



Leistungsbeschreibung

zum Offenen Verfahren

„Dienststrad-Leasing für Mitarbeitende der DAK-Gesundheit“

Inhalt

Präambel	3
1. Einführung.....	3
1.1 Hintergrund und Ziele	3
1.2 Grundsätzliche Bestimmungen	3
2. Übersicht Leistungsbeziehungen.....	4
2.1 Leistungsgegenstand.....	5
2.2 Fahrradbestellung	6
2.3 Bestellprozess.....	7
3. Onlineportal	7
3.1 Arbeitgeber-Bereich.....	8
3.2 Bereich für Mitarbeitende	8
3.3 Technische Anforderungen	9
3.3.1 Qualitätssicherung	9
3.3.2 Onboarding.....	9
3.3.3 Form der Leistungen und Erreichbarkeit.....	9
3.3.4 Zugriff auf das Onlineportal	9
3.3.5 Betrieb	9
3.3.6 Fehlersituation.....	10
3.4 Informationssicherheit	11
3.5 Leasing	13
3.6 Fahrradversicherung.....	13
3.6.1 Ausfallversicherung	14
3.7 Inspektionsleistungen	14
3.8 Instandhaltungsleistungen Verschleißreparaturen/Bedarfsposition).....	15
3.9 Implementierungsphase.....	15
3.10 Rechnungsstellung	15
3.11 Versteuerung.....	15
3.12 Leasingende / Rückgabe des Fahrrads.....	16
3.12.1 Störfälle vor Ablauf der Leasinglaufzeit	16
3.12.2 Rückgabe oder Übernahme nach Ablauf der Leasinglaufzeit	16

Präambel

Die DAK-Gesundheit ist als gesetzliche Krankenkasse eine Körperschaft des öffentlichen Rechts und betreut eine ca. 5,5 Millionen starke Versichertengemeinschaft. Bei der DAK-Gesundheit arbeiten bundesweit rund 11.000 Beschäftigte an verschiedenen Arbeitsstätten. Die Organisationsstruktur der DAK-Gesundheit umfasst neben der Hamburger Zentrale eine Vielzahl von Dienststellen an verschiedenen Arbeitsstätten im gesamten Bundesgebiet. Die Leistungsvergabe erfolgt für die DAK-Gesundheit gesamt.

[Im Interesse einer vereinfachten Lesbarkeit wird im Folgenden nicht ausdrücklich zwischen geschlechterspezifischen Personenbezeichnungen differenziert. In den Vergabeunterlagen wird einheitlich die männliche Form verwendet. Dies schließt die weibliche Form gleichermaßen mit ein.]

1. Einführung

1.1 Hintergrund und Ziele

Die Gesundheitsförderung und -erhaltung sowie der Klimaschutz und die Reduktion der CO₂-Emissionen werden immer wichtiger. Ein Dienstfahrrad ist eine gute Möglichkeit, sich den ändernden Mobilitätsverhalten anzupassen und gleichzeitig ein guter Weg, den genannten Aspekten gerecht zu werden.

Die Auftraggeberin möchte durch die Einführung von Dienstradleasing ein neues Angebot für ihre Mitarbeitenden schaffen und den Mitarbeitenden der Auftraggeberin den Umstieg vom Auto auf das Fahrrad/E-Bike erleichtern.

Die Auftraggeberin schließt für jedes geleaste Fahrrad einen Einzelleasingvertrag mit dem Auftragnehmer oder dem von ihm bestimmten Leasinggeber und durch einen Überlassungsvertrag (nach Vorgabe durch die Auftraggeberin) mit den entsprechenden Mitarbeitenden. Im Überlassungsvertrag werden die Rechte und Pflichten bezüglich des Fahrrades und der Entgeltumwandlung geregelt.

Die Leasingkosten für das Fahrrad tragen die Mitarbeitenden in Form einer Entgeltumwandlung in Höhe der Leasingrate. Die Entgeltumwandlung erstreckt sich auch auf zusätzliche Angebote des Auftragnehmers rund um die Themen Versicherung und Inspektion.

1.2 Grundsätzliche Bestimmungen

Auftragsgegenstand ist der Abschluss einer

- Dienstleistungsvereinbarung zwischen dem Auftragnehmer und der Auftraggeberin zur Abwicklung des Dienstradleasings sowie
- Rahmenvereinbarung über das Leasing von Dienststrädern als Grundlage für die Einzelleasingverträge zwischen der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer - sofern er selbst Leasingverträge anbietet - bzw. einem vom Auftragnehmer eingebundenen Leasingunternehmens.

Alle folgenden Positionen in der Leistungsbeschreibung stellen Mindestanforderungen dar und sind zwingend vom Auftragnehmer bzw. der ihm eingebundenen Unternehmen/Kooperationspartner etc. zu erfüllen, es sein denn, es ist in dieser Leistungsbeschreibung ausdrücklich anders erwähnt.

1.3 Mengengerüst

Nach den Erfahrungswerten anderer Auftraggeber sowie verschiedener potenzieller Anbieter wird auch bei der Auftraggeberin von einer Höchstgrenze von 21 Prozent der Mitarbeitenden, die das Leasingangebot ggf. nutzen werden, ausgegangen. Daraus ergibt sich eine geschätzte Menge von 2.308 geleasteten Fahrrädern, die über den Rahmenvertrag bezogen werden. Als maximales Vertragsvolumen gilt § 13 Abs. 4 des Dokuments “B0_Vertrag”.

Bei sämtlichen Mengenangaben handelt es sich um Schätzwerte für die gesamte Vertragslaufzeit. Eine Mengenzusage oder ein Anspruch auf einen bestimmten wert- oder mengenmäßigen Jahresumsatz kann hieraus nicht abgeleitet werden. Es besteht keine Abnahme-/Abrufverpflichtung der Auftraggeberin bzw. ihrer Mitarbeitenden, weder überhaupt noch hinsichtlich einer bestimmten Menge bzw. eines bestimmten Jahresumsatzes. Beachten Sie dies bei Ihrer Kalkulation. Erfolgt kein Abruf oder wird die oben angegebene Höchstmenge unterschritten, besteht kein Anspruch, geänderte Preise in Anwendung zu bringen oder ein sonstiger Vergütungs-/Entschädigungs-/Ausgleichsanspruch des Auftragnehmers.

