



**Ausschreibung
der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse**

zum Abschluss eines Vertrages über Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge

Vergabeunterlagen

Offenes Verfahren gemäß § 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV

Angebotsfrist: 15.10.2026, 09:00 Uhr

Inhaltsverzeichnis	Seite
A. Gegenstand der Ausschreibung	4
B. Bewerbungsbedingungen	6
I. Auftraggeberin.....	6
II. Rechtlicher Rahmen	6
III. Vergabekammer gemäß § 159 GWB	7
IV. Hinweis zur Rügepflicht	8
V. Vollständigkeit der Unterlagen / Unklarheiten / Anfragen	8
VI. Auftragsvolumen	10
VII. Wettbewerbsbeschränkende Absprachen.....	11
VIII. Bietergemeinschaften	12
IX. Drittunternehmen	13
X. Eignung	14
XI. Vertraulichkeit	19
XII. Angebotsfrist.....	19
XIII. Angebotsform.....	20
XIV. Öffnung der Angebote	22
XV. Prüfung/Wertung der Angebote und Zuschlagskriterien	22
1 Wirtschaftliche Bewertung.....	23
2 Bewertungskriterium Preis	23
3 Bewertungskriterium Qualität.....	24
Bewertung und Berechnung der Qualität	32
XVI. Aufklärung des Angebotsinhalts, Verhandlungsverbot.....	34
XVII. Zuschlagserteilung	34
XVIII. Zuschlags- und Bindefrist	34

XIX. Aufhebung des Vergabeverfahrens	34
XX. Mitteilung über nicht berücksichtigte Angebote	34
XXI. Mitteilung über vergebene Aufträge	35
C. Leistungsbeschreibung/Vertrag	36
I. Leistungsbeschreibung	36
1 Allgemeines	36
2 Hintergrund der Ausschreibung	38
2.2 Ist-Zustand	39
3 Qualität der Leistung	41
4 Rahmenbedingungen	43
5 Planung und Steuerung der Zusammenarbeit	46
6 Kampagnenmanagement	48
7 Operatives Berichtswesen	50
8 Implementierung	52
9 Datenaustausch/Technische Anforderungen	53
Anlage 1 zur Leistungsbeschreibung: Kampagnenbeschreibung	55
Anlage 2 zur Leistungsbeschreibung: Ergänzung Datenaustausch/technische Anforderungen	58
Anlage 3 zur Leistungsbeschreibung: Standard-CRM-Callcenter Schnittstelle (Dateischnittstelle CRM)	64
II. Vertrag	65
III. Datenschutzbestimmungen	78
D. Anlagenverzeichnis	103
Anlage 1 - Angebotsformblatt	104
Anlage 2 - Erklärung der Bietergemeinschaft	107
Anlage 3 - Drittunternehmerverzeichnis/Unterauftragnehmerverzeichnis	110
Anlage 4 - Verpflichtungserklärung Drittunternehmen	113
Anlage 5 - Referenzblatt	115
Anlage 6 - Preisblatt	119
Anlage 7 - Eigenerklärung zur Eignung	120
Anlage 8 - Liste der bei Angebotsabgabe einzureichenden Unterlagen	124

A. Gegenstand der Ausschreibung

Auftraggeberin ist die „AOK Bayern – Die Gesundheitskasse.“. Sie erstreckt sich auf das Land Bayern und gehört mit 4,6 Mio. Versicherten und einem Haushaltsvolumen von rund 20,0 Mrd. EUR im bundesvergleich größten gesetzlichen Krankenkassen. Insgesamt unterhält die AOK Bayern rd. 230 Geschäftsstellen und beschäftigt ca. 11.000 Mitarbeitende. Um die bestmögliche medizinische Versorgung ihrer Versicherten sicherzustellen, schließt die AOK Bayern regelmäßig Versorgungsverträge mit der zuständigen Kassenärztlichen Vereinigungen Bayern.



Bei dem Auftragnehmer muss es sich um ein modernes, serviceorientiertes und zuverlässiges Dienstleistungsunternehmen handeln, dass die Tätigkeiten mit hoher Qualität und qualifiziertem Personal wirtschaftlich durchführt. Der Auftragnehmer ist gegenüber der Auftraggeberin weisungsgebunden. Er hat keine eigenständige Entscheidungskompetenz, insbesondere nicht über die Art und den Zweck der Verarbeitung oder inhaltliche Fragen, die den Kern der Rechtmäßigkeit der Verarbeitung betreffen. Der Auftragnehmer unterhält keine (vertragliche) Beziehung zum Betroffenen, insbesondere Rechnungssteller, Versicherte, und tritt gegenüber dem Betroffenen nicht in eigenem Namen auf. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend den jeweiligen Aufbewahrungsfristen (vgl. hierzu Ziffer 6.3) über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

Das Inkrafttreten der Verträge und die operative Umsetzung sind ab 01.01.2027 geplant. Die Laufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate. Sofern sich die Zuschlagserteilung über den 01.01.2027 hinaus verzögert, verlängert sich die Laufzeit des Vertrages entsprechend. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn die Auftraggeberin nicht 4 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit den Vertrag kündigt. Diese automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate ist maximal drei Mal möglich. Der Vertrag hat damit eine maximale Laufzeit von vier Jahren und endet damit spätestens am 31.12.2030, ohne dass es dann einer Kündigung bedarf.

