

Leistungsbeschreibung

1. Präambel

Mit 3,1 Millionen Versicherten und einem Haushaltsvolumen von über 18,5 Milliarden Euro ist die AOK Niedersachsen bundesweit die siebtgrößte Krankenkasse unter den gesetzlichen Krankenkassen.

In Niedersachsen ist die AOK Marktführerin. An über 100 Standorten betreuen rund 7.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Versicherten in allen Angelegenheiten rund um die Gesundheit. Ein positiver Mitgliedertrend, eine solide Haushaltsführung sowie effiziente Strukturen verschaffen der AOK Niedersachsen eine sichere Finanzbasis.

Neben einem umfangreichen Leistungsspektrum für die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall bietet die AOK Niedersachsen viele Zusatzangebote – von verschiedenen Wahlтарifen über hervorragende Gesundheitsprogramme hin zu attraktiven Mehrleistungen. Eine hohe Kundenzufriedenheit und Empfehlungsbereitschaft belegt die Kundenorientierung der Gesundheitskasse.

Die AOK gestaltet Gesundheit, stärkt jeden individuell, übernimmt Verantwortung und macht Nähe erlebbar. Sie versteht sich als verlässliche Partnerin für die Gesundheit ihrer (potenziellen) Versicherten und Mitarbeitenden und steht ihnen auch in Zeiten des Wandels beständig zur Seite. Sie versteht sich als Gestalterin im Gesundheitswesen.

In einer zunehmend komplexen und dynamischen Welt ist das Ziel, dass Versicherte spüren und erleben, dass die AOK ihnen als Ansprechpartnerin und Begleiterin in allen Lebensphasen zur Seite steht – sowohl im Präventions-Bereich (Gesundheitsförderung) als auch in der Versorgung (im Krankheitsfall). Diese Vision bietet Orientierung und stärkt Vertrauen angesichts gesellschaftlicher, technologischer und politischer Veränderungen.

Die Identität und Markenstrategie der AOK vereint traditionelle Werte mit einem modernen Anspruch: Die Verantwortung der AOK reicht dabei über die medizinische Versorgung hinaus: Sie umfasst auch das Ziel, soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit zu fördern und damit einen Beitrag zu einer gesunden Gesellschaft zu leisten.

Nähe und Verantwortungsbereitschaft prägen die Interaktion der AOK mit Versicherten und Partnern, sei es im persönlichen Gespräch, digitalen Kontakt oder in der Zusammenarbeit.

Die AOK hat vier Markenwerte, die gemeinsam das Markenleitbild bilden

- Gesundheit gestalten
- Verantwortung übernehmen
- Nähe erlebbar machen
- Jeden individuell stärken

Diese vier Markenwerte bilden sich um den Markenkern "Die Gesundheitskasse." herum und definieren die Haltung und das Handeln der AOK. Damit hebt sie sich klar vom Wettbewerb ab; keine andere Krankenkasse außer der AOK bezeichnet sich als Gesundheitskasse.

Weitere Einzelheiten zur Entwicklung der letzten Jahre können dem [Transparenzbericht](#) sowie dem Internetauftritt der [AOK Niedersachsen](#) entnommen werden.

2. Leistungsgegenstand

Leistungsgegenstand ist ein Rahmenvertrag zur Erbringung von Beratungsleistungen. Die Auftraggeberin beabsichtigt, die Rahmenvereinbarung im Rahmen eines Mehrpartnermodells mit bis zu fünf Vertragspartnern abzuschließen. Auf Basis des hier ausgeschriebenen Rahmenvertrags können von der Auftraggeberin Beratungsleistungen wie bspw. Management- und Strategieberatung, Konzept- und Methodenberatung und/oder Projektunterstützung sowie Umsetzungsbegleitung bedarfsorientiert abgerufen werden.

Die Vergabe der Einzelaufträge erfolgt entweder unmittelbar nach Maßgabe der im Rahmenvertrag festgelegten Bedingungen oder nach Durchführung eines erneuten Wettbewerbs zwischen den hierfür in Betracht kommenden Vertragspartnern der Rahmenvereinbarung. Die Entscheidung über die Art des Abrufs erfolgt anhand der in den Vergabeunterlagen festgelegten Kriterien. Die Einzelheiten der Abrufverfahren ergeben sich aus dem Vertrag.

