

Leistungsbeschreibung

Reisebürodienstleistungen als Fulfillment zur OBE

Inhalt:

1.	Einleitung	3
1.1.	Zeitplanung	3
2.	Leistungsgegenstand	3
2.1.	Allgemeine Reisebürodienstleistungen	3
2.2.	Dedicated Team und 24-Std.-Service-Hotline	4
2.3.	2.3 First Level Support	4
3.	Allgemeine Bestell- und Buchungsanforderungen	5
4.	Spezifische Anforderungen	5
4.1.	Spezifische Anforderungen bei der Buchung von Fahrkarten und Bestellung von Bahncards	5
4.2.	Spezifische Anforderungen bei der Buchung von Flügen	6
4.3.	Spezifische Anforderungen bei Hotelbuchungen	6
4.4.	Spezifische Anforderungen bei Mietwagenbuchungen	7
5.	Übermittlung der Reiseunterlagen	7
6.	Reporting	7
7.	Unterstützungsleistung durch den AN beim Travel-Management der TK.....	7
8.	Reisemittelabrechnung.....	8
9.	Lizenzen/Zugriffsberechtigungen und Ort der Leistungserbringung.....	8
10.	Datenaustausch	8
10.1.	Anforderungen an den Datenaustausch.....	8
10.2.	Transportverschlüsselung nicht-öffentlicher Daten	9
11.	Rüstzeit und Implementierungsphase	9

Reisebürodienstleistungen als Fulfillment zur OBE

1. Einleitung

Die Techniker Krankenkasse (im Folgenden TK) ist die größte Krankenkasse Deutschlands mit rund 15.680 Mitarbeitenden an aktuell rund 260 bundesweiten Dienststellen, die rund 12,3 Millionen Versicherte betreuen. Als gesetzliche Krankenversicherung ist die TK eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung. Die Unternehmenszentrale befindet sich in Hamburg.

Die Anzahl der für die TK und die TKgGmbH reisenden Mitarbeitenden beträgt ca. 14.000, davon ca. 1.000 Vielreisende. Darüber hinaus gibt es aktuell ca. 45 reisende Mitglieder der Selbstverwaltung.

Leistungsgegenstand ist die Erbringung von Reisebürodienstleistungen als Fulfillment für die Online Booking Engine der Atlasos GmbH (OBE) sowie ein First-Level-Support durch den Auftragnehmer (AN) für das Dienstreisegeschäft der TK (Vorstand und Mitarbeitende), der TKgGmbH und der Selbstverwaltung der TK, im Folgenden werden diese in ihrer Gesamtheit als Reisende bezeichnet. Das Fulfillment beinhaltet die operative Durchführung und Abwicklung der Geschäftsreisebuchungen nach Vorgaben des Travel Managements der TK. Die Reisemittel für die Dienstreisen sollen von den Reisenden grundsätzlich über die Online-Booking-Engine (OBE) gebucht werden und nur im Ausnahmefall, zum Beispiel im Falle komplizierter Reiseverläufe, bei technischem Ausfall der OBE oder wenn aus anderen Gründen die OBE nicht für die Buchung genutzt werden kann, über das Reisebüro. Der Vertrag mit dem Anbieter der OBE hat eine maximale Vertragslaufzeit von 4 Jahren. Dem Reisebüro wird ein besonderer Zugriff auf die OBE ermöglicht, um eine Buchung und Beratung sicherzustellen.

1.1. Zeitplanung

Thema	Zeitpunkt
Rüstzeit	beginnend mit Zuschlag bis 31.10.2026
Pilotphase (eingeschränkter Nutzerkreis)	01.11.2026
Zieltermin Go-live (uneingeschränkter Nutzerkreis)	01.02.2027

2. Leistungsgegenstand

2.1. Allgemeine Reisebürodienstleistungen

Folgende Reisebürodienstleistungen sind vom AN für die Reisenden zu erbringen:

- Bahnfahrkarten und BahnCards
- Flugtickets
- Hotels (Übernachtung inkl. Frühstück) sowie Apartments über ein von der TK beauftragtes Hotelbuchungsportal mit Payment-Funktion (derzeit CRC - Corporate Rates Club)
- Mietwagen

Umbuchungen oder Stornierungen müssen auch für Buchungen vorgenommen werden, die vorab innerhalb der OBE durch den Reisenden getätigt worden ist.

