Anlage B2

der Vergabeunterlagen zur Ausschreibung „Rahmenvereinbarung zur strategischen Beratung und IT-Dienstleistungen“ der AOK NordWest

Leistungsbeschreibung für die Lose 1 - 3

(nicht vom Bieter einzureichen)

Stand: 13.11.2026

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 2
1 Allgemeines 3
1.1 Auftraggeberin 3
1.2 Gegenstand der Ausschreibung 5
1.2.1 Los 1 – Strategische Beratung der AOK NordWest 6
1.2.2 Los 2 – IT-Beratung der AOK NordWest 8
1.2.3 Los 3 – Prozessunterstützung und Lösungsumsetzung 9
2 Einzelbeauftragung 10
2.1 Abruf aus Los 1 und 2 10
2.1.1 Direktabruf (ohne Aufruf zum Wettbewerb) 10
2.1.2 Wettbewerblicher Abruf 11
2.1.3 Zuschlagskriterien für den wettbewerblichen Abruf 11
2.2 Abruf aus Los 3 12
2.2.1 Direktbeauftragung 12
3 Regelungen zur Auftragsdurchführung 13
3.1 Teamzusammensetzung und Qualifikation der Berater/-innen für Los 1 13
3.2 Teamzusammensetzung und Qualifikation der Berater/-innen für Los 2 14
3.3 Teamzusammensetzung und Qualifikation/Kompetenz der Berater/-innen für Los 3 16
3.4 Arbeitsergebnisse 21
3.5 Leistungserbringung 22
3.6 Eskalationsmechanismen 22

1 Allgemeines

1.1 Auftraggeberin

Auftraggeberin ist die „AOK NordWest – Die Gesundheitskasse.“. Sie erstreckt sich auf die Landesteile Westfalen-Lippe und Schleswig-Holstein und gehört mit rund 2,97 Mio. Versicherten und einem Haushaltsvolumen von rund 15,2 Mrd. EUR im bundesweiten Vergleich zu den zehn größten gesetzlichen Krankenkassen. Die AOK NordWest ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit paritätischer Selbstverwaltung von Versicherten- und Arbeitgebervertretern. Sie ist eine von 11 selbständigen Landes-AOKs, die unter dem Dach des AOK-Bundesverbandes eine starke Solidargemeinschaft bilden. Die AOK NordWest ist aus der freiwilligen Vereinigung zwischen der AOK Westfalen-Lippe (WL) und der AOK Schleswig-Holstein (SH) zum 01.10.2010 entstanden. Die Kundenberatung vor Ort wird in 66 Kundencentern sichergestellt. Zusätzlich gibt es 11 Fachzentren und zwei Bildungszentren.

Die AOK NordWest ist derzeit folgendermaßen aufgestellt:

Es gibt insgesamt vier Unternehmensbereiche, in denen das Kerngeschäft der AOK NordWest abgebildet ist:

- Unternehmensbereich Kunde und Markt
- Unternehmensbereich Versicherung und Einnahmen
- Unternehmensbereich Versorgung
- Unternehmensbereich Serviceleistungen

Des Weiteren gibt es fünf primär intern unterstützend ausgerichtete Unternehmensbereiche:

- Unternehmensbereich Personal
- Unternehmensbereich Finanzen, BI und Controlling
- Unternehmensbereich Interne Dienstleistungen
- Unternehmensbereich Strategie, IT und Digitalisierung
- Unternehmensbereich Recht und Compliance

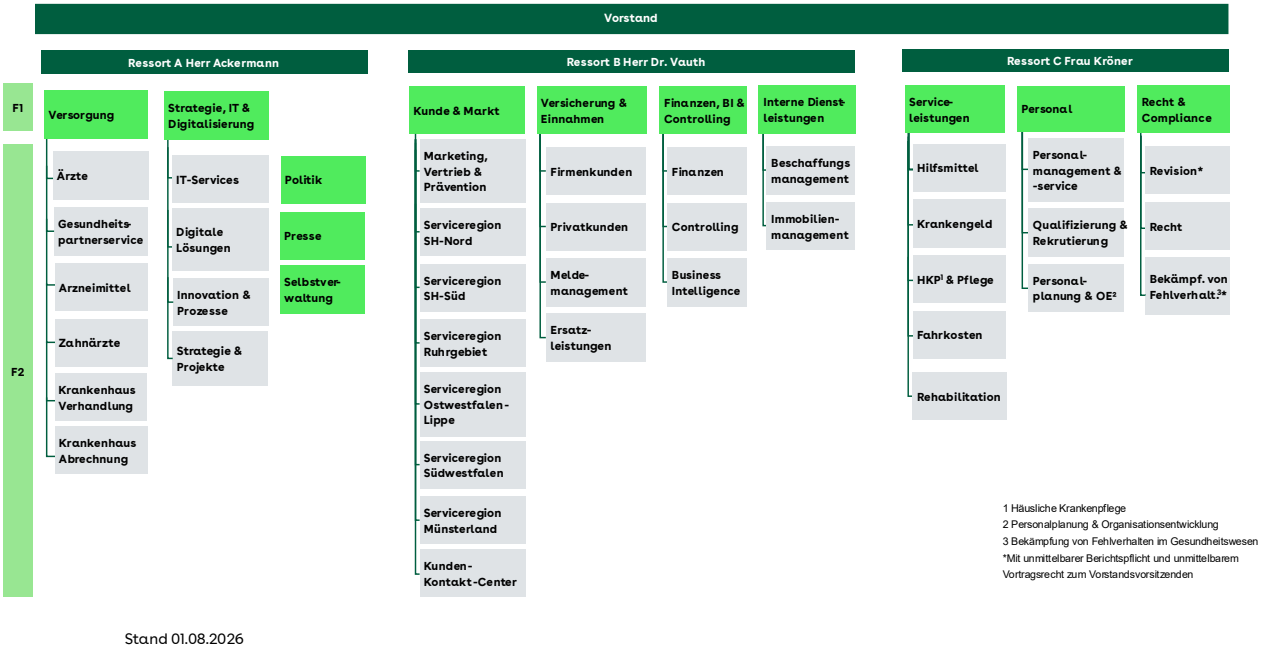
Diese insgesamt neun Unternehmensbereiche stehen jeweils unter der Leitung einer Unternehmensbereichsleiterin bzw. eines Unternehmensbereichsleiters.

