

Anlage 02

Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der
PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

Verfahrensnummer 104/26

Inhaltsverzeichnis

1	Auftraggeber.....	3
2	Ausgangssituation.....	3
3	Ziel der Beauftragung.....	4
4	Leistungsgegenstand	5
5	Leistungsumfang	5
5.1	Projektkoordination und Vertragsbegleitung.....	5
5.2	Kommunikation mit dem PKV-Verband.....	6
5.3	Prüfung der Einhaltung der Rahmenvereinbarung	6
5.4	Auditierung und Berichtswesen.....	7
5.5	Teilnahme an Projekt- und Abstimmungsterminen.....	8
5.6	Qualitätssicherung der Umsetzungsmaßnahmen	8
5.7	Vorbereitung und Begleitung von PKV-Begehungen.....	9
5.8	Fachliche Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen.....	9
5.9	Projektorganisation und Zusammenarbeit.....	11
5.10	Service- und Reaktionszeiten.....	11
6	Leistungszeitraum	12
7	Leistungsorte.....	12
8	Dokumentation	13
9	Anforderung an den Auftragnehmer	13
10	Besondere Anforderungen an die Leistungserbringung.....	14

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26



1 Auftraggeber

Ausschreibende Stelle ist die Knappschaft Kliniken Solution GmbH (KKSG).

Die KKSG führt das Vergabeverfahren als zentrale Vergabestelle im Namen und auf Rechnung der nachfolgend aufgeführten Gesellschaften des Verbundes der Knappschaft Kliniken durch:

- Knappschaft Kliniken Universitätsklinikum Bochum GmbH – Standort Bochum
- Knappschaft Kliniken Saar GmbH – Standorte Sulzbach und Püttlingen
- Knappschaft Kliniken Bottrop GmbH – Standorte Bottrop und Marienhospital Bottrop
- Knappschaft Kliniken Gelsenkirchen-Buer GmbH – Standort Gelsenkirchen-Buer
- Knappschaft Kliniken Vest GmbH – Standorte Recklinghausen und Marl
- Knappschaft Kliniken Westfalen GmbH – Standorte Dortmund, Kamen, Lünen, Lütgendortmund
- Rhein-Maas-klinikum GmbH – Standort Würselen

Der Auftrag umfasst Beratungsleistungen für die vorgenannten Gesellschaften einschließlich ihrer Krankenhausstandorte. Die Leistungserbringung erfolgt verbundweit und kann sämtliche Standorte der genannten Gesellschaften umfassen.

Die KKSG ist während des Vergabeverfahrens zentraler Ansprechpartner für sämtliche vergaberechtlichen Fragestellungen. Nach Zuschlagserteilung erfolgt die Leistungserbringung in enger Abstimmung mit den jeweils betroffenen Gesellschaften sowie der zentralen Projektkoordination des Verbundes der Knappschaft Kliniken.

2 Ausgangssituation

Der Verbund der Knappschaft Kliniken besteht aus sieben Trägergesellschaften mit insgesamt 13 Krankenhausstandorten. Die Krankenhäuser bieten ein breites medizinisches Leistungsspektrum und verfügen über unterschiedliche Versorgungsaufträge und Fachdisziplinen.

Zwischen dem Verbund der Knappschaft Kliniken und dem Verband der Privaten Krankenversicherung e. V. (PKV-Verband) besteht eine Rahmenvereinbarung zur Umsetzung definierter Qualitäts- und Ausstattungsstandards für Wahlleistungsbereiche. Die Rahmenvereinbarung umfasst insbesondere Anforderungen an die bauliche Gestaltung, die Ausstattung, Serviceleistungen sowie weitere vereinbarte Leistungsbestandteile.

Für die bauliche Umsetzung liegt ein verbundweit abgestimmtes Corporate-Identity-Konzept (CI-Konzept) einschließlich eines Bauzeitenplans vor. Die Umsetzung der

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26



einzelnen Bauprojekte erfolgt standortbezogen und wird durch beauftragte Architekten und Fachplaner begleitet.

