

Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren „Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen“

Vergabe-Nr. ECA-2026-023

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	3
2.	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Generelle Leistungserbringung	4
2.2	Leistungserbringung Abrufbezogen	4
2.3	Anforderung an Mitarbeiterqualifikation	5
2.4	Varianten der Leistungserbringung	6
3.	Phase 1 – Herstellen der Betriebsbereitschaft je Abruf	8
3.1	Zeitplanung	8
3.2	Testdurchführung zur Betriebsbereitschaft	9
3.3	Mindestanforderungen an die Arbeitsplätze	9
3.4	Schulungen	9
3.4.1	Schulung bei Abruf	9
3.4.2	Applikationsschulung je Abruf	10
3.5	Bereitstellung durch den Auftraggeber	10
4.	Phase 2 – Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft	11
4.1	Servicezeiten	11
4.2	Projektmanagement	11
5.	Betrieb	12
5.1	Grundlast im laufenden Betrieb	12
5.2	Skalierung	13
6.	Service-Level-Vereinbarung	13
6.1	SLA: Erreichbarkeit	13
6.2	SLA: Gesprächsannahmezeit	14
6.3	SLA: Allgemeine Reaktionszeit	14
6.4	SLA: Reaktionszeit bei Störungsmeldungen und Prioritätsanfragen	14
7.	Berichtswesen	15

Allgemeine Leistungsbeschreibung

1. Allgemeines

Die Bundesdruckerei Gruppe GmbH agiert als Konzernmutter für ihre Tochtergesellschaften und ist zudem für das Management der Minderheitsbeteiligungen zuständig. Die Bundesdruckerei Gruppe GmbH ist ein direktes, hundertprozentiges Beteiligungsunternehmen des Bundes; als IT-Sicherheitsunternehmen des Bundes übernimmt sie gesellschaftliche Verantwortung und setzt sich insbesondere für die digitale Souveränität Deutschlands ein. Ihre Tochtergesellschaften bieten dafür Produkte und Lösungen rund um sichere Identitäten, sichere Daten und sichere Infrastruktur für die öffentliche Hand und besonders schutzwürdige Bereiche der Gesellschaft und Wirtschaft an.

Weitere Informationen zur Bundesdruckerei Gruppe unter www.bundesdruckerei.de.

Mit der vorliegenden Beschaffungsmaßnahme wird das Ziel verfolgt, das hausinterne Customer Service Center der Bundesdruckerei durch externe Anbieter zu unterstützen.

Im Zusammenhang mit sämtlichen Leistungen, die die Bundesdruckerei Gruppe im Rahmen diverser Aufträge für ihre Kunden erbringt, leistet das bestehende Customer Service Center der Bundesdruckerei an 24 Stunden am Tag und 365 Tagen im Jahr einen wichtigen Beitrag zur Unterstützung der Kunden bei unterschiedlichen Fragestellungen sowie zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit.

Das Customer Service Center erbringt dabei u.a. Services, die sich auf Fragen und Hilfestellungen im Rahmen der Bedienung oder Nutzung der Lösungen/Produkte der Bundesdruckerei Gruppe (nachfolgend „AG“ genannt) beziehen. Die Lösungen/Produkte bewegen sich rund um Dienstleistungen und Technologien für den Schutz digitaler Identitäten, sensibler Daten und IT-Infrastrukturen.

Die beschriebenen Leistungen werden aufgeteilt in zwei (2) Mengenlosen vergeben.

Der AG geht derzeit von einem Gesamtbeauftragungsvolumen von 965.000 Anfragen über die gesamte Laufzeit von vier (4) Jahren aus.

Die geschätzten 965.000 Anfragen schlüsseln sich wie folgt auf die Jahre 2026 bis 2029 auf:

Abruf	Geschätzter Bedarf in Anfrage / Menge	
	Los 1	Los 2
Jahr 2026	53.000	22.000
Jahr 2027	203.000	87.000
Jahr 2028	210.000	90.000
Jahr 2029	210.000	90.000
Gesamtschätzmenge:	676.000	289.000

Die aufgeführten Bedarfe beruhen auf den Erfahrungen der Bundesdruckerei und stellen den geschätzten Umfang dar. Eine detaillierte Festlegung des jeweiligen Leistungsumfangs bleibt der Identifizierung des konkreten Beschaffungsbedarfs während der Vertragslaufzeit vorbehalten. Die vorgenannten Angaben dienen lediglich der Preiskalkulation. Es besteht kein Anspruch des Rahmenvertragspartners auf die Beauftragung oder Abnahme bestimmter Kapazitäten durch den Auftraggeber.

Während der Vertragslaufzeit erfolgt der Abruf der Leistungen nach Bedarf in Form von Einzelaufträgen hinsichtlich spezifischer vom Auftraggeber festgelegter Projekte.

Der AG behält sich vor, innerhalb der budgetären Grenzen des jeweiligen Loses Einzelaufträge in einer beliebigen Verteilung zwischen Los 1 und Los 2 vorzunehmen oder auch vollständig innerhalb eines Loses zu platzieren. In den Einzelaufträgen werden die projektspezifischen Leistungsanforderungen festgelegt.

