Anlage 5

Vergabeverfahren

Koordination von Haus- und fachärztlichen Terminen (Arztterminservice)“

VERTRAG

über einen Arztterminservice

zwischen

der
AOK Rheinland-Pfalz/Saarland
Virchowstraße 30
67304 Eisenberg

- nachfolgend **„Auftraggeberin“** genannt –

und

_____

- nachfolgend **„Auftragnehmer"**

oder beide gemeinsam nachfolgend **„Parteien“** genannt -

Inhaltsverzeichnis

§ 1 Vertragsgegenstand 3

§ 2 Leistungspflicht des Auftragnehmers 3

§ 3 Ansprechpartner 4

§ 4 Vergütung 5

§ 5 Haftung und Versicherung 7

§ 6 Leistungsstörungen 8

§ 7 Höhere Gewalt 9

§ 8 Datenschutz und Geheimhaltungserklärung .. Fehler! Textmarke nicht definiert.

§ 9 Inkrafttreten des Vertrages und Kündigung 10

§ 10 Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung 16

§ 11 Schlussbestimmungen 16

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Vertrages sind Leistungen eines Arztterminservice, wie in der Leistungsbeschreibung definiert.

(2) Die Einzelheiten der Leistungserbringung ergeben sich aus diesem Vertrag und den folgenden Vertragsbestandteilen:

1. Antworten auf Bieterfragen,
2. der Leistungsbeschreibung, Anlage A2 der Vergabeunterlagen
3. den Bewerbungsbedingungen, Anlage A3 der Vergabeunterlagen
4. dem Preisblatt, Anlage A4 der Vergabeunterlagen
5. den weiteren Vergabeunterlagen, Anlagen A5 bis A17
6. den Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der jeweils gültigen Fassung.

Bei Widersprüchen gelten die Bestandteile in der angegebenen Reihenfolge. Ein Widerspruch im vorgenannten Sinne liegt nicht vor, wenn eine nachrangige Vertragsgrundlage eine vorige ergänzt oder konkretisiert. Bei der Auslegung des Vertrages sind die im Rahmen von Bieterfragen im Vergabeverfahren von der Vergabestelle gegebenen Antworten zu berücksichtigen.

(3) Allgemeine Geschäftsbedingungen, Liefer- oder Zahlungsbedingungen des Auftragnehmers sind nicht Bestandteil des Vertrages, auch dann nicht, wenn die Auftraggeberin ihnen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

§ 2 Leistungspflicht des Auftragnehmers

(1) Die vom Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen erfolgen nach Art und Umfang gemäß diesem Vertrag, der Leistungsbeschreibung der Auftraggeberin, den Bewerbungsbedingungen und dem Preisblatt. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die entsprechenden Kapazitäten und Ressourcen bereitzuhalten, um die Erfüllung seiner Pflichten zu gewährleisten.

(2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der Ausführung des Vertrages qualifiziertes, sorgfältiges und zuverlässiges Personal einzusetzen.

(3) Der Auftragnehmer teilt der Auftraggeberin spätestens bis zum Zeitpunkt des Beginns der Auftragsausführung die Namen, die Kontaktdaten und die gesetzlichen Vertreter seiner Nachunternehmer sowie jede im Rahmen der Auftragsausführung eintretende Änderung bei diesen mit. Während der Durchführung des Vertrages bedarf der Einsatz weiterer Nachunternehmen zur Erbringung der ganzen Leistung oder wesentlicher Teile davon der vorherigen Zustimmung der Auftraggeberin.

(4) Die Auftraggeberin kann die Zustimmung verweigern, wenn Zweifel bestehen, dass der Nachunternehmer die ihm übertragenen Leistungen ordnungsgemäß und vertragsgerecht erbringt, insbesondere wenn Zweifel an seiner Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit bestehen. Der Auftragnehmer hat auf Verlangen der Auftraggeberin entsprechende Nachweise vorzulegen. Erbringt der Auftragnehmer ohne Zustimmung der Auftraggeberin Leistungen nicht im eigenen Betrieb, kann die Auftraggeberin dem Auftragnehmer eine angemessene Frist zur Aufnahme der Leistungen in den eigenen Betrieb setzen und erklären, dass sie nach ergebnislosem Fristablauf den Vertrag aus wichtigem Grund kündigt.

§ 3 Ansprechpartner

(1) Die Auftraggeberin und der Auftragnehmer benennen jeweils einen festen fachlich zuständigen Ansprechpartner für eingehende Aufträge, für auftretende Sachverhalte sowie für sonstige Fragen hinsichtlich der Auftragsabwicklung. Der Auftragnehmer nennt zudem einen Vertreter.

(2) Der Ansprechpartner und die Kontaktdaten der Auftraggeberin werden zum Vertragsstart festgelegt und dem Auftragnehmer übermittelt.