2. Übersicht Leistungsbeziehungen

Im Rahmen einer Dienststradüberlassung stellt die Auftraggeberin ihren bestellberechtigten Mitarbeitenden auf Wunsch ein Fahrrad ohne und mit Motorunterstützung bis 25 km/h - sog. Pedelecs – oder ein Spezialrad (wie Dreirad, Tandem, Rollstuhlfahrrad und E-Bike für Mitarbeitende mit Beeinträchtigungen (im Folgenden: „Fahrrad“) zur überwiegend privaten, aber auch dienstlichen Nutzung zur Verfügung. Die Finanzierung erfolgt durch eine Entgeltumwandlung. Zur Umsetzung des Dienststradleasings für die Mitarbeitenden schließt die Auftraggeberin einen Rahmen- und verschiedene Einzelverträge.

Der Auftraggeberin sollen alle Leistungen wie das Leasinggeschäft, die Versicherung der Fahrräder, Serviceleistungen wie Inspektion sowie die Abwicklung der Bestell-, Rückgabe- und Schadenabwicklungsprozesse zur Verfügung gestellt werden. Der Auftragnehmer koordiniert und managt diese Beziehungen und Leistungen oder nutzt dafür einen Partner (sog. Dritte nach § 12 des Dokuments “B0_Vertrag”) und sorgt für die kontinuierliche Leistungserbringung.

Die Auftraggeberin und der Auftragnehmer schließen die vorliegende Dienstleistungsvereinbarung über zu erbringende Dienstleistungen. Diese umfasst die Schaffung und das Management der Leistungsprozesse von Bestellung bis Beendigung wie auch Rückführung und Schadensabwicklung nach den Vorgaben der Leistungsbeschreibung.

Darüber hinaus sind hier die Rahmenbedingungen für alle künftigen Einzelleasingverträge festgelegt (Rahmenvereinbarung über das Leasing).

Die Auftraggeberin schließt für jedes von einem Mitarbeitenden bestellte Fahrrad einen Einzelleasingvertrag mit dem Auftragnehmer bzw. einem vom Auftragnehmer eingebundenen Leasinggeber.

Korrespondierend schließt die Auftraggeberin für diese Fahrräder einen Überlassungsvertrag mit dem jeweiligen Mitarbeitenden, in welchem dessen Rechte und Pflichten in Bezug auf das Fahrrad und insbesondere die Entgeltumwandlung geregelt werden.

Alle geleasteten Fahrräder müssen gegen Verlust und Beschädigung versichert werden. Hierzu muss zu jedem Einzelleasingvertrag eine Vollkaskoversicherung abgeschlossen werden, die der Auftragnehmer obligatorisch im **Preisblatt** anbietet. Nähere Angaben zu den Dienstleistungen finden sich unter 3.6 dieser Leistungsbeschreibung.

Weiterhin muss der Auftragnehmer für die Fahrräder Inspektions- und Instandhaltungsdienstleistungen obligatorisch im **Preisblatt** anbieten und entsprechende Vereinbarungen mit geeigneten Partnern abschließen. Nähere Angaben zu den Dienstleistungen finden sich unter 3.7 und 3.8 dieser Leistungsbeschreibung.

2.1 Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer hat sämtliche Leistungen auszuführen, die für die ordnungsgemäße Durchführung der Dienstleistungsvereinbarung, Leasingrahmenvereinbarung und die sich anschließenden Einzelverträge sowie die organisatorische Abwicklung notwendig sind. Insbesondere folgende Leistungen sind vom Auftragnehmer zu erbringen:

Abwicklung aller Prozesse und Anfragen, wie Bestellung, Beendigung, Übernahmen des Leasingobjekts, Rückführung, Schadensfallabwicklung, Abschluss von Rücknahmevereinbarungen, Generierung von Leasingantrag und Übernahmebestätigung für die Mitarbeitenden der Auftraggeberin über ein Onlineportal etc.

Spezialräder sollen individuell angepasst werden können z.B. Rahmengeometrie, Lenker, Sattel, Pedale, Kurbelverkürzer, Fußschalen, Rückenstützen und Gurte.

Schaffung der Möglichkeit, in einem bundesweit sehr umfangreichen Händlernetz (min 5.000 stationäre Fachhändler und zus. freiwillig Onlinehändler) die Fahrradbeschaffung im Kontext dieser Leistungsbeschreibung durch die Mitarbeitenden zu ermöglichen.

Bereitstellung von Finanzierungen/Leasing und die organisatorische und prozessuale Einbeziehung der Leasinggesellschaft in die Leistungsbeziehung.

Der Auftragnehmer muss eine Vollkaskoversicherung sowie Servicepakete für Inspektion und optional (Bedarfsposition) für Instandhaltung anbieten.

Bereitstellung von Lösungen bei vorzeitiger Beendigung des Leasingvertrages (z. B. bei Krankheit, Erwerbsminderung, Todesfall, Kündigung des Mitarbeitenden der Auftraggeberin) nach den Vorgaben unter Punkt 3.12 dieser Leistungsbeschreibung

Kommunikation des Angebotes im Unternehmen der Auftraggeberin (Infoveranstaltungen, Zurverfügungstellung von Informationsmaterial etc.)

Für die Auftraggeberin stehen deutschsprachige Ansprechpersonen zur Verfügung. Der „Onboarding-Prozess“ im Onlineportal wird durch eine Fachabteilung des Auftragnehmers unterstützt.

Der Auftragnehmer ist inhaltlicher Ansprechpartner für alle teilnehmenden Mitarbeitenden. Hierfür muss ein Online-Portal zur Verfügung gestellt werden, über das alle zur Bestellung erforderlichen Prozesse digital (papierfrei) abgewickelt werden müssen.

