

Anlage 02

Leistungsbeschreibung

zur Ausschreibung des AOK-Systems

**„Lizenzierung, Weiterentwicklung und
technischer Betrieb eines
Kampagnenplanungstools“**

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung	3
2 Über die AOK	3
3 Ausgangssituation und Zielsetzung	4
4 Funktionale Anforderungen an das Tool	5
4.1 Erläuterungen zu den Bedarfen	5
4.2 Funktionalitäten	5
5 Weitere Anforderungen	11
5.2 Lizenzierung	12
5.3 Implementierung (Pauschalpreis)	12
5.3.1 Fachliche Detailkonzeption der Prozesse und Funktionen	12
5.3.2 Nutzerverwaltung nach Rollen-/Rechtekonzept	13
5.3.3 Schulungen im Rahmen der Implementierung	13
5.3.4 Go Live/Rollout	14
5.4 Betrieb und Support (in Lizenzkosten enthalten)	15
5.4.1 Technischer Basisbetrieb (in Lizenzkosten enthalten)	15
5.4.2 Barrierefreiheit (in Lizenzkosten enthalten)	16
5.4.3 Service und Support (In Lizenzkosten enthalten)	16
5.4.4 Sicherheit und Datenschutz (in Lizenzkosten enthalten)	17
5.5 Beratungen (In Lizenzkosten enthalten)	18
5.6 Weiterentwicklungen (Individuelle Leistung)	18
5.7 Schulungen (individuelle Leistungen)	18
6 Grundlagen für die Zusammenarbeit	19
6.1 Zusammenarbeit im Implementierungsprojekt	19
6.2 Zusammenarbeit nach dem Implementierungsprojekt	20

1 Einleitung

In einer Welt, die von ständigem Wandel und einer rasanten digitalen Transformation geprägt ist, wird die Bedeutung effektiver Kommunikation und nahtloser Zusammenarbeit immer deutlicher. Die AOK-Gemeinschaft, als Vorreiter im Gesundheitssektor und eine der größten Krankenkassen in Deutschland, erkennt die Notwendigkeit, sich diesen neuen Herausforderungen anzupassen. In ihrem kontinuierlichen Bestreben, qualitativ hochwertige Dienstleistungen für ihre Versicherten bereitzustellen, spielt die Gestaltung und Umsetzung von Kampagnen eine zentrale Rolle.

Die Komplexität heutiger Kampagnenprozesse erfordert eine effiziente Verbindung zwischen internen Teams und externen Agenturen. Von der Erstellung präziser Briefings über die Feinabstimmung von Kreativinhalten bis hin zur präzisen Mediaplanung - jeder Schritt des Kampagnenzyklus muss nahtlos ineinandergreifen, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Die AOK-Gemeinschaft hat erkannt, dass ein modernes Kampagnenplanungstool nicht nur die Leistungsfähigkeit ihrer Kampagnen steigern kann, sondern auch die Zusammenarbeit mit ihren wertvollen Agenturpartnern auf ein neues Niveau heben wird.

Die Einführung eines hochentwickelten Kampagnenplanungstools verspricht zahlreiche Vorteile. Es wird nicht nur den gesamten Kampagnenprozess optimieren, sondern auch die Kommunikation und Koordination zwischen den internen Abteilungen der AOK und den externen Agenturen erleichtern. Die Möglichkeit, Briefings, Rebriefings, Mediapläne und Kreativinhalte in einer zentralen Plattform zu erstellen, zu teilen und zu überarbeiten, wird die Effizienz steigern und mögliche Missverständnisse minimieren. Darüber hinaus muss das Tool eine transparente Abrechnung und umfassende Reporting-Funktionen bieten, die es der AOK-Gemeinschaft ermöglichen, die finanzielle Performance jeder Kampagne klar zu verfolgen.

Die AOK-Gemeinschaft ist sich bewusst, dass erfolgreiche Kampagnen nicht nur auf kreativen Ideen beruhen, sondern auch auf einer effizienten, transparenten und koordinierten Umsetzung. Mit einem Kampagnenplanungstool werden diese Ziele erreicht, indem die AOK in der Lage ist, jede Phase ihrer Kampagnen mit Genauigkeit und Effizienz zu steuern. Dies wird letztlich nicht nur ihre Fähigkeit stärken, innovative Gesundheitsbotschaften zu verbreiten, sondern auch ihre Position als Wegbereiter im digitalen Zeitalter festigen.

2 Über die AOK

Die AOK-Gemeinschaft versichert die Gesundheit von mehr als 27 Millionen Menschen – das ist fast ein Drittel der Bevölkerung in Deutschland. Sie besteht aus der AOK-Bundesverband eGbR (im Folgenden AOK-Bundesverband) und elf selbstständigen Körperschaften des öffentlichen Rechts:

AOK Baden-Württemberg
AOK Bayern – Die Gesundheitskasse
AOK Bremen/Bremerhaven
AOK – Die Gesundheitskasse in Hessen
AOK – Die Gesundheitskasse für Niedersachsen
AOK Nordost – Die Gesundheitskasse
AOK NordWest – Die Gesundheitskasse
AOK PLUS – Die Gesundheitskasse für Sachsen und Thüringen
AOK Rheinland/Hamburg – Die Gesundheitskasse
AOK Rheinland-Pfalz/Saarland – Die Gesundheitskasse
AOK Sachsen-Anhalt – Die Gesundheitskasse

Nachfolgend werden sowohl die AOK-Gemeinschaft als auch einzelne AOK-Landesgesellschaften oder der AOK-Bundesverband als Auftraggeberinnen benannt. Der AOK-Bundesverband ist der dienstleistungsorientierte Interessenvertreter der AOK-Gemeinschaft mit Sitz in Berlin. Zu den Aufgaben des AOK-Bundesverbandes zählen die Pflege der Marke „AOK – Die Gesundheitskasse“ und die Unterstützung der AOK-Landesgesellschaften bei der Kundenbindung und Kundengewinnung. Dabei bewegt er sich innerhalb des von den Aufsichtsbehörden vorgegebenen Rahmens (https://www.bundesamtsozialesicherung.de/fileadmin/redaktion/Krankenversicherung/20220316_Gemeinsame_Wettbewerbsgrundsaeetze_GKV_inkl._Ergaenzungsbeschluesse.pdf).