- a) Auskünfte zu Reiseverbindungen und -kosten
- b) Auskünfte zur Anwendung/Nutzung der Online-Booking Engine sowie Unterstützung der Reisenden dabei, die OBE vorrangig zu nutzen.

2.2. Dedicated Team und 24-Std.-Service-Hotline

Der AN erbringt die in dieser LB näher beschriebenen Leistungen durch ein Dedicated Team und eine 24-Std.-Service-Hotline.

Das Dedicated Team erbringt Reisebürodienstleistungen für die Mitarbeitenden der TK und TKgGmbH (ca. 14.000 Personen) sowie den Vorstand (ca. 5 Personen) und die Selbstverwaltung (ca. 45 Personen) der TK, die nicht über die OBE abgebildet werden.

Das Dedicated Team muss für die TK jeweils von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr und an Freitagen von 8.00 Uhr bis 15.00 Uhr (bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage sind ausgenommen) erreichbar sein und für die Leistungserbringung zur Verfügung stehen.

Die Ausgestaltung der Teambesetzungen innerhalb der vorgenannten Servicezeiten obliegt dem AN.

Alle vom AN für die Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeitenden müssen über angemessene Berufserfahrung in der Abwicklung von Reisebürodienstleistungen (insbesondere Buchung von Bahnfahrkarten) im Geschäftsreisebereich verfügen und verhandlungssicher die deutsche Sprache beherrschen. Die Mitarbeitenden des Dedicated Teams müssen die TK-Spezifika und -Reiserichtlinie kennen und umsetzen.

Der AN stellt sicher, dass ein regelmäßiger Informationsfluss zur jeweils aktuellen Fassung der TK-Spezifika und -Reiserichtlinie an die Mitarbeitenden erfolgt.

Außerhalb der Servicezeiten des Dedicated Teams müssen im Ausnahmefall über eine rund um die Uhr (24/7) telefonisch erreichbare 24-Std.-Service-Hotline Buchungen, Umbuchungen und Stornierungen von Bahnbuchungen, Flügen, Hotels und Mietwagen durchgeführt werden können. Die weiteren, möglicherweise daraus resultierenden Folgearbeiten, sind dann vom Dedicated Team auszuführen. Die Reisenden sind angewiesen, die Hotline nur in sehr seltenen Ausnahmefällen (z.B. bei Streik und Naturkatastrophen) in Anspruch zu nehmen.

2.3. First Level Support

Der AN hat innerhalb der Servicezeiten einen First Level Support durch das Dedicated Team sicherzustellen. Hierzu gehören:

- Fragen zum Reiseantrag
- allgemeine Auskünfte zu Reiseverbindungen
- Preisauskünfte
- Unterstützung der Reisenden bei der Reisemittelbestellung über die OBE
- Befähigung und Aufforderung der Reisenden hinsichtlich der Nutzung der OBE
- Beratung zu sämtlichen Dienstreisethemen, insbesondere bei Auslandsreisen (z. B. besondere Einreisedokumente, ESTA, ETA, A1-Bescheinigung)

Der zeitliche Umfang liegt bei ca. zwei Stunden am Tag.

3. Allgemeine Bestell- und Buchungsanforderungen

Der AN hält bei der Erbringung der Reisebürodienstleistungen stets die für ihn geltenden Punkte der TK-Reiserichtlinie in der jeweils gültigen Fassung ein, insbesondere unter dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit und Nachhaltigkeit. Die Einhaltung hat er bei Auffälligkeiten kurz zu dokumentieren (zum Beispiel bei auffällig hohen Hotelpreisen während Messezeiten).

