Inhaltsverzeichnis

1 DARSTELLUNG DER BESCHAFFUNG 2

1.1 Kleinbetriebsbetreuung nach DGUV Vorschrift 2 2

1.2 Ziel und Art und Umfang 2

2 LEISTUNGSBESCHREIBUNG 3

2.1 Aufgaben des Dienstleisters 3

2.2 Hinweise zum Leistungsumfang 3

2.3 Detaillierte Darstellung der Zusammenarbeit 4

2.3.1 Grundlegendes 4

2.3.2 Anrufannahme und Identifizierung der Anrufenden: 4

2.3.3 Beratung zur Notwendigkeit einer anlassbezogenen Vor-Ort-Betreuung: 5

2.3.4 Dokumentation und Auswertung 5

3 ANFORDERUNGEN/ AUSSCHLUSSKRITERIEN 6

3.1 Anforderungen an den Bieter (fachlich) 6

3.2 Anforderungen an die Präventionshotline (technisch und organisatorisch) 7

4 DATENSCHUTZ UND AUFTRAGSVERARBEITUNG 7

4.1 Auftragsverarbeitung 7

4.2 Anzeigepflicht bei Auftragsdatenverarbeitung durch Dritte 8

5 ANLAGEN 8

1 Darstellung der Beschaffung

1.1 Kleinbetriebsbetreuung nach DGUV Vorschrift 2

Für alle Mitgliedsbetriebe der BGHM gilt deren DGUV Vorschrift 2 „Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit“, wonach alle Unternehmen eine sicherheitstechnische und arbeitsmedizinische Betreuung nach den Anlagen der DGUV Vorschrift 2 benötigen. Im Regelfall erfolgt diese Betreuung anhand vor Ort Beratungen durch Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte. Die BGHM hat sich entschlossen, einen Teil der notwendigen sicherheits-technischen und arbeitsmedizinischen Beratungsleistungen für Mitgliedsbetriebe der BGHM durch eine extern betriebene Präventionshotline anzubieten.

1.2 Ziel und Art und Umfang

Ziel dieses Vergabeverfahrens ist die Beauftragung eines externen professionellen Dienstleisters (DL) im Bereich der sicherheitstechnischen und arbeitsmedizinischen Betreuung zum Betrieb eines Callcenters, mit dem ca. 140.000 Mitgliedsbetriebe der BGHM telefonisch betreut werden sollen. Bei den ca. 140.000 Unternehmen handelt es sich um Mitgliedsunternehmen bis 50 Beschäftigte.

Eine, nach einer telefonischen Beratung, evtl. erforderliche vor Ort Beratung ist nicht Aufgabe des DL und nicht Bestandteil des Vergabeverfahrens.

Die angestrebte Rahmenvereinbarung wird mit einer Laufzeit von **12** Monaten geschlossen. Die Leistungserbringung beginnt am **01.01.2027** mit der Einarbeitung und endet zum **31.12.2027**.

Eine Verlängerungsoption ist für maximal weitere 4 Jahre vorgesehen. Die Rahmenvereinbarung verlängert sich danach maximal viermal um jeweils ein weiteres Vertragsjahr automatisch, sofern sie nicht von der Auftraggeberin mit einer Frist von 3 Monaten vor Ende des laufenden Vertragsjahres gekündigt wird. Nach Ablauf des fünften Vertragsjahres endet die Rahmenvereinbarung, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Bei Ausübung aller Verlängerungsoptionen endet der Vertrag zum 31.12.2031.

Der DL hat sich vom Zeitpunkt der Zuschlagserteilung bis spät. 08.01.2027 in die Aufgaben einzuarbeiten und die technischen Voraussetzungen zu schaffen.

Der geschätzte Gesamtauftragswert liegt bei der vorgesehenen Vertragslaufzeit von bis zu 5 Jahren bei ca. 175.000 € netto.

Die zu erbringenden vertragsgegenständlichen Leistungen können maximal bis zu einem Höchstwert von 210.000 Euro (netto) bezogen auf die gesamte Vertragslaufzeit inklusive aller Verlängerungsoptionen abgerufen werden. Bei Erreichen des genannten Höchstwerts endet die Rahmenvereinbarung automatisch bereits vor dem vereinbarten Ablauftermin.

Die Vergütung bemisst sich nach den im Preisblatt (Dokument 11) zum Angebot des DL angegebenen Preisen.

Die Preise sind im Rahmen einer Mischkalkulation zu erstellen.