Der AOK-Bundesverband als offiziell ausschreibendes Organ für das Kampagnenplanungstool übernimmt stellvertretend die zentralen (Sourcing-)Aufgaben für die elf einzelnen AOK-Landesgesellschaften, indem bereits im Voraus kollaborativ Anforderungen der einzelnen AOK-Gesellschaften erarbeitet, dokumentiert sowie ausgewertet worden sind. Darüber hinaus ist der AOK-Bundesverband für die zentralen Accounts des AOK Contentroom sowie des AOK Brand Content-Teams mitverantwortlich, die über Krankheitsbilder und Gesundheitsthemen informieren sollen. Bis dato erfolgt die Kampagnenplanung bei übergreifenden Kampagnen durch den AOK-Bundesverband oder dezentral durch die einzelnen AOK-Landesgesellschaften selbst. Die Kampagnenplanung erfolgt derzeit auf manueller Basis, meist per E-Mail-Kommunikation, sowohl intern als auch mit externen (Media-)Agenturen.

3 Ausgangssituation und Zielsetzung

Gegenstand der Leistung ist die Lizenzierung, Weiterentwicklung und der technische Betrieb eines Kampagnenplanungstools für alle AOK-Landesgesellschaften und den AOK-Bundesverband, dass die gemeinsamen Prozesse erleichtert.

Die Kampagnenplanung erfolgt derzeit in jeder AOK für ihre eigenen Kampagnen, im AOK-BV für die gemeinschaftlichen Kampagnen separat und unter Einsatz unterschiedlicher Tools. Der Kampagnenplanungsprozess ist durch eine hohe Anzahl interner und externer Beteiligten wie z.B. interne AOK Marketingabteilung, externe Mediaagenturen, externe Kreativagenturen geprägt. Jede AOK-Landesgesellschaft und der AOK-BV haben für Ihre Kampagnen unterschiedliche externe Dienstleister.

Vor dem Hintergrund der organisatorischen Komplexität ist das Ziel eine Planungsplattform, die alle Beteiligten entlang des Planungsprozesses über ein Berechtigungssystem Zugriff ermöglicht, Abstimmungen zwischen den Beteiligten vereinfacht, Abstimmungsrisiken minimiert und die Planungssicherheit erhöht. Damit soll eine Effizienzsteigerung erreicht werden.

Das Tool muss deshalb:

- eine strukturierte, kanalübergreifende Kampagnenplanung ermöglichen (s. Kapitel 3.2 KM – Kampagnen- und Mediaplanung Anforderungen).
- eine pro Organisationseinheit einheitliche Planungslogik über alle Kampagnen mit standardisierten KPIs und Zieldefinitionen ermöglichen (s. Kapitel 3.2 KM – Kampagnen- und Mediaplanung Anforderungen).
- ein Reporting ermöglichen (s. Kapitel 3.2 RP - Reports Anforderungen).
- eine zentrale Plattform bieten, auf der Teams mit klar definierten Freigabeprozessen zusammenarbeiten können und die Möglichkeit von Abstimmungen zwischen mehreren Beteiligten bieten (s. Kapitel 3.2 RW – Ressourcen- &

Workflowmanagement), sowie die Rollen und Rechte (s. Kapitel 3.2 RR – Rollen- & Rechtemanagement) abbilden.

- Funktionen bieten, die absichern, dass die Zeitplanung und Deadlines eingehalten werden können, sodass eine rechtzeitige und fristgerechte Veröffentlichung von Kampagneninhalten erfolgt. (s. Kapitel 3.2 PM – Projektmanagement).

Hinweis: Eine direkte Media-Buchung oder Anbindung an Einkaufssysteme ist nicht Bestandteil der Leistung.

4 Funktionale Anforderungen an das Tool

4.1 Erläuterungen zu den Bedarfen

Die konkreten Anforderungen an das Kampagnenplanungstool werden nach Kategorie und Bedarf aufgeführt. Die Anforderungen sind unterteilt in zwingende und nicht zwingende Anforderungen:

- **zwingend:** Die Funktion muss zwingend wie beschrieben erfüllt/umgesetzt werden. Wird eine zwingende Funktion nicht angeboten, führt dies zum Ausschluss des Anbieters.
- **nicht-zwingend:** Die Funktion muss nicht zwingend umgesetzt werden, ist aber wünschenswert.

4.2 Funktionalitäten

KM – Kampagnen- und Mediaplanung

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
KM_01	Strategische Omnikanal-Planung (Online)	Strategische Omni-Kanal Planung von Online Kanälen (z.B. E-Mail-Marketing, Search, Display, Social Media, Video, Native Advertising, SmartTV, Content Marketing, Owned Social-Media-Kanäle) als auch einzelne Kanal-Planung inklusive Budgetplanung muss möglich sein.	zwingend
KM_02	Strategische Omnikanal-Planung (Offline)	Strategische Omni-Kanal Planung von Offline Kanälen (u.a. TV/Radio/Plakaten) als auch einzelne Kanal-Planung inklusive Budgetplanung muss möglich sein.	zwingend
KM_03	Kampagnentypen	Unterteilung der Kampagnen (Flighths) nach Market (B2B und B2C), Content, Kanälen, Ad-Groups, Platzierungen, Formate (Medien), Motiven und Zielgruppen muss möglich sein.	zwingend

Anlage 02: Leistungsbeschreibung
zur Ausschreibung des AOK-Systems „Lizenzierung, Weiterentwicklung und technischer Betrieb eines
Kampagnenplanungstools“

KM_04	Kampagnennaming	Ein einheitliches Kampagnennaming (Nomenklatur) muss hinterlegt werden können.	zwingend
KM_05	Cross-Media Planungskalender	Übergreifender Cross-Media-Planungskalender muss vorhanden sein.	zwingend
KM_06	Tag-Funktion	Tag-Funktion für Hinterlegung von z.B. Zielgruppen, Kampagnenzielen	nicht zwingend
KM_07	Marketingziele	Bei jeder Kampagne müssen Ziele und KPIs definiert werden können.	zwingend
KM_08	Kampagnenziel	Bei jeder Kampagne muss ein Ziel definierbar sein.	zwingend
KM_09	Mediaziele	Ziele wie Gesamtzahl der Kontakte oder Nettoreichweite muss definierbar sein. Muss nicht zwingend erfasst werden.	zwingend
KM_10	Kampagnenhistorie	Frühere Marketingaktivitäten müssen min. 2 Jahren im Tool einsehbar sein.	zwingend
KM_11	Versionierungen	Versionierung bei Änderungen an gemeinsam genutzten Dokumenten muss vorhanden sein.	zwingend

