

Gedenkstätte

# Hohenschönhausen

## Leistungsbeschreibung

Beschaffung eines webbasierten Kassensystems mit einem digitalen Besuchermanagementsystem, einem Ticketshop für öffentliche Führungen und einer Reservierungsmöglichkeit für Gruppenführungen, Projektstage und Seminare

CPV 48000000-8

# Hohenschönhausen

## Inhalt

1. Übersicht.....	3
2. Ausschreibende Institution .....	7
3. Ausschreibungsgegenstand .....	7
3.1 Software .....	8
3.1.1 Kassensystem.....	8
3.1.2 Buchbare Formate der Gedenkstätte.....	10
3.1.3 Buchungsmanagement mit Guidedisposition .....	13
3.1.4 Funktionalität und Gestaltung des Ticketshops .....	16
3.1.5. Schnittstelle zu Infoma Online .....	16
3.2. Kassen-Hardware.....	17
3.3 Hosting .....	17
3.4 Payment on site und online.....	18
4. Technische Grundlagen .....	18
4.1 IT-Umgebung.....	18
4.2 Support, Updates und Wartung .....	19
5. Angebotsabgabe .....	20
5.1 Präsentationstermin .....	20
5.2 Bewertungsgrundlagen .....	20
6. Anhänge .....	23

## 1. Übersicht

<b>Auftraggeberin</b>	Stiftung Gedenkstätte Berlin-Hohenschönhausen Genslerstr. 66 13055 Berlin +49 30 98608230
<b>Versand des vollständigen Angebots (inkl. geforderter Angaben und Erklärungen)</b>	In deutscher Sprache <b>schriftlich per E-Mail</b> (max. 9 MB) an <a href="mailto:vergabe@stiftung-hsh.de">vergabe@stiftung-hsh.de</a>  <b>oder</b>  DSGVO-konformer Online File Transfer  <b>oder postalisch</b>  Stiftung Gedenkstätte Berlin-Hohenschönhausen André Kockisch Genslerstr. 66 13055 Berlin
<b>Art der Vergabe</b>	Öffentliche Ausschreibung nach § 9 UVgO
<b>Art und Umfang der Leistung sowie Ort der Leistungserbringung</b>	Art und Umfang: Beschaffung eines webbasierten Kassensystems mit einem digitalen Besuchermanagementsystem, einem Ticketshop für öffentliche Führungen und einer Reservierungsmöglichkeit für Gruppenführungen, Projekttag und Seminare  Ort: Gedenkstätte Berlin-Hohenschönhausen
<b>Ausführungsfrist</b>	1. Oktober 2024
<b>Losvergabe</b>	Keine Losvergabe
<b>Nebenangebote</b>	Keine Nebenangebote zugelassen.
<b>Unteraufträge</b>	Sollen Teile des Auftrags im Wege der Unterauftragsvergabe an Dritte vergeben werden, sind diese Teile mit dem Angebot im Formular Wirt-235 (Unteraufträge/Eignungsleihe) zu benennen.
<b>Bereitstellung der Vergabeunterlagen</b>	<a href="https://www.service.bund.de/">https://www.service.bund.de/</a> <a href="https://www.stiftung-hsh.de/ueber-uns/ausschreibungen/">https://www.stiftung-hsh.de/ueber-uns/ausschreibungen/</a>
<b>Ansprechperson</b>	André Kockisch Verwaltungsleitung Gedenkstätte Berlin-Hohenschönhausen

## Hohenschönhausen

	Genslerstraße 66 13055 Berlin +49 30 986082-421 <a href="mailto:a.kockisch@stiftung-hsh.de">a.kockisch@stiftung-hsh.de</a>
<b>Geschätzter Auftragswert</b>	67.000 Euro netto <b>Nachtrag vom 08.04.24:</b> Diese Mittel stehen der Gedenkstätte für das Jahr 2024 für die Einrichtung und Implementierung der elektronischen Kassen, der Software, des Ticketshops, evtl. Schnittstellen sowie der Geräte zur Verfügung. Die Folgekosten wie Hosting und Support ab 2025 sind davon nicht betroffen. Diese Kosten sollen allerdings in den Angeboten kalkuliert werden und fließen in die Bewertung des Preises ein.
<b>Vertragsart</b>	EVB-IT-Systemvertrag
<b>Angebotsfrist</b>	22.04.2024, 23:59 Uhr
<b>Zuschlags- und Bindefrist</b>	20.05.2024
<b>Zusätzliche Auskünfte</b>	<b>Schriftlich per E-Mail</b> an o.g. Ansprechperson bis 16.04.2024, 23:59 Uhr  Alle Bieterfragen und Antworten und evtl. weitere die Ausschreibung ergänzende oder berichtigende Angaben werden auf der Website veröffentlicht. Bitte aktualisieren Sie Ihren Kenntnisstand regelmäßig selbstständig.
<b>Präsentationstermin</b>	Nach Terminabsprache im Zeitraum zwischen 29.04. - 03.05.2024
<b>Eignungsvoraussetzungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Wirt-124 - Eigenerklärung zur Eignung</li> <li>✓ ggf. ausgefülltes und unterschriebenes Formular zur Unterauftragnehmer Eignungsleihe, Wirt-235 (Formular anbei)</li> <li>✓ ggf. ausgefüllte und unterschriebene Erklärung der Bieter-/Bewerbergemeinschaft, Wirt 238 (Formular anbei)</li> <li>✓ Zuverlässigkeit (§§ 123, 124 GWB); mind. 3 einschlägige Referenzen aus den letzten fünf Jahren in vergleichbaren Einrichtungen und in vergleichbarem Leistungsumfang</li> <li>✓ Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit (Umsätze, Bilanzen, Personal etc.)</li> </ul>
<b>Mit dem Angebot einzureichende Unterlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Konzept</li> <li>✓ Ausgefülltes und unterschriebenes Preisblatt</li> <li>✓ Ausgefüllte Funktionalitätenliste (bitte nachfolgende Hinweise beachten)</li> </ul>

