Leistungsbeschreibung

1. Ziel und räumlicher Bezug

Gegenstand des Auftrags ist die Durchführung einer methodisch fundierten und nachvollziehbaren Marketing- und Bestandsanalyse als Grundlage für die Entwicklung einer grenzüberschreitenden Strategie zum barrierefreien Tourismus im deutsch-tschechischen Grenzraum.

Das Untersuchungsgebiet umfasst die deutsche Seite des deutsch-tschechischen Grenzgebiets mit räumlichem Schwerpunkt auf den Landkreisen Görlitz und Bautzen. Weitere Gebiete Sachsens sind einzubeziehen, soweit dies für die Untersuchung fachlich begründet und erforderlich ist.

Im Rahmen der Analyse sind insbesondere bestehende touristische Angebote, die vorhandene Infrastruktur, die Zugänglichkeit touristischer Informationen sowie bestehende Barrieren, spezifische Bedürfnisse und Entwicklungspotenziale für folgende Zielgruppen zu untersuchen:

- I: Familien mit Kindern,
- II: Personen ab 65 Jahren,
- IIIa: Personen mit leichter Mobilitätseinschränkung
- IIIb: Personen mit schwerer Mobilitätseinschränkung
- IIIc: Personen mit sensorischen, geistigen oder kognitiven Beeinträchtigungen.

Die Untersuchungsergebnisse bilden die deutsche Datengrundlage für einen grenzüberschreitenden Vergleich, der durch die Technische Universität Liberec (TUL) koordiniert wird. Die Erarbeitung einer darauf aufbauenden Marketingstrategie ist ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Auftrags.

Die **methodische Gesamtverantwortung** liegt bei der TUL. Diese erarbeitet in Abstimmung mit dem Auftragnehmer die Untersuchungsinstrumente, Erhebungsvorlagen und Untersuchungsszenarien unter Berücksichtigung der Besonderheiten des deutschen Tourismusmarktes. Darüber hinaus ist die TUL für die Durchführung des deutsch-tschechischen Vergleichs sowie die abschließende Zusammenführung und Bewertung der Untersuchungsergebnisse verantwortlich.

Der **Auftragnehmer** ist für die operative Durchführung der Untersuchung auf deutscher Seite auf Grundlage der mit der TUL abgestimmten Methodik verantwortlich. Zu seinen Leistungen gehören insbesondere die Erhebung und Auswertung relevanter Daten, die Durchführung von Bestands- und Marktanalysen sowie die qualitative Untersuchung der definierten Zielgruppen. Dies umfasst die Gewinnung geeigneter Untersuchungsteilnehmer, die Vorbereitung, Durchführung, Dokumentation und Auswertung deutschsprachiger Interviews sowie die Aufbereitung und Bereitstellung der Ergebnisse für den grenzüberschreitenden Vergleich.

Während der gesamten Auftragsdurchführung stellt der Auftragnehmer eine kontinuierliche fachliche und organisatorische Abstimmung mit der TUL sicher.

Im Anschluss an die Zusammenführung und abschließende Bewertung der deutschen und tschechischen Untersuchungsergebnisse durch die TUL ist in einem weiteren Projektschritt die Entwicklung einer gemeinsamen grenzüberschreitenden Marketingstrategie für den barrierefreien Tourismus vorgesehen. Die Erarbeitung dieser Marketingstrategie soll vorbehaltlich der weiteren Projektplanung und der verfügbaren finanziellen Mittel zu einem späteren Zeitpunkt im Rahmen eines gesonderten Vergabeverfahrens ausgeschrieben werden.

2. Zielgruppen

Die folgenden Beschreibungen konkretisieren die fünf getrennt durchzuführenden Fokusgruppen. Die Zuordnung erfolgt anhand der für das Reiseerleben maßgeblichen Bedürfnisse und Einschränkungen; Überschneidungen zwischen Gruppen sind möglich. Der Auftragnehmer dokumentiert die Zuordnung nachvollziehbar und stimmt den Rekrutierungsleitfaden vorab mit der TUL ab.