2. Leistungsbeschreibung

Um den Herausforderungen, die sich aus der positiven Geschäftsfeldentwicklung der Bundesdruckerei Gruppe ergeben, gerecht zu werden, ist eine Erhöhung der Kapazitäten des Customer Service Centers notwendig. Zur Absicherung des laufenden Betriebes sowie zur Aussteuerung von kurzfristig notwendigen Skalierungen, soll durch den Auftragnehmer (nachfolgend „AN“ genannt) das Call Center der Bundesdruckerei Gruppe gemäß jeweiligem Abruf unterstützt werden.

2.1 Generelle Leistungserbringung

Jeder Abruf umfasst primär die nachfolgend beschriebenen Anforderungen an die Leistungserbringung.

- Bereitstellung einer oder mehrere Hotlines (inkl. Warteschleife und Wartefeld)
- Einrichtung und Betrieb von E-Mail-Postfächern für den AG
- Der AN wird Anfragen entgegennehmen und bearbeiten sowie ggf. Outbound Aktionen vorbereiten und durchführen.
- Phase 1 und Phase 2 je Abruf

2.2 Leistungserbringung Abrufbezogen

Die variablen, abrufbezogenen Leistungsbestandteile sind:

- Anzahl Hotlines und Postfächer
- Servicezeit
- Zeitplanung zur Herstellung Betrieb der Phasen 1 und 2
- Betrieb (Anfragenvolumen, Grundlast und Spitzenlast pro Tag)
- Service Level
- Schulungsaufwand

Die variablen Anforderungen werden im Rahmen von Einzelabrufen final festgelegt und ggf. weiter konkretisiert.

2.3 Anforderung an Mitarbeiterqualifikation

Die vom AN, für den AG eingesetzten Mitarbeitenden verfügen mindestens über die folgenden, geforderten Qualifikationen für die Leistungserbringung:

- Fachliche Kompetenz: abgeschlossene Berufsausbildung oder vergleichbar, gute Allgemeinbildung
- Mind. 2 Jahre Berufserfahrung als Call Center Agent
- Soziale Kompetenz: Fähigkeit des aktiven Zuhörens; deutliche, dialektfreie Aussprache; sprachliche Gewandtheit,
- Gute rhetorische Fähigkeiten, sehr gute Kenntnisse in Rechtschreibung und Grammatik
- Hohe Sprachkompetenz auf Niveau der Stufe C2
- Kommunikative Kompetenz: empathisch, teamfähig, integrativ, belastbar
- PC-Kenntnisse in Software (insbesondere Call Center- Software und Service Desk Systeme) und Kenntnisse im Maschinenschreiben
- Grundlegendes Verständnis hinsichtlich technischer Produkte
- Bereitschaft zur permanenten Wissenserweiterung bei sich stetig ändernden Informationen
- Professionelle Gesprächsführung am Telefon auch in schwierigen Situationen
- Hohe Belastbarkeit und Flexibilität
- Outbound-Erfahrungen

Für die Serviceerbringung ist ein Sprachniveau von C2 nach CEF (Common European Framework) für Deutsch und Englisch sowie weitere beauftragte, marktübliche Service-Sprachen im europäischen Wirtschaftsraum, beispielsweise Französisch, erforderlich. Die Projektmitarbeitenden verfügen bestenfalls über eine Bilingualität. Die entsprechenden Nachweise zum Sprachniveau sind nach Aufforderung durch den AN vorzulegen. Eine entsprechende Verteilung der Anfragen bei nicht-bilingualen Mitarbeitenden im Team innerhalb der Servicezeiten ist möglich. Die Anfragen sind in professioneller Qualität für alle Sprachen gleichermaßen zu bearbeiten.

Der AN sichert des Weiteren zu, dass alle seine für den AG eingesetzten Mitarbeitenden ein einwandfreies, polizeiliches Führungszeugnis haben.

Der AN muss die Eignung des eingesetzten Personals gemäß den genannten Anforderungen sicherstellen und eine Personalliste führen.

Alle für den AG eingesetzten Mitarbeitenden des AN haben eine Verpflichtungserklärung gem. AVV zu unterzeichnen.

Die weiteren Vereinbarungen zur Auftragsdatenverarbeitung sind in der AVV des Vertrags aufgeführt.

Der AG behält sich vor, im Rahmen der Qualitätskontrolle „Mystery Calls“ in unbestimmtem Umfang durchzuführen oder einen Dienstleister mit der Durchführung zu beauftragen. Der AG wird den AN unmittelbar nach Beendigung der Kontrollen über Umfang und Ergebnis in Kenntnis setzen. Mitarbeitende des AN, die den Service nicht gemäß der in den Vergabeunterlagen geforderten Mindestqualität erbracht haben, sind vom AN unverzüglich durch qualifiziertes

Personal zu ersetzen. Die Kosten für den Personalaustausch trägt der AN (Personalnachsteuerungskosten).