# Hohenschönhausen

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preisblätter für Transaktionskosten und EC-Geräte der Payment-Provider (bitte nachfolgende Hinweise beachten)</li> <li>✓ Angaben zum Hosting Anbieter (Details unter Punkt 3.3)</li> <li>✓ Referenzen (s. Eignungsvoraussetzungen)</li> <li>✓ Nachweis der o.g. Eignungskriterien des Unternehmens</li> <li>✓ unterschriebene Erklärung zur Eignungsprüfung, Wirt-124-UVgO (Formular anbei)</li> <li>✓ ggf. ausgefüllte und unterschriebene Verpflichtungserklärung zur Unterauftragsvergabe und Eignungsleihe, Wirt 236 (Formular anbei)</li> <li>✓ unterschriebene Einhaltung der ILO-Kernarbeitsnormen, Wirt-2140.1 (Formular anbei)</li> <li>✓ unterschriebene besondere Vertragsbedingungen (BVB) zur Frauenförderung, Wirt-2141 P (Formular anbei)</li> </ul>														
<p><b>Diese Dokumente werden Vertragsbestandteil und verbleiben beim Bietenden</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hinweise zur Einhaltung restriktiver Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, Wirt 124-1</li> <li>✓ BVB zum Mindeststundenentgelt und Tariftreue – Teil A, Wirt-214</li> <li>✓ BVB zur Einhaltung der ILO-Kernarbeitsnormen (Teil A), Wirt 2140</li> <li>✓ BVB zur Verhinderung von Benachteiligungen (Teil A), Wirt 2143</li> <li>✓ BVB Kontrollen und Sanktionen nach dem BerIAVG (Teil B), Wirt 2144</li> <li>✓ BVB über Umweltschutzanforderungen (Teil A), Wirt 2145</li> <li>✓ Anlage zu den BVB über Umweltschutzanforderungen (Teil A), Wirt 2145.2</li> </ul>														
<p><b>Zuschlagskriterien</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 60%;">Kriterium</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">Gewichtung</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">Hauptkriterium</th> <th style="width: 20%;">Unterkriterium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1. Preis</b></td> <td style="text-align: center;">40%</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>2. Qualität und Funktionalität</b></td> <td style="text-align: center;">40%</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>2.1. Funktionalitätenliste</td> <td></td> <td style="text-align: center;">75%</td> </tr> </tbody> </table>	Kriterium	Gewichtung		Hauptkriterium	Unterkriterium	<b>1. Preis</b>	40%		<b>2. Qualität und Funktionalität</b>	40%	100%	2.1. Funktionalitätenliste		75%
Kriterium	Gewichtung														
	Hauptkriterium	Unterkriterium													
<b>1. Preis</b>	40%														
<b>2. Qualität und Funktionalität</b>	40%	100%													
2.1. Funktionalitätenliste		75%													

# Hohenschönhausen

	2.2 Beschreibung Workaround mit doppelt genutzter Kasse Buchhandlung		25%
	<b>3. mündliche Präsentation</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>
	3.1 Buchungssystem – kompletter Ablauf einer Gruppenbuchung (Ticketshop/ Formular bis Rechnungslegung)		40%
	3.2. Buchungssystem – kompletter Ablauf einer Einzelbuchung + Gestaltung Ticketshop		40%
	3.3. Möglichkeiten einer Schnittstelle zu Infoma Online und Alternative zur Infoma-Schnittstelle als Übergangslösung		20%
	<b>Gesamt</b>	100%	
<b>Zusätzliche Anforderungen und Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bereitstellung einer kostenlosen Demoversion ab Beauftragung, um interne Workflows erarbeiten und Tests anstellen zu können.</li> <li>✓ Bitte folgen Sie in Ihrem Angebot dem Aufbau der Ausschreibung.</li> <li>✓ Bitte fügen Sie in jedes Blatt in der Funktionalitätenliste in den Spalten D bis F ein, ob Ihr System diese Anforderung erfüllt oder nicht oder die Funktionalität mit wenig Aufwand nachrüstbar ist. In Spalte D und E bitte nur ein 'ja' oder 'nein' (ohne Anführungszeichen) einfügen.</li> <li>✓ Bitte machen Sie Angaben zu Ihrem Hosting Anbieter. Beachten Sie hierzu die Anforderungen unter Punkt 3.3</li> <li>✓ Bitte nennen Sie Ihre Payment Partner und bestehenden Schnittstellen. Beachten Sie hierzu die Anforderungen unter Punkt 3.4.</li> </ul>		

# Hohenschönhausen

## 2. Ausschreibende Institution

Die Stiftung Gedenkstätte Berlin-Hohenschönhausen ö.R. wurde im Jahr 2000 gegründet. Ihre Aufgabe ist, die Geschichte des Haftortes Berlin-Hohenschönhausen und das System der politischen Justiz in der Deutschen Demokratischen Republik zu erforschen und mit Ausstellungen, Veranstaltungen und Publikationen zu informieren, um zur Auseinandersetzung mit den Formen und Folgen politischer Verfolgung in der kommunistischen Diktatur anzuregen.

Die jährlich bis zu einer halben Million Besuchenden besichtigen in der Regel die Gedenkstätte im Rahmen einer begleiteten, kostenpflichtigen Führung. Ca. ein Viertel aller Gruppen stammt aus dem Ausland (skandinavische Länder, Niederlande, Großbritannien, Frankreich, Spanien). Ungefähr die Hälfte der Gäste besteht aus Schulgruppen. Neben Gruppenführungen werden zu festen Zeiten öffentliche Rundgänge für Einzelbesuchende angeboten. Die Angebote der politischen Bildung umfassen darüber hinaus Projektstage und Seminare unterschiedlicher Formate und Dauer.

Die historischen Gefängnisgebäude sind nur im Rahmen eines geführten Rundgangs zu besichtigen. Sonder- und Dauerausstellungen stehen kostenfrei zur Verfügung.

Die Gedenkstätte ist bis auf die Weihnachtsfeiertage sowie Silvester/Neujahr von Montag bis Sonntag in der Regel zwischen 9 und 18 Uhr geöffnet. Saisonal bieten wir Gruppenführungen auch bis 19:30 Uhr an (März bis Juli und September bis Oktober).

Nach aktuellem Stand verfügt die Gedenkstätte über einen externen Dienstleister (WWS Strube), der für das Management der Besuchenden im Besuchermanagementsystem Pro-Suite K (PSK) der Firma Eitco zuständig ist und die Gruppenkassen bedient. Die Guidedisposition erfolgt durch zwei Beschäftigte der Gedenkstätte.

Perspektivisch wird die Gedenkstätte um einen zweiten Standort ergänzt werden. Dort werden dann Kassen gebraucht, und das Buchungssystem und der Ticketshop müssen entsprechend erweitert werden.

## 3. Ausschreibungsgegenstand

Die Stiftung Gedenkstätte Berlin-Hohenschönhausen (im Folgenden HSH genannt) sucht einen Dienstleister für ein neues, webbasiertes Kassensystem mit einem digitalen Besuchermanagementsystem, einem Ticketshop für öffentliche Führungen und einer Reservierungsmöglichkeit für Gruppenführungen, Projektstage und Seminare.

Der Ticketshop soll es Besuchenden ermöglichen, unabhängig vom Museumsbesuch, Ort und Uhrzeit, Angebote des Hauses zu buchen und zu erwerben. Der Fokus liegt auf den

# Hohenschönhausen

Angeboten der politischen Bildungsarbeit, d.h. Online-Tickets für die öffentlichen Rundgänge, ohne die eine Besichtigung der Räume der Gedenkstätte nicht möglich ist.

Angebote für Gruppen (Führungen, Seminare und mehrtägige Projektstage) sollen als Reservierung von der Kundin oder dem Kunden angefragt werden können und im Backend einfach gebucht werden können. Im Besuchermanagement werden die Guides disponiert und die Rechnungen generiert.

