

Leistungsbeschreibung mit Leistungsverzeichnis

Elektronisches Ticketsystem für die Landesgartenschau Wangen 2024

Projekt:	Lieferung und Bereitstellung eines elektronischen Kassen- und Ticketsystems mit Datenverwaltung, Verbrauchsmaterial und Zutrittskontrolle zur Miete für die Durchführung der Landesgartenschau Wangen 2024
Auftraggeber:	Landesgartenschau Wangen 2024 GmbH Aumühleweg 5 88239 Wangen
Vergabeart:	Öffentliche Ausschreibung gemäß UVgO
Bekanntmachung:	17.04.2023
Angebotseröffnung:	15.05.2023 um 9.30 Uhr
Submissionort:	siehe Auftraggeber
Binde-/Zuschlagsfrist:	13.06.2023
Erfüllungsort:	88239 Wangen

Inhalt

1. Allgemeines zur Landesgartenschau Wangen i. A. 2024	3
1.1. Aufgabenstellung	3
1.2. Die Landesgartenschau Wangen 2023	3
1.3. Ziele des Ticketings und der Kassenabwicklung	3
1.4. Besucherzahlen der Landesgartenschau Wangen 2024	4
1.5. Öffnungszeiten	4
1.6. Kassenstandorte	4
2. Allgemeines zur Ausschreibung	5
2.1. Copyright	5
2.2. Datenschutz	5
2.3. Aufklärungsgespräche	5
2.4. Bietererklärung	5
2.5. Aufbau, Form und Inhalt des Angebotes	6
2.6. Prüfung und Wertung der Angebote	6
2.6.1 Prüfung und Wertung	6
2.6.2 Eignungsnachweis	6
2.6.3 Wertungskriterien	7
2.7. Vorzulegende Nachweise	8
2.8. Angebotsabgabe	8
2.9. Zuschlagserteilung / Vertragsschluss	9
2.10. Ansprechpartner	9
3. Pflichten	9
3.1. Auftraggeber (AG)	9
3.1.1 Betriebsräume	9
3.1.2 Ansprechpartner	9
3.2. Auftragnehmer (AN)	9
3.2.1 Projektleiter	9
3.2.2 Auftragsdurchführungsfristen	9
4. Leistungsbeschreibung	10
4.1. Anforderungen an das Ticketsystem	10
4.2. Kartentypen	11
4.2.1. Tageskarten	11
4.2.2. Dauerkarten	12
4.2.3. Kombitickets externer Partner, Kommissionstickets	12

4.2.4. Möglichkeit zur Veranstaltungsbuchung mit einer beschränkten Personenzahl	13
4.2.5. Extra-Informationen	13
4.3. Zutrittskontrolle	13
4.4. Ticketsystem	13
4.5. Abrechnung und Darstellung von Eintrittskarten	14
4.6. Verwaltung und Statistiken	14
4.7. Bereitstellungsdauer	14
4.8. Reaktionszeiten – 24/7-Support	15
4.9. Schulung auf das Betriebssystem	15
4.10 Systemgebühren und Abwicklung / Management der Abrechnung mit Dritten	15
5. Checkliste	15
6. Anlagen	16

1. Allgemeines zur Landesgartenschau Wangen i. A. 2024

1.1. Aufgabenstellung

Die Stadt Wangen richtet vom 26. April bis einschließlich 06. Oktober 2024 die 30. Baden-Württemberg Landesgartenschau aus. Es handelt sich hierbei um zwei eingefriedete Teile Ausstellungsgelände, welche von Besuchern nach Erwerb einer Eintrittskarte besichtigt werden können. Für die Zeit des Kartenvorverkaufs ab 10.09.2023 bis zum Ende der Gartenschau am 06.10.2024 werden als Leistung dieser Ausschreibung die Bereitstellung eines elektronischen Ticketsystems inkl. Hard- und Software gemäß den nachfolgenden Bedingungen gefordert.

1.2. Die Landesgartenschau Wangen 2024

Seit über 40 Jahren werden in Baden-Württemberg erfolgreich Landes-/Gartenschauen von Städten und Gemeinden ausgerichtet. In den geraden Jahren laden die Landesgartenschauen zu einem erlebnisreichen Tag ein, in den ungeraden Jahren die kleineren Gartenschauen (auch Grünprojekte genannt). Im Jahr 2024 ist die Stadt Wangen Gastgeber der Landesgartenschau (LGS) vom 26. April bis zum 06. Oktober 2024. Der Slogan „Gemeinsam aufblühen“ soll sich nicht nur in den immensen städtebaulichen Projekten, sondern auch in den temporären Schaubeiträgen, dem facettenreichen Kulturprogramm und dem gastronomischen Konzept widerspiegeln.

Auf rund 43 Hektar eingezäunter, eintrittspflichtiger Ausstellungsfläche werden sich an 164 Öffnungstagen ca. 500.000 erwartete Besucher einen abwechslungsreichen und interessanten Tag mit zahlreichen schönen Eindrücken machen.

1.3. Ziele des Ticketings und der Kassenabwicklung

Der reibungslose Verkauf von Tages- und Dauerkarten sowie der korrekte Ablauf samt Abrechnung des gesamten Kassenwesens sind mit Grundlage für die erfolgreiche Abwicklung einer Gartenschau. Der Ersteindruck der Gartenschau beginnt mit der Information über

Eintrittspreise und dem anschließenden Erwerb der Eintrittskarte. Wie gut oder schlecht das Ticketing und die Kassenabwicklung erfolgt, kann die spätere Beurteilung der Gartenschau und den Erlebniseffekt somit nachhaltig beeinflussen.