2.4 Varianten der Leistungserbringung

Der AN wird für den AG Hotlines sowie E-Mail-Postfächer einrichten und betreiben. Dabei stellt der AN ortsgebundene Rufnummern oder Rufnummern, die die Bundesnetzagentur den ortsgebundenen Rufnummern nach TKG gleichgestellt hat, zur Verfügung. Über diese werden die Anfragen, im Rahmen des lastabhängigen Routings, des hauseigenen Customer Service Center des AGs zugewiesen (Inbound). Dabei dürfen dem AG keine Kosten entstehen, welche über die üblichen Gebühren für innerdeutsche Festnetzverbindungen, zwischen ortsgebundenen Rufnummern, hinausgehen. Die Bereitstellung der Rufnummer erfolgt auf Kosten und Lasten des AN.

Die E-Mail-Postfächer des AN dienen zur internen Kommunikation mit dem AG.

Im Rahmen der Leistungserbringung darf durch den Auftragnehmer kein technisches Equipment des Auftraggebers ins Ausland mitgeführt werden.

Die Leistungserbringung darf durch den Auftragnehmer entweder nur aus Deutschland oder aus einem Mitgliedstaat der Europäischen Union (EU) heraus erfolgen. Insbesondere dürfen der Auftragnehmer oder seine Unterauftragnehmer auf das Ticketsystem oder andere Systeme des Auftraggebers ausschließlich entweder aus Deutschland oder einem Mitgliedstaat der Europäischen Union zugreifen. Dies wird je Abruf definiert.

Die Rufumleitung erfolgt von einer geografischen Nummer. Dadurch entstehen keine zusätzlichen Kosten beim AN. Die Hotlines dienen in erster Linie als zusätzliche Ressource für den AG, um hohe Aufkommen an Anfragen bedienen zu können. Anfragen beziehen sich auf Fragen und Hilfestellungen im Rahmen der Bedienung oder Nutzung der Produkte der Bundesdruckerei Gruppe GmbH. Die Bearbeitung der eingehenden Anfragen erfolgt in deutscher Sprache sowie auch in englischer Sprache. Zusätzliche Sprachen können vom AG, mit einer Vorlaufzeit von 3 Monaten, angefragt werden.

Die Leistungserfüllung hat dabei den Qualitätsanforderungen des AGs gemäß ISO 18295 in der jeweils gültigen Fassung oder vergleichbar ISO 15838 zu entsprechen. Der Nachweis zur Zertifizierung der AN ist erforderlich. Der AN verpflichtet sich zur Anwendung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems in Anlehnung an die DIN EN ISO 9001 in der jeweils gültigen Fassung. Zudem überwacht der AN die Anwendung seiner Managementprozesse in geeigneten Abständen, bspw. durch regelmäßige interne Audits. Der AN sorgt für die angemessene Qualifikation seines dafür eingesetzten Personals. Zur Überwachung der Durchführung dieser Vereinbarung wird vom AN ein(e) Qualitätsverantwortliche(r) benannt. Jeder Wechsel in der Person des Qualitätsverantwortlichen wird durch den AN unaufgefordert und unverzüglich gegenüber dem Vertragsverantwortlichen des AG schriftlich angezeigt.

Der AG ist berechtigt, durch zur Vertraulichkeit verpflichtete Mitarbeitende Audits beim AN durchzuführen. Dies dient der Feststellung der Qualitätsfähigkeit und der Prüfung, ob Vertragsvereinbarungen erfüllt werden. Die Umfänge sind vor der geplanten Durchführung zu vereinbaren. Der AN gewährleistet den Zutritt zu allen relevanten Unternehmensbereichen. Zur Sicherung seiner Betriebsgeheimnisse werden begründete und angemessene Einschränkungen des AN akzeptiert. Diese sind vor einem Audit zwischen dem AG und dem AN abzustimmen. Nach Abschluss eines Audits erhält der AN einen Bericht inkl. Hinweisen und Feststellungen vom AG. Der AN erstellt einen Maßnahmenplan zu den im Bericht beschriebenen Hinweisen und

Feststellungen und sendet diesen zur weiteren Abstimmung an den AG. Ferner verpflichtet sich der AN, die abgestimmten Maßnahmen wirksam und termingerecht umzusetzen. Nach Abschluss einer Maßnahme informiert der AN den AG unaufgefordert und umgehend. Die Kosten für die Maßnahmenumsetzung werden vom AN getragen.

Die folgenden Leistungsvarianten sind grundlegender Teil der vom AN zu erbringenden Leistung:

Variante 1: (Entgegennahme und abschließen)

Entgegennahme der Anfrage und Generierung eines Tickets auf dem bereitgestellten Ticketsystem (mit personenbezogenem Log-in) und fallabschließende Bearbeitung nach dem vom AG vorgegebenen Gesprächsleitfaden, Standardantworten und/oder der Wissensdatenbank.