2.1 Inhaltliche Ausgestaltung

In den Einzelaufträgen werden tangierende Handlungsfelder und eine angestrebte Umsetzungsform konkreter beschrieben. Der Auftragnehmer muss im Rahmen der Erbringung auch agile Arbeitsformen managen können.

Die Beratungsleistungen werden innerhalb des Vertragszeitraumes beauftragt und lassen sich erst vor dem Hintergrund konkreter Außenanforderungen und innerer Transformation der AOK Niedersachsen in Inhalt, Umfang und Umsetzungsform präzisieren. Die Beratungsleistungen sollen in nachfolgenden, miteinander vernetzten Handlungsfeldern erbracht werden.

- Unternehmensstrategie und Geschäftsfeldentwicklung, z.B.:
 - Zukunftsbild und Positionierung
 - Markt- und Umfeldbeobachtung
 - Wachstums- und Leistungsfelder
- Versorgungsmanagement und Gesundheitsleistungen, z.B.:
 - Versorgungssteuerung und Versorgungsqualität
 - Selektivverträge und Versorgungsprogramme
 - Prävention und Gesundheitsförderung
- Kundenmanagement und Kundenerlebnis, z.B.:
 - Versicherten- und Firmenkundenmanagement
 - Omnikanal- und Kundenreisemanagement
 - Kundenbindung und Serviceerlebnis
- Kostenmanagement, Steuerung und Datenanalyse, z.B.:
 - Leistungsausgabensteuerung
 - Wirtschaftlichkeit und Effizienzsteigerung
 - Datenbasierte Unternehmenssteuerung
- Digitalisierung, Innovation und Prozessmanagement, z.B.:
 - Digitale Zugangsangebote
 - Intelligente Automatisierung
 - Einsatz von Analytik und Künstlicher Intelligenz
- Organisationsentwicklung und Transformation, z.B.:
 - Zusammenarbeit und Unternehmenskultur
 - Veränderungsbegleitung
 - Qualifizierung und Befähigung

Die beispielhaft aufgeführten Themen sind nicht abschließend. Sie können untereinander vernetzt sein oder sich im Laufe der Vertragslaufzeit dynamisch weiterentwickeln.

Die beauftragte Partei des Rahmenvertrags erbringt die Beratungsleistungen mit den für die jeweilige Einzelbeauftragung genauer spezifizierten Beratenden (festgelegte Beratungstypen). Eine Ergebnisdokumentation stellt sicher, 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 Beratungsleistungen sollen grundsätzlich dazu beitragen, die Selbstbefähigung der Auftraggeberin nachhaltig zu erhöhen.

2.2 Zeitlicher Umfang

Der Rahmenvertrag beginnt am 1. März 2027 und hat eine Grundlaufzeit von 24 Monaten. Er kann durch die Auftraggeberin zweimal um jeweils bis zu zwölf Monate verlängert werden; die maximale Gesamtlaufzeit beträgt 48 Monate. Das Nähere regelt der Vertrag.

2.3 Maximales Umsatzvolumen

Der konkrete Beratungsbedarf ist von verschiedenen internen und externen Faktoren und Entwicklungen abhängig, die vor allem in die Zukunft gerichtet nicht zuverlässig eingeschätzt werden können. Über diese Rahmenvereinbarung können Beratungsleistungen insgesamt bis zu einer Höhe von 40 Mio. € netto abgerufen werden. Maßgebend sind allein die Einzelbeauftragungen.

Eine Abrufverpflichtung der Auftraggeberin aus dem Rahmenvertrag besteht nicht. So ist es auch möglich, dass es im Zuge der Vertragsumsetzung zu keinerlei Einzelbeauftragungen kommen oder der Umfang der Einzelbeauftragungen deutlich geringer ausfallen kann. Verbindliche Umsatzvolumen werden nicht garantiert.

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

3. Einzelbeauftragung

Auf Grundlage des abgeschlossenen Rahmenvertrags können von der Auftraggeberin Beratungsleistungen bedarfsorientiert einzeln beauftragt werden. Dies erfolgt entweder im Direktabruf oder nach Durchführung eines wettbewerblichen Verfahrens zwischen den Unternehmen, die Partei des Rahmenvertrags sind (wettbewerblicher Abruf). Die konkrete Ausgestaltung der beiden Abrufverfahren ergibt sich aus den nachfolgenden Bestimmungen.

