



Auswahl des Bestbieters

Ein Handbuch zur Vergabe von Aufträgen an private Luftsicherheitsdienste

Ein ASSA-I-Handbuch

Für ASSA-I von GHK Consulting erarbeitet

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	3
1.1 Zweck und Ziel des Handbuchs	4
1.2 Hinweise für den Benutzer dieses Handbuchs	5
2. DIE AUSWAHL DES BESTBIETERS - WARUM GERADE DAS FÜR SIE WICHTIG IST	6
3. ÖFFENTLICHE AUSSCHREIBUNGEN FÜR LUFTSICHERHEITSDIENSTE UND DAS EU-RECHT	9
4. ERMITTLUNG DES BESTBIETERS FÜR PRIVATE LUFTSICHERHEITSDIENSTE	14
4.1 Einleitung	14
4.2 Operatives Personal	14
4.4 Auftragsinfrastruktur	24
4.4 Auftragsinfrastruktur	24
4.5 Qualität in Bezug auf das Dienstleistungsunternehmen	26
5. LEITLINIEN FÜR DIE BEWERTUNG	29

1. EINLEITUNG

Angesichts des ständig wachsenden Angebots an Billigflügen, die Flugreisen inzwischen für jedermann erschwinglich machen, und der fortschreitenden Globalisierung im Geschäftsleben mit den dafür erforderlichen Geschäftsreisen haben wir in unserem täglichen Leben zunehmend mit dem „öffentlichen Gesicht“ von Luftsicherheitsdiensten zu tun. Gleichzeitig haben die Terroranschläge des 11. Septembers 2001 sowie der am 25. Dezember 2009 verübte Anschlag auf Flug 253 der Northwest Airlines von Schiphol nach Detroit das Bewusstsein dafür geschärft, wie wichtig es ist, die Sicherheit der Passagiere an Bord von Flugzeugen durch rigorose Kontrollen am Abflughafen zu gewährleisten. Auf die durch diese Ereignisse wachsende öffentliche Besorgnis ist von den politisch Verantwortlichen auf europäischer und internationaler Ebene durch den Erlass von Verordnungen für strengere Sicherheitsmaßnahmen im Luftfahrtbereich reagiert worden. So schreibt die Verordnung (EG) 300/2008 (unter Aufhebung der Verordnung (EG) 2320/2002) beispielsweise zusätzliche Kriterien, strengere Auflagen und eine bessere Ausbildung sowie an die Qualitätskontrolle anzulegende höhere Standards in diesem Bereich vor.

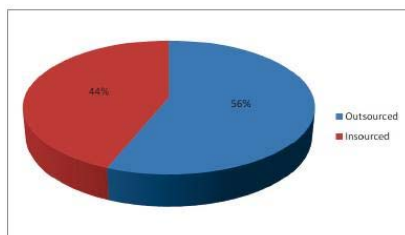
Ungeachtet der bei den Fluggästen wachsenden Erkenntnis, dass engmaschige Sicherheitskontrollen notwendig sind, werden die Durchleuchtungsverfahren und anderen Kontrollvorgänge und -maßnahmen jedoch - wenn der Reisende selbst betroffen ist - meist als eine zusätzliche, mit dem Reisen verbundene Unannehmlichkeit empfunden, sodass sich die Art und Weise, wie solche Dienstleistungen organisiert und durchgeführt werden, erheblich auf das Bild von Flughäfen und Fluggesellschaften auswirken.

Die hier beschriebenen Entwicklungen finden nun ausgerechnet zu einem Zeitpunkt statt, da die Erbringung derart sensibler Dienstleistungen wie u.a. die Gewährleistung der Sicherheit von Fluggästen in zunehmendem Maße externen Dienstleistern anvertraut wird, die über Ausschreibungsmechanismen ausgewählt werden.

Kunden aus der Privatwirtschaft und öffentliche Stellen auf europäischer, nationaler, regionaler und örtlicher Ebene sehen sich daher immer mehr gezwungen, Verträge zur externen Erbringung von Luftsicherheitsdiensten abzuschließen. Folglich wird ihre "Kaufkraft" als entscheidender Faktor für die Qualität der zu erbringenden Dienstleistungen immer wichtiger.

Im Jahr 2009 betrug der Gesamtumsatz auf dem europäischen Luftfahrtsicherheitsmarkt geschätzte 3.100.000.000 € (gegenüber 2.400.000.000 € im Jahr 2004). Davon wurden 56 % im Outsourcing an private Sicherheitsdienstleistungsunternehmen vergeben. Das Outsourcing betrifft in erster Linie die Sicherheitsdienstleistungen an den Flughäfen (wobei auch ein gewisses Maß an Leistungen für die Fluglinien- und Frachtsicherheit im Rahmen extern vergebenen Aufträge erbracht wird). Eine Erhebung, die 2009 von CoESS und ASSA-I in Zusammenarbeit mit europäischen Flughafenbetreibern, vertreten durch den ACI Europe (Airports Council International [internationaler Dachverband der Flughafenbetreiber]) durchgeführt wurde, ergab, dass 54 % der Betreiber dem Gesichtspunkt Qualität weniger als 50 % Bedeutung zugemessen haben, obwohl 93 % von ihnen behaupten, sie würden bei der Vergabe der Verträge sowohl den Preis als auch die Qualität berücksichtigen. Durch die Auswirkungen der Wirtschaftskrise auf die Budgetplanungen sind Preiserwägungen bei den Ausschreibungen noch stärker in den Vordergrund getreten.

Abb. 1: Anteil der im Outsourcing vergebenen Luftsicherheitsverträge



Outsourced	Outsourcing
Insourced	Intern vergeben

Obwohl die vergebenen Dienstleistungen sensibler Natur sind, stützen sich demnach immer noch zu viele ausschreibende Kunden bzw. Behörden bei ihrer Entscheidung zur Auswahl des erfolgreichsten Bieters vornehmlich auf das Kriterium des niedrigsten Preises. Das mag teilweise durch größere Budgetzwänge bedingt sein, lässt sich aber auch einem Mangel an verfügbaren Leitlinien zuschreiben, die den Auftraggeber bei der Auswahl des "Bestbieters" unterstützen.

Hinweis: Der Begriff "Bestbieter" besagt, dass in dem Angebot des betreffenden Bieters neben einem günstigen Preis auch andere Kriterien, wie beispielsweise Qualitätsfaktoren, berücksichtigt sind. In den Gemeinschaftsrichtlinien über die Vergabe öffentlicher Aufträge¹ wird dafür der Ausdruck "wirtschaftlich günstigstes Angebot" (engl. kurz MEAT) verwendet.

1.1 Zweck und Ziel des Handbuchs

Dieses Handbuch wendet sich an (öffentliche oder privatwirtschaftliche) Auftraggeber, die Wert darauf legen, für die Erbringung von Luftsicherheitsdienstleistungen und -funktionen einen Bieter zu ermitteln, der Qualität zu einem günstigen Preis liefern kann, statt sich mit dem Niedrigstpreisbieter zufrieden zu geben. Es soll Auftraggebern ein anwenderfreundliches Werkzeug an die Hand geben, mit dem sie ihre Anforderungen bei den verschiedenen Aufgaben klarer benennen können. Anhand einer genauen Beschreibung ihrer eigenen Anforderungen können sie somit einen Auftragnehmer auswählen, der nicht nur einen wettbewerbsfähigen Preis anbietet, sondern auch die Kenntnisse und Fähigkeiten für die Erbringung qualitativ hochwertiger und damit entsprechend zuverlässiger Dienstleistungen unter Beweis stellt.

Dieses Handbuch enthält ein übersichtliches Schema für die Bewertung der Angebote, das an die Anforderungen des jeweiligen Auftraggebers bzw. des jeweiligen Luftsicherheitsauftrags angepasst werden kann. Ziel dieses Schemas ist es, den Auftraggebern bei der Bestimmung der für sie als Unternehmen und für die zu übernehmenden Aufgaben besonders wichtigen Qualitätskriterien größtmögliche Entscheidungsfreiheit zu gewähren, ohne dabei die in den diesbezüglichen EU-Verordnungen im Bereich Luftsicherheit² vorgeschriebenen Auflagen aus den Augen zu verlieren.

¹ Richtlinie 2004/17/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. März 2004 zur Koordinierung der Zuschlagserteilung durch Auftraggeber im Bereich der Wasser-, Energie- und Verkehrsversorgung sowie der Postdienste (siehe <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:134:0114:024:de:PDF>) und Richtlinie 2004/18/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. März 2004 über die Koordinierung der Verfahren zur Vergabe öffentlicher Bauaufträge, Lieferaufträge und Dienstleistungsaufträge (siehe <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:134:0114:024:de:PDF>); zuletzt geändert durch die **Verordnung** (EG) Nr. 1177/2009 der Kommission vom 30. November 2009 zur Änderung der Richtlinien 2004/17/EG, 2004/18/EG und 2009/81/EG des Europäischen Parlaments und des Rates im Hinblick auf die Schwellenwerte für Auftragsvergabeverfahren (siehe <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:314:0064:0065:DE:PDF>); **Entscheidung der Kommission 2008/963/EG** vom 9. Dezember 2008 zur Änderung der Anhänge der Vergaberichtlinien des Europäischen Parlaments und des Rates 2004/17/EG und 2004/18/EG im Hinblick auf ihre Verzeichnisse der Auftraggeber und der öffentlichen Auftraggeber (siehe <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:349:0001:0192:DE:PDF>); Verordnung (EG) Nr. 1564/2005 der Kommission vom 7. September 2005 zur Einführung von Standardformularen für die Veröffentlichung von Vergabebekanntmachungen im Rahmen von Verfahren zur Vergabe öffentlicher Aufträge gemäß der Richtlinie 2004/17/EG und der Richtlinie 2004/18/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (siehe <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:127:0012:0012:DE:PDF>); **Richtlinie 2005/51/EG** der Kommission vom 7. September 2005 zur Änderung von Anhang XX der Richtlinie 2004/17/EG und von Anhang VIII der Richtlinie 2004/18/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über öffentliche Aufträge (siehe <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:257:0127:0128:DE:PDF>)

² *Maßgebliche Richtlinie über die Vergabe öffentlicher Aufträge*: Richtlinie 2004/18/EG vom 31. März 2004 über die Koordinierung der Verfahren zur Vergabe öffentlicher Bauaufträge, Lieferaufträge und Dienstleistungsaufträge (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:134:0114:024:de:PDF>), zuletzt geändert - siehe Fußnote 1 oben.
Maßgebliche Verordnungen zur Luftsicherheit: Verordnung (EG) Nr. 185/2010 der Kommission vom 4. März 2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards in der Luftsicherheit (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:055:0001:0055:DE:PDF>);
Verordnung (EG) Nr. 272/2009 der Kommission vom 2. April 2009 zur Ergänzung der im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates festgelegten gemeinsamen Grundstandards für die Sicherheit der Zivilluftfahrt (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:091:0007:0013:DE:PDF>);
Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. März 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Sicherheit in der Zivilluftfahrt und zur Aufhebung der
Verordnung (EG) Nr. 2320/2002 (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:097:0072:0084:DE:PDF>)
Verordnung (EG) Nr. 1254/2009 vom 18. Dezember 2009 zur Festlegung der Bedingungen, unter denen die Mitgliedstaaten von den gemeinsamen Grundnormen für die Luftsicherheit in der Zivilluftfahrt abweichen und alternative Sicherheitsmaßnahmen treffen können (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:338:0017:0017:DE:PDF>);
Verordnung (EG) Nr. 18/2010 vom 8. Januar 2010 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf Spezifikationen für nationale Qualitätskontrollprogramme im Bereich der Luftsicherheit in der Zivilluftfahrt (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:007:0003:0014:DE:PDF>);
Verordnung (EG) Nr. 72/2010 vom 26. Januar 2010 zur Festlegung von Verfahren für die Durchführung von Luftsicherheitsinspektionen der Kommission (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:023:0001:0005:DE:PDF>);
Verordnung (EG) Nr. 297/2010 vom 9. April 2010 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 272/2009 zur Ergänzung der gemeinsamen Grundstandards für die Sicherheit der Zivilluftfahrt (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2010R0297:20100411:DE:PDF>);
Verordnung (EG) Nr. 357/2010 vom 23. April 2010 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 185/2010 vom 4. März 2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards für die Luftsicherheit (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:105:0010:0011:DE:PDF>);

1.2 Hinweise für den Benutzer dieses Handbuchs

Der Hauptteil dieses Handbuchs (Kapitel 1) soll die mit der Ausschreibung betrauten Mitarbeiter zunächst informieren und in die Thematik einführen, indem die technischen Vorzüge und Qualitätskriterien skizziert werden, an denen Bieter mit einem hohen Dienstleistungsstandard zu erkennen sind. Es dient als Leitfaden für die Grundprinzipien und die Verwendung des in Anhang enthaltenen Bewertungsrahmens und kann später immer wieder zum Nachschlagen verwendet werden. Es wird empfohlen, das Handbuch im Zusammenhang mit dem eigens dafür entwickelten Online-Bewertungsschema (TopQualityforAviationSecurity.org) zu nutzen.

Sowohl der Bewertungsrahmen mit den Tabellen im Anhang als auch das Online-Bewertungsschema können an die unterschiedlichen Aufträge angepasst und immer wieder eingesetzt werden. Der übrige Teil des Handbuchs gliedert sich wie folgt:

In Kapitel 2 wird verdeutlicht, dass beim Auswahlverfahren für die Auftragsvergabe im Bereich Luftsicherheitsdienste nicht nur auf den Preis sondern auch auf die Qualität zu achten ist. Es werden die möglichen negativen Auswirkungen, wenn Aufträge ausschließlich auf Preisbasis vergeben werden, genannt und bewährte Praktiken zur Bestimmung des Bestbieters aufgezeigt.

Kapitel 3 enthält einen kurzen Abriss der europäischen Rechtslage zur Vergabe von Luftsicherheitsdiensten, erläutert die Vorschriften hinsichtlich des Einsatzes von Bestbieterkriterien in den Vergaberichtlinien der EU und weist darauf hin, dass die Auflagen der EU-Verordnungen zur Luftsicherheit immer im Blick behalten werden müssen.

Wie der Bestbieter zur Erbringung von Luftsicherheitsdienstleistungen ermittelt werden kann, ist in Kapitel 4 dieses Handbuchs dargestellt. Das Kapitel beschreibt die Qualitätskriterien bezogen auf die vier Schlüsselemente, die zu einer erfolgreichen Vertragserfüllung beitragen: Kenntnisse und Fähigkeiten des Personals von privaten Luftsicherheitsdienstleistern; Qualität des Auftragsmanagements / der operativen Führung; Qualität der Auftragsinfrastruktur sowie Erfolgsbilanz, Dienstleistungsphilosophie, Kompetenzen und operative Erfahrungen des Dienstleistungsunternehmens und seiner Führungskräfte.

Kapitel 5 erläutert den Bewertungsrahmen für die Ermittlung des Bestbieters und stellt einige Beispiele vor.

Verordnung (EG) Nr. 358/2010 vom 23. April 2010 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 185/2010 vom 4. März 2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards für die Luftsicherheit (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:105:0012:0014:DE:PDF>);
Verordnung (EG) Nr. 573/2010 vom 30. Juni 2010 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 185/2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards in der Luftsicherheit (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:166:0001:0005:DE:PDF>).