Variante 2: (Entgegennahme und weiterleiten)

Entgegennahme der Anfrage und Generierung eines Tickets auf dem bereitgestellten Ticketsystem (mit personenbezogenem Log-in) zur Weiterleitung der Bearbeitung an den 2nd oder 3rd Level Support des AG nach Vorgabe. Das weitergeleitete Ticket muss mindestens folgende Informationen beinhalten:

- Behördenkennzahl bzw. Kundenname
- Priorität
- Ansprechpartner
- Betreff des Anliegens
- bei Gerätestörung die Gerätenummer
- konkrete Fehlerbeschreibung (Fehlercode o.Ä.)
- Beschreibung des Kundenanliegens in ganzen Sätzen

Die Minstdokumentationsanforderungen sind abhängig von den jeweilig supporteten Produkten und werden im Rahmen der initialen Schulungen an den AN übergeben. Die Dokumentationsanforderungen können sich in Abhängigkeit von den Markt- und Produktentwicklungen ändern.

Variante 3: (Kundenumfrage)

Im Rahmen der Bearbeitung von telefonischen Anfragen leitet der AN die Anrufe gemäß Vorgaben des AG am Ende des Gespräches in die etablierte Kundenumfrage des AG weiter. Zuvor wird die Zustimmung des jeweiligen Anrufers eingeholt.

Variante 4: (Telefonische und schriftliche Outbound-Aktionen)

Der AN wird telefonische und schriftliche Outbound-Aktionen durchführen. Dazu wird der AG die notwendigen Unterlagen, Wordings und relevanten Kundengruppen inklusive Kontaktinformationen zur Verfügung stellen. Telefonische Outbound-Aktionen werden durch den AG mit einer Frist von 24 Stunden vor Beginn der Aktion angekündigt. Für schriftliche E-Mail-Aktionen stellt der AN das entsprechende System, welches bis zu 200.000 Kunden in einer Liste anschreiben kann, zur Verfügung und richtet dieses mit dem AG ein. Schriftliche Outbound-Aktionen werden mit einer Frist von 3 Tagen vor Beginn vom AG angemeldet.

Die Outbound-Aktionen dienen der schriftlichen und/oder telefonischen Information an bestehende Kunden bzw. Kundengruppen.

Der AN sichert die Einhaltung des TKG hinsichtlich der Rufnummernübermittlung zu.

Der AN wird dazugehörigen E-Mail-Verkehr durchführen. Entgegennahme der E-Mail, Generierung eines Tickets auf dem bereitgestellten Ticketsystem (mit Mitarbeiter Log-in) und fallabschließende Bearbeitung nach vorgegebenem Gesprächsleitfaden, Standardantworten oder der Wissensdatenbank.

Die folgenden Angaben sind verpflichtend:

- VORGANGSNUMMER
- ANTRAGSNUMMER
- BEARBEITUNGSNUMMER
- PERS_TITEL
- PERS_VORNAME
- PERS_RUFNAME
- PERS_NAME
- PERS_TELEFON
- PERS_MOBIL
- PERS_E-MAIL
- PERS_STRASSE_NR
- PERS_PLZ_ORT

Zusätzliche Angaben, die zur Umsetzung benötigt werden, können sein:

- PERS_GEBURTSNAME
- PERS_STAATSANGEHOERIGKEIT
- PERS_LAND

Leistungsabrufe sind in die Phase 1 „Herstellungsphase“ und Phase 2 „Aufrechterhaltung Betrieb“ gegliedert und werden in den folgenden Ziffern 3 und 4 beschrieben.

3. Phase 1 – Herstellen der Betriebsbereitschaft je Abruf

3.1 Zeitplanung

Die Phase 1 – Herstellen der Betriebsbereitschaft beginnt mit dem ersten Werktag nach dem jeweiligen Abruf. In der Phase 1, welche 4 Wochen oder einen abgestimmten Zeitraum umfasst, sind folgende Maßnahmen durchzuführen:

- Schulung der Mitarbeitenden (Gesprächsleitfäden, Produkte und Dienstleistungen, Wissensdatenbank, Ticket-Applikation)
- Einrichtung der Hotline & Postfächer
- Umsetzung des automatisierten Routings
- Testdurchführung zur Betriebsbereitschaft
- Fristgerechte Gewährleistung der Betriebsbereitschaft zum Ende Herstellungsphase

3.2 Testdurchführung zur Betriebsbereitschaft

Der Test, welcher dem unten angeführten Szenario folgt, ist erst dann als erfolgreich zu bewerten, wenn das Gesamtsystem erfolgreich funktioniert – das heißt sowohl der Telekommunikationsdienst als auch die IT-Infrastruktur.