Der Vertrag wird im Rahmen eines Vergabeverfahrens vergeben (EU-weites offenes Verfahren).

Wenn im Folgenden von Bietern die Rede ist, sind Bietergemeinschaften ebenfalls gemeint, es sei denn, Unterscheidungen zwischen Bietern und Bietergemeinschaften werden ausdrücklich angesprochen.

B. Bewerbungsbedingungen

I. Auftraggeberin

Auftraggeberin ist die AOK Bayern – Die Gesundheitskasse, Carl-Wery-Straße 28, 81739 München.

Das Vergabeverfahren wird durchgeführt von:

AOK Bayern – Die Gesundheitskasse

Bereich Recht

Vergabestelle

Ausschreibung Callcenter-Leistungen Versichertenkommunikation Versorgungsverträge

Carl-Wery-Str. 28

81739 München

Fax: +49 (0) 89 62730-650151

E-Mail: vergabestelle1@by.aok.de

Auskünfte und Antworten anderer Stellen sowie Auskünfte und Antworten, die außerhalb des dafür vorgesehenen Verfahrens (vgl. Abschnitt B. Pkt. V.) gegeben werden, insbesondere telefonische Auskünfte, sind nicht verbindlich.

Verfahrenssprache ist Deutsch. Während des gesamten Vergabeverfahrens kommunizieren die Auftraggeberin und die Bieter ausschließlich in deutscher Sprache.

II. Rechtlicher Rahmen

Die Auftraggeberin ist öffentliche Auftraggeberin im Sinne des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB).

Die Ausschreibung erfolgt (soweit Einzelaufträge erteilt werden können als Rahmenvereinbarung, § 103 Abs. 5 GWB, § 21 VgV) im Wege des offenen Verfahrens (§ 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV).

Die Ausschreibung erfolgt unter Beachtung der Vorschriften des Vierten Teils des GWB und der Vergabeverordnung (VgV). Es sind die zu Beginn des Vergabeverfahrens geltenden Bestimmungen maßgeblich, auch wenn diese sich während des Verfahrens ändern sollten (§ 186 Abs. 2 GWB analog).

III. Vergabekammer gemäß § 159 GWB

Bieter können sich bei behaupteten Verstößen gegen Vergabebestimmungen wenden an:

Vergabekammern des Bundes
Bundeskanzlerplatz 2 -10
53113 Bonn
Tel: +49 228 9499-0

Für Amtshandlungen der Vergabekammern werden Kosten (Gebühren und Auslagen) zur Deckung des Verwaltungsaufwandes erhoben (§ 182 GWB).

Bei der Durchführung eines Nachprüfungsverfahrens gemäß §§ 160 ff. GWB haben alle Verfahrensbeteiligten grundsätzlich ein Akteneinsichtsrecht (§ 165 Abs. 1 GWB). Jeder Bieter hat daher mit der konkreten Möglichkeit zu rechnen, dass sein Angebot mit allen Bestandteilen, soweit es sich in den Vergabeakten der Auftraggeberin befindet, von den Verfahrensbeteiligten bei der Vergabekammer eingesehen wird. Die Auftraggeberin ist bei Einleitung eines Nachprüfungsverfahrens verpflichtet, die Vergabeakten sofort der Vergabekammer zur Verfügung zu stellen (§ 163 Abs. 2 S. 4 GWB). Es liegt somit im eigenen Interesse eines jeden Bieters, schon in seinem Angebot auf wichtige Gründe, die nach § 165 Abs. 2 GWB die

Vergabekammer veranlassen können, die Einsicht in die Akten zu versagen, insbesondere auf Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse, hinzuweisen, dies im Angebotsformblatt (**Anlage 1**) zu erklären und die vertraulichen Teile des Angebots entsprechend zu markieren.

IV. Hinweis zur Rügepflicht

Erkennt ein am Auftrag interessiertes Unternehmen einen Verstoß gegen Vergabevorschriften im vorliegenden Vergabeverfahren, hat er dies gegenüber der Auftraggeberin (unter Pkt. I. genannte Vergabestelle – Kontaktstelle) innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen zu rügen. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die bereits aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, müssen bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung genannten Frist zur Angebotsabgabe gegenüber der Auftraggeberin gerügt werden. Außerdem müssen Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst aus den Vergabeunterlagen erkennbar sind, ebenfalls bis zum Ablauf der Frist zur Angebotsabgabe gegenüber der Auftraggeberin gerügt werden. Verstößt ein Unternehmen gegen diese Obliegenheiten, ist ein Antrag auf Nachprüfung gemäß § 160 Abs. 3 GWB unzulässig.

Teilt die Vergabestelle auf eine Rüge eines interessierten Unternehmers mit, der Rüge nicht abhelfen zu wollen, kann der Rügeführer hiergegen einen Antrag auf Nachprüfung bei der zuständigen Vergabekammer stellen. Die für die Auftraggeberin zuständige Vergabekammer ist unter Pkt. III. benannt. Der Antrag ist unzulässig, wenn mehr als 15 Kalendertage nach dem Eingang der Mitteilung der Auftraggeberin, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind (§ 160 Abs. 3 S. 1 Nr. 4. GWB). § 134 Abs. 2 GWB bleibt unberührt. Dies bedeutet, dass die Auftraggeberin den Zuschlag nach Ablauf der Wartefrist gemäß § 134 Abs. 2 GWB auch dann erteilen wird, wenn noch keine 15 Kalendertage nach einer eventuellen Mitteilung einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, abgelaufen sind. Es obliegt den Bietern, in jedem Fall vor Ablauf der Wartefrist gemäß § 134 Abs. 2 GWB Rechtsschutz zu suchen.