3.1 Direktabruf ohne erneuten Wettbewerb

Für die Vergabe des Einzelauftrages ist folgendes Verfahren vorgesehen:

Einzelaufträge mit einem Umfang von bis zu 120 Beratertagen können nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen im Wege eines Direktabrufs ohne erneutes wettbewerbliches Abrufverfahren beauftragt werden.

Die Auftraggeberin konkretisiert den beabsichtigten Einzelauftrag insbesondere durch die Beschreibung der Zielsetzung und der zu erbringenden Leistungen, der Aufgaben

der einzusetzenden Berater, des vorgesehenen Leistungszeitraums einschließlich des geplanten Beginns und Endes, des erforderlichen Qualifikationsprofils des einzusetzenden Beratungspersonals sowie der maximalen Anzahl der Beratertage.

Die Auftraggeberin übermittelt die Beschreibung des Einzelauftrags zunächst an den Rahmenvertragspartner, dessen finales Angebot im Vergabeverfahren zum Abschluss der Rahmenvereinbarung als das wirtschaftlichste Angebot bewertet wurde und daher den ersten Rang erreicht hat (erstplatzierter Rahmenvertragspartner).

Der ausgewählte Rahmenvertragspartner prüft, ob er den Einzelauftrag entsprechend den mitgeteilten Anforderungen und innerhalb des vorgesehenen Leistungszeitraums ausführen kann. Der Rahmenvertragspartner bestätigt der Auftraggeberin innerhalb von sieben Kalendertagen, ob er den Einzelauftrag verbindlich übernimmt.

Maßgeblich für die Vergütung sind die im Preisblatt festgelegten Preise. Der verbindliche Leistungsinhalt ergibt sich ausschließlich aus der jeweiligen Einzelbeauftragung.

Sollte der ausgewählte Rahmenvertragspartner nicht in der Lage sein, den Einzelauftrag entsprechend den mitgeteilten Anforderungen zu übernehmen, teilt er diese der Auftraggeberin ebenfalls binnen sieben Kalendertagen verbindlich mit. Unterbleibt eine fristgerechte Rückmeldung, so geht die Auftraggeberin davon aus, dass der ausgewählte Rahmenvertragspartner den Einzelauftrag nicht ausführen wird.

Wenn der erstplatzierter Rahmenvertragspartner die Ausführung des Einzelauftrags nicht übernimmt, übermittelt die Auftraggeberin die Beschreibung des Einzelauftrags an den Rahmenvertragspartner, dessen finales Angebot im Vergabeverfahren zum Abschluss der Rahmenvereinbarung den zweiten Rang erreicht hat (zweitplatzierter Rahmenvertragspartner).

Kann auch dieser Rahmenvertragspartner den Einzelauftrag nicht übernehmen, fragt die Auftraggeberin anschließend den drittplatzierten Rahmenvertragspartner an usw.

Die Auftraggeberin kann den Einzelauftrag stattdessen im Wege eines wettbewerblichen Abrufverfahrens Ziffer 3.2 vergeben. Dies gilt insbesondere, wenn die Durchführung eines wettbewerblichen Abrufverfahrens aufgrund der Bedeutung der Qualifikation der einzusetzenden Berater, besonderer konzeptioneller Anforderungen oder der Komplexität der Aufgabenstellung zweckmäßig ist.

3.2 Wettbewerbliches Abrufverfahren

Für die Vergabe des Einzelauftrages ist folgendes Verfahren vorgesehen:

Einzelaufträge mit einem Umfang von mehr als 120 Beratertagen werden nach Durchführung eines wettbewerblichen Abrufverfahrens zwischen den für die jeweilige Leistung in Betracht kommenden Rahmenvertragspartnern beauftragt.

Die Auftraggeberin konkretisiert den beabsichtigten Einzelauftrag insbesondere durch die Beschreibung der Zielsetzung und der zu erbringenden Leistungen, der Aufgaben der einzusetzenden Berater, des vorgesehenen Leistungszeitraums einschließlich des geplanten Beginns und Endes und des erforderlichen Qualifikationsprofils des einzusetzenden Beratungspersonals. Anschließend prüft die Auftraggeberin anhand der vorgenannten Kriterien, welche Rahmenvertragspartner für die Ausführung des konkreten Einzelauftrags in Betracht kommen.