Außerdem gibt es drei Stabsbereiche:

- Stabsbereich Presse
- Stabsbereich Politik
- Stabsbereich Selbstverwaltung

Stabsbereiche werden jeweils von einem/einer Stabsbereichsleiter/-in geführt. Diese Organisationsbereiche zeichnen sich durch eine hohe strategische Relevanz für die AOK NordWest aus, sind aber in Bezug auf die Anzahl der zugeordneten Beschäftigten deutlich kleiner als ein Unternehmensbereich.

Die Organisationseinheiten direkt unterhalb der F1-Ebene werden als „Fachbereiche“ bezeichnet (F2-Ebene). Die Führungskraft F2 wird mit einer Ausnahme durchgehend als „Fachbereichsleiter/-in“ bezeichnet, z. B. Fachbereichsleiter/-in Hilfsmittel (im Unternehmensbereich Serviceleistungen). Die Verantwortlichen auf der F2-Ebene der Serviceregionen werden als Leiter/-in Serviceregion bezeichnet. Die weiteren Führungsebenen (F3 und F4) werden z. B. als Leiter/-in Kompetenzcenter, Geschäftsstellenleiter/-in oder Teamleiter/-in bezeichnet.



Stand 01.08.2026

Abbildung 1: Organigramm der AOK NW

Sich verändernde Rahmenbedingungen und eigene Entwicklungsimpulse führen zu umfangreichen Entwicklungsoptionen, die es vor dem Hintergrund der bekannten Megatrends auszurichten gilt. Von der AOK NordWest als Organisation wird vermehrt die Fähigkeit gefordert, schnell, effizient und zugleich flexibel und anpassungsfähig zu sein. Hierauf muss sich die AOK NordWest vorbereiten, um schnell und zukunftsgerichtet reagieren zu können. Die externen Beratungen sollen die AOK NordWest u. a. bei der Erreichung der Unternehmensziele unterstützen.



Abbildung 2: Performanceziele der AOK NW

Um dies umzusetzen, wird die AOK NordWest verstärkt auf spezifisches Expertenwissen zurückgreifen müssen. Für eine wirtschaftliche und nachhaltige Ressourcensteuerung in der AOK NordWest ist es von Vorteil, spezifisches Expertenwissen, das nicht ständig im Unternehmen vorgehalten werden muss, flexibel einsetzen zu können, wenn dieses akut benötigt wird.

1.2 Gegenstand der Ausschreibung

Leistungsgegenstand der vorliegenden Ausschreibung ist eine Rahmenvereinbarung über die „Strategische Beratung der AOK NordWest und IT-Dienstleistungen“ welche mit mehreren Wirtschaftsteilnehmer/-innen geschlossen wird. Hierbei werden die zu erbringenden und in dem vorliegenden Verfahren zu vergebenden Leistungen in drei Lose unterteilt (vgl. hierzu Ziffern 1.2.1, 1.2.2 und 1.2.3). Innerhalb der Lose 1 und 2 behält die Auftraggeberin sich vor, im Rahmen eines Mehrpartnermodells, die Rahmenvereinbarung jeweils mit fünf Vertragspartnern abzuschließen. Sofern weniger als fünf zuschlagsfähige Angebote vorliegen, kann die Rahmenvereinbarung auch mit weniger als fünf Vertragspartnern geschlossen werden. Für das Los 3 wird die Rahmenvereinbarung mit einem Vertragspartner geschlossen. Bewerber können sich auf ein, zwei oder alle Lose bewerben.
Auf Basis der Rahmenvereinbarung können von der AOK NordWest Leistungen wie bspw. Management-, Strategie-, Konzept- und Methodenberatung und/oder Unterstützung bei Projekten und/oder Umsetzungsbegleitung sowie spezifische Profile für die Strategie- und IT-Lösungsumsetzung in Form von einzelnen Arbeitspaketen bedarfsorientiert direkt abgerufen

bzw. nach Durchführung eines wettbewerblichen Abrufs (nur für die Lose 1 und 2; vgl. Ziffer 2) unter Beteiligung der Parteien der Rahmenvereinbarung beauftragt werden.

In den einzelnen Arbeitspaketen werden die Handlungsfelder und eine angestrebte Umsetzungsform konkreter beschrieben. Die Auftragnehmer müssen im Rahmen der Leistungserbringung auch agile Arbeitsformen einbringen können.

In Los 1 dürfen Leistungen im Wert von maximal 10 Mio. EUR netto aus der Rahmenvereinbarung abgerufen werden (Höchstwert).

In Los 2 dürfen Leistungen im Wert von maximal 12 Mio. EUR netto aus der Rahmenvereinbarung abgerufen werden (Höchstwert).

In Los 3 dürfen Leistungen im Wert von maximal 4 Mio. EUR netto aus der Rahmenvereinbarung abgerufen werden (Höchstwert).

Maßgebend für konkrete Leistungsinhalte und die Vergütung sind allein die Einzelbeauftragungen. Die konkreten Leistungen werden innerhalb des Vertragszeitraumes beauftragt und lassen sich erst dann von der AOK NordWest in Inhalt, Umfang und Umsetzungsform präzisieren. Eine Abrufverpflichtung der Auftraggeberin aus der Rahmenvereinbarung besteht nicht. So ist es möglich, dass es im Zuge der Vertragsumsetzung zu keinerlei Beauftragungen kommen oder der Umfang der Beauftragungen deutlich geringer ausfallen kann. Es gibt keine Mindestabnahmemenge.

Die Auftraggeberin behält sich vor, neben dieser Rahmenvereinbarung weiterhin Beratungsleistungen, insbesondere bei spezifischen Inhalten, zu beauftragen. Es besteht keine Exklusivität aufgrund dieser Rahmenvereinbarung.

Die Leistungen sollen in folgenden drei Losen erbracht werden:

1.2.1 Los 1 – Strategische Beratung der AOK NordWest

Die AOK NordWest beabsichtigt den Auftrag an mehrere Unternehmensberatungen zu erteilen, die zu den unten genannten vorstandsnahen Handlungsfeldern strategisch beraten und bei der Umsetzung z. B. von Projekten unterstützen.

