



Leistungsbeschreibung

zum Vergabeverfahren

**„Empfangsdienst für die DAK-Gesundheit
am Standort Hamburg (Nagelsweg)“**

Präambel

Die DAK-Gesundheit gehört zu Deutschlands größten Krankenkassen: Rund 5,5 Millionen Menschen schenken uns ihr Vertrauen. Die DAK-Gesundheit – als bundesunmittelbare rechtsfähige Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung – ist ein moderner, bundesweiter Gesundheitsdienstleister. Die DAK-Gesundheit ist mit einer Vielzahl von Geschäftsstellen bundesweit vertreten. Das traditionsreiche Unternehmen und fairer Partner zahlreicher Akteure im Gesundheitswesen sitzt mit seiner Zentrale und weiteren dezentralen Einheiten in Hamburg im Stadtteil Hammerbrook (City Süd).

1. Ziel

Ziel der DAK-Gesundheit ist es für den Empfang einen geeigneten Vertragspartner zu finden, der die erforderlichen Empfangstätigkeiten im Gebäudekomplex der DAK-Gesundheit am Nagelsweg übernimmt.

2. Rahmenbedingungen

2.1. Gebäude und Arbeitsplatzausstattung

Die DAK-Gesundheit ist Eigentümerin des Gebäudes belegen Nagelsweg 27 – 31 in 20097 Hamburg. In diesem Gebäude befindet sich die Zentrale der DAK-Gesundheit sowie weitere Dienststellen, wie z. B. das Dienstleistungszentrum, und diverse Fachzentren. Das Gebäude hat eine Bruttogeschossfläche von ca. 83.000 qm auf denen ca. 1.200 Beschäftigte tätig sind. Zu diesen Beschäftigten zählen u. a. auch die Vorstandsebene mit den drei Vorständen und deren acht Stabstellen, welche von diesem Standort erfolgreich die DAK-Gesundheit in der Krankenkassenlandschaft führen.

Das Rechenzentrum und der Gebäudeteil H sind an die Firma BITMARCK® vermietet. Die BITMARCK® betreibt einen eigenen Empfang, welcher nicht Bestandteil dieser Ausschreibung ist.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle, für die Ausübung der Tätigkeiten, benötigten Arbeitsgeräte und – Materialien, sowie die sanitären Einrichtungen zur Verfügung (z. B. Bewirtungsgeschirr, Handtücher, Papier). Der Empfangsbereich ist mit einer Plexiglasscheibe ausgestattet.

2.2. Arbeits- und Gesundheitsschutz

Der Auftragnehmer muss das deutsche Arbeitsschutzrecht und die berufsgenossenschaftlichen Unfallverhütungsvorschriften und -grundsätze einhalten. Die Vorgaben der Eigenerklärung zum Arbeits- und Gesundheitsschutz (**Anlage A2**) sind zwingend einzuhalten. Der Auftragnehmer führt jährlich eine Arbeitsschutzunterweisung seines Personals durch.

2.3. Eingesetztes Personal

Die mit der Leistungsausführung betrauten Arbeitskräfte müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift (Sprachniveau C1), für die Erfüllung der vertraglichen Aufgaben beherrschen.

Bei jeder Leistungsausführung tragen die mit der Leistungsausführung betrauten Arbeitskräfte die entsprechende Dienstkleidung des Auftragnehmers mit Firmenlogo und Dienstausweis.

Der Auftragnehmer organisiert eigenständig den Einsatz seiner Mitarbeitenden und erteilt ihnen die erforderlichen Weisungen. Er setzt qualifiziertes Personal ein (siehe Pkt.3.3), welches kundenorientiert und zuverlässig ist und überwacht die Arbeitsausführungen. Alle Leistungen sind grundsätzlich so durchzuführen, dass der Arbeitsablauf auf dem gesamten Gelände ungestört bleibt. Der Auftragnehmer hat rechtzeitig durch organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass durch Personalausfälle infolge von Krankheit, Urlaub etc. der Empfangsdienst nicht beeinträchtigt wird.

2.4. Anmeldung in der Leitwarte

An jedem Tag der Leistungsausführung hat sich der zum Einsatz kommende Mitarbeitende vor Arbeitsaufnahme bei der Leitwarte der DAK-Gesundheit anzumelden, d. h. die Anmeldung hat jeweils arbeitstäglich zu erfolgen.