V. Vollständigkeit der Unterlagen / Unklarheiten / Anfragen

Die Bieter haben sich unmittelbar nach Erhalt der Vergabeunterlagen über deren Vollständigkeit zu vergewissern und diese auf etwaige Unklarheiten zu überprüfen. Bestehen nach Auffassung eines Bieters Unklarheiten, Zweifel, Unsicherheiten oder

Widersprüche in den Unterlagen, sind diese durch unverzügliche Rückfragen bei der Auftraggeberin aufzuklären. Dies gilt auch für sonstige auftretende Fragen und Probleme bei der Erstellung des Angebots, insbesondere wenn die Vergabeunterlagen Fragen aufwerfen, die für die Erstellung des Angebots relevant sein können.

Die Bieter werden gebeten, Fragen an die Vergabestelle **ausschließlich über den Kommunikationsbereich der E-Vergabelösung** zu stellen. Hierzu ist die kostenlose Registrierung des Unternehmens auf www.dtv.de erforderlich. Fragen und Hinweise sind in deutscher Sprache zu formulieren. Soweit die Fragen auf die Identität oder Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Fragestellers schließen lassen, werden die Bieter gebeten, ihre Fragen entsprechend zu anonymisieren. Auf der Internetseite www.dtv.de werden im Kommunikationsbereich zu dieser Ausschreibung zeitnah Antwortlisten erstellt, die die Bieter ohne Registrierung einsehen können und die sie dort selbstständig herunterladen müssen. Es obliegt den Bietern, sich regelmäßig zu informieren und die entsprechenden Informationen abzurufen. Bieter, die sich bei Abruf dieser Vergabeunterlagen registriert haben, werden per E-Mail benachrichtigt, wenn abrufbare Informationen vorhanden sind.

Ausschließlich für den Fall technischer Probleme mit der E-Vergabelösung steht den Bietern die folgende Kontaktstelle der Auftraggeberin zur Verfügung:

AOK Bayern – Die Gesundheitskasse
Bereich Recht
Vergabestelle
Ausschreibung DMP-Telefonie
Rückfrage
Carl-Wery-Str. 28
81739 München
Fax: +49 (0) 89 62730-650151
E-Mail: vergabestelle1@by.aok.de

Telefonische Anfragen können nicht beantwortet werden. Auskünfte und Antworten anderer Stellen als der oben genannten Kontaktstelle sowie Auskünfte und Antworten, die außerhalb des hier beschriebenen Verfahrens gegeben werden, sind nicht verbindlich. Telefonische Auskünfte werden nicht erteilt, sie wären – falls sie doch erteilt würden – nicht verbindlich.

Der letztmögliche Termin für das Einreichen von Bieterfragen ist der

02.10.2026, 09:00 Uhr.

Nach diesem Zeitpunkt eingereichte Bieterfragen können leider nicht mehr beantwortet werden. Der Grund hierfür ist, dass die Bieterfragen und Antworten allen Bietern so rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden müssen, dass sie bei der Erstellung des Angebots berücksichtigt werden können.

Die Bieter erklären im Angebotsformblatt (**Anlage 1**), dass ggf. während des Vergabeverfahrens erteilte zusätzliche Informationen als verbindlich für das Angebot anerkannt werden.

VI. Auftragsvolumen

Die AOK Bayern bietet ihren Versicherten im Rahmen von Versorgungsverträgen nach § 140a SGBV oder § 137f SGB V Servicetelefonate an.

Basierend auf den Erfahrungswerten des Vorjahres und einer kalkulierten Entwicklung wird für die nachfolgend genannten Leistungsbereiche der Auftraggeberin ein Auftragsvolumen in Höhe geschätzt:

Jahr	Anzahl zu kontaktierende Versicherte
2027	180.000
2028	200.000
2029	220.000
2030	240.000

Die Dauer der Gespräche wird pauschal vereinbart, es wird von einer grundsätzlichen Gesprächsdauer von drei Minuten ausgegangen. Über- bzw. Unterschreitungen werden nicht gesondert vergütet bzw. erstattet.

Bei sämtlichen Mengenangaben in der Leistungsbeschreibung handelt es sich um rein kalkulatorische Mengenansätze auf Basis von Erfahrungswerten. Eine Mengenzusage oder ein Anspruch auf einen bestimmten mengenmäßigen Jahresumsatz oder eine Hochrechnung auf die gesamte Vertragslaufzeit kann hieraus nicht abgeleitet werden und bietet keine zuverlässige Prognose für zukünftige Mengen. Dies ist bei der Kalkulation für das Angebot zu beachten. Im Falle von Minderungen des Gesamtumfanges besteht kein Anspruch, geänderte Preise zur Anwendung zu bringen.

Aus dieser Rahmenvereinbarung können Leistungen im Wert von maximal 4.144.000 Euro abgerufen werden.

VII. Wettbewerbsbeschränkende Absprachen

Wettbewerbsbeschränkende Absprachen in Bezug auf die Vergabe sind unzulässig und führen zum Angebotsausschluss. Als unzulässige Wettbewerbsbeschränkung gelten insbesondere Verabredungen und Verhandlungen mit anderen Bietern über

- die Abgabe oder Nichtabgabe von Angeboten
- die zu fordernden Preise
- Bindungen sonstiger Entgelte
- Gewinnaufschläge
- Verarbeitungsspannen und andere Preisbestandteile
- Zahlungs-, Lieferungs- und andere Vertragsbedingungen, soweit diese unmittelbar oder mittelbar den Preis beeinflussen.