Die Auftraggeberin fordert alle für den jeweiligen Einzelauftrag in Betracht kommenden Rahmenvertragspartner zur Abgabe eines Angebots innerhalb einer in der Angebotsaufforderung bestimmten Frist auf.

Die Angebotsaufforderung enthält insbesondere die Beschreibung des Einzelauftrags, die Anforderungen an Inhalt und Form des Angebots, die Angebotsfrist, die für den Einzelauftrag maßgeblichen Zuschlagskriterien und deren Gewichtung, gegebenenfalls Anforderungen an das einzusetzende Beratungspersonal, gegebenenfalls die Vorgabe eines Höchstpreises oder eines maximalen Budgets sowie alle sonstigen für den Einzelauftrag maßgebliche Bedingungen.

Die aufgeführten Rahmenvertragspartner erstellen innerhalb der Angebotsfrist ein Angebot. Die darin angebotenen Einzelpreise dürfen die Einzelpreise nicht überschreiten, die der jeweilige Rahmenvertragspartner in seinem finalen Angebot im Vergabeverfahren zum Abschluss der Rahmenvereinbarung im Preisblatt angeboten hat.

Die Auftraggeberin kann mit den Rahmenvertragspartnern über die eingereichten Angebote verhandeln, soweit dies in der Angebotsaufforderung vorgesehen ist. Gegenstand der Verhandlungen können insbesondere angebotene konzeptionelle oder innovative Lösungen sein.

Die Auftraggeberin prüft und wertet die eingegangenen Angebote ausschließlich anhand der in der Angebotsaufforderung genannten Zuschlagskriterien und Gewichtung. Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt.

Als Zuschlagskriterien können je nach Gegenstand des Einzelauftrags insbesondere berücksichtigt werden:

- a) Bei Einzelaufträgen, bei denen die Qualifikation/Referenzen des vorgesehenen Beratungspersonals erheblichen Einfluss auf die Qualität der Auftragsausführung haben:

- Preis,
 - Qualifikation und Referenzen des vorgesehenen Beratungspersonals.
- b) Bei Einzelaufträgen, bei denen zudem die Qualität eines Konzepts zur Auftragsumsetzung einen wesentlichen Einfluss auf die Qualität der Auftragsausführung hat:
- Preis,
 - Qualifikation und Referenzen des vorgesehenen Beratungspersonals,
 - Qualität, Schlüssigkeit und Nachvollziehbarkeit des Lösungskonzepts.
- c) Bei Einzelaufträgen, bei denen die Qualität eines Konzepts zur Auftragsumsetzung einen wesentlichen Einfluss auf die Qualität der Auftragsausführung hat:
- Preis,
 - Qualität, Schlüssigkeit und Nachvollziehbarkeit des Lösungskonzepts.

In allen anderen Fällen ist der Preis das alleinige Zuschlagskriterium.

Die Auftraggeberin kann in der Angebotsaufforderung ein maximales Budget für den jeweiligen Einzelauftrag vorgeben. Macht die Auftraggeberin hiervon Gebrauch, werden die Angebote anhand der oben genannten Zuschlagskriterien – mit Ausnahme des Preises – bewertet. Überschreitet ein Angebot das vorgegebene maximale Budget, wird es nach Maßgabe der Angebotsaufforderung von der weiteren Wertung ausgeschlossen.

Die Einzelbeauftragung erfolgt durch Zuschlagserteilung.

Wurde ein Einzelauftrag im Wege eines wettbewerblichen Abrufverfahrens vergeben, kann die Auftraggeberin einen unmittelbar daran anschließenden Einzelauftrag ausnahmsweise ohne erneutes wettbewerbliches Abrufverfahren an den Rahmenvertragspartner vergeben, der den vorangegangenen Einzelauftrag erhalten hat. Voraussetzung hierfür ist, dass die Leistungen inhaltlich untrennbar aufeinander aufbauen und ein Wechsel des Rahmenvertragspartners zu unverhältnismäßigen Aufwänden oder Kosten führen würde.