2.5. Einhaltung der Brandschutzordnung der DAK-Gesundheit

Für die DAK-Gesundheit Gebäudekomplex „Nagelsweg“ besteht eine Brandschutzordnung. Der Auftragnehmer hat sich hierüber - vor Arbeitsausführung - sachkundig zu machen. Im Vorraum der Leitwarte im Bauabschnitt D, Raum D 1.29 hängt hierzu die Brandschutzordnung in der jeweils aktuellen Fassung als Daueraushang aus.

2.6. Ansprechperson

Der Auftragnehmer hat der DAK-Gesundheit während der gesamten Vertragslaufzeit eine deutschsprachige (Sprachniveau C1) Ansprechperson und Vertretung zur Verfügung zu stellen. Die Ansprechperson und Vertretung sind bei Vertragsbeginn namentlich mit Angabe der Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, Mobilnummer und E-Mail-Adresse) zu benennen. Die Erreichbarkeit der Ansprechperson oder Vertretung muss der Auftragnehmer von Montag bis Freitag jeweils mindestens von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr sicherstellen. Sofern die Ansprechperson oder Vertretung des Auftragnehmers während der Vertragslaufzeit wechselt, teilt der Auftragnehmer der DAK-Gesundheit dies unverzüglich unter Angabe der o. g. Kontaktdaten der neuen Ansprechperson mit. Die Anforderungen an die neue Ansprechperson gelten dabei unverändert.

3. Leistungsdetails

3.1. Allgemein

Der Auftragnehmer übernimmt die erforderlichen Tätigkeiten des Empfangsdienstes in dem Gebäudekomplex der DAK-Gesundheit (der Empfang der Firma BITMARCK® in der Hammerbrookstraße ist nicht im Leistungsumfang enthalten). Der Empfang stellt sowohl optisch als auch als erste persönliche Anlaufstelle, für unsere Kunden, das Aushängeschild der DAK-Gesundheit dar.

Um eine hohe Flexibilität hinsichtlich des Gästeempfangs zu gewährleisten, muss der Empfang zu folgenden Zeiten zwingend besetzt sein:

- Montag – Donnerstag 06:00 – 18:00 Uhr
- Freitag 06:00 – 16:00 Uhr.

Die vorgenannten Zeiten gelten auch an sog. Brückentagen. An Feiertagen muss der Empfang hingegen nicht besetzt sein.

Es obliegt dem Auftragnehmer, den Einsatz seines Personals zu organisieren. Dabei muss jedoch sichergestellt sein, dass die o. g. Zeitfenster abgedeckt sind. Sollte täglich mehr als ein Empfangsmitarbeiter/innen den Empfang besetzen, ist die Überschneidung der Arbeitszeiten so gering wie möglich zu halten (max. Pausenvertretung und Übergabezeit für max. 60 Min.).

In jedem Fall muss der Auftragnehmer bei der Leistungsausführung die aktuell geltenden arbeitsrechtlichen Bestimmungen (insbesondere die Arbeitszeit betreffend) einhalten. Sofern während der Vertragslaufzeit weitere arbeitsrechtliche Bestimmungen geschaffen werden, muss der Auftragnehmer auch die Einhaltung dieser Regelungen sicherstellen.

3.2. Leistungen

Der Auftragnehmer muss zu den genannten Zeiten den Empfang besetzen und die regelmäßig wiederkehrenden Leistungen / Tätigkeiten erbringen bzw. erbringen lassen:

a) Gäste- und Mitarbeiterbetreuung (Kundenservice)

- Empfang von Gästen und Mitarbeitenden der DAK-Gesundheit
- An- und Abmelden von Gästen mit Hilfe eines von der DAK-Gesundheit installierten Zutrittssystems
- Telefonische Anmeldung der Gäste bei den Ansprechpersonen im Gebäude
- Aushändigen von Gäste-Zutrittskarten
- Einlass von Mitarbeitenden der DAK-Gesundheit bei Verlust / Vergessen der Zutrittskarte
- Telefonische Anmeldung von Handwerkern und Dienstleistern in der Leitwarte der DAK-Gesundheit
- Telefonische Bestellung von Taxen für Gäste und Mitarbeitende der DAK-Gesundheit
- Annahme und ggf. Weiterleitung von Post- und Kuriersendungen an die hauseigene Poststelle bzw. eines Ansprechpartners des Auftraggebers (keine Postverteilung, nur telefonische Information)
- Abgabe von Fundsachen

b) Telefon-/Mailservice

- Entgegennahme telefonischer / schriftlicher Gästeavisierungen
- Erfassung von avisierten Gästen in einem, von der DAK-Gesundheit installierten Zutrittssystem
- Beantworten / Weiterleiten von E-Mails