§ 4 Vergütung

(1) Für die nach diesem Vertrag in der Kostenträgerschaft der Krankenkasse zu erbringenden Leistungen erhält der Auftragnehmer für vertragsgemäß erbrachte und ordnungsgemäß abgerechnete Leistungen je erfolgreichem Vermittlungsfall (A2 Ziff. 15.3) die Vergütung. Hinzu kommt eine einmalige Grundpauschale für die Einrichtung des Service. Die Höhe der Vergütungen richtet sich nach den Angaben im Preisblatt. Alle Preise verstehen sich exclusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Im Falle einer Befreiung nach § 19 UstG ist ein entsprechender Nachweis mit dem Angebot abzugeben. Die im Preisblatt angebotenen Preise gelten als Festpreise.

(2) Die Grundvergütung fällt nur einmal an und wiederholt sich im Falle einer Vertragsverlängerung nicht.

(3) Materialkosten, Versandkosten, und alle sonstigen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstehenden Kosten sowie sonstige Aufwendungen des Auftragnehmenden die zur Leistungserbringung notwendig sind, sind mit der Vergütung gemäß Absatz 1 abgegolten und sind nicht gesondert vereinbart. Eine separate, darüberhinausgehende Entlohnung erfolgt nicht. Der Auftragnehmer ist nicht befugt, Leistungen, die aufgrund dieser Vereinbarung zu erbringen sind, dem Versicherten in Rechnung zu stellen.

(4) Sollten Rechnungsempfängerin und Vertragsnummer nicht korrekt angegeben werden, erklärt sich der Auftragnehmer damit einverstanden, dass die Rechnung unbearbeitet von der Auftraggeberin zurückgesendet wird. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dann eine neue, den notwendigen Formvorschriften entsprechende Rechnung zu stellen. Die Zahlungsfrist wird erst nach erneuter Rechnungsstellung in Gang gesetzt.

(5) Die Bankverbindung des Auftragnehmers wird von ihm mit erster Rechnungsstellung mitgeteilt. Der Rechnungsbetrag muss innerhalb von 30 Kalendertagen nach Eingang einer prüfbaren Rechnung bei der Auftraggeberin auf dem Konto des Auftragnehmers eingegangen sein, sofern die Auftraggeberin keine Beanstandungen aus der Rechnung geltend macht. Für den Fall von Beanstandungen zahlt die Auftraggeberin die unbeanstandeten Positionen innerhalb der vorgenannten Frist.

(6) Sofern der Auftragnehmer die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht bzw. teilweise nicht erbringt, ist die Auftraggeberin in dem Umfang und für die Zeit, in dem die Leistung

nicht erbracht wurde, von der Entrichtung der Vergütung befreit. Im Falle einer Überzahlung kann die Auftraggeberin die Rückzahlung des überzahlten Betrages fordern oder mit Folgezahlungen aufrechnen.

(7) Soweit erfüllbare Rückzahlungsansprüche der Krankenkassen aus sachlichen oder rechnerischen Berichtigungen nicht im Rahmen der Verrechnung ausgeglichen werden, sind diese innerhalb von 14 Kalendertagen nach schriftlicher Geltendmachung zu erfüllen.

(8) Die Abtretung von Forderungen aus und aufgrund dieses Vertrages ist ausgeschlossen.

(9) Der Auftragnehmer stellt die im jeweiligen Abrechnungszeitraum erbrachten und nach diesem Vertrag vergütungsfähigen Arztvermittlungsleistungen monatlich in Rechnung. Die Rechnung enthält keine versichertenbezogenen Angaben. Als gesonderten Nachweis übermittelt der Auftragnehmer eine der Rechnung eindeutig zugeordnete Liste, die für jeden abgerechneten Versicherungsfall die Krankenversichertennummern derjenigen Person enthält, die die abgerechnete Arztvermittlungsleistung tatsächlich in Anspruch genommen hat. Namen, Anschriften, Geburtsdaten, Diagnosen, Fachrichtungen, Angaben zu vermittelten Ärzten und sonstige personenbezogene Angaben dürfen in dieser Liste nicht enthalten sein. Bei mehrfacher Inanspruchnahme durch ein und denselben Kunden im Abrechnungszeitraum erscheint die Versicherungsnummer so oft, wie der Kunde die Leistung erfolgreich in Anspruch genommen hat.

(10) Die Auftraggeberin verwendet die Liste ausschließlich zur Prüfung der Versicherungszugehörigkeit im maßgeblichen Leistungszeitraum und der daraus folgenden Abrechnungsberechtigung. Die Liste berechtigt nicht zur Anforderung weiterer Angaben über die medizinischen Anliegen oder die vermittelten Behandlungen.

(11) Die Verarbeitung und Übermittlung erfolgt nur, soweit sie für die genannten Zwecke erforderlich und durch die jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften gedeckt ist.