Solchen Handlungen des Bieters selbst stehen Handlungen von Personen gleich, die von ihm beauftragt oder für ihn tätig sind.

VIII. Bietergemeinschaften

Bietergemeinschaften werden wie Einzelbieter behandelt (§ 43 Abs. 2 S. 1 VgV). Bietergemeinschaften haben unter Verwendung des Formblattes „Erklärung der Bietergemeinschaft“ (**Anlage 2**) eine von allen ihren Mitgliedern mit dem Namen des Erklärenden versehene Erklärung abzugeben, die die einzelnen Mitglieder der Bietergemeinschaft benennt, sowie eines ihrer Mitglieder als bevollmächtigten Vertreter für den Abschluss und die Durchführung des hiesigen Vertrages sowie für die Durchführung des Vergabeverfahrens bezeichnet. Bietergemeinschaften müssen für den Fall der Auftragserteilung erklären, dass alle ihre Mitglieder gesamtschuldnerisch für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten haften (**Anlage 2**).

Es gilt das Gebot des Geheimwettbewerbs. Mitglieder einer Bietergemeinschaft können, wenn sie als solche ein Angebot abgegeben haben, daher nur dann zugleich auch als Einzelbieter oder als Mitglied einer anderen Bietergemeinschaft an der Ausschreibung teilnehmen (und umgekehrt), wenn sie mit dem Angebot jeweils nachweisen, dass ihre Angebote jeweils völlig unabhängig voneinander formuliert worden sind und folglich eine Gefahr einer Beeinflussung des Geheimwettbewerbs unter Bietern nicht besteht. Wird dieser Nachweis nicht zur Überzeugung der Auftraggeberin erbracht, sind alle betroffenen Angebote auszuschließen.

Auch für Bietergemeinschaften gilt das Verbot wettbewerbsbeschränkender Absprachen (s. Pkt. VIII). Die Auftraggeberin behält sich vor, von Bietergemeinschaften zu verlangen, dass diese die Gründe angeben, die zu der Kooperation geführt haben, und darlegen, dass mit der gemeinsamen Bewerbung um den Auftrag keine unzulässige wettbewerbsbeschränkende Abrede i.S.d. § 1 GWB getroffen wurde. Hierzu hat jedes Mitglied der Bietergemeinschaft auf Verlangen der Auftraggeberin zu begründen, inwiefern sein Entschluss zur Beteiligung an der Bietergemeinschaft eine im Rahmen des zweckmäßigen und kaufmännisch vernünftigen Handelns liegende Entscheidung ist, z.B. weil das jeweilige Mitglied zur Zeit der Bildung der Bietergemeinschaft nicht über die erforderliche Kapazität zur Durchführung des hier ausgeschriebenen Auftrags verfügt oder aus anderen Gründen erst die Zusammenarbeit der Bietergemeinschaft das jeweilige Mitglied in die Lage versetzt, ein erfolgversprechendes Angebot abzugeben.

IX. Drittunternehmen

Will der Bieter Teile des Auftrags an Unterauftragnehmer als Drittunternehmen vergeben, so muss er diesen Umstand, das vorgesehene Drittunternehmen (falls zumutbar) sowie Art und Umfang der an das Drittunternehmen zu vergebenden Leistungen durch eine entsprechende Erklärung „Drittunternehmerverzeichnis/Unterauftragnehmerverzeichnis“ (**Anlage 3**) mitteilen.

Der Bieter muss der Auftraggeberin nachweisen, dass ihm im Auftragsfall die erforderlichen Mittel des Drittunternehmens zur Verfügung stehen, indem er die mit dem Namen des Erklärenden und mit Datum und Firmenstempel versehene Erklärung zur Art und Umfang der durch Drittunternehmen zu erbringenden Leistungen inklusive der mit dem Namen des Erklärenden und mit Datum und Firmenstempel versehenen Verpflichtungserklärung dieser Drittunternehmen vorlegt (**Anlage 4** – vgl. § 36 Abs. 1 VgV). Verbindliche Verpflichtungserklärungen der Drittunternehmer (**Anlage 4**) können bereits bei Abgabe des Angebots, müssen aber spätestens 1 Woche nach Mitteilung, dass das Angebot des betreffenden Bieters zur Zuschlagerteilung vorgesehen ist (maßgeblich ist der Eingang bei der Vergabestelle der AOK Bayern), eingereicht werden. Das Drittunternehmerverzeichnis/Unterauftragnehmerverzeichnis (**Anlage 3**) muss jedoch bereits mit dem Angebot eingereicht werden.

Es wird darauf hingewiesen, dass auch mit dem Bieter verbundene Unternehmen i. S. des Konzernrechts im Falle ihrer Einbindung in die Auftragsdurchführung Drittunternehmen sind.

Eine nachträgliche Übertragung von vertraglichen Leistungspflichten auf Drittunternehmen ist nur unter der Voraussetzung zulässig, dass die Auftraggeberin im Einzelfall schriftlich zugestimmt hat. Die Zustimmung darf nur aus wichtigem Grund (z.B. wegen fehlender Eignung) verweigert werden. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, ein von ihm im Vergabeverfahren benanntes Drittunternehmen im Rahmen der Vertragserfüllung ohne vorherige Zustimmung der Auftraggeberin auszutauschen. Die Zustimmung darf nur aus wichtigem Grund (z.B. wegen fehlender Eignung) verweigert werden.