Der Besuch der Dauerausstellung ist kostenfrei und ohne Ticket möglich.

Grundlegende Ziele des Projekts sind:

- Steigerung der Außenwirkung und Zufriedenheit von Besuchenden durch ein vereinfachtes Buchungssystem
- Vereinfachung der Workflows bei Buchungsvorgängen für Besuchende und Mitarbeitende, bis hin zur Finanzbuchhaltung
- Abbau von Brüchen in den Arbeitsabläufen (analog/digital)
- Abbau von händischen Prozessen, und Nachsteuerung/Korrektur
- Einführung eines zukunftsorientierten Kassensystems, das dem TSE-Standard entspricht
- Etablierung eines neuen Absatzweges mit modernen Zahlungsmethoden
- Einfache Kommunikation mit Besuchenden und Guides
- Verwaltung von Guides und Disposition
- Raumbuchung

Im Folgenden werden die einzelnen Komponenten genauer beschrieben.

## 3. 1 Software

### 3.1.1 Kassensystem

*IST:*

Derzeit verfügt die Gedenkstätte im Anmeldebereich über zwei Kassenbereiche, worüber auch unterschiedliche Besucher adressiert werden:

#### a) Kassen Besucherdienst

An den beiden Kassen des Besucherdienstes zahlen Gruppen ihre Entgelte für geführte Rundgänge, sofern sie dies nicht vorher bereits per Überweisung getan haben. Dies kann bar oder per Kartenzahlung (EC, Kreditkarten) erfolgen.



# Hohenschönhausen

## b) Kasse Buchladen

An der Kasse des benachbarten Buchladens bezahlen Einzelbesuchende ihre Entgelte für die öffentlichen Rundgänge. Diese sind über die derzeitige Webseite oder per Mail im Vorhinein reservierbar. Die Bezahlung kann bar oder per Kartenzahlung (EC, Kreditkarten) erfolgen. Die Kasse ist ein PC auf dem die Kassenanwendung im Browser aufgerufen werden kann.

Im Backend der Kassen werden aktuell sämtliche Rechnungen für Gruppen auf Grundlage des Buchungsmanagementsystem Pro-Suite K generiert. Die Anmeldungen werden per Mail übertragen und händisch ins System eingepflegt.

### *SOLL:*

Zu a) An den beiden Kassen des Besucherdienstes werden weiterhin die Gruppenführungen bearbeitet und ggf. bezahlt. Es soll sich um elektronische Kassen handeln, die über eine TSE-Einheit verfügen, und die direkt in Echtzeit mit der Besuchermanagementsoftware verbunden sind.

An den Kassen steht die Buchungsliste zur Verfügung und kann bearbeitet werden, z.B. wenn sich die Anzahl der Teilnehmenden geändert hat, kann diese aktualisiert werden oder wenn eine Gruppe nicht gekommen ist, kann sie storniert werden, um Stornorechnung und Ausfallhonorar richtig weiterverarbeiten zu können.

In solchen Fällen storniert die Kasse die alte Rechnung, generiert die Stornorechnung und eine neue, aktualisierte. Ein Beispiel wäre eine zweigeteilte Gruppe, die wegen weniger Teilnehmenden nur noch eine Führung bekommt und für die zweite (ursprünglich gebuchte und gezahlte) die Stornogebühr bezahlen muss. Auch eine Barauszahlung des zu viel bezahlten Betrags wäre denkbar.

Durch Scannen des Buchungsbelegs kann der Kassierende direkt die Buchungsdaten und den Zahlungsstatus einsehen sowie Änderungen vornehmen.

Eine Ausgabe von Hardtickets soll auch weiterhin nicht erfolgen, als Beleg für die Zahlung gilt der Bon.

Zu b) An der Kasse der Buchhandlung sollen weiterhin die Tickets für die öffentlichen Rundgänge für Einzelbesuchende verkauft werden. Besuchende mit Onlineticket kommen ebenfalls zu dieser Kasse, um einen Aufkleber zu erhalten, der sie einer bestimmten Tour zuordnet und für die Guides erkennbar macht. Alle Tickets sollen hier entwertet werden können.

# Hohenschönhausen

Alle gekauften Tickets, ob Online oder vor Ort, verringern das pro Uhrzeit zur Verfügung stehende Kontingent entsprechend. Ausgebuchte Slots sind dann für Kundinnen und Kunden im Ticketshop gesperrt.

Der Bieter ist aufgefordert, die Möglichkeiten der angebotenen Software im Angebot zu beschreiben.

Es sind grundsätzlich zwei Optionen denkbar: zum einen eine neue Kasse, die Bestandteil der Infrastruktur und des Besuchermanagements der HSH ist, aus Platzgründen aber kleiner als die beiden anderen Touchkassen für die Gruppen. Zum anderen kann die Kassenanwendung auf dem PC der Buchhandlung abgewickelt werden und von dort aus sämtliche Annexgeräte (Scanner, Bondrucker, Kassenlade) angesteuert werden. Auf diesem PC läuft dann auch die Software der Buchhandlung, um die eigenen Umsätze zu vereinnahmen und buchhalterisch eine saubere Trennung der Einnahmen zu gewährleisten.

Eine Priorisierung der geforderten Funktionalitäten entnehmen Sie bitte der beigefügten Funktionalitätenliste (Anhang 1).

## 3.1.2 Buchbare Formate der Gedenkstätte

Die Gedenkstätte bietet den Besuchenden unterschiedliche Formate der Erschließung an. Es ist wichtig zu betonen, dass eigenständige Rundgänge über das Gelände nicht gestattet sind. Aus diesem Grund stellt die Gedenkstätte folgende Formate zur Verfügung:

- Dauerausstellung und Audioguide: Der Besuch der Dauerausstellung und die Ausleihe eines Audio-Guides erfordert keine Reservierung oder einen Ticketerwerb. Beides ist frei zugänglich und ohne Kosten für Einzelbesuchende und Gruppen möglich.
- Geführte Rundgänge für Einzelbesuchende mit Guides: Zu festen Uhrzeiten werden Führungen für Einzelbesuchende angeboten, die so genannten öffentlichen Rundgänge. Pro Rundgang sind maximal 25 Personen möglich. Der Erwerb eines Tickets ist erforderlich, wobei ein spontaner Besuch auch ohne vorherige Anmeldung oder derzeitiger Online-Reservierung möglich ist (siehe 2.1.2.1).
- Gruppenführungen mit Guides: Eine individuelle Führung mit einem Guide erfordert bei Gruppenführungen eine Reservierungsanfrage. Pro Führung sind maximal 25 Personen zugelassen. Größere Gruppen werden entsprechend geteilt. Für jede Teilgruppe ist ein Zeitfenster nötig, um den Zeitraum für Gruppenbesuche zu definieren (siehe 2.1.2.2).
- Seminare und andere pädagogischen Formate: Zusätzlich zu den geführten Rundgängen für Einzelbesuchende und Gruppen bietet die Gedenkstätte Seminare und andere pädagogische Formate der Bildung und Vermittlung an. Diese speziellen Angebote richten sich hauptsächlich an Schülerinnen und Schüler, wobei thematische Schwerpunkte gesetzt werden. Für die Buchung ist eine

# Hohenschönhausen

Anfrage und eine individuelle Beratung erforderlich. Die Festlegung der thematischen Schwerpunkte kann auch die Zuordnung von zusätzlichen Guides beinhalten.