Zur Sicherstellung einer einheitlichen, vertragskonformen und qualitätsgesicherten Umsetzung der Rahmenvereinbarung sowie zur fachlichen Begleitung der laufenden und zukünftigen Maßnahmen soll ein externes Beratungsunternehmen beauftragt werden. Dieses übernimmt insbesondere koordinierende, beratende, prüfende und qualitätssichernde Aufgaben gegenüber dem Auftraggeber und fungiert als fachlicher Ansprechpartner im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem PKV-Verband und den an den Projekten beteiligten Akteuren.

Im Rahmen der bestehenden Rahmenvereinbarung ist zudem im ersten Quartal 2027 eine umfassende Dokumentation des Umsetzungsstandes sowie eine externe Überprüfung der Aktualität des CI-Konzepts vorgesehen. Diese Leistungen sind Bestandteil des ausgeschriebenen Leistungsumfangs.

3 Ziel der Beauftragung

Ziel der Beauftragung ist die kontinuierliche fachliche Begleitung des Verbundes der Knappschaft Kliniken bei der Umsetzung der mit dem PKV-Verband geschlossenen Rahmenvereinbarung.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber dabei,

- die Einhaltung der Anforderungen der Rahmenvereinbarung sicherzustellen,
- die Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen zu begleiten und zu dokumentieren,
- die Kommunikation mit dem PKV-Verband fachlich und organisatorisch zu koordinieren,
- die Qualität der umgesetzten Maßnahmen zu überprüfen und zu bewerten,
- notwendige Entscheidungs- und Genehmigungsprozesse vorzubereiten sowie
- den Auftraggeber bei der Weiterentwicklung und Fortschreibung der vereinbarten Qualitäts- und Ausstattungsstandards zu beraten.

Die Leistungen sind so zu erbringen, dass eine einheitliche Umsetzung der Rahmenvereinbarung über alle beteiligten Gesellschaften und Krankenhausstandorte hinweg unterstützt wird.

4 Leistungsgegenstand

Gegenstand der Ausschreibung ist die Erbringung von Beratungs-, Koordinierungs-, Projektsteuerungs- und Qualitätssicherungsleistungen zur Begleitung der Umsetzung der zwischen dem Verbund der Knappschaft Kliniken und dem Verband der Privaten Krankenversicherung e. V. (PKV-Verband) bestehenden Rahmenvereinbarung.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Umsetzung, Überwachung und Weiterentwicklung der vereinbarten Maßnahmen und fungiert als zentraler fachlicher Ansprechpartner in allen Fragestellungen, die sich aus der Umsetzung der Rahmenvereinbarung ergeben.

Die Leistungen umfassen insbesondere die fachliche Beratung, die Koordination der Kommunikation mit dem PKV-Verband, die Qualitätssicherung der umgesetzten Maßnahmen, die Erstellung von Berichten und Dokumentationen sowie die Vorbereitung und Begleitung von Abstimmungs- und Begehungsterminen.

Die Leistungserbringung erfolgt standortübergreifend für alle in Kapitel 1 genannten Gesellschaften und deren Krankenhausstandorte.

5 Leistungsumfang

5.1 Projektkoordination und Vertragsbegleitung

Der Auftragnehmer übernimmt die fachliche Begleitung der Umsetzung der Rahmenvereinbarung über die gesamte Vertragslaufzeit.

Hierzu gehören insbesondere:

- kontinuierliche Begleitung der Umsetzung der Rahmenvereinbarung,
- Beratung des Auftraggebers in allen vertragsrelevanten Fragestellungen,
- Koordination der beteiligten Projektpartner,
- Identifikation von Handlungsbedarfen sowie
- Entwicklung geeigneter Lösungsvorschläge.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der vertraglich vereinbarten Qualitäts- und Ausstattungsstandards sowie bei der Koordination der hierfür erforderlichen Maßnahmen.