Test-Szenario: Weiterleitung der Anfragen im laufenden Betrieb während der Servicezeiten

Der Test zum laufenden Betrieb während der Servicezeiten wird unter folgenden Bedingungen absolviert:

- Schaltung des Überlaufs von 07:00 bis 19:00 Uhr
- Weiterleitung von bis zu 20% der auf der zugrundeliegenden Servicerufnummer anfallenden Last an den AN
- Test der Gesprächsannahme im Servicezeitraum
- Bearbeitung der Anfragen unter Einhaltung der Gesprächsleitfäden

Der Test gilt als erfolgreich absolviert, sofern alle im Folgenden genannten Prüfungen kein negatives Ergebnis ausweisen:

- Das Routing vom AG zum AN und dessen geschulten Mitarbeitenden funktioniert über den gesamten Testzeitraum vollumfänglich.
- Die Mitarbeitenden des ANs können über den gesamten Testzeitraum die eingehenden Anrufe, als für den AG bestimmt, identifizieren.
- Die Plausibilitätsprüfungen der vom Netzbetreiber dem AN und dem AG erzeugten statistischen Auswertungen weisen keine Abweichungen auf. (Im Rahmen des Abnahmetests ist eine Prüfung der den statistischen Auswertungen zugrundeliegenden Rohdaten durch den AG jederzeit zu gewährleisten)

Die erfolgreiche Testdurchführung wird in einem Abnahmeprotokoll festgehalten.

3.3 Mindestanforderungen an die Arbeitsplätze

Es bestehen keine gesonderten Hardwareanforderungen, da der AN das Web-basierte Ticketsystem des AG nutzt. Die Arbeitsplätze müssen lediglich mit einer derzeit aktuellen Internetverbindung ausgestattet sein und über eine aktuelle und gängige Browsersoftware verfügen. Die jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen werden regelmäßig vom AG mitgeteilt. Die internen Regelungen zum mobilen Arbeiten / Home-Office sowie die diesbezüglich getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen legt der AN vor und weist diese nach. Die Voraussetzung für mobiles Arbeiten / Home-Office sind im Anhang AVV / Kapitel 6 zum Vertrag abgebildet.

3.4 Schulungen

3.4.1 Schulung bei Abruf

Je Abruf werden die Mitarbeitenden des AN durch den AG über grundlegende Informationen zum AG unterrichtet, mit dem Ziel diese zu verinnerlichen. Hierzu gehört:

- Vorstellung des Unternehmens
- Dienstleistung des Unternehmens (Identifikation – MA)
- Vermittlung der allgemeinen Geschäftsabläufe

Ebenfalls je Abruf werden die Mitarbeitenden des AN durch den AG über die eingesetzten Produkte und mögliche Kundenfragen unterrichtet. Hierzu gehört:

- Bearbeitung von Kundenanfragen
- Einweisung in die Produkte inkl. Umgang mit der entsprechend bereitgestellten Wissensdatenbank
- Einwandbehandlung

Der AG stellt dem AN Gesprächsleitfäden zur Verfügung, anhand derer die Mitarbeitenden des AN Kundenfragen im Rahmen eines 1st Level Supports beantworten können. Der AG behält sich das Recht vor, diese Leitfäden bei Bedarf weiterzuentwickeln. Die Leitfäden behandeln alle im Rahmen des jeweiligen Abrufs relevanten Produkte des AG.

3.4.2 Applikationsschulung je Abruf

Der AN hat das webbasierte Ticketsystem (derzeit SDE oder JIRA) des AGs zu benutzen. Die Login Daten hierfür werden vom AG bereitgestellt. In der Schulung werden den Mitarbeitenden des AN alle notwendigen Funktionalitäten zur Handhabung der Webapplikationen aufgezeigt. Zudem beinhaltet die Schulung die notwendigen Dokumentationen zur Anfragebearbeitung.

3.4.3 Allgemeine Schulungsinformation

Der Termin für die Schulungen wird in beidseitigem Einvernehmen je Abruf vereinbart.

Die Schulungen mit bis zu 10 Teilnehmenden (Multiplikatorenschulung) finden nach Absprache in den Räumlichkeiten des AN, des AG oder remote statt. Der konkrete Schulungsumfang wird je Abruf definiert.

Weitere Schulungen der Mitarbeitenden im Betrieb werden durch die Multiplikatoren des AN durchgeführt.

Der Projektmanager des AN hat an der Schulung teilzunehmen.

3.5 Bereitstellung durch den Auftraggeber

Die Bereitstellung der Applikationen, der Gesprächsleitfäden sowie der Wissensdatenbank erfolgt durch den AG. Der AN wird die überlassenen Applikationen und Gesprächsleitfäden in der für ihn zur Erreichung des Vertragsgegenstands erforderlichen Anzahl in seinen Betrieb einbinden bzw. verteilen. An etwaiger von dem AG überlassener Software im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Applikationen erhält der AN ein einfaches, nicht übertragbares und zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränktes Nutzungsrecht. Dieses Nutzungsrecht umfasst auch die Verwendung (Vervielfältigung) solcher Software im Umfang der für die Erbringung der Leistung notwendigen Anzahl an Arbeitsplatzrechnern. Der AN hat den AG im Rahmen seiner monatlichen Berichte über die Anzahl der Nutzer zu informieren, um einer evtl. Unterlizenzierung entgegenzuwirken.