Weitere verschiedene Kommunikationskanäle wie E-Mail und Telefon stehen zur Verfügung, die werktags mindestens von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr erreichbar sind. Die Auftraggeberin beabsichtigt außerdem den Abschluss eines Service Level Agreements mit folgenden Reaktionszeiten:

Anlass*	Reaktionszeit**	Prozentualer Anteil ***	Lösungszeit ****	Prozentualer Anteil *****
Technischer Fehler Portal	3 Stunden bei Meldung zwischen 9 und 16 Uhr an Werktagen, sonst nächster Werktag bis 10 Uhr	99 %	1 Werktag	99 %
Antragsbearbeitung	-	-	2 Werktage	99 %
Störfall	2 Stunden bei Meldung zwischen 9 und 16 Uhr an Werktagen, sonst nächster Werktag bis 9 Uhr	99 %	2 Werktage	99 %
Fehler in der Abrechnung	2 Stunden bei Meldung zwischen 9 und 16 Uhr an Werktagen, sonst nächster Werktag bis 9 Uhr	99 %	2 Werktage	99 %
Verlust des Fahrrads	2 Stunden bei Meldung zwischen 9 und 16 Uhr an Werktagen, sonst nächster Werktag bis 9 Uhr	99 %	-	
Rückmeldung zur Reparatur des Fahrrads	3 Stunden bei Meldung zwischen 9 und 16 Uhr an Werktagen, sonst nächster Werktag bis 9 Uhr	99 %	-	

*Anlass = Welche Art von Problem oder Vorgang vorliegt

**Reaktionszeit = Zeit bis zur ersten Rückmeldung durch den Auftragnehmer

*** prozentualer Anteil = In wie viel Prozent der Fälle die Reaktionszeit eingehalten werden muss

****Lösungszeit = Zeit bis zur finalen Lösung des Problems durch den Auftragnehmer

*****prozentualer Anteil = Anteil der Fälle, in denen auch die Lösungszeit eingehalten werden muss

2.2 Fahrradbestellung

Grundsätzlich können alle am Markt verfügbaren Fahrradmodelle im Rahmen des Dienstradleasings ausgewählt werden. Dies umfasst auch Pedelecs, ausgeschlossen sind S-Pedelecs. Die Mitarbeitenden sollen darüber hinaus die Möglichkeit haben, leasingfähiges Zubehör (festverbautes Zubehör inklusive festverbautes Fahrradschloss) in das Leasing miteinzubeziehen.

Folgende Rahmenbedingungen sind zu beachten:

- Jedes Fahrrad muss mindestens 750,- EUR und darf maximal 11.900,00 EUR inklusive Umsatzsteuer kosten.
- Es sollten auch reduzierte Fahrräder bzw. Fahrräder von Preisaktionen geleast werden können.
- Es können pro Mitarbeiter maximal ein Fahrrad zeitgleich zur Nutzung überlassen werden.

2.3 Bestellprozess

Der Auftragnehmer stellt der Auftraggeberin ein Onlineportal mit individualisiertem Branding für die Abwicklung des Dienstradleasings und dessen Bestellprozess zur Verfügung. Die Mitarbeitenden sollen sich nach einer Registrierung über das Onlineportal sowohl über das Fahrradleasing informieren als auch den Bestellvorgang eigenständig starten können.

Der Auftragnehmer soll den im Folgenden beschriebenen Bestellprozess realisieren können (Abweichungen vom Prozess sind gesondert zu beschreiben):

- Der Mitarbeitende registriert sich selbstständig im Online-Portal
- Nachdem der Mitarbeitende ein Fahrrad beim Fachhändler ausgewählt hat, lädt der Fachhändler das Angebot im Online-Portal hoch
- Der Mitarbeitende bestätigt das Leasingangebot im Online-Portal. Mit der Bestätigung des Leasingangebots soll die digitale Übermittlung des Antrages und des Überlassungsvertrages, der generiert und digital bestätigt werden muss, erfolgen.
- Die Auftraggeberin erhält eine Information, dass ein neuer Antrag eingegangen ist per E-Mail
- Die Arbeitgeberin wird das Angebot prüfen und erteilt die Freigabe des Antrags binnen 1-10 Tagen im Portal. Gleichzeitig soll der Einzelleasingvertrag generiert und bestätigt werden.
- Anschließend wird das Fahrrad durch den Fachhändler ausgegeben bzw. bestellt und daraufhin an den Mitarbeitenden übergeben werden. Die Übernahme des Fahrrades soll mit einem Übergabeprotokoll durch den Fachhandel digital erfolgen.
- Die Auftraggeberin erhält eine Information, sobald das Fahrrad durch den Mitarbeitenden übernommen wurde.
- Es muss zudem möglich sein, verschiedene Aspekte der Antragstrecke zu individualisieren (Angabe der Personalnummer, Hochladen zusätzlicher Dokumente, zusätzliche digitale Bestätigung).

3. Onlineportal

Der Auftragnehmer stellt der Auftraggeberin für die Abwicklung des Dienstradleasings (z.B. Bestellung, Generierung von Leasingantrag, Überlassungsvereinbarungen etc.) ein Onlineportal zur Verfügung. Dieses muss einen vollständig digitalen Bestellprozess ermöglichen.

Die Mitarbeitenden und die Arbeitgeberin müssen sich im Online-Portal selbstständig registrieren. Hierfür wäre es wünschenswert mindestens 10 Zugangsrechte für die Arbeitgeberin

zur Verfügung stehen. Wünschenswert wäre es, 2 Zugangsrechte (Admin) mit der Möglichkeit weitere Zugangsrechte zu erteilen.

Darüber hinaus soll der Auftragnehmer das komplette Störfall-Management (3.3.6) über das Portal digital zur Verfügung stellen. Wünschenswert wäre, dass die Meldungen über Störfälle in der Regel mit einer Zeitverzögerung von 1-2 Monaten durch die Arbeitgeberin erfolgen können. Die Abwicklung und die damit verbundene Erstattung der Leasingrate wird durch den Auftragnehmer sichergestellt.