1.4. Besucherzahlen der Landesgartenschau Wangen 2024

Erwartet werden ca. 500.000 Besuche von Einzelbesuchern, Dauerkarteninhabern, Gruppenreisen etc. An 164 Öffnungstagen entspricht dies einem rechnerischen Durchschnitt von ca. 3.000 Besuchern täglich mit einer erwarteten Bandbreite zwischen täglich 1.500 - 15.000 Besuchern, in Extremfällen sowohl im Positiven wie im Negativen darüber hinaus. Die Zahlen stellen keine zugesicherte Eigenschaft dar, sondern sind interne Schätzungen der LGS (unverbindliche Daten).

1.5. Öffnungszeiten

Die LGS hat vom 26.04. bis 06.10.2024 an allen sieben Tagen der Woche täglich von 9:00 bis 19:00 Uhr die Eingangstore geöffnet. Die Kassenöffnungszeiten sind im Regelfall von 9:00 - 18:00 Uhr angesetzt. Bei Abendveranstaltungen werden die Kassenöffnungszeiten als auch die Einlasszeiten in das Gelände nach Bedarf voraussichtlich bis max. 20:30 Uhr verlängert. Nach aktuellem Planungsstand werden zwei bis drei Abendveranstaltungen je Woche durchgeführt (teilweise mit zusätzlich zu entrichtendem Sondereintritt einmal je Monat).

1.6 Kassenstandorte

Vorverkaufszeitraum: 10.09.2023 – 25.04.2024

Während des Vorverkaufszeitraumes (bis 14.02.24 zum reduzierten Preis) können Dauerkarten aller Kategorien an folgenden Standorten erworben werden:

- Gästeamt Wangen
- Bürgerbüro
- Verkaufscontainer auf dem Marktplatz
- LGS-Büro

Zusätzlich soll bei größeren Veranstaltungen (z.B. Vorverkaufs-Start) in diesem Zeitraum oder auf Messen ein Verkauf mit einer mobilen Einheit erfolgen.

Folgende Verkaufs-/Kassenplätze sind hierbei mit allen notwendigen Komponenten vorgesehen:

- 6 Kassenplätze für Dauerkarten (Bar und EC-Kartenzahlung)
- 1 mobiler Kassenplatz für Dauer- und Tageskarten (Bar und EC-Kartenzahlung)
- Online-Verkauf

Durchführungszeitraum: 26.04.2024 – 06.10.2024

Folgende Verkaufs-/Kassenplätze für alle Kartenarten mit allen Kategorien mit allen notwendigen Komponenten:

- 4 Parkplatz West, Eingang ERBA
- 3 Eingang Festplatz (Altstadt)
- 3 Parkplatz Ost, Eingang Stadtgarten Ost
- 1 Gästeamt Wangen
- 1 Bürgerbüro
- 2 LGS-Büro (hier zusätzlich Herstellung von Aktiven- und Anwohner-Karten)

- Online-Verkauf

Es wird folgende Eingänge auf das Gelände geben, deren Einlasspunkte mittels UMTS-Handscannern kontrolliert werden müssen:

- Eingang ERBA (E 5) Parkplatz West, mit Kasse
- 24-Stunden-Eingang Pförtnergebäude ERBA (E6) mit (Hand-)Kasse
- 24-Stunden-Eingang Auwiesen (E 7), ohne Kasse
- Eingang Festplatz (E 8), mit Kasse
- Eingang Kaspar (E 4), ohne Kasse
- Eingang Stadtgarten West (E 3), ohne Kasse
- Eingang Stadtgarten Mitte (E 2), ohne Kasse
- Eingang Stadtgarten Ost (E 1), mit Kasse
- Optionaler Sondereingang, ohne Kasse

2. Allgemeines zur Ausschreibung

2.1. Copyright

Die vorliegende Leistungsbeschreibung ist urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe und/oder Vervielfältigung ohne ausdrückliches Einverständnis des Auftraggebers ist verboten.

2.2. Datenschutz

Der Bieter verpflichtet sich – auch nach Beendigung des Ausschreibungsverfahrens – über alle Informationen und alle Unterlagen Dritten gegenüber Stillschweigen zu bewahren und Unterlagen und Informationen nur zur Durchführung dieses Vertrages zu verwenden sowie die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) zu beachten.

Insbesondere hat der Bieter ihm zur Kenntnis kommende personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse vertraulich zu behandeln und nur Personal oder Subunternehmer einzusetzen, die unter Hinweis auf die strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung nach §5BDSG verpflichtet wurden. Ein Verstoß des Bieters gegen die Geheimhaltungspflicht verpflichtet zum Ersatz aller daraus erwachsenden Schäden. Bitte schicken Sie uns Ihren Auftragsverarbeitungsvertrag als Muster zu.

Selbstverständlich muss die Ticketregistrierung ebenfalls datenschutzkonform sein, auch bei dem Kauf von Tickets für Dritte.

2.3. Aufklärungsgespräche

Im Rahmen der Angebotsprüfung behält sich der AG vor, nach Öffnung der Angebote bis zur Zuschlagserteilung, Aufklärungsgespräche im Sinne der UVgO zu führen.

2.4. Bietererklärung

Mit der Unterzeichnung bzw. Signierung und Einreichung des Angebots in Papierform versichert jeder Bieter für sein Unternehmen, dass

1. die Vergabe- / Ausschreibungsunterlagen vollständig sind
2. die Ausschreibung verständlich und eindeutig ist
3. er diese Ausschreibung ohne Einschränkung durch seine Unterschrift/-en bzw. Signierung/-en als maßgeblichen Vertragsbestandteil rechtsverbindlich anerkennt.

Ohne Unterschrift bzw. entsprechender Signierung erfolgt keine Wertung des Angebots.