c) Arbeitsplatzpflege

- Pflege der von der DAK-Gesundheit bereitgestellten und zur Erfüllung der Aufgaben notwendigen Arbeitsmittel
- Sicherstellung des optisch einwandfreien Eindrucks der Empfangshalle / des Empfangs (Hinweise auf Reinigungsausfälle, Verschmutzungen,). Zusätzlich ist auch die Beleuchtung in der Empfangshalle / des Empfangs zu kontrollieren. Bei defekten Leuchtmitteln bitte die Haustechnik informieren (per Mail an „Service463012@dak.de“).
- Überwachung der Funktionstüchtigkeit der technischen Anlagen im Empfangsbereich und Meldung bei Ausfall / Nichtfunktion an die Ansprechperson der DAK-Gesundheit (z. B. Ausfall Drehkreuze).

Bei Bedarf, d. h. auf gesonderten Abruf durch die DAK-Gesundheit erbringt der Auftragnehmer einzelne oder mehrere der nachfolgenden zusätzlichen Leistungen – ausschließlich im Zusammenhang mit der Empfangstätigkeit, wie z. B.:

- a) Führen von Statistiken / Listen (nach Vorgabe der Ansprechpersonen des Auftraggebers) innerhalb der unter Ziffer 3.1 benannten Zeiten – z. B. Besucherströme
- b) Veranstaltungsservice – hier konkret nur die Besetzung des Empfangs mit eingewiesenem Personal über die normale Arbeitszeit hinaus (bis max. 24 Uhr).

Der gesonderte Abruf (Beauftragung) erfolgt schriftlich per E-Mail und ausschließlich durch die Ansprechpersonen des Auftraggebers. Bei Einsätzen ab einer Uhrzeit von 20:00 Uhr gewährt die DAK-Gesundheit einen Nachtzuschlag.

Ob und wann es zu einem solchen gesonderten Abruf kommt, kann seitens der DAK-Gesundheit nicht vorausgesagt werden, sondern richtet sich nach dem jeweiligen Bedarf. Insofern besteht keine Abnahmeverpflichtung der DAK-Gesundheit und der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf eine Beauftragung der vorgenannten Leistungen.

3.3. Anforderungen an die Mitarbeitenden des Empfangs

Die vom Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen folgende Mindestanforderungen erfüllen:

Fachliche Qualifikationen:

- a) mind. „Mittlerer Schulabschluss“ (MSA) an einer deutschsprachigen Schule, alternativ ein im Ausland erworbener, als gleichwertig anerkannter Schulabschluss
- b) Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung, gern im Bereich Hotel- und Gastgewerbe, alternativ eine vergleichbare Qualifikation im Sicherheits- und Servicebereich
- c) Einfaches Führungszeugnis (keine Vorstrafen)
- d) Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift (mind. Sprachniveau C1; Nachweis bei Personen deren Muttersprache nicht Deutsch ist)
- e) Sicherer Umgang mit MS Office (Word, Excel, Outlook) zur Bearbeitung von E-Mails, Excellisten etc.
- f) Grundkenntnisse Englisch

Persönliche Eigenschaften:

- a) Sicheres Auftreten – höflich, verbindlich, professionell gegenüber Bürgern, Personen des öffentl. Lebens, Mitarbeitenden
- b) In sich gefestigte Persönlichkeit, mit gesundem Selbstbewusstsein, starkem Selbstvertrauen und ausgeprägter Selbstsicherheit, Konfliktfähigkeit, Fähigkeit Impulsivität zu unterdrücken bzw. zu steuern (Impulskontrolle), Deeskalieren des Verhalten bei unzufriedenen od. schwierigen Gästen
- c) Stressresistenz – Fähigkeit, in stressigen Situationen, die Ruhe und den Überblick zu bewahren
- d) Diskretion – absolute Verschwiegenheit über interne Vorgänge, Personenbewegungen und sensible Daten
- e) gepflegtes Erscheinungsbild – Tragen von Dienstkleidung und gepflegtes Äußeres
- f) Hohe Konzentrationsfähigkeit bzw. Fähigkeit zur intensiven und andauernden Aufmerksamkeit (Vigilanz)
- g) das 21. Lebensjahr vollendet

Das zum Einsatz kommende Personal ist vor Einsatzbeginn durch die Übersendung eines Kurzprofils beim Auftraggeber vorzustellen. Dem Kurzprofil sind dabei die fachlichen Qualifikationen zu entnehmen und durch entsprechende Formulare, Zertifikate, Bescheinigungen nachweisbar. Die Übersendung hat rechtzeitig, mind. zwei Wochen vor Einsatzbeginn, zu erfolgen. Der Auftragnehmer organisiert, nach positiver Rückmeldung zum Kurzprofil seitens des Auftraggebers, selbstständig einen kurzen Vorstellungstermin mit den Ansprechpersonen der DAK-Gesundheit. Die DAK-Gesundheit behält sich im Einzelfall ausdrücklich das Recht vor, Personen bzw. Kurzprofile abzulehnen.