(12) Die Vertragsparteien stellen jeweils für ihren Verantwortungsbereich sicher, dass die Versicherten entsprechend den gesetzlichen Informationspflichten über die Verarbeitung ihrer Krankenversichertennummer, den Abrechnungszweck und die Übermittlung an die Krankenkasse informiert werden und hierzu vor der Übermittlung ihr Einverständnis erteilt haben.

(13) Die Übermittlung erfolgt über ein von der Krankenkasse bereitgestelltes gesichertes Übermittlungsportal oder durch Ende-zu-Ende-verschlüsselte E-Mail unter zusätzlicher Transportverschlüsselung an eine hierfür benannte Empfangsstelle. Alternativ ist die

Übersendung in einem verschlossenen, blickdichten Umschlag an die benannte Empfangsstelle zulässig. Krankenversichertennummern dürfen weder im E-Mail-Betreff noch auf der Außenseite des Umschlags erscheinen.

(14) Die Listen und ihre Kopien sind zu löschen beziehungsweise datenschutzgerecht zu vernichten, sobald sie für die Prüfung und etwaige abrechnungsbezogene Rückfragen nicht mehr erforderlich sind. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt; während einer danach erforderlichen Aufbewahrung sind Zugriff und Verwendung auf den jeweiligen Aufbewahrungszweck zu beschränken.

§ 5 Haftung und Versicherung

(1) Die Haftung der Vertragspartner ist beschränkt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. In Fällen grober Fahrlässigkeit ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren Schadens begrenzt. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt jedoch nicht im Falle von Körperschäden, also der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, sowie im Falle der Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten, sogenannte „Kardinalspflichten“. Die Haftungsbeschränkungen greifen ferner nicht, soweit gesetzlich zwingend gehaftet wird. Etwaige Ansprüche aus Produkthaftung richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

(2) Der Auftragnehmer stellt die Auftraggeberin von allen Schadensersatzansprüchen frei, die von Dritten gegenüber der Auftraggeberin auf Grund der von dem Auftragnehmer erbrachten Dienstleistungen geltend gemacht werden.

(3) Sofern der Auftragnehmer bei der Erfüllung der vertraglichen Pflichten Dritte einschaltet, haftet er für deren Verhalten wie für eigenes Verhalten. Ihm steht eine etwaige Entlastungsmöglichkeit nach § 831 Absatz 1 Satz 2 BGB nicht zu.

(4) Der Auftragnehmer hält während der gesamten Vertragslaufzeit eine Betriebs- und Vermögensschadenhaftpflichtversicherung mit Mindestdeckungssummen je Schadensfall und Versicherungsjahr von EUR 2 Mio. für Personenschäden, EUR 1 Mio. für Sachschäden und EUR 500.000 für Vermögensschäden sowie eine Datenschutz- und Cyberversicherung mit mindestens EUR 1 Mio. je Versicherungsjahr vor. Die Nachweise sind vor Leistungsbeginn und auf Verlangen der Auftraggeberin vorzulegen. Die Deckung muss den Anforderungen der Bewerbungsbedingungen entsprechen.

§ 6 Leistungsstörungen

(1) Der Auftragnehmer hat die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Servicezeiten, Bearbeitungs- und Rückmeldefristen sowie Service Levels einzuhalten. Für die Bestimmung und Messung der Leistungspflichten gelten die dort festgelegten Voraussetzungen und Berechnungsmethoden. Die Verpflichtung zur Übermittlung eines Vermittlungsergebnisses oder einer qualifizierten Zwischeninformation innerhalb von 48 Stunden und die Verpflichtung zur Einhaltung der monatlichen Vermittlungsquote sind gesondert zu beurteilen. Allein das Ausbleiben einer erfolgreichen Terminvermittlung innerhalb von 48 Stunden begründet keinen Verstoß gegen die Rückmeldepflicht, wenn innerhalb dieser Frist eine vertragsgemäße Zwischeninformation übermittelt wurde.

(2) Erkennt der Auftragnehmer eine drohende oder eingetretene wesentliche Beeinträchtigung der vertragsgemäßen Leistungserbringung, informiert er die Auftraggeberin unverzüglich in Textform über Ursache, Umfang, voraussichtliche Dauer und vorgesehene Abhilfemaßnahmen. Er ergreift unverzüglich die erforderlichen und zumutbaren Maßnahmen zur Begrenzung und Beseitigung der Störung. Besondere Meldepflichten für Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfälle bleiben unberührt.