2.5. Aufbau, Form und Inhalt des Angebotes

Grundlage für die Erstellung des Angebotes sind die vorliegenden Vergabe- / Ausschreibungsunterlagen. Die vorgegebenen Vordrucke sind zu verwenden. Eine Nichtverwendung oder Abänderung kann zum Ausschluss führen. Folgende Unterlagen sind mit Angebotsabgabe anhand der Vordrucke einzureichen:

- Konzept für die Projektrealisierung
- Eigenerklärung zur Eignung
- Verpflichtungserklärung zum Mindestentgelt
- Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung
- Beschreibung des technischen Systems (Hard- und Software)
- Angabe der Hersteller-Firma für Kartenrohlinge inkl. Preise, Lieferzeiten und voraussichtliche Bestellfristen bei Nachbestellungen
- Kopie des Handelsregistereintrages
- Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamts und der Sozialversicherung
- Bilanzen oder Bilanzauszüge des Unternehmens (insofern gesetzlich vorgeschrieben) bzw. Auskünfte über die Umsätze in den vergangenen 3 Jahren
- Zahl der durchschnittlich beschäftigten Mitarbeiter in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren
- Ausgefüllter Vordruck „Anlage 2_Vordruck Ausschreibung Ticketing“ mit rechtsverbindlicher Unterschrift

Das Angebot und sonstiger Schriftverkehr sind in deutscher Sprache, in kopierfähiger Form (ohne Prospekthüllen, Spiral- oder Klebebindung, Trennblätter, etc.) einzureichen.

Angebote auf der Grundlage der Geschäftsbedingungen des Bieters werden ausgeschlossen. Alle finanziellen Daten sind in EURO, Bruchteile in vollen Cents anzugeben.

2.6. Prüfung und Wertung der Angebote

2.6.1 Prüfung und Wertung

Die Prüfung und Wertung der eingegangenen Angebote erfolgt gemäß § 41 ff UVgO.

2.6.2 Eignungsnachweis

Nur Angebote von als fachkundig, leistungsfähig und zuverlässig eingestuften Bietern werden berücksichtigt. Fachkundig ist ein Bieter, der umfassende und aktuelle Erfahrungen, Kenntnisse und Fertigkeiten für die zu erbringende Leistung nachweist, um diese fachgerecht vorzubereiten und auszuführen. Der Nachweis der Fachkunde ist erbracht, wenn die ausgeschriebene Leistung oder eine vergleichbare Leistung innerhalb der letzten drei Jahre (Großveranstaltung mit mind. 4 Wochen Dauer und einer Besucheranzahl von mind. 1.000 Personen pro Tag) durchgeführt wurde, oder dass mit der Angebotserstellung und /oder der Ausführung bzw. Leitung der Ausführung befasste Personal die ausgeschriebene und/oder eine vergleichbare Leistung bereits ausgeführt hat.

Leistungsfähig ist ein Bieter, der nachvollziehbar nachweist, dass er den Auftrag fachlich einwandfrei und fristgerecht ausführen kann.

Zuverlässig und gesetzestreu ist ein Bieter, von dem eine ordnungsgemäße Vertragserfüllung und Betriebsführung, sowie die Einhaltung der für die Art der Geschäfte geltenden gesetzlichen Vorschriften zu erwarten ist.

Der Eignungsnachweis ist mithilfe des Vordrucks „Eigenerklärung zur Eignung – KEV 179“ darzulegen (Anlage 1).

2.6.3 Wertungskriterien

Die Bewertung der Angebote erfolgt unter Berücksichtigung der beiden Kriterien „Finanzielles Angebot“ sowie „Projektplanung / Inhalt (fachliche Kompetenz)“ mithilfe einer Bewertungsmatrix (siehe nachfolgende Ausführungen). Jeder Bewertungsbereich wird mit 1 bis 5 Punkten bewertet. Im Folgenden werden die Kriterien für die Auswahl der geeigneten Bewerber gelistet, mit Rangfolge und Gewichtung:

- a) Finanzielles Angebot (Preis) 70 %
- b) Konzeption der Projektrealisierung 30 %

zu a) Finanzielles Angebot (70 %)

- Der Bieter mit dem günstigsten Angebotspreis erhält die volle Punktzahl von 5 Punkten
- Null Punkte erhält ein fiktiver Anbieter mit doppeltem Preis
- Dazwischenliegende Angebote werden interpoliert
- Die Punkte gehen mit einer Gewichtung von 60 % in die Gesamtbewertung ein

zu b) Projektplanung / Inhalt (fachliche Kompetenz) (30 %)

Eine professionelle Planung und Organisation der Einzeleinrichtungen und -komponenten des Ticketing-Systems fließen ebenfalls in die Bewertung mit ein. Die hierfür im Vorfeld getroffenen Planungen sind dem Auftraggeber als Konzept für die Projektrealisierung mit dem Angebot vorzulegen. Dies wird ebenfalls mit 1 bis 5 Punkten bewertet und fließt mit einer Gewichtung von 40 % in die Gesamtwertung ein. Ausschlaggebend für die Bewertung sind im Wesentlichen folgende Punkte:

- Qualität der eingereichten Projektplanung
- Beschreibung und Handhabung des technischen Systems
- 24/7-Support (Reaktion bei Technikausfall)
- Aufgaben- und Ablaufplanung
- Flexibilität bei kurzfristigem Mehrbedarf von Technik und Zubehör
- Innovation
- Kommunikationsstrategie
- Schulung von Verwaltungs- sowie Einlass- und Kassenpersonal vor Ort

Die Bewertung des Angebots wird anhand einer Bewertungsmatrix vorgenommen. Für die Bewertung der Angebote bei diesem Kriterium gelten ausschließlich folgende Bewertungsstufen:

- 1 Punkt: Das Leistungsangebot des Bieters entspricht nicht den Anforderungen.
- 2 Punkte: Das Leistungsangebot des Bieters entspricht mit Einschränkungen den Anforderungen, lässt aber keine erfolgreiche Durchführung erwarten.
- 3 Punkte: Das Leistungsangebot des Bieters entspricht mit Einschränkungen den Anforderungen, lässt aber eine erfolgreiche Durchführung erwarten.
- 4 Punkte: Das Leistungsangebot des Bieters entspricht den Anforderungen.
- 5 Punkte: Das Angebot des Bieters ist der Zielerreichung in besonderer Weise dienlich.