Die Recherche, Buchung, Umbuchung bzw. Bestellung und ggf. Stornierung von Reisemitteln sollen vorrangig über die OBE vorgenommen werden. Nur im Ausnahmefall, z.B. wenn die OBE nicht zur Verfügung steht, ein konkreter Tarif nicht buchbar ist und bei Gruppen- oder Vorstandsbuchungen können auch die Buchungssystemen des Reisebüros (z. B. Amadeus) genutzt werden.

Die Reisemittelbestellungen können entweder als SAP-Reiseantrag (standardisierter Reiseantrag per E-Mail) oder formlos, z. B. per E-Mail oder Telefon, eingehen. Diese werden dem AN von der TK grds. verschlüsselt per E-Mail übermittelt.

Rechtzeitig vor Beginn der Erbringung der Reisebürodienstleistungen stellt die TK dem AN Hinweise zur Umsetzung der TK-Reiserichtlinie und eine Arbeitsanweisung mit TK-Spezifika zur Verfügung. Wenn sich die vorgenannten Dokumente während der Vertragslaufzeit ändern, erhält der AN stets die jeweils aktuelle Fassung.

Die TK übermittelt dem AN nach Zuschlagserteilung die Daten ihrer Vertragspartner. Der AN hat sämtliche Buchungen nach dem Best-Buy-System vorzunehmen, das heißt: Eine Buchung erfolgt grundsätzlich zu den TK-eigenen Raten bei Bahn, Hotels und Mietwagen (zurzeit aufgrund des geringen Flugvolumens keine TK-eigenen Raten bei Flugbuchungen). Falls die Konditionen des AN, des Hotelbuchungsportals CRC oder die Tagespreise des jeweiligen Anbieters günstiger sind, erfolgt die Buchung dieser Rate. Hierbei sind die von der TK übermittelten Rahmendaten der Vertragspartner der TK mit den aktuellen Raten des AN, des Hotelbuchungsportals CRC und des jeweiligen Anbieters abzugleichen.

Der AN entnimmt die für die Buchung der Reisemittel erforderlichen Profildaten aus der OBE. Sollte die OBE aus technischen Gründen nicht zur Verfügung stehen, werden die für die Buchung erforderlichen Profildaten per E-Mail übermittelt.

Der AN nimmt Beratungen, Erteilungen von verbindlichen Preisauskünften zu sämtlichen Reisemitteln sowie Hotelrecherchen für die Reisenden vor.

4. Spezifische Anforderungen

4.1. Spezifische Anforderungen bei der Buchung von Fahrkarten und Bestellung von Bahncards

- Ausstellen von Fahrkarten für Geschäftsreisen inkl. Reservierungen als Online-Buchungen und Bahn-Tix sowie reine Sitzplatzreservierungen
- Abwicklung von BahnCard-Anträgen, soweit möglich digital
- Nutzung aller Sonderkonditionen gemäß des jeweils aktuellen Bahn-Tarifsystems,

- Abwicklung der Erstattung nicht genutzter Bahntickets inkl. Nachverfolgung der Rückforderungen
- Für die Abwicklung der Rückerstattung der Bahn bei Verspätungen plant die TK einen externen Dienstleister einzusetzen.
- Abwicklung von Gruppenbuchungen

4.2. Spezifische Anforderungen bei der Buchung von Flügen

- Wahrnehmung von Sonderkonditionen bei allen Airlines (inkl. Low Cost Carrier)
- Erteilen von Tarif- und Reiseverbindungsauskünften (bei ca. 60 % aller Transaktionen)
- Buchung in der Economy-Class
- ggf. Reservierung/Upgrade Meilentickets (Frequent Flyer Programme)
- Buchung von Zusatzleistungen wie z.B. Zusatzgepäck, kostenpflichtige Sitzplätze, Check-in
- Abwicklung der Erstattung nicht genutzter Flugtickets
- Nutzung aller Buchungskanäle inkl. Internet
- Verwaltung des Lufthansa Partner Plus Benefit Firmenprogramms sowie wirtschaftlicher Einsatz der Bonuspunkte für die TK durch den AN
- weitere Leistungen wie z.B. Visabeschaffung, Erstellung Flugdokument (EMD)

