



REPUBLIK ÖSTERREICH  
Nationalrat  
Der Präsident

Mag. Wolfgang Sobotka

Wien, 19. Juni 2019  
GZ. 11020.0040/5-L1.1/2019

### **ANFRAGEBEANTWORTUNG**

Die Abgeordnete Angela Lueger hat am 5. April 2019 an den Präsidenten des Nationalrates die schriftliche Anfrage 27/JPR betreffend Ausgliederungen von Leistungen gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

#### **Zu Frage 1:**

1. *Wie viele Planstellen hat die Parlamentsdirektion im gegenwärtigen Budgetjahr, vermindert um jene Planstellen, die den parlamentarischen Klubs zur Dienstleistung zugewiesen sind?*

Im gegenwärtigen Budgetjahr stehen der Parlamentsdirektion 419 Planstellen zur Verfügung.

#### **Zu Frage 2:**

2. *Wie viele Planstellen sind davon besetzt?*

Per Stichtag 1. April 2019 sind von den genannten 419 Planstellen 398 besetzt.

**Zu Frage 3:**

*3. Welche ausgegliederten Leistungen im Rahmen der Arbeit in der Parlamentsdirektion werden regelmäßig von Personen für die Parlamentsdirektion erbracht, die nicht dem Dienststand des Parlaments angehören?*

Grundsätzlich gelangen nur jene Dienstleistungen zur externen Vergabe, bei welchen eine standardisierte Leistungsbeschreibung erzielbar ist. Darüber hinaus muss eine in Frage kommende Dienstleistung am Markt verfügbar sein. Die einzelnen dem unmittelbaren Aufgabengebiet der Parlamentsdirektion zuordenbaren Bereiche sind nachfolgend angeführt:

- Schreib-, bzw. Eingabedienste
- Stenographische Dienstleistungen
- Layouterstellung
- elektronische Erfassung physischer Vorlagen (Scantätigkeiten)
- Textinterpretationen und Textgegenüberstellungen
- Gebärdendolmetsch
- IT-Dienstleistungen
- Social Media Betreuung
- Fotodienstleistungen
- Grafikdienstleistungen
- Workshopbetreuung der Demokratiewerkstatt
- Betreuung der Infopoints
- Sicherheitsdienstleistungen
- Reinigungs- und Entsorgungsdienstleistungen

- 4 -

**Zu Frage 4:**

4. In welchen für Ausgliederungen typischen Bereichen werden solche Leistungen erbracht und welchen durchschnittlichen Vollbeschäftigungsäquivalenten entsprechen diese Leistungen und welche Kosten fallen dafür an?

(jedenfalls aufgegliedert nach Putz- und Reinigungsdienst, Sicherheitsdienst, EDV-Leistungen, Betreuung der Homepage des Parlaments, Führungsservice, Veranstaltungsservice, etc.)

Dienstleistungsart	VBÄs	Jahreskosten 2018 inkl. USt.
EDV-Leistungen	27,11	~3,76 Mio.
Betreuung Homepage	-	Inkludiert in EDV-Leistungen
Hausarbeits- und Reinigungs-dienstleistungen	29,88	~1,6 Mio.
Sicherheitsdienstleistungen	18,00	~1,4 Mio.
Demokratiewerkstatt: Workshops, Webseite, Jugendparlament	15,25	~0,7 Mio.
Führungsservice – Infopoints	8,64	~0,5 Mio.
Eingabekräfte	20,30	~0,28 Mio.
Stenographische Leistungen	8,00	~0,16 Mio.
Fotodienstleistungen*	-	~0,16 Mio.
Grafikdienstleistungen*	-	~0,005 Mio.
Veranstaltungsservice	Keine	Keine

\*Anmerkung: Für die Bereiche der Foto- und Grafikdienstleistungen wird aus bestehenden Rahmenverträgen abgerufen. Eine Errechnung von Vollbeschäftigtenäquivalenten ist jedoch nicht möglich da das Stundenhonorar je nach Dauer des Auftrags gestaffelt ist bzw. die Anbieter unterschiedliche Stundensätze verrechnen.

**Zu Frage 5:**

5. Welche Kosten sind dafür in diesem Jahr budgetiert und in welchen Budgetansätzen sind solche ausgegliederten Leistungen vorgesehen?