(3) Bei zweifacher Unterschreitung der vereinbarten monatlichen Vermittlungsquote hintereinander legt der Auftragnehmer der Auftraggeberin innerhalb von zehn Arbeitstagen einen Maßnahmenplan entsprechend der Leistungsbeschreibung vor. Bei sonstigen erheblichen oder wiederholten Leistungsstörungen kann die Auftraggeberin ebenfalls einen Maßnahmenplan innerhalb einer angemessenen Frist verlangen. Dieser hat die Ursachen, konkrete Abhilfemaßnahmen, Verantwortlichkeiten und Umsetzungstermine zu benennen. Die Erstellung oder Abstimmung des Maßnahmenplans verlängert keine Leistungsfrist und beschränkt keine Rechte der Auftraggeberin.

(4) Ansprüche wegen nicht, verspätet oder nicht vertragsgemäß erbrachter Leistungen richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften unter Berücksichtigung der vertraglichen Haftungsregelungen. Soweit die gesetzlichen Voraussetzungen für Schadensersatz statt der Leistung vorliegen, kann die Auftraggeberin die betroffenen Leistungen durch einen Dritten erbringen lassen und die erforderlichen, angemessenen Mehrkosten als Schaden geltend machen. Einer vorherigen Fristsetzung bedarf es nur dann nicht, wenn sie nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist. Ersparte Aufwendungen sind anzurechnen. Die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen einer Übermittlung personenbezogener Daten an Dritte bleiben unberührt.

(5) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ob vor einer Kündigung eine Abhilfefrist oder Abmahnung erforderlich ist, richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

§ 7 Höhere Gewalt

(1) Höhere Gewalt ist ein von außen kommendes, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbares Ereignis, das auch durch angemessene und zumutbare Vorsorge- und Abhilfemaßnahmen nicht verhindert oder überwunden werden kann. Hierzu können insbesondere Krieg, Naturkatastrophen und hoheitliche Eingriffe gehören. Betriebsstörungen, Personalausfälle, Störungen bei Unterauftragnehmern oder Cyberangriffe gelten nicht allein aufgrund ihres Eintritts als höhere Gewalt; sie müssen die vorgenannten Voraussetzungen erfüllen.

(2) Soweit und solange höhere Gewalt die Erfüllung einzelner Leistungspflichten verhindert, ruhen die betroffenen Leistungspflichten und die zugehörigen Vergütungspflichten. Bereits entstandene Vergütungsansprüche bleiben unberührt. Nicht betroffene Vertragspflichten, insbesondere Datenschutz-, Vertraulichkeits-, Informations- und Schadensminderungspflichten, bestehen fort.

(3) Die betroffene Vertragspartei informiert die andere Vertragspartei unverzüglich in Textform über das Ereignis, die betroffenen Leistungen, die voraussichtliche Dauer und die ergriffenen Gegenmaßnahmen. Sie ergreift alle angemessenen und zumutbaren Maßnahmen zur Begrenzung der Auswirkungen und zur schnellstmöglichen Wiederaufnahme der Leistung. Vereinbarte Notfall- und Wiederanlaufmaßnahmen sind umzusetzen. Änderungen der vereinbarten Leistung bedürfen der vorherigen Zustimmung der Auftraggeberin in Textform.

(4) Dauert die Unterbrechung wesentlicher Leistungen länger als 30 Kalendertage an oder steht fest, dass diese dauerhaft nicht mehr erbracht werden können, kann jede Vertragspartei den betroffenen Leistungsteil ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform kündigen. Ist eine zumutbare Fortführung des verbleibenden Vertrags nicht möglich, kann der gesamte Vertrag gekündigt werden. Gesetzliche Rechte zur früheren Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

(5) Schadensersatzansprüche wegen der durch höhere Gewalt verursachten Leistungsunterbrechung sind ausgeschlossen, soweit die in Anspruch genommene Vertragspartei die Unterbrechung und deren Folgen nicht zu vertreten hat. Ansprüche wegen eigener Pflichtverletzungen sowie zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

(6) Für Änderungen rechtlicher Rahmenbedingungen und darauf beruhende verbindliche behördliche oder gerichtliche Entscheidungen gilt vorrangig die Regelung zur außerordentlichen Kündigung in § 9.

§ 8 Datenschutz, Datensicherheit

(1) Die Vertragsparteien beachten die jeweils auf sie und die betreffenden Verarbeitungsvorgänge anwendbaren Datenschutzvorschriften, insbesondere die DSGVO, das BDSG, die einschlägigen Landesdatenschutzgesetze sowie § 35 SGB I und die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des SGB V und SGB X. Personenbezogene Daten dürfen nur für die rechtmäßig festgelegten Vertragszwecke und im erforderlichen Umfang verarbeitet werden. Gesetzlich zwingende Verarbeitungspflichten bleiben unberührt. Eine Nutzung für Werbung, Profilbildung oder das Training von KI-Modellen ist ausgeschlossen. Die Verpflichtungen gelten auch für Kopien, Protokolle, Sicherungen und nur beiläufig bekannt gewordene Daten.