4.3. Spezifische Anforderungen bei Hotelbuchungen

- Die Buchung erfolgt grundsätzlich inklusive Frühstück
- Falls vorhanden, kostenfreie Weitergabe der Sonderraten des AN
- Umfangreiche Hotelrecherchen für die Reisenden nach der TK-Reiserichtlinie und den TK-Spezifika in der OBE
- Abwicklung von Gruppenbuchungen
- Der Buchungsprozess von Hotelzimmern und Appartements wird durch den AN über das Hotelbuchungsportal CRC (NON GDS) mithilfe der OBE abgewickelt und gestaltet sich wie folgt:

Anhand der Vorgaben des Reisenden wird ein geeignetes Hotel über die OBE/CRC gebucht. Einige Reiseanträge enthalten keine Angaben zu einem gewünschten Vertragshotel. Dann erfolgt die Recherche eines adäquaten Hotels nach den Standardvorgaben der TK. Bei Nichtverfügbarkeit des gewünschten Hotels ist eine erneute Suche eines Alternativhotels erforderlich. Dies ist mit einem entsprechenden zeitlichen Aufwand für die Beratung des Reisenden und ggf. Klärung mit der Fachabteilung Geschäftsreisen verbunden. Im Falle von Gruppenbuchungen ist zunächst eine Gruppenanfrage für das gewünschte Hotel per Onlineformular an das Hotelbuchungsportal CRC zu stellen. Erst nach Bestätigung der Verfügbarkeit der Zimmer kann die Buchung vorgenommen werden. Im Fall einer Nichtverfügbarkeit ist eine erneute Anfrage zu tätigen. Die Buchungsbestätigungen werden per E-Mail direkt durch den Hotelportalanbieter an den Reisenden geschickt.

4.4. Spezifische Anforderungen bei Mietwagenbuchungen

- Im Regelfall Buchung (GDS mit/ohne Flug) des bevorzugten Mietwagenanbieters nach Vorgabe der TK über die in den TK-Rahmenverträgen vereinbarten Raten
- Wahrnehmung von Sonderkonditionen der TK oder des AN
- Im Ausnahmefall Buchung eines anderen Anbieters, z. B. aufgrund fehlender Verfügbarkeit

5. Übermittlung der Reiseunterlagen

Grundsätzlich werden alle Reiseunterlagen verschlüsselt an die jeweilige persönliche TK-E-Mail-Adresse der Reisenden verschickt. Ein Versand an private E-Mail-Adressen ist nicht zulässig. Die Mailsadressen für den Versand der Reiseunterlagen sind aus dem jeweiligen Antrag der Reisenden zu übernehmen. Details werden dem AN nach Zuschlagserteilung mitgeteilt.

Die Reisedokumente müssen in der Regel mindestens 3 Arbeitstage vor Antritt der Reise per E-Mail versendet werden oder so schnell wie möglich, wenn die Bestellung so kurzfristig beim AN eingegangen ist, dass dies nicht mehr zu realisieren ist.

Sollte ausnahmsweise – zum Beispiel aufgrund eines stark erhöhten Arbeitsvolumens – der Versand der Reisedokumente nicht mindestens 3 Arbeitstage vor Antritt der Reise möglich sein, ist das Travelmanagement der TK unverzüglich zu informieren.

E-Mails, die keine Reiseanträge oder -dokumente, sondern andere Anliegen der TK enthalten (z.B. Hotelrecherche, Preis- und Reiseverbindungsauskünfte), müssen vom AN innerhalb von 48 Stunden ab Eingang bearbeitet werden.

Sofern ausnahmsweise eine postalische Übermittlung von Reiseunterlagen zwingend zu erfolgen hat, so sind die entstehenden Kosten gemäß Preisblatt, Pos. 6. abzurechnen.

