

Leistungsbeschreibung

1379-0326

**Betriebliche Buchungsplattform für familienfreundliche
Angebote**



**Kaufmännische Krankenkasse - KKH
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover**

Inhaltsverzeichnis

1.	Ausgangslage	3
2.	Ziel der Beschaffung	3
3.	Gegenstand der Ausschreibung	3
3.1	Grundsätzlicher Leistungsumfang	4
3.2	Beratungs- und Unterstützungsleistungen	4
3.3	Vor-Ort und virtuelle Kinderbetreuung und Lernförderung	5
3.4	Vor-Ort-Freizeitaktivitäten	5
3.5	Digitale Live-Angebote	6
3.6	On-Demand-Angebote und Mediathek	7
3.7	Unterstützungsleistung im Bereich Kommunikation und Employer Branding	7
4.	Anforderungen	8
4.1	Anforderungen an die Plattform	8
4.2	Anforderungen an den Zugang	8
4.3	Anforderungen an die Administration und Reporting	9
4.4	Anforderungen an die Integration	10
4.5	Anforderungen an Betreuung und Service	10

1. Ausgangslage

Motivierte, engagierte und leistungsfähige Mitarbeitende (im Folgenden für eine bessere Lesbarkeit „MA“ genannt), die sich mit der KKH identifizieren, sind eine wesentliche Voraussetzung für die Erreichung der Unternehmensziele und die Sicherung der Zukunftsfähigkeit der KKH. Attraktive Arbeitsbedingungen sowie bedarfsgerechte Arbeitgeber-Benefits gewinnen dabei zunehmend an Bedeutung. Neben einer starken Arbeitgebermarke stellt insbesondere die Unterstützung der MA bei der Vereinbarkeit von beruflichen und privaten beziehungsweise familiären Anforderungen einen wichtigen Baustein einer modernen Personalpolitik dar. Familienfreundliche Angebote können dazu beitragen, Beschäftigte in verschiedenen Lebenssituationen zu entlasten, die Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung zu fördern sowie die Attraktivität der KKH als Arbeitgeber nachhaltig zu stärken.

Aus diesem Grund bietet die KKH bereits seit 2020 den MA die Möglichkeit eine Buchungsplattform für familienfreundliche Angebote zu nutzen. Die KKH möchte mit dieser Ausschreibung den MA nahtlos ab dem 01.12.2026 weiterhin eine Plattform für familienfreundliche Angebote ermöglichen. Die MA der KKH erhalten damit ein umfangreiches und möglichst vielfältiges Online- und Offline Angebot aus unterschiedlichen Kategorien über die zu beschaffende Plattform.

2. Ziel der Beschaffung

Mit der Beschaffung einer Buchungsplattform, die bundesweit und standortunabhängig familienfreundliche Angebote bereitstellt und von allen MA im Innen- und Außendienst jederzeit genutzt werden kann, verfolgt die KKH folgende Ziele:

- Förderung der Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Pflege und damit Unterstützung der MA in unterschiedlichen Lebensphasen
- Förderung der Erholung, Freizeitgestaltung und gemeinsamen Aktivitäten von MA und ihren Familien
- Erhöhung der Arbeitgeberattraktivität und damit Bindung der MA im Kontext des internen und externen Personalmarketings

3. Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die Beschaffung einer dauerhaft zur Verfügung stehenden betrieblichen Buchungsplattform für familienfreundliche Angebote für alle MA der KKH, als Maßnahme des Personalmarketings. Im Folgenden werden die Begriffe „MA“ und „Nutzende“ verwendet. „Nutzende“ entspricht dabei den in § 9 „Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter“ der Anlage *04_Besondere Vertragsbedingungen* definierten Nutzungsberechtigten.