Dienstleistungsart	Budgetansatz	geplante Jahreskosten 2019 inkl. USt.
EDV-Leistungen	1-7278.010 1-7278.090	~4,4 Mio.
Betreuung Homepage	-	Inkludiert in EDV-Leistungen
Hausarbeits- und Reinigungsdienstleistungen	1-7270.203	~1,9 Mio.
Sicherheitsdienstleistungen	1-7270.000	~1,4 Mio.
Demokratiowerkstatt: Workshops, Webseite, Jugendparlament	1-7270.201	~0,7 Mio.
Führungsservice - Infopoints	1-7270.201	~0,5 Mio.
Eingabekräfte	1-5710.000	~0,5 Mio.
Stenographische Leistungen	1-5710.000	~0,3 Mio.
Fotodienstleistungen	1-7270.201	~0,16 Mio.
Grafikdienstleistungen	1-7270.201	~0,005 Mio.
Veranstaltungsservice	Keine	Keine

**Zu Frage 6:**

6. Nach welchen Kriterien wird entschieden, ob eine Leistung versucht wird, intern zu erledigen, oder diese an externe Dienstleister zu übertragen?

Sofern eine Standarddienstleistung (z.B. Unterhaltsreinigung, Portier- u. Zutrittsdienstleistungen, Winterdienst, div. technischen Wartungen und Instandhaltungen, IT-Dienstleistungen etc.) am privaten Markt in der geforderten Qualität und Flexibilität verfügbar ist, werden bedarfsweise diese Leistungen zugekauft. Da es sich bei diesen Leistungen Großteils um „obligatorische Beschaffungsgruppen“ der BBG handelt, werden die oben genannten Dienstleistungen seitens der BBG bundesweit gebündelt und entsprechende Rahmenverträge ausgeschrieben. Die Parlamentsdirektion ruft aus ebendiesen BBG-Rahmenverträgen oder individuell ausgeschrieben Verträgen ab.

Darüber hinaus werden Spitzenlasten bzw. nur unregelmäßig und in unterschiedlicher Intensität anfallende Tätigkeiten, bspw. Aufgaben welche nur an Sitzungstagen anfallen aus Kostengründen mit externen Dienstleistern erledigt.

**Zu Frage 7:**

*7. Welche Rolle spielen dabei Sicherheitsüberlegungen und Überlegungen betreffend die Vertraulichkeit und Sensibilität von Unterlagen?*

Alle internen und externen MitarbeiterInnen, der Bereiche der Einlass- und Behältniskontrollen sowie der Portierdienstleistungen und die externen MitarbeiterInnen des IT-Bereichs sind nach § 5 SPG sicherheitsüberprüft.

Bei Sitzungen des National- oder Bundesrates bzw. bei Untersuchungsausschusssitzungen kommt gemäß Präsidialbeschluss ausschließlich internes Personal bzw. auf dem Weg der Amtshilfe durch das Bundesministerium für Inneres bereitgestelltes Personal zum Einsatz.

In Bereichen mit Bezug zu vertraulichen bzw. sensiblen Unterlagen werden vorrangig MitarbeiterInnen der Parlamentsdirektion eingesetzt. Sollte der Einsatz externer Kräfte unumgänglich sein werden die gleichen Maßstäbe angesetzt, wie sie auch bei internen MitarbeiterInnen Anwendung finden.

Die zugrundeliegenden Verträge externer MitarbeiterInnen enthalten Vertraulichkeitsklauseln. Des Weiteren wird dafür Sorge getragen, dass interne und externe MitarbeiterInnen gemeinsam in Teams arbeiten. Den parlamentsinternen MitarbeiterInnen kommt somit eine zusätzliche Kontrollfunktion zu. So bestehen beispielsweise die Teams der Registratur oder der Facility Services stets aus parlamentsinternen MitarbeiterInnen und externen MitarbeiterInnen. Ausschließlich externe MitarbeiterInnen werden unbeaufsichtigt nicht zur Aufgabenerledigung in sensiblen Bereichen herangezogen.

Das Hintanhalten von Personalfluktuationen durch eine fixe Zuordnung von internen oder externen MitarbeiterInnen für Dienstleistungen in sensiblen Bereichen ist ebenfalls eine Maßnahme zur Sicherstellung der geforderten Vertraulichkeit.