RW – Ressourcen- & Workflowmanagement

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
RW_01	Zuweisung Verantwortlichkeiten	Im Tool müssen die Verantwortlichkeiten zugewiesen werden können.	zwingend
RW_02	Marketing-Plan-Kalender	Im Tool muss ein Marketing-Plan-Kalender für die Umsetzung erstellt sein inklusive Zeitrahmen, Ressourcen und Budgetplanung.	zwingend
RW_03	Assets & Dokumente	Im Tool müssen kreative Assets und Dokumente abgelegt werden können. Diese sind d internen sowie externen Nutzern zugänglich.	zwingend
RW_04	Feedback. & Abstimmungsprozess	Es muss direkt am Asset/Dokument kontextbezogenes Feedback in Echtzeit hinterlassen werden können. Eine Übersicht über verfasste Kommentare steht zur Verfügung.	zwingend

Anlage 02: Leistungsbeschreibung
zur Ausschreibung des AOK-Systems „Lizenzierung, Weiterentwicklung und technischer Betrieb eines
Kampagnenplanungstools“

RW_05	Freigabeprozess	Dateien müssen per Klick im Tool freigegeben werden können. Nutzer mit der Rolle "Beobachter" erhalten hier jeweils eine Info, sobald Dateien freigegeben werden. Über ein Workflow-Management lassen sich mehrstufige Freigabeprozesse abbilden.	zwingend
RW_06	Analyse & Anpassung Planung	Es müssen im Nachgang Anpassungen an der Marketing-Planung vorgenommen werden können.	zwingend
RW_07	Eigene Inhalte	Organisationseinheiten müssen Inhalte für die alleinige Ansicht/Nutzung innerhalb Ihrer Organisationseinheiten erstellen können (siehe Rollenkonzept).	zwingend
RW_08	Inhalte für alle	Organisationseinheiten müssen Inhalte für die allgemeine Ansicht/Nutzung bei allen anderen erstellen oder ausgewählten Organisationseinheiten freigeben können (siehe Rollenkonzept).	zwingend
RW_09	Freigabe von ausgewählten Inhalten	Freigabe von ausgewählten Inhalten, Seiten, Bereichen oder Dateien zum Betrachten oder Herunterladen für bestimmte Personen muss möglich sein.	zwingend

PM – Projektmanagement

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
PM_01	Projektplanung	Einfache Projektplanung/Projektschritte von Briefing bis Veröffentlichung.	zwingend
PM_02	Briefings	Briefings, Rebriefings, Debriefings müssen direkt im Kampagnenplanungstool mit den Beteiligten erstellt, geteilt und versioniert werden können, damit z.B. Agenturen die Media- und Kampagnenplanung im Tool vornehmen können.	zwingend
PM_03	Deadlines	Es müssen dedizierte Deadlines in der Projektplanung gesetzt werden können. Sofern die Deadlines überschritten werden, werden automatisch entsprechende Alerts generiert.	zwingend
PM_04	Task Management	Es müssen Prozessketten erstellt und Tasks mit dem jeweiligen Status erfasst werden können.	zwingend

Anlage 02: Leistungsbeschreibung
zur Ausschreibung des AOK-Systems „Lizenzierung, Weiterentwicklung und technischer Betrieb eines
Kampagnenplanungstools“

PM_05	Verantwortlichkeiten	Es müssen Verantwortlichkeiten definiert und festgehalten werden können.	zwingend
PM_06	Zugriffe	Die Projektbeteiligten (AOK-Landesgesellschaften und Agenturen) müssen gleichzeitig auf die digitalen Assets (Dokumente, Creatives, etc.) zugreifen können.	zwingend
PM_07	Echtzeitaktualisierung	Die eingegebenen Daten müssen in Echtzeit aktualisiert sein.	zwingend

TB – Toolfunktionen & Bedienung

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
TB_01	Workflow-Vorlage	Workflow-Vorlage ist im Tool vorhanden.	zwingend
TB_02	Kampagnen-Kalender	Kampagnen-Kalender ist im Tool vorhanden und auch als Planungsvorschau nutzbar.	zwingend
TB_03	Projektmanagement-Funktionalität	Das Tool bietet Überblick über alle laufenden und geplanten Kampagnen sowie Entwürfe.	zwingend
TB_04	Suche	Suchfunktion ist im Tool vorhanden.	zwingend
TB_05	Prozessbegleitung in Form von Templates in der Workflow-Vorlage	Für die einzelnen Prozessschritte sollen begleitende Templates hinterlegt werden können: z.B. Briefing Kreativagentur, Briefing Mediaagentur, Dashboard Agentur	nicht zwingend

TA – Technisch Anforderungen

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
TA_01	Oberfläche	Es ist eine deutschsprachige Oberfläche vorhanden.	zwingend
TA_02	Zugriff	Es gibt einen geräteunabhängigen Zugriff auf das Tool.	nicht zwingend
TA_03	Barrierefreiheit	Das Tool muss den Anforderungen der Barrierefreiheit (siehe Kapitel 5.4.2) entsprechen.	zwingend
TA_04	Backup	Es gibt kontinuierliche und konsistente Back-Ups der Daten.	zwingend

DM – Datenschutz und -management

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
----	----------	--------------	--------

Anlage 02: Leistungsbeschreibung
zur Ausschreibung des AOK-Systems „Lizenzierung, Weiterentwicklung und technischer Betrieb eines
Kampagnenplanungstools“

DM_01	DSGVO-Konformität	DSGVO-Kriterien müssen zu 100% erfüllt werden	zwingend
DM_02	Datenhoheit	Hoheit über die eigenen Daten und Kampagnen.	zwingend
DM_03	SaaS	Das Kampagnenplanungstool muss als eine SaaS - Lösung angeboten werden.	zwingend
DM_04	Serverstandort EU	Der Standort des Servers muss sich im Raum EU befinden und verfügt über eine SSL Verschlüsselung zu einem Hochleistungszentrum.	zwingend
DM_05	Anonymisierte Daten	Bei den gesammelten Daten handelt es sich ausschliesslich um anonymisierte Daten.	zwingend
DM_06	Datenübertragung	Vollständige Verschlüsselung (AES) bei der Datenübertragung.	zwingend
DM_07	Anmeldeformen	Es wird eine DOI bei der Registrierung benötigt.	zwingend
DM_08	Anmeldeformen DOI	Der DOI funktioniert nicht ausschließlich über eine Drittanbieter-App.	nicht zwingend