Das Los 1 umfasst die übergeordnete, konzeptionelle Beratungsleistung zur Entwicklung langfristiger Ziele und Strategien für die Auftraggeberin. Die Beratungsleistungen in Los 1

sollen in den nachfolgenden, drei miteinander vernetzten Handlungsfeldern („Unternehmensstrategie/-entwicklung“, „Konsolidierung und Versorgung“ sowie „Markt/Vertrieb und Wettbewerb“) erbracht werden. Die Beratung richtet sich primär an die Ausrichtung der Auftraggeberin und den Aufbau zukunftsfähiger Geschäftsmodelle – sie ist somit nicht auf konkrete Abläufe oder Technologien fokussiert, sondern auf die oberste und damit übergeordnete Ebene der Unternehmenssteuerung. Zudem können die Koordination und die Steuerung ggf. weiterer Dienstleister in jedem Abruf Teil des Auftrags sein.

Die folgenden, zu den Handlungsfeldern aufgeführten Leistungen, sind beispielhaft, nicht abschließend und können sich innerhalb der Vertragslaufzeit dynamisch fortentwickeln und eine Anpassung innerhalb dieses Rahmens berechtigt den Rahmenvertragspartner nicht zu einer Neubestimmung des jeweiligen Angebotspreises:

Unternehmensstrategie/-entwicklung

- Trend- und Umfeldbetrachtung
- Entwicklung neuer Geschäftsfelder
- Geschäftsmodellentwicklung
- Weiterentwicklung der strategischen Ausrichtung der AOK NordWest sowie Ableitung von Unternehmens-/Bereichszielen inkl. Umsetzungsmaßnahmen

Konsolidierung und Versorgung

- Gewährleistung einer bedarfs- und qualitätsgerechten (Gesundheits-)Versorgung
- Leistungssteuerung, Vertragsmanagement und Versorgungsportfolio
- Sicherstellung der Versorgung z. B. im ländlichen Raum
- Beschleunigung von Genehmigungs- und Abrechnungsprozessen

Markt/Vertrieb und Wettbewerb

- wettbewerbsfähige Ausrichtung
- Omnikanalmanagement
- Erhöhung von Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlungsbereitschaft und Marktanteil
- Customer Experience, Kundenzentrierung und Steigerung der Kundenloyalität
- Vertriebswege und Vertriebsformen

1.2.2 Los 2 – IT-Beratung der AOK NordWest

Die AOK NordWest beabsichtigt den Auftrag an mehrere Unternehmensberatungen mit Schwerpunkt IT zu erteilen, die den Unternehmensbereich Strategie, IT und Digitalisierung zu den unten genannten Handlungsfeldern beraten und bei der Umsetzung unterstützen.

Das Los 2 umfasst die beratende Unterstützung bei der Planung, Steuerung und Bewertung von Digitalisierungsprojekten und -vorhaben wie beispielsweise digitalen Technologien und Systemen bei der Auftraggeberin. Ziel ist es, gemeinsam mit der Auftraggeberin digitale Potenziale zu identifizieren, Anforderungen und Chancen zu analysieren, digitale Transformation zu realisieren sowie IT-Strategien umzusetzen.
Die Beratungsleistungen in Los 2 sind in den drei Handlungsfeldern „Realisierung der digitalen Transformation“, „operative Umsetzung der IT-Strategie“ sowie „IT-Sicherheit und Datenschutz“ zu erbringen. Zudem können die Koordination und die Steuerung ggf. weiterer Dienstleister in jedem Abruf Teil des Auftrags sein.
Die folgenden, zu den Handlungsfeldern aufgeführten Leistungen, sind beispielhaft, nicht abschließend und können sich innerhalb der Vertragslaufzeit dynamisch fortentwickeln und eine Anpassung innerhalb dieses Rahmens berechtigt den Rahmenvertragspartner nicht zu einer Neubestimmung des jeweiligen Angebotspreises:

Realisierung der digitalen Transformation

- technische Realisierung eines ganzheitlichen digitalen Kundenerlebnisses
- Unterstützung bei der Weiterentwicklung einer mehrschichtigen IT-Architektur zur Integration von Digital-Plattformen
- Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen beispielsweise in IT-Projekten
- Digitale Services für Versicherte und Vernetzung mit Leitungserbringern
- Agilisierung der IT

Operative Umsetzung der IT-Strategie

- Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur
- operative Umsetzung/Unterstützung der IT-Strategie und eingesetzter Technik (z. B. Dokumentenmanagement und -entwicklung, Cloud, Apps, Applikationen etc.)
- Weiterentwicklung der Themen Advanced Analytics und Künstliche Intelligenz

IT-Sicherheit und Datenschutz

- Umsetzung und Weiterentwicklung von Cybersicherheit, Zugriffsschutz, Notfallfähigkeit etc.

- Umsetzung und Weiterentwicklung von Datenschutz, Data Governance, sicherer Datennutzung, KI-Daten sowie verantwortungsvoller Umgang mit Informationen
- Umsetzung Weiterentwicklung neuer Technologien, regulatorischer Anforderungen und Steuerung der digitalen Abhängigkeiten

1.2.3 Los 3 – Prozessunterstützung und Lösungsumsetzung

Die AOK NordWest beabsichtigt den Auftrag an einen Dienstleister zu erteilen, um spezifische Kenntnisse abzurufen (vgl. hierzu Ziffer 3.3). Die Leistungen sollen in Form von einzelnen Arbeitspaketen bedarfsorientiert erbracht werden.

Das Los 3 umfasst die konkrete Prozessunterstützung und Lösungsumsetzung. Ziel ist es, kurzfristig auf (neue) fachliche und technische Anforderungen reagieren zu können sowie den Wissensaufbau der AOK NordWest u. a. bei der Einführung neuer (IT-)Produkte sowie bei Prozessanpassungen sicherzustellen.