- Weitere Veranstaltungsformate, die die Zuordnung von Guides, Räumen und Zeitfenstern erfordern, werden ebenfalls angeboten, u.a. Lesungen, Thementage wie „Lange Nacht der Museen“ oder „Tag des offenen Denkmals“, Abendveranstaltungen etc.

## 3.1.2.1 Buchung von geführten Rundgängen und Veranstaltungen

### *IST:*

Einzelbesuchende können momentan über einen auf einer Subdomain der Website der Gedenkstätte gehosteten Reservierungsshop online ein Ticket für einen Rundgang reservieren, aber noch nicht erwerben (<https://online-buchung.stiftung-hsh.de/>). Die Bezahlung erfolgt erst nachträglich beim Besuch vor Ort (Kasse Buchladen). Der Reservierungsshop ist mit einer bidirektionalen Live-Schnittstelle mit dem Buchungssystem PSK verknüpft. Im Backend kann der Besucherdienst die Zahl der reservierten Plätze für einen Rundgang sowie die Anmeldedaten der Buchenden einsehen und im Frontend werden die freien Kontingente für die jeweiligen Zeitfenster in Echtzeit angegeben.

Die Teilnahme an einem solchen Rundgang ist die einzige Möglichkeit für Einzelbesuchende die Gedenkstätte zu besichtigen. Beim kostenfreien Besuch der Dauerausstellung können die Originalräume nicht betreten werden.

### *SOLL:*

Mit dem neuen Ticketshop soll ein neuer POS dazukommen, in dem die Besuchenden die öffentlichen Rundgänge direkt buchen und bezahlen können. Die Auswahl erfolgt über einen Kalender, in dem die verfügbaren Zeiten und Ticketkapazitäten für den Besuchenden ersichtlich sind. Zudem sollte die Anmeldung für öffentliche (und in der Regel kostenfreie) Veranstaltungen der Gedenkstätte über den Ticketshop möglich sein. Der Ticketshop muss integraler Bestandteil des Buchungssystem sein, sodass der aktuelle Stand freier Timeslots und Kontingente sowohl im Front- und Backend als auch an den Kassen in Echtzeit abgebildet wird.

Zum Projektstart werden die Tickets für die öffentlichen Rundgänge und für Veranstaltungen verkauft. Perspektivisch sind weitere Produkte denkbar, der Ticketshop sollte deswegen erweiterbar sein.

Das Angebot sollte übersichtlich gegliedert werden können (z.B. nach Sprachen). Jedes Produkt sollte mit Infotexten (Beschreibung, Bild, usw.) versehen werden können. Nach Auswahl kann die Kundin oder der Kunde die vorgesehene Anzahl an Tickets (max. 6) auswählen. Die Preise sind deutlich erkennbar und können unterschiedliche

# Hohenschönhausen

Preiskategorien haben (Normaltarif, Ermäßigt und Schüler). Für die Kundin oder den Kunden sollte die noch maximal mögliche Anzahl an zu wählenden Tickets des Zeitslots ersichtlich sein = Kapazitätsanzeige (Bspw.: Sie können nur noch 4 Tickets für diesen Zeitslot kaufen). Nach der Auswahl gelangt die Kundin oder der Kunde zu einer übersichtlichen Darstellung seines Warenkorbs.

Nach erfolgreichem Kauf wird der Kundin oder dem Kunden das Ticket direkt nach Buchungsabschluss per E-Mail zugesendet und zusätzlich auf der Bestätigungsseite als Sofort-Download zur Verfügung gestellt. Eine Übernahme in den eigenen Kalender und ins Wallet sind wünschenswert.

Eine Priorisierung der geforderten Funktionalitäten entnehmen Sie bitte der beigefügten Funktionalitätenliste (Anhang 1).

## 3.1.2.2 Reservierungsfunktion für Gruppenführungen, Seminare und Projektstage

### *IST:*

Aktuell können Termine für Gruppenführungen, Projektstage und Seminare über ein auf der Website der Stiftung integriertes Formular angefragt werden (<https://www.stiftung-hsh.de/service/fuehrungen/anmeldung-fuer-gruppen/>). Haben Interessierte das Webformular ausgefüllt und über die Website abgesendet, erhalten sie automatisch eine Anfragebestätigung per Mail. Die Formulardaten werden per Mail ins Backoffice des Besucherdienstes versendet und dort weiterbearbeitet. Kann der im Formular angegebene gewünschte Termin erfüllt werden bzw. wurde nach Rücksprache durch den Besucherdienst mit dem Interessierten ein alternativer Termin vereinbart, werden die Daten händisch in PSK eingefügt und die Buchungsanfrage als Buchung gespeichert. Die Anmelderin oder der Anmelder erhält anschließend automatisch über das PSK-System per Mail eine Buchungsbestätigung, die Rechnung sowie weitere Unterlagen (AGB, Buchungsbedingungen).

### *SOLL:*

Die Anmeldung für Gruppen (Führungen sowie Seminare, mehrtägige Kurse und Projektstage) soll künftig ebenfalls digital möglich sein, allerdings so, dass die Kunden- und Buchungsdaten direkt im Besuchermanagementsystem übertragen bzw. vorhanden sind. Denkbar wäre dafür eine Widget-Lösung, Web-Formulare oder eine Reservierungsfunktion im Ticketshop.

Im Backend muss es die Möglichkeit geben, Timeslots für einen bestimmten Zeitraum zu blocken, d.h. als nicht verfügbar anzuzeigen (z.B. jeweils die nächsten 14 Tage, um Koordinations- und Planungsvorlauf für jede Buchung zu haben).

# Hohenschönhausen

Interessierte sollen nach der Absendung einer Buchungsanfrage eine automatisierte Eingangsbestätigung erhalten. Nach Prüfung durch den Besucherdienst (und bei Projekttagen und Seminaren zusätzlich durch die Pädagogische Arbeitsstelle), sowie gegebenenfalls nach Rücksprache mit der interessierten Gruppe, erfolgt die Bearbeitung der Anfrage im Buchungssystem durch den Besucherdienst. Nach erfolgreicher Prüfung kann die Bestätigung des Besuchs erfolgen.