Erklärung 1 Punkt:

Ein Angebot wird mit 1 Punkt bewertet, wenn die genannten Anforderungen nicht erfüllt sind oder die Konzeption inhaltlich nicht schlüssig dargestellt wurde. Dies gilt auch, wenn die Anforderungen lediglich stichpunktartig ohne weitere konzeptionelle Ausführungen wiederholt werden. Außerdem wird ein Entwurf mit 1 Punkt bewertet, wenn es im Hinblick auf die Zielsetzung der Maßnahme/Beauftragung keinen Erfolg verspricht.

Erklärung 2 Punkte:

Ein Angebot wird mit 2 Punkten bewertet, wenn die genannten Anforderungen zwar mit Einschränkungen erfüllt sind, die Konzeption der Maßnahme/Beauftragung aber insgesamt keine erfolgreiche Durchführung erwarten lässt.

Erklärung 3 Punkte:

Ein Angebot wird mit 3 Punkten bewertet, wenn die genannten Anforderungen mit Einschränkungen erfüllt sind oder die Konzeption inhaltlich Unschärfen aufweist, die Konzeption der Maßnahme/Beauftragung aber insgesamt eine erfolgreiche Durchführung erwarten lässt.

Erklärung 4 Punkte:

Ein Angebot wird mit 4 Punkten bewertet, wenn die genannten Anforderungen erfüllt sind und die Konzeption inhaltlich schlüssig dargestellt ist sowie im Hinblick auf die Zielsetzung der Maßnahme/Beauftragung Erfolg verspricht.

Erklärung 5 Punkte:

Ein Angebot wird mit 5 Punkten bewertet, wenn die Konzeption der Zielerreichung in besonderer Weise dienlich ist und dies in der Konzeption inhaltlich schlüssig dargestellt ist.

Sämtliche beschriebenen Leistungen müssen bei der Projektkonzeption schlüssig aufgeführt werden. Das Konzept darf maximal 10 DIN A4-Seiten umfassen.

Es gelangen nur diejenigen Angebote in die Prüfung und Wertung, die sämtliche Anforderungen nach diesen Vergabeunterlagen erfüllen. Die Bewertung erfolgt auf Grundlage des von dem Bieter angegebenen Preises und der Konzeption der Projektrealisierung. Eine nachträgliche Preisverhandlung ist ausgeschlossen.

2.7. Vorzulegende Nachweise

Es ist der Nachweis über eine Betriebshaftpflicht mit einer Deckungssumme von mindestens 2 Millionen Euro mit der Angebotsabgabe vorzulegen.

2.8. Angebotsabgabe

Das Angebot sowie dessen Änderung, Berichtigung und Rücknahme sind direkt an die Vergabestelle LGS zu senden. Die Angebote müssen in einem verschlossenen Umschlag oder Paket rechtzeitig bis zum Ablauf der Angebotsfrist mit folgender Kennzeichnung eingegangen sein: „Elektronisches Ticketsystem – Gartenschau Wangen 2024“

Landesgartenschau Wangen 2024 GmbH
Aumühleweg 5
88239 Wangen i. A.
info@lgswangen2024.de

Nicht ordnungsgemäß gekennzeichnete oder nicht ordnungsgemäß verschlossene oder nicht rechtzeitig eingegangene Angebote werden ausgeschlossen. Die Angebote können per Post, durch einen Zustelldienst, unmittelbar durch Einwurf in den Hausbriefkasten der oben genannten

Adresse oder durch persönliche Abgabe zu den üblichen Bürozeiten abgegeben werden. Für die Rechtzeitigkeit des Eingangs ist der Eingangsstempel maßgebend. Für die Bearbeitung von Vergabeunterlagen und die Erstellung eines Angebotes wird keine finanzielle Entschädigung gewährt. Die Abgabe von Nebenangeboten ist zulässig.

Mit Angebotsabgabe ist der Bieter an sein Angebot gebunden, sofern er es nicht bis zum Ablauf der Angebotsfrist schriftlich zurückzieht. Maßgebend für die Rechtzeitigkeit ist der Eingangsstempel der Vergabestelle.

2.9. Zuschlagserteilung / Vertragsschluss

Die Zuschlagserteilung erfolgt schriftlich. Der Bieter ist bis zum Ablauf der Bindefrist an sein Angebot gebunden. Wird der Zuschlag rechtzeitig und ohne Änderungen erteilt, ist der Vertrag mit Zuschlagserteilung zu der Vorgabe dieses Verfahrens auf der Grundlage des Angebotes rechtskräftig zustande gekommen.

2.10. Ansprechpartner

Landesgartenschau Wangen 2024 GmbH
Aumühleweg 5
88239 Wangen i. A.
info@lgswangen2024.de
07522 – 91688 0

3. Pflichten

3.1. Auftraggeber (AG)

3.1.1 Betriebsräume

Vom AG werden dem Bieter zur Ticket- und Kassenabwicklung keine Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt

3.1.2 Ansprechpartner

Der AG verpflichtet sich einen Ansprechpartner zu benennen, der für den AN als Kontaktperson für Rückfragen gilt.

3.2. Auftragnehmer (AN)

3.2.1 Projektleiter

Der AN verpflichtet sich einen fachkundigen, deutschsprachigen und erfahrenen Projektleiter vor Auftragserteilung zu benennen und diesen mit den erforderlichen Vollmachten auszustatten. Dies betrifft den gesamten zeitlichen Ablauf. Ein Wechsel des Projektleiters muss dem AG schriftlich angezeigt werden.