Es gilt das Gebot des Geheimwettbewerbs. Drittunternehmen eines Einzelbieters oder einer Bietergemeinschaft können daher nur dann zugleich auch als Einzelbieter oder als Mitglied einer Bietergemeinschaft an der Ausschreibung teilnehmen (und umgekehrt), wenn gewährleistet wird, dass die Angebote nicht in Kenntnis des Inhalts des jeweils anderen Angebots abgegeben werden.

Es gilt das Verbot wettbewerbsbeschränkender Absprachen (s. Pkt. VIII).

X. Eignung

Der Auftrag wird nur an ein Unternehmen vergeben, das seine Eignung (Fachkunde und Leistungsfähigkeit) nachgewiesen hat und das nicht nach § 123 GWB zwingend auszuschließen war oder gemäß § 124 GWB ausgeschlossen wurde.

Die Bieter weisen ihre Eignung durch Vorlage der folgenden Erklärungen und Nachweise nach:

1. Eigenerklärung zur Eignung

Die Auftraggeberin überprüft das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen nach §§ 123, 124 GWB. Die Auftraggeberin hat zudem die Einhaltung der Anforderungen des Art. 5k der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, sicherzustellen. Die Bieter haben hierzu eine ausgefüllte und in Textform mit dem Namen des Erklärenden versehene Eigenerklärung zur Eignung (**Anlage 7**) einzureichen.

Bei **Bietergemeinschaften** muss die Eigenerklärung zur Eignung für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter Drittunternehmen benennt, muss die Eigenerklärung zur Eignung auch für die **Drittunternehmen** eingereicht werden.

2. Wettbewerbsregister

Da die Auftraggeberin ab einem Auftragswert von 50.000 € dazu verpflichtet ist, für den Bieter, der den Zuschlag erhalten soll, vor Zuschlagserteilung eine Abfrage beim Wettbewerbsregister nach dem WRegG vorzunehmen, wird darauf hingewiesen, dass die Bieter auf Anforderung durch die Auftraggeberin einen aktuellen Handelsregisterauszug

(nicht älter als 6 Monate) einreichen müssen, aus dem hervorgeht, wer die vertretungsberechtigten Personen sind. Eine Zuschlagserteilung kann in der Regel nur erfolgen, wenn keine Eintragungen im Wettbewerbsregister vorliegen.

Bei **Bietergemeinschaften** muss der Handelsregisterauszug für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter **Drittunternehmen** benennt, muss der Handelsregisterauszug auch für die Drittunternehmen eingereicht werden.

3. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit:

Die Bieter belegen ihre wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit durch:

- a) Nachweis einer angemessenen und gültigen Betriebshaftpflichtversicherung (angemessen für den Versicherungsfall sind: 2.000.000 EUR pro Jahr pauschal für Personenschäden, 1.000.000 EUR pro Jahr pauschal für Sachschäden, 250.000 EUR pro Jahr pauschal für Vermögensschäden), nicht älter als 12 Monate bei Angebotsfristende, in Kopie vorzulegen. Sofern der Bieter keine aktuell bestehende entsprechende Versicherung abgeschlossen hat, genügt eine Eigenerklärung, in welcher er bestätigt, dass im Fall der Auftragserteilung eine entsprechende Versicherung abgeschlossen wird. Dies hat er der Auftraggeberin spätestens eine Woche nach Mitteilung, dass sein Angebot zur Zuschlagserteilung vorgesehen ist, nachzuweisen. Bei **Bietergemeinschaften** ist der Nachweis über eine gültige Betriebshaftpflichtversicherung für jedes Mitglied einzureichen.

Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

- b) Bescheinigung einer Krankenkasse oder eine vergleichbare Bescheinigung der zuständigen Stelle des EU-Mitgliedstaates, in dem das Unternehmen ansässig ist, über ordnungsgemäße Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge (nicht älter als zwölf Monate bei Angebotsfristablauf). Bei **Bietergemeinschaften** ist der Nachweis für jedes Mitglied einzureichen.

Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

- c) Die Auftraggeberin behält sich vor, zur Prüfung der Bonität der Bieter Auskünfte bei der Firma Creditreform einzuholen. Erfolgt eine negative Bewertung (Bonitätsindex zwischen 300 und 600) der Bonität, fordert die Auftraggeberin den Bieter auf, seine Bonität aufgrund aussagekräftiger Unterlagen darzulegen. Die Auftraggeberin behält sich vor, nach Ausübung pflichtgemäßen Ermessens den Bieter auszuschließen, falls die Darlegung der Bonität nicht gelingt. Sofern für einen Bieter keine Beurteilung der Firma Creditreform vorliegt, behält die Auftraggeberin sich vor, zum Nachweis der Bonität eine Bankauskunft oder andere geeignete Dokumente des Bieters anzufordern. Die vorstehenden Ausführungen gelten auch für alle Mitglieder einer **Bietergemeinschaft**.

Achtung: Dieser Eignungsnachweis muss noch nicht mit dem Angebot, sondern erst auf Anforderung durch die Auftraggeberin eingereicht werden!