Die Schadensabwicklung soll über die jeweiligen Fachhändler bzw. Dienstleister ohne Beteiligung der Auftraggeberin laufen. Auch die Meldung des Schadens durch die Mitarbeitenden selbst, sollte über das Online-Portal möglich sein. Die Abwicklung des Störfall-Managements und der Schadensabwicklung wird über den Auftragnehmer kostenfrei zur Verfügung gestellt.

3.1 Arbeitgeber-Bereich

Über das Onlineportal müssen die bei der Auftraggeberin für die Abwicklung des Dienstradleasings zuständigen Mitarbeitenden (nicht die bestellenden Mitarbeitenden) die Möglichkeit haben, den vollständigen Bestellprozess betreuen und bescheiden zu können und sämtliche Leasingverträge nebst aller zugehörigen Daten und Unterlagen jederzeit einsehen zu können. Das System muss Unterlagen wie den Überlassungsvertrag und den Einzelleasingvertrag automatisch generieren. Die entsprechenden Muster sind den Bewerbungsunterlagen beizufügen.

Des Weiteren muss das Portal die kostenfreie Möglichkeit bieten, bestimmte Grundeinstellungen vornehmen zu können (Anzahl Fahrräder pro Mitarbeiter, welche Fahrradtypen erlaubt sind, Preisspanne, Bezuschussung durch AG, etc.). Auf Anforderung der Auftraggeberin ändert der Auftragnehmer kostenfrei die Parameter.

Die Auftraggeberin muss jederzeit die Möglichkeit haben, die Vorlage für den Überlassungsvertrag abändern zu können oder durch den Auftragnehmer abändern zu lassen.

Darüber hinaus muss das Onlineportal weitere Funktionen aufweisen:

- eine quartalsweise oder monatliches Reporting über die Antrags-, Bestell- und Bestandssituation der Räder, Suchfunktion/Filterfunktion nach Leasingverträgen
- Abrufmöglichkeiten der geschlossenen Verträge (Überlassungsverträge/ Leasingverträge) sowie Übergabeprotokoll, die als PDF-Dateien im Portal hinterlegt sind
- Abrufmöglichkeit der monatlichen Sammelrechnung

Zudem sollte für die Prüfung und die daraus resultierende Freigabe ein 2-Personen- Prinzip möglich sein. Bei Aufgaben (Antrag, Abwicklung, Übergabe, Rechnung etc.) muss die Arbeitgeberin eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten.

Für die Übertragung der Daten für die Entgeltabrechnung muss es eine Schnittstelle zu SAP HCM (idealerweise SAP BTP Schnittstelle) geben. Über die Schnittstelle muss die Einspielung des Mitarbeitenden, der Leasingrate, der Personalnummer, den geldwerten Vorteil und ggf. den Zuschuss möglich sein.

3.2 Bereich für Mitarbeitende

Neben der internen Verwaltung der geleasteten Diensträder durch die Auftraggeberin muss das Onlineportal auch die Funktion erfüllen, die Mitarbeitenden über das Dienstradleasingmodell zu informieren. Darüber hinaus sollen die Mitarbeitenden über das Portal den Bestellvorgang

selbständig anstoßen können. Der Auftragnehmer stellt der Auftraggeberin hierfür einen Zugang zu einem auf die Auftraggeberin zugeschnittenen Teil des Onlineportals zur Verfügung. Dies kann über einen Link erfolgen, den die Auftraggeberin in ihr firmeneigenes Intranet einbindet. Über diesen Link soll die Mitarbeitenden sich registrieren.

Die Mitarbeitenden bestätigen über ihren Account selbst das Angebot, das der Fachhändler ins Portal stellt. Weiterhin muss der Mitarbeitende den bereitgestellten Überlassungsvertrag (Entgeltumwandlung) digital bestätigen.

Das Onlineportal muss eine Händlersuche nach PLZ oder Ort enthalten. Das Portal muss eine Erinnerungsfunktion (Datum und Händler/Werkstatt) für anstehende Inspektionen enthalten. Zur Berechnung der Leasingrate muss ein Online-Rechner zur Verfügung gestellt werden. Zudem muss der Mitarbeitende Einsicht und Abrufmöglichkeit der eigenen Vertragsdaten haben.

Die Funktionalitäten des Onlineportals sind bis zur Beendigung des letzten Einzelleasingvertrages zur Verfügung zu stellen.

3.3 Technische Anforderungen

3.3.1 Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer muss den Content, die Funktionalitäten und die Anwendungen einer inhaltlichen und technischen, nachhaltigen Qualitätssicherung (QS) unterziehen.

Der Auftragnehmer hat im Zuge der Angebotsabgabe darzulegen, wie diese Qualitätssicherung erfolgt.

3.3.2 Onboarding

Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeberin bei der Anlage aller relevanten Systeminformationen, um eine reibungslose Zusammenarbeit über die Plattform zu erzielen.

3.3.3 Form der Leistungen und Erreichbarkeit

Das Onlineportal muss über ein webbasiertes Frontend aufrufbar sein und vom Auftragnehmer gehostet werden. Das Onlineportal muss lauffähig in allen marktüblichen Webbrowsern (mind. Google Chrome, Mozilla Firefox und Microsoft Edge) in den jeweils aktuellen Versionen sowie ihren zwei vorangegangenen Versionen sein. Der Auftragnehmer muss angemessene technische und organisatorische Maßnahmen vorweisen können, um die Daten vor unbefugten Zugriffen zu schützen (z.B. ISO 27001:2022 (Informationssicherheit)).

3.3.4 Zugriff auf das Onlineportal

Das Onlineportal muss vor unbefugtem Zugriff geschützt sein. Hat ein Benutzer Zugriff auf das Onlineportal des Auftragnehmers erhalten, so ist der Benutzer für den Zugriff auf die Internetseiten der Anwendung für die Dauer der Sitzung autorisiert. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass der autorisierte Benutzer für die Dauer der Sitzung auf die Seiten ohne erneute Autorisierung zugreifen kann. Die Sitzung soll nach 30 Minuten „Inaktivität“ geschlossen werden. Der Nutzer hat sich dann erneut anzumelden.