3.2.2 Auftragsdurchführungsfristen

Ab Vertragsschluss bis spätestens 31.07.2023:

- Einrichtung und Installation für den Vorverkauf sowie der Arbeitsplätze für die Verwaltung des technischen Kassensystems (siehe 1.6) und Schulung des Verwaltungspersonals

Bis spätestens 05.04.2024:

- Einrichtung aller Geländekassen (siehe 1.6) mit dem technischen Kassensystem samt Fertigstellung der Installation und Schulung des Kassenpersonals

4. Leistungsbeschreibung

Elektronisches, vernetztes Kassensystem (Hard- und Software) mit Datenverwaltung und aller erforderlichen Hardware (Kassenplätze Touch-Screen mit Kassenlade, Ticket-Drucker, Bon-Drucker, Dokumentendrucker, Webcam, Handscanner) zur Miete.

Für das gesamte System muss die Einhaltung von Normen, VDE-Bestimmungen und die DIN EN 60950-1 nachgewiesen, Konformitäten mit CE-Kennzeichnung bescheinigt werden. Das Kassensystem muss den Anforderungen des §146a Abgabenordnung entsprechen. Das System muss allumfassend DSGVO-konform (z. B. Löschkonzept für personenbezogene Daten) sein.

4.1. Anforderungen an das Ticketsystem

Für den Verkauf von Eintrittskarten, die zum Zugang in das Gartenschaugelände berechtigen, sieht die LGS drei Kartenformate vor:

- a) Tageskarten (erwartete Anzahl: ca. 475.000)
- b) Dauerkarten (erwartete Anzahl: ca. 12.000)
- c) Mögliche Kombi-Karten

Der AN hat ein elektronisches Ticketsystem anzubieten, welches den Verkauf aller Formate zu den unter Punkt 4.1.2 und 4.1.3 genannten Kriterien garantiert. Das elektronische Ticketsystem gewährleistet das Bedrucken von Kartenrohlingen aller Kategorien wahlweise nach diversen Preiskategorien und Erfordernis. Der AN hat mit Abgabe eines Angebots die Lieferadresse des von ihm genutzten Ticketherstellers, sowie die anzusetzenden Preise und Lieferzeiten für die Rohlinge der Eintrittskarten zu benennen. Die Herstellung und Lieferung der Kartenrohlinge sind Teil dieser Ausschreibung.

Grundsätzlich sind die beauftragten Kartenrohlinge in Absprache an die LGS zu liefern. Nach Sichtung und Prüfung der Rohlinge werden diese abgezählt und für den späteren Verkauf zur Verfügung gestellt.

Die Bedienung des elektronischen Ticketsystems soll über Touchscreen mit mattem Display und hohem Kontrast erfolgen und muss so einfach sein, dass auch Aushilfskräfte durch eigenes Personal im laufenden Betrieb eingewiesen werden können. Die Tarife werden mittels Touchscreen über virtuelle Festtasten und Zifferntasten angewählt. Möglich sein muss aber alternativ auch eine Bedienung per Maus oder Tastatur. Als Kassenbasis soll ein für professionelle Anwendungen konzipiertes Kassenmodul eingesetzt werden, um durch die kompakte Bauweise einen geringen Platzbedarf zu ermöglichen und eine robuste Ausführung zu gewährleisten. Vom Angebot handelsüblicher Standard-PC-Arbeitsplätze für Bürobereiche als Kassenarbeitsplätze ist aufgrund des zu erwartenden rauen Betriebs und den damit verbundenen Anforderungen an die Laufsicherheit der Hard- und Software abzusehen. Um die Bedienung für die Mitarbeiter denkbar einfach zu gestalten, soll die Bedieneroberfläche wie eine herkömmliche Tastatur aufgebaut sein. Die Erfassung von Personendaten beim Verkauf von Dauerkarten soll per Touchscreen und/oder Tastatur/Maus möglich sein. Die in das Kassengehäuse integrierte digitale Kassierer- und Kundenanzeige muss beleuchtet und dementsprechend gut lesbar sein.

Das Kassensystem muss den GoBD entsprechen, hinsichtlich der Kassensicherheit muss gewährleistet sein, dass unabhängig von der Vernetzung der Kassen (WLAN oder UMTS) und die dadurch mögliche zentrale Auswertung durch die Systemsoftware in der Verwaltung, jede Kasse über einen eigenen Speicher verfügt (Sicherstellung Notfallbetrieb unabhängig vom Netzwerk bei Netz- oder Serverausfall mittels Pufferspeicher, Kommunikation an die Datenbank automatisiert nach Wiederherstellung).

Mehrere Berechtigungsebenen für den Zugriff mittels Benutzername und Passwort (Kassierer/in, Verwaltung, Administrator).

An allen Kassenplätzen sollen Eintrittskarten verkauft werden, die Möglichkeit der Ausgabe von u. a. Einzel- oder Gruppenkarten ist erforderlich.

Besonders hervorzuheben sind die Geschwindigkeit und die Funktionsweise des Eintrittskartendruckers. Der Drucker muss schnell genug arbeiten, um auch bei größerem Besucherandrang einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Die fortlaufend nummerierten, farbig in Bilderdruckqualität produzierten Eintrittskarten werden mit den relevanten Daten bedruckt und sollen automatisch abgeschnitten/getrennt werden, um das Kassenpersonal zu entlasten. Bei Gruppentickets sollen diese in einem Stück ausgedruckt und erst am Ende des Drucks abgeschnitten/getrennt werden. Eine genaue Positionierung des Eindruckfeldes durch den Drucker ist daher erforderlich.

Auf Wunsch soll als Beleg für den Besucher ein Kassenbon mit ausgewiesener Umsatzsteuer ausgegeben werden können.

Der Bar- oder QR-Code wird erst beim Drucken der Karte validiert.

Bar- und Bargeldlose Zahlung müssen gewährleistet sein mit den gängigen Verfahren (z. B. PayPal, Kreditkarten, EC Karten, Klarna, Apple Pay), sowohl im Vorverkauf als auch während der Durchführung der Landesgartenschau. **Vom Bieter abgewickelt werden müssen alle Transaktionen der Online- und Callcenter-Verkaufsprozesse inkl. Kassenbuchungen.**

Zur Abwicklung von Retouren muss ein Retouren-Prozess, bevorzugt mit Referenz zum Verkaufsbeleg, implementiert sein.