RP – Reports

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
RP_01	Projektfortschritt und Task-Status	Verfolgt, ob Aufgaben rechtzeitig erledigt werden und ob es Verzögerungen gibt.	zwingend
RP_02	Exportfunktion mit Formatauswahl	PDF Excel/CSV	zwingend
RP_03	Benachrichtigungen und Alerts	Es muss die Möglichkeit bestehen, benutzerdefinierte Benachrichtigungen einzurichten, die bei Abweichungen von definiertem Prozesse oder bei bestimmten Ereignissen (z. B. Deadline überschritten) automatisch gesendet werden.	zwingend
RP_04	Kollaborations- und Feedback-Integration	Möglichkeit, direkt innerhalb des Reports Kommentare hinzuzufügen, Feedback zu hinterlassen und Korrekturen vorzunehmen.	nicht zwingend

RR – Rollen- & Rechtemanagement (s. auch Anlage 02.1, Rollen- und Rechtemanagement)

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
RR_01	Admin	Benutzer besitzt alle verfügbaren Rechte und Möglichkeiten der Verwaltung	zwingend
RR_02	Edit-Rechte	Benutzer mit Editierrechten haben die Berechtigung für die Prozessbegleitung s.o. und zwar editierbar.	zwingend
RR_03	Read-Rechte	Benutzer mit Leserechten haben lesende Möglichkeiten.	zwingend
PR 04	Organisationseinheitenfähigkeit	<p>Die Software muss 13 Organisationseinheiten (11 AOK-Landesgesellschaften, 1 AOK BV, ein übergeordneter AOK BV) bedienen.</p> <p>Die 11 AOK-Landesgesellschaft Mandanten und der AOK BV Mandant dürfen keinen gegenseitigen Einblick in ihre Bereiche, Daten, Benutzerverwaltung und Ähnliches erhalten.</p> <p>Die Möglichkeit einer übergeordneten AOK-BV Organisationseinheit muss gegeben sein, auf diesen müssen auch User aus den anderen Organisationseinheiten zugreifen können. Von dort aus müssen Assets in alle anderen Organisationseinheiten geteilt werden können.</p>	zwingend
PR 05	Rollenzuordnung	Benutzer müssen verschiedenen Rollen zugeordnet werden können.	zwingend
PR 06	Benutzer-Login & Kontoverwaltung	Login-basierter Zugang für interne Nutzer und externe Dienstleister, Verwaltung der einzelnen Kontoinformationen (Benutzername, Passwort, E-Mail-Adresse, Name der Landeskasse oder des Unternehmens etc.). Die Verwaltung regionaler externen Nutzer muss an regionale Administratoren in den AOK-Landesgesellschaften delegiert werden können.	zwingend
PR 07	Lizenzverwaltung	Einrichtung von Zugängen und die Überwachung der	zwingend

		Lizenzpakete erfolgt über den Auftragnehmer.	
--	--	--	--

AD – Administration

ID	Funktion	Beschreibung	Bedarf
AD_01	Technisches Setup	Einheitliches technisches Grund-Setup für alle AOK-Landesgesellschaften	zwingend
AD_02	Abrechnung	Abrechnungssystem, das verschiedene Abrechnungsmodelle bzw. Lizenzmöglichkeiten nach Anlage 2 Preisblatt, Position 3 erlaubt.	zwingend
AD_03	Service & Support Betriebsphase	Service und Support (siehe Kapitel 5.4) während der Betriebsphase des Kampagnenplanungstools	zwingend
AD_04	Schulung	Der Toolanbieter bietet der AOK entsprechende Schulungen (siehe Kapitel 5.7) für die Toolnutzung zur Verfügung.	zwingend
AD_05	Weiterentwicklung	Neue Feature Request Möglichkeiten können angebracht und vom Toolanbieter eingeplant werden.	nicht zwingend

5 Weitere Anforderungen

Der Auftragnehmer trägt die Verantwortung für den Betrieb des Tools und stellt sicher, dass es den Anforderungen und Bedürfnissen der AOK-Landesgesellschaften und des AOK BVs unter den vereinbarten Rahmenbedingungen entspricht, ggf. auch durch Weiterentwicklungen. Die zu erbringenden Leistungen werden im Folgenden detailliert dargestellt.

5.1 Vergütung

Der Leistungsgegenstand beinhaltet folgende Leistungsteile, die unterschiedlich vergütet werden (vgl. Preisblatt, Anlage 2):

- Pauschal: Implementierung (siehe Kapitel 5.3),
- Pro Lizenz (Staffelpreise): Lizenzierung des Kampagnenplanungstools (siehe Kapitel 5.2),
- Tagessatz: Individuelle Leistungen, Weiterentwicklungen (siehe Kapitel 5.5, 5.6)
- Pauschal: Schulungen (siehe Kapitel 5.7).

Die Lizenzen müssen mit dem Jeweiligen Auftraggeber (11 AOK-Landesgesellschaften und AOK BV) separat abgerechnet werden innerhalb der ermittelten Lizenzstaffel. Die Abrechnung erfolgt quartalsweise nachträglich.

5.2 Lizenzierung

Die Lizenzierung des Tools muss als Software as a Service (SaaS) und anhand von Userlizenzen pro Monat umgesetzt werden. Die Supportkosten laut SLA (Anlage 03) sind je Lizenz enthalten und werden nicht separat vergütet.

Die im Preisblatt (Anlage 04) angegebenen Kosten für die Lizenzpakete gilt über die gesamte Vertragslaufzeit. Eine Anpassung der Kosten während der Vertragslaufzeit ist nicht möglich.