**Zu Frage 8:*****8. Welche Rolle spielen Kostenargumente?***

Die Parlamentsdirektion verfügt über eine zugewiesene Anzahl an Planstellen. Im Falle einer Knappheit werden jene Aufgaben an externe Sourcingpartner ausgelagert, die am Markt in der geforderten Qualität und mit der gewünschten Flexibilität angeboten werden. Ein hohes Qualitätslevel sowie ein kundInnenorientiertes Angebot von Dienstleistungen hat auch bei Fremdvergaben oberste Priorität.

Durch die Nutzung von Rahmenverträgen der BBG können Skaleneffekte durch Bündelung von Bedarfen genutzt werden und dadurch entstehen Kostenoptimierungen. Externe Sourcingpartner werden auch zur Abdeckung von temporär auftretenden Bedarfen (z.B. große Veranstaltungen, Tag der offenen Tür, Plenarsitzungen, etc..) genutzt. Durch die bedarfsgenaue Nutzung (Anzahl und Zeit) der Sourcingpartner können Dienstleistungen kostenoptimiert in der geforderten Qualität angeboten werden.

Des Weiteren ergeben sich Kostenvorteile bei zyklisch anfallenden Aufgabenstellungen sowie bei Aufgaben, die spezielles Fachwissen erfordern und nicht durch internes Personal abgedeckt werden können.

**Zu Frage 9:*****9. Welche Rolle spielt das Bedürfnis nach Autarkie in Krisensituationen?***

Im Zuge der Rückübersiedelung in das sanierte Parlamentsgebäude wird der gesamte Gebäudebetrieb evaluiert und die Notwendigkeit von Autarkieerfordernissen in Krisensituationen neu bewertet.

Outsourcingmaßnahmen erfolgen nur in einem Ausmaß, welches den Parlamentsbetrieb in Notsituationen nicht gefährdet. Es wird seitens der Parlamentsdirektion sichergestellt, dass sämtliche Entscheidungen sowie Kontrollaufgaben durch internes Personal der Parlamentsdirektion wahrgenommen werden. Weiters wird seitens der Parlamentsdirektion sichergestellt, dass das notwendige Fachwissen sowie die Fähigkeiten und Fertigkeiten einerseits für die Kontrolle der Sourcingpartner aber auch andererseits im Bedarfsfalle zur Sicherstellung eines Notfallbetriebs ohne externe Sourcingkräfte in Krisensituationen vorhanden ist.



**Zu Frage 10:**

*10. Werden solche Leistungen regelmäßig ausgeschrieben?*

*Wenn ja, in welcher Höhe wurden für dieses Jahr Leistungen für welche Bereiche ausgeschrieben?*

Standardisierte Dienstleistungen (bspw. Reinigungs- oder Sicherheitsdienstleistungen) werden in der Regel aus Rahmenverträgen der Bundesbeschaffung GmbH (BBG) abgerufen. Die BBG führt in regelmäßigen Abständen Neuausschreibungen der Rahmenverträge durch. Die Laufzeit der Rahmenverträge beträgt meist fünf Jahre, wobei eine Option auf Verlängerungen inkludiert sein kann. Sollte eine gewünschte Dienstleistung nicht über einen Rahmenvertrag der BBG beziehbar sein führt die Parlamentsdirektion eine eigene Ausschreibung gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes 2018 (BVerG 2018) durch.

Im Jahr 2019 wurden bisher keine in Frage stehenden Dienstleistungen ausgeschrieben.

**Zu Frage 11:**

*11. Sollte keine Ausschreibung stattgefunden haben, nach welchen Rechtsgrundlagen erfolgten die Vergaben, in welcher Höhe erfolgten diese für welche Leistungen und warum wurde keine Ausschreibung vorgenommen?*

Für Beschaffungen im Oberschwellenbereich werden entweder Rahmenvereinbarungen/Rahmenverträge der BBG herangezogen oder eigene Vergabeverfahren der Parlamentsdirektion durchgeführt. Ebenso erfolgen Vergaben im Unterschwellenbereich der jeweiligen Dienstleistungsgruppen gemäß den Bestimmungen des BVergG. Unterhalb der Direktvergabegrenze wird aus wirtschaftlichen Gründen auf die Durchführung eines formellen Vergabeverfahrens verzichtet. Direktvergaben werden gemäß den Empfehlungen des Rechnungshofes nach einer vorherigen Markterkundung (i.d.R. durch Einholung von mind. 3 Vergleichsanboten) getätigt. Ab März 2019 werden alle Beschaffungen der Parlamentsdirektion über 50.000 Euro (exkl. USt.) gem. § 66 BVergG als Open-Government-Data via [www.data.gv.at](http://www.data.gv.at) bekannt gemacht und können öffentlich eingesehen werden.