3.3.5 Betrieb

Der Auftragnehmer stellt die technische Verarbeitung der Anfragen einschließlich der Erstellung und Auslieferung der Antwort sicher. Wartungszeiträume werden auf die Nachtzeit bzw. auf das Wochenende gelegt und ausgeführt, es sei denn, dies lässt sich aus unaufschiebbaren, dringlichen Gründen nicht realisieren.

Der Auftragnehmer bestätigt gegenüber der Auftraggeberin, dass alle Server, auf denen die Plattform des Portals betrieben wird, innerhalb der Bundesrepublik Deutschland stehen. Die Daten dürfen nur in Deutschland gespeichert werden.

Die eingesetzten Rechenzentren müssen über eine gültige Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 verfügen. Der Auftragnehmer hat die entsprechende Zertifizierung auf Anforderung der Auftraggeberin nachzuweisen.

3.3.6 Fehlersituation

Treten während des Betriebes unvorhersehbare Fehler oder Systemausfälle auf, treffen Auftragnehmer und Auftraggeberin weitere Absprachen über die Behebung von Fehlern und Systemausfällen im Detail.

Der Auftragnehmer ermöglicht der Auftraggeberin die Eröffnung von Servicetickets. Die Eröffnung von Servicetickets durch die Auftraggeberin wird dabei wahlweise über ein, vom Auftragnehmer bereitgestelltes, Onlineformular oder eine, durch den Auftragnehmer betriebene und zu regulären Bürozeiten erreichbaren Kontakt sichergestellt.

Folgende Störungsprioritäten und Servicelevel werden vereinbart:

Störungspriorität	Beschreibung
P1 - Kritisch	<ul style="list-style-type: none">• Ausfall oder teilweiser Ausfall eines geschäftskritischen Dienstes mit substanzieller Auswirkung auf das Business der DAK-Gesundheit, oder• Operativer Betrieb aus Sicht der Kunden bzw. Nutzer nicht möglich bzw. unterbrochen bis zur Wiederherstellung
P2 - Hoch	<ul style="list-style-type: none">• Ausfall oder teilweiser Ausfall eines Dienstes, der den Betrieb einschränkt, oder• Deutliche Auswirkungen auf Nutzer, Umgebung oder Businessprozesse, oder• Operativer Betrieb ggf. über einen automatischen oder manuellen Notfallplan während der Störungsdauer in Teilen möglich
P3 – Mittel/Gering	<ul style="list-style-type: none">• Reduzierung eines Dienstes mit nur geringer Auswirkung auf den Betrieb, oder• Merkbare Auswirkung auf Nutzer, Umgebung oder Businessprozesse, oder• Operativer Betrieb ggf. über einen automatischen oder manuellen Notfallplan während der Störungsdauer zu großen Teilen möglich oder es sind nur einzelne Nutzer von der Störung betroffen.

Nr.	Serviceparameter	Servicelevel
1	Servicezeiten	Mo.-Fr. 09:00 – 16:00 Uhr mit Ausnahme bundesweit einheitlicher Feiertage
2	Betriebszeit	24 Stunden an 7 Tagen wöchentlich

3	Wiederherstellungszeit	
	P1	Nächster Arbeitstag
	P2	2 Arbeitstage
	P3	4 Arbeitstage
5	Verfügbarkeit der Anwendung (pro Monat)	99 %

3.4 Informationssicherheit

Der Auftragnehmer hat angemessene und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, die einen unbefugten und missbräuchlichen Zugriff auf das Onlineportal, zugehörige Komponenten sowie zugehörige Daten unterbinden. Die getroffenen Maßnahmen müssen dabei dem jeweils aktuell gültigen Stand der Technik entsprechen.

Zugriffskontrolle

Zugangsdaten sind bei der Übertragung zu verschlüsseln und durch geeignete, dem Stand der Technik entsprechende kryptografische Verfahren zu schützen. Kennwörter dürfen nicht im Klartext oder in reversibel verschlüsselter Form gespeichert werden.

Der Auftragnehmer hat geeignete technische Maßnahmen zur Durchsetzung der Kennwortanforderungen (Mindestlänge von 12 Zeichen, Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen) einzusetzen.

Die Nutzung einer Mehr-Faktor-Authentisierung muss unterstützt werden.

Web Application Security

Der Auftragnehmer hat geeignete Maßnahmen zum Schutz des Onlineportals vor Bedrohungen zu treffen, die dessen Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit beeinträchtigen können. Hierbei sind anerkannte Standards (OWASP Top 10) und Sicherheitsempfehlungen, insbesondere des BSI, angemessen zu berücksichtigen.

System- und Mandantentrennung

Produktions-, Test- und Entwicklungsumgebungen müssen angemessen voneinander getrennt werden. Für die jeweiligen Umgebungen sind getrennte Benutzer- und Administrationskonten zu verwenden. Produktivdaten dürfen grundsätzlich nicht in Test- oder Entwicklungsumgebungen verwendet werden.

Der Auftragnehmer muss eine Trennung der Daten und Berechtigungen unterschiedlicher Auftraggeber sicherstellen. Ein Zugriff anderer Mandanten auf Daten oder Funktionen der Auftraggeberin ist auszuschließen.

Angriffserkennung und Schutz vor Schadsoftware

Der Auftragnehmer muss geeignete technische Maßnahmen zur Prävention, Detektion und Behandlung von Angriffen und sicherheitsrelevanten Ereignissen einsetzen. Sicherheitsrelevante Ereignisse müssen protokolliert und überwacht werden.

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass alle Bestandteile des Onlineportals durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen vor Schadsoftware geschützt werden.

Patch- und Schwachstellen-Management

Der Auftragnehmer muss über einen Patch-Management-Prozess gewährleisten, dass alle von ihm eingesetzten Systeme, Systemkomponenten und Entwicklungswerkzeuge auf einem stabilen und sicheren Versionsstand sind.