2. DIE AUSWAHL DES BESTBIETERS - WARUM GERADE DAS FÜR SIE WICHTIG IST

Wie bereits in der Einleitung skizziert, sind sowohl privatwirtschaftliche Unternehmen als auch der öffentliche Sektor zunehmend dafür verantwortlich, externe Unternehmen für die Erbringung von Luftsicherheitsdiensten zu finden, die für Sicherheit in den Bereichen Flughafen, Fluglinien und Fracht sorgen sowie andere brisante, mit der Flughafensicherheit zusammenhängende Leistungen erbringen sollen. Das bedeutet insbesondere, dass viele der vormals intern oder durch den öffentlichen Dienst erbrachten Funktionen nun privatwirtschaftlichen Auftragnehmern anvertraut werden, wobei davon häufig hochsensible Sicherheitsaufgaben betroffen sind, bei denen die Verantwortung für das Leben, die Gesundheit, den Schutz und die Sicherheit von Menschen übernommen werden muss, die sich an Drehscheiben des Massenverkehrs oder an Bord von Flugzeugen befinden. Gleiches gilt für die Sicherheit von im Laderaum beförderter Fracht oder von speziellen Frachtfluggesellschaften, da auch dort mangelnde Sicherheit zu erheblichen Verlusten an Menschenleben oder zu Verletzungen führen könnte.

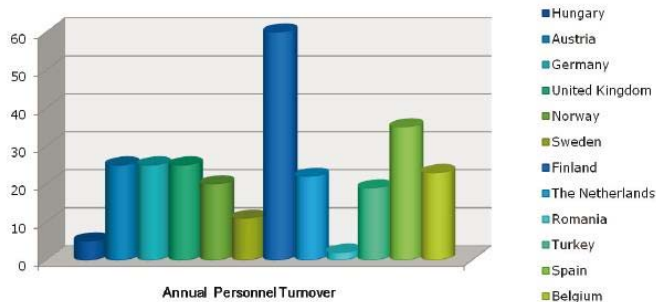
Seit für die Terroranschläge auf die Vereinigten Staaten am 11. September 2001 Linienflugzeuge missbraucht wurden, ist das öffentliche Bewusstsein für Luftsicherheitsdienste deutlich gestiegen. Wie der einzelne Fluggast seine internationale Geschäftsreise oder Urlaubsreise erlebt, wird zunehmend dadurch beeinflusst, welche positiven oder negativen Erfahrungen er mit den Kontrollen am Flughafen und rund um das Flugzeug macht. Da das Aufkommen der Billigfluglinien eine Flugreise für immer mehr Menschen erschwinglich macht, gehört das Durchlaufen von Luftsicherheitskontrollen schon fast zu einer Alltagserfahrung für jedermann. Dass strenge Sicherheitsmaßnahmen notwendig sind, ist zwar jedem inzwischen bewusst, jedoch werden die entsprechenden Kontrollen allgemein als eine negative Erfahrung am Flughafen empfunden.

Somit geht es nicht mehr nur um Leben, Gesundheit und Gepäck der Reisenden, die von der gewissenhaften Ausführung solcher Sicherheitsdienstleistungen abhängen, sondern hat die effiziente Planung und Erbringung von Luftsicherheitsdiensten hingegen auch einen wichtigen wirtschaftlichen Einfluss auf die Wahrnehmung der Reisenden, was die Qualität der von den verschiedenen Flughäfen und Fluggesellschaften erbrachten Dienstleistungen angeht. Bei der sich erhöhenden Zahl der möglichen Flughäfen und -linien können sich die Kunden für den Anbieter entscheiden, bei dem sie eine "angenehmere" Reiseerfahrung geboten bekommen und der ihnen zugleich ein geschütztes und sicheres Reiseumfeld bieten kann.

Während der Wettbewerb sich verschärft, der allgemeine Druck auf die Budgets wächst und die Bestimmungen komplizierter werden, hat sich der Trend zunehmend in Richtung Auftragsvergabe zum niedrigsten Preis statt nach Qualitätskriterien bewegt. Die Gefahren eines über die Kostenoptimierung hinausgehenden Wettbewerbs mittels Kampfpreisen machen sich jedoch nur schleichend bemerkbar, weil sie nicht immer unmittelbar erkennbar sind, sondern sich allmählich entwickeln. Der Wettkampf um den niedrigsten Preis hat offensichtlich dazu geführt, dass die Bieter zunächst den Unterbau des Leistungssystems geschwächt haben, wovon die Ausbildung des Dienstleisterpersonals, die Beaufsichtigung und das Qualitätsmanagement betroffen sind. Da der Umfang des Machbaren nach dem Motto "mehr Leistung mit weniger Aufwand" begrenzt ist, führt der Preiswettkampf schon bald dazu, dass Einsparungen auf operativer Ebene vorgenommen werden müssen. Die Investitionen für Geräte zur Gepäckdurchleuchtung und Personenkontrolle werden oft durch die Vorgaben der internationalen Bestimmungen diktiert, und daher werden in einem arbeitsintensiven Dienstleistungssektor wie der Luftsicherheit besagte Einsparungen mit größter Wahrscheinlichkeit die Personalkosten betreffen. Um Kosten weiter zu senken, werden die Unternehmen in der Folge das Dienstleistungsniveau verringern, indem sie billigere und weniger qualifizierte oder erfahrene Arbeitskräfte beschäftigen, was sich auf die Mitarbeitermotivation und die Personalfuktuation auswirkt (siehe Abb. 2 unten). Die Kosten für Löhne und Sozialabgaben werden oft durch die Umstellung auf befristete oder Teilzeitarbeitsverhältnisse und letztlich sogar auf "Scheinselbständige" gesenkt, um Tarifvereinbarungen zu umgehen. Der Einsatz von "Phantommitarbeitern", d. h. von weniger Personal als vertraglich vereinbart, wird auch immer beliebter. Außerdem finden sich unter den Billiganbietern auch Hinweise auf eine Missachtung von tarifvertraglichen oder gesetzlichen Bestimmungen. Die Auswirkungen auf die Personalausstattung und -qualität werden besonders dort sichtbar, wo die Luftsicherheitsdienste am meisten mit den Fluggästen in Berührung kommen - bei den Durchleuchtungs- und Kontrolldienstleistungen. Vorliegende Informationen lassen darauf schließen, dass die Budgetkürzungen bereits zu einer Reduzierung der Mitarbeiterzahl pro Sicherheitskontrollstelle (oder der Anzahl der geöffneten Sicherheitskontrollstellen) geführt haben. Diese Tendenz ist nicht nur mit einer

weniger angenehmen Flughafenerfahrung, einer Rufschädigung und möglichen Haftungsfällen aufgrund langer Schlangen (und dadurch möglicherweise verpasster Abflüge) verbunden, sondern - und das ist besonders besorgniserregend - sie erhöht auch die Anzahl nicht entdeckter verbotener Gegenstände und Substanzen, wodurch Menschenleben aufs Spiel gesetzt werden.

Abb. 2 Jährliche Fluktuationsrate beim Personal für Durchleuchtungs- und Kontrolldienstleistungen



Quelle: ASSA-I

Hungary	Ungarn
Austria	Österreich
Germany	Deutschland
United Kingdom	Großbritannien
Norway	Norwegen
Sweden	Schweden
Finland	Finnland
The Netherlands	Die Niederlande
Romania	Rumänien
Turkey	Türkei
Spain	Spanien
Belgium	Belgien
Annual Personnel Turnover	Jährliche Personalfuktuation

Das mehrfache Systemversagen, das zu dem glücklicherweise letztlich vereitelten Terroranschlag auf Flug 253 der Northwest Airlines von Schiphol nach Detroit am 25 Dezember 2009 führte, ist nur eines der öffentlich bekannt gewordenen Beispiele für solche Mängel. Angesichts der verschärften aufsichtsbehördlichen Rahmenbedingungen müssen wir uns auch die Frage stellen, inwieweit die mit Luftsicherheitsdiensten betrauten Unternehmen in der Lage sein werden, diese Anforderungen zu erfüllen, wenn sich die derzeitige Tendenz hin zum Tiefstpreiswettbewerb fortsetzt.

Diese Überlegungen sowie die zunehmende Verbreitung schlechter Praktiken und das Auftreten von Sicherheitsdefiziten infolge des Wettbewerbs um den niedrigsten Preis veranlassen inzwischen einige Auftraggeber, ihre Ausschreibungsstrategien zu überdenken. Daher wird zunehmend auf die Entwicklung von Auswahlkriterien Wert gelegt, bei denen neben dem Preis auch die Qualität Berücksichtigung findet, wobei dieser Trend durch die Erstellung ähnlicher Handbücher für private Sicherheits- und andere Dienstleistungen gefördert wird. Als Beispiel ist hier das Bestbieter-Handbuch zur Vergabe von Aufträgen an Wach- und Sicherheitsdienste (www.securebestvalue.org) zu nennen, das von der CoESS (Europäische Vereinigung der Sicherheitsdienste) im Jahr 2000 herausgegeben wurde. Von ähnlicher Bedeutung ist das CEN-Projekt/PC384: eine von der ASSA-I und CoESS initiierte europäische Norm für Luftsicherheitsdienste. Auf der Grundlage jener Erfahrungen und mit der entsprechenden Methodologie wurde das vorliegende Handbuch entwickelt, wobei sein Inhalt auf die für die Luftsicherheit geltenden Rahmenbedingungen zugeschnitten und das Bewertungsschema leichter verständlich und über das Internet zugänglich gestaltet wurde.

Viele Kunden im privatwirtschaftlichen und öffentlichen Sektor haben demnach bereits erkannt, dass es in ihrem eigenen Interesse liegt, die Auswahl nach dem Kriterium des besten Preis-Leistungsverhältnisses und nicht nach dem niedrigsten Preis vorzunehmen, indem sie ihre Aufträge nun an das "wirtschaftlich günstigste

Angebot" (engl. MEAT) vergeben - eine Option, die im EU-Recht für öffentliche Ausschreibungen vorgesehen ist.

3. ÖFFENTLICHE AUSSCHREIBUNGEN FÜR LUFTSICHERHEITSDIENSTE UND DAS EU-RECHT

Das gesamte Beschaffungsvolumen am Markt der Europäischen Union ist von beträchtlicher Größe; schon allein das öffentliche Auftragswesen (d. h. der von öffentlichen Haushalten getätigte Kauf von Waren, Dienstleistungen und öffentlichen Bauleistungen) erreicht einen Anteil von 17 % am Bruttoinlandsprodukt der EU (über 2.100 Mrd. Euro).

Die Ausschreibung von Luftsicherheitsdiensten fällt in den Bereich einer EU-Vergaberichtlinie (Richtlinien 2009/81 und 2004/18/EG des Europäischen Parlaments und des Rates)³. Artikel 21 der Richtlinie besagt jedoch, dass die Luftsicherheit als eine der in Anhang II B der Richtlinie aufgeführten Dienstleistungen lediglich den Bestimmungen der Artikel 23 und 35(4) der Richtlinie unterliegt. Das bedeutet:

- Erstens müssen sich gemäß Artikel 23 die technischen Spezifikationen, zu denen die Dienstleistungen zu erbringen sind, entweder auf nationale Normen zur Umsetzung europäischer Normen, auf eine europäische technische Zulassung oder auf gemeinsame technische Spezifikationen⁴ beziehen. Diese Bestimmungen gelten in erster Linie für alle technischen Mittel, die für die Ausführung des Auftrags verwendet werden sollen, und sie könnten demnach zwar für die Ausstattung mit Ausrüstungsmitteln Relevanz haben, aber für den Personalbereich von Luftsicherheitsdiensten weit weniger von Bedeutung sein.
- Zweitens muss gemäß Artikel 35(4) ein Auftrag, nachdem er vergeben wurde, der Europäischen Kommission bekannt gegeben werden. Es obliegt jedoch dem öffentlichen Auftraggeber anzugeben, ob diese Bekanntmachung im Amtsblatt veröffentlicht werden soll oder nicht.

Unabhängig von der Anzahl der in der Richtlinie enthaltenen Bestimmungen, die für die Vergabe von Luftsicherheitsaufträgen gelten, sind jedoch stets die allgemeinen Prinzipien der Gleichbehandlung, Chancengleichheit und Transparenz zu respektieren.

EU Richtlinie 2009/81/EC bezieht sich auf Luftsicherheitsdienste, die als „delikat“ betrachtet werden. Nach Aussage der Richtlinie bedeutet dies, dass Informationen aufbewahrt werden müssen, die von nationalem Interesse sind und daher eine höhere Geheimhaltungsstufe haben.

Die Prozesse zur Auswahl des Bestbieters, die in diesem Handbuch beschrieben werden, beziehen sich auf Dienstleistungen die in Bezug auf beide Richtlinien ausgeschrieben werden und werden daher des weiteren nicht weiter unterschieden.

Alle Vergabeverfahren für öffentliche Aufträge durchlaufen drei Stufen (siehe auch Abb. 4).

In der ersten Stufe definieren Ausschlusskriterien die Art von Unternehmen, die von der Teilnahme am Vergabeverfahren automatisch ausgeschlossen sind. Artikel 45 der EU-Richtlinie 2004/18/EG, der sich auf die Ausschlusskriterien für Teilnehmer an Ausschreibungsverfahren bezieht, beinhaltet eine Liste dieser Kriterien. Zusammengefasst besagen sie, dass ein Dienstleistungserbringer in folgenden Fällen von der Teilnahme ausgeschlossen werden kann:

- wenn er sich in Konkurs oder Liquidation befindet, seine Geschäfte von einem gerichtlich bestellten Verwalter besorgt werden, er einen Vergleich mit seinen Gläubigern geschlossen oder seine Geschäftstätigkeit eingestellt hat oder gegen ihn ein diesbezügliches Verfahren eingeleitet worden ist;
- wenn gegen ihn ein Konkursverfahren eröffnet wurde;
- wenn hinsichtlich seines professionellen Verhaltens ein rechtskräftiges Urteil gegen ihn gefällt wurde;

³ Siehe http://ec.europa.eu/internal_market/publicprocurement/legislation_en.htm#package

⁴ Artikel 23, Absatz 3 (b) bestimmt u. a., dass die Funktionsanforderungen auch Umwelteigenschaften umfassen können.

- wenn er sich einer schweren beruflichen Verfehlung schuldig gemacht hat;
- wenn er seinen Verpflichtungen zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen oder Steuern gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Landes, in dem er seinen Firmensitz hat, nicht nachgekommen ist;
- wenn er sich bei der Erteilung von Auskünften, die im Rahmen dieses Abschnitts erforderlich sind, falscher Erklärungen schuldig gemacht hat;
- wenn er rechtskräftig wegen Betrugs, Korruption, Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung oder Geldwäsche verurteilt wurde.

