andere Kriterien							
<b>SUMME</b>							



2 Auftragsmanagement/Operative Führung

	mögliche Punkte	nicht anwendbar	erfüllt Anforderung nicht	erfüllt Anforderung wahrscheinlich (50%)	erfüllt Anforderung ausreichend (80%)	erfüllt Anforderung ausgezeichnet (100%)	Punkte nach Gewichtung
2.1 Das Managementteam							
<b>Struktur, Organisation und Kenntnisse des Managementteams</b>							
<i>Auftragsspezifisches Know-how des Managementteams</i>							
2.2 Der Auftragsmanager							
<i>Kenntnisse und Erfahrung des Objektbetreuers</i>							
<i>Auftragsspezifisches Know-how des Objektbetreuers</i>							
<i>Verfügbarkeit</i>							
<i>Reaktionszeit</i>							
2.3 Dienstplan							
<i>Dienstplanmethodik</i>							
<i>Unterstützungskapazität (Reservekräfte)</i>							
<i>Allgemeine und kundenspezifische Arbeitsanweisungen</i>							
<i>Berichterstattung</i>							
<i>Kundenbetreuung</i>							
2.4 Unterstützende Dienstleistungen							
<i>Inspektionen</i>							
<i>Unterstützung durch Firmenzentrale</i>							
<i>Andere Kriterien</i>							
SUMME							

### 3 Auftragsinfrastruktur

	mögliche Punkte	nicht anwendbar	erfüllt Anforderung nicht	erfüllt Anforderung wahrscheinlich (50%)	erfüllt Anforderung ausreichend (80%)	erfüllt Anforderung ausgezeichnet (100%)	Punkte nach Gewichtung
3.1 Ausstattung							
<i>Kommunikationsmittel und -systeme</i>							
<i>IT-Hardware und -Software</i>							
<i>Uniformen</i>							
<i>Waffen</i>							
<i>Fahrzeuge</i>							
<i>Wachhunde</i>							
3.2 Technische Unterstützung							
<i>CCTV (Videoüberwachung)</i>							
<i>Wachkontrollsystem</i>							
<i>Zugangskontrollsystem</i>							
<i>Alarmanlagen</i>							
<i>Zentrales Überwachungssystem</i>							
<i>Andere Kriterien</i>							
SUMME							

4 Unternehmensleistungsstärke

	mögliche Punkte	nicht anwendbar	erfüllt Anforderung nicht	erfüllt Anforderung wahrscheinlich (50%)	erfüllt Anforderung ausreichend (80%)	erfüllt Anforderung ausgezeichnet (100%)	Punkte nach Gewichtung
<b>4.1 Struktur und Organisation</b> <i>Organisationsplan</i> <i>Dienstleistungsangebotspalette</i> Gesundheits- und Sicherheitsressourcen <i>Organisations- u. Arbeitsanweisungen</i> rund um die Uhr besetzte Notrufzentrale <i>Mitgliedschaft in Fachverband</i> <b>4.2 Sicherheit</b> <i>Philosophie</i> Leistungsnachweis <b>4.3 Qualität</b> <i>Qualitätsphilosophie, Erfahrung und Praxis</i> <b>4.4 Personalmanagement</b> <i>Philosophie und Praxis</i> Belegschaftszahl <i>Personalfluktuatation</i> Abwesenheitsquote <b>4.5 Referenzen</b> Branchenspezifisch Auftragspezifisch Bisherige Auftragsausführung <b>4.6 Bescheinigungen und Auszeichnungen</b> Einschlägige Qualitätszertifikate Auszeichnungen Andere Kriterien SUMME							
BERECHNUNGEN							

GESAMTPUNKTEANZAHL FÜR PREIS

GESAMTPUNKTEANZAHL FÜR TECHNISCHEN WERT

GESAMTPUNKTEANZAHL ERREICHT