Insbesondere stellt der Auftragnehmer das Einspielen empfohlener Patches - je nach Risiko für die Anwendung (bewertet durch den Auftragnehmer) sicher. Patches und Sicherheitsupdates, die kritische oder aktiv ausgenutzte Schwachstellen schließen, müssen unverzüglich, spätestens innerhalb von 72 Stunden, installiert werden. Es dürfen nur IT-Systeme und Komponenten eingesetzt werden, für die Sicherheitsupdates vom Hersteller bereitgestellt werden.

Darüber hinaus sorgt der Auftragnehmer für eine angemessene Härtung der Systeme.

Zusätzlich sind die eingesetzten Systeme und Komponenten regelmäßig und anlassbezogen auf Schwachstellen zu überprüfen. Sollten sich aufgrund neuer Erkenntnisse und Bedrohungen Lücken ergeben, so zeigt der Auftragnehmer diese unverzüglich der Auftraggeberin an und schließt sie durch geeignete Maßnahmen. Er informiert dabei die Auftraggeberin über eventuelle Risiken.

Verschlüsselung

Sämtliche Datenübertragungen im Zusammenhang mit dem Onlineportal sind durch geeignete kryptografische Verfahren zu verschlüsseln. Hierfür ist ausschließlich ein nach dem Stand der Technik als sicher anerkanntes TLS-Verfahren zu verwenden.

Das Server-Zertifikat muss vom Auftragnehmer beschafft werden. Das Zertifikat muss von einer vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle stammen. Der Auftragnehmer stellt die sichere Speicherung und rechtzeitige Erneuerung der zugehörigen Zertifikate und privaten Schlüssel sicher.

Personenbezogene oder schutzbedürftige Daten sind auch bei der Speicherung durch sichere kryptografische Verfahren verschlüsselt zu speichern.

Datenlöschung und Vernichtung

Alle beim Auftragnehmer gespeicherten Daten müssen nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist bzw. nach Beendigung des Auftrags datenschutzkonform gelöscht oder gem. ISO/IEC 21964 vernichtet. Die datenschutzkonforme Entsorgung der Daten und Speichermedien obliegt dem Auftragnehmer. Die Bestätigung der Löschung muss in Form eines Löschprotokolls der Auftraggeberin zur Verfügung gestellt werden.

Sicherheitsvorfälle

Sicherheitsvorfälle, die direkt oder indirekt den vom Auftragnehmer für die Auftraggeberin bereitgestellten Dienst betreffen, meldet der Auftragnehmer der Auftraggeberin unverzüglich, Reaktionen auf diese Vorfälle werden der Auftraggeberin unverzüglich mitgeteilt und ggfs. abgestimmt.

Audit

Die Auftraggeberin behält sich das Recht vor, die Umsetzung und Einhaltung der Maßnahmen und Prozesse zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Informationssicherheit im Rahmen

eines Audits zu überprüfen. Die Auftraggeberin behält sich weiter vor, ein entsprechendes Audit jährlich durchzuführen.

Die Auftraggeberin weist darauf hin, dass sich das Audit auch auf alle Nachunternehmer des Auftragnehmers erstreckt, die er für den Einsatz für datenschutz- und informationssicherheitskritische Bereiche vorsieht (z.B. Rechenzentrumsbetreiber). Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die Auftraggeberin auch bei diesen Nachunternehmern ein Audit durchführen kann. Alternativ zu Vor-Ort-Prüfungen bei Nachunternehmern, können auch Zertifikate von Zertifizierungsstellen gewertet werden, die vom Bundesamt für Sicherheit der Informationstechnik anerkannt sind, sofern der Geltungsbereich des Zertifikats die Systeme, Technologien und Prozesse des Auftragsgegenstandes einschließt. Die bei der Zertifizierung verwendete Prüfnorm muss sich am BSI-Grundschutz oder ähnlichen Normen orientieren. Wir weisen darauf hin, dass ggf. durch das Audit entstehende Aufwände beim Auftragnehmer nicht durch die Auftraggeberin vergütet werden.

Ferner stellt der Auftragnehmer die Sicherheit des Portals durch regelmäßige Penetrationstests sicher.

3.5 Leasing

Zur Finanzierung des Dienstradleasings wird zwischen der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer - sofern er selbst Leasingverträge anbietet - bzw. einem vom Auftragnehmer eingebundenen Leasingunternehmens eine Rahmenvereinbarung über das Leasing von Dienststrädern abgeschlossen. Auf Grundlage dieser Leasingrahmenvereinbarung erfolgt die Generierung eines Einzelleasingvertrages pro bestelltes Fahrrad. Die Leasingrahmenvereinbarung muss die Anforderungen der Auftraggeberin erfüllen.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Auftraggeberin monatlich eine Übersicht über die in diesem Monat geschlossenen Einzelleasingverträge in digitaler Form erhält oder dass die Auftraggeberin sich eine solche Datei aus dem Onlineportal jederzeit selbst ziehen kann. Aus dieser Übersicht ergeben sich alle die für die Lohnbuchhaltung relevanten Informationen (Mitarbeitende, Personalnummer, Leasingrate, Versicherungsrate, etc.).