Durch die Beschaffung der betrieblichen Buchungsplattform soll den MA der KKH über die Plattform eine Teilnahme an einem umfangreichen und möglichst vielfältigem Unterstützungs-, Betreuungs- und Freizeitangebot sowohl digital als auch an verschiedenen Standorten bundesweit ermöglicht werden. Zu Offline- bzw. ortsgebundenen Angeboten gehören z. B. Planetarien, Museen, Kletter- und Trampolinhallen, Tierparks oder Ähnliches. Neben Offline- bzw. ortsgebundenen Angeboten muss die Plattform zudem eine Vielfalt an Online-Angeboten im

Portfolio vorweisen. Diese können Online-Ratgeber, -Coachings, -Beratungen, -Vorträge, -Kinderbetreuung oder Ähnliches sein.

Die ca. 4.000 MA der KKH arbeiten deutschlandweit an verschiedenen Standorten. Die Plattform muss daher bundesweit eine größtmögliche Abdeckung an Angeboten zur Verfügung stellen. Das bedeutet, dass die Plattform sowohl für alle Bundesländer als auch für die Region Hannover eine Mindestanzahl von je zwei Angeboten (je Bundesland sowie in der Region Hannover) im Bereich von Vor-Ort-Freizeitaktivitäten zur Verfügung stellen muss (vgl. Ziff. 3.4). Mit rund 1.200 MA ist der Hauptstandort Hannover der größte Standort der KKH und hat daher eine besondere Bedeutung für die zu beschaffende Leistung.

3.1 Grundsätzlicher Leistungsumfang

Die Plattform muss ein umfassendes und lebensphasenorientiertes Unterstützungsangebot zur Verfügung stellen. Ziel der Angebote der Plattform ist die Förderung der Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben sowie die Unterstützung der MA in unterschiedlichen Lebenssituationen.

Das Angebot innerhalb der Plattform richtet sich an MA in verschiedenen Lebensphasen und umfasst insbesondere Themenfelder aus den Bereichen Partnerschaft, Familienplanung, Freizeitaktivitäten, Erziehung, (Familien-)Recht, Kinderbetreuung, schulische Förderung von Kindern, Pflege von Angehörigen sowie persönliche Belastungs- und Veränderungssituationen.

Die Plattform muss pro Woche mindestens fünf Live-Angebote, wie z. B. Vorträge, Gruppen-Coachings o.Ä., über das gesamte Jahr hinweg ermöglichen (vgl. Ziff. 3.5). Ebenso muss ein dauerhafter Zugang zur On-Demand-Mediathek mit Aufzeichnungen, Ratgebern und E-Learning-Formaten sichergestellt werden.

Die Plattform sowie die darauf bereitgestellten Angebote stehen den MA bundesweit und jederzeit zur Verfügung.

Die Plattform dient dabei als zentrale Anlaufstelle für Informations-, Beratungs-, Unterstützungs- und Vermittlungsleistungen. Die Buchung und Teilnahme an den Angeboten erfolgen über die Plattform des Auftragnehmers (AN). Die Nutzung ist ohne zusätzliche Registrierungen oder gesonderte Logins bei weiteren Drittanbietern möglich.

3.2 Beratungs- und Unterstützungsleistungen

Die Plattform muss eine Möglichkeit der Kontaktaufnahme in Form einer telefonischen Hotline sowie einer E-Mail-Adresse bei Beratungsbedarf zur Verfügung stellen. Die telefonische Hotline muss für die MA an 7 Tagen der Woche 24 Stunden erreichbar sein. Diese Anforderung dient der Sicherstellung einer jederzeit verfügbaren Erstberatung und Unterstützung in akuten Belastungs- oder Krisensituationen, die unabhängig von regulären Geschäftszeiten auftreten können. Über die Hotline müssen Hilfestellung und Beratung zu allen verfügbaren Plattformangeboten innerhalb eines Fallmanagements gewährleistet werden. Das Fallmanagement, z. B. Vermittlung an weiterführende Fachexpert*innen und Beratung zu Plattformangeboten, muss vollumfänglich über das Pauschalangebot abgedeckt sein und darf keiner Limitierung unterliegen.