(2) Die Vertragsparteien handeln nach der vereinbarten und tatsächlich umzusetzenden Aufgabenverteilung als getrennt Verantwortliche.
Die Auftraggeberin verantwortet die Verlinkung aus ihrer Onlinegeschäftsstelle beziehungsweise der AOK-App auf die Landingpage der Auftragnehmerin sowie die Entgegennahme und weitere Verarbeitung der rechtmäßig übermittelten Abrechnungsdaten und Versicherungsnummern der teilnehmenden Versicherten für die vertraglich bestimmten, gesetzlich zulässigen Abrechnungs- und Kontrollzwecke.
Die Auftragnehmerin verantwortet den Betrieb ihrer Landingpage und die Durchführung des Arztterminservices einschließlich Datenerhebung, Kommunikation mit Versicherten und Arztpraxen, Terminvermittlung, Speicherung und Löschung sowie Erstellung und Übermittlung der Abrechnungs- und Teilnehmerdaten. Sie verarbeitet diese Daten nicht im Auftrag der Auftraggeberin und unterliegt insoweit keinen datenschutzrechtlichen Weisungen der Auftraggeberin.
Jede Vertragspartei gewährleistet für ihren Verantwortungsbereich die erforderlichen Rechtsgrundlagen und erfüllt insbesondere die Informationspflichten, Betroffenenrechte, Dokumentations-, Sicherheits-, Melde- und Benachrichtigungspflichten. Die Auftragnehmerin informiert die Versicherten auch über die Übermittlung der Abrechnungs- und Teilnehmerdaten an die Auftraggeberin.
Die Verlinkung muss den Wechsel zur Auftragnehmerin und deren Verantwortlichkeit erkennen lassen. Versicherungsnummern, Gesundheitsdaten sowie Authentifizierungs- und Sitzungsdaten der Auftraggeberin dürfen dabei nicht übergeben werden. Weitere

technisch bedingte Datenflüsse sind vor Inbetriebnahme zu dokumentieren, rechtlich zu prüfen und auf das erforderliche Maß zu beschränken. Abrechnungs- und Teilnehmerdaten dürfen nur im vertraglich festgelegten, erforderlichen und rechtlich zulässigen Umfang übermittelt werden. Diagnosen, Behandlungsanlässe, medizinische Unterlagen und Inhalte der Vermittlungskommunikation sind hiervon ausgeschlossen. § 4 bleibt unberührt.. Änderungen der Aufgabenverteilung oder Datenflüsse sind vor Umsetzung auf ihre datenschutzrechtlichen Auswirkungen zu prüfen. Ergibt sich für einzelne Vorgänge eine gemeinsame Verantwortlichkeit oder Auftragsverarbeitung, müssen vor deren Aufnahme die hierfür erforderlichen Vereinbarungen und sonstigen gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.

(3) Die Auftragnehmerin erstellt vor Beginn der betreffenden Verarbeitung ein Löschkonzept, eine Dokumentation der tatsächlich umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie ein Verzeichnis der eingesetzten datenverarbeitenden Dienstleister und Verarbeitungsorte. Sie hält diese Unterlagen aktuell, setzt die darin beschriebenen vertragskonformen Verfahren verbindlich um und legt sie der Auftraggeberin auf Verlangen vor.
Die Unterlagen können in einer einheitlichen Dokumentation geführt werden; sie müssen nicht als Vertragsanlagen einbezogen werden. Sie konkretisieren die Umsetzung dieses Vertrages und dürfen dessen Anforderungen weder abändern noch unterschreiten. Ihre Erstellung, Fortschreibung und Vorlage sowie die vertraglich geschuldete Mitwirkung an Prüfungen sind mit der vereinbarten Vergütung abgegolten.
Vor Verarbeitungsbeginn bestätigt die Auftragnehmerin der Auftraggeberin in Textform, dass die erforderlichen Unterlagen und Schutzmaßnahmen vorliegen. Die Auftraggeberin kann deren Vorlage und Prüfung bereits vor Verarbeitungsbeginn verlangen. Eine Prüfung oder deren Unterbleiben entbindet die Auftragnehmerin nicht von ihrer Verantwortung.

(4) Die Auftragnehmerin löscht personenbezogene Daten, sobald sie für die zulässigen Zwecke nicht mehr erforderlich sind und keine Rechtsgrundlage für ihre weitere Speicherung besteht. Das Löschkonzept bestimmt je Datenkategorie Zweck, Rechtsgrundlage, etwaige Aufbewahrungspflichten, Fristbeginn, konkrete Löschfrist oder eindeutig bestimmbares Löschereignis, Verfahren und Zuständigkeit. Es erfasst insbesondere Vermittlungs-, Kommunikations- und Abrechnungsdaten sowie lokale Ablagen, Protokolle, Kopien und Sicherungen.
Gesetzlich aufzubewahrende Daten sind auf das erforderliche Maß zu beschränken, gegen anderweitige Nutzung zu sperren und nach Fristablauf zu löschen. Für Sicherungen sind feste Aussonderungs- oder Überschreibungsfristen vorzusehen.

