

## **Ausschreibung von Versicherungsmakler-Dienstleistungen**

**- Leistungsbeschreibung -**

## **1. Ausgangslage und Zielsetzung**

### **1.1. Ausgangslage**

Die ProPotsdam (im Folgenden: Auftraggeberin) ist das größte Wohnungsunternehmen der Landeshauptstadt Potsdam und führender Dienstleister in den Bereichen Stadtsanierung, Stadtentwicklung, Wohnungsbau und Wohnfürsorge. Mit einem Bestand von über 18.000 Einheiten ist sie gleichzeitig der größte Wohnungsanbieter auf dem Potsdamer Wohnungsmarkt.

Zum Unternehmensverbund gehören die Beteiligungsgesellschaften

- ProPotsdam GmbH
- ProPotsdam Wohnen GmbH
- Entwicklungsträger Bornstedter Feld GmbH
- Entwicklungsträger Potsdam GmbH
- Sanierungsträger Potsdam GmbH
- Luftschiffhafen Potsdam GmbH
- ProPotsdam Naturerlebnis GmbH
- Potsdam Marketing und Service GmbH
- Soziale Stadt ProPotsdam gGmbH

in Potsdam (alle Unternehmen gemeinsam im Folgenden „ProPotsdam“ genannt).

### **1.2. Ziel**

Das Ziel ist der Abschluss eines Maklervertrages über Versicherungsdienstleistungen mit einem unabhängigen Versicherungsmakler. Dieser soll die bestehenden sowie die etwaigen künftigen Versicherungen nach Maßgabe der folgenden Leistungsbeschreibung überprüfen, gegebenenfalls neuordnen und strukturieren sowie die Verträge in der Folgezeit betreuen.

Eine Übersicht der aktuell bestehenden Versicherungsverträge ist der **Anlage 1** zu entnehmen.

## **2. Beschreibung der Dienstleistungen**

### **2.1 Allgemeine Anforderungen an die Betreuung**

Die Betreuung der Auftraggeberin soll im Allgemeinen über ein spezialisiertes und erfahrenes Beratungs- und Betreuungsteam erfolgen. Dabei sind neben der versicherungsspezifischen Expertise auch umfassende Kenntnisse von der Risikostruktur eines Unternehmens in der Immobilienwirtschaft unabdingbar.

Von besonderer Bedeutung sind der Auftraggeberin dabei die ständige Vor-Ort-Präsenz des Betreuungsteams, weiterer Fachspezialisten sowie eine gute Erreichbarkeit, insbesondere im Schadensfall. Ständige Vor-Ort-Präsenz bedeutet, dass während der üblichen Geschäftszeiten der Auftraggeberin jederzeit kurzfristig eine persönliche Anwesenheit mindestens eines fachlich zuständigen Mitglieds des Betreuungsteams am Sitz der Auftraggeberin oder an einem von ihr benannten Einsatzort sichergestellt ist. Dies umfasst insbesondere regelmäßige Vor-Ort-Termine, anlassbezogene Präsenz bei dringenden Beratungs-, Abstimmungs- oder Schadensfällen sowie die Teilnahme an Besprechungen, Risikoaufnahmen, Schadenbesichtigungen und sonstigen für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Terminen. Es wird eine 24/7-Erreichbarkeit inkl. Vertretungsregelungen vorausgesetzt. Die Einbindung der Geschäftsführung ist wünschenswert.

Erfahrungsgemäß fallen ca. 2.000 Gebäudeschäden aller Größe jedes Jahr an. Der Betreuungsaufwand des Versicherungsmaklers liegt voraussichtlich bei ca. 2.000 Stunden pro Jahr.

Der Auftragnehmer hat ein geeignetes Reporting anzubieten und sicherzustellen.

## **2.2 Betreuung der Immobilienbestände**

Der Schwerpunkt der Dienstleistung wird die Betreuung der Immobilienbestände der Auftraggeberin sein. Vor diesem Hintergrund legt diese besonderen Wert auf die Qualifikation des Versicherungsmaklers und die Erfahrung der betreuenden Personen in dem Geschäftsfeld der Immobilienwirtschaft.

Dabei ist die umfassende Unterstützung der Auftraggeberin hinsichtlich der Abwicklung von Versicherungsschäden durch den Versicherungsmakler von besonderer Bedeutung. Dies umfasst insbesondere die Schadensmeldung, die Korrespondenz mit dem Versicherer und die Unterstützung im Rahmen der Schadensbegleitung sowie die umfassende Vertretung der Vermögensinteressen der Auftraggeberin bei der Begleitung der Schadensabwicklung.