Die Plattform muss den MA außerdem die Möglichkeit bieten, sich unmittelbar über die Plattform ein kostenfreies Erstgespräch mit ausgebildeten Fachexpert*innen zu buchen. Unter den Fachexpert*innen müssen mindestens Psychologen, Psychotherapeuten, Pädagogen, Familienberater, Hebammen, Familienrechtler sowie Kinder- und Jugendcoaches sein. Die Terminvereinbarung zum Erstgespräch muss für MA eigenständig über einen Online-Kalender auf der Plattform möglich sein. Die Termine mit Fachexpert*innen müssen werktags von 9 bis 17 Uhr verfügbar sein. Darüber hinaus wäre es wünschenswert, dass einige Expert*innen auch zu Randterminen, d.h. an Sonntagen sowie vor 9 Uhr und nach 17 Uhr, Termine zur Verfügung stehen.

Über das Erstgespräch hinaus müssen die MA die Möglichkeit erhalten, weitere Termine mit den Fachexpert*innen wahrzunehmen, welche dann auf Selbstzahlerbasis stattfinden.

3.3 Vor-Ort und virtuelle Kinderbetreuung und Lernförderung

Die Plattform muss ein virtuelles Betreuungs- und Lernangebot für Kinder zur Verfügung stellen. Dieses Angebot umfasst Optionen für unterschiedliche Altersgruppen und richtet sich an Kinder im Alter von 4 Jahren bis mindestens 12 Jahren. Darüber hinaus sind Unterstützungsangebote für weiterführende Schulformen bis zum Abitur vorzuhalten.

Die Plattform bietet Leistungen, die insbesondere virtuelle Betreuungsangebote für Kinder umfassen. Darüber hinaus stellt die Plattform virtuelle Freizeit- und Kreativangebote sowie Lern- und Förderangebote für Schülerinnen und Schüler unterschiedlicher Klassenstufen bereit. Ergänzend muss die Plattform Angebote zur Unterstützung bei schulischen Herausforderungen vorhalten.

Die Teilnahme an den virtuellen Betreuungs- und Lernangeboten ist direkt über die Plattform des AN möglich, ohne dass zusätzliche Logins oder Anmeldungen bei Drittanbietern erforderlich sind.

Die Plattform stellt die virtuellen Betreuungs- und Lernangebote ganzjährig an allen Werktagen bereit und ergänzt diese durch zusätzliche Vor-Ort-Ferienprogramme. Die virtuellen Angebote auf der Plattform sollen idealerweise auch kurzfristig nutzbar sein. Die Plattform ermöglicht daher eine flexible und möglichst unmittelbare Buchung dieser virtuellen Angebote bis kurz vor Beginn der jeweiligen Veranstaltung oder Betreuungseinheit.

Für die MA entstehen bei keinen der virtuellen Angebote der Plattform Kosten. Die Plattform muss jedoch eine Möglichkeit der Vermittlung zu Vor-Ort-Ferienbetreuungsangeboten, z. B. ein oder mehrtägige Aktionen und Camps, bieten. Die Inanspruchnahme solcher Vor-Ort-Angebote darf mit Kosten für die MA verbunden sein.

3.4 Vor-Ort-Freizeitaktivitäten

Die Plattform beinhaltet ein Angebot an bundesweiten Freizeitaktivitäten, die für die MA kostenfrei oder rabattiert sein müssen. Hierbei muss es auf der Plattform die Möglichkeit von downloadbaren Gutscheinen geben.

Die Plattform muss den MA die Möglichkeit zur Verfügung stellen, Gutscheine digital, direkt und in Echtzeit nativ auf der Plattform zu generieren, ohne Weiterleitung auf etwaige Gutscheinportale oder manuelle Prüfprozesse durch Anbieter.