In der zweiten Stufe definieren die Eignungskriterien die Art von Unternehmen, die für die Teilnahme am Vergabeverfahren zugelassen sind. In dieser Stufe können gewisse Unternehmen beispielsweise aus finanziellen oder wirtschaftlichen Gründen oder wegen fehlender technischer Leistungsfähigkeit ausgeschlossen werden. Die finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit kann durch Vorlage einer Gesamtumsatzaufstellung, von Bilanzen oder Bankauszügen bzw. einer Haftpflichtversicherung nachgewiesen werden. Das Auswahlverfahren ermöglicht es den Auftraggebern, die Fähigkeit der Kandidaten zur Erfüllung der Auftragsanforderungen einzuschätzen, wobei diese mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehen müssen.

Ein Nachweis der technischen Leistungsfähigkeit kann durch Folgendes erbracht werden (Artikel 48 und 49 der Richtlinie enthalten eine vollständige Liste von Angaben, die als Nachweis):

- Nachweis der Ausbildungsabschlüsse und beruflichen Qualifikationen des zum Einsatz kommenden Personals und/oder der Führungskräfte des Dienstleisters;
- Liste von wesentlichen und maßgeblichen Dienstleistungen, die über einen speziellen Zeitraum erbracht wurden;
- Erklärung zur durchschnittlichen Beschäftigtenzahl in einem vorgegebenen Zeitraum;
- Erklärung, aus der hervorgeht, mit welchen Systemen bzw. technischen Ausrüstungen die Vertragserfüllung erfolgen soll;
- Angaben zum Auftragsanteil, für den eine Untervergabe beabsichtigt ist. In der dritten Stufe werden anhand von Vergabekriterien die Vorzüge der einzelnen Angebote beurteilt, indem festgestellt wird, wie genau sie den Angebotsspezifikationen entsprechen. Bei der Festlegung seiner Vergabekriterien muss ein Auftraggeber eindeutig darlegen, auf welcher Grundlage der Vertrag vergeben wird: niedrigster Preis oder wirtschaftlich günstigstes Angebot (MEAT).

Artikel 53 der Richtlinie 2004/ 18/ EG bestimmt, dass - unbeschadet der für die Vergütung von bestimmten Dienstleistungen geltenden einzelstaatlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften - von den öffentlichen Auftraggebern bei der Erteilung des Zuschlags folgende Kriterien anzuwenden sind:

- a) entweder - wenn der Zuschlag auf das aus Sicht des öffentlichen Auftraggebers wirtschaftlich günstigste Angebot erfolgt - verschiedene mit dem Auftragsgegenstand zusammenhängende Kriterien, z. B. Qualität, Preis, technischer Wert, Ästhetik, Zweckmäßigkeit, Umwelteigenschaften, Betriebskosten, Rentabilität, Kundendienst und technische Hilfe, Lieferzeitpunkt und Lieferungs- oder Ausführungsfrist
- b) oder ausschließlich das Kriterium des niedrigsten Preises.

Bei Aufträgen, die auf das wirtschaftlich günstigste Angebot (MEAT) vergeben werden sollen, muss der öffentliche Auftraggeber in der Vergabebekanntmachung oder den Verdingungsunterlagen angeben, wie er die einzelnen Kriterien gewichtet, um das wirtschaftlich günstigste Angebot zu ermitteln. Diese Gewichtung kann mittels einer Marge angegeben werden, deren größte Bandbreite angemessen sein muss. Ist nach

Ansicht des öffentlichen Auftraggebers eine Gewichtung nachweislich nicht möglich, so soll der öffentliche Auftraggeber in der Bekanntmachung oder in den Verdingungsunterlagen die Kriterien in der absteigenden Reihenfolge ihrer Wichtigkeit angeben.

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

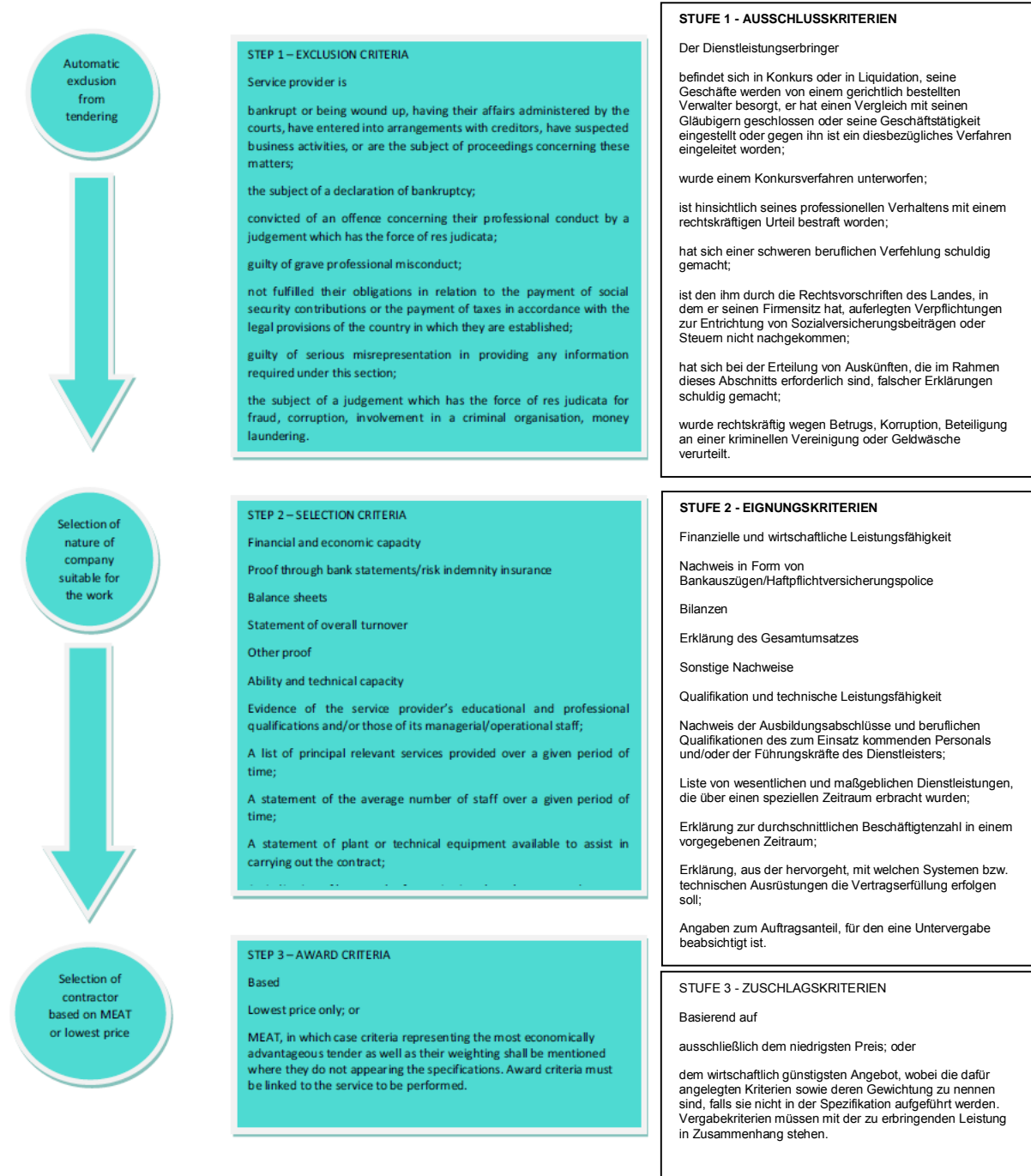
Wird auf das wirtschaftlich günstigste Angebot vergeben, muss die Bestimmung der Qualitätskriterien sich zwar auf den Auftragsgegenstand beziehen, kann aber auch die Erfüllung sozialer und umweltbezogener Kriterien einbeziehen, solange diese eindeutig mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehen, objektiv und quantifizierbar sind, angekündigt wurden und das Gemeinschaftsrecht berücksichtigen.

Die im Handbuch dargelegten Qualitätskriterien und das Bewertungssystem sind daher völlig freigestellt. Das zur Gewichtung der Qualitätskriterien verwendete Verfahren steht jedoch im Einklang mit der von der Richtlinie verlangten Best Practice. Die in Kapitel 4 dargelegten Qualitätskriterien beziehen sich größtenteils auf das für den Bereich Luftsicherheit wichtigste Element bei der Auftragserfüllung: die Qualität des operativen Personals, des Auftragsmanagement / der operativen Führung, der Auftragsinfrastruktur und des Dienstleistungsunternehmens. Bei der Auftragsvergabe im Bereich Luftsicherheitsdienste sind die rechtlichen Rahmenbedingungen für Luftsicherheit unbedingt zu beachten und zu befolgen. Die in dieser Hinsicht wichtigsten EU-Bestimmungen sind:

- Verordnung (EG) 185/2010 vom 4. März 2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards in der Luftsicherheit;
- Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. März 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Sicherheit in der Zivilluftfahrt und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2320/2002;
- Verordnung (EG) Nr. 272/2009 vom 2. April 2009 zur Ergänzung der im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates festgelegten gemeinsamen Grundstandards für die Sicherheit der Zivilluftfahrt;
- Verordnung (EU) Nr. 1254/2009 vom 18. Dezember 2009 zur Festlegung der Bedingungen, unter denen die Mitgliedstaaten von den gemeinsamen Grundnormen für die Luftsicherheit in der Zivilluftfahrt abweichen und alternative Sicherheitsmaßnahmen treffen können;
- Verordnung (EG) Nr. 18/2010 vom 8. Januar 2010 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf Spezifikationen für nationale Qualitätskontrollprogramme im Bereich der Luftsicherheit in der Zivilluftfahrt;
- Verordnung (EU) Nr. 72/2010 vom 26. Januar 2010 zur Festlegung von Verfahren für die Durchführung von Luftsicherheitsinspektionen der Kommission;
- Verordnung (EU) Nr. 297/2010 vom 9. April 2010 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 272/2009 zur Ergänzung der gemeinsamen Grundstandards für die Sicherheit der Zivilluftfahrt;
- Verordnung (EU) Nr. 357/2010 vom 23. April 2010 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 185/2010 vom 4. März 2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards für die Luftsicherheit;
- Verordnung (EU) Nr. 358/2010 vom 23. April 2010 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 185/2010 vom 4. März 2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards für die Luftsicherheit;
- Verordnung (EU) 573/2010 vom 30. Juni 2010 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 185/2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards in der Luftsicherheit.

Kritisch ist die Bestimmung der Verordnung (EG) 300/2008, die besagt, dass Personen, bei denen es sich nicht um Fluggäste handelt und die Zugang zu Sicherheitsbereichen benötigen, vor der Ausstellung eines Flughafenausweises oder eines Besatzungsausweises eine Sicherheitsschulung erhalten müssen. (Artikel 11 (2)). Die Bestimmung sieht darüber hinaus vor, dass genannte Schulung in Form einer Erstunterweisung sowie als Fortbildung zu erfolgen hat und dass die zu einer solchen Schulung eingesetzten Ausbilder über entsprechende Qualifikationen verfügen müssen. Wie diese Anforderungen in den Vergabekriterien bei der Ausschreibung von Aufträgen umgesetzt werden können, ist den Vorschlägen in Kapitel 4 des vorliegenden Handbuchs zu entnehmen.

ABB. 4: DREISTUFENMODELL DES ZUSCHLAGSVERFAHRENS



Automatic exclusion from tendering	Automatischer Ausschluss von der Ausschreibung
Selection of nature of company suitable for working	Auswahl der Art des Unternehmens, das für die Arbeiten in Frage kommt
Selection of contractor based on MEAT or lowest price	Auswahl des Auftragnehmers auf der Basis des wirtschaftlich günstigsten Angebots oder des niedrigsten Preises

4. ERMITTLUNG DES BESTBIETERS FÜR PRIVATE LUFTSICHERHEITSDIENSTE

4.1 Einleitung

Wie bei den meisten Organisationen, die gute Dienstleistungen erbringen möchten, hängt die Qualität dieser Dienstleistung von mehreren Schlüsselfaktoren ab. Von all diesen Faktoren sind die Fähigkeiten und Kenntnisse sowie die Motivation der Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt eindeutig am wichtigsten, weil sie für die Abwicklung der täglichen Arbeit ebenso wie für die Kommunikation mit den Kunden und der Öffentlichkeit verantwortlich sind. Außerdem müssen Einsatzplanung und Leitung des im Kundenkontakt stehenden Personals und deren Dienste von erstklassiger Qualität sein, um zu gewährleisten, dass die Dienstleistungen mit dem größtmöglichen Qualitätsstandard erbracht werden. Von ähnlicher Bedeutung ist die technische, betriebliche und personelle Infrastruktur, die den im Kundenkontakt stehenden Mitarbeitern und dem für die Vertragsabwicklung zuständigen Personal zur Verfügung steht. Schließlich ist es äußerst wichtig, dass alle Maßnahmen durch eine Unternehmensinfrastruktur untermauert werden, die nicht nur eine entsprechenden Erfolgsbilanz über die Erbringung hochwertiger Dienstleistungen aufweist, sondern auch eine Dienstleistungsphilosophie an den Tag legt, die den Anforderungen der Kunden gerecht wird.

Dementsprechend kann der technische Wert eines Angebots für die Erbringung von Luftsicherheitsdiensten in folgenden vier Schlüsselbereichen beurteilt werden:

- Operatives Personal
- Auftragsmanagement / Operative Führung
- Auftragsinfrastruktur
- Qualität in Bezug auf das Dienstleistungsunternehmen

Wie weiter oben bereits erwähnt, fordert das EU-Recht, dass die Auftraggeber klare Angaben zur Gewichtung der einzelnen Vergabekriterien machen und dass sämtliche für die Auftragsvergabe angelegten Qualitätskriterien im Zusammenhang mit dem Auftragsgegenstand stehen.

4.2 Operatives Personal

Erfahrung

Das wertvollste Kapital eines jeden Dienstleisters im Bereich der Luftsicherheit sind seine operativen Mitarbeiter. Mit ihren Fähigkeiten und Erfahrungen steht und fällt die tägliche Erbringung der Sicherheitsdienste. Je nachdem, welche Art von Tätigkeiten im Bereich der Luftsicherheit zu erbringen sind, ist es deshalb von entscheidender Bedeutung, dass der Bieter garantieren kann, dass sein für die Ausübung der Tätigkeit ausgewähltes Personal über die notwendigen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügt, um ein hohes Dienstleistungsniveau zu gewährleisten. Im Falle eines hochspezialisierten Arbeitsumfelds mit hohem Gefährdungspotential kann der Auftraggeber den Nachweis verlangen, dass die eingesetzten operativen Mitarbeiter bereits über Erfahrungen mit einer Tätigkeit in diesem oder einem ähnlichen Umfeld verfügen.

Wenn ein Auftrag die Einstellung einer erheblichen Anzahl zusätzlicher Mitarbeiter erfordert, sollten die bietenden Unternehmen nachweisen können, dass sie zur Einstellung bzw. Übernahme von erfahrener Personal und zu dessen tätigkeitsbezogener Schulung in der Lage sind.

Auswahl, Einstellung und Zuverlässigkeitsüberprüfung

Die EU-Verordnung 300/2008⁵ fordert, dass "Personen, die Kontrollen und Zugangskontrollen oder andere Sicherheitskontrollen durchführen oder für die Durchführung dieser Aufgaben verantwortlich sind, so rekrutiert, geschult und gegebenenfalls zertifiziert werden müssen, dass sichergestellt ist, dass sie für eine Einstellung geeignet und für die Durchführung der ihnen zugewiesenen Aufgaben qualifiziert sind".