Soweit eine sofortige selektive Löschung technisch nicht möglich ist, sind die Daten bis zur endgültigen Löschung gegen weitere Nutzung zu sichern; nach einer Wiederherstellung sind fällige Löschungen vor erneuter produktiver Nutzung nachzuvollziehen.

Bei Vertragsende sind nur noch für die rechtmäßige Abwicklung oder gesetzliche Pflichten erforderliche Daten aufzubewahren. Die Auftragnehmerin dokumentiert die Löschungen einschließlich der Maßnahmen ihrer Dienstleister und weist sie auf Verlangen nach. Gründe und Dauer einer weiteren Speicherung sind nachvollziehbar festzuhalten.

Ein Anspruch der Auftraggeberin auf Herausgabe der in eigener Verantwortlichkeit der Auftragnehmerin verarbeiteten Vermittlungs-, Kommunikations- oder Gesundheitsdaten entsteht durch das Vertragsende nicht. Die vereinbarte rechtmäßige Übermittlung von Abrechnungs- und Teilnehmerdaten bleibt unberührt; für deren weitere Speicherung und Löschung ist die Auftraggeberin verantwortlich.

(5) Die Auftragnehmerin gewährleistet vor Beginn und während der gesamten Verarbeitung risikogerechte Maßnahmen nach Art. 25 und 32 DSGVO unter Berücksichtigung des besonderen Schutzbedarfs von Gesundheits- und Sozialdaten und des Standes der Technik. Hierzu gehören mindestens:

a) personenbezogene Benutzerkonten, rollenbasierte und auf das Erforderliche beschränkte Berechtigungen, Mehrfaktorauthentisierung für privilegierte und externe Zugriffe, regelmäßige Berechtigungsprüfungen und unverzüglicher Entzug entfallener Berechtigungen;

b) Zutritts- und Zugriffsschutz, verschlüsselte Übertragung und Speicherung schutzbedürftiger Daten einschließlich Sicherungen sowie gesondert geschützte Schlüsselverwaltung;

c) Trennung der Daten der Auftraggeberin von Daten anderer Kunden, Trennung von Produktiv- und Testumgebungen sowie synthetische oder wirksam anonymisierte Testdaten;

d) datensparsame, manipulationsgeschützte Protokollierung sicherheitsrelevanter Zugriffe und Änderungen mit geregelter Auswertung und Zugriffsbeschränkung;

e) risikobasiertes Schwachstellen- und Patchmanagement, Schadsoftwareschutz, sichere Konfigurationen, regelmäßige Sicherheitsprüfungen und unverzügliche Behandlung kritischer Schwachstellen;

f) dokumentierte Sicherungs-, Notfall- und Wiederanlaufverfahren, regelmäßige Wiederherstellungstests sowie mindestens jährliche und anlassbezogene Wirksamkeitsprüfungen;

g) gesicherte Verfahren für mobiles Arbeiten, Wartung und Fernzugriffe.

Die Maßnahmen sind fortlaufend zu überprüfen und anzupassen. Wesentliche Änderungen sind vor Umsetzung mit ihren Auswirkungen mitzuteilen. Eine Minderung des vereinbarten Schutzniveaus oder wesentliche Risikoerhöhung bedarf der vorherigen Zustimmung der Auftraggeberin in Textform und darf gesetzliche Anforderungen nicht unterschreiten. Unaufschiebbare Gefahrenabwehrmaßnahmen dürfen sofort umgesetzt werden; sie sind unverzüglich mitzuteilen und zu dokumentieren.

(6) Der Einsatz oder Austausch von Unterauftragnehmern, die vertragsbezogene personenbezogene Daten verarbeiten oder darauf zugreifen können, einschließlich weiterer Unterauftragnehmer, bedarf der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung der Auftraggeberin in Textform. Die Auftragnehmerin legt rechtzeitig Unternehmen, Anschrift, Aufgabe, Datenkategorien, Verarbeitungs- und Zugriffsländer sowie maßgebliche Schutzmaßnahmen offen. Schweigen gilt nicht als Zustimmung. Die Auftragnehmerin verpflichtet diese Unternehmen auf die jeweils einschlägigen Datenschutz-, Sicherheits-, Geheimhaltungs-, Löschungs-, Melde- und Nachweispflichten dieses Vertrages und kontrolliert deren Einhaltung risikoorientiert. Soweit sie Auftragsverarbeiter einsetzt, erfüllt sie selbst die Pflichten nach Art. 28 DSGVO. Ihre Verantwortung bleibt durch die Zustimmung der Auftraggeberin unberührt. Verarbeitung, Hosting, Sicherung, Support, Wartung und Fernzugriffe sind nur an den offengelegten und genehmigten Orten zulässig. Änderungen bedürfen vorheriger Zustimmung in Textform. Verarbeitungen in oder Zugriffe aus Staaten außerhalb von EU und EWR bedürfen zusätzlich des dokumentierten Nachweises sämtlicher rechtlicher Voraussetzungen, insbesondere nach Kapitel V DSGVO. § 80 SGB X ist zu beachten, soweit dessen Anwendungsvoraussetzungen tatsächlich vorliegen; eine Zustimmung ersetzt keine gesetzliche Voraussetzung.
Entfallen die rechtlichen Voraussetzungen, sind die betroffene Verarbeitung beziehungsweise der Zugriff bis zur Wiederherstellung rechtmäßiger Verhältnisse zu unterbinden und die Auftraggeberin unverzüglich zu informieren.