5.3 Implementierung (Pauschalpreis)

Mit Beginn der Vertragslaufzeit übernimmt der Auftragnehmer die Implementierung des Kampagnenplanungstools. Die folgenden Aufgaben sind Teil der Implementierung, welche nach spätestens sechs Monaten nach Vertragsbeginn abgeschlossen sein muss:

- fachliche Detailkonzeption der Prozesse und Funktionen
- Nutzerverwaltung nach Rollen-/Rechtekonzept
- Konfiguration
- Schulungen im Rahmen des Implementierungsprojektes
- Go Live

Das Projektumfeld ist durch 11 eigenständige AOK-Landesgesellschaften, dem AOK-BV und deren Agenturen geprägt. Diese sind jeweils eigenständig organisiert und haben ggf. unterschiedliche fachliche und organisatorische Anforderungen. Zusätzlich sind mehrere externe Agenturen involviert, die ebenfalls unabhängig agieren.

5.3.1 Fachliche Detailkonzeption der Prozesse und Funktionen

Der Auftragnehmer muss neben den Basistoolfunktionen wie Marketing-Plan, Marketing-Kalender, etc. (vergleiche Punkt 4.2. Tabelle KM, RW, PM, TB) die detaillierte fachliche Anforderungsaufnahme mit den AOK-Landesgesellschaften und deren Agenturen vornehmen, darauf basierend ein technisches Konzept zur Umsetzung dieser Massnahmen erarbeiten und diese dann konfigurieren. Dazu gehören insbesondere:

5.3.1.1 Marketing- und Mediaziele:

Der Auftragnehmer führt die Anforderungswshops durch. Die Anforderungen der einzelnen AOK-Landesgesellschaften und des AOK-BV werden dabei aufgenommen, orchestriert und später umgesetzt. Dies gilt ebenfalls für Marketing-, Kampagnen- (z.B. Thema, Zielgruppe, Beschreibung, Leadkampagne, Marke, Aufklärung) und Mediaziele (KPI). Die Marketing-, Kampagnen- und Mediaziele sollen bei jeder Kampagnenplanung berücksichtigt und im Prozess anwählbar sein. Die Marketing-, Kampagnen- und Mediaziele können sich von AOK zu AOK unterscheiden.

5.3.1.2 Prozesse und Workflows:

Der Auftragnehmer bildet die im Implementierungsprojekt ausgearbeiteten und abgestimmten Workflows im Kampagnenplanungstool als Standardprozesse ab. Es müssen End-to-End-Prozesse der Kampagnenplanung im Tool abgebildet werden, von der Planung, Briefing Erstellung, bis hin zur Weitergabe und Zusammenarbeit mit Agenturen, Analyse und Reporting.

Ein beispielhafter Workflow könnte in den folgenden Schritten abgebildet werden:

- Schritt 1: Zieldefinition
- Schritt 2: Budgetplanung
- Schritt 3: Agenturbriefing inkl. Mediaplanung
- Schritt 4: KVA und Beauftragung
- Schritt 5: Erstellung Grobkonzept
- Schritt 6: Prüfung Grobkonzept
- Schritt 7: Erstellung Feinkonzept
- Schritt 8: Prüfung und Freigabe Feinkonzept
- Schritt 9: Prüfung und Freigabe von Assets
- Schritt 10: Kreativagentur übermittelt die Assets an die Mediaagentur
- Schritt 11: Umsetzung und Ausspielung anhand Mediaplanung
- Schritt 12 Controlling, ob Ziele erreicht sind

In den einzelnen AOK-Landesgesellschaften und dem AOK-BV können sich die Workflows je nach Kampagne unterscheiden, so dass nicht immer alle Schritte in der dargestellten Detailtiefe durchgeführt werden.

5.3.1.3 Konfiguration Kampagnen Naming

Der Auftragnehmer entwickelt nach den Vorgaben der Auftraggeberinnen eine Vorlage für die Erstellung von einheitlichen Kampagnen Namings (Nomenklatur), die bei allen neuen Kampagnen auf Basis eines Templates übernommen werden kann.

5.3.2 Nutzerverwaltung nach Rollen-/Rechtekonzept

In der Implementierungsphase erarbeitet der Auftragnehmer gemeinsam mit dem Auftraggeber ein detailliertes Rollen- und Berechtigungskonzept. Das Konzept muss (nach Zuschlag) an die Bedürfnisse des Auftraggebers anpassbar sein. Ein Grobkonzept als Vorlage hierfür bietet die Anlage 02.1 Rollen- und Rechtemanagement.

5.3.3 Schulungen im Rahmen der Implementierung

Auftragnehmer schult die AOK-Landesgesellschaften und die ausführenden externen Agenturen der AOK-Landesgesellschaften im Rahmen der Implementierungsphase ausführlich im Tool inklusive Kampagnen-Management und Workflowmanagement. Die Schulungen für Standardnutzer und Administratoren finden ausschließlich online statt und müssen durch den Auftragnehmer aufgezeichnet werden.

Für alle Schulungen stellt der Auftragnehmer den Teilnehmern Schulungsmaterialien in elektronischer Form in deutscher Sprache zur Verfügung. Die Schulungen müssen durch geeignete Mitarbeiter des Auftragnehmers in deutscher Sprache durchgeführt werden.

Eine Schulung beinhaltet:

- den Schulungstag an sich mit 8 Zeitstunden
- eine Schulung aller Nutzergruppen als Webko
- Die Vor- und Nachbereitung inklusive der Bereitstellung der Schulungsunterlagen. Die Schulungsunterlagen und How-To-Do-Dokumente zur späteren Nachvollziehbarkeit sind in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

5.3.4 Go Live/Rollout

Der GoLive des Kampagnenplanungstools für alle AOK-Landesgesellschaften und die weiteren Stakeholder (z.B. externe Agenturen) bildet nach finaler Qualitätsprüfung den Abschluss des Implementierungsprojektes. Begleitend erfolgt eine Übergabe in den Regelbetrieb mit der Sicherstellung des Betriebs und Supports.