- **I – Familien mit Kindern**
  Einzubeziehen sind Eltern oder andere betreuende Erwachsene, die mit Kindern reisen oder Ausflüge unternehmen. Im Mittelpunkt stehen altersgerechte und sichere Aktivitäten, Familienzimmer, Wickel- und Sanitärmöglichkeiten, Kinderverpflegung, Hochstühle, Kinderbetten, Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen, kinderwagentaugliche Wege, Spielangebote, Schatten, Trinkwasser, Ruheplätze und verlässliche Angaben zu Streckenlänge, Schwierigkeit und Alterseignung. Bei der Rekrutierung sollen unterschiedliche Altersstufen der Kinder berücksichtigt werden.
- **II – Seniorinnen und Senioren ab 65 Jahren**
  Einzubeziehen sind Personen ab 65 Jahren mit unterschiedlichen körperlichen Voraussetzungen und Reisegewohnheiten. Zu untersuchen sind insbesondere körperlich weniger anspruchsvolle Aktivitäten, sichere und komfortable Unterkünfte, leicht nutzbare Wege und Verkehrsmittel, Ruheplätze, Beleuchtung, rutschfeste Oberflächen, Geländer, Aufzüge, zugängliche Sanitäranlagen, medizinische und pharmazeutische Versorgung sowie verständliche Vorabinformationen und persönliche Unterstützung. Das Alter allein wird nicht mit einer Behinderung gleichgesetzt.
- **IIIa – Personen mit leichter Mobilitätseinschränkung**
  Hierzu zählen insbesondere Personen, die sich grundsätzlich gehend fortbewegen können, dabei aber Gehhilfen, Krücken, Gehstöcke, Rollatoren oder Prothesen nutzen oder zeitweise eingeschränkt sind; die Grundlage nennt auch Schwangere und Personen mit Begleitbedarf. Relevant sind geringe Höhenunterschiede, geeignete Längs- und Querneigungen, ebene und rutschfeste Wegoberflächen, ausreichende Durchgangsbreiten, Sitzgelegenheiten, Handläufe, Aufzüge, zugängliche Verkehrsmittel und gut verständliche Orientierungshilfen.
- **IIIb – Personen mit schwerer Mobilitätseinschränkung**
  Im Mittelpunkt stehen Menschen, die nicht oder nicht ausreichend selbstständig gehen können und beispielsweise manuelle oder elektrische Rollstühle oder vergleichbare Mobilitätshilfen nutzen, gegebenenfalls mit Assistenz. Zu prüfen sind stufenlose Zugänge, Rampen, Aufzüge, ausreichend breite Durchgänge und Bewegungsflächen, geeignete Toiletten, Parkplätze nahe Eingängen, Oberflächen und Neigungen von Wegen, Haltegriffe, Ladeoptionen für elektrische Mobilitätshilfen sowie die tatsächliche Nutzbarkeit von Unterkunft, Gastronomie, Verkehr und touristischen Zielen.
- **IIIc – Personen mit sensorischen, geistigen oder kognitiven Beeinträchtigungen**
  Diese Gruppe umfasst nach der Grundlage insbesondere Menschen mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen, Kommunikationsstörungen sowie geistigen oder kognitiven Beeinträchtigungen; außerdem werden Beeinträchtigungen innerer Organe oder der Haut genannt. Zu untersuchen sind mehrkanalige, verständliche Informationen, gut erkennbare Kontraste, Beleuchtung, akustische und visuelle Orientierung, Hörunterstützung, übersichtliche und lärmarme Räume, Rückzugsorte, geeignete Sanitäranlagen, Möglichkeiten für Assistenzhunde sowie persönliche Unterstützung. Bei der Rekrutierung ist auf unterschiedliche Bedarfe innerhalb dieser heterogenen Gruppe zu achten; Begleitpersonen können bei Bedarf unterstützen.

3. Leistungen nach Arbeitspaketen

AP 1 – Sammlung sekundärer Daten

Der Auftragnehmer führt für den deutschen Teil des abgegrenzten Untersuchungsgebiets eine analytische Recherche durch und erstellt einen strukturierten Bericht zur sozioökonomischen Bedeutung des Tourismus, insbesondere im Hinblick auf Beschäftigung, lokale Wirtschaft und regionale Entwicklung. Darüber hinaus untersucht er die relevanten bundesdeutschen und sächsischen Rechtsvorschriften, einschlägigen Bauvorschriften, DIN- und EU-Normen sowie Standards zur Barrierefreiheit von Gebäuden, Verkehrswegen, öffentlichen Räumen, Dienstleistungen und Informationsangeboten. Die Recherche umfasst zudem bestehende Zertifizierungssysteme, insbesondere „Reisen für Alle“ und familienbezogene Qualitätssysteme, deren Anwendung im Untersuchungsgebiet sowie relevante Studien, Organisationen, Plattformen und digitale Anwendungen.

Ergänzend führt der Auftragnehmer ein ausschließlich webbasiertes Audit der Internetauftritte deutscher Destinationsmanagement-Organisationen und relevanter touristischer Anbieter durch. Dabei werden die

Auffindbarkeit, Verständlichkeit und Aussagekraft der bereitgestellten Informationen zu touristischen Angeboten, Infrastruktur, Karten, Beschilderung, Routen, Unterkünften, Verkehrsanbindungen und touristischen Informationsmaterialien im Hinblick auf die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen untersucht. Die Bewertungskriterien werden vorab mit TUL abgestimmt.

Darüber hinaus sind vier bis fünf konkrete Best-Practice-Beispiele aus Deutschland sowie drei bis vier Beispiele aus weiteren EU-Ländern zu identifizieren, zu analysieren und hinsichtlich ihrer Übertragbarkeit auf das Projektgebiet zu bewerten.