6. Reporting

Alle Reports müssen anonymisiert durch den AN auswertbar sein. Auf Anforderung und nach Vorgaben der TK (derzeit ca. zwei Mal im Jahr) hat der AN innerhalb von drei Arbeitstagen für den jeweils gewünschten Reporting-Zeitraum Standard-Reports wie z. B. Umsätze/Transaktionen nach Produktgruppen, Hotelbuchungen etc. in Excel zur Verfügung zu stellen. Hierbei sind stets einheitliche Bezeichnungen zu wählen, zum Beispiel im Hinblick auf die Hotelnamen, die Hotelketten usw.

Darüber hinaus hat der AN der TK zweimal im Jahr einen Fehlbuchungs-Report zur Verfügung zu stellen. Dieser muss Buchungen darstellen, die vom AN fehlerhaft vorgenommen wurden. Zusätzlich sind die dadurch ggfs. bei der TK entstandenen Mehrkosten sowie erfolgte Korrekturen/Gutschriften aufzuführen.

Mit der Rechnung nach § 7 des Vertrags hat der AN eine Übersicht der in Rechnung gestellten Transaktionen pro Reisenden als Einzelaufstellung in Excel zur Verfügung zu stellen.

7. Unterstützungsleistung durch den AN beim Travel-Management der TK

Ein Key Accounter des AN unterstützt das Travel-Management der TK bei der Kostenoptimierung und weiteren übergreifenden Fragen. Der Umfang liegt bei durchschnittlich zwei mehrstündigen Meeting-

Terminen im Jahr – grundsätzlich vor Ort bei der TK in Hamburg – sowie bei durchschnittlich fünf jährlichen telefonischen bzw. schriftlichen Anfragen.

Zusätzlich findet einmal im Monat ein ca. einstündiges digitales Meeting mit der Leitung des Dedicated Teams bzw. dem Key Accounter statt. Auf Wunsch der TK kann ein Meeting auch vor Ort bei der TK in Hamburg durchzuführen sein.

Der AN stellt der TK aktuelle Kundeninformationen (z.B. über Änderungen bei der Bahn, bei Fluggesellschaften und im Hotelwesen) in deutscher Sprache zur Verfügung.

8. Reisemittelabrechnung

Die Abrechnung der Flug-, Bahn- und Mietwagenbuchungen muss vom AN über die derzeit eingesetzten AirPlus-Kreditkarten (Company-Card) vorgenommen und nach TK-Vorgaben mit Angabe von Reisesummer, Name und Personalnummer zur weiteren Bearbeitung an AirPlus übermittelt werden. Der Rechnungslauf an AirPlus erfolgt täglich.

Die Abrechnung von Hotelbuchungen erfolgt über das Hotelbuchungsportal CRC unter Einbeziehung der AirPlus-Kreditkarten der TK.

Die Reisemittel für den Vorstand, die Mitglieder der Selbstverwaltung sowie die TKgGmbH müssen gesondert kontiert werden und sind daher der zuständigen Fachabteilung der TK in Form von zahlungsbegründenden Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

9. Lizenzen/Zugriffsberechtigungen und Ort der Leistungserbringung

Der AN muss über die für die Erbringung der genannten Dienstleistung erforderlichen Lizenzen und Zugriffsberechtigungen, wie z.B. IATA, DB, Amadeus verfügen.

10. Datenaustausch

10.1. Anforderungen an den Datenaustausch

Die TK unterstützt für den Austausch mit externen Stellen grundsätzlich folgende Verfahren:

- automatisierte Austauschverfahren für den Datenaustausch im Gesundheitswesen (s. "Gemeinsame Grundsätze Technik", https://www.gkv-datenaustausch.de/technische_standards_1/technische_standards.jsp)
- manueller Austausch über Cryptshare (<https://webft.tk.de>)
- Austausch über fest definierte S-FTP bzw. FTP-S Server bei externen Partnern.
- Austausch über verschlüsselte (S/MIME gesicherte) E-Mails

Für Datentransfers von und zur TK muss eines der unterstützten Verfahren genutzt werden. Das gewählte Verfahren ist zwischen TK und AN zu vereinbaren und vom AN zu beschreiben. Soweit technisch machbar und wirtschaftlich umsetzbar, sind die Verfahren des Datenaustausches im Gesundheits- und Sozialwesen über Datenannahmestellen (siehe <http://www.gkv-datenaustausch.de>) bevorzugt zu verwenden.