Daher ist es wichtig, dass die Unternehmen in der Lage sind, genaue Angaben zu ihren Verfahren für die strukturierte Auswahl, Einstellung und Zuverlässigkeitsüberprüfung ihres Personals zu machen. Solche Verfahren sollten im Idealfall von einem engagierten und entsprechend geschulten Arbeiterteam durchgeführt werden. So können die Auftraggeber darauf vertrauen, dass alle vom Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeiter dem Qualitätsstandard entsprechen, den er selbst für sein Personal anlegen würde. Nach Aufforderung sollte ein Auftragnehmer in der Lage sein, die Prinzipien darzulegen, die er zur gezielten Suche nach und Anwerbung von potenziellen Kandidaten anwendet, sowie die klar umrissenen Anforderungsprofile vorzulegen, die er zur Ausschreibung der entsprechenden Stellen einsetzt. Der Nachweis strenger Verfahren zur Zuverlässigkeitsüberprüfung (im Rahmen der einschlägigen nationalen oder EU-Rechtsvorschriften) kann für Auftraggeber relevant sein, die sicherstellen wollen, dass die für den Auftrag eingesetzten Mitarbeiter weder vorbestraft sind noch – falls für die Tätigkeit von Bedeutung – finanzielle Verbindlichkeiten eingegangen sind, die ihre Arbeitsleistung negativ beeinflussen könnten oder der Integrität des Auftraggebers, seinem Eigentum oder seinen Kunden schaden oder die Öffentlichkeit gefährden könnten. Generell muss es dem Auftraggeber möglich sein, sich die Bestätigung zu verschaffen, dass alle im Rahmen des Auftrags eingesetzten operativen Mitarbeiter zur Einhaltung sämtlicher nationalen rechtlichen Voraussetzungen für eine Tätigkeit in der Luftsicherheitsbranche verpflichtet wurden. Dazu gehören:

- Ein gültiger Personalausweis (anerkanntes offizielles Identifikationsdokument für eine Tätigkeit in der Sicherheitsbranche) / Nachweis der Berechtigung zum Erwerb sämtlicher benötigter Ausweise oder sonstiger erforderlicher Dokumente
- Nachweis des gesetzlichen Mindestalters für die Beschäftigung
- Führungszeugnis oder Nachweis, dass keine Vorstrafen bestehen
- Ärztliches Attest, sofern dies erforderlich ist bzw. in der Stellenbeschreibung gefordert wird
- Nachweis der für die beabsichtigte Tätigkeit(en) erforderlichen Kommunikationsfähigkeiten
- Sprachkenntnisse in der bzw. den für die Tätigkeit relevanten Sprache(n)

Darüber hinaus sollten folgende Informationen zu den einzelnen Mitgliedern des operativen Teams zur Verfügung gestellt werden (beispielsweise nachgewiesen durch Vorlage von Lebensläufen oder regelmäßig aktualisierten und gepflegten Personalakten):

- Persönliche Angaben
- Bildungsstand
- Berufserfahrung
- Arbeitszeugnisse und persönliche Referenzen
- Angaben zu Arbeits- und Aufenthaltsgenehmigungen (sofern zutreffend)
- Auszug aus dem Strafregister (sofern zutreffend)
- Angaben zum Führerschein (sofern zutreffend)

⁵ Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. März 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Sicherheit in der Zivilluftfahrt und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2320/2002 (Text von Bedeutung für den EWR); Artikel 11 (1)

- Allgemeine Informationen zum für die Stellenbeschreibung maßgeblichen körperlichen bzw. Gesundheitszustand

Der Auftraggeber kann auch den Nachweis wünschen, dass die Einstellungsunterlagen eines potentiellen Auftragnehmers die Chancengleichheit fördern und jede Form von gesetzlich verbotener Diskriminierung ausschließen.

Wenn beabsichtigt wird, Zeitarbeitskräfte zur Auftragserfüllung heranzuziehen, sollten diese durch seriöse Agenturen vermittelt werden und ähnliche Nachweise über deren Bestehen sämtlicher erforderlichen Auswahl- und Zuverlässigkeitsüberprüfungsverfahren vorgelegt werden. Die vorgeschriebenen Schulungen müssen auch für solche Zeitarbeitskräfte durchgeführt worden sein.

Schulung sowie Kenntnisse und Fähigkeiten des operativen Personals

Wie bereits in den EU-Verordnungen zur Luftsicherheit festgestellt und zunehmend bekräftigt, sind Schulungen für die sichere und ordnungsgemäße Durchführung operativer (und Leitungs-) Aufgaben in dieser Branche absolut unerlässlich. Die Verordnung (EG) 300/2008 bestimmt, dass "andere Personen als Fluggäste, die Zugang zu Sicherheitsbereichen benötigen, vor der Ausstellung eines Flughafenausweises oder eines Besatzungsausweises eine Sicherheitsschulung erhalten müssen." (Artikel 11 (2)) Die Bestimmung sieht darüber hinaus vor, dass genannte Schulung in Form einer Erstunterweisung sowie als Fortbildung zu erfolgen hat und dass die zu einer solchen Schulung eingesetzten Ausbilder über entsprechende Qualifikationen verfügen müssen.

Schulungen für Luftsicherheitspersonal sollten deshalb folgende Verweise auf Gesetze und Vorschriften sowie Branchenstandards berücksichtigen, wobei sich die Inhalte der entsprechenden Fortbildung und Schulung von Land zu Land unterscheiden können:

- Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr;
- Verordnung (EG) Nr. 185/2010 vom 4. März 2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards in der Luftsicherheit;
- Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. März 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Sicherheit in der Zivilluftfahrt und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2320/2002 (Text von Bedeutung für den EWR);
- Verordnung (EU) Nr. 573/2010 vom 30. Juni 2010 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 185/2010 zur Festlegung von detaillierten Maßnahmen für die Durchführung der gemeinsamen Grundstandards in der Luftsicherheit
- Verordnung (EG) Nr. 272/2009 vom 2. April 2009 zur Ergänzung der im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates festgelegten gemeinsamen Grundstandards für die Sicherheit der Zivilluftfahrt;
- Internationale Zivilluftfahrtorganisation (ICAO) - Anhang 17 zum internationalen Luftfahrtübereinkommen - Sicherheit: Schutz der internationalen Zivilluftfahrt vor illegalen Eingriffen - neueste Ausgabe von April 2006; Kapitel 3.1.6, 3.1.7, 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3;
- Internationale Zivilluftfahrtorganisation (ICAO) - Dokument 9284-AN/905. Technische Vorschriften für den sicheren Transport gefährlicher Güter im Luftverkehr (samt Corrigenda/Addenda/Leitfaden);
- Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz (ECAC) - Dokument 30. ECAC-Richtlinien im Bereich der Luftsicherheit in der Zivilluftfahrt (Mai 2010): Anhang Teil IV - Präventive Sicherheitsmaßnahmen, Kapitel 12 - Einstellung und Schulung von Personal.

Potenzielle Auftragnehmer sollten daher zumindest in der Lage sein, Nachweise über die Qualifikationen ihrer Ausbilder vorzuweisen und zu belegen, dass sämtliche von nationalen Gesetzen und Bestimmungen geforderten und notwendigen Grundlehrgänge und vertragsrelevanten Schulungen durchgeführt wurden (bzw. noch vor Aufnahme der vertraglichen Tätigkeiten durchgeführt werden) und dass Programme für regelmäßige Auffrischungslehrgänge vorhanden sind.

Über die nationalen Rechtsvorschriften hinaus möchten sich die Auftraggeber möglicherweise davon überzeugen, dass nicht nur diesen Mindestanforderungen genügt wird, sondern dass die Grundausbildung noch mindestens die folgenden wichtigen Sachgebiete abdeckt:

- Schulung des Sicherheitsbewusstseins (z. B. bezogen auf allgemeine und besondere Bedrohungen, örtliche oder zugangsbeschränkte Bereiche, Zusammenarbeit und Kommunikation mit anderen wichtigen Gruppen/Diensten, sachbezogene, vom Flughafen oder den Fluggesellschaften angewandte Verfahren, Notfall-/Störungsmanagement, Einsatz von Dienstabzeichen-/Ausweis-Systemen und Planung zur Aufrechterhaltung des Betriebs);
- Kommunikationsfähigkeiten und -vokabular in Bezug auf die Luftsicherheit (einschließlich grundlegender IT-Terminologie und Abkürzungen);
- Kundendienst (dazu gehören zwischenmenschliche Fähigkeiten, Konfliktmanagement, Betreuung von Fluggästen, Bewältigung von Stresssituationen, Umgang mit besonderen Fluggästen, z. B. Diplomaten, VIPs etc.);
- Grundlagen der Zu- und Ausgangskontrollen;
- Möglicherweise benötigte Spezialausbildung (z. B. Fluggastkontrolle und Durchleuchtung des Handgepäcks, Durchleuchten von aufgegebenem Gepäck, Einsatz von Röntengeräten, elektronische Überwachung, Durchsuchen von Fahrzeugen, Fracht- und Postbeförderungssicherheit, Sicherung der Luftfahrzeuge, Kontrolle der Bordvorräte, Kontrolle von Flughafenlieferungen, Schulung der Vorgesetzten, etc.)
- Allgemeine Einführung zu Aspekten des Flughafenbetriebs, des Luftverkehrs und der Flugreisenden;
- Verständnis des Themas Luftsicherheit;
- Risikoanalyse und Reaktionen des Sicherheitssystems;
- Theoretische und praktische Kenntnisse und Fähigkeiten (die für die jeweiligen Tätigkeiten erforderlich sind)
- Betriebsabläufe und Vorgehensweise in Krisensituationen.

Eventuell erforderliche Spezialschulungen in Bezug auf ein besonderes Arbeitsumfeld oder spezielle Aufgaben müssen in den Ausschreibungsunterlagen genannt werden.

Aufgrund des besonderen, kritischen und durch hohe Anspannung gekennzeichneten Charakters von Aufgaben im Luftsicherheitsdienst kann es auch ratsam sein, eine bereits erfolgte oder zukünftige zusätzliche Ausbildung am Arbeitsplatz nachzuprüfen, um sicherzugehen, dass alle im operativen Bereich tätigen Mitarbeiter auch in der Lage sind, ihre theoretischen Kenntnisse in die praktische Anwendung umzusetzen. Um dies sicherzustellen, sollten erfahrene Ausbilder/Trainer zur Verfügung stehen, die ein solches Anlernen am Arbeitsplatz, die entsprechende Betreuung, Anleitung und - falls zweckmäßig - die Zulassung beaufsichtigen.

In Bezug auf Auffrischungslehrgänge ist es ratsam, den Nachweis zu verlangen, dass diese regelmäßig und mit einer Dauer von mindestens zwölf Stunden alle 12 Monate durchgeführt werden. Der Auftraggeber sollte nachweisen können, dass ein internes Prüfsystem besteht, mit dem die theoretischen Kenntnisse und praktischen Fähigkeiten nachgeprüft und validiert werden, wozu auch eine Wachsamkeitsprüfung sowie regelmäßige Audits und Untersuchungen zählen.

Der öffentliche Auftraggeber sollte auf Informationen zum Schulungsprogramm zugreifen können, die Auskunft über Inhalt und Dauer, Zeitpunkt der erfolgten Schulung und mögliche vom operativen Personal erworbene Bescheinigungen geben. Die Auskünfte des potentiellen Auftragnehmers über das Vorhandensein und die Qualität von Ausbildungseinrichtungen können Gewissheit darüber geben, dass die Kenntnisse und Qualifikationen des Personals regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht werden. Wenn solche Einrichtungen zur Verfügung stehen, kann dies auch auf die Verfügbarkeit von angemessen geschultem Bereitschaftspersonal schließen lassen, falls der Bedarf an Dienstleistungen 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. Dadurch wird die Motivation gesteigert und letztlich die Qualität der Dienstleistungen verbessert.

Arbeitsbedingungen

Es ist allgemein bekannt, dass sich eine gerechte und transparente Entlohnungsstruktur positiv auf die Bindung von erfahrenen Mitarbeitern an das Unternehmen, deren Motivation sowie Zufriedenheit mit der Tätigkeit und damit auf die Qualität ihrer Arbeitsleistung auswirkt. Der Nachweis einer solchen Struktur umfasst die Einhaltung eventuell bestehender Tarifverträge, das Vorhandensein zusätzlicher, leistungsbezogener Vergütungsprogramme und Systeme für die Einstufung und Beurteilung der Mitarbeiter. Die Löhne und Gehälter sowie die Schulungsanforderungen sollten regelmäßig und planmäßig überprüft werden.

Um zu vermeiden, dass Aufträge an Unternehmen mit einem zweifelhaften Ruf vergeben werden, sollte der Auftraggeber den Nachweis verlangen, dass die Arbeitsbedingungen für das operative Personal des Unternehmens dem nationalen Recht und/oder den Tarifverträgen entsprechen. Ein Hinweis darauf, dass hinsichtlich der Löhne, Gehälter und Vorsorgeleistungen nicht allen im Inland geltenden rechtlichen bzw. tarifvertraglichen Auflagen entsprochen wird, könnte in außergewöhnlich niedrigen Angeboten zu finden sein. Im Rahmen der derzeitigen Vergaberichtlinien müssen öffentliche Auftraggeber, wenn sie ein Angebot für ungewöhnlich niedrig halten, Aufklärung verlangen, bevor sie das Angebot ablehnen können. Gemäß Vergaberichtlinie können diese Erklärungen sich unter anderem auch auf die Einhaltung der "Vorschriften über Arbeitsschutz und Arbeitsbedingungen, die am Ort der Leistungserbringung gelten"⁶ beziehen. Die Vergaberichtlinie sieht eine Vorgehensweise vor, die von öffentlichen Auftraggebern befolgt werden muss, bevor ein Angebot aufgrund seines ungewöhnlich niedrigen Preises abgelehnt werden darf⁷. Bei der Prüfung müssen die Umstände des jeweiligen Einzelfalls berücksichtigt werden.

Wo keine Tarifverträge bestehen, 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 sowie zu arbeitsbedingtem Stress oder Krankheit (die möglicherweise Fehlzeiten verursachen) führen können. Auf Anfrage sollte das Unternehmen die betriebsinternen Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien und -verfahren dokumentieren. Gut geregelte Arbeitsbedingungen und die Verfügbarkeit von Systemen für die Information und Beratung der Arbeitnehmer mindern das Konfliktpotential und verringern die Risiken im Hinblick auf die Gesundheit und Sicherheit von Mitarbeitern, Fluggästen und Kunden sowie deren Eigentum.