3.6 Fahrradversicherung

Zu jedem Einzelleasingvertrag ist obligatorisch eine Fahrradvollkaskoversicherung gegen Verlust und Beschädigung über die gesamte Vertragslaufzeit abzuschließen. Diese Fahrradversicherung wird vom Auftragnehmer unter Einbeziehung einer Versicherungsgesellschaft gestellt. Folgende Voraussetzungen & Risiken sind durch die Vollkaskoversicherung zu erfüllen bzw. abzudecken:

- Diebstahl (inkl. Raub und Einbruchdiebstahl - auch von Anbauteilen)
- Teilediebstahl
- Totalschaden
- Vandalismus
- Unfallschaden
- Unsachgemäße Handhabung
- Fall-/Sturz-/Pannenschaden
- Material-/Produktions-/Konstruktionsfehler
- Elementarschäden

- Akkuddefekt und Folgeschäden
- Motorschaden
- Schäden und Folgeschäden an der Elektronik (Kurzschluss, Induktion, Überspannung)

Leasingfähiges Zubehör (fest verbautes Zubehör inklusive festverbautes Fahrradschloss) muss mitversichert sein. Der Versicherungsschutz muss auch bestehen, wenn das Fahrrad in keinem verschlossenen Raum aufbewahrt wird, da diese Voraussetzung nicht bei allen MA und Arbeitsstätten gegeben ist. Bei Diebstahl und wirtschaftlichem Totalschaden muss eine Neuraddeckung abgedeckt sein. Eine GAP-Versicherung, die die Differenz zwischen Wiederbeschaffungswert und Ablöswert des Fahrrades deckt, ist ebenfalls Voraussetzung. Das neue Rad muss 1:1 in den bestehenden Einzeleasingsvertrag eingesetzt werden können.

Die Versicherung darf eine Bagatellschadensgrenze bis max. 99,00 € brutto enthalten, jedoch keinen Zeitwertabzug. Auch eine Selbstbeteiligung darf nicht gegeben sein. Eigenverschulden ist optional.

Es muss ein mindestens europaweiter Versicherungsschutz mit Mobilitätsgarantie inkl. Pick-up-Service gegeben sein. Eine Schadensabwicklung erfolgt nur über den Fachhändler (keine mittelbare oder unmittelbare Beteiligung der Arbeitgeberin).

Das Versicherungsverhältnis endet mit dem Auslauf des Einzeleasingsvertrages oder der Rückgabe des gesamten Leasinggegenstandes an den Leasinggeber und bedarf keiner gesonderten Kündigung. An einer Schadensabwicklung ist Auftragnehmer weder mittelbar noch unmittelbar beteiligt.

3.6.1 Ausfallversicherung

Eine Ausfallversicherung muss obligatorischer Bestandteil eines jeden Einzeleasingsvertrages sein. Folgende Voraussetzungen & Risiken sind durch die Ausfallversicherung zu erfüllen bzw. abzudecken:

- Übernahme der Gesamtleasingraten bei Krankheit oder Unfall
- Vorzeitige Rücknahme der Räder/Beendigung des Einzeleasingsvertrages
- Wahlmöglichkeit für Mitarbeitende bei Mutterschutz und Elternzeit: Rücknahme/Beendigung des Einzeleasingsvertrages oder Erstattung der Leasingraten für mindestens 12 Monate

3.7 Inspektionsleistungen

Da die Auftraggeberin ihren Mitarbeitenden das jeweils geleaste Fahrrad im Rahmen des Arbeitsverhältnisses überlässt und nicht ausschließen kann, dass dieses auch im Arbeitskontext benutzt wird, trifft die Auftraggeberin als Arbeitgeberin die Pflicht, das "Arbeitsmittel Fahrrad" während der Nutzungsdauer durch Instandhaltungsmaßnahmen in einem sicheren Zustand zu halten. Aus diesem Grund hat der Auftragnehmer ein Inspektionspaket anzubieten, welches folgende Leistungen enthält:

- Mindestens jährlich eine dem Schutzniveau der Unfallverhütungsvorschriften (UVV) nach § 57 DGUV 70 Prüfung entsprechende Inspektion für jedes Fahrrad.
- Die Durchführung der Inspektionsleistungen muss während der Vertragslaufzeit bundesweit möglich sein. Die durchgeführte Inspektion und die Verkehrssicherheit der Räder ist vom durchführenden Fachhändler zu dokumentieren und die Dokumentation ist dem Mitarbeiter zu übergeben.

Für jedes Fahrrad ist der Abschluss eines Inspektionspaketes obligatorisch.

Die monatlichen Kosten für das Inspektionspaket werden von den Mitarbeitenden der Auftraggeberin im Rahmen der Gehaltsumwandlung getragen. Wird der Ersatz von Verschleißteilen beauftragt, so tragen hierfür die Mitarbeitenden unmittelbar die Kosten.

3.8 Instandhaltungsleistungen Verschleißreparaturen/Bedarfsposition)

Der Auftragnehmer bietet die Möglichkeit an, je Fahrrad ein Servicepaket über Leistungen für Verschleißreparaturen abzuschließen. Dieses Paket hat zum Inhalt, bundesweit Verschleißreparaturen in einem vorher festgelegten finanziellen Rahmen zu erhalten. Der Abschluss eines solchen Servicepakets ist optional, das heißt, die Entscheidung hierüber wird bei Abschluss des Einzelleasingvertrages durch die Mitarbeitenden getroffen. Die Höhe der Kostenübernahme wird zwischen dem Mitarbeitenden und dem Auftragnehmer vereinbart. Wird das Servicepaket über Leistungen für Verschleißreparaturen abgeschlossen, tragen die Mitarbeitenden unmittelbar die Kosten.

3.9 Implementierungsphase

Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeberin bei der internen Kommunikation des Dienstradleasingangebots an die Mitarbeitenden. Dies erfolgt insbesondere durch Bereitstellung von Marketingmaterialien in digitaler Form. Darüber hinaus bietet der Auftragnehmer auf Wunsch der Auftraggeberin max. drei Online Kick-Off-Veranstaltungen an. Diese Leistung wird nicht gesondert vergütet.

3.10 Rechnungsstellung

Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeberin bei der Abrechnung gegenüber ihren Mitarbeitenden. Dabei stellt er sicher, dass die monatlich anfallenden Abrechnungsdaten nachvollziehbar und ausfallsicher in der Form übermittelt werden, dass das Lohnabrechnungssystem der Auftraggeberin mit allen notwendigen Daten zur vollumfänglichen Weiterverarbeitung abrechnungsrelevanter Informationen bedient werden kann. Der genauere Ablauf wird nach der Zuschlagserteilung abgestimmt.