Als Ergebnisse sind ein strukturierter Rechercheberich, eine nachvollziehbare Audit-Matrix sowie ein Quellenverzeichnis mit Angabe des jeweiligen Abrufstands und einer Bewertung der Datenqualität vorzulegen. Bestehende Informations- und Datenlücken sind gesondert zu dokumentieren.

Zentrale Forschungsfragen:

1. Welche deutschen und sächsischen Gesetze, Bauvorschriften und technischen Normen regeln die Anforderungen an die Barrierefreiheit im Tourismus und in der Infrastruktur?
2. Welche Zertifizierungssysteme für barrierefreien Tourismus (z. B. das bundesweite System „Reisen für Alle“) gibt es in der BRD und inwieweit werden sie von den Anbietern im Untersuchungsgebiet genutzt?
3. In welchem Umfang und in welcher Qualität informieren deutsche Destination-Management-Organisationen (DMO) und Tourismusinformationszentren auf ihren Websites und in ihren Materialien über barrierefreie Angebote für die untersuchten Zielgruppen?
4. Welche Beispiele für bewährte Praktiken (erfolgreiche Projekte, Produkte, Zertifizierungen, Anwendungen) aus Deutschland können als Vorbild für das tschechisch-deutsche Grenzgebiet dienen?

AP 2 – Fokusgruppen

Der Auftragnehmer übernimmt die Rekrutierung, Organisation, Moderation und Auswertung von fünf deutschsprachigen Fokusgruppen auf deutscher Seite mit jeweils 6–10 Teilnehmenden. Für jede der folgenden Zielgruppen ist eine eigene Fokusgruppe durchzuführen: (I) Familien mit Kindern, (II) Personen ab 65 Jahren, (IIIa) Personen mit leichten Mobilitätseinschränkungen, (IIIb) Personen mit schweren Mobilitätseinschränkungen sowie (IIIc) Personen mit sensorischen, geistigen oder kognitiven Beeinträchtigungen.

Bei der Rekrutierung, Organisation und Durchführung sind die jeweiligen Zugangs-, Kommunikations- und Assistenzbedarfe der Teilnehmenden zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer gewährleistet hierfür geeignete barrierefrei zugängliche Räumlichkeiten, die erforderliche Unterstützung bei der Teilnahme, eine fachlich geeignete Moderation sowie eine datenschutzkonforme Information und Dokumentation. Der Gesprächsleitfaden und die Auswertungskategorien sind vorab mit TUL abzustimmen.

Inhaltlich befassen sich die Fokusgruppen mit physischen, informativen, kommunikativen und organisatorischen Reisebarrieren, bestehenden und fehlenden touristischen Angeboten, Bedürfnissen und Präferenzen hinsichtlich Unterkunft, Gastronomie, Verkehr und Orientierung sowie mit Reiseentscheidungen und der Bereitschaft zu Reisen nach Tschechien.

Für jede Fokusgruppe sind die Rekrutierung und die Zusammensetzung der Teilnehmenden in anonymisierter Form, ein anonymisiertes Transkript sowie eine strukturierte Inhaltsanalyse mit den zentralen Aussagen und Erkenntnissen vorzulegen. Ergänzend ist ein zusammenfassender Bericht zu erstellen, der die Ergebnisse der fünf Fokusgruppen zielgruppenübergreifend vergleicht und wesentliche Gemeinsamkeiten und Unterschiede herausarbeitet.

Nur bei begründeter Undurchführbarkeit einer Fokusgruppe und nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Auftraggeberin darf diese durch 6–10 Einzelinterviews mit Personen derselben Zielgruppe ersetzt werden. Für die Einzelinterviews gelten die gleichen inhaltlichen und dokumentarischen Anforderungen. Die Möglichkeit einer solchen Ersatzdurchführung ist bei der Kalkulation des Angebotspreises zu berücksichtigen.

Zentrale Forschungsfragen:

1. Welche konkreten physischen, informativen, orientierungsbezogenen und kommunikativen Barrieren nehmen die einzelnen Zielgruppen beim Reisen und bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen im deutschen Grenzgebiet wahr?
2. Welche konkreten Dienstleistungen, Infrastruktureinrichtungen und Arten von Aktivitäten vermissen deutsche Besucher aus den untersuchten Zielgruppen in der Region am meisten?
3. Wie groß ist die Bereitschaft deutscher Besucher aus den untersuchten Zielgruppen, über die Grenze in die Tschechische Republik zu reisen (Wahrnehmung der grenzüberschreitenden Mobilität, Hindernisse, Bedenken, Informationsbedarf)?
4. Welche Faktoren (z. B. Qualität der Vorabinformationen, Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, barrierefreie Unterkünfte, Zertifizierungen, persönliche Betreuung) beeinflussen ihre Reiseentscheidung am stärksten?
5. Welche konkreten Aspekte der einzelnen Dienstleistungen (Unterkunft, Verpflegung, Verkehr, Informationen, ergänzende Aktivitäten) sind für die einzelnen Zielgruppen entscheidend und was bewerten sie hingegen positiv?