Idealerweise bietet die Plattform den MA die Option, dass weiteren Personen, die nicht der Familie oder dem Haushalt angehören, die kostenfreien oder generierten Gutscheine mitnutzen können. Dadurch soll die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben gefördert, die tatsächliche Nutzung der Angebote erhöht und der Mehrwert der Plattform für die MA gesteigert werden. Dieses Kriterium wird in der Anlage Kriterienkatalog bewertet.

Die Plattform muss je Bundesland mindestens zwei Vor-Ort-Freizeitaktivitäten anbieten, welche mit dem o.g. Gutscheinverfahren entweder kostenlos oder rabattiert genutzt werden können.

3.5 Digitale Live-Angebote

Die Plattform muss den MA wechselnde digitale Live-Angebote in Form von Vorträgen, interaktiven Kursen oder Gruppencoachings ermöglichen. Die Angebote müssen in Echtzeit bzw. live direkt über die Plattform zugänglich sein.

Die Plattform muss dauerhaft mindestens sechs Live-Angebote pro Woche aus den untenstehenden Themenbereichen anbieten:

1. Elternschaft & Erziehung
2. Familiengründung
3. Betreuung & Vereinbarkeit
4. Freizeit & Familienleben
5. Partnerschaft & Beziehungen
6. Pflege & Unterstützung Angehöriger
7. Rechtliche Beratung
8. Bildung & Schule
9. Krisenbewältigung
10. Trauerbegleitung
11. Vorsorge & finanzielle Planung

Von den mindestens sechs Live-Angeboten pro Woche müssen **mindestens zwei** diesen Themenbereichen zuzuordnen sein:

1. Elternschaft & Erziehung
2. Familiengründung
3. Betreuung & Vereinbarkeit
4. Freizeit & Familienleben

Die übrigen Live-Angebote können aus den Themenbereichen 1 bis 11 frei gewählt werden.

Das Format der Live-Angebote (Vortrag, interaktiver Kurs, Gruppencoaching) ist dabei dem AN überlassen.

Für die MA dürfen bei keinen dieser digitalen Live-Angebote der Plattform Kosten entstehen.

3.6 On-Demand-Angebote und Mediathek

Die Plattform muss den MA kostenfreie On-Demand-Angebote in einer Mediathek zur Verfügung stellen. Die Inhalte müssen jederzeit und ohne zusätzliche Kosten direkt über die Plattform abrufbar sein.

Das On-Demand-Angebot muss mindestens 100 Aufzeichnungen von Vorträgen, Webinaren und weiteren digitalen Live-Angeboten, digitalen Ratgebern sowie E-Learning-Formaten umfassen. Die Mediathek muss einen inhaltlichen Schwerpunkt auf die Themenbereiche Elternschaft & Erziehung, Familiengründung, Betreuung & Vereinbarkeit sowie Freizeit & Familienleben legen. Mindestens 40 der insgesamt 100 Inhalte müssen diesen Themenbereichen zuzuordnen sein.

1. Elternschaft & Erziehung
2. Familiengründung
3. Betreuung & Vereinbarkeit
4. Freizeit & Familienleben
5. Partnerschaft & Beziehungen
6. Pflege & Unterstützung Angehöriger
7. Rechtliche Beratung
8. Bildung & Schule
9. Krisenbewältigung
10. Trauerbegleitung
11. Vorsorge & finanzielle Planung

Das Format der auf der Plattform angebotenen On-Demand-Angebote (Vorträge, Webinare, digitale Ratgeber, E-Learning-Formate, weitere On-Demand-Angebote) ist dabei dem AN überlassen.

3.7 Unterstützungsleistung im Bereich Kommunikation und Employer Branding

Zur Förderung der Bekanntheit und Nutzung der Plattform unterstützt der AN die KKH während der gesamten Vertragslaufzeit aktiv bei der internen Kommunikation sowie bei Maßnahmen zur Stärkung der Arbeitgeberattraktivität.