Weiterhin wird der AG dem AN Audio-Dateien für die Ansagen zur Begrüßung, zum Wartefeld, zu den Öffnungszeiten und zu den Feiertagen zur Verfügung stellen, die vom AN einzubinden sind.

4. Phase 2 – Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft

Die Phase 2 – Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft beginnt nach erfolgreicher Testdurchführung zur Betriebsbereitschaft mit dem ersten Werktag, welcher auf die abgestimmte Herstellungsphase (Phase1) je Abruf folgt.

Phase 2 beinhaltet alle notwendigen Arbeitsschritte zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft, dazu gehören u. a. die nachfolgend genannten Rechte und Pflichten:

Der AN ist verpflichtet, auf eigene Kosten alle für den Vertragsgegenstand benötigten Arbeitsplätze mit der notwendigen technischen Ausstattung auszurüsten und aufrecht zu halten.

Vorgaben zu Nutzungsrechten und Anforderungen werden im Kapitel Bereitstellung durch den Auftraggeber beschrieben.

4.1 Servicezeiten

Im Rahmen der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft hält der AN geschultes und qualifiziertes Personal gem. den Anforderungen an die Mitarbeiterqualifikation vor.

Eine Ausweitung oder Reduktion der Servicezeiten kann vom AG mit einer Vorlaufzeit von 4 Wochen eingefordert werden.

4.2 Projektmanagement

Der AN sorgt durch ein entsprechendes Projektmanagement für die erforderlichen Maßnahmen, die zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlich sind. Hierzu hat der AN im Rahmen seines Angebots seinen verantwortlichen Projektmanager zu benennen, welcher mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Customer-Service Umfeld als Projekt- bzw. Teamleiter vorweisen kann.

Damit einhergehend werden die folgenden Softskills erwartet:

- Hervorragende rhetorische Fähigkeiten
- Ausgezeichnete Kommunikations- und Präsentationsfähigkeiten
- Organisationstalent, Zuverlässigkeit, Genauigkeit und selbständige Arbeitsweise
- Selbständigkeit, ausgeprägte Lösungs- und Kundenorientierung
- Ausgeprägte methodische und didaktische Fähigkeiten
- Die Fähigkeit, Informationen zielgruppengerecht aufzubereiten und weiterzuvermitteln

Der AG wird für den Erhalt der Betriebsbereitschaft dem AN alle erforderlichen Informationen, Unterlagen und Dokumente für die Leistung zur Verfügung stellen. Um die Servicequalität während des fortlaufenden Betriebs zu sichern, hat der Projektmanager alle zwei Monate an Schulungen in den Räumlichkeiten des AG oder remote teilzunehmen. Die anfallenden Reisekosten gehen zu Lasten des AN, die für die Schulungen benötigte Arbeitszeit wird vom AG gemäß dem im Preisblatt angebotenen Stundensatz zum Nachweis vergütet. Sollte offenkundig werden, dass der Service aufgrund von unzureichender Qualifikation der Mitarbeitenden des AN

nicht in der Qualität wie gewünscht erbracht wird, können auch unplanmäßige Schulungen am Sitz des AGs durchgeführt werden. Die Kosten hierfür trägt der AN. Zur Befähigung hat der AN gängige Methoden (z.B.: „Train the Trainer“) anzuwenden, um seine Mitarbeitenden mit der zu erbringenden Servicetätigkeit vertraut zu machen und Änderungen hinsichtlich der Leistungserbringung regelmäßig an seine Mitarbeitenden weiterzuvermitteln.

Der Anbieter stellt die Teilnahme an Reviews, Qualitätsbewertungen & Kalibrierungsformaten sicher. Dazu gehört die Teilnahme an einem täglichen Stand-Up zu operativ- und qualitätsrelevanten Themen, eine wöchentliche Kalibrierung zum Thema Qualitätssicherung, sowie ein quartärlisches Qualitäts- und Kennzahlen-Review auf Managementebene.

Das Projektmanagement des AN ist SPOC (single point of contact) für den AG. Auf Basis des monatlichen Berichtswesens werden regelmäßige Statusbesprechungen zum Review der Leistung durchgeführt. Des Weiteren dienen diese der Aufnahme und Unterbreitung von Verbesserungsvorschlägen durch das Projektmanagement. Die Statusbesprechungen werden in der Regel telefonisch oder per Videokonferenz durchgeführt.

Der AN hat während der Beauftragung sicherzustellen, dass das Projektmanagement, oder eine dem AG benannte Vertretung, innerhalb der vereinbarten Service-Zeiten für den AG erreichbar ist.

Der AN ist auf Verlangen des AG verpflichtet, das Projektmanagement innerhalb von 2 Wochen auszutauschen.

Der AG wird für die Projektdauer Ansprechpartner für alle kaufmännischen und organisatorischen Belange benennen.

5. Betrieb

In der Betriebsphase ist aktuell von einem Volumen von bis zu **12.000** Anfragen pro Monat beim AG auszugehen.

Der AG schaltet nach eigenem Ermessen das Routing von Anrufen zum AN. In Fällen von besonderen Störungen, die zu Spitzenlasten führen können, wird dem AN eine Vorwarnzeit von 30 Minuten eingeräumt.