AP 3 – Tiefeninterviews

Der Auftragnehmer übernimmt die Auswahl geeigneter Akteure sowie die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von 7–8 deutschsprachigen leitfadengestützten Einzelinterviews mit relevanten Akteuren auf deutscher Seite. Die Interviews können persönlich oder online durchgeführt werden und richten sich insbesondere an touristische Leistungsträger aus den Bereichen Beherbergung, Gastronomie und touristische Attraktionen, Destinationsmanagement-Organisationen (DMO), Kommunalverwaltungen sowie Behindertenbeauftragte. Bei der Auswahl sind sowohl Anbieter mit bereits umfassend entwickelten barrierefreien Angeboten als auch Akteure mit begrenzten personellen, finanziellen oder organisatorischen Ressourcen zu berücksichtigen.

Die Interviews dienen der Untersuchung der Kenntnisse über die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen, der Einschätzung des wirtschaftlichen Potenzials barrierefreier und familienfreundlicher touristischer Angebote sowie der Identifizierung finanzieller, baulicher, rechtlicher und organisatorischer Herausforderungen. Darüber hinaus werden bereits umgesetzte und geplante Maßnahmen sowie das Interesse an der Entwicklung grenzüberschreitender touristischer Angebote erfasst. Der Interviewleitfaden ist vorab mit TUL abzustimmen.

Als Ergebnisse sind eine nachvollziehbare Begründung der Auswahl der Interviewpartner, anonymisierte Interviewprotokolle sowie ein strukturierter Auswertungsbericht mit den wesentlichen Erkenntnissen, Gemeinsamkeiten und Unterschieden zwischen den befragten Akteuren vorzulegen.

Zentrale Forschungsfragen:

1. Inwieweit sind sich deutsche Dienstleister (Hotels, Restaurants, Sehenswürdigkeiten) und Vertreter der öffentlichen Verwaltung/DMO der spezifischen Bedürfnisse und des wirtschaftlichen Potenzials der einzelnen Zielgruppen des barrierefreien Tourismus bewusst?
2. Welche wesentlichen Hindernisse (finanzieller, rechtlicher, baulicher, kapazitätsbezogener und wissensbezogener Art) hindern deutsche Akteure daran, ihr Angebot an Kunden mit besonderen Bedürfnissen anzupassen?
3. Was motiviert sie hingegen, sich auf diese Zielgruppen zu konzentrieren?
4. Welche konkreten Maßnahmen und Investitionen haben deutsche Anbieter bereits zur Verbesserung der Barrierefreiheit umgesetzt und welche konkreten Projekte oder Anpassungen planen sie in den nächsten Jahren?
5. Wie stehen die deutschen Akteure zu einer Beteiligung an gemeinsamen grenzüberschreitenden Marketingmaßnahmen und Angeboten für barrierefreien Tourismus gemeinsam mit der tschechischen Seite?

AP 4 – Partnerdaten und Mystery Customer

Die eigenständige Beobachtung und Datenerhebung vor Ort auf deutscher Seite erfolgt durch das Naturschutzzentrum Zittauer Gebirge. Der Auftragnehmer übernimmt die Abstimmung der Datenformate und Übergabewege mit den Projektpartnern sowie die Entgegennahme, Prüfung und Auswertung der tatsächlich bereitgestellten Untersuchungsergebnisse. Dabei werden insbesondere die Zugänglichkeit von Gebäuden, Sanitäranlagen, Parkplätzen und Wegen sowie mögliche Abweichungen zwischen den vor Ort festgestellten Gegebenheiten und den öffentlich verfügbaren Informationen analysiert. Eigene, ersetzende oder doppelte Vor-Ort-Erhebungen durch den Auftragnehmer sind nicht Bestandteil der Leistung.

Die Durchführung von Mystery-Customer-Einsätzen erfolgt ebenfalls durch andere Projektbeteiligte und ist nicht Gegenstand der Beauftragung. Der Auftragnehmer unterstützt ausschließlich die organisatorische Kommunikation mit den von den Projektpartnern bereitgestellten Mystery Customers, nimmt die Ergebnisse der Untersuchungen auf deutscher Seite entgegen und prüft diese auf Vollständigkeit, Qualität und Auswertbarkeit. Im Mittelpunkt der anschließenden Analyse stehen insbesondere die Qualität und Verlässlichkeit der bereitgestellten Informationen, die Vorbereitung und Sensibilisierung des Personals sowie die Betreuung und Unterstützung unterschiedlicher Zielgruppen.