Mit der Bestätigung soll automatisch eine Buchungsbestätigung inkl. weiterer Unterlagen (AGB, Buchungsbedingungen, Hausordnung...) sowie die Rechnung an die Kundin oder den Kunden gesendet werden. Bei Gruppenbuchungen muss neben der Option der Online-Bezahlung weiterhin der Kauf auf Rechnung möglich sein.

Eine Priorisierung der geforderten Funktionalitäten entnehmen Sie bitte der beigefügten Funktionalitätenliste (Anhang 1).

Der Bieter ist aufgefordert, die Möglichkeiten seines Systems im Angebot zu beschreiben.

### 3.1.2.3 Stornierungsregeln

Die Regeln unterscheiden sich nach Produkt - für Gruppenbuchungen gelten andere Fristen als für Einzelbesuchende.

Bei Einzeltickets für die öffentlichen Rundgänge und kostenpflichtige Veranstaltungen ist eine Stornierung ausgeschlossen.

Für Gruppen gilt: Bis 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin können Stornierungen und Umbuchungen kostenfrei vorgenommen werden. Ab dem 13. Tag und weniger erhebt die Gedenkstätte Berlin-Hohenschönhausen für jede vorgenommene Stornierung und Änderung Stornierungsgebühren.

Sollte ein Guide bereits disponiert sein, erhält er ein Ausfallhonorar.

### 3.1.3 Buchungsmanagement mit Guidedisposition

#### *IST:*

Aktuell arbeitet die Gedenkstätte mit dem Buchungsmanagementsystem PSK der Firma Eitco für Einzelbesuchende, Gruppen, Seminare, Projekttag, Veranstaltungen und Guides. Es werden jährlich ca. 20.000 Buchungen und bis zu 120 Führungen pro Tag gebucht. Die Gedenkstätte arbeitet mit rund 110 freien Mitarbeitenden in der Rolle von Guides. Die Guides stehen mit unterschiedlichem Stundenvolumen, regelmäßigen und unregelmäßigen Arbeitszeiten, diversen Sprachkenntnissen und anderen Skills zur Verfügung.

Im Backoffice des Besucherdienstes findet die gesamte Buchungsabwicklung von Gruppenbuchungen statt. Dazu zählt die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden, wie

# Hohenschönhausen

Beratung und Auskünfte. Zudem bearbeitet der Besucherdienst Reservierungen und Buchungen der Gruppen und Einzelbesuchenden.

Die Organisation der Guides für Führungen und Bildungsangeboten werden über PSK verwaltet und von der Guidedisposition durchgeführt. Jeder Guide hat einen persönlichen Account, über den er seine Verfügbarkeiten direkt ins System eingeben kann. Es steht sowohl eine Desktop-Version als auch eine Mobile-Version zur Verfügung. Die Guides unterteilen sich in Zeitzeugen und Historikerinnen und Historiker. Die Zuweisung der Guides berücksichtigt dann die eingetragenen Verfügbarkeitsdaten sowie diverse Skills und Anforderungen der Gruppe und der Veranstaltungsart. Die Disposition wird derzeit von zwei Mitarbeitenden durchgeführt. Die Guide-Planung erfolgt immer eine Woche im Voraus. Die zu disponierende Woche wird, soweit möglich, hälftig (3 Tage und 4 Tage) aufgeteilt. Am Montag beginnt die Dispo-Planung der nächsten Woche. Die Guides sollten ihre Verfügbarkeiten bis spätestens Montagvormittag, für die zu planende Woche eingetragen haben. Während der Disposition können die Guides nicht sehen, welche Gruppe(n) (keine Gruppen- und Veranstaltungsdetails) ihnen zugeteilt wurden. Lediglich farbig markierte „Zeitblöcke“ in der Verfügbarkeitsmaske sind sichtbar. Wenn die Planung fertiggestellt ist, werden alle Dispositionen für die gesamte Woche freigegeben. Dies geschieht über eine Funktion, mit der alle Dispositionen eines beliebig auswählbaren Zeitraums (über Kalenderfunktion) gleichzeitig freigeschaltet werden können. Parallel dazu werden die Guides via Rundmail über die Freischaltung der ihnen zugewiesenen Dispositionen informiert. Ab diesem Zeitpunkt können die Guides, die ihnen zugeteilten Veranstaltungen über ihre Accounts einsehen (Zeitraum über Kalenderfunktion auswählbar) und abrufen. Die Guides können sich einen Report als PDF-Datei oder xls-Datei erstellen lassen und diesen herunterladen, die Termine als „Kalenderdatei“ herunterladen oder sich diese per Mail aus dem System schicken lassen. Gleichzeitig müssen die Guides ihre Veranstaltungen in ihren Accounts bestätigen. Die Ablehnung einer oder mehrerer zugewiesener Veranstaltungen über den Account ist nicht möglich. Ablehnungen erfolgen per E-Mail oder telefonisch direkt bei der Guide-Disposition. Lehnen Guides Veranstaltungen bei der Dispo ab, so storniert die Guide-Disposition den Guide auf der betreffenden Veranstaltung und hinterlässt in einem dafür vorgesehenen Kommentarfeld den Absagegrund. Dies dient der späteren Nachvollziehbarkeit. Der stornierte Guide bleibt in der Dispositionsliste/-übersicht als stornierter Guide ersichtlich. Anschließend wird ein neuer Guide, der sowohl zeitlich verfügbar ist als auch alle für diese Veranstaltung benötigten Skills besitzt und entsprechend vom System vorgeschlagen wird, neu disponiert. Wenn mehrere Guides verfügbar sind und die notwendigen Skills für die betreffende Veranstaltung besitzen, werden diese entsprechend alphabetisch nach Nachnamen sortiert und aufgelistet. Eventuell bei der Buchung hinterlegte Wunschguide, erscheinen bei Erfüllung aller genannten Merkmale (Verfügbarkeit, Skills usw.), als erste und fett gedruckt in der Anzeigeliste. Wurde ein Guide disponiert, wird dieser einzelne Termin freigeschaltet und der Guide bekommt aus dem System eine E-Mail mit den entsprechenden Termindetails zugeschickt. Im Anhang an dieser E-Mail wird eine „Kalenderdatei“ zum Download

Gedenkstätte

# Hohenschönhausen

angehängt. Anschließend bestätigt der Guide die ihm neu zugewiesene Veranstaltung in seinem Account.

Öffentliche Rundgänge, die Gruppenbuchungen sowie die Zeitzeugen-Seminare starten grundsätzlich in Filmräumen. Der Einführungsfilm dauert 15 Minuten, danach wird die Gruppe vom Guide abgeholt und die Führung beginnt. Das Buchungsmanagement muss dies berücksichtigen können, da Startzeit für den Kunden (Buchungsbestätigung) und Startzeit für den Guide (Einsatzplan) unterschiedlich ist, 15 Minuten versetzt starten.