4. Technische und berufliche Leistungsfähigkeit:

Folgende Mindestanforderung werden an den Auftragnehmer gestellt:

- Der Auftragnehmer kann einschlägige Erfahrungen mit Aufträgen für das deutsche Gesundheitssystem nachweisen,
- der Auftragnehmer kann die Durchführung des in Ziffer 1.4 genannten Auftragsvolumen je Jahr sicherstellen und
- die Gespräche werden durch den Auftragnehmer auf dem Sprachniveau C2 Deutsch geführt.

Gem. § 46 Abs. 3 Nr.1 VgV fordert die Auftraggeberin Referenzen zu Leistungen, die innerhalb der letzten drei Jahre erbracht wurden und die nach Art, Umfang und Schwierigkeitsgrad mit dem ausgeschriebenen Auftrag vergleichbar sind.

Als vergleichbar gelten Aufträge, die

1. die telefonische Kommunikation zu Kontaktpersonen (Zielgruppen) entsprechend der Leistungsbeschreibung bei mind. einer gesetzlichen Krankenkasse zum Gegenstand hatten und

2. die telefonische Kommunikation zu Kontaktpersonen (Zielgruppen) entsprechend der Leistungsbeschreibung bei mind. einem öffentlichen Auftraggeber der Gesundheitsbranche zum Gegenstand hatten und
3. in Summe jährlich mindestens 180.000 Nettokontakte (erfolgreich hergestellte telefonische Kontakte mit einer identifizierten Zielperson) abwickelten.

Es ist eine hinreichend detaillierte Beschreibung der erbrachten Leistungen vorzunehmen und anzugeben, wann diese erbracht wurden; zwingend sind Angaben zu Auftraggeber und Referenzansprechpartnern (inkl. Telefonnummer). Der Bieter stellt sicher, dass die benannten Ansprechpartner mit der Weitergabe ihrer Daten für Zwecke der Referenzprüfung einverstanden sind. Für die Angaben der Referenz ist der nachfolgende Vordruck zu verwenden und bei Bedarf ggf. selbstständig zu vervielfältigen.

Die Referenz gilt als erbracht, wenn alle geforderten Angaben getätigt werden und

- mindestens die geforderte Anzahl an Referenzen angegeben werden und die eingeholten Auskünfte keine Zweifel an der Eignung begründen (der Bieter selbst darf nicht als Referenz angegeben werden)
- keine negativen Erfahrungen der Auftraggeberin vorliegen. Die Auftraggeberin behält sich vor, die angegebenen Referenzen zu verifizieren. Negative Auskünfte über die ordnungs-gemäße Leistungserbringung können im Rahmen der Eignungsprüfung berücksichtigt werden.
- Die Anzahl der mindestens vorzulegenden Referenzen beträgt 2.

Die Bieter haben dafür das Referenzblatt (**Anlage 5**) vollständig ausgefüllt und mit dem Namen des Erklärenden versehen einzureichen.

Hat die Auftraggeberin nach Auswertung der eingereichten Erklärungen und Nachweise Zweifel an der Eignung eines Bieters, kann der Bieter zur Erläuterung der von ihm eingereichten Erklärungen und Nachweise und zur Einreichung weiterer, ursprünglich nicht geforderter Unterlagen aufgefordert werden; im Übrigen behält sich die Auftraggeberin vor, Bieter dazu aufzufordern, vorgelegte Nachweise zu vervollständigen oder zu erläutern.

Ein Bieter kann im Hinblick auf die erforderliche wirtschaftliche und finanzielle sowie die technische und berufliche Leistungsfähigkeit die Kapazitäten von Drittunternehmen in Anspruch nehmen (Eignungsleihe), wenn er nachweist, dass ihm die für den Auftrag erforderlichen Mittel tatsächlich zur Verfügung stehen werden, indem er die mit dem Namen des Erklärenden versehene und mit Datum und Firmenstempel versehene Erklärung zur Art und Umfang der durch Drittunternehmen zur Verfügung zu stellenden Kapazitäten (Drittunternehmerverzeichnis/ Unterauftragnehmerverzeichnis – **Anlage 3**) inklusive der mit dem Namen des Erklärenden versehene und mit Datum und Firmenstempel versehenen Verpflichtungserklärung der Drittunternehmen vorlegt (**Anlage 4** – § 47 Abs. 1 VgV). Verbindliche Verpflichtungserklärungen der Drittunternehmer (**Anlage 4**) können bereits bei Abgabe des Angebots, müssen aber spätestens 1 Woche nach Mitteilung, dass das Angebot des betreffenden Bieters zur Zuschlagserteilung vorgesehen ist (maßgeblich ist der Eingang bei der Vergabestelle der AOK Bayern), eingereicht werden. Das Drittunternehmerverzeichnis/Unterauftragnehmerverzeichnis (**Anlage 3**) muss jedoch bereits mit dem Angebot eingereicht werden. Die Verpflichtungserklärung(en) (**Anlage 4**) sind in Textform elektronisch einzureichen. Die Auftraggeberin überprüft im Rahmen der Eignungsprüfung, ob die Drittunternehmen die entsprechenden Eignungskriterien erfüllen und ob Ausschlussgründe vorliegen.