Hierzu stellt der AN digitale Kommunikations-Kits mit vorgefertigten Intranet-Texten, E-Mail-Templates und Grafiken im KKH-Corporate-Design zur Verfügung, um den internen administrativen Aufwand seitens der KKH deutlich zu minimieren.

Die Plattform muss eine regelmäßige, zielgruppenspezifische Kommunikation mit den MA gewährleisten. Hierzu muss mindestens einmal pro Woche ein Newsletter mit personalisierten Inhalten, wie z.B. Angebote zu Live-Vorträgen oder Ratgebern, an die in der Plattform hinterlegte und registrierte E-Mail-Adresse des MA versendet werden. Die Plattform muss den MA zudem die Möglichkeit bieten, eigenständig ihre Kommunikationseinstellungen anzupassen bzw. zu verwalten. Hierzu zählt z.B. auch das Deaktivieren des Newsletter-Versands.

Zur weiteren Steigerung der Sichtbarkeit der Plattform mit dessen Angebot konzipiert und organisiert der AN regelmäßig Maßnahmen zur Kommunikation für MA in Form von Themenwochen, welche mindestens einmal pro Quartal durchgeführt werden.

In den Themenwochen wird auf der Plattform jeweils ein konkretes Thema fokussiert und auf entsprechende Live- oder auch On-Demand-Angebote aufmerksam gemacht. Dies erfolgt durch entsprechendes Kommunikationsmaterial (Textvorlagen für das Intranet sowie Bildmaterial), welches den Administratoren durch den AN zur Verfügung gestellt wird.

Zusätzlich unterstützt der AN die KKH bedarfsorientiert bei der Vor-Ort-Kommunikation sowie bei Aktionstagen durch die Bereitstellung geeigneter Materialien wie z.B. Flyer oder Poster. Soweit erforderlich, erfolgt darüber hinaus eine persönliche Begleitung entsprechender Veranstaltungen durch den AN. Sämtliche Unterstützungsleistungen im Bereich Kommunikation und Veranstaltungsbegleitung stehen der KKH während der gesamten Vertragslaufzeit kostenfrei und ohne mengenmäßige Begrenzung zur Verfügung.

4. Anforderungen

4.1 Anforderungen an die Plattform

Die Plattform muss als vollständige White-Label-Lösung bereitgestellt werden. Der Zugang muss über eine dedizierte, anbieterspezifische Subdomain (z. B. *kkh.anbieter.de*) erfolgen. Idealerweise ist die Benutzeroberfläche vollständig im Corporate Design der KKH (Logo, Farbwelt und Schriftarten) gestaltet. Es muss mindestens die Einbindung des KKH-Logos möglich sein.

Die Plattform muss als mobiloptimierte Web-Anwendung sowie zusätzlich als native Anwendung für die Betriebssysteme iOS und Android zur Verfügung stehen. Der Funktionsumfang der nativen Anwendungen muss dem der Web-Anwendung im Wesentlichen entsprechen. Dadurch wird den MA ein komfortabler sowie orts- und zeitunabhängiger Zugang (unabhängig von einem dienstlichen oder privaten PC) zu den angebotenen Leistungen der Plattform ermöglicht.

Die Plattform muss den MA die Möglichkeit bieten, Inhalte und Angebote entsprechend ihrer individuellen Interessen zu personalisieren. Hierzu müssen mindestens Personalisierungsmöglichkeiten hinsichtlich der Themenauswahl sowie der Kommunikations- und Benachrichtigungseinstellungen zur Verfügung stehen.

4.2 Anforderungen an den Zugang

Die Plattform muss eine rollenbasierte Zugangsverwaltung für Administrator*innen ermöglichen. Hierzu muss ein Administrationsbereich inklusive Dashboard-Funktionalitäten bereitgestellt werden, über den Nutzerzugänge verwaltet und relevante Plattformbereiche administriert werden können. Es müssen mindestens drei administrative Zugänge eingerichtet und genutzt werden können, um einen kontinuierlichen Zugriff auf administrative Inhalte innerhalb der Plattform auch bei parallelen Abwesenheiten der Administratoren sicherzustellen.