**Zu Frage 12:**

*12. Existieren für solche ausgegliederten Leistungen Rahmenverträge, in deren Rahmen Leistungen individuell abgerufen werden können?*

*Wenn ja, für welche Bereiche wurden solche Rahmenverträge abgeschlossen?*

*Wenn ja, in welche Auftragshöhe sind diese Rahmenverträge jeweils abgeschlossen?*

In den Dienstleistungsbereichen der Facility Services, Personalleihe, der Einlass- und Behältniskontrollen sowie Portierdienstleistungen werden die durch die BBG abgeschlossenen einschlägigen Rahmenvereinbarungen und Verträge genutzt. Die Auftragshöhe wird in diesen Fällen bundesweit bzw. je nach Los bestimmt und umfasst somit das Volumen aller im jeweiligen Gebiet ansässigen Bundeseinrichtungen. Die durch die Parlamentsdirektion daraus abgerufenen Volumina entsprechen den in Frage 4 bzw. 5 angegebenen Werten.

**Zu Frage 13:**

*13. Werden externe Dienstleister auf allfällige rechtliche Verpflichtungen, wie beispielsweise die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung, in den zugrundeliegenden Verträgen verpflichtet?*

*Wenn nein, warum nicht und welche Rechtsfolgen entstehen aus allfälligen Rechtsverletzungen durch externe Dienstleister?*

Mit externen Dienstleistern, die im Auftrag der Parlamentsdirektion personenbezogene Daten verarbeiten, werden Auftragsverarbeitungsvereinbarungen gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen. Damit wird die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung sichergestellt.

Darüber hinaus wird je nach konkretem Vertragsgegenstand in Verträgen und Ausschreibungsunterlagen auf das Bestehen von rechtlichen Verpflichtungen (etwa arbeits- und sozial- und gewerberechtliche Verpflichtungen oder die Einhaltung der Hausordnung/Wahrung der Würde des Hauses) hingewiesen.

Weiters werden externe als auch interne MitarbeiterInnen in sensiblen Bereichen einer nachweislichen (gegen Unterschrift) Sicherheitsbelehrung unterzogen.



**Zu Frage 14:**

*14. Welches Qualitätsmanagement ist hinsichtlich der Erbringung von externen Dienstleistungen vorgesehen?*

Grundsätzlich werden Überprüfungen extern erbrachter Leistungen regelmäßig bzw. laufend durch internes Personal der Parlamentsdirektion vorgenommen. Diese umfassen interne Audits, Qualitätsmonitoring, Feedbackgespräche sowie Kontrollen vor Ort.

Im Falle der Heranziehung von BBG-Rahmenverträgen führt auch die BBG Qualitätsaudits der diversen Dienstleister durch.

Im Bereich der Einlass- und Behältniskontrollen sowie Portierdienstleistungen wird ein fixer MitarbeiterInnenpool vom externen Sourcingpartner zur Verfügung gestellt. Diese MitarbeiterInnen werden von internen SicherheitsmitarbeiterInnen eingeschult und kontinuierlich unterstützt. Die Dienstleistungen der externen MitarbeiterInnen werden durch MitarbeiterInnen der Parlamentsdirektion laufend evaluiert und in periodisch stattfindenden Feedbackgesprächen im Bedarfsfalle angepasst. Des Weiteren werden nur jene MitarbeiterInnen im Parlament eingesetzt, die die erforderlichen Anforderungen (Brandschutzausbildungen, Erste-Hilfe-Ausbildungen, etc..) absolviert haben. Eine gemäß § 5 SPG abgeschlossene Sicherheitsüberprüfung ist ebenfalls Grundvoraussetzung für den Einsatz im Parlamentsbetrieb.

Im Bereich der Reinigungsdienstleistungen wird ebenfalls einer relativ fixer MitarbeiterInnenpool vom externen Sourcingpartner zur Verfügung gestellt. Die externen MitarbeiterInnen arbeiten in gemischten Teams gemeinsam mit internen Reinigungskräften. Es werden laufend Qualitätsüberprüfungen durch MitarbeiterInnen der Parlamentsdirektion durchgeführt. Zusätzlich finden jährliche Qualitätsaudits durch einen externen gerichtlich beeideten Sachverständigen statt.