Tickets müssen für den Wiedereintritt freigeschaltet bzw. gesperrt werden können.

4.2. Kartentypen

Die Eintrittskarten werden auf der Vorderseite im CD der Gartenschau und auf der Rückseite ggf. mit einer Sponsoren-Grafik gestaltet. Hinsichtlich des Materials müssen deshalb beide Seiten so beschaffen sein, dass sie 4c-farbig bedruckt werden können. Die hierfür beauftragte Grafikagentur wird Varianten zur Ausgestaltung entwickeln. Der AN hat hierbei auf technische Zwänge beim Kartendruck wie Mindestabstand und Beschriftungszeilen rechtzeitig hinzuweisen.

4.2.1. Tageskarten

Das Format der Tageskarte soll eine Mindestgröße im Rechteck von ca. 8x15 cm oder wenig größer haben. Das Justieren von Grafik und Beschriftung von Daten auf der Karte hat vom AN zu erfolgen und ist Teil der Gesamtleistung zur Einrichtung des Ticketsystems.

Als Schutz vor Fälschungen sind die Tageskarten-Rohlinge mit einem Hologramm oder anderem fälschungssicherem Element zu versehen.

Die Tageskarten werden beim Verkauf mit dem elektronischen Ticketsystem je nach Preiskategorie mit der Ticketkategorie Erwachsene, Ermäßigte usw. und der Eintrittsgebühr bedruckt.

4.2.2. Dauerkarten

Der Verkauf der Dauerkarten erfolgt in der Regel mit einer Personalisierung der Karte mittels Foto und Name einer Person. Die Personalisierung der Karten ist zwingend zu gewährleisten. Für Aussteller und Mitarbeiter der Gartenschau werden nach Bedarf auch nicht personalisierte (zeitlich befristete) Dauerkarten ohne Foto zur Verfügung gestellt.

Die Personendaten sollen vom Kassierer mit dem hierfür vorgesehenen Kassensystem per Tastatur und/oder Touchscreen erfasst werden. Mit einer kleinen und entsprechend handlichen Kamera (HD-Qualität) soll das Bild des zukünftigen Dauerkarteninhabers aufgenommen werden. Die Personendaten der Personalisierung der Dauerkarten müssen bis zum Abbau des technischen Kassensystems nutzbar sein.

Das Bild des Dauerkarteninhabers wird in der Datenbank den Personendaten zugeordnet.

Die Ausgabe von Dauerkarten darf nicht an einem bestimmten Zeitraum gebunden sein.

Neben den Personendaten und dem Bild des Karteninhabers muss auch ein verschlüsselter Bar- oder QR-Code auf die Karte während der Ausgabe am Kassenplatz gedruckt werden. Dem Code wird eine entsprechende Berechtigung zugeordnet. Solange die Karte gültig ist, muss der Karteninhaber mit dieser die Zutrittskontrolle passieren können.

Verlorene oder beschädigte Dauerkarten müssen gesperrt werden können. Bei Verlust einer Dauerkarte muss eine neue Karte mit einem anderen Bar- oder QR-Code erstellt werden können. Die soll über eine Verwaltungskasse in der Geschäftsstelle erfolgen. Bei der Neuausstellung der Dauerkarte wird die alte Dauerkarte automatisch gesperrt und somit entwertet.

Im Rahmen des Dauerkarten-Vorverkaufs sollen die Dauerkarten auch als Gutscheine verkauft werden. Für diese Vorgehensweise hat das angebotene Ticketsystem die Markierung oder Deklaration der Dauerkarte als Gutschein sicherzustellen. Die Gutscheinkarte mit ausgewiesener Preiskategorie wird zu einem späteren Zeitpunkt in eine personalisierte Dauerkarte durch den Besucher umgetauscht.

Es werden zwei verschiedene Versionen von Dauerkarten in Betracht gezogen.

A) Dauerkarte im Scheckkarten-Format

Das Format der Dauerkarte besitzt zur einfachen Handhabung für den Inhaber der Dauerkarte das gängige Format einer Scheckkarte aus Kunststoff mit RFID-Technik. Sowohl Vorder- als auch Rückseite müssen so beschaffen sein, dass sie farbig bedruckt werden können. Die Vorderseite, Rückseite und Kartengrafik werden nach den Vorgaben der LGS und durch die von ihr beauftragten Grafikagentur gestaltet. Das Justieren von Grafik und Beschriftung von Daten auf der Karte hat vom AN zu erfolgen und ist Teil der Gesamtleistung zur Einrichtung des Ticketsystems.

B) Dauerkarte auf einem DIN A4-Bogen zum Heraustrennen

Der Druck der Dauerkarte mit den Daten des Karteninhabers soll am Kassenplatz mittels eines Druckers mit Bild auf einem dauerhaft verwendbaren, aus einem A4-Bogen herauslösbaren Rohling, erfolgen. Logos, allgemeine Bedingungen und sonstige Angaben können im Rahmen der Layouterstellung schon vorab auf den Rohling gedruckt werden.

4.2.3. Kombitickets externer Partner, Kommissionstickets

Die LGS plant Kombitickets mit verschiedenen Partnern z.B. mit dem hiesigen ÖPNV, Vereinen u. ä. sowie mit Großkunden Kontingent- und/oder Kommissionsgeschäfte. Deshalb muss das

System in der Lage sein, die Zulässigkeit von Einlasskarten anderer Herkunft, welche durch Externe herausgegeben wurden, über den Bar- oder QR-Code zu erkennen. Außerdem muss dieses Ticket durch Aktivierung am Eingang gegenüber dem Kombiticket-/Kommissionspartner kostenpflichtig gemacht werden. Diese Tickets müssen also nach Benutzung an der Zutrittskontrolle statistisch erfasst werden, um sie nachträglich zu berechnen oder die vom Partner/Kunden abgegebene Berechnungen über ausgegebene Tickets zu überprüfen.