Die wichtigsten Qualitätskriterien in Bezug auf das operative Personal sind hier noch einmal übersichtlich dargestellt:

Tabelle 1 Qualitätskriterien für operatives Personal

Erfahrung	Erfahrung in der Branche Auftragsspezifische Erfahrungen
Auswahl, Einstellung und Zuverlässigkeitsüberprüfung	Einstellungs- und Auswahlmethodik Verfahren zur Zuverlässigkeitsüberprüfung
Ausbildung, Kenntnisse und Fähigkeiten des operativen Personals	Grundausbildung

⁶ Artikel 55(1)d der Richtlinie 2004/18/EG

⁷ Artikel 55 der Richtlinie 2004/18/EG

	<p>Zusätzliche (Spezial-) Ausbildung und Qualifikationen</p> <p>Auftragsspezifische Schulung</p> <p>Regelmässige Weiterbildung</p> <p>Weiterbildung Schulungsinfrastruktur (einschl. qualifizierter Ausbilder)</p> <p>Aufstiegsmöglichkeiten</p>
Arbeitsbedingungen	<p>Höhe des Entgelts und der Sozialleistungen</p> <p>Arbeitsbedingungen</p>
Sonstige, vom öffentlichen Auftraggeber definierte Kriterien	<p>Alle Vergabekriterien hinsichtlich der Qualität müssen mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehen, sollten sich im Rahmen der diesbezüglichen EU- und einzelstaatlichen Rechtslage bewegen und sind eindeutig in den Ausschreibungsunterlagen anzukündigen.</p>

4.3 Auftragsmanagement / Operative Führung

Das Führungspersonal

Bei der Vergabe von Luftsicherheitsaufgaben legen privatwirtschaftliche und öffentliche Auftraggeber im allgemeinen großen Wert darauf, dass ihrerseits nur ein Mindestmaß an Kontrolle zur Gewährleistung der auftragsgerechten Ausführung der Arbeiten erforderlich ist. Die Kompetenz und Organisation des externen, für das Auftragsmanagement zuständigen Führungspersonals ist deshalb von größter Bedeutung. Der Kunde muss darauf vertrauen können, dass das gesamte externe Führungspersonal die für die Erfüllung seiner Aufgaben benötigten Kenntnisse und Fähigkeiten besitzen. Die Verantwortlichkeiten müssen eindeutig festgelegt sein, und kurze Reaktionszeiten sowie genügend Bereitschaftspersonal sind nachzuweisen. Deshalb muss das Angebot Informationen über die Qualifikationen und Erfahrungen der einzelnen Führungskräfte und deren jeweilige Verantwortlichkeiten im Rahmen des Auftrags enthalten. Es sollten Regeln dafür festgelegt werden, wie schnell die Anfragen des öffentlichen Auftraggebers bearbeitet werden und wer letztlich die Verantwortung trägt. In einem speziellen Arbeitsumfeld wie der Luftsicherheit kann der Nachweis von auftragspezifischen Erfahrungen gefordert werden.

Die Führungskraft vor Ort

Aus Sicht des Kunden ist die Führungskraft vor Ort sein wichtigster Ansprechpartner bei allen Belangen im Zusammenhang mit der Ausführung des Auftrags. Daher ist es außerordentlich wichtig, dass er mit den Kenntnissen und Fähigkeiten der betreffenden Person zufrieden ist. Die Bieter sollten deshalb genaue Angaben zur Identität und zu den Fähigkeiten und Erfahrungen des Auftragsmanagers machen. Angesichts des hochsensiblen Charakters der Aufgabenstellung können fundierte auftragspezifische Kenntnisse verlangt werden. Das Angebot und die Erfahrungen des Auftragsmanagers müssen zeigen, dass die gesetzlichen Auflagen sowie die kundenspezifischen Bedürfnisse klar und in vollem Umfang erfasst werden. Der Einsatzplan muss vorsehen, dass der bzw. die Auftragsmanager rasch und problemlos zu erreichen ist/sind und dass er bzw. sie im Rahmen einer eindeutigen Zuständigkeitskette und vorgegebener Reaktionszeiten wirksame Entscheidungen fällen kann/können.

Operative Planung und Dienstpläne

Die im Angebot vorgelegte operative Planung muss genauen Aufschluss geben über die Dienstplangestaltung, den Einsatz von operativem Personal mit einschlägigen Qualifikationen, standardisierte Verfahrensanweisungen, den Mobilisierungsplan einschließlich Bereitschaftspersonal in außerordentlichen und Notfallsituationen, Übergangspläne (falls die Arbeiten von einem anderen Auftragnehmer übernommen werden), Einzelheiten der Leistungsüberwachung und -beurteilung, Schulungspläne, Umkehrbarkeitsplan, Berichtserstattungsschema und Krisenplanung.

Die in der operativen Planung angegebenen Einzelheiten müssen den Kunden davon überzeugen, dass der Auftragnehmer über das in einer Arbeitsumgebung für Luftsicherheit erforderliche Wissen verfügt und diesbezügliche Bestimmungen kennt, um sicherzustellen, dass diese Angaben den erforderlichen Standards und spezifischen Anforderungen entsprechen.

Die Methodik zur Aufstellung von Dienstplänen muss gewährleisten, dass:

- nur operatives Personal zum Dienst eingeteilt wird, das (hinsichtlich der erforderlichen grundlegenden und speziellen Kenntnisse und Erfahrungen) dem Anforderungsprofil entspricht;
- zur Vermeidung von Sicherheitslücken stets die 100%ige personelle Besetzung garantiert ist;
- die Arbeiten vorgabengemäß und zum richtigen Zeitpunkt ausgeführt werden, wobei den Bedarfsspitzen und Zeiten geringeren Passagieraufkommens Rechnung zu tragen ist;
- jeder im operativen Bereich tätige Mitarbeiter seinen Dienstplan ausreichend lange im voraus kennt;
- der Kunde über die Einsatzpläne informiert ist;

- die Pläne bei Bedarf flexibel gehandhabt werden und sich auch einem überdurchschnittlichen Arbeitsaufkommen und Notfällen anpassen lassen;
- die Pläne den vereinbarten Arbeitsbedingungen entsprechen;
- zu Beginn, während und am Ende eines jeden Dienstplans Kontrollen durchgeführt werden, sowie kurzfristig im Einzelfall Stichproben erfolgen;
- wenn verhältnismäßig neue Mitarbeiter, die nur über die Grundausbildung verfügen, eingesetzt werden, Dienstvorgesetzte bzw. Ausbilder bereit stehen, um die Einführung am Arbeitsplatz und Stichprobenkontrollen durchzuführen.

Der Einsatzplan muss auch belegen, dass der Auftragnehmer über genügend organisatorische Kapazitäten sowie über eine ausreichende Anzahl qualifizierter und erfahrener Arbeitskräfte verfügt, um sicherzustellen, dass jeder Mitarbeiter kurzfristig ersetzt oder unterstützt werden kann.

Da Erstunterweisung und Fortbildung gefordert werden, sollten spezielle Nachweise erbracht werden, die in Bezug auf die besonderen Auftragsanforderungen über den Inhalt und die Häufigkeit der Durchführung dieser Ausbildungsmaßnahmen Aufschluss geben. Dazu gehören auch Angaben darüber, wie Personen, die gerade an einer Schulung teilnehmen, (zeitweilig) durch Mitarbeiter mit gleichwertiger Erfahrung ersetzt werden. Vorkehrungen für die Betreuung und Schulung am Arbeitsplatz sollten auch im Dienstplan getroffen werden.

Da ein Auftragnehmer die Tätigkeiten häufig von einem früheren Dienstleister übernimmt, sollte der Bieter nachweisen, dass er über Verfahrensanweisungen verfügt, die einen zügigen und reibungslosen Arbeitsbeginn und vertragsgemäßen Betrieb garantieren, selbst wenn unvorhergesehene Situationen eintreten sollten. Es muss zugesichert werden, dass alle mit dem Kunden speziell vereinbarten Verfahrensanweisungen eingehalten werden und der Kunde vor notwendigen Änderungen stets informiert und hinzugezogen wird. Solche etwaigen Änderungen müssen jedoch sicherstellen, dass die ursprünglichen Vertragsparameter auch weiterhin eingehalten werden.

Aufgrund des speziellen Charakters eines Arbeitsumfeldes im Bereich der Luftsicherheit kommt der Einbeziehung von Verfahrensanweisungen für Notfälle und Krisenmanagement in die operative Planung besondere Bedeutung zu. Solche Verfahrensanweisungen müssen nicht nur die eindeutige Vorgehensweise im Umgang mit Eventualitäten und die Handhabung der notwendigen Interaktionen mit dem Kunden und anderen Dienstleistern beschreiben, sondern auch festlegen, wie eine ausreichende Zahl von Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden wird, um den vertraglich vereinbarten Ablauf schnellstmöglich wieder auf das "Standard"-Leistungsniveau herunterzufahren.

Die in der operativen Planung gegebenen Informationen müssen dem öffentlichen Auftraggeber Gewissheit geben, dass er die Vertragserfüllung regelmäßig und zu bestimmten Zeitpunkten/Terminen kontrollieren kann. Außerdem muss er darauf vertrauen können, dass die Dienstleistungen sich auch im Falle von Stichprobenkontrollen durch externe Stellen stets als mit der vereinbarten Qualität erbracht erweisen, um jegliche verbundenen Verbindlichkeiten zu vermeiden.

Der Vorschlag des Bieters sollte einen umfassenden Berichterstattungsmechanismus skizzieren, der sicherstellt, dass:

- die Berichterstattung immer rechtzeitig erfolgt;
- die Berichte Antworten auf sachdienliche Fragen geben;
- die Berichterstattung objektiv ist;
- die Berichterstattung die operativen Mitarbeiter nicht bei der Ausführung ihrer Pflichten behindert;
- die Berichterstattung mehr als nur eine Verwaltungsaufgabe ist;
- die Berichterstattung kundenspezifisch erfolgt;

- die Berichte verglichen und analysiert werden;
- die enthaltenen Informationen zur Durchführung von Korrektur- oder Vorbeugemaßnahmen genutzt werden können.

Um zu gewährleisten, dass der Kunde nur ein Minimum an Zeit investieren muss, sollte in dem operativen Vorschlag angegeben werden, wie der Kontakt mit dem Kunden gehandhabt wird und wie oft und in welcher Form Besprechungen stattfinden werden.

Unterstützende Dienstleistungen

Die Bereitstellung von effizienten unterstützenden Dienstleistungen für den Auftrag durch die Unternehmenszentrale des Auftragnehmers trägt dazu bei, die reibungslose Ausführung des Auftrags zu gewährleisten. Der operative Vorschlag sollte Auskunft über die von der Zentrale bereitgestellten unterstützenden Dienstleistungen (z. B. Verwaltung, Fakturierung, Zuständigkeiten) geben. Außerdem sollte er Informationen über das Programm und die Häufigkeit von Überprüfungen und Stichprobenkontrollen enthalten. Das Verfahren, das bei den Überprüfungen und Stichprobenkontrollen angewendet wird, muss den öffentlichen Auftraggeber überzeugen, dass diese mit einem Höchstmaß an Objektivität durchgeführt werden und Verstöße gegen die vereinbarten Qualitätsnormen unverzüglich abgestellt werden können.

Zusammengefasst handelt es sich bei den wichtigsten Qualitätskriterien in Bezug auf das Auftragsmanagement bzw. die operative Führung um folgende:

Tabelle 2 Qualitätskriterien für das Auftragsmanagement bzw. die operative Führung

Das Führungspersonal	Struktur, Organisation und Fähigkeiten der Führungskräfte Auftragsspezifisches Know-how der Führungskräfte
Die Führungskraft vor Ort	Fähigkeiten und Erfahrungen Auftragsspezifisches Know-how Verfügbarkeit Reaktionszeit
Operative Planung und Dienstpläne	Methodik der Dienstplangestaltung Standard- und kundenspezifische Verfahrensanweisungen Mobilisierungsplan und Bereitschaftskapazitäten Leistungsüberwachung und -beurteilung Schulungsplan Berichterstattungsschema und Kundenkontakt Krisenplanung
Unterstützende Dienstleistungen	Unterstützungssysteme durch die Firmenzentrale Verfahrensanweisungen für Überprüfungen und Stichprobenkontrollen und den Umgang mit deren Ergebnissen
Sonstige, vom öffentlichen Auftraggeber definierte Kriterien	Alle Vergabekriterien hinsichtlich der Qualität müssen mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehen, sollten sich im Rahmen der diesbezüglichen

	EU- und einzelstaatlichen Rechtslage bewegen und sind eindeutig in den Ausschreibungsunterlagen anzukündigen.
--	---

4.4 Auftragsinfrastruktur

Je nachdem, welche Art von Luftsicherheitsdienstleistung zu erbringen ist, können die Investitionen für und die Bereitstellung der diesbezüglichen technischen Hilfsmittel und Ausrüstungen von beträchtlichem Umfang sein, wobei es durchaus möglich ist, dass die entsprechenden Hilfsmittel und Ausrüstungen durch den öffentlichen Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Den Ausschreibungsunterlagen sollte klar zu entnehmen sein, welche Elemente der Auftragsinfrastruktur vom Dienstleister beizustellen sind und welche Elemente dem Dienstleister vom öffentlichen Auftraggeber zur Verwendung und zum Einsatz zur Verfügung gestellt werden. Sämtliche vom Dienstleister eingesetzten Ausrüstungen und Systeme werden durch deren Eigentümer instand gehalten. Sämtliche Ausrüstungen und Systeme müssen im Einklang mit nationalen und vor Ort geltenden Bestimmungen verwendet werden. Ungeachtet der jeweiligen Vertragslage ist es von entscheidender Bedeutung, dass alle Ausrüstungen und die technologische Ausstattung, die für die Ausführung des Auftrags verwendet werden, geeignet und in einem guten Zustand sind und von geschultem Personal benutzt werden.

Deshalb müssen die operative Planung und die technischen Vorschläge der Bieter hinreichend darüber Aufschluss geben, dass die nachstehend aufgeführten Normen garantiert eingehalten werden.

Ausstattung

Alle zum Einsatz kommenden Kommunikationsmittel und -systeme müssen für den speziellen Auftrag, den Einsatzbereich innerhalb des Flughafens und das damit verbundene Risiko geeignet sein. Sie müssen die Sicherheit des Einsatzbereiches und aller dort befindlichen Personen und Gegenstände sowie des dort arbeitenden Personals garantieren. Die gesamte Ausstattung ist regelmäßig von dessen Eigentümer zu überprüfen und instand zu halten.

Ebenso müssen die verwendete IT-Hardware und -Software für die Auftragserfüllung geeignet sein und regelmäßig überprüft und gewartet werden. Die Ausrüstung und ihre Verwendung müssen den Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien entsprechen.

Das äußere Erscheinungsbild der Mitarbeiter des Luftsicherheitsdienstes ist für das Ansehen des durch sie indirekt vertretenen Auftraggebers besonders wichtig. Deshalb müssen die Dienstleister einheitliche Uniformen für alle Sicherheitsmitarbeiter/Innen bereitstellen und dafür sorgen, dass ausgehängte Uniformen angemessen getragen und gepflegt werden.

Fahrzeuge, die für die Auftragserfüllung zum Einsatz gelangen, müssen eindeutig gekennzeichnet sein, gut gepflegt und gewartet werden und entsprechend nationaler und örtlicher Vorschriften ausgestattet und betrieben werden. Es muss klar festgelegt sein, wer sie benutzen darf und wie sie eingesetzt werden sollen.