5.2 Kommunikation mit dem PKV-Verband

Der Auftragnehmer übernimmt im Auftrag des Auftraggebers die fachliche Kommunikation mit dem PKV-Verband.

Hierzu gehören insbesondere:

- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung fachlicher Abstimmungen,
- Bearbeitung fachlicher Rückfragen,
- Abstimmung zu geplanten Änderungen oder Anpassungen,
- Vorbereitung erforderlicher Genehmigungsunterlagen,
- Dokumentation der Kommunikation sowie
- Nachverfolgung vereinbarter Maßnahmen.

Die formale Vertretung des Auftraggebers sowie rechtsverbindliche Erklärungen verbleiben ausschließlich beim Auftraggeber.

5.3 Prüfung der Einhaltung der Rahmenvereinbarung

Der Auftragnehmer überprüft während der gesamten Vertragslaufzeit fortlaufend die Einhaltung der zwischen dem Verbund der Knappschaft Kliniken und dem PKV-Verband geschlossenen Rahmenvereinbarung.

Ziel ist die frühzeitige Identifikation von Abweichungen, Risiken und Optimierungspotenzialen sowie die Unterstützung des Auftraggebers bei der Sicherstellung einer vertragskonformen Umsetzung.

Hierzu gehören insbesondere:

- Prüfung der Umsetzung der Anforderungen der Rahmenvereinbarung an den jeweiligen Krankenhausstandorten,
- Bewertung der Übereinstimmung geplanter und umgesetzter Maßnahmen mit den Vorgaben der Rahmenvereinbarung,
- Identifikation von Abweichungen sowie Bewertung möglicher Auswirkungen auf die Genehmigungsfähigkeit,
- Erarbeitung von Handlungsempfehlungen zur Beseitigung festgestellter Abweichungen,
- Beratung des Auftraggebers hinsichtlich erforderlicher Anpassungs- oder Korrekturmaßnahmen,

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26



- Nachverfolgung der Umsetzung vereinbarter Maßnahmen.

Die Prüfung erfolgt auf Grundlage der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Unterlagen sowie im Rahmen von Vor-Ort-Terminen und Abstimmungsgesprächen.

5.4 Auditierung und Berichtswesen

Der Auftragnehmer erstellt während der Vertragslaufzeit regelmäßig Berichte über den Umsetzungsstand der Rahmenvereinbarung.

Regelmäßige Auditberichte

Es sind halbjährlich Auditberichte zu erstellen und dem Auftraggeber in digitaler Form zu übermitteln.

Die Auditberichte sollen mindestens folgende Inhalte umfassen:

- aktueller Umsetzungsstand je Gesellschaft bzw. Standort,
- Übersicht über abgeschlossene, laufende und geplante Maßnahmen,
- Feststellung wesentlicher Abweichungen von den Vorgaben der Rahmenvereinbarung,
- Bewertung identifizierter Risiken,
- Empfehlungen für erforderliche Maßnahmen,
- Dokumentation offener Punkte einschließlich Verantwortlichkeiten und Bearbeitungsstand.

Die Berichte sind in einer nachvollziehbaren und adressatengerechten Form aufzubereiten und dem Auftraggeber erläutert vorzustellen.

Umfassender Statusbericht gemäß Rahmenvereinbarung

Im ersten Quartal 2027 erstellt der Auftragnehmer die gemäß Rahmenvereinbarung geforderte umfassende Dokumentation des Umsetzungsstandes.

Diese umfasst insbesondere:

- die strukturierte Darstellung des Umsetzungsstandes sämtlicher Vereinbarungsinhalte,
- die Bewertung der Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen,
- die Dokumentation wesentlicher Abweichungen einschließlich Handlungsempfehlungen,

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26



- eine zusammenfassende Bewertung des Gesamtumsetzungsstandes.