Für die Abnahme muss der Auftragnehmer die Abnahmebereitschaft erklären und folgende Kriterien erfüllen:

- Abnahmegegenstand: die im Implementierungsprojekt erarbeitete Fachkonzeption
Dafür ist der Standardprozess dokumentiert und genehmigt, bereits identifizierte Orgaeinheitenspezifische Abweichungen sind dokumentiert. Alle Auftraggeberinnen geben dies frei.
- Abnahmegegenstand: Prozessumsetzung im Tool
Der Standard-Kampagnenprozess ist vollständig im System abgebildet.
- End to End Test pro Orgaeinheit
Jede Orgaeinheit führt den Standardkampagnenplanungsprozess einmal durch. Der Test ist erfolgreich und hat keine kritischen Fehler.
- Abnahmegegenstand: Rollenkonzept
Aus dem Rechte- und Rollenkonzept (Anlage 02.1) wurde ein Detailkonzept erarbeitet und dokumentiert. Der Benutzeranlage-Prozess wurde definiert. Die Berechtigungen wurden eingeräumt und keine kritischen Fehler gefunden.
- Abnahmegegenstand: die unter 4.4.4.5 benannten Dokumentationen stehen zur Verfügung und weisen keine kritischen Fehler auf:
 - Betriebshandbuch
 - Risikoanalyse
 - Datenschutz-Dokumentation
 - Verfahrensverzeichnis
- Abnahmegegenstand: Lizenzen.
Ggf. durch den Auftragnehmer beigestellte Produkte sind lizenziert.
- Abnahmegegenstand: Fernzugriff.

Der Fernzugriff auf den Leistungsgegenstand (Kampagnenplanungstool) für den AOK-BV und die AOK-Landesgesellschaften ist getestet und aktiv. Alle Auftraggeberinnen geben dies frei.

- **Abnahmegegenstand: Schulung & Enablement**
Die Key-User, Fachanwender und externen Dienstleister jeder Gesellschaft und die Admins wurden geschult und die Schulungsunterlagen und die Aufzeichnungen der Schulungen wurden bereitgestellt.
- **Abnahmegegenstand: Supportstruktur**
Die Supportstruktur wurde definiert, das Ticketsystem steht zur Verfügung und ist für die relevanten User erreichbar und ein Eskalationsprozess ist dokumentiert.

5.4 Betrieb und Support (in Lizenzkosten enthalten)

5.4.1 Technischer Basisbetrieb (in Lizenzkosten enthalten)

Der Auftragnehmer ist für die Aufrechterhaltung des technischen Basisbetriebs des Kampagnenplanungstools verantwortlich. Der technische Basisbetrieb ist die Instandhaltung und ggf. Instandsetzung der vertragsgegenständlichen Software einschließlich der Behebung etwaiger Fehler und Sicherheitsrisiken, soweit all dies technisch möglich ist und im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegt. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software die Funktionen, die in der bei ihrer Überlassung geltenden Produktbeschreibung beschrieben sind, nicht erfüllt, technisch bedingt falsche Ergebnisse liefert, ihren Ablauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung der Software verhindert oder nicht nur unwesentlich beeinträchtigt wird. Nicht Bestandteil der regelmässigen und festen Leistungen im technischen Basisbetrieb ist die Umsetzung von Funktionserweiterungen (= „Feature Requests“ s. Kapitel Weiterentwicklungen 5.6).

Der Auftragnehmer führt den technischen Basisbetrieb nach den Grundsätzen der ordnungsgemässen Berufsausübung durch und berücksichtigt hierbei den aktuellen und branchenüblich anerkannten Stand der Technik. Er hat sich über Entwicklungen technischer Art in seinem vertragsgemässen Aufgabengebiet zu informieren.

Der technische Basisbetrieb des Kampagnenplanungstools umfasst verschiedene Aspekte, die sicherstellen, dass das Tool reibungslos funktioniert, stets verfügbar ist und die Datenintegrität gewährleistet ist. Der Toolanbieter muss über ein effektives Wartungskonzept verfügen das folgende Elemente berücksichtigt:

- **Systemüberwachung:** Das Kampagnenplanungstool muss kontinuierlich überwacht werden, um sicherzustellen, dass alle Systeme und Komponenten ordnungsgemäss funktionieren. Dies umfasst die Überwachung von Hardware, Netzwerken, Datenbanken und Softwarekomponenten. Monitoring Tools können verwendet werden, um Leistungsindikatoren, Fehlerzustände oder Abweichungen zu erfassen und entsprechende Massnahmen zu ergreifen.
- **Fehlerbehebung und Eskalationsverfahren:** Ein gut definiertes Eskalationsverfahren ist zu implementieren, um bei auftretenden Fehlern schnell zu reagieren. Es muss klare Verantwortlichkeiten und Eskalationswege festlegen, um Probleme effizient zu identifizieren, zu analysieren und zu beheben. Dies umfasst auch die Zusammenarbeit mit internen Teams oder externen Dienstleistern, um Probleme zu lösen, die über das Wissen des Basisbetriebs hinausgehen.
- **Software-Updates und Patches:** Regelmässige Aktualisierungen von Softwarekomponenten, Betriebssystemen und anderen relevanten Komponenten sind

wichtig, um Sicherheitslücken zu schliessen und die Stabilität des Tools zu gewährleisten. Ein planmässiger Ansatz für Updates und Patches muss implementiert werden, um sicherzustellen, dass alle Komponenten auf dem neuesten Stand sind und potenzielle Schwachstellen minimiert werden.

5.4.2 Barrierefreiheit (in Lizenzkosten enthalten)

Das Kampagnenplanungs-Tool hat die vom Auftraggeber einzuhaltenden Anforderungen an die Barrierefreiheit zu erfüllen. Dies ist bei der Weiterentwicklung sämtlicher Seiten, Tools und Applikationen stets zu berücksichtigen. Die AOK-Anforderungen zur Barrierefreiheit sind festgeschrieben in den AOK-Guidelines zur Barrierefreiheit. Diese sind hinterlegt auf dem AOK-Markenportal und sind dort während der Vertragslaufzeit jederzeit zugänglich. Grundlage bildet hier die BITV 2.0 sowie die WCAG 2.1.

Wenn die Anforderungen an die Barrierefreiheit nicht zu erfüllen sind, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber umgehend informieren, um eine Entscheidung über eine Anpassung der Realisierung oder den Verzicht auf die Barrierefreiheit im Einzelfall herbeizuführen. Im Dissensfall liegt die Entscheidungskompetenz beim Auftraggeber.

5.4.3 Service und Support (In Lizenzkosten enthalten)

Der Auftragnehmer bietet Service und Support für die AOK-Gemeinschaft in den Servicezeiten laut SLAs. Um die Anfragen entgegenzunehmen und die Bearbeitung dieser zu dokumentieren, muss das Ticketsystem der Auftragnehmer genutzt werden.