Die Schäden zur Wohngebäude-Versicherung und zur Gewerbeimmobilien-Versicherung werden vollständig über das Lieferanten- und Versicherungsportal des SAP-Bestandsverwaltungssystems (nachfolgend: ERP-System) der ProPotsdam erfasst. Bei Schäden bis zu einer Höhe von 7.500 € wird die Schadensbeseitigung über das Portal beauftragt und abgerechnet.

Die relevanten Informationen werden an ein Internetportal übertragen, zu dem der maßgebliche Versicherer und ggf. sein Vertreter Zugriff haben (Versicherungsportal). Über dieses Portal werden auch alle Dokumentationen (z.B. Fotos oder Belege) bereitgestellt. Alle neuen Informationen, die zu einem Versicherungsvorgang im ERP-System hinterlegt werden,

werden auch immer unmittelbar an das Versicherungsportal übertragen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, das Versicherungsportal zu nutzen.

Der Versicherer wird über alle Vorgänge auf dem aktuellen Stand gehalten. Durch ihn ist zu entscheiden, ob er in einen Vorgang prüfend eingreifen möchte.

Die im Portal hinterlegten Daten sind die Grundlage der Schadensmeldung und der Schadensregulierung im Rahmen des bestehenden Versicherungsvertrages.

Vorzugsweise soll der Auftragnehmer einen ganzheitlichen Ansatz zur Schadensabwicklung verfolgen, der durch standardisierte und optimierte Prozesse den Aufwand der Schadensabwicklung minimiert und ein effektives Schadensmanagement ermöglicht.

### **2.3 Betreuung der betrieblichen Versicherungen**

Ein weiterer wesentlicher Bestandteil der Versicherungsmakler-Dienstleistung ist die Betreuung hinsichtlich der betrieblichen Versicherungen der Auftraggeberin. Auch in diesem Zusammenhang ist durch die Ausgestaltung eines effektiven Konzepts zum Versicherungsmanagement eine optimale Absicherung der Auftraggeberin zu erreichen.

### **2.4 Betreuung der organschaftlichen Risiken**

Die Betreuung hinsichtlich der organschaftlichen Risiken der Auftraggeberin ist ebenso ein wesentlicher Bestandteil der geforderten Versicherungsmakler-Dienstleistung. Insoweit wird ein besonderer Wert auf die Qualifikation und die Erfahrung des Betreuungs-Teams im Hinblick auf die maßgeblichen Versicherungssparten gelegt.

### **2.5 Betreuung und Versicherung von Bauvorhaben**

Ein weiterer zentraler Bestandteil der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistung ist die Betreuung und Versicherung von Bauvorhaben. Aus dem feingliedrigen und arbeitsteiligen Zusammenwirken zahlreicher Akteure an einem Bauprojekt resultieren spezifische und teilweise sehr komplexe Haftungssituationen.

Daher ist es für die Auftraggeberin von besonderer Bedeutung, dass der Versicherungsmakler hinsichtlich der Abwicklung von Bauleistungs- sowie Bau- und Planungs-Haftpflichtschäden eine umfassende Unterstützung leistet und über eine fundierte Erfahrung hinsichtlich der Betreuung großer Bauvorhaben verfügt.

Die Betreuung soll von der Entwicklung des Bauprojekts bis zu dessen Fertigstellung auf der Grundlage eines strukturierten und bewährten Prozesses erfolgen.

## **2.6 Versicherungsspezifische Vergabekompetenz**

Die Auftraggeberin unterliegt den gesetzlichen Rahmenbedingungen des Vergaberechts. Daher ist es für sie von entscheidender Bedeutung, dass der Versicherungsmakler eine umfassende Kompetenz im Bereich der Durchführung von förmlichen Vergabeverfahren aufweist.

Dieser muss in der Lage sein, die Beschaffung der Versicherungsleistungen unter Beachtung aller notwendigen vergaberechtlichen Vorgaben zu begleiten und die Auftraggeberin dabei umfassend zu unterstützen.

## **2.7 Digitale Kompetenz**

Darüber hinaus treibt die Auftraggeberin den Einsatz interner digitaler Lösungen sowie automatisierter Prozesse voran, um die betriebliche Effizienz und Nachhaltigkeit gezielt zu verbessern – im Zentrum steht dabei der Aufbau einer fundierten Datenbasis zur Unterstützung nachhaltiger Entscheidungsprozesse. Daher erwartet die Auftraggeberin vom Auftragnehmer weitreichende digitale Kompetenzen.

## **Anlagen**

**Anlage 1:** Übersicht der aktuell bestehenden Versicherungsverträge [Anlage 1 wird in der zweiten Phase des Vergabeverfahrens zur Verfügung gestellt]