4.2.4. Möglichkeit zur Veranstaltungsbuchung mit einer beschränkten Personenzahl

Mit dem angebotenen Ticketsystem muss es möglich sein, für gesonderte Veranstaltungen mit zusätzlich zu entrichtendem Eintritt eine beschränkte Anzahl an Tickets mit eigenem Preis zur Verfügung zu stellen, diese zur Veranstaltung zu erkennen und von anderen Karten zu unterscheiden.

4.2.5. Extra-Informationen

Es muss die Möglichkeit für statistische Erhebungen und Auswertungen von Extra-Informationen möglich sein, z. B. Abfrage von Postleitzahlen bei den Besuchern.

4.3. Zutrittskontrolle

Alle Kartentypen sollen im Rahmen einer Zutrittskontrolle per bidirektionalem Code-Funkhandscanner und UMTS-Handscannern mit Echtzeiterfassung kontrolliert werden (durch eigenes Personal der LGS bzw. Ehrenamt), Anzahl 8 Eingänge. Die Barcodes (1D und 2D) oder QR-Codes müssen von allen Produkten (Print-, Print@home, e-Ticket) und von beliebigen Displays (z. B. Handy, Tablet, Smart-Watch) in unterschiedlichen Größen gelesen werden können. Die Konfigurationsdaten werden vom Scanner vom Ticketingsystem abgerufen, es müssen keine Einstellungen am Gerät selber vorgenommen werden.

Für jeden eingesetzten Handscanner muss mindestens je ein Ersatzgerät vorgehalten werden, um bei Ausfall des Gerätes keine Kontrollunterbrechung zu haben. Ebenfalls müssen aufgeladene Ersatz-Akkus jederzeit verfügbar sein.

Die Einsatzorte der Scanner befinden sich teils nicht in der Nähe von Kassenplätzen, die ungestörte Verbindung zu den Kassenplätzen muss vom AN sichergestellt werden.

4.4. Ticketsystem

Mit der Bereitstellung eines Ticketsystems als unabhängiges Netzwerk auf aktuellem Stand der Technik ist neben der Software auch die Bereitstellung der erforderlichen Hardware wie Kasse, Monitor, Dauerkarten-Drucker, Tageskartendrucker, Bondrucker, Webcam etc. inkl.

Verbrauchsmaterialien zu leisten. Es werden im Rahmen dieser Ausschreibung vollständige, funktionsfähige Kassenpositionen inkl. Nebenzubehör und Verbrauchsmaterial abgefragt. Alle Komponenten müssen mittels LAN-Kable und WLAN kommunizieren, ein dauerhafter Betrieb, mit geeigneter Sicherung gegen Betriebsausfälle muss sichergestellt sein. Mit der Bereitstellung des Ticketsystems ist die Wartung von Hard- und Software als auch erforderliche Reparaturen und Ersatzbeschaffungen abgegolten.

Für die Tages- und Dauerkarten sieht der AG differenzierte Kategorien mit unterschiedlichen Preiseinheiten vor. Das Einrichten der diversen Preiskategorien mit Rabattstaffelungen, Gutscheineinlösung, kostenfreien Begleitpersonentickets, kostenfreien Kinder-/Schülerkarten, Aktivenkarten usw. ist Teil der Gesamtleistung zur Einrichtung des Ticketing-Systems für die

Gartenschau. Zuzüglich ist ein externer Kartenvertrieb, wie zum Beispiel Busgruppenorganisationen u. ä. (Kombi-Tickets und Sonderkarten) vorzusehen.

In den Preiskategorien werden auch Familienkarten angeboten, die neben einer sogenannten Hauptkarte den Druck an kostenfreien Nebenkarten für Familienmitglieder erfordert; dies ist vom Ticketsystem zu gewährleisten.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit Tickets aller Arten und Kategorien online über den eigenen, konfigurierbar an das System angeschlossenen, Webshop des AN zu bestellen (Einbindung in die Homepage der LGS über Verlinkung). Mit Schnittstellen zu unterschiedlichen, zertifizierten Paymentprovidern, Verkäufe müssen umgehend an den Server gemeldet und im System des Veranstalters hinterlegt werden.

Die anschließende Zustellung erfolgt

1. postalisch durch den Anbieter (mit Zusatzkosten), oder
2. der Kunde druckt selber über ein print-at-home-System aus, oder
3. der Kunde erhält ein eTicket als PDF (Ausdruck oder Smartphone)
4. der Kunde erhält ein mobiles Ticket für das Smartphone

Die Benutzeroberfläche des Online-Shops muss mit dem Veranstalter abgestimmt werden und soll modern mit attraktiver Produktpräsentation und mit übersichtlicher, intuitiver Navigationsstruktur sein. Optimierte für mobile Geräte und diverse Browser (responsive design), Abrechnung über Schnittstelle, Möglichkeit zur Einbindung eines SSL-Zertifikates.

Die Einrichtung des Ticketsystems ist bis spätestens 31.07.23 zum Beginn des Dauerkartenvorverkaufs zu erbringen (siehe 3.2.2).

4.5. Abrechnung und Darstellung von Eintrittskarten

Das angebotene Ticketsystem muss derart beschaffen sein, dass eine tageweise Abrechnung und Darstellung an ausgegebenen Eintrittskarten in differenzierter Auflistung aller Preiskategorien und Anzahl Zutritte, einschließlich Gutscheineinlösungen und Ausgabe kostenfreier Tageskarten, erfolgen kann (GDPdU-konform, Kassenjournal im PDF-Format o. ä.). Alle Kassiovorgänge und Buchungen müssen nachvollziehbar und kontrollierbar gesichert werden, das gesamte System revisionssicher sein.

Die Abrechnung vom Dienstleister mit dem AG erfolgt monatlich nachträglich.