Als Ergebnisse sind die abgestimmten Datenschnittstellen und Übergabewege, eine Übersicht zur Datenqualität und zu bestehenden Informations- und Datenlücken sowie ein gesonderter Analysebericht zu den Mystery-Customer-Ergebnissen vorzulegen. Die eigenständige Rekrutierung, Schulung oder Vergütung von Mystery Customers sowie die Durchführung von Testbesuchen sind ausdrücklich ausgeschlossen. Bei ausbleibender oder unvollständiger Datenbereitstellung durch die Projektpartner besteht keine Verpflichtung des Auftragnehmers zur eigenständigen Nacherhebung. Entsprechende Datenlücken sind nachvollziehbar zu dokumentieren.

Zentrale Forschungsfragen:

1. Wie ist der tatsächliche Zustand der barrierefreien Infrastruktur vor Ort (Zugänglichkeit von Gebäuden, Toiletten, Parkplätzen, Wegbelägen) im Vergleich zu den im Internet und in Werbematerialien angegebenen Informationen?
2. Wie ist der Grad der Vorbereitung, der Informiertheit und der persönlichen Einstellung des Personals (Rezeptionisten, Restaurantpersonal, Mitarbeiter von Informationszentren) bei der Kommunikation und Betreuung von Kunden mit besonderen Bedürfnissen (Mystery Customer)?
3. Sind die auf deutscher Seite bereitgestellten Informationen zur Barrierefreiheit von Einrichtungen und Routen für Touristen leicht auffindbar, verständlich und wahrheitsgemäß?

AP 5 – Synthese und Übergabe

Der Auftragnehmer führt die auf deutscher Seite gewonnenen Ergebnisse aus der Sekundärrecherche, den fünf Fokusgruppen, den 7–8 Akteursinterviews sowie den tatsächlich bereitgestellten Daten der Projektpartner und Mystery-Customer-Untersuchungen systematisch zusammen und wertet diese nach einer nachvollziehbaren und methodisch transparenten Vorgehensweise aus. Grundlage bildet eine strukturierte qualitative Inhaltsanalyse mit entsprechender Kodierung, die sowohl zielgruppenspezifische Erkenntnisse als auch Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den untersuchten Zielgruppen und Akteuren berücksichtigt. Darüber hinaus werden die öffentlich verfügbaren Informationen den tatsächlichen Gegebenheiten und Erfahrungen aus der Praxis gegenübergestellt sowie methodische Einschränkungen und bestehende Datenlücken dokumentiert.

Auf Grundlage der Untersuchungsergebnisse entwickelt der Auftragnehmer konkrete, aus den Befunden abgeleitete Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der touristischen Infrastruktur, der Dienstleistungen und Informationsangebote, zur Qualifizierung relevanter Akteure sowie zur Weiterentwicklung der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit. Die abschließende deutsch-tschechische Gesamtsynthese liegt in der Verantwortung von TUL. Der Auftragnehmer wirkt an einem gemeinsamen Auswertungsmeeting mit den Projektpartnern mit und stellt die deutschen Untersuchungsergebnisse in einer abgestimmten und vergleichbar strukturierten Form zur Verfügung.

Als Ergebnisse sind die vereinbarten Berichte in deutscher und tschechischer Sprache in bearbeitbarer Form sowie die zugehörigen Tabellen im XLSX- oder CSV-Format, die Audit-Matrix, das Codebuch, die Quellen- und Methodendokumentation sowie die anonymisierten qualitativen Untersuchungsdaten, soweit rechtlich zulässig, vorzulegen. Identifizierende Audio-Rohdaten gehören nicht zu den regulären Liefergegenständen. Die Tonaufzeichnung als Erhebungsmittel, die Erstellung anonymisierter Transkripte und deren datenschutzkonforme Ablage sind vorzusehen; eine etwaige zusätzliche Übergabe von Audioaufzeichnungen ist vor Beginn der Erhebung schriftlich mit Auftraggeberin und TUL unter Festlegung von Rechtsgrundlage, Schutzmaßnahmen und Löschfristen abzustimmen. Eine etwaige Übergabe setzt eine gesonderte Rechtsgrundlage sowie eine entsprechende Vereinbarung zur sicheren Datenübermittlung und -verarbeitung voraus.

Der Auftragnehmer liefert zum vereinbarten Termin die folgenden vollständigen Unterlagen sowohl in deutscher als auch in tschechischer Sprache (in bearbeitbaren Formaten, z. B. MS Word, PowerPoint usw.) ab:

1. Bericht zur Sekundärforschung (DE): Gesetzgebung/Normen (DIN), Zertifizierung, Audit von DMO-Websites, Beispiele für bewährte Praktiken.
2. Vollständige Dokumentation zu 5 Fokusgruppen (DE): Anonymisierte Transkripte (Audioaufzeichnungen nur bei gesonderter datenschutzrechtlich abgesicherter schriftlicher Vereinbarung), Rekrutierungsbericht, abschließender Analysebericht für jede Gruppe + zusammenfassender Bericht.
3. Dokumentation zu 7–8 Tiefeninterviews (DE): Interviewprotokolle, strukturierter Auswertungsbericht.
4. Analysebericht zum Mystery Customer.
5. Zusammenfassender Analysebericht für die deutsche Seite: Synthese aus Primär- und Sekundärforschung, einschließlich identifizierter Hindernisse, Bedürfnisse und Empfehlungsvorschläge.
6. Aktive Teilnahme an den Zwischen- und Abschlussbesprechungen mit der TUL.