Alle Führungen und Zeitzeugen-Seminare sind getaktet. Die Taktung der o.g. Formate beträgt alle 20 Minuten für max. 3 Gruppen mit je max. 25 Personen, also max. 75 Personen insgesamt pro Zeitslot. Ausschlaggebend für die Buchungsbearbeitung ist die max. Teilnehmer-Anzahl von 75 Personen oder die max. Gruppenanzahl (max. 3 verschiedene Gruppen), da auch große Gruppen gebucht werden sollen. Das Splitting erfolgt im Buchungsvorgang.

Öffentliche Rundgänge finden zu festgelegten Zeiten in Deutsch und Englisch innerhalb der Taktung statt (Serientermine). Je nach Erfahrung und Abwägung von Stoßzeiten (Ferien, Feiertagen, Sommersaison, Wintersaison etc.) variieren die Kontingente.

## *SOLL:*

Das angebotene System soll die gesamten Prozesse der Führungsverwaltung übernehmen und alle Angebote des Fachbereiches Bildung und Vermittlung der Gedenkstätte verwalten. Dies umfasst neben den Gruppenführungen und den öffentlichen Rundgängen zusätzlich die Bildungsangebote der Gedenkstätte, wie Projektstage, Seminare sowie Veranstaltungen (z.B. Abendveranstaltungen). Die Performance des Systems muss auf diese Auslastung ausgerichtet sein. Alle Bearbeitungsvorgänge im System sollen in Echtzeit übertragen sein.

Die HSH arbeitet mit ca. 110 freien Mitarbeitenden als Guides zusammen: Sämtliche Guides stehen mit unterschiedlichem Stundenvolumen, unterschiedlichen, aber auch regelmäßigen, Arbeitszeiten zur Verfügung. Die unterschiedlichen Profile, hinsichtlich Sprache, Leichte Sprache, Fähigkeiten machen eine Kategorisierung der Guides erforderlich, mit dessen Hilfe die Auslastung der Guides auf einen Blick erkennbar und eine einfache Verwaltung sowie Disposition möglich ist.

Ein Rechte-Rollensystem soll einzelnen Mitarbeitenden das Überbuchen von Kontingenten und das Anlegen abseits der Taktung erlauben.

Das Besuchermanagementsystem muss alle Anforderungen der genannten Ist-Beschreibung berücksichtigen. Hierzu gehören die Taktung, der Einführungsfilm, das Guide-Portal (Verfügbarkeiten), der Dispositionsprozess, Guideprofile (Skills), Storno- und Umbuchungsmodalitäten sowie das Reporting. Das System sollte übersichtlich gestaltet,

# Hohenschönhausen

gut strukturiert und eine effiziente Buchungsbearbeitung, Disposition und Verwaltung aller Vorgänge und Prozesse ermöglichen.

Eine Priorisierung der geforderten Funktionalitäten entnehmen Sie bitte der beigefügten Funktionalitätenliste (Anhang 1).

Der Bieter ist aufgefordert, die Möglichkeiten seines Systems in der mündlichen Präsentation vorzustellen.

## 3.1.4 Funktionalität und Gestaltung des Ticketshops

Der Ticketshop soll in Deutsch und Englisch zur Verfügung stehen und im CD der Gedenkstätte gestaltet werden (Styleguide in Anlage 2). Er soll übersichtlich gestaltet sein, über responsives Design verfügen und barrierefrei nach WCAG 2.1 und BITV 2.0 sein. Eine Testung ist in Absprache mit der HSH durchzuführen.

Der Shop wird unter einer eigenen Sub-URL von stiftung-hsh.de laufen und mit der Website der Gedenkstätte über Links verbunden sein. Es muss möglich sein, von der Website über direkte Links sofort auf die einzelnen Buchungsposten zu gelangen.

Die Beschreibungstexte, Bilder und Angaben für den Ticketshop sollen im Backend durch Mitarbeitende der HSH bearbeitet, ausgetauscht und ergänzt und neue Führungen oder Bildungsangebote angelegt werden können.

Buchende sollen einen eigenen Kundenzugang anlegen können, über den die getätigten Buchungen eingesehen werden können. Für bereits bezahlte Einzeltickets sollte es die Möglichkeit geben, eine Umbuchung auf einen anderen Termin vorzunehmen. Eine Buchung als Gast (ohne Anmeldung) muss ebenfalls möglich sein.

Ein Online-Payment muss im Shop integriert sein und die Zahlarten EC-Karte, Kreditkarte, Sofortüberweisung, PayPal und digitale Zahlarten wie Apple Pay/Google Pay zur Verfügung stellen.

Im Ticketshop sollen auch Gutscheine gekauft werden können, die ebendort und an den Kassen einlösbar sind.

Eine Priorisierung der geforderten Funktionalitäten entnehmen Sie bitte der beigefügten Funktionalitätenliste (Anhang 1).

## 3.1.5. Schnittstelle zu Infoma Online

Die Gedenkstätte nutzt für die Buchhaltung das Rechnungswesenssystem Infoma online newssystem der Firma Axians Infoma. Dieses wird regelmäßig aktualisiert, neue Updates werden mindestens jährlich eingespielt. Eine Schnittstelle kameraler Prägung zwischen diesem ERP-System und dem Kassensystem ist erforderlich.



# Hohenschönhausen

Die Schnittstelle soll so gestaltet sein, dass die gewünschten Daten in einer Form übergeben werden, dass der Vorgang in Infoma geprüft und dann abgeschlossen werden kann.

Die Schnittstelle sollte bi-direktional sein, um Änderungen an Datensätzen abgleichen zu können.

Die Beauftragung und Umsetzung der Schnittstelle werden voraussichtlich erst im Jahr 2025 erfolgen. Bitte nennen Sie im Preisblatt eine grobe Kostenschätzung zur Budgetplanung und nennen Sie den möglichen Zeitaufwand.

Eine Übergabe als CSV-Datei kann solange eine Zwischenlösung darstellen.

## 3.2. Kassen-Hardware

Die Gedenkstätte benötigt zum Start drei Touchscreen-Kassen, zwei davon für die Gruppenabwicklung im eigenen Betrieb (Besucherdienst) und eine kleinere für den Buchladen, falls die Kassenfunktionalitäten nicht an einem PC genutzt werden können. Sämtliche Kassen stehen auf einem großzügigen Tresen, der allerdings baulich nicht verändert werden kann. Die Kasse des Buchladens wird von einem externen Pächter genutzt. Es muss eine parallele Nutzung für die Abkassierung der Einzelbesuchenden und die Warenwirtschaft des Pächters möglich sein.

Die Skizze der Tresen mit Maßen entnehmen Sie bitte Anhang 3.

Die Kassen sollen jeweils ausgestattet sein mit:

- Bondrucker
- automatisch verschließbare Kassenlade (vielleicht können auch die vorhandenen übernommen werden)
- Barcodescanner
- Kundendisplay
- EC-Geräte

Details der Infrastruktur entnehmen Sie bitte dem Kapitel zur IT-Umgebung.