(7) Die Auftragnehmerin meldet der Auftraggeberin Verletzungen des Schutzes vertragsbezogener personenbezogener Daten, begründete Verdachtsfälle und sonstige Sicherheitsvorfälle mit möglichen Auswirkungen auf deren Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit unverzüglich, spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Bekanntwerden. Dies gilt auch für Vorfälle bei ihren Dienstleistern. Die Erstmeldung enthält die verfügbaren Angaben zu Art, Zeitpunkt, Umfang, betroffenen Systemen, Daten und Personen, wahrscheinlichen Folgen, Gegenmaßnahmen und einer erreichbaren Kontaktperson. Fehlende Angaben sind ohne unangemessene Verzögerung nachzureichen; ihre Unvollständigkeit rechtfertigt keinen Aufschub der Erstmeldung. Die Auftragnehmerin begrenzt die Folgen, sichert erforderliche Beweismittel,

dokumentiert den Vorfall und unterstützt die Auftraggeberin bei deren Pflichterfüllung. Nach Abschluss berichtet sie über Ursachen, Auswirkungen, Abhilfe und Wiederholungsprävention. Beide Parteien benennen vor Verarbeitungsbeginn Datenschutzkontakte und jederzeit nutzbare Melde- und Eskalationswege. Jede Partei erfüllt ihre gesetzlichen Melde- und Benachrichtigungspflichten eigenverantwortlich und ohne Verzögerung durch Abstimmungen. Personenbezogene Einzelangaben werden nur übermittelt, soweit dies erforderlich und rechtlich zulässig ist.

(8) Die Auftraggeberin darf die Einhaltung der vertragsbezogenen Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen selbst oder durch fachkundige, zur Vertraulichkeit verpflichtete Prüfer kontrollieren. Die Auftragnehmerin erteilt die erforderlichen Auskünfte, stellt Nachweise bereit und ermöglicht und unterstützt erforderliche Prüfungen einschließlich Vor-Ort-Kontrollen. Prüfungen erfolgen grundsätzlich nach angemessener Ankündigung, bei konkreten Anhaltspunkten für erhebliche Verstöße oder dringlichen Sicherheitsvorfällen erforderlichenfalls kurzfristig oder unangekündigt. Zertifikate und Prüfberichte können berücksichtigt werden, ersetzen aber keine weitergehende erforderliche Prüfung. Entsprechende Nachweis- und erforderliche Prüfungsrechte sind bei Dienstleistern sicherzustellen. Gesetzliche Behördenbefugnisse bleiben unberührt. Geheimhaltungsinteressen und Rechte Dritter sind zu wahren, ohne wirksame Prüfungen zu vereiteln. Nachweise sind vorrangig anonymisiert oder geschwärzt vorzulegen. Ein allgemeines Einsichtsrecht in personenbezogene Vermittlungs-, Kommunikations- oder Gesundheitsdaten besteht nicht; deren Offenlegung setzt eine rechtliche Befugnis voraus. Mängel sind unverzüglich, bei weniger dringlichen Mängeln innerhalb einer risikogerechten angemessenen Frist, zu beseitigen; die wirksame Abhilfe ist nachzuweisen. Die Parteien unterstützen sich im erforderlichen und rechtlich zulässigen Umfang bei Betroffenenrechten, Informationspflichten, Datenschutz-Folgenabschätzungen, vorherigen Konsultationen und Behördenanfragen. Anfragen zum Verantwortungsbereich der anderen Partei sind unverzüglich weiterzuleiten.