Folgen bei Nichtvorlage der geforderten Eignungsnachweise

Die geforderten Eignungsnachweise sind, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, innerhalb der Frist zur Abgabe des Angebots abzugeben. Die Auftraggeberinnen können die Bieter auffordern, fehlende, unvollständige oder fehlerhafte unternehmensbezogene Unterlagen, insbesondere Eigenerklärungen, Angaben, Bescheinigungen oder sonstige Nachweise, nachzureichen, zu vervollständigen oder zu korrigieren, oder fehlende oder unvollständige leistungsbezogene Unterlagen nachzureichen oder zu vervollständigen. Ein Anspruch der Bieter auf Nachforderung fehlender Erklärungen und Nachweise besteht nicht. Jeder geforderte, aber nicht oder nicht fristgerecht (unter Berücksichtigung einer eventuellen Nachfristsetzung) erbrachte Nachweis führt zum Ausschluss des Angebots.

Eine abschließende Liste mit sämtlichen von den Bietern mit dem Angebot vorzulegenden Nachweisen und Erklärungen findet sich in **Anlage 8**.

XI. Vertraulichkeit

Die Auftraggeberin sichert den Bietern die vertrauliche Behandlung aller im Zusammenhang mit der Ausschreibung stehenden Dokumente und Informationen (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und die vertraulichen Aspekte der Angebote) auch nach Abschluss des Vergabeverfahrens zu, sofern nicht in der VgV oder anderen Rechtsvorschriften anderes bestimmt ist (§ 5 Abs. 1 S. 1 VgV).

Die Bieter werden darauf hingewiesen, dass im Falle eines etwaigen Nachprüfungsverfahrens von der Auftraggeberin die Vergabeakte einschließlich der Angebote der Bieter der vom Antragsteller angerufenen Vergabekammer zu übersenden ist (§ 163 Abs. 2 S. 4 GWB). Diese gewährt den am Nachprüfungsverfahren Beteiligten in der Regel Akteneinsicht, die allerdings Einschränkungen zum Schutz der Bieter unterliegt (§ 165 GWB). Den Bietern wird deshalb empfohlen, schon in ihrem Angebot zu kennzeichnen, welche der Bestandteile des Angebots aus Gründen des Geheimschutzes oder zur Wahrung von Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen nach ihrer Auffassung nicht offengelegt werden dürfen.

Die von den Bietern erbetenen Angaben (auch solche mit Personenbezug) können von der Auftraggeberin für die Zwecke des Vergabeverfahrens und – im Fall des Zuschlags – für Zwecke der Vertragsdurchführung elektronisch verarbeitet und gespeichert werden.

Die Bieter verpflichten sich mit ihrem Angebot, sämtliche im Zusammenhang mit der Ausschreibung von dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen vertraulich zu behandeln.

XII. Angebotsfrist

Die vollständigen Angebote einschließlich aller dazugehörigen Nachweise und Erklärungen sind ausschließlich elektronisch über das Portal www.dtv.de abzugeben und müssen bis spätestens

15.10.2026, 09:00 Uhr

eingegangen sein. Für den rechtzeitigen Eingang kommt es auf den Zeitpunkt des Zugangs an. Angebote, die nicht fristgerecht eingehen, werden nicht berücksichtigt, es sei denn, der Bieter hat dies nicht zu vertreten. Die Bieter werden gebeten, ausreichend Zeit für die Übermittlung des Angebots einzuplanen. Die Dauer hängt unter anderem von der Größe der Dateien sowie der Geschwindigkeit des Internetanschlusses ab.

Änderungen oder eine Rücknahme des Angebots sind bis zur oben genannten Angebotsfrist möglich.

XIII. Angebotsform

Die Angebote sind ausschließlich elektronisch in Textform gemäß § 126b BGB über das Vergabeportal www.dtv.de einzureichen. Die Angebote sind im Vergabeportal **zwingend im Bereich für die Übermittlung von Angeboten einzureichen und keinesfalls über den Kommunikationsbereich des Vergabeportals**. Der Grund hierfür ist, dass über den Kommunikationsbereich eingereichte Dokumente bereits vor Ablauf der Angebotsfrist durch die Vergabestelle eingesehen werden können und somit der Geheimwettbewerb verletzt ist. In diesem Fall sind Angebote auszuschließen.

Die Angebote müssen vollständig sein und alle geforderten Angaben und Erklärungen enthalten. Für das Angebot sind zwingend die von der Auftraggeberin bereitgestellte Vordrucke zu verwenden. Jeder geforderte, aber nicht oder nicht fristgerecht erbrachte Nachweis führt zum Ausschluss des Angebots. Es wird auf § 57 Abs. 1 2. VgV verwiesen. Die Auftraggeberin wird nicht von der Möglichkeit zur Nachforderung nach § 56 Abs. 2 VgV Gebrauch machen. Die Nachforderung von leistungsbezogenen Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen, ist ausgeschlossen (§ 56 Abs. 3 S. 1 VgV).

Angebote, die nicht die geforderten Erklärungen und Nachweise enthalten, werden ausgeschlossen.

Änderungen des Bieters an seinen Eintragungen müssen zweifelsfrei sein, anderenfalls werden die Angebote ausgeschlossen.

Angebote, bei denen Änderungen oder Ergänzungen an den Vergabeunterlagen vorgenommen wurden, werden ausgeschlossen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Bieters kommen auch nachrangig nicht zur Anwendung.

Die Textform des Angebotsformblatts (**Anlage 1**) ist gewahrt, wenn es mit Ort, Datum sowie dem Namen des Unternehmens und des Erklärenden versehen wird.