Die Leistungen in Los 3 sind in folgenden fünf übergeordneten Profilen zu erbringen:

- Profil 1: Projekt-, Programm- und Agile Delivery Management (Planung, Durchführung und Überwachung von Projekten inkl. agilem Coaching).
- Profil 2: Entwicklung, insbesondere Frontend/Backend Developer, Datenarchitektur, Dashboard Design, RPA (Technische Lösungsverantwortung für Architektur, Entwicklung, Integration und Optimierung von Anwendungen/Plattformen).
- Profil 3: Data und AI (DataScientist/GenAI Engineer/ML Engineer (datengetriebene Themen einschließlich Entwicklung von KI)).
- Profil 4: Qualität und Sicherheit ((Weiter-) Entwicklung von Qualitäts-, Sicherheitskonzepten sowie -strategien).
- Profil 5: Kundenzentrierung, Nutzererlebnis und Omnikanalmanagement ((Weiter-) Entwicklung von UX-Konzepten sowie Omnikanalstrategie).

Eine Konkretisierung der Teamzusammensetzung und Qualifikation der Profilinhalte sind unter Ziffer 3.3 zu finden. Die dort beschriebenen Qualifikationen bzw. Kompetenzen sind nicht abschließend, vielmehr können sich diese im Laufe der Vertragslaufzeit innerhalb des genannten Qualifikations- bzw. Kompetenzrahmens dynamisch fortentwickeln. Eine Anpassung innerhalb dieses Rahmens berechtigt den Rahmenvertragspartner nicht zu einer Neubestimmung des jeweiligen Angebotspreises. Im Rahmen des Vergabeverfahrens dienen diese als Eingangsvoraussetzung.

2 Einzelbeauftragung

Auf Grundlage der abgeschlossenen Rahmenvereinbarung können von der Auftraggeberin Leistungen bedarfsorientiert einzeln beauftragt werden. Dies erfolgt entweder ohne erneutes Vergabeverfahren im Direktabruf bzw. Direktbeauftragung oder nach Durchführung eines wettbewerblichen Verfahrens zwischen den Unternehmen, die Partei der Rahmenvereinbarung des jeweiligen Loses sind (wettbewerblicher Abruf).

2.1 Abruf aus Los 1 und 2

Für die Durchführung der Einzelbeauftragung von Beratungsleistungen in den Losen 1 und 2 ist Folgendes vorgesehen:

Die AOK NordWest wird für den jeweiligen Abruf im Vorfeld die Anzahl der Beratertage schätzen. Bei Abrufen bis zu 100 Beratertagen wird ein Direktabruf bei dem bestplatzierten Bieter aus dem EU-weiten Vergabeverfahren durchgeführt (vgl. Ziffer 2.1.1). Bei mehr als 100 Beratertagen wird ein wettbewerblicher Abruf durchgeführt (vgl. Ziffer 2.1.2). Sollte sich im Rahmen eines wettbewerblichen Abrufverfahrens zeigen, dass für die Leistungserbringung weniger als 100 Beratertage erforderlich sind, erfolgt die Vergabe des Auftrages dennoch im Rahmen des wettbewerblichen Abrufverfahrens, es erfolgt keine nachträgliche Anpassung in einen Direktabruf.

2.1.1 Direktabruf (ohne Aufruf zum Wettbewerb)

Für die Vergabe des Einzelauftrages im Direktabruf ist in den Losen 1 und 2 folgendes Verfahren vorgesehen:
Der anstehende Einzelauftrag wird von der Auftraggeberin durch Beschreibung der Zielstellung, der Aufgaben der Berater/-innen, des Leistungszeitraumes (Beginn und Ende), des Qualifikationsprofils der Berater/-innen und der maximalen Anzahl der Beratertage konkretisiert und dem Rahmenvertragspartner übermittelt, der in der Ausschreibung der Rahmenvereinbarung das beste Preis-Leistungs-Verhältnis (Erstplatzierte/r des jeweiligen Loses) hatte. Maßgeblich für die Vergütung sind die mit dem finalen Angebot eingereichten Einzelpreise aus dem Preisblatt (Anlage B4a für Los 1 bzw. Anlage B4b für Los 2) des Auftragnehmers. Nach Eingang eines Direktabrufes wird der Rahmenvertragspartner der AOK NordWest innerhalb einer Woche mitteilen, dass er die konkretisierten Leistungen erbringen wird. Diese Mitteilung stellt die verbindliche Vertragsannahme dar. Sollte der Rahmenvertragspartner nicht in der Lage sein, den Einzelauftrag umzusetzen, wird er die AOK NordWest ebenfalls innerhalb von einer Woche hierüber in Kenntnis setzen. Bei keiner fristgerechten Rückmeldung geht die Auftraggeberin davon aus, dass der Einzelauftrag seitens des Auftragnehmers

nicht angenommen wird. Die Auftraggeberin wird sich dann mit gleichem Verfahren an den zweitplatzierten Rahmenvertragspartner (zweitbeste Preis-Leistungs-Verhältnis des betreffenden Loses) in der Ausschreibung der Rahmenvereinbarung wenden. Erklärt auch dieser, nicht in der Lage zu sein, den Einzelauftrag umzusetzen, wendet sich die AOK NordWest an den drittplatzierten Rahmenvertragspartner des betreffenden Loses (drittbeste Preis-Leistungs-Verhältnis) usw. Sollte ein Rahmenvertragspartner während der Vertragslaufzeit kündigen, so verändert sich die Reihenfolge für den Direktabruf entsprechend.

2.1.2 Wettbewerblicher Abruf

Für die Durchführung eines wettbewerblichen Abrufs für die Einzelbeauftragung in Los 1 und 2 ist folgendes Verfahren vorgesehen:

Der anstehende Einzelauftrag wird von der Auftraggeberin durch die Beschreibung der Zielstellung, der Aufgaben der Berater/-innen, des Leistungszeitraumes (Beginn und Ende) und der Qualifikationsprofile der Berater/-innen konkretisiert. Anschließend übermittelt die Auftraggeberin eine Auftragsbeschreibung sowie die Angebotsbedingungen und Zuschlagskriterien für die Auswahlentscheidung an die Rahmenvertragspartner. Diese werden zur Angebotsabgabe binnen einer von der Auftraggeberin bestimmten Frist über die Vergabeplattform (DTVP) aufgefordert.
Die an der konkreten Einzelbeauftragung interessierten Rahmenvertragspartner des betreffenden Loses erstellen innerhalb der Angebotsfrist ein konkretes Angebot. Die dabei angebotenen Einzelpreise dürfen die im finalen Angebot für die Rahmenvereinbarung (Anlage B1 der Vergabeunterlagen) angegebenen Preise (entsprechend dem Preisblatt für Los 1, Anlage B4a bzw. dem Preisblatt für Los 2, Anlage B4b) nicht übersteigen.
Die Auftraggeberin kann mit den Unternehmen über die Angebotsinhalte verhandeln, insbesondere wenn die Einzelbeauftragung konzeptionelle oder innovative Lösungen beinhaltet.
Die Auftraggeberin behält sich vor, auf Basis der übersendeten Angebotsunterlagen ein Briefing zur Konkretisierung der Aufgabenbeschreibung und Klärung von Fragen vor Ablauf der Angebotsfrist durchzuführen. Sie bewertet die Angebote nach den hier genannten Zuschlagskriterien.