Die Plattform muss einen Zugang über eine individuell anpassbare White-Label-Domain-Lösung ermöglichen. Der Login muss über eine unternehmensspezifisch gestaltbare

Webadresse erfolgen können. Die Plattform muss einen sicheren und nutzerfreundlichen Registrierungsprozess bereitstellen und der Zugang muss über mindestens zwei optionale Verfahren ermöglicht werden:

- Automatische Zuordnung über die geschäftliche E-Mail-Adresse: Die Plattform muss eine automatische Domain-Erkennung und Zuordnung von Nutzenden über die geschäftliche E-Mail-Adresse (z. B. @kkh.de) ermöglichen.
- Zugang über ein sicheres Token-/Aktivierungscode-Verfahren: Die Plattform muss ein alternatives, sicheres Aktivierungsverfahren bereitstellen, über das insbesondere MA ohne aktuellen Zugriff auf ihr geschäftliches E-Mail-Postfach (z. B. MA im Außendienst oder während einer Elternzeit) einen Zugang zur Plattform erhalten können.

Beim Aktivierungscode-verfahren muss bei jedem Login ein einmalig gültiger Authentifizierungscode (z.B. als PIN-Code) an die hinterlegte E-Mail-Adresse des Nutzers versendet werden. Der Authentifizierungscode muss mindestens für einen Zeitraum von zwölf Stunden gültig sein.

Die Zugangslösung muss gewährleisten, dass berechtigte Nutzende die Plattform unabhängig von ihrem aktuellen Zugriff auf das geschäftliche E-Mail-System sicher nutzen können.

Im Zuge der Arbeitgeberattraktivität der KKH wird neben anderen wichtigen Benefits vor allem die Familienfreundlichkeit des Unternehmens vermarktet. Der AN bietet daher auch Familienangehörigen oder im selben Haushalt lebenden Personen die Zugangsmöglichkeit zur Plattform. Hierbei müssen auch private E-Mail-Adressen ohne KKH-Domain genutzt werden können, sofern diese den jeweiligen Firmenaccounts zugeordnet werden.

Die Plattform muss hierfür ein eigenständiges Familien-Einladungsmanagement bereitstellen, über das MA berechtigte Familienangehörige direkt über die Plattform einladen können. Für eingeladene Personen muss die Plattform eigenständige Nutzerkonten erstellen können, die mit dem jeweiligen Hauptaccount des MA verknüpft sind und über private E-Mail-Adressen verwaltet werden. Die eingebundenen Personen müssen über die hinterlegten E-Mail-Adressen eigenständig auf die für sie freigeschalteten Inhalte, Angebote und Funktionen der Plattform zugreifen können.

4.3 Anforderungen an die Administration und Reporting

Die Plattform muss für die Administratoren einen Administrationsbereich mit einem übersichtlichen Dashboard bereitstellen, das einen Zugriff auf aktuelle Kennzahlen ermöglicht. Dabei müssen mindestens die Kennzahlen „Anzahl der Registrierungen“ sowie „Anzahl der Angebotsbuchungen“ abgerufen werden können.

Die Plattform muss die flexible Auswertung der Daten nach unterschiedlichen Zeiträumen ermöglichen. Hierzu müssen mindestens wöchentliche Auswertungen, idealerweise auch tägliche, sowie individuell definierbare Betrachtungszeiträume zur Verfügung stehen. Die flexiblen Auswertungszeiträume sind erforderlich, um die Nutzung der Plattform sowie die Wirksamkeit von Kommunikations- und Marketingmaßnahmen auszuwerten. Dadurch können Entwicklungen der Anmelde-, Buchungs- und Nutzungszahlen in unterschiedlichen Zeiträumen

nachvollzogen und die Auswirkungen einzelner Kommunikations- und Marketingmaßnahmen bewertet werden.

