

Anlage 4 – Formblatt „Zuschlagskriterien“

Vollständiger Name und Adresse des Bieters / der Bietergemeinschaft
(Unternehmen)

In diesem offenen Verfahren fließt die fachliche Qualifikation des Bieters in die Wertung ein. Zur Beurteilung der fachlichen Qualifikation gehen Sie bitte auf den jeweiligen Themenkomplex ein bzw. beantworten Sie die nachstehenden Fachfragen in einer frei gestalteten Anlage zu diesem Dokument.

Hinweis: Der Beantwortung der Fragen soll bewusst Freiraum zur Verfügung gestellt werden, um den unternehmerischen Gestaltungsspielraum des Bieters nicht einzuengen. Entsprechend der Rechtsprechung des BGH kann der öffentliche Auftraggeber bei der Wertung der technischen, wirtschaftlichen, gestalterischen und funktionsbedingten Gesichtspunkte seinen Beurteilungsspielraum voll ausschöpfen.

1. Migrationsprozess (LB: Kap 4.3, Kap. 6)

Für die Migration des Projektes hat die BMW BKK einen Zeitraum von ca. 2 Monaten eingeplant – Start der Dienstleistung ist der 01.01.2027

- Bitte stellen Sie den Migrationsprozess aus Ihrer Sicht dar.
- Beschreiben Sie den Zeitplan für die technische Integration.
- Wie gewährleisten Sie einen reibungslosen Übergang der Bearbeitung?
- Wie gehen Sie mit dem Übergang zum Jahreswechsel (Feiertage) um?
- Welche Punkte sind aus Ihrer Sicht im Auftaktworkshop zu klären?

2. Durchführendes Personal beim Auftragnehmer (LB: Kap 4.2.)

Der Bieter hat einen Projektleitung, sowie eine Vertretung zu benennen, diese fungieren als Hauptansprechpartner für den Auftraggeber. Die Erfahrung und Qualifikation der Führungskraft, der Vertretung sowie des eingesetzten Personals wird anhand der von dem Bieter zu erstellenden Mitarbeiterprofile bewertet.

- a) Qualifikation der Führungskraft:
 - Welche Qualifikationen und Erfahrungen wird die eingesetzte Führungskraft vorweisen (Ausbildung und Erfahrung im GKV Leistungsbereich)?
- b) Qualifikation der Mitarbeiter:
 - Welche Qualifikationen und Erfahrungen werden die eingesetzten Mitarbeiter vorweisen (Ausbildung und wünschenswerte Erfahrung im GKV Leistungsbereich)?
 - In welchem Umfang und in welcher Regelmäßigkeit werden die eingesetzten Mitarbeiter, über die Ersts Schulung durch den Auftraggeber hinaus, geschult?
 - Skizzieren Sie kurz ihr grundsätzliches Schulungskonzept, die für neue Mitarbeiter, aber auch Auffrischungsschulungen durchgeführt werden.

3. Notfallkonzept (LB: Kap 6.6)

- Bitte beschreiben Sie Ihr technisches und prozessuales Notfallkonzept auf max. je 3 Seiten
- Welche prozessualen und technischen Vorkehrungen wurden in Ihrem Unternehmen getroffen, um den Eintritt eines Notfalles zu verhindern – z.B. durch Alarmsystem, Analysetools, Redundanz
- Erläutern Sie, wie geplanter und nicht geplanter Ausfall von Personal und Technik kompensiert wird
- Beschreiben Sie die Reaktionszeit und Maßnahmen zwischen Eintritt eines Notfalls und erneuter Aufnahme der Dienstleistung
- Beschreiben Sie die Kommunikationsstruktur auch bei Eskalationen z.B. Ausfall

4. Qualität (LB: Kap 2.3, 2,8)

Bitte beschreiben Sie Ihr Qualitätsmanagement und Ihre Maßnahmen zur Qualitätssicherung und gehen dabei insbesondere auch auf nachfolgende Punkte ein:

- Wie ist sichergestellt, dass Verfahrensänderungen (z.B. rechtlicher Art oder in der Software BITMARCK iskv_21c|ng) selbstständig und zeitnah umgesetzt werden?
- Wie ist sichergestellt, dass durch den Auftraggeber geänderte Anforderungen an die Kundenkommunikation und an die Bearbeitungsprozessen, umgesetzt werden?
- Welche Informationen werden ggf. von der BMW BKK erwartet?
- Welche Servicelevel (Annahmequote) erreichen Sie in vergleichbaren Projekten?
- Wie stellen Sie sicher, dass die Annahmequote in der Telefonie von 95% eingehalten werden kann, insbesondere im Hinblick auf Peaks?
- Wie viele Mitarbeiter werden in diesem Projekt maximal eingesetzt und wie viele Mitarbeiter stehen standardmäßig kurzfristig zur Verfügung, um Anruf Peaks zeitnah abarbeiten zu können?

5. Datenschutz (LB: Kap 9)

Bitte beschreiben Sie Ihr Datenschutzkonzept und gehen dabei insbesondere auch auf nachfolgende Punkte ein:

- Worauf legen Sie im Datenschutz Ihren Fokus, wo gehen Sie über die gesetzlichen Anforderungen hinaus?
- Wie wird sichergestellt, dass die Daten der BMW BKK technisch getrennt von den Daten anderer Auftraggeber des Auftragnehmers vorgehalten und verarbeitet werden?
- Welche Maßnahmen haben Sie in Bezug auf Cyberangriffe (z.B. Ransomware) ergriffen?

6. Nachhaltigkeit Kap 10

Der Gesetzgeber sieht für öffentliche Auftraggeber eine Pflicht zur Berücksichtigung von Umweltaspekten und zur Bevorzugung ressourcenschonender Leistungen vor. Auch die BMW Group legt großen Wert auf Umwelt-, Klima-, Sozial- und Menschenrechtskriterien nicht nur bei sich selbst, sondern auch bei ihren Dienstleistern. Bitte beschreiben Sie das ESG Konzept (Environmental / Umwelt – Social / Soziales – Governance / Unternehmensführung) mit Maßnahmen, die bereits umgesetzt sind, und denen die in Planung sind.

- Umwelt und Klima (CO₂-Reduktion und Klimaschutzmaßnahmen)
- Soziale Verantwortung, Gleichstellung und Diversität
- Zertifizierungen wie z.B. ISO 45001; ISO 14001 oder eine EcoVadis Bewertung

Der Bieter / die Bietergemeinschaft haben die obenstehenden Ziffern 1 - 6 konkret und detailliert zu erstellen und mit dem Angebot einzureichen.

Sollte mindestens eine der genannten Ziffern nicht berücksichtigt werden, führt dies zum Ausschluss des Angebots.

Im Falle der Auftragserteilung verpflichten wir uns, die Leistungen entsprechend der von uns mit unserem Angebot eingereichten Darstellungen zu erbringen.

.....
Ort

.....
Datum

.....
Name des Verantwortlichen
in Druckbuchstaben
(bei Bietergemeinschaften
nur vom Bevollmächtigten)