4.6. Verwaltung und Statistiken

Das angebotene System muss die Möglichkeit zur Erstellung vielseitiger Abrechnungs-, Kunden- und Statistikverwaltung bieten, individuelle Reports und Auswertungen müssen exportierbar sein.

4.7. Bereitstellungsdauer

Mit einer eigenen Veranstaltung am 10.09.2023 erfolgt der Start des Dauerkarten-Vorverkaufs in Wangen. Von diesem Zeitpunkt an sind der LGS 6 Kassenstandorte für die Ausgabe von Dauerkarten zur Verfügung zu stellen (siehe 1.6), um mit eigenem Personal bis zum Beginn der Gartenschau im April 2024 den Vorverkauf tätigen zu können. Zusätzlich ist eine mobile Einheit für Veranstaltungen und/oder Messen vorzuhalten.

Mit Beginn der Gartenschau am 26.04.2024 werden an 6 Standorten insgesamt 14 Kassenpositionen für den Verkauf von Tageskarten bereitzuhalten sein (siehe 1.6). Davon haben 6 Kassenpositionen das Modul „Dauerkarten-Verkauf“ zusätzlich implementiert. Zur Aufstockung an besucherstarken Tagen sind in Absprache mit dem AG tageweise weitere

Kassenpositionen für den Verkauf von Tageskarten vorzuhalten. Die Bereitstellung der Basisausstattung erfolgt bis zum 05.04.2024 (siehe 3.2.2).

4.8. Reaktionszeiten – 24/7-Support

Im Zeitraum des Vorverkaufs von Dauerkarten ist bei einem Ausfall einer Kassenposition, das Beheben des Problems oder der Austausch beschädigter Hardware oder Software nach Bekanntgabe an die Projektleitung innerhalb von 24 Stunden zu gewährleisten.

Während der Durchführung der Landesgartenschau 26.04. bis 06.10.24 muss eine garantierte telefonische Erreichbarkeit des technischen Supports an allen Tagen (auch Samstag, Sonntag, Feiertag) gewährleistet sein. Vorzugsweise Kernzeiten der Erreichbarkeit täglich von 7:00-19:00 Uhr, bei Abendveranstaltungen länger, zusätzlich muss eine Online-Hilfe möglich sein. Das Beheben des Problems oder der Austausch beschädigter Hardware oder Software ist nach Bekanntgabe an die Projektleitung innerhalb von 24 Stunden zu gewährleisten. Das ersatzweise Vorhalten von Einzelkomponenten des Ticket- und Kassensystems muss gesichert sein.

4.9. Schulung auf das Betriebssystem

Der Vorverkauf der Dauerkarten erfolgt mit Personal der Gartenschau und der Stadt. Die Einweisung des Personals in der Verwaltung findet bereits zur Installation in der Geschäftsstelle statt.

Die spätere Schulung des Kassenpersonals (ext. Dienstleister) und des Einlasspersonals (Ehrenamt) erfolgt vor Ort ca. drei Wochen vor Eröffnung der Landesgartenschau in Abstimmung mit dem AN, jedoch spätestens am 15. April 2024, in zwei Terminen.

Entsprechende Schulungsunterlagen sind vom Anbieter zu fertigen und zu übergeben. Die Stundenanzahl für Theorieeinheiten und praktischen Übungen sind hierbei anzugeben. Ein Schulungsraum wird seitens der LGS am Veranstaltungsort zur Verfügung gestellt.

4.10 Systemgebühren und Abwicklung / Management der Abrechnung mit Dritten

Der Dienstleister übernimmt die Abwicklung und das Management der Abrechnung mit Dritten mit Beginn des Vorverkaufs bis zum Ende der Gartenschau. Die Bearbeitungs- und Systemgebühren (auch VVK) müssen im System hinterlegt sein. **Das Management dieser Dienstleistung ist im Angebots-Vordruck Anlage 2 in Teil 1 (Pos. 24-29) und Teil 2 (Pos. 22-29) anzubieten.**

5. Checkliste

Nachfolgende Unterlagen sind im Rahmen der Angebotsabgabe einzureichen:

- Schriftliche, vollständige Angaben zu allen geforderten inhaltlichen Punkten
- Darstellung des Systems hinsichtlich der Sicherstellung der Betriebssicherheit und der Datensicherheit
- Konzept zur Projektrealisierung
- Eigenerklärung zur Eignung
- Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Mindestdeckungssumme von 2 Mio. EURO
- Angabe der Hersteller-Firma für Kartenrohlinge inkl. Preise, Lieferzeiten und voraussichtliche Bestellfristen bei Nachbestellungen
- Verpflichtungserklärung zum Mindestentgelt
- Kopie des Handelsregistereintrages

- Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamts und der Sozialversicherung
- Bilanzen oder Bilanzauszüge des Unternehmens, soweit gesetzlich vorgeschrieben, bzw. Auskünfte über den Umsatz in den vergangenen 3 Jahren
- Zahl der durchschnittlich beschäftigten Mitarbeiter in den letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahren
- Beschreibung des technischen Systems (Hard- und Software)
- Auftragsverarbeitungsvertrag als Muster
- Benennung von Referenzen gleichartiger Veranstaltungen in ähnlicher Größenordnung innerhalb der letzten fünf Jahre mit Erfolgsnachweisen
- Ausgefüllte Vordrucke Anlagen 1 und 2 mit rechtsverbindlicher Unterschrift und Stempel

Ein Fehlen der o. g. Unterlagen kann zum Ausschluss im Verfahren führen.

6. Anlagen

1. Anlage 1: Vordruck „Eigenerklärung zur Eignung – KEV 179“
2. Anlage 2: Angebots-Vordruck „Anlage 2_Vordruck Ausschreibung Ticketing“
3. Übersichtsplan eintrittspflichtiges Gelände mit Kassenstandorten
4. Eintrittspreise der LGS Wangen 2024 mit vorläufigen Ticketvarianten