Eine Priorisierung der geforderten Funktionalitäten entnehmen Sie bitte der beigefügten Funktionalitätenliste (Anhang 1).

## 3.3 Hosting

Die Software soll nicht bei der Gedenkstätte gehostet werden. Voraussetzung ist, dass der Anbieter oder Dienstleister entsprechend nach ISO 27001 zertifiziert ist und seinen Sitz in der EU hat. Das Hosting beinhaltet Service, Patches und Updates. Die garantierte

# Hohenschönhausen

Verfügbarkeit, SLA 4h bei 24/7 sowie ein Ansprechpartner für Support sind hierbei zwingend.

Bitte machen Sie Angaben zu Ihrem Hosting Anbieter und nennen Sie die Konditionen inklusive Software und Hardware-Anforderung bzw. Mitwirkungspflichten und SLA.

Da personenbezogene Daten erhoben werden, muss vom Dienstleister auch mit dem Anbieter eine Vereinbarung zur Datenvereinbarung geschlossen werden.

## 3.4 Payment on site und online

Der neue Ticketshop muss mit einem Payment-Provider verbunden sein. Die Gedenkstätte beabsichtigt, das on-site Payment an den Kassen an den gleichen Zahldienstleister zu vergeben. Aktuell besteht ein Vertrag mit der Firma Paytec für den Kassenbetrieb.

Gewünschte Zahlarten sind EC-Karte, Kreditkarte, Sofortüberweisung, PayPal und digitale Zahlarten wie Apple Pay/Google Pay.

Ziel der Vereinheitlichung ist ein einfaches Handling für die Finanzbuchhaltung (FiBu). Da Ausgaben und Einnahmen von Gruppenangeboten und Angeboten für Einzelbesuchende getrennt gebucht werden, sollten die Anteile der gebuchten Produkte ausgewiesen sein, um die Transaktionskosten entsprechend verbuchen zu können.

Bitte nennen Sie Ihre Partner und bestehenden Schnittstellen. Beschreiben Sie die Implementierungs- und Anschluss-Phase und legen Sie Preisblätter für Transaktionskosten und EC-Geräte bei, damit die HSH zu einer validen Einschätzung der Aufwände kommen kann.

Als Grundlage für die Transaktionskosten nehmen Sie dabei bitte an: ein Jahresumsatz mit Kartenzahlung von ca. 400.000 Euro in ca. 80.000 Warenkörben/Transaktionen und einem durchschnittlichen Warenkorbwert von 16€.

## 4. Technische Grundlagen

### 4.1 IT-Umgebung

Die Kassen und die EC-Geräte sollen in das interne Netz der Gedenkstätte integriert werden. Der Bieter ist dazu aufgefordert, eine Systembeschreibung der Anwendung zu erstellen sowie die erforderlichen Dienste und Ports zu benennen. Für Firewall-Freigaben müssen sowohl die jeweilige Quell- als auch Zieladresse im internen sowie externen Netzwerk festgelegt werden. Es soll klar definiert werden, welche Dienste direkten Zugriff auf das Internet benötigen und durch eine DMZ geleitet werden. Eine direkte Portfreigabe auf interne Bereiche ist nicht möglich.

# Hohenschönhausen

Alle Netzwerkgeräte und Softwarelösungen der Kassenumgebung werden in einem dedizierten VLAN betrieben, das sowohl über LAN erreichbar ist. Die Gedenkstätte verwendet eine virtuelle Infrastruktur, derzeit basierend auf der Software von VMWare. Softwarelösungen, die im internen Netzwerk für den Infrastrukturbetrieb eingesetzt werden sollen, müssen daher VMWare kompatibel sein.

Generell soll die angestrebte Lösung im Dienstleister-Hosting in einer gesicherten und hochverfügbaren Umgebung laufen. Dadurch soll eine größtmögliche Verfügbarkeit, effiziente Wartung und kontinuierliche Weiterentwicklung sichergestellt werden.

Bitte fügen Sie dem Angebot eine technische Spezifikation der Anforderung an die Umgebung der Lösungen bei, so dass sie die HSH vor Beauftragung prüfen kann. Bitte machen Sie außerdem Angaben zur größtmöglichen Verfügbarkeit und benennen Sie die nötigen Netzfreigaben.

## 4.2 Support, Updates und Wartung

Die Kassen müssen über einen Remotezugriff gewartet werden können. Der Bieter ist dazu angehalten, das für den Remotezugriff eingesetzte Tool zu benennen, damit die IT die entsprechenden Firewall-Regeln gemäß der Beschreibung implementieren kann.

Das Störungsmanagement des Bieters sollte ebenfalls transparent dargelegt werden. Hierbei sind klare Prozesse und Verantwortlichkeiten festzulegen, um Störungen zeitnah zu identifizieren, zu analysieren und effektiv zu beheben. Dabei sollte die Mitwirkungspflicht der HSH im Supportmodell festgehalten werden. Der Bieter sollte bestrebt sein, so weit wie möglich autark zu arbeiten, um auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten Service bieten zu können. Ein effizientes Eskalationsverfahren sowie klare Kommunikationswege für die Benachrichtigung der Auftraggeberin über Störungen sind dabei von besonderer Bedeutung.

Im Hinblick auf die Notfallstrategie verpflichtet sich der Bieter dazu, klare Maßnahmen für den Umgang mit unterschiedlichen Notfällen zu definieren. Dies schließt Szenarien wie Stromausfälle, LAN-Ausfälle sowie Ausfälle wichtiger Systeme ein. Der Bieter sollte im Angebot detailliert erläutern, welche Sofortmaßnahmen in solchen Situationen ergriffen werden, um einen reibungslosen Betrieb und die Minimierung von Ausfallzeiten sicherzustellen.

Regelmäßige, protokollierte Wartungen sind ebenso verpflichtend wie die Aktualisierung des Systems durch Updates, um gesetzlichen Änderungen im Bereich Datenschutz oder IT-Sicherheit zu entsprechen. Der Bieter sollte im Angebot auch darauf eingehen, wie regelmäßige Audits und Reviews des Störungsmanagements durchgeführt werden, um kontinuierliche Verbesserungen sicherzustellen.

# Hohenschönhausen

Wartungsintervalle/Downtime sind rechtzeitig zu kommunizieren, vorzugsweise in Absprache mit dem internen IT-Administrator, und sollten idealerweise außerhalb der Öffnungszeiten der Gedenkstätte stattfinden.

Eine Testumgebung, in der Neuerungen getestet und Schulungen vorgenommen werden können, soll nach Beauftragung zur Verfügung gestellt werden. Die Testumgebung kann von der HSH auch zu internen Tests genutzt werden und ist mit einem eigenen Rechte-Rollen-System ausgestattet.

Für die Anwender muss ein Benutzerhandbuch und Hilfemenü zur Verfügung stehen, um Fragen im Zusammenhang mit der täglichen Arbeit zu klären und Anleitungen abzurufen.