Alle für die Auftragserfüllung eingesetzten Hunde müssen den europäischen (EU-Verordnung 573/2010), nationalen oder örtlichen Bestimmungen entsprechen. Für ihren Einsatz müssen sie entsprechend ausgebildet sein und von einem geschulten Mitarbeiter geführt werden. Aus dem technischen Vorschlag muss hervorgehen, wo und wie sie eingesetzt werden sollen.

Die wichtigsten Qualitätskriterien in Bezug auf die Auftragsinfrastruktur sind hier noch einmal übersichtlich dargestellt:

Tabelle 3: Qualitätskriterien für die Auftragsinfrastruktur

Ausstattung	Kommunikationsmittel und -systeme IT-Software und -Hardware Uniformen Kraftfahrzeuge Hunde Technische Unterstützung (Sicherheits- und technologische Ausstattung)
-------------	--

Sonstige, vom öffentlichen Auftraggeber definierte Kriterien	Alle Vergabekriterien hinsichtlich der Qualität müssen mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehen, sollten sich im Rahmen der diesbezüglichen EU- und einzelstaatlichen Rechtslage bewegen und sind eindeutig in den Ausschreibungsunterlagen anzukündigen.
--	--

4.5 Qualität in Bezug auf das Dienstleistungsunternehmen

Anhand der nachstehend aufgeführten Kriterien kann der Auftraggeber bestimmen, mit welcher Art von Unternehmen er in Bezug auf Größe und Leistungsfähigkeit, Belegschaftszahl, Umsatzniveau, Spezialisierungsgrad und Erfahrungsbreite zusammenarbeiten möchte.

Nur zur Erinnerung - die finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit, die bereits in Kapitel 3 erwähnt wurde, kann als Teil der Auswahlkriterien für einen Auftrag herangezogen werden, wobei diese für gewöhnlich im Zusammenhang mit dem Umfang der zu erbringenden Vertragsleistungen relevant ist. Die angemessene finanzielle Leistungsfähigkeit sollte in Ausschreibungsunterlagen durch die jeweilige, in Kapitel 3 beschriebene Art der Dokumentation nachgewiesen werden.

Struktur und Organisation

Bieter von guter Qualität sollten in der Lage sein nachzuweisen, dass sie über eine Leitungsstruktur verfügen, die auf jeder Organisationsebene übersichtliche Systeme der Führungszuständigkeit und -verantwortlichkeit aufweist.

Diese sollte mit einem Beschwerdeverfahren einhergehen, das Kundenanliegen effizient bearbeitet und angemessene Abhilfemaßnahmen wirksam umsetzt.

Die unternehmensinternen Verfahrensabläufe und Prozesse müssen darüber hinaus zeigen, dass vertrauliche Dokumente systematisch bearbeitet und abgelegt werden, sodass sie den nationalen Anforderungen an die Datenverarbeitung und vertrauliche Behandlung von Daten entsprechen. Das betrifft auch Daten, die für das Geschäft eines Kunden wichtig sind.

Hochqualitative Organisation sollten auch Nachweis über ihre Mitgliedschaft in nationalen und internationalen Berufsverbänden erbringen können.

In Anbetracht des Auftragsumfangs im Bereich von Luftsicherheitsdienstleistungen und den damit verbundenen betrieblichen Erfordernissen, müssen Bieter darlegen, dass sie in der Lage sind, eine funktionsfähige Präsenz am vertraglich vorgesehenen Einsatzort für die gesamte Laufzeit des Auftrags (bzw. die Dauer der Durchführung der Auftragsarbeiten) einzurichten.

Personalmanagement

Die Personalpolitik eines Unternehmens kann Anhaltspunkte für die Qualität des Personals bieten, das dieses Unternehmen einzustellen und langfristig zu halten in der Lage ist. Sie umfasst u.a. das Angebot an Schulungs- und Aufstiegsmöglichkeiten, Leistungsmanagement und professionelle Anwerbe- und Auswahlpraktiken, die von Objektivität, Gleichbehandlung und Chancengleichheit zeugen. Erhebungen über die Zufriedenheit der Mitarbeiter sagen auch viel über die Methoden aus, mit denen das Unternehmen sein Personal führt.

Es sollten Angaben über die Gesamtzahl der Beschäftigten (administratives, leitendes und operatives Personal), deren Qualifikationsniveau und Erfahrungsprofil, die Zahl der Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigten sowie Zeitarbeitskräfte und die Entwicklung der Personalfluktuaton innerhalb einer vorgegebenen Anzahl von Jahren zur Verfügung stehen.

Die Einhaltung der grundlegenden nationalen arbeitsrechtlichen Bestimmungen bzw. der Tarifverträge trägt auch zur Zufriedenheit und Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen bei, und diesbezügliche Verstöße könnten durch ungewöhnlich niedrige Preisangebote erkennbar sein (siehe oben). Auch Unternehmen mit etablierten Arbeitnehmervertretungen kommen vermutlich eher ihren diesbezüglichen Pflichten nach und erfreuen sich daher einer größeren Mitarbeiterzufriedenheit.

Zu einem leistungsstarken Personalmanagement gehört auch eine übersichtliche Gesundheits- und Sicherheitspolitik im Einklang mit den bestehenden Rechtsvorschriften. Diese sollte gesundheitsbezogene Verfahrensanweisungen umfassen, die sowohl körperliche als auch psychosoziale Gefährdungen berücksichtigen, darunter auch Gewalt, Belästigung und Stress am Arbeitsplatz. Ebenso sollten klar umrissene

Beschwerde-/ Disziplinarverfahren etabliert sein, damit sichergestellt ist, dass möglichen Beschwerden oder disziplinarischen Problemen vertraulich, effizient, wirksam und ohne Diskriminierung nachgegangen wird.

Beim operativen Personal sollte der Bieter gemäß Anforderungen der EU sowie nationaler, regionaler und standortspezifischer Bestimmungen dafür sorgen, dass die Mitarbeiter eindeutig als für den Auftragnehmer tätig wahrgenommen werden, indem sie gut sichtbar entsprechende Ausweiskarten (mit Foto und Ablaufdatum) tragen. Darüber hinaus sind Uniformen zu tragen, die entweder vom Dienstleister gestellt oder vom öffentlichen Auftraggeber ausgegeben werden, wobei der Dienstleister sicherstellen muss, dass stets ein gutes Erscheinungsbild gewahrt bleibt.

Versicherungen

Entsprechend der nationalen Regelungen müssen potentielle Dienstleister vorweisen können, dass alle erforderlichen Berufs- und Privathaftpflichtversicherungen abgeschlossen wurden, um Folgendes abzudecken

- Unfälle von Mitarbeitern, während sie sich im Dienst befinden;
- allgemeine Haftpflicht;
- Sozialversicherung.

Der Versicherungsschutz muss für die Aufgabenerfüllung ausreichen und eine Betriebshaftpflicht des Sicherheitsdienstleisters einschließen.

Scherheit

Bieter von hoher Qualität können ihre Scherheitsphilosophie umreißen und darlegen, wie sie diese in Bezug auf den Auftrag umzusetzen beabsichtigen. So kann sich der Auftraggeber vergewissern, dass diese Philosophie nicht nur den grundlegenden gesetzlichen Auflagen genügt, sondern auch seinen eigenen Anforderungen entspricht.

Qualität

Angaben zu den Qualitätsnormen, zu deren Einhaltung sich das Unternehmen verpflichtet, sind zur Verfügung zu stellen. Die Verfahren zur Qualitätskontrolle sollten klar festgelegt und überprüfbar sein. Relevante Qualitätszeugnisse sind beizubringen.

Erfolgsbilanz und Referenzen

Wegen der außerordentlichen Sensibilität von Luftsicherheitsdiensten ist es besonders wichtig, dass die an einer solchen Ausschreibung teilnehmenden Unternehmen dazu aufgefordert werden, Nachweise für den Umfang an Dienstleistungen vorzulegen, die sie im angegebenen Zeitraum auf diesem oder einem verwandten Gebiet bereits erbracht haben. Belege für die Zufriedenheit früherer Kunden können hier gut Aufschluss über die Qualität eines Bieters geben. Deshalb sollten auf Anfrage branchen- oder auftragsspezifische Referenzen vorgelegt werden können.

Zertifikate und Auszeichnungen

Der Nachweis von einschlägiger Bescheinigungen und Auszeichnungen kann gefordert werden oder kann, falls in den Bestimmungen nicht gefordert, auf die hohe Qualität eines Bieters hinweisen und daher berücksichtigt werden.

Die wichtigsten Qualitätskriterien in Bezug auf das Dienstleistungsunternehmen sind hier noch einmal übersichtlich dargestellt:

Tabelle 4: Qualitätskriterien für das Dienstleistungsunternehmen

Struktur und Organisation	<p>Organisationsplan</p> <p>Dienstleistungspalette</p> <p>Verfahrensanweisungen zur Unternehmensqualität/ Beschwerden/ Gesundheit und Sicherheit/ Missstandsbehebung</p> <p>Mitgliedschaft in einem Fachverband</p>
Personalmanagement	<p>Definierte und leistungsstarke Grundsätze im Personalwesen hinsichtlich Anwerbung, Bindung an das Unternehmen, Ausbildung/ Schulung, berufliche Aufstiegsmöglichkeiten und Leistungsmanagement</p> <p>Einhaltung des Arbeitsrechts/ der Tarifvereinbarungen sowie der Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften</p> <p>Anzahl der Mitarbeiter</p> <p>Personalflu ktuation</p> <p>Klar umrissene Beschwerde-/ Disziplinarverfahren</p> <p>Klare Grundsätze zum Auftreten des Personals</p>
Versicherungen (einschließlich Betriebshaftpflicht des Sicherheitsdienstleisters)	Erforderliche Versicherungen zur Deckung der Berufs- und Arbeitnehmerhaftpflicht
Sicherheit	Sicherheitsphilosophie
Qualität	Qualitätssicherungssysteme und Qualitätsüberwachung
Erfolgsbilanz und Referenzen	<p>Erfolgsbilanz und Erfahrungen</p> <p>Referenzen</p>
Zertifikate und Auszeichnungen	<p>Erforderliche Bescheinigungen</p> <p>Zusätzliche einschlägige Bescheinigungen</p> <p>Auszeichnungen</p>
Sonstige, vom öffentlichen Auftraggeber definierte Kriterien	Alle Vergabekriterien hinsichtlich der Qualität müssen mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehen, sollten sich im Rahmen der diesbezüglichen EU- und einzelstaatlichen Rechtslage bewegen und sind eindeutig in den Ausschreibungsunterlagen anzukündigen.

5. LEITLINIEN FÜR DIE BEWERTUNG

Wie in Kapitel 3 dieses Handbuchs ausführlich dargestellt ist der öffentliche Vergabeprozess in drei Stufen durchzuführen, bei denen jeweils bestimmte Ausschluss-, Eignungs- und Vergabekriterien angelegt werden. Vergabekriterien müssen in engem Zusammenhang mit dem Auftragsgegenstand stehen, und zusammen mit den Ausschluss- und Eignungskriterien muss die Gewichtung der Vergabekriterien in den Ausschreibungsunterlagen deutlich zum Ausdruck gebracht werden.

In dem von diesem Handbuch zur Verfügung gestellten Auswertungsrahmen für Ausschreibungen wird davon ausgegangen, dass ein öffentlicher Auftraggeber aus einem der in Kapitel 2 genannten Gründe sich bereits entschieden hat, die in den Vergaberichtlinien gesetzlich vorgesehene Auswahlmöglichkeit zu nutzen oder das wirtschaftlich günstigste Angebot dem niedrigsten Preisangebot vorzuziehen.

In Tabelle xx wird das dreistufige Zuschlagsverfahren für die Auftragsvergabe nach den in Teil 4 dieses Handbuchs entwickelten Qualitätskriterien erläutert. Selbst wenn Ausschreibungsverfahren in einer einzigen Stufe durchgeführt werden, sollte eine logische Unterscheidung zwischen Ausschluss-, Eignungs- und Vergabekriterien vorgenommen werden. Die Ausschluss- und Auswahlkriterien sind ausschließlich dafür gedacht, die Unternehmen vom Ausschreibungsverfahren auszuschließen, die:

- Die Ausschlusskriterien erfüllen, weil sie sich im Konkurs befinden, einem Konkursverfahren unterworfen wurden, ihren gesetzlichen Verpflichtungen zur Entrichtung von Steuern und Sozialversicherungsbeiträgen nicht nachgekommen sind oder sich einer beruflichen Verfehlung, Betrugs, Korruption oder Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung oder Handlung schuldig gemacht haben.
- Die grundlegenden Eignungskriterien in Bezug auf ihre finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit und Erfahrung nicht erfüllen.

Die endgültige, detaillierte Auswertung der technischen und operativen Vorschläge ist Gegenstand der maßgeblichen, in den Ausschreibungsunterlagen genannten und gewichteten Vergabekriterien sowie einer Taxierung des Preisangebotes.

Die in diesem Handbuch vorgestellte Auswertung zur Ermittlung des Bestbieters ermöglicht es den Auftraggebern eigene Prioritäten in Bezug auf folgende Faktoren zu setzen:

- Stellenwert des Preises gegenüber der technischen Qualität (STUFE 1);
- Bedeutung und Gewichtung, die den verschiedenen Kategorien der im Zusammenhang mit dem Auftragsgegenstand stehenden technischen Qualitätskriterien zukommt (z. B. Qualität des operativen Personals; Auftragsmanagement / operative Führung, Auftragsinfrastruktur und die Qualität des Bieterunternehmens (STUFE 2);
- Relativer Stellenwert und Gewichtung der spezifisch technischen Qualitätskriterien im Zusammenhang mit dem Auftragsgegenstand in den jeweiligen Kategorien (STUFE 3).
- Wie von der Europäischen Gesetzgebung gefordert sollten Auftraggeber die anzulegenden Vergabekriterien und ihre Gewichtung in der Vergabebekanntmachung anzeigen, falls diese nicht in den Verdingungsunterlagen enthalten sind (STUFE 4).
- Anschließend wird ein leicht anzuwendendes Bewertungssystem eingesetzt, um den Bestbieter zu ermitteln (STUFE 5).

Stufe 1 - Stellenwert des Preises gegenüber der technischen Qualität

Um das Angebot zu ermitteln, das hinsichtlich der technischen und preislichen Kriterien den besten Wert erzielt, wird zur Gesamtbewertung des Angebots folgende Formel angewandt:

Gesamtpunktzahl des Bieters = Punktzahl technische Bewertung + Punktzahl preisliche Bewertung

Hier entscheidet der Auftraggeber selbst, wie er seine Prioritäten in Bezug auf die Gewichtung setzt, die er der technischen Qualität bzw. der preislichen Bewertung zumisst. Ein Verhältnis von Qualität zu Preis kann durch Zuweisung einer gewissen Anzahl von Punkten aus einer Gesamtzahl von 100 Punkten geschaffen werden, zum Beispiel:

Technische Qualität	Preis	Gewichtung von technischer Qualität und Preis
50	50	Qualität und Preis sind gleich wichtig.
60	40	Qualität ist wichtiger als Preis, aber der Preis bleibt ein wesentlicher Faktor
80	20	Qualität ist von übergeordneter Bedeutung, während der Preis zweitrangig betrachtet wird
40	60	Preis ist wichtiger, aber Qualität bleibt ein wichtiger Faktor
20	80	Preis ist von übergeordneter Bedeutung, während die Qualität zweitrangig betrachtet wird

Stufe 2 - Festlegung der Bedeutung der verschiedenen Kategorien technischer Qualität

Diese Stufe ermöglicht es dem öffentlichen Auftraggeber, durch die Vergabe verschiedener Anteile der in Stufe 1 der technischen Qualität zugewiesenen Punktzahl zu definieren, welche Kriterienkategorien ihm innerhalb seiner technischen Beurteilung am wichtigsten sind. Die hier aufgelisteten Vergabekriterien sollten den spezifischen Anforderungen der zu erbringenden Dienstleistung entsprechen.