2.1.3 Zuschlagskriterien für den wettbewerblichen Abruf

Folgende Zuschlagskriterien sind für das Los 1 vorgesehen:

- Preis: 30 %
- Qualität (in Form von Konzepten): 70 %

Folgende Zuschlagskriterien sind für das Los 2 vorgesehen:

- Preis: 40 %
- Qualität (in Form von Konzepten): 60 %

Die Auftraggeberin behält sich vor, für eine Einzelbeauftragung ein festes Budget vorzugeben. Macht die Auftraggeberin von dieser Möglichkeit Gebrauch, werden die Angebote zu 100% nach dem Kriterium Qualität bewertet.
Entsprechend § 21 Abs. 5 Nr. 3 VgV sind die Angebote in Textform nach § 126b des Bürgerlichen Gesetzbuches einzureichen und dürfen bis zum Ablauf der Einreichungsfrist nicht geöffnet werden. Mit der Zuschlagserteilung wird abschließend durch die Auftraggeberin die Einzelbeauftragung vorgenommen.

2.2 Abruf aus Los 3

2.2.1 Direktbeauftragung

Für die Vergabe des Einzelauftrages ist in Los 3 folgendes Verfahren vorgesehen:
Der anstehende Einzelauftrag wird von der Auftraggeberin durch Beschreibung der Zielstellung, der Aufgaben, des Leistungszeitraumes (Beginn und Ende), des Qualifikationsprofils und ggf. der maximalen Anzahl der Beratertage konkretisiert und dem Losgewinner übermittelt. Maßgeblich für die Vergütung sind die im eingereichten Preisblatt (Anlage B4c für Los 3) des Angebotes des Auftragnehmers ausgewiesenen Einzelpreise.

Nach Eingang einer Direktbeauftragung wird der Rahmenvertragspartner, sofern von der AOK NordWest keine andere Frist bestimmt ist, innerhalb einer Woche mitteilen, dass er Mitarbeiter/-innen mit dem geforderten Profil (Qualifikation bzw. Kompetenz zur Erbringung der geforderten Leistungen) bereitstellen wird und **mindestens zwei Mitarbeiter/-innen** entsprechend der Beschreibung der Arbeitspakete vorschlagen. Nach Auswahl eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin durch die AOK NordWest erfolgt die Einzelbeauftragung des Rahmenvertragspartners für Los 3.

Sollte der Rahmenvertragspartner nicht in der Lage sein, die ggf. zusätzlich im Einzelabruf geforderten Erfahrungen/Fähigkeiten anzubieten, wird er die AOK NordWest ebenfalls innerhalb einer Woche hierüber in Kenntnis setzen.

Die AOK NordWest kann den Austausch von eingesetzten Arbeitsnehmern und Dritten gemäß der Regelung in Ziff. 4 der EVB (Anlage B1a) verlangen.

3 Regelungen zur Auftragsdurchführung

Die Rahmenvertragspartner sichern die Aktualität und Qualität ihres Berater/-innenpools kontinuierlich.

3.1 Teamzusammensetzung und Qualifikation der Berater/-innen für Los 1

Der Auftragnehmer hält grundsätzlich die nachfolgend genannten Qualifikationen an Berater/-innen für die Vertragslaufzeit der Rahmenvereinbarung für Los 1 vor; im Rahmen der Einzelabrufe hat die Auftraggeberin die Option festzulegen, welche Beratungstypen erforderlich sind:

Partner/-in

- Kenntnisse in mehreren zu Grunde liegenden Handlungsfeldern
- Fachkompetenz und Erfahrungen in der Organisation großer, komplexer Veränderungsvorhaben
- Kenntnisse im deutschen Gesundheitssystem, insbesondere GKV

Projektleitung

- Mehrjährige Erfahrungen im Leistungsspektrum der Gesetzlichen Krankenversicherung
- Mehrjährige Erfahrung in der Leitung und Steuerung von Projekten, idealerweise mit mehreren gleichzeitig zu koordinierenden Dienstleistern einschließlich Schnittstellen-, Leistungs-, Termin-, Qualitäts- und Eskalationsmanagement
- Fachkompetenz in der Organisation großer, komplexer Veränderungsvorhaben
- Hohe Methodenkompetenz im Projektmanagement, einschließlich agiler Methoden

Berater/-innen

- Hohe Fachkompetenz in mind. einem zu Grunde liegenden Handlungsfeldes
- Erfahrungen im Leistungsspektrum der Gesetzlichen Krankenversicherung
- Erfahrungen in der Strukturierung und Durchführung von Projekten, einschließlich agiler Methoden

Analysierende Personen

- Fähigkeit zur strukturierten Analyse komplexer fachlicher und wirtschaftlicher Fragestellungen

- Sichere Kenntnisse in Mathematik und Bewertungsmethoden, einschließlich Risikoanalysen
- Erfahrung mit der Auswahl von geeigneten Analysen und Modellansätzen sowie bei der Entwicklung von Handlungsempfehlungen
- Kenntnisse in der Auswertung von Daten, auch Big Data oder Erfahrungen in der Identifikation, Analyse und Interpretation von Trends und Mustern

3.2 Teamzusammensetzung und Qualifikation der Berater/-innen für Los 2

Der Auftragnehmer hält grundsätzlich die nachfolgend genannten Qualifikationen an Berater/-innen für die Vertragslaufzeit der Rahmenvereinbarung für Los 2 vor; im Rahmen der Einzelabrufe hat die Auftraggeberin die Option festzulegen, welche Beratungstypen erforderlich sind:

Partner/-in

- Kenntnisse in mehreren zu Grunde liegenden Handlungsfeldern
- Fachkompetenz und Erfahrungen in der Organisation großer, komplexer Veränderungsvorhaben
- Kenntnisse im deutschen Gesundheitssystem, insbesondere GKV

Projektleitung

- Mehrjährige Erfahrungen im Leistungsspektrum der Gesetzlichen Krankenversicherung
- Mehrjährige Erfahrung in der Leitung und Steuerung von IT-Projekten, idealerweise mit mehreren gleichzeitig zu koordinierenden Dienstleistern einschließlich Schnittstellen-, Leistungs-, Termin-, Qualitäts- und Eskalationsmanagement
- Hohe Methodenkompetenz im Projektmanagement, einschließlich agiler Methoden
- Umfangreiche Fachkompetenz in IT-Strategien, Zielarchitektur und Governance

IT-Berater/-innen

- Vertieftes Verständnis komplexer IT-Systeme
- Einschlägige Erfahrungen im Planen, Steuern und Evaluieren von IT-Entwicklungsprojekten
- Kenntnisse in der IT-Aufwandsschätzung und Ressourcenplanung
- Vertiefte Kenntnisse in der Analyse und Bewertung von Benutzeranforderungen und deren Realisierung im Produkt
- Kenntnisse in der Ausrichtung von System- und Softwarearchitekturen

- Erfahrungen in der Entwicklung und Einführung von Anwendungssoftware im Umfeld der Gesetzlichen Krankenversicherung
- Methoden- und Werkzeugkompetenz zur Strukturierung, Organisation, Durchführung und Dokumentation von IT-Projekten
- Einzelauftragsbezogen: Kenntnisse in der IT-Sicherheit und Datenschutz mit dem Schwerpunkt Gesetzliche Krankenversicherung

Analysierende Personen

- Fähigkeit zur strukturierten Analyse komplexer fachlicher und wirtschaftlicher Fragestellungen
- Sichere Kenntnisse in Mathematik und Bewertungsmethoden, einschließlich Risikoanalysen
- Erfahrung mit der Auswahl von geeigneten Analysen und Modellansätzen sowie bei der Entwicklung von Handlungsempfehlungen
- Kenntnisse in der Auswertung von Daten, auch Big Data oder Erfahrungen in der Identifikation, Analyse und Interpretation von Trends und Mustern

Entwickler/-innen

- Vertiefte Kenntnisse und Anwendung der gängigen Programmiersprachen, Algorithmen und Datenbankstrukturen
- Vertiefte Kenntnisse in IT-Architektur- und Systemdesign
- Erfahrung in
    - Analyse, Entwurf, Konzeption und Implementierung von Anwendungssoftware oder IT-Lösungen aufgrund von Kundenanforderungen
    - der Bewertung von und Ableitung von Maßnahmen für Sicherheits- und Datenschutzanforderungen an IT-Systemen
    - der Bewertung von Wirtschaftlichkeit und Funktionalität eingesetzter und einzusetzender IT-Lösungen
    - der Realisierung und Wartung von Datenaustauschen zwischen vernetzten Systemen
    - der Durchführung komplexer Abfragen unterschiedlicher Datenquellen
    - der Durchführung von Qualitätssicherungs- und Testmethoden
- Kenntnisse von Methoden- und Werkzeugen zur Strukturierung, Organisation und Dokumentation von Anwendungssoftware und -lösungen

Die Qualifikationen können in Abhängigkeit vom konkreten Einzelabruf zusätzliche Anforderungen enthalten.

3.3 Teamzusammensetzung und Qualifikation/Kompetenz der Berater/-innen für Los 3

Für Los 3 sind fünf Profile definiert, die unter Ziffer 3.3.4 inhaltlich weiter konkretisiert werden:

- Profil 1: Projekt-, Programm- und Agile Delivery Management (Planung, Durchführung und Überwachung von Projekten inkl. agilem Coaching).
- Profil 2: Entwicklung, insbesondere Frontend/Backend Developer, Datenarchitektur, Dashboard Design, RPA (Technische Lösungsverantwortung für Architektur, Entwicklung, Integration und Optimierung von Anwendungen/Plattformen).
- Profil 3: Data und AI (DataScientist/GenAI Engineer/ML Engineer (datengetriebene Themen einschließlich Entwicklung von KI)).
- Profil 4: Qualität und Sicherheit ((Weiter-) Entwicklung von Qualitäts-, Sicherheitskonzepten sowie -strategien).
- Profil 5: Kundenzentrierung, Nutzererlebnis und Omnikanalmanagement ((Weiter-) Entwicklung von UX-Konzepten sowie Omnikanalstrategie).

Ferner können die Rollenprofile in unterschiedlichen Erfahrungsstufen abgerufen werden. Folgende Erfahrungsstufen gilt es dabei zu unterscheiden:

3.3.1 Young Professional

Fachlich qualifizierte Mitarbeitende mit ersten einschlägigen beruflichen Erfahrungen im jeweiligen Aufgabenumfeld. Sie bearbeiten klar definierte Aufgabenstellungen unter fachlicher Anleitung und verfügen über grundlegende Kenntnisse in den jeweils relevanten Technologien, Methoden und Werkzeugen. Young Professionals müssen mindestens ein Jahr im Aufgabenumfeld tätig gewesen sein.

3.3.2 Senior Professional

Fachlich qualifizierte Mitarbeitende mit mehrjähriger fundierter praktischer Berufserfahrung im jeweiligen Aufgabenumfeld. Sie arbeiten eigenständig innerhalb des vorgegebenen Rahmens, verfügen über solide methodische und technische Kompetenzen und sind in der Lage, Arbeitsergebnisse eigenverantwortlich zu erzielen. Senior Professionals müssen über mindestens drei Jahre einschlägige Berufserfahrung innerhalb der letzten fünf Jahre im jeweiligen Aufgabenumfeld verfügen.

3.3.3 Expert

Experts sind Mitarbeitende mit umfassender und langjähriger Berufserfahrung, die über die fachlichen und technischen Fähigkeiten eines Senior Professionals hinaus zusätzlich über nachgewiesene Leitungs- und Steuerungskompetenz verfügen. Experts müssen über

mindestens fünf Jahre einschlägige Berufserfahrung innerhalb der letzten zehn Jahre im jeweiligen Aufgabenumfeld verfügen.