(9) Die Parteien schützen personenbezogene Daten, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie erkennbar vertrauliche oder als vertraulich bezeichnete Informationen vor unbefugtem Zugriff. Zugang erhalten nur Personen, die ihn zur rechtmäßigen Aufgabenerfüllung benötigen. Die Auftragnehmerin verpflichtet eingesetzte Personen vor Tätigkeitsbeginn nachweisbar zur Vertraulichkeit, unterrichtet sie über die einschlägigen Datenschutz-, Sozialdatenschutz- und Geheimhaltungspflichten einschließlich möglicher Sanktionen und schult sie regelmäßig sowie anlassbezogen. Die Erfüllung ist auf Verlangen nachzuweisen; nicht erforderliche personenbezogene Angaben dürfen geschwärzt werden. Die Geheimhaltungspflicht entfällt für

Informationen, die ohne Pflichtverletzung öffentlich bekannt sind oder werden; Datenschutzpflichten bleiben unberührt. Gesetzlich gebotene Offenlegungen sind auf das erforderliche Maß zu beschränken und der anderen Partei, soweit rechtlich zulässig, möglichst vorab mitzuteilen. Die Vertraulichkeits- und Geheimhaltungspflichten bestehen über Tätigkeits- und Vertragsende hinaus fort. Die Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen gelten, solange entsprechende Daten vorhanden sind.

(10) Für Ansprüche der Auftraggeberin wegen von der Auftragnehmerin zu vertretender Verletzungen datenschutzrechtlicher, sozialdatenschutzrechtlicher oder vertraglicher Datenschutz-, Datensicherheits- und Vertraulichkeitspflichten gelten die gesetzlichen Haftungsregelungen ohne die sonst im Vertrag vorgesehenen Haftungsausschlüsse und Haftungsbegrenzungen.

Die vereinbarte Freistellung von Ansprüchen Dritter einschließlich erforderlicher und angemessener Rechtsverteidigungskosten erstreckt sich auf solche Pflichtverletzungen. Gesetzliche Ausgleichsansprüche nach Art. 82 Abs. 5 DSGVO bleiben unberührt und unterliegen keiner vertraglichen Haftungsbegrenzung.

§ 9 Inkrafttreten des Vertrages und Kündigung

(1) Der Vertrag tritt mit Zuschlagserteilung in Kraft. Die Leistungserbringung beginnt am 01.01.2027 und wird für die Laufzeit von einem Jahr (bis zum 31.12.2027) geschlossen. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern einer der Vertragsparteien den Vertrag nicht spätestens mit einer Frist von drei Monaten bis zum 30.09.2027 in Textform kündigt. Der Vertrag endet aber spätestens am 31.12.2028, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

(2) Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund (im folgenden „außerordentliche Kündigung“) bleibt unberührt.

(3) Ein wichtiger Grund nach Absatz zwei liegt insbesondere vor, wenn

- über das Vermögen des jeweils anderen Partners das Insolvenzverfahren eröffnet wurde,
- eine wiederholte Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder einer nachhaltigen Störung des Vertrauensverhältnisses zwischen den Parteien besteht,
- Verstöße gegen den Datenschutz vorliegen,
- gesetzlichen Veränderungen und Vorgaben sowie gerichtliche oder aufsichtsrechtliche Maßnahmen, die diesem Vertrag die rechtliche und tatsächliche Grundlage entziehen, vorliegen. Dies kann beispielweise durch eine

Beanstandung oder Weisung durch die für den Auftraggeber zuständige Aufsichtsbehörde, wie ein Verbot an den Auftraggeber vertragsgegenständliche Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen, eintreten.

(4) Als weiterer wichtiger Grund gilt zudem die Fusion der Auftraggeberin mit einer oder mehreren anderen gesetzlichen Krankenkassen. Hier steht der Auftraggeberin ein Sonderkündigungsrecht zu. In diesem Fall ist die Kündigung in Textform seitens der Auftraggeberin spätestens zwei Monate nach dem letzten Datum der Beschlussfassung der Verwaltungsräte der an der Vereinigung beteiligten Krankenkassen auszusprechen. Die Kündigung wird wirksam zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Fusion.

(5) Die Kündigung dieses Vertrages bedarf der Textform im Sinne des § 126b BGB. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung sind die Gründe zu benennen. Vor einer außerordentlichen Kündigung ist der anderen Partei Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben.

(6) Die Berechtigung, Schadensersatz zu verlangen, wird durch die Kündigung nicht ausgeschlossen.

§ 10 Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung

Die Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen gegenüber der Auftraggeberin möglich.

§ 11 Schlussbestimmungen

(1) Dieser Vertrag ersetzt alle etwaigen früheren schriftlichen und mündlichen Vereinbarungen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sowie dessen Anlagen bedürfen einer Vereinbarung in Textform im Sinne des § 126b BGB und der Bestimmung, ab wann sie in Kraft treten soll. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Textformerfordernis. Für einseitige Erklärungen genügt Textform, soweit nicht zwingendes Recht entgegensteht.

(2) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

(3) Gerichtsstand ist der Hauptsitz der Auftraggeberin in Eisenberg.

(4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Eisenberg, den	Musterort, den
_____	_____
AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	Auftragnehmer/in

Anlagen:

Antworten auf Bieterfragen
Leistungsbeschreibung
Bewerbungsbedingungen
Preisblatt
Vergabeunterlagen