Der AG wird im Fall von besonderen Störungen, die spezifische Antworten oder Handlungsanweisungen in der Gesprächsführung zur Folge haben, diese innerhalb der Vorwarnzeit zur Verfügung stellen.

Für die Verfügbarkeit des Gesamtsystems muss gemeinsam mindestens eine monatliche Verfügbarkeit der Klasse 4 (98,5%) bereitgestellt werden. Dies gilt auch für die Verfügbarkeit der Kommunikationsanlage und der involvierten Systeme des AN.

5.1 Grundlast im laufenden Betrieb

Es wird eine Grundlast von mindestens 1.000 Anfragen im Monat zu Grunde gelegt, die vom AG an den AN weitergeroutet wird, sofern die entsprechenden Mengen beim AG eingehen.

Erfahrungsgemäß dauert eine Anfrage, gemäß der Vorgaben, im Schnitt unter aktuellen Bedingungen ca. 6 Minuten. Abweichungen nach oben oder unten sind möglich. In Abstimmung mit dem AG ergreift der AN operative Maßnahmen, eine Bearbeitungsdauer von 6 Minuten im jeweiligen Monatsmittel im Sinne einer hohen Kundenzufriedenheit umzusetzen.

Der AG ist nicht verpflichtet, bestimmte Mindest- oder Höchstmengen an Anfragen vom AN abzufordern.

5.2 Skalierung

Der AN muss in der Lage sein, ein Volumen von bis zu 2.500 Anfragen pro Tag zu bearbeiten. Es wird von der Dauer einer Spitzenlast von maximal 8 Wochen ausgegangen.

Bei Störungen, Versionsänderungen, Updates oder Neueinführung von Produkten des AG kann sich das Anfrageaufkommen vervielfachen. Sobald ein erhöhtes Anfrageaufkommen absehbar ist, wird der AG dies dem AN so früh wie möglich mitteilen, um dessen Ressourcenplanung zu erleichtern. Im Falle einer nicht vorhersehbaren Störung beträgt die Vorwarnzeit 30 Minuten.

6. Service-Level-Vereinbarung

Bei den Leistungen werden neben der Sicherstellung der Verfügbarkeit abrufbezogene Service Level vereinbart und sind durch den Auftragnehmer einzuhalten.

Für die Wartezeit zwischen der Annahme des Anrufs (Erkennen des Anrufes in der Telefoniesoftware des AN/Start der Begrüßungsansage) und dem Beginn des Gesprächs durch das Servicepersonal müssen die Vorschriften des TKG zu Warteschleifen eingehalten werden.

Die Serviceeinhaltung ist mit erfolgreicher Testdurchführung zur Betriebsaufnahme sicherzustellen.

Die Nichteinhaltung der folgenden definierten Anforderungen an den jeweiligen Leistungsparameter berechtigt den AG zur Erhebung von Pönalen in Höhe von je 1% der monatlichen Vergütung. Als Bemessungszeitraum bei der Berechnung zum Nachweis der Serviceeinhaltung wird der jeweilig letzte Kalendermonat betrachtet.

Soweit im Einzelabruf nicht anders vereinbart, müssen folgende Service-Level mindestens eingehalten werden:

6.1 SLA: Erreichbarkeit

Berechnung nach der Formel „Angenommene Anrufe“ geteilt durch „technisch eingegangenen Anrufen“, unabhängig von der Annahmedauer. Der Wert wird in % innerhalb eines Kalendermonats erfasst.

- 95% aller Anrufe werden während der Servicezeit angenommen

6.2 SLA: Gesprächsannahmezeit

Ist die definierte Zeit, innerhalb der ein eingehender Anruf angenommen wird. Die Zeit beginnt nach der Interactive Voice Response (IVR). Der Wert wird in % innerhalb eines Kalendermonats erfasst.

- 80% aller Anrufe werden während der Servicezeit innerhalb von 30 Sekunden angenommen

6.3 SLA: Allgemeine Reaktionszeit

Für die Ticket-Bearbeitung gilt eine Reaktionszeit (entweder berechnete Weiterleitung an nachfolgende Support Level, nach erfolgter Zwischenreaktion an den Kunden oder direkte Info an den Kunden gemäß Knowledge Data-Base) innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.

- 1 Stunde innerhalb der Servicezeit

6.4 SLA: Reaktionszeit bei Störungsmeldungen und Prioritätsanfragen

Die maximale Zeitdauer innerhalb der Servicezeit zwischen Eingang einer Störungsmeldung und /oder einer Prioritätsanfrage und Beginn der Störungsbeseitigung und/oder einer Prioritätslösung ist gestaffelt und gilt als Reaktionszeit.

- Priorität 1: 04 Stunden Zielvereinbarung 98 %
- Priorität 2: 08 Stunden Zielvereinbarung 95 %
- Priorität 3: 12 Stunden Zielvereinbarung 80 %

Der Wert der Zielvereinbarung wird dabei in % innerhalb eines Kalendermonats erfasst.