Der Auftragnehmer hält grundsätzlich die nachfolgend genannten Qualifikationen/Kompetenzen für die Vertragslaufzeit der Rahmenvereinbarung für Los 3 vor; im Rahmen der Einzelabrufe legt die Auftraggeberin fest, welches erforderliche Qualifikations- bzw. Kompetenzprofil und gegebenenfalls zusätzliche Spezifikationen benötigt werden. Die Qualifikationen/Kompetenzen stellen Mindestanforderungen dar und können in Abhängigkeit vom konkreten Einzelabruf zusätzliche Anforderungen enthalten.

3.3.4 Profile

Profil 1: Projekt-, Programm- und Agile Delivery Management

Young Professional:

- Kenntnisse klassischer und agiler Projektmethoden
- Unterstützung bei Planung, Organisation und Dokumentation
- Grundkenntnisse in Risiko-, Qualitäts- und Terminmanagement
- Projektkoordination
- Pflege von Projektplänen und Statusberichten
- Organisation von Meetings und Workshops
- Unterstützung des Projektmanagements

Senior Professional:

- Leitung von Teilprojekten oder Teilprogrammen
- Sicherer Umgang mit klassischen, agilen und hybriden Methoden
- Professionelles Stakeholder- und Eskalationsmanagement
- Programmmanagement
- Agiles Coaching
- Aufbau und Steuerung von PMO-Strukturen

Expert:

- siehe Young Professional und Senior Professional inkl. Leitungs- und Steuerungskompetenz insbesondere komplexer Projekte oder Programmen sowie Steuerung von Teams und Dienstleistern

Profil 2: Entwicklung, insbesondere Frontend/Backend Developer, Datenarchitektur, Dashboard Design, RPA

Young Professional:

- Grundkenntnisse in Datenverarbeitung
- Anwendung etablierter Entwicklungs- und Dokumentationsstandards
- Unterstützung bei Datenprojekten
- Mitarbeit bei technischen Konzepten
- Erstellung der technischen Dokumentation
- IT-Sicherheit Expertise (sichere Entwicklung)
- Durchführung von Qualitäts-, Last- und Validierungstests
- Einzelabrufbezogen:
    - Expertise im Kontext Datenarchitektur
        - Datenaufbereitung
        - Unterstützung bei Datenanalysen
        - Umsetzung definierter Datenprozesse
        - Datenbankabfragen (SQL)
        - Entwicklung und Verwaltung Logiken, Datenbanken und APIs für Anwendungen
        - Entwicklung und Anpassung von Softwarekomponenten
    - Einzelabrufbezogen Expertise im Kontext Dashboard Design
        - Erstellung von Reports und Dashboards
        - Design und Implementierung von Benutzeroberflächen für Anwendungen
    - Einzelabrufbezogen Expertise im Kontext Frontend/Backend Development
        - Entwicklung und Anpassung von Softwarekomponenten
        - Design und Implementierung von Benutzeroberflächen für Anwendungen
        - Entwicklung und Verwaltung Logiken, Datenbanken und APIs für Anwendungen

Senior Professional:

- Fortgeschrittene Kenntnisse in Datenverarbeitung
- Entwicklung komplexer Lösungsarchitekturen
- Konzeption datengetriebener Lösungen
- Erstellung von Blueprints für zukünftige UseCases
- Dokumentiertes Monitoring-Setup mit definierten KPIs sowie Triggern/ Schwellenwerten und klaren Eskalationswegen für den laufenden Betrieb

- Verantwortung für technische Konzepte
- Coaching von Entwicklungsteams
- Solution Architecture
- Software Architecture
- technische Gesamtberatung
- Einzelabrufbezogen:
    - Erfahrungen im Dokumentenmanagement (automatisierter Dokumentenanalyse und dynamischer Dokumentenerstellung)

Expert:

- siehe Young Professional und Senior Professional inkl. Leitungs- und Steuerungskompetenz insbesondere Leitung von komplexen Analytics- und Datenprojekten

Profil 3: Data und AI (DataScientist/GenAI Engineer/ML Engineer)

Young Professional:

- Grundkenntnisse in Datenaufbereitung, Datenanalyse, Modellentwicklung und Prozessintegration
- Anwendung gängiger Analyse- und Visualisierungsmethoden
- Anwendung von modernen Technologien für die Modellentwicklungen (Python, Kubernetes, R, CI/CD Pipelines, UI Path etc.)
- Erstellung von Qualitätskennzahlen und Validierung (Modellgüte)
- Umsetzung definierter Datenprozesse
- Vorbereitung von Betrieb und Monitoring
- Erstellung der Technischen Dokumentation der KI Modelle, technische Angaben für Nachweise (System-/ Dateninformationen)
- IT-Sicherheit Expertise (sichere Entwicklung)
- Durchführung von Qualitäts-, Last- und Validierungstests

Senior Professional:

- Fortgeschrittene Kenntnisse in Datenaufbereitung, Datenanalyse, Modellentwicklung und Prozessintegration
- Konzeption von KI- und Analytics-Lösungen
- Entwicklung komplexer KI- und Analytics-Modelle unter Berücksichtigung von modernen Technologien
- Beratung zu Datenstrategien und KI-Governance
- Bewertung von KI- und Analytics-Anwendungsfällen

- Konzeption und Umsetzung der Prozessintegration unter Berücksichtigung der AOK Infrastruktur

Expert:

- siehe Young Professional und Senior Professional inkl. Leitungs- und Steuerungskompetenz insbesondere Leitung von komplexen Analytics- und Datenprojekten

Profil 4: Qualität und Sicherheit:

Young Professional:

- Prozesse standardisieren und optimieren
- Anwendung definierter Methoden und Standards
- Dokumentation von Ergebnissen
- Unterstützung bei Sicherheits- und Risiko-Analysen
- Umsetzung regulatorischer Anforderungen
- Erfahrung mit IT-Sicherheit, Informationssicherheit, Datenschutz und Business Continuity Management im öffentlichen Sektor
- Kenntnisse im Kontext KRITIS (kritische Infrastrukturen)

Senior Professional:

- Bewertung komplexer Sachverhalte
- Definition von Standards und Vorgehensweisen
- Durchführung von Sicherheits- und Risiko-Analysen, z.B. Business Impact Analyse (BIA)
- Erfahrungen mit der Steuerung entsprechender Maßnahmen sowie deren Wirksamkeitskontrolle
- Qualitäts- und Sicherheits-Governance
- umfangreiche Erfahrung mit IT-Sicherheit, Informationssicherheit und Datenschutz im öffentlichen Sektor

Expert:

- siehe Young Professional und Senior Professional inkl. Leitungs- und Steuerungskompetenz

Profil 5: Kundenzentrierung, Nutzererlebnis und Omnikanalmanagement:

Young Professional:

- Kundenbedürfnisse und -erwartungen verstehen und systematisch erfassen
- Anwendung definierter Methoden und Standards

- Unterstützung bei Tests, Analysen oder Designaufgaben
- Dokumentation von Ergebnissen
- Durchführung von Tests
- Erstellung von Testfällen
- Erstellung von UX-Artefakten
- Design und Implementierung von Benutzeroberflächen

Senior Professional:

- Entwicklung von Qualitäts-, Sicherheits- oder UX-Konzepten
- Beratung von Projektteams und Management
- Bewertung komplexer Sachverhalte
- Definition von Standards und Vorgehensweisen
- Testmanagement
- strategische Kompetenz in der Entwicklung von Omnikanal- und UX-Strategien

Expert:

- siehe Young Professional und Senior Professional inkl. Leitungs- und Steuerungskompetenz

3.4 Arbeitsergebnisse

Zum Abschluss jedes Arbeitspaketes belegt der Auftragnehmer die Auftragserfüllung, erreichte Ziele und ggf. abweichende Ergebnisse mit einer Ergebnisdokumentation, welche auch Detailbetrachtungen, Iterationsstufen oder Entscheidungsalternativen enthält. Diese umfasst mindestens eine Abschlusspräsentation für die im Abruf beschriebenen Ziele und Aufgaben. Im Rahmen der Einzelbeauftragung eines Arbeitspaketes kann von der Auftraggeberin der Inhalt der Ergebnispräsentation erweitert oder konkretisiert werden.

Bei Einzelbeauftragungen mit besonderer Bedeutung für die Auftraggeberin präsentiert die Projektleitung des Rahmenvertragspartners grds. gemeinsam mit den/dem Verantwortlichen der AOK NordWest die Arbeitsergebnisse auf Ebene der Vorstände.
Es wird sichergestellt, dass die Erkenntnisse und Arbeitsergebnisse auch nach Abschluss der Beratung für die Weiterentwicklung der Auftraggeberin in digitaler Form zur Verfügung stehen und uneingeschränkt genutzt werden können.
Die Leistungen sollen grundsätzlich dazu beitragen, die Selbstbefähigung der Auftraggeberin nachhaltig zu erhöhen.

Mit Übergabe der jeweiligen Ergebnisdokumentation durch den Auftragnehmer ist der AOK NordWest der entsprechende Arbeits- und Zeitnachweis zur Prüfung und Freigabe zu übermitteln. Form und Inhalt der Zeitnachweise ergeben sich aus Anlage B2b.

3.5 Leistungserbringung

Für die jeweiligen Einzelaufträge wird im Vorfeld von der Auftraggeberin festgelegt, ob eine Leistung in Präsenz vor Ort oder Remote zu erbringen ist. Die durchschnittliche Verteilung in bisherigen Beauftragungen lag bei einer 30%-igen Leistungserbringung vor Ort.
Insbesondere bei Aufträgen, bei denen die Arbeit auf kundeneigener Hardware und damit an bzw. in kritischer Infrastruktur erforderlich ist, ist die Dienstleistung vor Ort durch den Auftragnehmer zu erbringen. Die Leistungserbringung vor Ort wird am Sitz der Auftraggeberin in Dortmund oder Kiel oder soweit notwendig (beispielsweise zur Durchführung von Workshops vor Ort) an einem der Standorte der Auftraggeberin in Schleswig-Holstein oder Westfalen-Lippe erbracht. Abweichungen sind im Einvernehmen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeberin möglich.

Dem Auftragnehmer ist bewusst, dass die Zusammenarbeit zwischen den Auftragnehmern der verschiedenen Lose von wesentlicher Bedeutung für den Erfolg der gesamten Beauftragung ist.

Der Auftragnehmer wird ohne Anspruch auf zusätzliche Vergütung – soweit in dieser Rahmenvereinbarung nicht ausdrücklich anders geregelt - mit der Auftraggeberin und den anderen Auftragnehmern bei Bedarf zusammenarbeiten. Das umfasst insbesondere das folgende Zusammenarbeiten: Auf Anforderung der Auftraggeberin die Gewährung von Einsicht in vom Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung erstellte Dokumente und die Erteilung von Informationen, soweit dies erforderlich oder zweckmäßig ist, um der Auftraggeberin, den Begünstigten und/oder von diesen beauftragten Dritten die eigene Leistungserbringung im Zusammenhang mit der Beauftragung zu ermöglichen.

3.6 Eskalationsmechanismen

Sollten im Rahmen der Leistungserbringung wesentliche Abweichungen von den vereinbarten Leistungen, Terminen, Qualitätsanforderungen, dem Budget oder sonstigen vertraglichen Verpflichtungen auftreten, verpflichten sich die Parteien diese spätestens innerhalb von 48 Stunden auf der jeweils zuständigen operativen Ebene anzusprechen und gemeinsam eine zeitnahe Behebung zu vereinbaren.

Kann keine angemessene Lösung erzielt werden oder ist aufgrund der Bedeutung der Abweichung eine unverzügliche Entscheidung erforderlich, ist eine schriftliche Mitteilung der Abweichung zu erstellen und der Vorgang wird auf die nächsthöhere Führungs-/Managementebene eskaliert. Die Parteien nennen hierfür jeweils eine verantwortliche Eskalationsperson.
Führt auch diese Eskalationsstufe nicht zu einer einvernehmlichen Lösung, wird der Vorgang an die für den Vertrag verantwortliche Unternehmensbereichsleitung/Vorstandsebene eskaliert, zur Durchführung eines Eskalationsgesprächs auf Partner-/Geschäftsführungsebene in den Räumlichkeiten der Auftraggeberin.