Die Plattform stellt idealerweise eine Filtermöglichkeit nach relevanten Standorten bereit.

Wünschenswert ist eine bedarfsgerechte Betrachtung und Auswertung, ohne dass zwingend eine Einzelbetrachtung sämtlicher Kleinststandorte erforderlich ist.

Die Plattform muss detaillierte Auswertungsmöglichkeiten zu den genutzten Angeboten bereitstellen. Hierzu müssen Angebotsbuchungen und Nutzungsdaten nach unterschiedlichen Formaten sowie spezifischen Themenbereichen ausgewertet werden können.

Die Plattform muss die Erstellung und Bereitstellung von aussagekräftigen Reporting-Ansichten unterstützen. Hierzu muss eine Exportfunktion für im Dashboard dargestellte Grafiken, Diagramme und relevante Kennzahlen vorhanden sein, um eine unkomplizierte Weiterverarbeitung und Nutzung für interne HR-Berichte zu ermöglichen.

4.4 Anforderungen an die Integration

Die Plattform bietet idealerweise eine Einbindung weiterer Benefit- oder Unterstützungs-Angebote der KKH an. Hierbei könnten Inhalte und Angebote, wie z.B. externe Kooperationspartner der KKH, über Highlight-Banner oder vergleichbare Darstellungsformen, innerhalb der Plattform sowie in der Nutzerkommunikation (z. B. Buchungsbestätigungen) eingebunden werden. Zudem soll die Integration eine Darstellung relevanter Ansprechpersonen ermöglichen, sodass Nutzende entsprechende Kontaktinformationen zu den Benefit- und Unterstützungsangeboten innerhalb der Plattform abrufen können. Dadurch können MA zentral auf relevante Unterstützungs- und weitere Benefit-Angebote aufmerksam gemacht werden.

4.5 Anforderungen an Betreuung und Service

Die Plattform muss den MA bei technischen Störungen, insbesondere bei Login-Problemen oder Problemen im Zusammenhang mit gebuchten Angeboten (z. B. Live-Angeboten gemäß Ziff. 3.5), einen direkten Zugang zum technischen Support bereitstellen. Hierzu müssen über die Plattform mindestens die Kontaktdaten (Telefonnummer und E-Mail-Adresse) des technischen Supports verfügbar sein. Eine Rückmeldung des technischen Supports an den MA erfolgt an Arbeitstagen (Montag-Freitag von 9-17 Uhr) innerhalb eines festgelegten Servicelevels von 24 Stunden.

Der AN muss für die gesamte Vertragslaufzeit eine feste Ansprechperson für die Betreuung bereitstellen.

Hierzu zählen regelmäßige Evaluierungstermine (mindestens dreimal pro Quartal), in denen die Entwicklung der Plattformnutzung sowie der Registrierungs- und Nutzerzahlen gemeinsam mit dem AN bewertet werden. Auf Grundlage der Ergebnisse entwickelt der AN geeignete

Maßnahmen und Handlungsempfehlungen, um die Bekanntheit des Plattformangebots zu steigern sowie die Registrierungs- und Nutzerquoten kontinuierlich zu erhöhen.

Die Abstimmungs-/und Evaluierungstermine erfolgen bedarfsorientiert und ohne zusätzliche Kosten für die KKH. Die Anzahl und der Umfang der erforderlichen Termine dürfen die Mindestanzahl von drei Evaluierungsterminen pro Quartal nicht unterschreiten.

Die feste Ansprechperson ist außerdem bei spontan auftretenden Fragen und Anliegen seitens der KKH wie z.B. Informationen für kurzfristige interne Kommunikation ansprechbar. Eine Rückmeldung erfolgt von Montag bis Freitag innerhalb eines festgelegten Servicelevels von 24 Stunden. Alle weiteren Servicelevel werden zwischen AN und der KKH gemeinsam festgelegt.