4. Regelungen zur Auftragsdurchführung

4.1 Teamzusammensetzung und Qualifikation der Beratenden

Der Auftragnehmer hält grundsätzlich die nachfolgend genannten Qualifikationen an Beratenden für die Vertragslaufzeit des Rahmenvertrags vor; im Rahmen der Einzelabrufe hat die Auftraggeberin die Option festzulegen, welche Beratungstypen erforderlich sind: Beratungstyp, Qualifikation bzw. Vorkenntnisse.

Partner¹:

- Vertiefte Kenntnisse in mehreren der Ausschreibung zu Grunde liegenden Handlungsfeldern
- Fachkompetenz und Erfahrung in der Organisation und Steuerung großer, komplexer Veränderungsvorhaben
- Langjährige Erfahrung in der GKV-Beratung
- Vertiefte Kenntnisse im deutschen Gesundheitssystem

Projektleiter:

- Kenntnisse in mehreren der Ausschreibung zu Grunde liegenden Handlungsfeldern
- Mehrjährige Erfahrungen im Leistungsspektrum der GKV
- Fachkompetenz in der Organisation und Steuerung großer, komplexer Veränderungsvorhaben
- Vertiefte Methodenkompetenz im Projektmanagement, einschließlich agiler Methoden
- Umfangreiche Kenntnisse in der Steuerung von Geschäftsprozessen
- Erfahrungen mit Zusammenarbeitsmodellen verschiedener Organisationen

Berater:

- Hohe Fachkompetenz in mehreren der Ausschreibung zu Grunde liegenden Handlungsfeldern
- Mehrjährige Erfahrungen im Leistungsspektrum der GKV
- Mehrjährige Erfahrungen in der Strukturierung und Durchführung von Projekten einschließlich der agilen Methoden

Junior Berater:

- Gute Fachkompetenz in mehreren der Ausschreibung zu Grunde liegenden Handlungsfeldern
- Erfahrungen im Leistungsspektrum der GKV
- Erfahrungen in der Strukturierung und Durchführung von Projekten einschließlich der agilen Methoden

Analyst:

- Sichere Kenntnisse in Finanzmathematik und Bewertungsmethoden, einschließlich Risikoanalysen
- Kenntnisse in der Integration übergeordneter System- und Umfeld Perspektiven

¹ Mit sog. Partnern sind keine Partnerunternehmen, sondern Angehörige freier Berufe gemeint, die sich zur Ausübung ihrer freien Berufe zusammenschließen und ihr Unternehmen als eine gemeinsame Firma betreiben (vgl. § 1 PartGG). Je nach der gewählten Gesellschaftsform handelt es sich jedenfalls um die Personen, die in einem Unternehmen entweder selbst Miteigentümer oder mit einer Eigentümerstellung vergleichbar sind und gemeinsam mit den anderen Partnern die Verantwortung für die strategische Ausrichtung und Geschäftsentwicklung des Unternehmens auf der höchsten Führungsebene tragen.

- Kenntnisse in der Technologieidentifikation sowie deren zukunftsorientierter Bewertung
- Kenntnisse in der Auswertung von Daten, auch Big Data oder Erfahrungen in der Identifikation, Analyse und Interpretation von Trends und Mustern

IT-Consultant:

- 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
- Erfahrungen in der Ausrichtung von System- und Softwarearchitekturen oder Kenntnisse in der Entwicklung und Implementierung von Anwendungssoftware von Systemhäusern

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

4.2 Arbeitsergebnisse

Die Einzelaufträge sind jeweils mit einer Ergebnisdokumentation abzuschließen. Hierbei erfolgt die Ergebnisdokumentation im Rahmen einer Präsentation der Auftragserfüllung zum Abschluss jede/s Einzelauftrags/Projektphase. Die Ergebnisse in einer digitalen Ergebnisdokumentation beinhalten insbesondere die abgestimmten Endprodukte, die in der Beauftragung dokumentiert wurden.

4.3 Leistungserbringung

Die Leistungserbringung des Auftragnehmers wird grundsätzlich am Sitz der Auftraggeberin in Hannover oder soweit notwendig (beispielsweise zur Durchführung von Workshops in den Teams vor Ort) an einem der 100 Standorte der Auftraggeberin in Niedersachsen erbracht. Andere Standorte sind gegebenenfalls als Leistungs- und Erfüllungsort gegeben; diese werden durch die Auftraggeberin in der Einzelbeauftragung definiert. Abweichungen sind im Einvernehmen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeberin möglich.