Der AN muss in der Lage sein, auch eine Reaktionszeit von 30 Minuten bei Priorität 1 Anfragen zu 98% und bei Priorität 2 Anfragen zu 95% bei Bedarf umzusetzen.

Die Klassifizierungen der Störfallkategorien sind im nachfolgenden definiert:

Klassifizierung	Definition
Priorität 1	Eine absehbar länger als 30 Minuten andauernde, nicht durch den Nutzer verursachte <u>betriebsverhindernde Störung</u> , für die keine Ersatzlösung zur Behebung der Störung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer vollständigen Beeinträchtigung der Nutzung durch alle Nutzer oder eine definierte Gruppe.
Priorität 2	Eine nicht durch den Nutzer verursachte <u>betriebsbehindernde Störung</u> , für die keine Ersatzlösung zur Behebung der Störung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer <u>teilweisen Beeinträchtigung</u> der Nutzer.
Priorität 3	Eine nicht durch den Nutzer verursachte Störung, die den Nutzer nur <u>geringfügig beeinträchtigt</u> , oder für die eine <u>temporäre Ersatzlösung</u> zur Behebung der Störung zur Verfügung steht.

Der Auftragnehmer wird monatlich im Rahmen des Berichtswesens die Service-Level berichten und ist bei Unterschreitung der vereinbarten Leistungsqualitäten unverzüglich verpflichtet, geeignete Maßnahmen zur Behebung mit dem Auftraggeber abzustimmen.

7. Berichtswesen

Das Berichtswesen erfolgt über die konkretisierten Service Level je Abruf.

Der AN wird dem AG jeden Werktag bis 09:00 Uhr, für die Variante 1 und 2 der Leistungsbeschreibung, einen Bericht vom vorhergehenden Werktag in elektronischer Form (in einem üblichen Datenformat z.B. xls, csv, xml) zur Verfügung stellen. Dieser enthält die folgenden Daten je Anfrage:

- Datum des Eingangs der Anfrage
- Uhrzeit des Eingangs der Anfrage
- Wartezeit bis zur Entgegennahme der Anfrage
- Uhrzeit des Anfragebeginns
- Dauer der Anfragezeit
- Uhrzeit des Endes der Anfrage

Der Bericht unterliegt dabei folgender Sortierreihenfolge:

1. Datum des Eingangs der Anfrage (aufsteigend)
2. Uhrzeit des Anfragebeginns (aufsteigend)
3. Uhrzeit des Endes der Anfrage (absteigend)

Darüber hinaus wird der AN dem AG je Bemessungszeitraum (Kalendermonat), oder nach Aufforderung, den oben angeführten Bericht und die folgenden Informationen innerhalb von 2 Tagen (nach Ablauf eines Kalendermonats bzw. Aufforderung) zur Verfügung stellen:

- Anfragevolumen (Anzahl)
- Angenommene Anfragen (Anzahl und Prozentual)
- Anfragen mit einer Annahme bis 30 Sekunden (Anzahl und Prozentual)
- Anfragen mit einer Annahme ab 31 Sekunden (Anzahl und Prozentual)
- Verlorene Anfragen (Anzahl, Prozentual und Anzahl unter 5 Sekunden),
- Verlorene Anfragen bis 30 Sekunden (Anzahl, Prozentual und Anzahl unter 5 Sekunden)
- Verlorene Anfragen ab 31 Sekunden (Anzahl und Prozentual)
- Dauer der Anfragezeit (Durchschnitt)
- Ausfallzeiten mit individuellen Begründungen (gern als Freitext)
- Dauer der Wartezeit bis zur Entgegennahme (Durchschnitt in Minuten und Sekunden)
- Überschreitung der Dauer der Wartezeit bis zur Entgegennahme (kumuliert und je Anruf)
- Ursache der Überschreitung der Dauer der Wartezeit bis zur Entgegennahme
- Anzahl Anrufe außerhalb der Servicezeit
- Anzahl Aktivierung der Bandansage aufgrund von zu hohen Anrufaufkommen
- Gesamterfüllungsgrad für Erreichbarkeit, Anfrageannahme und Überschreitung der Dauer der Wartezeit
- Anfragen mit Abbildung der Reaktionszeiten bei Anfragen mit Priorität 1, 2 und 3 (Anzahl und Prozentual)
- Maßnahmen zur Behebung bzw. Einhaltung der Service Level

- Ergebnisse der Qualitätsmessung gemäß Vorgaben
- Anzahl genutzter Lizenzen der durch den AG beigestellten Software

Diese Berichte werden vom AN für einen Zeitraum von mindestens 18 Monaten archiviert. Auf Anfrage des AG sind diese Berichte zur Verfügung zu stellen. Der AN wird über durchgeführte Outbound-Calls dem AG einen Report vgl. Variante 1 und 2 der Leistungsbeschreibung zur Verfügung stellen. Der AG kann die Vorgaben und Anforderungen an den Bericht während der Vertragslaufzeit bei Bedarf anpassen.