Darüber hinaus überprüft der Auftragnehmer die Aktualität des bestehenden Corporate-Identity-Konzeptes hinsichtlich laufender sowie geplanter baulicher Maßnahmen und Projekte.

Die Ergebnisse sind in einem gesonderten Bericht zusammenzufassen und dem Auftraggeber zur weiteren Verwendung gegenüber dem PKV-Verband zur Verfügung zu stellen.

5.5 Teilnahme an Projekt- und Abstimmungsterminen

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber durch die regelmäßige Teilnahme an projektbezogenen Abstimmungs- und Koordinierungsterminen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Teilnahme an regelmäßigen Jour-fixe-Terminen mit dem Auftraggeber,
- Teilnahme an Abstimmungsgesprächen mit den beauftragten Architekten und Innenarchitekten,
- Teilnahme an projektbezogenen Besprechungen mit weiteren Projektbeteiligten,
- Fachliche Vorbereitung der Termine,
- Protokollierung wesentlicher Ergebnisse und vereinbarter Maßnahmen, sofern dies vom Auftraggeber gefordert wird,
- Nachverfolgung vereinbarter Maßnahmen.

Die Termine finden überwiegend digital statt. Soweit erforderlich, sind Termine an den Krankenhausstandorten des Verbundes wahrzunehmen.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Termine durch fachlich qualifiziertes Personal wahrgenommen werden und während der Vertragslaufzeit eine kontinuierliche Projektbetreuung gewährleistet ist.

5.6 Qualitätssicherung der Umsetzungsmaßnahmen

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Qualitätssicherung der im Rahmen der PKV-Rahmenvereinbarung umgesetzten Maßnahmen.

Die Qualitätssicherung umfasst insbesondere die Bewertung der vertragskonformen Umsetzung baulicher Maßnahmen sowie die Prüfung der Einhaltung der abgestimmten Qualitäts- und Gestaltungsstandards.

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26

Hierzu gehören insbesondere:

- Durchführung stichprobenartiger Vor-Ort-Begehungen,
- Prüfung fertiggestellter Maßnahmen auf Übereinstimmung mit den Vorgaben der Rahmenvereinbarung sowie dem Corporate-Identity-Konzept,
- Identifikation von Abweichungen und Optimierungspotenzialen,
- Erstellung einer Fotodokumentation wesentlicher Maßnahmen,
- Dokumentation festgestellter Mängel und Abweichungen,
- Erarbeitung von Empfehlungen zur Mängelbeseitigung,
- fachliche Bewertung der abgeschlossenen Maßnahmen.

Die Ergebnisse sind nachvollziehbar zu dokumentieren und dem Auftraggeber in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen.

5.7 Vorbereitung und Begleitung von PKV-Begehungen

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Begehungen durch den PKV-Verband.

Hierzu gehören insbesondere:

- Prüfung der für die Begehung vorgesehenen Bereiche,
- Identifikation möglicher Abweichungen vor Durchführung der Begehung,
- Abstimmung erforderlicher Korrekturmaßnahmen mit dem Auftraggeber,
- Zusammenstellung der für die Begehung erforderlichen Unterlagen,
- fachliche Begleitung der Begehung,
- Dokumentation der Ergebnisse,
- Unterstützung bei der Bearbeitung eventuell festgestellter Maßnahmen.

Der Auftragnehmer wirkt darauf hin, dass Beanstandungen frühzeitig erkannt und nach Möglichkeit bereits vor Durchführung der Begehung behoben werden können.

5.8 Fachliche Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber während der gesamten Vertragslaufzeit als fachlicher Berater bei der Umsetzung und Weiterentwicklung der Rahmenvereinbarung mit dem PKV-Verband.