In regelmäßigen Intervallen sollen eine Sicherung der Datenbank vorgenommen und entsprechende Restore-Tests (in Absprache mit internen IT-Admin) durchgeführt werden.

## 5. Angebotsabgabe

### 5.1 Präsentationstermin

Teil des Ausschreibungsverfahrens ist eine Präsentation in den Räumlichkeiten der HSH. Zur Präsentation eingeladen werden alle Bieter deren Angebote die Mindestanforderungen an die ausgeschriebene Leistung erfüllen. Es soll dabei die Software vorgestellt und das Zusammenspiel der einzelnen Komponenten in z.B. einer Demoversion erläutert werden. Der Bieter soll beispielhaft darstellen, wie die kompletten Buchungsabläufe und -prozesse für Gruppen- sowie für Einzelbuchungen ablaufen. Ein Entwurf für den Ticketshop ist zu integrieren.

Des Weiteren sollen die Möglichkeiten für eine Schnittstelle kameraler Prägung zur Buchhaltungssoftware Infoma Online erläutert werden, die zukünftig realisiert werden soll. Bitte schildern Sie ebenfalls, welche Daten bis dahin ohne Schnittstelle zu Infoma Online aus dem Buchungssystem und den Kassen bzw. dem Paymentprovider gezogen werden können, um Controlling und Abrechnungen möglichst einfach abwickeln zu können. Geben Sie außerdem an, welche Optionen aus Ihrer Sicht zur Vereinfachung bestehen.

Die Begutachtung fließt, gemäß den beiliegenden Zuschlagskriterien in die Angebotsprüfung ein.

### 5.2 Bewertungsgrundlagen

Den Zuschlag erhält der Bieter mit dem wirtschaftlichsten Angebot.

# Hohenschönhausen

Das Verfahren für die schriftliche Angebotsabgabe folgt der gewichteten Richtwertmethode (Medianwertmethode). Hierbei erfolgt die Normierung der Leistungspunkte (LP) durch den Median der Leistungspunkte aller zu wertenden Angebote und die Normierung der Angebotspreise durch den Median aller zu wertenden Angebotspreise (AP).

Die Berechnung der Kennzahl erfolgt dabei durch die folgende Formel:

$$\text{Kennzahl} = \text{Gewicht}_{\text{Kriterien}} \times \frac{\text{LP}_{\text{Angebot}}}{\text{Median aller LP}} - \text{Gewicht}_{\text{Preis}} \times \frac{\text{Preis}_{\text{Angebot}}}{\text{Median aller AP}}$$

Die Leistungspunkte werden ermittelt durch die Erfüllung der Funktionalitäten sowie die Darstellung des Workarounds für die Doppelnutzung der Kasse der Buchhandlung als auch die mündliche Präsentation.

In der Funktionalitätenliste wird anhand der Angaben in den Spalten D bis F die Leistungspunktzahl ermittelt.

Hierfür sind maximal 12 Punkte zu erreichen.

12 Punkte: Alle Anforderungen mit Prio 1 bis 3 werden erfüllt.

11 Punkte: Alle Anforderungen mit Prio 1 und 2 werden erfüllt und alle mit Prio 3 können nachgerüstet werden.

10 Punkte: Alle Anforderungen mit Prio 1 werden erfüllt und alle Anforderungen mit Prio 2 und 3 können nachgerüstet werden.

9 Punkte: Alle nicht erfüllten Anforderungen mit Prio 1 bis 3 können nachgerüstet werden.

8 Punkte: Nur die nicht erfüllten Anforderungen mit Prio 1 und 2 können nachgerüstet werden.

7 Punkte: Alle Anforderungen mit Prio 1 werden erfüllt und nur die Anforderungen mit Prio 2 können nachgerüstet werden

6 Punkte: Nur die Anforderungen mit Prio 1 werden erfüllt und Prio 2 und 3 sind nicht nachrüstbar.

5 Punkte: Nur die nicht erfüllten Anforderungen in Prio 1 können nachgerüstet werden. Alle Anforderungen mit Prio 2 und 3 werden nicht erfüllt und sind nicht nachrüstbar.

4 Punkte: Von den nicht erfüllten Anforderungen sind nur die mit Prio 2 und 3 nachrüstbar.

3 Punkte: Von den nicht erfüllten Anforderungen können nur die mit Prio 2 nachgerüstet werden.

Gedenkstätte

# Hohenschönhausen

2 Punkte: Von allen Anforderungen werden nur die mit Prio 3 erfüllt. Prio 1 und 2 sind nicht nachrüstbar.

1 Punkt: Von den nicht erfüllten Anforderungen können nur die in Prio 3 nachgerüstet werden.

Häufigkeit der Prioritäten:

Priorität 1: 139

Priorität 2: 43

Priorität 3: 3

Die Darstellung des Workarounds für die Doppelnutzung der Kasse der Buchhandlung wird mit 0 – 6 Punkten bewertet. Hierfür können maximal 6 Punkte erreicht werden.

5-6 = gute bis sehr gute Lösung

Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden überwiegend oder vollständig berücksichtigt und die Kassenanwendung kann auf dem PC der Buchhandlung abgewickelt werden.

3-4 = akzeptable bis ausbaufähige Lösung

Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden überwiegend berücksichtigt und es kann eine kleine Kasse verwendet werden.

1-2 = inakzeptable bis ungeeignete Lösung

Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden nicht berücksichtigt oder es kann nur eine große Kasse verwendet werden.

0 = keine Lösung erkennbar

Die Präsentation wird anhand von Fragen auf einem Bewertungsbogen mit 0 - 6 Punkten je Unterkriterium bewertet. Die Fragen beziehen sich alle auf die Erfüllung der Anforderungen gemäß der Leistungsbeschreibung. Während der Präsentation werden seitens der HSH etwa neun Personen anwesend sein. Jede Person wird separat Punkte vergeben. Aus diesen Punkten wird der Median gebildet und dadurch die Leistungspunktzahl ermittelt. Für die Präsentation sind insgesamt maximal 18 Punkte zu erreichen.

Folgende Punkteskala wird für die Präsentation verwendet:

Gedenkstätte

# Hohenschönhausen

5-6 Punkte:

Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden überwiegend oder vollständig berücksichtigt.

3-4 Punkte:

Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden überwiegend berücksichtigt.

1-2 Punkte:

Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden nicht oder nur sehr wenig berücksichtigt.

0 Punkte:

Die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung werden gar nicht berücksichtigt.

Insgesamt ist eine maximale Leistungspunktzahl von 36 Punkten zu erreichen.

Das Kriterium Preis (in €, netto) wird aus dem Preisblatt ermittelt. Unter Punkt 6 finden Sie dort die Zusammenfassung.

## 6. Anhänge

1. Funktionalitätenliste
2. Styleguide Corporate Design auf Nachfrage
3. Skizzen Anmelde-/Kassenbereich
4. Preisblatt