4. Steuerung und Qualitätssicherung

Die TUL ist für die Festlegung der gemeinsamen Methodik und der Vergleichsstruktur verantwortlich und stellt nach entsprechender Abstimmung die erforderlichen Vorlagen und Untersuchungsszenarien bereit. Der Auftragnehmer prüft deren Eignung und Anwendbarkeit für die deutsche Projektseite und setzt die abgestimmte Methodik im Rahmen der beauftragten Leistungen um.

Vor Beginn der empirischen Erhebungen findet ein gemeinsamer methodischer Auftakt mit der Auftraggeberin und TUL statt. Zur laufenden Abstimmung und Qualitätssicherung werden mindestens monatliche Statusgespräche sowie ein gemeinsames Auswertungsmeeting mit TUL durchgeführt. Die vorgesehenen Interview- und Fokusgruppenleitfäden, das Rekrutierungskonzept, die Kriterien für das Online-Audit sowie die Daten- und Auswertungsstruktur sind vor ihrer Anwendung mit TUL abzustimmen und der Auftraggeberin zur schriftlichen Bestätigung vorzulegen. Änderungen oder Erweiterungen des vereinbarten Leistungsumfangs bedürfen einer gesonderten Beauftragung.

Die Prüfung und Abnahme der Leistungen erfolgt durch die Auftraggeberin auf Grundlage der vereinbarten Anforderungen. Maßgeblich sind insbesondere die Vollständigkeit der Liefergegenstände, die Einhaltung der festgelegten Fallzahlen, die methodische Nachvollziehbarkeit, die Qualität und Verwertbarkeit der Daten, die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen sowie die Bereitstellung in den vereinbarten bearbeitbaren Formaten.

Die bloße Übergabe der Unterlagen gilt nicht als Abnahme. Die Auftraggeberin prüft die Leistungen auf Vollständigkeit, fachliche Qualität und Vertragsgemäßheit und dokumentiert die Abnahme schriftlich. Festgestellte Mängel werden schriftlich mitgeteilt. Der Auftragnehmer hat von ihm zu vertretende Mängel innerhalb einer angemessenen, von der Auftraggeberin gesetzten Frist ohne zusätzliche Vergütung zu beheben. Gesetzliche Rechte bei mangelhaften Leistungen bleiben unberührt. Die konkrete

Abnahme- und Mängelregelung ist mit dem zugrundeliegenden Vertrag und dessen rechtlicher Einordnung abzustimmen.

5. Zwischen- und Schlusslieferungen

Der Auftragnehmer stellt spätestens zum 22.03.2027 eine fachlich verwertbare Zwischenlieferung bereit. Diese umfasst die bis zum 22.02.2027 vollständig gelieferten Ergebnisse aus AP 1 einschließlich der Rechts-, Studien- und Quellenrecherche einschließlich der Audit-Matrix und der identifizierten Datenlücken. Darüber hinaus sind die bis zum 22.03.2027 vollständig gelieferten Ergebnisse aus AP 2 und AP 3 einschließlich anonymisierter Untersuchungsergebnisse und Auswertungen zu dokumentieren. Ergänzend sind eine Übersicht der tatsächlich bereitgestellten Partner- und Mystery-Customer-Daten, die abgestimmte Datenstruktur sowie eine Übersicht bestehender Risiken und möglicher Verzögerungen vorzulegen. Die Zwischenlieferung muss eigenständig fachlich nutzbare Ergebnisse enthalten und darf sich nicht auf einen reinen Sachstandsbericht beschränken.

Die vollständige und abnahmefähige Schlusslieferung ist spätestens zum 01.10.2027 vorzulegen. Sie umfasst die bis zum 01.10.2027 zu liefernden Ergebnisse aus AP 4 sowie die abschließende Synthese und Übergabe zu AP 4 aus AP 5; die Ergebnisse aus AP 1–3 sowie die darauf bezogene Synthese und Übergabe aus AP 5 sind bereits bis zum 22.03.2027 zu liefern. Die Gesamtdokumentation umfasst sämtliche vereinbarten Berichte zu den Arbeitspaketen AP 1–5, die Dokumentation und Auswertung aller durchgeführten Fokusgruppen und Akteursinterviews, die Analyse der tatsächlich verfügbaren Mystery-Customer-Ergebnisse sowie einen zusammenfassenden Synthesebericht für die deutsche Projektseite. Darüber hinaus sind die zugehörigen Tabellen und Datensätze, die Audit-Matrix, das Codebuch sowie die vollständige Quellen- und Methodendokumentation bereitzustellen. Die vereinbarten Berichte sind in deutscher und tschechischer Sprache und sämtliche Liefergegenstände in den festgelegten bearbeitbaren Formaten zu übergeben.