Ziel der Beratungsleistungen ist es, den Auftraggeber bei der Entwicklung fachlich fundierter, wirtschaftlicher und genehmigungsfähiger Lösungen zu unterstützen sowie

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26



eine einheitliche Umsetzung der vereinbarten Qualitäts- und Ausstattungsstandards innerhalb des Verbundes sicherzustellen.

a) Weiterentwicklung des baulichen Konzepts

Der Auftragnehmer berät den Auftraggeber bei der Konkretisierung und Weiterentwicklung des bestehenden baulichen Konzepts unter Berücksichtigung

- der Anforderungen der Rahmenvereinbarung,
- des bestehenden Corporate-Identity-Konzepts,
- aktueller Entwicklungen im Krankenhauswesen sowie
- standortspezifischer Rahmenbedingungen.

Hierzu gehören insbesondere die fachliche Bewertung geplanter baulicher Maßnahmen sowie die Erarbeitung von Empfehlungen zur Umsetzung.

b) Fachliche Bewertung von Änderungen

Der Auftragnehmer bewertet geplante Änderungen an baulichen Maßnahmen, Ausstattungsstandards, Produkten, Dienstleistungen oder Serviceprozessen hinsichtlich ihrer Vereinbarkeit mit den Anforderungen der Rahmenvereinbarung.

Soweit erforderlich, entwickelt der Auftragnehmer alternative Lösungsvorschläge und unterstützt den Auftraggeber bei der fachlichen Entscheidungsfindung.

c) Prüfung der Genehmigungsfähigkeit

Der Auftragnehmer prüft geplante Änderungen und Maßnahmen hinsichtlich ihrer voraussichtlichen Genehmigungsfähigkeit durch den PKV-Verband.

Hierzu gehören insbesondere

- die Bewertung möglicher Auswirkungen geplanter Änderungen,
- die Identifikation genehmigungsrelevanter Sachverhalte,
- die Erarbeitung fachlicher Empfehlungen zur Optimierung der Genehmigungsfähigkeit sowie
- die Vorbereitung der fachlichen Abstimmung mit dem PKV-Verband.

Die Entscheidung über die Umsetzung verbleibt ausschließlich beim Auftraggeber.

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26



d) Erstellung von Entscheidungs- und Präsentationsunterlagen

Der Auftragnehmer erstellt bei Bedarf fachliche Unterlagen zur Vorbereitung interner und externer Entscheidungsprozesse.

Hierzu gehören insbesondere

- Präsentationen,
- Entscheidungsvorlagen,
- fachliche Stellungnahmen,
- Konzepte,
- Auswertungen sowie
- sonstige Dokumentationen, die im Zusammenhang mit der Umsetzung der Rahmenvereinbarung erforderlich sind.

Die Unterlagen sind adressatengerecht aufzubereiten und dem Auftraggeber in bearbeitbarer sowie in nicht bearbeitbarer digitaler Form zur Verfügung zu stellen.

5.9 Projektorganisation und Zusammenarbeit

Der Auftragnehmer stellt während der gesamten Vertragslaufzeit eine kontinuierliche Projektbetreuung sicher.

Hierfür benennt der Auftragnehmer spätestens zum Vertragsbeginn eine verantwortliche Projektleitung als zentralen Ansprechpartner sowie mindestens eine qualifizierte Stellvertretung.

Ein Wechsel der Projektleitung ist dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. Die Einarbeitung einer Nachfolge erfolgt ohne zusätzliche Vergütung.

Der Auftragnehmer gewährleistet eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber sowie den an der Umsetzung der Rahmenvereinbarung beteiligten Projektpartnern.

5.10 Service- und Reaktionszeiten

Der Auftragnehmer gewährleistet die Erreichbarkeit der Projektleitung während der üblichen Geschäftszeiten des Auftraggebers.