Kategorie	Gewichtung der Kriterienkategorien
Operatives Personal	Eine hohe Punktzahl in dieser Kategorie deutet darauf hin, dass Sachkenntnisse, berufliche Qualifikationen und Leistungsfähigkeit des operativen Bodenpersonals von höchster Wichtigkeit sind.
Auftragsmanagement / Operative Führung	Eine hohe Punktzahl in dieser Kategorie deutet darauf hin, dass die Qualifikationen der Auftragsmanager in der Unternehmenszentrale und vor Ort als besonders wichtig für die erfolgreiche Auftragsausführung erachtet werden.
Auftragsinfrastruktur	Eine hohe Punktzahl bei der Auftragsinfrastruktur deutet darauf hin, dass die technologische Infrastruktur des Auftrags für besonders wichtig zur Sicherstellung der erfolgreichen Umsetzung der Ziele gehalten wird.
Qualität des Dienstleistungsunternehmens	Eine hohe Punktzahl bei der Qualität des Dienstleistungsunternehmens lässt erkennen, dass der öffentliche Auftraggeber großen Wert auf Stabilität, Zuverlässigkeit und Dienstleistungspotenzial legt.

Beispiel B

Der technischen Qualität wurden 60 Punkte zugewiesen.

Kategorie	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
Operatives Personal	25	Die Erfahrungen, Fähigkeiten und Sachkenntnisse des operativen Personals werden als wichtiger Faktor für die Auftragerfüllung angesehen
Auftragsmanagement / Operative Führung	20	Der Auftrag erfordert leistungsfähige Führungs- und Aufsichtsfunktionen, Flexibilität und organisatorisches Geschick sowie die Fähigkeit, mit einem minimalen

		Aufwand an Leitungsmaßnahmen von Kundenseite auszukommen
Auftragsinfrastruktur	5	Technologische Ausstattung sollte zwar in gerade passendem Umfang eingesetzt werden, ist jedoch für die Auftragserfüllung nicht von zentraler Bedeutung
Qualität des Dienstleistungsunternehmens	10	Stabilität, Zuverlässigkeit und solide Reservekapazitäten sind wichtig; die Kosten eines Wechsels sind relativ hoch.

Beispiel C

Der technischen Qualität wurden 40 Punkte zugewiesen.

Kategorie	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
Operatives Personal	30	Die Erfahrungen, Fähigkeiten und Kenntnisse des operativen Personals werden als überaus wichtig betrachtet
Auftragsmanagement / Operative Führung	5	Die Beaufsichtigung des operativen Personals ist wichtiger als die Beratung mit dem Kunden
Auftragsinfrastruktur	2	Der Auftrag verfügt über verhältnismäßig wenig (über die Bedienung der vom öffentlichen Auftraggeber zur Verfügung gestellten Ausrüstung durch gelernte Arbeitskräfte hinausgehenden) technischen Inhalt
Qualität des Dienstleistungsunternehmens	3	Ein zuverlässiger Partner wird zwar erwartet, aber ein Wechsel ist kein Problem

Beispiel D

Der technischen Qualität wurden 20 Punkte zugewiesen.

Kategorie	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
Operatives Personal	15	Die benötigte Dienstleistung ist relativ einfach, erfordert aber Personal mit Grundausbildung und Erfahrungen.
Auftragsmanagement / Operative Führung	5	Leistungsstarkes Führungspersonal am Boden ist wichtig, aber der Kontakt zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer in Leitungsfunktion ist minimal
Auftragsinfrastruktur	0	Vom Auftragnehmer wird keinerlei Beistellung von technischer Infrastruktur erwartet.
Qualität des Dienstleistungsunternehmens	0	Stabilität ist beim Auftraggeber kein Thema; Preis und relativ gut qualifiziertes operatives und Führungspersonal vor Ort sind wichtiger

Stufe 3 - Gewichtung der Vergabekriterien für technische Qualität

Diese Stufe ermöglicht es dem Auftraggeber, den Stellenwert der einzelnen, ihm für die Auftragserfüllung wichtig erscheinenden Vergabekriterien festzulegen, indem er aus der Summe der den jeweiligen Kategorien in Stufe 2 zugewiesenen Punkte nun für die Einzelkriterien Punkte vergibt. Beschreibung und Gewichtung solcher Vergabekriterien sollten den spezifischen Anforderungen an die zu erbringende Dienstleistung entsprechen und dementsprechend eng mit der Ausschreibungsspezifikation verknüpft sein.

BEISPIEL

Von den insgesamt 60 Punkten für technische Qualitätskriterien wurden 25 Punkte der Kategorie "operatives Personal" zugeteilt:

Qualitätskriterium	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
Erfahrung in der Branche	4	Es ist unerlässlich, dass das operative Personal über branchenspezifische Erfahrungen verfügt, um eine problemlose Anlauf- oder Übernahmephase

Qualitätskriterium	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
		sicherzustellen.
Auftragsspezifische Erfahrungen	2	Wegen des hochsensiblen und speziellen Charakters der Tätigkeiten wird ein gewisses Maß an auftragsspezifischer Erfahrung benötigt.
Einstellungs- und Auswahlmethodik	3	Es ist von entscheidender Bedeutung, dass hochqualifizierte Mitarbeiter ausgewählt werden
Verfahren zur Zuverlässigkeitsüberprüfung	4	Da Sicherheit einen hohen Stellenwert besitzt, müssen bei der Zuverlässigkeitsüberprüfung höchste Maßstäbe angelegt werden, um Sicherheitsverstöße zu vermeiden
Grundausbildung	3	Operatives Personal muss grundsätzlich eine gute Grundausbildung erhalten haben, damit die Qualität der Dienstleistung garantiert ist
Zusätzliche (Spezial-) Ausbildung und Qualifikationen	2	Für einige der bzw. alle zu erbringenden Dienstleistungen ist eine spezielle Schulung erforderlich.
Auftragsspezifische Schulung	2	Mitarbeiter in Schlüsselpositionen sollten eine auftragsspezifische Schulung erhalten haben, damit sie sich den Herausforderungen des besonderen Arbeitsumfeldes gewachsen zeigen.
Weiterbildung	1	Weiterbildung ist wichtig, damit das Personal im Hinblick auf Verfahrensanweisungen und Nutzung der benötigten Technologie garantiert immer auf dem neuesten Stand ist.
Schulungsinfrastruktur (mit qualifizierten Ausbildern)	1	Die Verfügbarkeit interner Ausbilder zeigt ein Engagement für fortgesetzte Personalschulung.
Aufstiegsmöglichkeiten	1	Es hat sich gezeigt, dass vorhandene Aufstiegsmöglichkeiten zur Mitarbeitermotivation und Bindung an das Unternehmen beitragen.
Höhe des Entgelts und der Sozialleistungen	1	Es hat sich gezeigt, dass eine zufriedenstellende Höhe des Arbeitsentgeltes sowie der Sozialleistungen zur Mitarbeitermotivation und Bindung an das Unternehmen beitragen.
Arbeitsbedingungen	1	Es hat sich gezeigt, dass zufriedenstellende Arbeitsbedingungen zur Mitarbeitermotivation und Bindung an das Unternehmen beitragen.
Sonstige Kriterien	0	Andere Kriterien sind nicht von Bedeutung.

Von den insgesamt 60 Punkten für technische Qualitätskriterien wurden 20 Punkte der Kategorie "Auftragsmanagement" zugeteilt:

Qualitätskriterium	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
Struktur, Organisation und Fähigkeiten der Führungskräfte	2	Die Fähigkeiten und Fachkenntnisse des Führungspersonals sind für die einwandfreie Planung und Unterstützung der Dienstleistungen wichtig.
Auftragsspezifisches Know-how der Führungskräfte	1	Bestimmte Führungskräfte sollten über auftragsspezifische Erfahrungen verfügen, um den besonderen Anforderungen des Arbeitsumfelds im Luftsicherheitsdienst gerecht zu werden.
Fähigkeiten und Erfahrungen der Führungskraft vor Ort	3	Die Fähigkeiten und das Organisationsgeschick der Führungskraft vor Ort sind von größter Bedeutung. Für die erfolgreiche Auftragserfüllung ist es unerlässlich, dass der Auftragnehmer für diese Stellung eine besonders vertrauenswürdige Person benennt, da der Kunde mit dem Auftragsmanager vor Ort häufig in Kontakt stehen wird.
Auftragsspezifische Know-how der Führungskraft vor Ort	1	Der Auftragsmanager vor Ort sollte über ein gewisses auftragsspezifisches Know-how verfügen.
Verfügbarkeit	1	Führungskraft vor Ort sollte bei Bedarf leicht zu erreichen sein.

Qualitätskriterium	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
Reaktionszeit	2	Die schnelle Lösung sämtlicher Probleme ist äußerst wichtig.
Methodik der Dienstplangestaltung	1	Die Betriebsplanung sollte von großem Sachverstand in der Einsatzplanung ähnlicher Aufträge zeugen und eine solide vertragliche Basis schaffen können.
Standard- und kundenspezifische Verfahrensanweisungen	2	Klare Verfahrensanweisungen sind unbedingt notwendig, um die auf die Anforderungen des Kunden zugeschnittene Dienstleistung jederzeit vollständig erbringen zu können.
Mobilisierungsplan und Bereitschaftskapazitäten	2	In einem Arbeitsumfeld, in dem es jederzeit zu Notfallsituationen kommen kann, muss eine übersichtliche Mobilisierungs- und Bereitschaftsplanung existieren, um die normale Dienstleistung ständig in vollem Umfang sowie erweiterte Dienstleistungen bei überdurchschnittlichem Bedarf zu Spitzenzeiten zu erbringen
Leistungsüberwachung und -beurteilung	1	Die Leistungsüberwachung muss funktionieren, um die Aufrechterhaltung eines hohen Dienstleistungsstandards ständig sicherzustellen
Schulungsplan	1	Fortbildungsmaßnahmen werden für die sichere Erbringung der Dienstleistung als wichtig erachtet.
Berichterstattungsschema und Kundenkontakt	1	Eine eindeutige Hierarchie regelmäßiger Berichterstattung muss etabliert sein.
Krisenplanung	1	Für den Wiederanlauf nach einer Krise muss ein Plan vorhanden sein, damit die Dienstleistung schnellstmöglich wieder im normalen Betriebsablauf erbracht werden kann.
Unterstützungssysteme durch die Firmenzentrale	0	Im Vergleich zum Vor-Ort-Management als nicht wichtig betrachtet
Verfahrensanweisungen für Überprüfungen und Stichprobenkontrollen und den Umgang mit deren Ergebnissen	1	Für Überprüfungen und Stichprobenkontrollen sollten Verfahrensanweisungen bestehen, damit ein gleichbleibend hoher Dienstleistungsstandard und ständige Wachsamkeit gewahrt bleiben
Sonstige Kriterien	0	Andere Kriterien sind nicht von Bedeutung.

Von den insgesamt 60 Punkten für technische Qualitätskriterien wurden 5 Punkte der Kategorie "Auftragsinfrastruktur" zugeteilt:

Qualitätskriterium	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
Kommunikationsmittel und -systeme	1	Kommunikationsmittel werden für die Erbringung der Dienstleistung eingesetzt und sind stets in gutem Funktionszustand zu erhalten.
IT-Software und -Hardware		Nicht von Bedeutung
Uniformen	2	Uniformen sind zu stellen und müssen einen qualitativ hochwertigen Eindruck machen, da sie das Geschäftsimago des Kunden repräsentieren.
Kraftfahrzeuge	1	Ordnungsgemäß gekennzeichnete Fahrzeuge müssen für die Auftragsbefreiung bereitgestellt werden.
Hunde	0	Nicht von Bedeutung
Videoüberwachung	0	Nicht von Bedeutung
Personenkontrollsystem für das operative Personal	1	Ein Personenkontrollsystem ist wichtig, um zu gewährleisten, dass nur entsprechend befugtes Personal die Sicherheitsbereiche betreten kann.
Zugangskontrollsystem	0	Nicht von Bedeutung
Alarmanlagen	0	Nicht von Bedeutung

Zentrales Überwachungssystem	0	Nicht von Bedeutung
Sonstige Kriterien	0	Andere Kriterien von Bedeutung sind nicht bekannt.

Von den insgesamt 60 Punkten für technische Qualitätskriterien wurden 10 Punkte der Kategorie "Qualität des Dienstleistungsunternehmens" zugeteilt:

Qualitätskriterium	Punkte	lässt folgende Schwerpunkte erkennen
Organisationsplan	0	Nicht von Bedeutung
Dienstleistungspalette	2	Der Auftrag erfordert eine aussagekräftige einschlägige Erfolgsbilanz sowie Flexibilität und Anpassungsfähigkeit bei der Dienstleistungserbringung
Verfahrensanweisungen zur Unternehmensqualität/ Beschwerden / Gesundheit und Sicherheit/ Missstandsbehebung	0	Nicht von Bedeutung
Mitgliedschaft in einem Fachverband	1	Die Mitgliedschaft in einem Fachverband wird als Zeichen für einen Qualitätsdienstleister gewertet
Definierte und leistungsfähige Personalpolitik in Bezug auf Neueinstellungen,	1	Eine stark ethisch ausgerichtete Einstellung zur Anwerbung neuer Mitarbeiter, Zuverlässigkeitsüberprüfung und anderen personalpolitischen Verfahren wird als aussagekräftiger Indikator
Bindung an das Unternehmen, Ausbildung, berufliche Entwicklung und Leistungsmanagement		für eine gut ausgebildete und motivierte Belegschaft angesehen.
Einhaltung des Arbeitsrechts/ der Tarifvereinbarungen sowie der Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften	1	Es herrscht allgemein die Auffassung, dass die Einhaltung von geltenden Tarifvereinbarungen sowie die Befolgung der Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften auf eine motivierte, stabilere Belegschaft schließen lassen.
Anzahl der Mitarbeiter	2	An der Ausschreibung teilnehmende Unternehmen müssen nachweisen, dass sie über ausreichend Personal zur Ausführung der Arbeiten verfügen und dass sie in der Lage sind, vorhandene Verfahren anzuwenden, um in Spitzenbedarfsphasen und in Notfällen zusätzliches operatives Personal zur Verfügung stellen zu können.
Personalfuktuation	0	Nicht von Bedeutung
Klar umrissene Beschwerde-/Disziplinarverfahren	0	Nicht von Bedeutung
Klare Grundsätze zum Auftreten des Personals	1	Klare Grundsätze zum Auftreten des Personals müssen vorhanden sein und sich daran orientieren, was der öffentliche Auftraggeber für sein eigenes internes Personal wünschen würde.
Erforderliche Versicherungen zur Deckung der Berufs- und Arbeitnehmerhaftpflicht	1	Die Charakteristika des Arbeitsumfelds erfordern das Vorhandensein einschlägigen Versicherungsschutzes zur Deckung möglicherweise entstehender Haftung.
Sicherheitsphilosophie	1	Die Sicherheitsphilosophie der Bieter sollte ausgeprägt sein und im Einklang mit derjenigen des öffentlichen Auftraggebers stehen.
Qualitätssicherungssysteme und Qualitätsüberwachung	0	Nicht von Bedeutung
Erfolgsbilanz und Erfahrungen	0	Nicht von Bedeutung
Referenzen	0	Nicht von Bedeutung
Erforderliche Bescheinigungen	0	Nicht von Bedeutung
Zusätzliche einschlägige Bescheinigungen	0	Nicht von Bedeutung
Auszeichnungen	0	Nicht von Bedeutung
Sonstige Kriterien	0	Andere Kriterien von Bedeutung sind nicht bekannt.