**Zu Frage 15:**

*15. Wer ist dafür in der Parlamentsdirektion verantwortlich?*

Für die Sicherstellung des erforderlichen Qualitätsmanagements sind die jeweiligen Abteilungs- und Dienstleitungen der Parlamentsdirektion verantwortlich.

**Zu Frage 16:**

*16. Welche Erfahrungen wurden generell mit externen Dienstleistern in der Vergangenheit gemacht?*

Die ausgewählten Sourcingpartner bzw. externen Dienstleister erbringen die übertragenen Aufgaben in der Regel in der geforderten Qualität, Flexibilität und dem gewünschten Servicelevel. Sollten Qualitätsmängel festgestellt werden, können diese aufgrund der Rahmenbedingungen des Outsourcings kurzfristig bereinigt werden.

Seitens der Parlamentsdirektion wurden und werden regelmäßig Qualitätsaudits durchgeführt, um das Servicelevel zu evaluieren. Im Konkreten werden laufend Reinigungsaudits sowohl seitens der BBG aber auch durch einen gerichtlich zertifizierten Sachverständigen, im Auftrag der Parlamentsdirektion, durchgeführt. Die Ergebnisse werden lfd. evaluiert und mit den Vertragspartnern besprochen sowie Änderungserfordernisse kurzfristig umgesetzt.

Im Bereich der Sicherheit sind mittlerweile sämtliche externe MitarbeiterInnen sicherheitsüberprüft. Ergänzend dazu wurde ein Pool an MitarbeiterInnen definiert, die intensiv auf die Erfordernisse eingeschult wurden, damit das erforderliche Qualitäts-, und Sicherheitslevel sichergestellt wird.

Durch die Zusammenarbeit mit Sourcingpartnern konnten darüber hinaus in bestimmten ergänzenden Bereichen (bspw. Social Media Betreuung, Grafikdienstleistungen, etc..) zielgruppenspezifische Angebote eingeführt bzw. erweitert werden. Im Detail handelt es sich hierbei um Fotodienstleistungen im Zuge von diversen Veranstaltungen sowie Auftragsfotografien (z.B. Portraitbilder, EU-Ratsvorsitz). Diese Dienstleister arbeiten mit High-End Fotoequipment und verfügen über professionelle Ausbildungen.

Desweiteren handelt es sich bei den angeführten Grafikdienstleistungen um Unterstützungsdienstleistungen bei grafischen Aufbereitungen diverser Publikationen, Foldern und Buchprojekten.

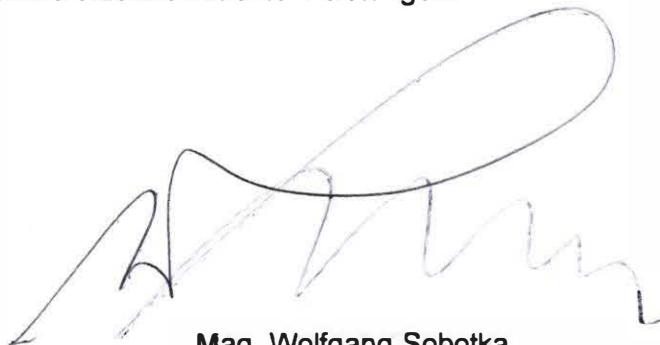
**Zu Frage 17:**

*17. Haben diese Erfahrungen auch zu Rückübernahmen von vormals extern erbrachten Leistungen in den eigenen Leistungsbereich der Parlamentsdirektion geführt?*

*Wenn ja, in welchen Bereichen?*

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit der Ausgliederung geeigneter Dienstleistungsarten erfolgte im Wesentlichen keine Rückübernahme ausgegliederter Bereiche in den Leistungsbereich der Parlamentsdirektion. Es kann jedoch festgestellt werden, dass sich vormals extern beschäftigte Einzelpersonen oftmals in Verfahren zur Besetzung interner Planstellen durchsetzen können. Auf diese Weise gelangen Personen, welche bereits über die erforderlichen parlamentsspezifischen Fachkenntnisse verfügen, zur Besetzung.

Im Bereich der Demokratiewerkstatt erfolgte aufgrund des Aufbaus von internem Know-How eine teilweise Rücknahme extern erbrachter Leistungen.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'W. Sobotka', with a large, stylized loop at the end.

Mag. Wolfgang Sobotka