3.4. Organisatorisches

Der Auftragnehmer organisiert eigenständig den Einsatz seiner Arbeitnehmer und erstellt für diese Einsätze einen Dienstplan. Der Dienstplan wird dem Ansprechpartner der DAK-Gesundheit jeweils 5 Tage vor Monatsende für den darauffolgenden Monat zur Verfügung gestellt. Aus dem Dienstplan muss mindestens ersichtlich sein, welche/r Mitarbeiter/in an welchem Tag im Einsatz ist. Sind der DAK-Gesundheit zum Zeitpunkt der Dienstplanerstellung bereits zusätzlich zu erbringende Leistungen bekannt, teilt die DAK-Gesundheit diese dem Auftragnehmer mit. Andernfalls wird die DAK-Gesundheit den Auftragnehmer umgehend informieren, sobald sich die Notwendigkeit von zusätzlich zu erbringenden Leistungen ergibt. Der Auftragnehmer informiert nach seiner Einsatzplanung eigenständig seine Arbeitnehmer über die Einsatzzeiten des kommenden Monats. Der Auftragnehmer hat rechtzeitig durch organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass die Leistungen durch Personalausfälle infolge von Krankheit, Urlaub etc. nicht beeinträchtigt werden. Auch in diesen Fällen müssen die vertragsgemäßen Leistungen ordnungsgemäß, insbesondere ohne Verzögerungen oder geminderter Leistungsqualität erbracht werden. Der Auftragnehmer informiert unverzüglich nach Kenntnisnahme von Änderungen in der Personalplanung bzw. bei Personalausfällen die Ansprechpersonen der DAK-Gesundheit. Gleichzeitig muss er dem Ansprechpartner der DAK-Gesundheit die als Ersatz vorgesehene Person benennen und bei Bedarf über die Qualifikation und Berufserfahrung der vorgenannten Person informieren. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Arbeitnehmer über die geleisteten Einsätze am Empfang der DAK-Gesundheit Stundenzettel oder ein Logbuch führen. Die Zeiten werden am Monatsende in einen Leistungsnachweis übertragen und der Rechnung als Anlage beigegeben.

3.5. Einarbeitung

Die Einarbeitungszeit für jeden Mitarbeitenden beläuft sich auf fünf Tage. Sollte die Besetztzeit (Pkt 3.1) des Empfangs es erforderlich machen, dass Schichten (z. B. Früh- und Spätschicht) geplant sind, so müssen während der Einarbeitungszeit mindestens alle Schichten mehrere Tage durchlaufen werden (z. B. 3x Frühschicht, 2x Spätschicht). Die Einarbeitungszeit des Stammpersonals wird engmaschig durch die Ansprechpersonen der DAK-Gesundheit begleitet. Bei erfolgreicher Einarbeitung des Stammpersonals übernehmen diese die Einarbeitung weiterer Mitarbeitenden des Auftragnehmers. Der Ablauf der Vorstellung (Kurzprofil, Gespräch) besteht weiterhin.

4. Personenbezogene Daten

Während der gesamten Vertragslaufzeit kommen der Auftragnehmer bzw. die von ihm eingesetzten Arbeitnehmer mit personenbezogenen Daten in Kontakt. Dabei handelt es überwiegend um Daten wie:

- Name, Vorname von Mitarbeitern der DAK-Gesundheit
- Personalnummern, Telefonnummern, Abteilungszugehörigkeit von Mitarbeitenden der DAK-Gesundheit
- Name, Vorname von avisierten Gästen und ggf. Firmenzugehörigkeit.

Diese Daten dienen nicht der Datenverarbeitung, sondern ausschließlich des Zwecks der Vertragserfüllung der unter Pkt. 3.2 benannten Leistungen.

Einsichtnahme bzw. Kenntnis sowie Datenverarbeitung von sozialversicherungsrechtlichen Daten erfolgt nicht.