Im Rahmen der Betreuung des Kampagnenplanungstools ist vom Auftragnehmer folgender fachlicher und technischer Service & Support für den Auftraggeber vorzuhalten:

- Telefonische Verfügbarkeit für die Beantwortung technischer und fachlicher Fragen des Auftraggebers und aller involvierten Dienstleister gem. Service-Level-Agreement (SLA)
- Technischer Support für die AOK-Gemeinschaft bzgl. technischer Fehler und Probleme innerhalb der definierten Fehlerkategorien, Reaktionszeiten und Behebungszeiträume gem. SLAs
- Beantwortung von Anfragen der IT-Sicherheit im Falle eines möglichen Datenschutzvorfalls oder einer möglichen Kompromittierung des technischen Systems

Die im Anhang festgelegten und vom Auftragnehmer einzuhaltenden SLAs gelten hierfür als Grundlage. Ziel dieses Service-Level-Agreement ist es, einen funktionierenden und fehlerfreien Betrieb des Kampagnenplanungstools sowie einen zeitgerechten Support dazu mit angemessenen Reaktionszeiten sicherzustellen bzw. etwaige Einschränkungen angemessen zu sanktionieren.

Der Auftragnehmer stellt der AOK-Gemeinschaft eine stets aktuelle Liste von zuständigen Mitarbeitern und ihren Kontaktdaten elektronisch zur Verfügung. Die Organisation der Ansprechpartner obliegt dem Auftragnehmer. Die Erreichbarkeit muss in den genannten Servicezeiten sichergestellt sein.

Gleichzeitig erhält der Auftraggeber eine Liste von informationsberechtigten Ansprechpartnern sowie eine Liste von Ansprechpartnern inklusive Dringlichkeitsstufen im Bereich des AOK-Bundesverbandes für den Fall einer notwendigen Eskalation.

Der Auftragnehmer verwaltet auch nach der Implementierung (siehe Kapitel 5.3) die Nutzer des Kampagnenplanungstools. Dazu gehört das Anlegen neuer Nutzer, das Löschen von

Nutzern, welche keinen Zugang mehr benötigen sowie die Änderung von Berechtigungen. Des Weiteren gelten die Berechtigungen s. Rollen und Rechtekonzept.

5.4.4 Sicherheit und Datenschutz (in Lizenzkosten enthalten)

5.4.4.1 User- und Accountverwaltung

Für jede AOK-Landesgesellschaft und den AOK-BV wird ein eigenständiger Benutzeraccount angelegt. Jedem Benutzeraccount wird eine eigene Rechnungsadresse zugeordnet.

Jeder angelegte User-Account erhält nur Zugriff auf einen vorher definierten Benutzeraccount und kann auf die Informationen der anderen Accounts nicht zugreifen. Die Benutzeraccounts können in ihrer Berechtigung weiter differenziert werden. Die Zugriffe können in ihrer Funktion nach „Nur lesen“, „Schreiben“ und „Nur Reports“ eingeschränkt werden, so dass auch innerhalb einer Benutzeraccount-Struktur unterschiedliche Berechtigungen vergeben werden können. Das Rollen- und Rechte-Management-Setup ist zwingend umzusetzen (Anlage 02.1).

Die Verwaltung der User-Accounts kann vom Toolanbieter und Admin-Usern aus der AOK Gemeinschaft für ihr Benutzeraccount übernommen werden, um sicherzustellen, dass die Personen mit Zugang nur die Benutzeroberfläche sehen können, für die sie eine Freigabeberechtigung haben.

5.4.4.2 Nutzung von SSL-/TLS-Verschlüsselungen

Die Nutzung von SSL-/TLS-Verschlüsselungen ist zwingend um die Sicherheit und Integrität von Daten bei der Übertragung über das Internet zu gewährleisten. SSL (Secure Sockets Layer) und sein Nachfolger TLS (Transport Layer Security) sind Protokolle, die eine verschlüsselte Verbindung zwischen einem Client und einem Server herstellen.

5.4.4.3 Datensicherung/-spiegelung, Versionierung und Dokumentationspflicht

Datensicherung/-spiegelung, Versionierung und Dokumentationspflicht sind wichtige Aspekte für die Sicherheit und die Integrität von Daten. Durch diese Massnahmen wird sichergestellt, dass die AOK-Daten vor Verlust, Beschädigung oder versehentlicher Änderung geschützt sind und bei Bedarf wiederhergestellt werden können. Darüber hinaus dienen sie der Nachvollziehbarkeit von Änderungen und der Erfüllung von Compliance-Anforderungen.

Der Anbieter muss sicherstellen, dass regelmässige Datensicherungen vorgenommen werden, um Daten vor Verlust zu schützen. Im Falle von Datenverlust oder technischen Problemen können die Daten aus den Sicherungen wiederhergestellt werden.

Der Toolanbieter muss ebenfalls die Versionierung von Daten ermöglichen, so dass eine chronologische Verfolgung und Dokumentation von Änderungen ermöglicht wird. Durch die Speicherung verschiedener Versionen von Dokumenten oder Dateien können vorherige Zustände wiederhergestellt und Änderungen nachverfolgt werden.

Die Dokumentationspflicht ermöglicht die Nachverfolgung von Änderungen, die Fehlersuche und die Aufdeckung von möglichen Sicherheitsverletzungen. Der Toolanbieter hat sicherzustellen, dass Dokumentationen angemessen geschützt und zugänglich sind.

5.4.4.4 Datenschutz

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen (DSGVO, BDSG, LDSG, TDDDG) einzuhalten und technisch- und organisatorische Maßnahmen i.S.d. Art. 25, 32 DSGVO dergestalt herzustellen und einzuhalten, wie es auch für den/die Auftraggeber gelten würde. Insbesondere unterstützt der Auftragnehmer bei der Dokumentation zum Umgang mit den Beschäftigtendaten (von der Erhebung, Speicherung, Übermittlung bis hin zur Löschung).

Werden personenbezogene Daten von einem Dienstleister weisungsgebunden im Auftrag verarbeitet, gilt das als Auftragsverarbeitung. Somit ist der Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrages erforderlich.