Bei Verwendung von S-FTP bzw. FTP-S stellt der Auftragnehmer den entsprechenden Server bereit und betreibt diesen.

Der Austausch von Daten zwischen dem AN und der TK muss über sichere Protokolle erfolgen, sofern es sich um personenbeziehbare und/oder sensible Daten handelt.
Im Rahmen dieses Vertrags präferiert die TK die Nutzung von TLS-verschlüsselten E-Mails für den Datenaustausch.

Für den sicheren ad-hoc-Datenaustausch muss im Bedarfsfall die durch die TK bereitgestellte Plattform Cryptshare genutzt werden.

10.2. Transportverschlüsselung nicht-öffentlicher Daten

Nicht-öffentliche Daten müssen verschlüsselt übertragen werden. Hierfür soll TLS (Transport Layer Security) verwendet werden.

Der AN hält sich bei der Wahl von TLS-Version(en) und der einzusetzenden Cipher-Suites an die Empfehlungen der jeweils aktuellen Fassung der Technischen Richtlinie BSI *TR-02102-2 "Kryptographische Verfahren: Verwendung von Transport Layer Security (TLS)"* des BSI. Der AN stellt sicher, dass alle Kommunikationsteilnehmer mindestens eine der zulässigen Cipher-Suites unterstützen. Der AN gleicht die von ihm gewählte Konfiguration mindestens jährlich gegen die Vorgaben des BSI ab. Bei Bedarf passt der AN die Konfiguration an, um Konformität mit der o.a. Technischen Richtlinie herzustellen.

11. Rüstzeit und Implementierungsphase

Der AN hat ab Zuschlagserteilung bis zum Leistungsbeginn der Pilotphase am 01.11.2026 Zeit, sich auf die Leistungserbringung für die TK vorzubereiten.

In dieser Zeit finden Abstimmungsgespräche zwischen dem AN, der TK und dem OBE-Anbieter, der Atlatos GmbH, statt. Diese Gespräche dienen u.a. dazu, dem AN TK-spezifische Prozesse und Systeme zu erläutern, notwendige Informationen, wie zum Beispiel die TK-Reiserichtlinie bereitzustellen etc. Die TK übermittelt dem AN nach Zuschlagserteilung die Daten ihrer Vertragspartner. Der AN hat während der Rüstzeit an der erfolgreichen Implementierung mitzuwirken.

Erste inhaltliche Abstimmungen finden bereits unmittelbar nach Zuschlagserteilung zwischen dem AN, der TK und dem OBE-Anbieter statt. Diese Termine finden in der Regel online statt. Insbesondere sind organisatorische Absprachen für die künftige Zusammenarbeit, die technische Umsetzung und Implementierung an die TK-Gegebenheiten, sowie Systemanpassungen nach den Vorgaben der Leistungsbeschreibung zu treffen.

Spätestens 4 Wochen nach Zuschlagserteilung findet ein mindestens halbtägiger Kick-off-Workshop statt. Dieser findet grundsätzlich online über Microsoft Teams statt, kann auf Verlangen der TK auch in den Räumlichkeiten der TK stattfinden.

Da die TK erstmalig eine OBE im Einsatz hat, wird es vor dem Rollout auf die gesamte TK eine Pilotphase geben. Die Pilotphase ist die Testphase der Nutzung der OBE und Reisebüro sowie der Zugriff über mobile Endgeräte mit einem eingeschränkten Nutzerkreis (definiert durch die TK) vor der eigentlichen uneingeschränkten Einführung der OBE. Nach erfolgreicher Abnahme des neuen Prozesses durch die TK startet im Anschluss an die Pilotphase der Regelbetrieb.