Die bearbeiteten Tickets (ein Ticket = ein geführtes Beratungstelefonat mit einem der 140.000 Mitgliedsbetriebe und ausgefülltem Erhebungsbogen) rechnet der Dienstleister 1x im Quartal nach tatsächlichem Aufwand nachträglich ab. Grundlage sind die über das Onlineportal des Instituts für Arbeit und Gesundheit der DGUV (IAG) ausgefüllten Erhebungsbögen und die Auswertung der technischen Daten der Telefonanlage des DL (s. 2.3.4 Dokumentation und Auswertung).

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Aufgaben des Dienstleisters

Die zukünftigen Aufgaben des DL (Auftragnehmers) ergeben sich aus § 3 des Arbeitssicherheitsgesetzes in Verbindung mit der Unfallverhütungsvorschrift DGUV Vorschrift 2 „Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit“ der BGHM.

Sie umfassen insbesondere die

- Bereitstellung und den Betrieb eines Callcenters als Beratungs-Hotline für die telefonische Betreuung von Kleinbetrieben im Rahmen der DGUV Vorschrift 2,
- bedarfsorientierte Beratung und Unterstützung der Unternehmer/Unternehmerinnen und Versicherten bei allen Fragen zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit durch Betriebsärzte/Betriebsärztinnen (BA) und Fachkräfte für Arbeitssicherheit (Sifa) der Prävetnionshotline und die
- Dokumentation der Leistung **(ein Erhebungsbogen ist als Anlage beigefügt)**

Diese Dienstleistung soll ca. 140.000 kleinen Unternehmen als Angebot offenstehen, um ihnen eine bedarfsorientierte betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung für Betriebe nach der DGUV Vorschrift 2 zu ermöglichen.

Diese Dienstleistung ist ausschließlich für die Mitgliedsbetriebe der BGHM zu erbringen.

2.2 Hinweise zum Leistungsumfang

Nach Einschätzung der BGHM ist mit folgenden Daten zu rechnen:

- Anzahl der Tickets pro Jahr: Im Durchschnitt wird mit ca. 1.000 Anrufen pro Jahr gerechnet. Die Verteilung der Tickets wird relativ gleichmäßig über das Jahr mit vermindertem Aufkommen in Urlaubs-/Ferienzeiten sein.
- Die geschätzte durchschnittliche Länge einer Beratung umfasst ca. 10 Minuten zuzüglich Nachbereitung/Ausfüllen des Fragebogens.

2.3 Detaillierte Darstellung der Zusammenarbeit

2.3.1 Grundlegendes

Zu Gesprächsbeginn und vor der Weiterleitung zum Mitarbeiter/zur Mitarbeiterin des DL wird ein eingehender Anruf entweder sofort angenommen (der Anrufer hört dann gegebenenfalls nur ein Freizeichen bis zur Gesprächsannahme von bis zu 60 Sekunden) oder bleibt bis zur Annahme in der Warteschleife.

Befinden sich die Anrufenden innerhalb der Servicezeit in der Warteschleife, werden sie mit einer Begrüßungsansage zum Wartevorgang und zur Wartezeit informiert.

Wenn eine persönliche Anrufannahme nicht möglich ist (innerhalb oder auch außerhalb der Servicezeit), können die Anrufenden ihre Fragen auf die Mailbox sprechen.

Bei einer Bitte um Rückruf ruft der DL spätestens nach einer Stunde innerhalb der Servicezeit zurück beziehungsweise – falls die Rückrufbitte am Ende der Servicezeit erfolgt – zu Beginn der Servicezeit des nächsten Tages.

Können Anfragen bei dem ersten Kontakt nicht unmittelbar beantwortet werden, erfolgt ein Rückruf mit der qualifizierten kundenorientierten Antwort innerhalb von 24 Stunden in der genannten Servicezeit.

Voraussetzung für die Beratung ist in jedem Fall die Klärung der Nutzungsberechtigung für die Präventionshotline durch Abfrage der BGHM-Mitgliedsnummer (Mitgliedsnummer des Unternehmens) des Anrufers/der Anruferin.

2.3.2 Anrufannahme und Identifizierung der Anrufenden:

Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin des DL meldet sich mit einem vereinbarten Text inkl. dem Hinweis, dass der Anruf gebührenfrei ist. Dies geschieht unabhängig von

- der Dauer des Gesprächs,
- der Klärung der Nutzungsberechtigung für die Präventionshotline durch Abfrage der BGHM-Mitgliedsnummer (Mitgliedsnummer des Unternehmens des Anrufers/der Anruferin)
- der Schilderung des Anliegens/Fragen der Anrufenden.