5.4.4.5 Dokumentationen

Der Auftragnehmer muss als Dokumentationen eine Versions- und Änderungsdocumentationen für Customizing, Versionierungen und Release Notes erstellen. Es muss ebenfalls eine technische Dokumentation erfolgen mit der Systemarchitektur, den Datenflüssen und Workflows. Des Weiteren erstellt der Auftragnehmer Sicherheits- und Compliance-Dokumente zu Rollen und Zugriffsberechtigungen. Änderungen an diesen sind ebenfalls zu dokumentieren.

Spätestens drei Monate nach Vertragsbeginn stellt der Auftragnehmer die folgenden zusätzlichen Dokumentationen zur Verfügung:

- Betriebshandbuch
- Risikoanalyse
- Datenschutz-Dokumentation
- Verfahrensverzeichnis

Diese Dokumente sind vom Auftragnehmer halbjährlich auf Aktualität zu überprüfen und entsprechend anzupassen.

Es wird auch auf die bereits bei Angebotsabgabe eingereichten Dokumente verwiesen:

- Datenschutzkonzept (siehe C1)
- Informationssicherheitskonzept
- Angaben zu geeigneten Nachweisen im Kontext Informationssicherheit und Datenschutz, sofern vorliegend (siehe C2)

5.5 Beratungen (In Lizenzkosten enthalten)

Der Auftragnehmer übernimmt die Beratung rund um Fragen zur technischen Umsetzbarkeit von fachlichen Anforderungen, die Konkretisierung technischer Anforderungen sowie deren Lösungsoptionen und deren Umsetzungsbegleitung, sowie die Beantwortung inhaltlicher Fragen.

5.6 Weiterentwicklungen (Individuelle Leistung)

Nach der Implementierungsphase können weitere spezifische, technische und kundenindividuelle Anforderungen bzw. Anpassungen möglich sein. Z.B. aufgrund von neu entstehenden fachlichen Anforderungen. Diese Weiterentwicklungen werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber als individuelle Leistung über einen Einzelvertrag (KVA) mit dem Auftragnehmer beauftragt. Ein Anspruch auf Beauftragung besteht nicht.

5.7 Schulungen (Individuelle Leistungen)

Eine ständige Möglichkeit von Nachschulungen außerhalb des Implementierungsprojektes für später hinzukommende Mitarbeiter muss bestehen. Die Schulungen können von den Auftraggeberinnen individuell auf Basis des Rahmenvertrages und des zugrunde liegenden Preisblattes Position 4 abgerufen werden.

- Für alle Schulungen stellt der Auftragnehmer den Teilnehmern Schulungsmaterialien in elektronischer Form in deutscher Sprache zur Verfügung. Die Schulungen müssen durch geeignete Mitarbeiter des Auftragnehmers in deutscher Sprache durchgeführt werden.

Eine Schulung beinhaltet:

- den Schulungstag an sich mit 8 Zeitstunden
- die Schulung als Webko
- Die Vor- und Nachbereitung inklusive der Bereitstellung von Schulungsunterlagen. Die Schulungsunterlagen und How-To-Do-Dokumente zur späteren Nachvollziehbarkeit sind in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

6 Grundlagen für die Zusammenarbeit

Die Implementation, ggf. Weiterentwicklung und der technische Betrieb eines zentralen Kampagnenplanungstools ist ein komplexer und zeitaufwendiger Prozess. Damit dieser Prozess fehlerfrei und ohne zeitliche Verzögerung stattfinden kann, ist eine enge Abstimmung zwischen AOK-Bundesverband, AOK-Landesgesellschaften, ggf. deren externen Dienstleistern und dem zukünftigen Auftragnehmer erforderlich. Daher sollten im Vorfeld einer Zusammenarbeit Abstimmungsprozesse und weitere notwendige, technische Tools definiert werden, damit eine reibungslose Implementation gewährleistet werden kann.

6.1 Zusammenarbeit im Implementierungsprojekt

Zur Erfüllung der beschriebenen Leistungen arbeitet der Auftragnehmer mit diversen Abteilungen des Auftraggebers und verschiedenen externen Dienstleistern des Auftraggebers während des Implementierungsprojektes Hand in Hand. Zur Koordination der Zusammenarbeit nennt der Auftraggeber dem Auftragnehmer einen festen Ansprechpartner sowie einen Vertreter mit Zuschlag.

Mit Beginn des Implementierungsprojektes wird von Seiten des Auftragnehmers ein festes Kernteam für das Implementierungsprojekt zusammengestellt. Dies besteht aus einem Mitarbeiter für das Implementierungsprojekt, einem Key Account/Projektmanager, und einem Mitarbeiter für Datenschutz, diese müssen die Anforderungen (siehe Anlage 08 Mitarbeiterprofile) erfüllen.

Bei allen Personen des Kernteams wird sicheres Kommunizieren in deutscher Sprache in Wort und Schrift vorausgesetzt. Eine Auflistung der Mitglieder des zuständigen Teams mit Namen, Funktionsbezeichnung und Kontaktdaten wird als Anlage dem Vertrag beigelegt. Der Wechsel eines Mitarbeiters ist von Seiten des Auftragnehmers mit dem Auftraggeber abzustimmen. Die Kompetenzen des zu ersetzenden Mitarbeiters muss durch das neue Teammitglied äquivalent abgedeckt sein. Die Kosten für die Einarbeitung und den Wissenstransfer sind vom Auftragnehmer zu tragen.

Die Kommunikation zwischen allen Beteiligten, dem Auftraggeber, dem Auftragnehmer und weiteren Dienstleistern erfolgt ebenso wie die Erstellung der Dokumentation und aller weiteren Unterlagen in deutscher Sprache.

6.2 Zusammenarbeit nach dem Implementierungsprojekt

Der Auftragnehmer muss dem Auftraggeber einen zentralen Ansprechpartner als Projektmanager stellen, die Kontaktdaten dazu werden dem Auftraggeber bekanntgegeben. Der Auftragnehmer bietet Service und Support für den Auftraggeber und stellt hierfür eine Plattform zur Zusammenarbeit z. B. ein Ticketsystem zur Verfügung. Die Kommunikation zwischen allen Beteiligten, dem Auftraggeber, dem Auftragnehmer und weiteren Dienstleistern erfolgt ebenso wie die Erstellung ggf. weiterer Unterlagen in deutscher Sprache.