Stufe 4 – Nennung der dienstleistungsrelevanten Vergabekriterien und ihrer Gewichtung in der Vergabebekanntmachung

Wie in Kapitel 4 bereits skizziert müssen Auftraggeber, die einen Vertrag auf Grundlage des “wirtschaftlich günstigsten Angebots” vergeben möchten, die Zuschlagskriterien und deren Gewichtung in der Vergabebekanntmachung anzeigen. Vergabekriterien müssen unbedingt für die zu erbringende Leistung von Bedeutung sein. Anhang xx dieses Handbuchs enthält die Darstellung einer Standardbekanntmachung gemäß Verordnung (EG) Nr. 1564/2005 der Kommission zur Einführung von Standardformularen für die Veröffentlichung von Vergabebekanntmachungen im Rahmen von Verfahren zur Vergabe öffentlicher Aufträge gemäß der Richtlinie 2004/ 17/ EG und der Richtlinie 2004/ 18/ EG des Europäischen Parlaments und des Rates.

Wie in Kapitel 3 angegeben sind mögliche Ausschlusskriterien in Artikel 45 der Richtlinie festgelegt. Dokumente, die möglicherweise zur Untermauerung der Auswahlkriterien herangezogen werden müssen und sich auf die Leistungsfähigkeit der Bieter beziehen, werden in den Artikeln 48 und 49 der Richtlinie aufgeführt. Wie in Punkt 23 weiter unten (und in Artikel 53 der Richtlinie) angegeben, sollten Vergabebekanntmachungen genau darlegen, ob beabsichtigt ist, die Aufträge auf Grundlage des niedrigsten Preises oder des wirtschaftlich günstigsten Angebots zu vergeben; außerdem sollten die Zuschlagskriterien und deren zur Ermittlung des wirtschaftlich günstigsten Angebots anzulegende Gewichtung genannt werden, falls sie nicht in den Vertragsspezifikationen erscheinen.

Daher ist Folgendes in den Dokumenten anzugeben:

a) die Tatsache, dass statt des niedrigsten Preises das wirtschaftlich günstigste Angebot ausschlaggebend sein wird

b) Einzelheiten zu den Zuschlagskriterien

	Höchste zu vergebende Punktzahl
Preis	(Punktzahl angeben)
Technische Qualität	(Punktzahl angeben)

c) Die technische Qualität wird wie folgt bewertet werden Bitte Punktzahl angeben

Operatives Personal

(wesentliche qualitätsbezogene Zuschlagskriterien zusammenfassen)

Auftragsmanagement / Operative Führung

(wesentliche qualitätsbezogene Zuschlagskriterien zusammenfassen)

Auftragsinfrastruktur

(wesentliche qualitätsbezogene Zuschlagskriterien zusammenfassen)

Qualität des Dienstleistungsunternehmens

(wesentliche qualitätsbezogene Zuschlagskriterien zusammenfassen)

ABB. 5: ZUSCHLAGSVERFAHREN

AUSSCHLUSSKRITERIEN

Die Ausschreibungsteilnehmer müssen Folgendes vorlegen:

- Eintrag in das Berufsverzeichnis, sofern dies nach den gesetzlichen Bestimmungen des Mitgliedstaats, in dem die Gesellschaft eingetragen ist, erforderlich ist;
- Bescheinigungen der Sozialversicherungsträger über die pünktliche Entrichtung der Sozialversicherungsbeiträge durch den Bieter;
- Bescheinigung vom Finanzamt über die Erfüllung aller steuerlichen Verpflichtungen nach den gesetzlichen Bestimmungen des Mitgliedstaats, in dem die Gesellschaft eingetragen ist;
- Vorlage von Gewinn- und Verlustrechnungen, falls deren Veröffentlichung nach den Rechtsvorschriften oder der Rechtspraxis des Mitgliedstaats, in dem der Bieter eingetragen ist, erforderlich ist;
- Erforderlichenfalls Bescheinigung darüber, dass die zur Auftragserfüllung verwendete technische Ausstattung mit den europäischen Normen und/oder deren technischen Umsetzungsvorschriften vereinbar ist.



EIGNUNGSKRITERIEN

Finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit

Die Ausschreibungsteilnehmer müssen Folgendes vorlegen:

- Bilanzen sowie Gewinn- und Verlustrechnungen der zurückliegenden drei Geschäftsjahre, falls deren Veröffentlichung nach den Rechtsvorschriften oder der Rechtspraxis des Mitgliedstaats, in dem der Bieter eingetragen ist, erforderlich ist;
- Erklärung über den Gesamtumsatz und den Umsatz in Bezug auf Dienstleistungen, die innerhalb der letzten drei Geschäftsjahre erbracht wurden und die den in der nun vorliegenden Ausschreibung beschriebenen Leistungen gleichkommen.

Die technische Leistungsfähigkeit wird anhand folgender Kriterien beurteilt:

- Organisationsstruktur und Leistungsfähigkeit des Unternehmens, einschließlich Reservekapazitäten;
- Erklärung zur durchschnittlichen Beschäftigtenzahl in einem vorgegebenen Zeitraum;
- Berufliche Erfahrung und einschlägige Ausbildung der für die Ausführung der Arbeiten vorgesehenen Mitarbeiter;
- Nachgewiesene Erfolgsbilanz der letzten drei Jahre im Hinblick auf die Organisation und Erbringung von Dienstleistungen, die dem Gegenstand der vorliegenden Ausschreibung ähneln;
- Erklärung, aus der hervorgeht, welche technische Ausstattung für die Auftragserfüllung zur Verfügung steht.



ZUSCHLAGSKRITERIEN

Der Zuschlag erfolgt auf das wirtschaftlich günstigste Angebot, wobei die Bewertung auf folgender Grundlage vorgenommen wird:

- Preis
- Fähigkeiten, Fachkunde und Erfahrungen des für den Auftrag vorgesehenen operativen und Führungspersonals;
- Eine genaue Beschreibung, wie die Dienstleistung im Hinblick auf Arbeitskräfte, Reservekapazitäten und Einsatz von Technologie organisiert, erbracht und unterstützt werden soll;
- Vereinbarkeit mit den Auftragszielen;
- Die Erfolgsbilanz und die Qualitätsnormen, die das Unternehmen in Bezug auf die Auftragsziele vorweisen kann.

Die Bewertung gliedert sich in folgende Qualitätskriterien:

Operatives Personal

- Branchenerfahrung, auftragsspezifische Erfahrungen;
- Anwerbe- und Auswahlmethoden, Verfahren zur Zuverlässigkeitsüberprüfung;
- Grundausbildung, zusätzliche Schulung und Qualifizierungen, auftragsspezifische Ausbildung, Weiterbildung, Schulungsinfrastruktur (einschl. qualifizierter Ausbilder), Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung;
- Höhe des Entgelts und der Sozialleistungen, Arbeitsbedingungen; sonstige Kriterien

Auftragsmanagement / Operative Führung

- Struktur, Organisation, Kenntnisse und Fähigkeiten des Führungspersonals, auftragsspezifisches Know-how des Führungspersonals;
- Fähigkeiten und Erfahrungen des Auftragsmanagers und der Führungskraft vor Ort; auftragsspezifisches Know-how des Auftragsmanagers und der Führungskraft vor Ort, Verfügbarkeit des Auftragsmanagers und der Führungskraft vor Ort, Reaktionszeit;
- Methodik der Einsatzplanung, Standard- und kundenspezifische Arbeitsanweisungen, Mobilisierungsplan und Bereitschaftskapazität, Leistungsüberwachung und -beurteilung, Schulungsplanung;
- Unterstützungssysteme der Unternehmenszentrale, Verfahrensanweisungen für Überprüfungen und Stichprobenkontrollen und Umgang mit deren Ergebnissen; sonstige Kriterien.

Auftragsinfrastruktur

- Kommunikationsmittel und -systeme, IT-Software und -Hardware, Uniformen, Fahrzeuge, Hunde, Waffen
- Videoüberwachung, Personenkontrollsystem für das operative Personal, Zugangskontrollsystem, Alarmanlagen, zentrales Überwachungssystem; sonstige Kriterien

Qualität des Dienstleistungsunternehmens

- Organisationsplan, Dienstleistungspalette, Verfahrensanweisungen zur Unternehmensqualität/ Beschwerden/ Gesundheit und Sicherheit/ Missstandsbehebung, Mitgliedschaft in einem Berufsverband;
- Personalpolitik und -praxis in Bezug auf Anwerbung, Bindung an das Unternehmen, Ausbildung/ Schulung, berufliche Aufstiegsmöglichkeiten und Leistungsmanagement, Anzahl der Mitarbeiter, Personalfluktuation, Einhaltung des Arbeitsrechts/ der Tarifvereinbarungen, klare Grundsätze zum Auftreten des Personals;
- Erforderliche Versicherungen zur Deckung der Berufs- und Arbeitnehmerhaftpflicht
- Sicherheitsphilosophie
- Qualitätssicherungssysteme und Qualitätsüberwachung
- Erfolgsbilanz / Referenzen
- Erforderliche Zertifizierungen, weitere einschlägige Zertifizierungen, Auszeichnungen.

Stufe 5 - Der Bewertungsrahmen zur Ermittlung des Bestbieters

Wenn die nach den Ausschluss- und Eignungskriterien nicht in Frage kommenden Angebote ausgesondert worden sind, kann der Auftraggeber für die verbleibenden Angebote eine Bewertung der darin genannten Preise und daran anschließend eine Beurteilung der technischen Qualitätskriterien vornehmen.

Preisbewertung

Die Bewertung des Preises erfolgt auf Basis der in der Bekanntmachung dem Preis zugewiesenen Punktzahl.

Das Unternehmen mit dem niedrigsten Preisangebot erhält demzufolge die dem Preiskriterium zugeteilte Höchstpunktzahl. Alle Angebote mit einer höheren Preisangabe werden im Vergleich zum niedrigsten Preisangebot bewertet. Die für den Preis vergebenen Punkte erfahren einen jeweils der prozentualer Überschreitung des niedrigsten Preisangebots entsprechenden Abzug. In dem unten aufgeführten Beispiel, das von einer Gesamtzahl von 40 für das Kriterium Preis vergebenen Punkten ausgeht, werden bei einem um 10 % höheren Preisangebot demnach 10 % von den 40 Punkten abgezogen.

Beispiel

Unternehmen	Preis	Punkte
A	100.000 €	40
B	110.000 €	36
C	120.000 €	32

Bewertung der technischen Qualität

Nachdem der Auftraggeber seine Prioritäten in Bezug auf die technische Qualität in den Stufen 2 und 3 durch seine Punktevergabe in den verschiedenen Qualitätskategorien festgelegt hat, ist es nun wichtig, dass die vorliegenden Angebote objektiv unter dem Gesichtspunkt bewertet werden, in welchem Umfang sie diesen Vorgaben entsprechen. Um eine objektive Vorgehensweise sicherzustellen, werden folgende Bewertungsparameter angelegt:

nicht anwendbar
erfüllt Anforderung nicht
erfüllt vermutlich die Anforderung
erfüllt Anforderung
hervorragend

Tabelle 6 weiter unten definiert die einzelnen Bewertungsparameter. "Nicht anwendbar" wird in der Bewertungsskala für Kriterien angegeben, die für den Auftrag als irrelevant erachtet werden.

Selbstverständlich sollte einem Unternehmen, dass bei einem der Qualitätskriterien die Bewertung "hervorragend" erhält, ein höherer Prozentsatz an verfügbaren Punkten gegeben werden, als einem Anbieter, der bloß ein "erfüllt vermutlich die Anforderung" erhält. Auf diese Weise werden den für jedes Kriterium vergebenen Punkten unterschiedliche Gewichtungen verliehen.

Die Gewichtungen sind wie folgt:

Parameter	Gewichtung
"erfüllt Anforderung nicht"	0 %
erfüllt vermutlich die Anforderung	50 %
erfüllt Anforderung	80 %
hervorragend	100 %

Das Unternehmen, welches für die Hauptkriterien (d. h. Kriterien, denen der öffentliche Auftraggeber die höchste Punktzahl zugewiesen hat) die höchste Zahl "hervorragender" Bewertungen erhält, erfährt daher die höchste Bewertung in der Beurteilung der technischen Qualität.

Zur Ermittlung des Bestbieters werden die für die technische Qualität vergebenen Punkte zu den Punkten der Preisauswertung addiert.

Das Beispiel weiter unten zeigt, wie das System funktioniert.

Tabelle 6: Definition der Bewertungsmöglichkeiten

nicht anwendbar	Hier wird berücksichtigt, dass nicht jede Position für jeden Kunden bzw. Auftrag zur Anwendung kommt. Das Kriterium ist für die Auftragsvergabe nicht relevant und wird daher nicht bewertet. Die Bewertung "nicht anwendbar" sollte nicht wahllos gebraucht, sondern in Bezug auf die in der Ausschreibung genannten Vorgaben begründet werden. Das Kriterium Videoüberwachung ist zum Beispiel nicht anwendbar, wenn diese Technologie für die Ausführung des Auftrags nicht eingesetzt wird.
erfüllt Anforderung nicht	Diese Bewertung ist abzugeben, wenn die eingereichten Angaben den Anforderungen des öffentlichen Auftraggebers in keiner Weise genügen. Sie ist nicht zu verwenden, wenn zu einer bestimmten Position keine Angaben vorliegen.
erfüllt vermutlich die Anforderung	Anhand der vorgelegten Angaben kann nicht mit Gewissheit beurteilt werden, ob die betreffende Position die Anforderungen erfüllt.
erfüllt Anforderung	Die vorgelegten Angaben entsprechen in vollem Umfang den in der Vergabebekanntmachung genannten Anforderungen und werden den Erwartungen des öffentlichen Auftraggebers gerecht.
hervorragend	Die Position übertrifft die Anforderungen und Erwartungen und zeugt von einer Dienstleistung von außerordentlich hoher und auf Erfahrungen beruhender Qualität, was zu einem Mehrwert gegenüber den Mindestvorgaben führt..

Unser Auswahlssystem ermöglicht es Firmen aus der Auswahl auszuschliessen, welche nicht einen (vom Ausschreiber definierten) minimal-Standard des technischen Wertes erreichen.