2.3.3 Beratung zur Notwendigkeit einer anlassbezogenen Vor-Ort-Betreuung:

Wenn eine anlassbezogene Vor-Ort Betreuung im Unternehmen notwendig wird, erfolgt durch den DL die notwendige Beratung (Hinweis auf rechtliche Pflichten, Verantwortung des Unternehmers/der Unternehmerin, gegebenenfalls Erläuterungen der Anlässe im Sinne der DGUV Vorschrift 2, die eine Vor-Ort-Betreuung erforderlich machen, siehe DGUV Vorschrift 2).

Es ist hinzuweisen auf die eigenständige Unternehmerentscheidung, durch wen diese sicherheitstechnische und betriebsärztliche Vor-Ort-Betreuung als Einzeldienstleistung erfolgt.

Weiterhin ist ein Hinweis auf die Kostenpflicht für die Vor-Ort-Betreuung zu geben.

Das Neutralitätsprinzip ist zu wahren. D.h. der DL ist zu einer neutralen Beratung verpflichtet, die beispielsweise eine Werbung für bestimmte Produkte oder Leistungen (sowohl eigene als auch fremde) ausschließt.

2.3.4 Dokumentation und Auswertung

Die Dokumentation dient dem DL und der Auftraggeberin zur Steuerung, Überwachung, Abrechnung und Qualitätssicherung der Präventionshotline.

a) Inhaltlich:

Die inhaltliche Auswertung der Anrufe erfolgt über das Onlineportal des IAG. Mit jeder Beratung des DL über die Callcenter-Hotline wird ein Erhebungsbogen online ausgefüllt und über das Portal des IAG der Auftraggeberin zur Verfügung gestellt.

Der Erhebungsbogen (Präventionshotline) ist als Anlage (PDF) der Leistungsbeschreibung beigefügt.

b) Technisch:

Der DL informiert die BGHM einmal im Quartal darüber hinaus über

- die Anzahl der Anrufe,
- den Tag, die Uhrzeit und die Länge jedes Anrufs sowie
- die Quote der entgangenen Anrufe, unterschieden nach „Quote besetzt“ und „Quote nicht erreichbar“.

2.3.5 Austausch mit der Auftraggeberin

Der regelmäßige Austausch mit der BGHM als Auftraggeberin ist ebenfalls Bestandteil der Dienstleistung, so dass eine kontinuierliche Abstimmung zu allen Fragen, die mit der Erbringung der Dienstleistung verbunden sind, zwischen DL und Auftraggeberin erfolgt. Der Austausch soll in Absprache z.B. telefonisch mindestens einmal im Quartal stattfinden.

3 Anforderungen/ Ausschlusskriterien

Die nachstehenden Aufzählungen enthalten Ausschlusskriterien.

Alle Anforderungen / Ausschlusskriterien müssen erfüllt sein. Die Erfüllung der Anforderungen / Ausschlusskriterien wird mit Abgabe des Angebots zugesichert (in Dokument 07_Eignung, Punkt 2.2) und ggf. durch geforderte Nachweise belegt. Andernfalls erfolgt der Ausschluss des Angebots.

Bitte beachten Sie, dass die nachzuweisenden Unterlagen im Angebotsformblatt, Dokument 05, aufgeführt sind und dass das Fehlen von zwingend erforderlichen Unterlagen zum Ausschluss des Angebots führt. Die Auftraggeberin behält sich vor im Einzelfall vor Zuschlagserteilung einzelne Dokumente zum Nachweis der Eignungskriterien anzufordern.

3.1 Anforderungen an den Bieter (fachlich)

Zur Sicherstellung der Qualität der Dienstleistung sind folgende Anforderungen an den DL und an das Personal des DL über den gesamten Zeitraum der Leistungserbringung zu erfüllen:

Nr.	Anforderung
1.	Der Bieter bestätigt, dass alle an der Durchführung beteiligten Personen in deutscher Sprache (mündlich und schriftlich) kommunizieren und an Gesprächen und Diskussionen in Deutsch problemlos teilnehmen können.
2.	Der Bieter legt ein konkretes **Konzept** zur Durchführung der angebotenen Dienstleistung unter Einhaltung des Datenschutzes vor (max. 3 DIN A4 Seiten). Zu berücksichtigen ist dabei das **Dokument 03a_Bewertung und Zuschlag, Punkt 2, Bewertung der Angebote.**
3.	Die mit der Ausführung der Beratungstätigkeit betrauten Beschäftigten des DL müssen die Voraussetzung erfüllen, dass sie als Fachkräfte für Arbeitssicherheit oder Betriebsärztinnen beziehungsweise Betriebsärzte im Rahmen einer Bestellung gemäß den Anforderungen nach dem Arbeitssicherheitsgesetz und der DGUV Vorschrift 2 tätig werden dürfen. Der DL muss gleichzeitig über Beschäftigte beider Gruppen (Fachkräfte für Arbeitssicherheit sowie Betriebsärztinnen und Betriebsärzte) verfügen. Ein Nachweis zur Fachkunde des DL ist zu erbringen.
4.	Das Personal des DL muss grundlegende Kenntnisse zu den Branchen der BGHM und den Besonderheiten der Unternehmen mit bis zu 50 Beschäftigten besitzen.
5.	Das Personal muss grundlegende Kenntnisse der Organisationsstrukturen der BGHM sowie des Leistungsspektrums der gesetzlichen Unfallversicherung besitzen.