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26



Fachliche Anfragen des Auftraggebers sind innerhalb der folgenden Fristen zu bearbeiten:

Leistung	Reaktionszeit
Eingangsbestätigung	spätestens am nächsten Arbeitstag
Erste fachliche Rückmeldung	innerhalb von zwei Arbeitstagen
Stellungnahmen zu Standardfragen	innerhalb von fünf Arbeitstagen
Terminabstimmungen	nach Abstimmung mit dem Auftraggeber

In begründeten Einzelfällen können abweichende Bearbeitungsfristen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbart werden.

6 Leistungszeitraum

Die Vertragslaufzeit beträgt 24 Monate.

Der Vertrag beginnt mit Zuschlagserteilung, frühestens jedoch zum 01.09.2026.

Eine automatische Vertragsverlängerung ist nicht vorgesehen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Leistungen während der gesamten Vertragslaufzeit ohne Unterbrechung erbracht werden können.

7 Leistungsorte

Die Leistungen werden für sämtliche in Kapitel 1 genannten Gesellschaften und deren Krankenhausstandorte erbracht.

Die Leistungserbringung erfolgt bedarfsgerecht als Vor-Ort-Termin an den jeweiligen Krankenhausstandorten, digital mittels geeigneter Kommunikationsmedien sowie in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers.

Vor-Ort-Termine erfolgen insbesondere im Zusammenhang mit Projektbesprechungen, Qualitätsbegehungen, Abstimmungen sowie Begehungen durch den PKV-Verband.

8 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert sämtliche vertragsrelevanten Leistungen nachvollziehbar und fortlaufend.

Hierzu gehören insbesondere:

- Auditberichte,
- Statusberichte,
- Fotodokumentationen,
- Protokolle,
- Entscheidungsvorlagen,
- Präsentationen,
- Stellungnahmen,
- Maßnahmenlisten,
- Dokumentationen von Abweichungen sowie
- sonstige im Rahmen der Leistungserbringung erstellte Unterlagen.

Sämtliche Dokumentationen sind dem Auftraggeber in deutscher Sprache in digitaler Form zur Verfügung zu stellen.

Bearbeitbare Dokumente sind in einem gängigen Office-Format (z. B. Microsoft Word oder Microsoft PowerPoint) bereitzustellen. Zusätzlich ist jeweils eine unveränderbare Fassung im PDF-Format zu übermitteln.

Alle im Rahmen der Vertragsdurchführung erstellten Unterlagen gehen mit ihrer Erstellung in das uneingeschränkte Nutzungsrecht des Auftraggebers über, soweit dem keine Rechte Dritter entgegenstehen.

9 Anforderung an den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer muss über nachgewiesene Erfahrungen in der Beratung von Einrichtungen des Gesundheitswesens verfügen.

Es werden insbesondere Erfahrungen in folgenden Bereichen erwartet:

- Projektsteuerung oder Projektbegleitung komplexer Vorhaben im Gesundheitswesen,
- Beratung im Krankenhaussektor,

Anlage 02 Leistungsbeschreibung

Beratungsleistungen zur Begleitung der

PKV-Rahmenvereinbarung des Verbundes der Knappschaft Kliniken

104/26



- Qualitätssicherung und Auditierung,
- Begleitung baulicher Maßnahmen oder Modernisierungsprojekte,
- Kommunikation mit verschiedenen Projektbeteiligten und Entscheidungsträgern.

Der Auftragnehmer setzt ausschließlich qualifiziertes Personal ein.

Während der gesamten Vertragslaufzeit ist eine kontinuierliche personelle Betreuung sicherzustellen.

10 Besondere Anforderungen an die Leistungserbringung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu einer engen, vertrauensvollen und lösungsorientierten Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber.

Alle Leistungen sind unter Beachtung der Interessen des Auftraggebers sowie der Vorgaben der Rahmenvereinbarung mit dem PKV-Verband zu erbringen.

Der Auftragnehmer hat sämtliche ihm im Rahmen der Vertragsdurchführung bekanntwerdenden Informationen vertraulich zu behandeln. Die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie die Vorgaben des Auftraggebers zur Informationssicherheit sind einzuhalten.