6. Datenschutz und Nutzungsrechte

Der Auftragnehmer gewährleistet bei der Durchführung sämtlicher Leistungen die Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Hierzu gehören die Sicherstellung geeigneter Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung, eine transparente Information der Teilnehmenden, die Beschränkung der Datenerhebung auf das erforderliche Maß sowie eine sichere Speicherung, Verarbeitung und Übermittlung der erhobenen Daten. Zudem sind angemessene Löschfristen festzulegen und besondere Schutzmaßnahmen bei der Verarbeitung sensibler personenbezogener Daten, insbesondere zu Behinderungen oder gesundheitlichen Einschränkungen, zu berücksichtigen.

Soweit rechtlich erforderlich, sind entsprechende Einwilligungen der Teilnehmenden einzuholen. Aufzeichnungen, Transkripte und sonstige qualitative Untersuchungsdaten sind vor einer Weitergabe wirksam zu anonymisieren. Die datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeiten der Beteiligten sowie gegebenenfalls erforderliche Vereinbarungen gemäß Art. 26 oder Art. 28 DSGVO sind vor Beginn der Datenerhebung zu klären.

Vor Beginn der Datenerhebung legt der Auftragnehmer ein Datenschutz- und Löschkonzept einschließlich Zugriffsberechtigungen, technischer und organisatorischer Schutzmaßnahmen, sicherer Übermittlungswege und dokumentierter Löschfristen vor. Die Verarbeitung von Angaben zu Behinderungen oder Gesundheit setzt neben einer Rechtsgrundlage nach Art. 6 DSGVO eine einschlägige Voraussetzung nach Art. 9 DSGVO voraus. Erforderliche Informations- und Einwilligungsunterlagen sind vorab abzustimmen. Der Einsatz externer Cloud-, Transkriptions- oder KI-Dienste mit personenbezogenen Daten ist nur nach vorheriger datenschutzrechtlicher Prüfung und erforderlichenfalls schriftlicher Zustimmung der Auftraggeberin zulässig. Datenschutzvorfälle mit Bezug zum Auftrag sind der Auftraggeberin unverzüglich, möglichst binnen 24 Stunden nach Bekanntwerden, mitzuteilen; gesetzliche Meldepflichten bleiben unberührt.

Die Auftraggeberin erhält an den im Rahmen des Auftrags erstellten und rechtmäßig nutzbaren Arbeitsergebnissen zeitlich, räumlich und inhaltlich umfassende, nicht ausschließliche Nutzungs-,

Bearbeitungs- und Weitergaberechte. Diese umfassen insbesondere die Nutzung im Rahmen des Projekts, die Weitergabe an die beteiligten Projektpartner sowie eine wissenschaftliche Anschlussnutzung. Die Einräumung und Ausübung dieser Rechte erfolgt im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen und unter Wahrung etwaiger Rechte Dritter.

7. Verbindliche Fristen und Mitwirkungspflichten

Der Leistungsbeginn ist für den 04.01.2027 vorgesehen.

Der gemeinsame methodische Auftakt sowie die Abstimmung der Erhebungsinstrumente und der methodischen Vorgehensweise sind bis spätestens 22.01.2027 abzuschließen.

Die empirische Feldphase mit der Durchführung der Fokusgruppen und Akteursinterviews erfolgt schwerpunktmäßig im Februar 2027.

Verbindliche Lieferfristen sind:
AP 1 – Sammlung sekundärer Daten bis zum 22.02.2027;
AP 2 – Fokusgruppen bis zum 22.03.2027;
AP 3 – Tiefeninterviews bis zum 22.03.2027;
AP 4 – Partnerdaten und Mystery Customer bis zum 01.10.2027;
AP 5 – Synthese und Übergabe der Ergebnisse aus AP 1–3 bis zum 22.03.2027 sowie Synthese und Übergabe der Ergebnisse aus AP 4 bis zum 01.10.2027.