3.11 Versteuerung

Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass das vorliegende Dienstradleasingmodell stets mit den gesetzlichen Bestimmungen und insbesondere den steuerrechtlichen Regelungen im Einklang steht und dem Zweck entsprechend durchgeführt werden kann.

Sollte dies nicht oder nicht mehr möglich sein, informiert er die Auftraggeberin unverzüglich schriftlich und schlägt eine Anpassung des Modells vor, um das Modell gesetzeskonform entsprechend der angestrebten Ziel- und Zweckbestimmung fortzusetzen. Nach Abstimmung und Freigabe durch die Auftraggeberin passt er das Modell an und wirkt dabei mit den übrigen Vertragspartnern des Dienstradleasingmodells zusammen.

Aufgrund der Privatnutzung des Fahrrades entsteht den Mitarbeitenden ein geldwerter Vorteil. Die Versteuerung des geldwerten Vorteils erfolgt durch die Auftraggeberin für die Mitarbeitenden entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

3.12 Leasingende / Rückgabe des Fahrrads

3.12.1 Störfälle vor Ablauf der Leasinglaufzeit

Eine vorzeitige Beendigung des Einzelleasingvertrages und damit der Nutzungsüberlassung an den betreffenden Mitarbeitenden während des vorab definierten Nutzungszeitraums (36 Monate Laufzeit des Einzelleasingvertrages) ist grundsätzlich nicht möglich. Nur in begründeten Ausnahmefällen ist eine vorzeitige Beendigung möglich.

Störfälle während des Leasingzeitraums können sein:

- arbeitnehmer- oder arbeitgeberseitige Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses, auch durch Aufhebungsvertrag
- Wegfall der Entgeltfortzahlung z.B. wegen langfristiger Arbeitsunfähigkeit über sechs Wochen, Elternzeit, Mutterschutz, Pflegezeit, Beurlaubung, Erwerbsunfähigkeit, ungeplanten Renteneintritt oder Tod
- sonstiger Wegfall der Berechtigung zur Teilnahme am Leasingmodell wie z.B. unbezahlter Urlaub, Privatinsolvenz, Lohnpfändung

Da in den vorgenannten Störfällen eine Entgeltumwandlung aufgrund eines fehlenden Anspruchs auf Entgelt des betreffenden Mitarbeitenden der Auftraggeberin nicht mehr erfolgen kann, ist in diesen begründeten Ausnahmefällen, sogenannten Störfällen, eine vorzeitige Rückabwicklung und damit auch die vorzeitige Beendigung des Einzelleasingvertrages oder eine andere Lösungsmöglichkeit erforderlich. Für Störfälle ist eine „Ausnahmeregelung (Darstellung möglicher Alternativangebote)“ mit dem Angebot mit einzureichen, welche folgende Anforderungen umsetzt:

Zunächst muss der Auftragnehmer dem betreffenden Mitarbeitenden direkt ein Alternativangebot machen, wie z.B. Privatkaufl, private Ratenübernahme oder Ratenerstattung durch die Ausfallversicherung siehe 3.6.1 (Erstattung der Leasingrate, Versicherungsrate, Servicerate durch die Versicherung).

Erst wenn das Alternativangebot vom Mitarbeitenden nicht angenommen wird und damit eine Vereinbarung zwischen dem Mitarbeitenden selbst und dem Auftragnehmer nicht zustande kommt, stimmen sich der Auftragnehmer und die Auftraggeberin über die weitere Vorgehensweise ab [z.B. Abgabe des Fahrrads an einen anderen Mitarbeitenden und Fortführung des Einzelleasingvertrages mit Fortzahlung des monatlichen Paketpreises durch die Auftraggeberin; vorzeitige Beendigung des Einzelleasingvertrages mit unverzüglicher Rückgabe des Fahrrads an den Auftragnehmer und sofortige Beendigung der Zahlung des monatlichen Paketpreises durch die Auftraggeberin ohne weitere (monatliche Paket- oder etwaige Ablöse-Kosten)].

Die Auftraggeberin und ihre Mitarbeitenden müssen in allen kostenrelevanten Störfällen abgesichert sein (vollständige Risikofreistellung). In Störfällen muss eine anzahl- und mengenmäßig nicht begrenzte, kostenfreie Abwicklung des Einzelleasingvertrages gewährleistet sein und hat der Auftragnehmer die Auftraggeberin und deren Mitarbeitende von Ansprüchen Dritter aus dem Einzelleasingvertrag, insbesondere von Ansprüchen des Leasinggebers freizustellen.

3.12.2 Rückgabe oder Übernahme nach Ablauf der Leasinglaufzeit

Sollte der Auftragnehmer den Mitarbeitenden der Auftraggeberin nach Ablauf der 36 Monate (Leasingzeit) ein Angebot zur Übernahme des Fahrrads machen, übermittelt er dieses Angebots direkt an die Mitarbeitenden. Die Mitarbeitenden können selbst entscheiden, ob sie das Fahrrad

B1_Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: „Dienstrad-Leasing für Mitarbeitende der DAK-Gesundheit“

übernehmen oder nicht. Eine Übernahmeverpflichtung besteht nicht. Entscheidet sich ein Mitarbeitender für eine Übernahme, trägt er allein die Restwertzahlung. Die Auftraggeberin ist in den Prozess zum Laufzeitende nicht involviert.

Der Auftragnehmer sichert die gesetzeskonforme Versteuerung des geldwerten Vorteils zu und übernimmt alle dadurch anfallenden Kosten (**Pauschalversteuerung nach § 37 b EStG**).

Wird das Leasingobjekt nicht von den Mitarbeitenden zum Ende des Leasingvertrages gegen eine Restwertzahlung übernommen, wickelt der Auftragnehmer die Rückgabe mit dem Mitarbeitenden kostenfrei ab. Es muss dem Mitarbeitenden eine Übergabebestätigung im Onlineportal ausgestellt werden, die das Datum der Rückgabe und die Rahmen- bzw. Seriennummer des Fahrrads enthält. Der Auftragnehmer stellt die Auftraggeberin in allen Fällen der Rückgabe von Ansprüchen Dritter frei.