Nr.	Anforderung
6.	Die Bereitschaft zur Kooperation und zum konstruktiven fachlichen Austausch mit der BGHM wird erwartet.

3.2 Anforderungen an die Präventionshotline (technisch und organisatorisch)

Nr.	Anforderung
1.	Die Sicherstellung einer 24/7-Telefonanschlusserreichbarkeit und einer kostenfreien Präventionshotline (0800 …) ist erforderlich. Außerhalb der Service-Zeiten (Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr) wird die Erreichbarkeit durch einen Anrufbeantworter gewährleistet.
2.	An regionalen oder landesbezogenen Feiertagen des Standortes des DL muss die Erreichbarkeit innerhalb der angegebenen Zeiten gewährleistet werden.
3.	Die Besetzung der Präventionshotline ist mit den benannten qualifizierten Personen sicherzustellen. Ziel ist es, dass 90% der Anrufe persönlich in 60 Sekunden angenommen werden.
4.	Die Beratung der Unternehmen erfolgt nur telefonisch, eine Akquisition der Unternehmen durch den DL für eine Vor-Ort-Betreuung ist ausgeschlossen. (das Neutralitätsprinzip ist zwingend einzuhalten)

4 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

4.1 Auftragsverarbeitung

Da es sich bei der ausgeschriebenen Leistung – Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen der Präventionshotline - um eine Verarbeitung von Sozialdaten im Auftrag handelt, wird mit dem Auftragnehmer eine Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung nach Maßgabe des Art. 28 DSGVO i.V.m. § 80 SGBX abgeschlossen.

Im Rahmen der vorgesehenen Auftragsverarbeitung werden dem Auftragnehmer Daten für die Hotline von der Verantwortlichen und von den Anrufenden übermittelt. Es besteht ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen.

Die Auftraggeberin erwartet im Rahmen der Angebotsabgabe eine **präzise Darstellung**, welche geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen der Bieter im Rahmen der

Auftragsverarbeitung gewährleistet, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten.

Gehen Sie hierbei konkret auf die angebotenen Verfahren, Schnittstellen und die einzelnen Datenverarbeitungsschritte ein. Wie gewährleisten Sie:

die Zugangskontrolle,
die Datenträger-/ Speicherkontrolle,
die Benutzerkontrolle,
die Zugriffskontrolle,
die Übertragungs- /Transportkontrolle,
die Eingabekontrolle,
die Zuverlässigkeit und Wiederherstellbarkeit der Systeme,
die Datenintegrität, die Auftragskontrolle,
die Verfügbarkeit der Daten,
die Datentrennung,
die Datenlöschung.

Entsprechende bereits vorhandene Nachweise, Zertifizierungen und Dokumentationen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen, die der Bieter für die hier ausgeschriebene Leistung gewährleistet, sind in der Dokumentation beizufügen.

Zwischen Abschluss des Ausschreibungsverfahrens und einer beabsichtigten Auftragsvergabe wird mit dem Bieter ggfls. ein Termin zur Überprüfung der technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Ort vereinbart. Sollte sich im Rahmen dieser Überprüfung ergeben, dass die erforderlichen datenschutzrechtlichen Anforderungen nicht erfüllt werden, kann der Zuschlag nicht an diesen Bieter erfolgen. In diesem Fall wird dasselbe Verfahren mit dem zweitplatzierten Bieter durchgeführt.

Eine Vereinbarung der abzuschließenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung ist als Anlage zum Vertrag beigefügt.

4.2 Anzeigepflicht bei Auftragsdatenverarbeitung durch Dritte

Eine Auftragsdatenverarbeitung von Sozialdaten ist von der Auftraggeberin gemäß § 80 Abs. 1 SGB X bei deren Aufsichtsbehörde anzuzeigen. Der Aufsichtsbehörde ist Gelegenheit zu geben, noch vor Auftragserteilung die mitgeteilten Angaben zu prüfen und durch Beratung oder auf andere Weise tätig zu werden, um eine spätere Beanstandung zu vermeiden.

5 Anlagen

- DGUV Vorschrift 2, Unfallverhütungsvorschrift Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit
- Erhebungsbogen Präventionshotline (PDF)