Die fachlich verwertbare Zwischenlieferung ist bis spätestens 22.03.2027 und die vollständige, abnahmefähige Schlusslieferung einschließlich der vereinbarten deutschen und tschechischen Fassungen bis spätestens 01.10.2027 vorzulegen.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, erforderliche Mitwirkungsleistungen der Auftraggeberin und der Projektpartner frühzeitig zu benennen und abzustimmen sowie mögliche Verzögerungen und Risiken für die fristgerechte Leistungserbringung rechtzeitig zu dokumentieren und mitzuteilen. Die Bereitstellung von Untersuchungsergebnissen durch andere Projektpartner liegt außerhalb des unmittelbaren Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers und kann von diesem nicht garantiert werden. Die Auswertung dieser Daten erfolgt daher auf Grundlage der tatsächlich und rechtzeitig bereitgestellten Ergebnisse. Die Auftraggeberin benennt zum Projektauftakt die zuständigen Datenlieferanten und vereinbart mit ihnen und TUL einen verbindlichen Übergabeplan einschließlich Formaten, Qualitätsanforderungen und vorgesehenen Übergabeterminen; Verzögerungen werden unverzüglich dokumentiert und in der Projektsteuerung entschieden.

Erkennt der Auftragnehmer, dass eine verbindliche Lieferfrist gefährdet ist, hat er unverzüglich schriftlich Ursachen, voraussichtliche Auswirkungen und konkrete Gegenmaßnahmen mitzuteilen. Bei schuldhaft nicht fristgerechter Leistungserbringung kann die Auftraggeberin unter den gesetzlichen Voraussetzungen eine angemessene Nachfrist setzen und nach deren erfolglosem Ablauf die gesetzlichen Rechte, insbesondere Rücktritt, Kündigung oder Schadensersatz, geltend machen, soweit deren Voraussetzungen vorliegen. Gesetzliche Verzugsrechte bleiben unberührt. Nicht vom Auftragnehmer zu vertretende Verzögerungen aufgrund nachweislich verspäteter Mitwirkung oder Datenbereitstellung sind gesondert zu dokumentieren und bei der Fristenbewertung zu berücksichtigen; Terminänderungen bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung.

Leistungsabgrenzung: Sämtliche eigenständig durchzuführenden Forschungs- und Erhebungsleistungen des Auftragnehmers beschränken sich auf die deutsche Projektseite. Die Durchführung der Erhebungen auf tschechischer Seite, die abschließende deutsch-tschechische Gesamtsynthese durch TUL, die eigenständigen Vor-Ort-Beobachtungen und Datenerhebungen des Naturschutzzentrums Zittauer Gebirge sowie die Durchführung der Mystery-Customer-Besuche durch andere Projektbeteiligte sind ausdrücklich nicht Bestandteil der Beauftragung.

8. Weitere vertragliche Anforderungen und Absicherung der Leistungserbringung

Personal und Qualität: Der Auftragnehmer setzt fachlich geeignetes Personal für qualitative Forschung, barrierefreie Erhebungen, Datenanalyse und die erforderlichen Sprachfassungen ein. Wesentliche Änderungen der Projektverantwortung sind der Auftraggeberin unverzüglich mitzuteilen. Die Qualität der tschechischen Fassungen ist fachlich und sprachlich sicherzustellen.

Rekrutierung und Ausfälle: Der Auftragnehmer plant angemessene Maßnahmen zur Ersatzrekrutierung bei Absagen oder unzureichender Teilnahme ein und informiert die Auftraggeberin frühzeitig über Risiken für die vorgesehenen Fallzahlen. Die in AP 2 geregelte Ersatzdurchführung durch Einzelinterviews bleibt an die vorherige schriftliche Zustimmung der Auftraggeberin gebunden.

Vertraulichkeit und Unterauftragnehmer: Der Auftragnehmer verpflichtet alle eingesetzten Personen zur Vertraulichkeit über nicht öffentliche Projektinformationen und personenbezogene Daten. Unterauftragnehmer dürfen nur unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Zustimmungserfordernisse und aller einschlägigen Datenschutzpflichten eingesetzt werden. Der Auftragnehmer bleibt für die vertragsgemäße Erbringung der übernommenen Leistungen verantwortlich.

Vergütung und Zusatzleistungen: Der Angebotspreis umfasst, soweit im Vertrag nicht ausdrücklich anders vereinbart, alle für die beschriebenen Leistungen erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Rekrutierung, barrierefreie Räume, erforderliche Teilnahmeunterstützung, Moderation, Transkription, Übersetzung, Reiseaufwand, Datenaufbereitung und die Beseitigung vom Auftragnehmer zu vertretender Mängel. Zusätzliche Leistungen und Vergütungen bedürfen vor ihrer Ausführung einer gesonderten schriftlichen Beauftragung.

Sprachfassungen und Partnerdaten: Sämtliche in Abschnitt 5 für die Schlusslieferung vereinbarten Berichte sind in deutscher und tschechischer Sprache vorzulegen; die Kennzeichnung „(DE)“ in einzelnen Arbeitspaketen bezeichnet die deutsche Untersuchungsseite und beschränkt nicht die vereinbarte Sprachfassung der Schlusslieferung. Bei verspäteten methodischen Vorgaben oder Partnerdaten erfolgt eine unverzügliche schriftliche Eskalation an die Auftraggeberin mit Entscheidung über den weiteren Umgang und gegebenenfalls notwendige Terminänderungen.