Mit seinem Angebot haben die Bietenden Qualitätskonzepte in Form von **2 Gesprächsleitfäden sowie 6 Gesprächsmitschnitte** (mp3-Format) einzureichen, in denen sie erläutern, welchen Inhalt die von ihnen im Zuschlagsfalle zu erbringende Leistung haben wird.

Die Gesprächsleitfäden und Gesprächsmitschnitte sind Grundlage der Bewertung des Angebots anhand der Zuschlagskriterien. Die Gesprächsleitfäden sind Bestandteil des Angebots und damit nach Zuschlagserteilung des Vertrags.

Bietende haben in ihrem Angebot das **Preisblatt (Anlage 6)** vollständig ausgefüllt in Textform gemäß § 126b BGB einzureichen. Im Preisblatt ist der Preis in EURO, Bruchteile in volle CENT kaufmännisch gerundet, anzugeben. Der Preis ist als Nettopreis, exklusive der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer (MwSt.) anzugeben. Das Preisblatt ist mit Ort, Datum, dem Namen des Unternehmens sowie dem Namen des Erklärenden zu versehen.

Der beigegefügte **Vertrag** (Abschnitt C. Pkt. II.) ist auf der Titelseite mit Bezeichnung und Anschrift des Bieters sowie auf der Unterschriftsseite mit Ort, Datum, dem Namen des Unternehmens sowie dem Namen des Erklärenden zu versehen und einzureichen. Die beigegefügte **Datenschutzbestimmungen** (Abschnitt C. III.) sind ebenfalls einschließlich der Anhänge A bis G auszufüllen und auf den Unterschriftsseiten mit Ort, Datum, dem Namen des Unternehmens sowie der Unterschrift zu versehen und einzureichen.

Das Angebot und alle dazugehörigen Unterlagen sind in deutscher Sprache einzureichen. Erforderlichenfalls ist neben dem Original auch eine deutsche Übersetzung von Nachweisen und Erklärungen beizulegen. Hierfür entstehende Kosten sind vom Bieter zu tragen. Angebote, die nicht in deutscher Sprache verfasst sind, werden nicht berücksichtigt. Die Bieter tragen die Verantwortung für die korrekte Übersetzung der eingereichten Nachweise im Fall nicht deutschsprachiger Unterlagen.

Nebenangebote sind nicht zulässig.

Die vorgenannten Formvorschriften gelten auch für Angebotsänderungen bzw. -ergänzungen sowie für die Rücknahme des Angebots.

Angebote, die nicht formgerecht bei der Auftraggeberin eingehen, werden ausgeschlossen, es sei denn, der Bieter hat dies nicht zu vertreten.

Anlage 8 enthält eine abschließende Liste aller einzureichenden Unterlagen. Die geforderten Nachweise sind in der angegebenen Reihenfolge beizufügen.

Für die Erstellung des Angebots wird keine Vergütung und keine Kostenerstattung gewährt.

XIV. Öffnung der Angebote

Die Auftraggeberin gewährleistet nach Eingang die Unversehrtheit und Vertraulichkeit der Angebote. Eingehende Angebote werden mit einem Eingangsvermerk versehen und bis zum Ablauf der Angebotsfrist ungeöffnet unter Verschluss gehalten.

In der Verhandlung zur Öffnung der Angebote sind Bieter nicht zugelassen.

XV. Prüfung/Wertung der Angebote und Zuschlagskriterien

1 Wirtschaftliche Bewertung

Der Zuschlag erfolgt auf das wirtschaftlichste Angebot. Zur Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots wird eine Beurteilungsmatrix eingesetzt. Grundlage dieser Matrix bilden nachfolgende Zuschlagskriterien unter Berücksichtigung der abgestuften Prozentbewertung.

Die mit Angebotsabgabe (auf Basis der nachfolgenden Zuschlagskriterien) eingereichten Konzepte sind bei Auftragsübernahme vertraglich einzuhalten.

1.	Preis	40 Prozent	32 Punkte
2.	Qualität	60 Prozent	48 Punkte
2.1.	Gesprächsleitfaden für zwei Musterkampagnen	20 Prozent	16 Punkte
2.2	Drei Gesprächsmitschnitte	40 Prozent	32 Punkte
3.	Gesamtwertung	100 Prozent	80 Punkte

Die Prozentzahlen werden auf zwei Nachkommastellen genau vergeben, wobei nach der sogenannten Kaufmännischen Rundung auf- bzw. abgerundet wird, d.h. ist die Ziffer an der ersten wegfallenden Dezimalstelle eine 0, 1, 2, 3 oder 4, dann wird abgerundet, ist die Ziffer an der ersten wegfallenden Dezimalstelle eine 5, 6, 7, 8 oder 9, dann wird aufgerundet.

2 Bewertungskriterium Preis

Die maximal zu erreichende Punktzahl sind 32 Punkte. Die Punkteverteilung je Angebot wird wie folgt ermittelt.

Das Angebot mit dem niedrigsten, geprüften Gesamtangebotspreis erhält die maximale Punktzahl von 32 Punkten. Alle höheren, geprüften Gesamtangebotspreise werden mit dem niedrigsten, geprüften Gesamtangebotspreis ins Verhältnis gesetzt, in dem der niedrigste,

geprüfte Gesamtangebotspreis durch den geprüften Gesamtangebotspreis des jeweiligen Angebots dividiert und mit der maximalen Punktzahl von 32 Punkten multipliziert wird.

Die Prozentzahl des jeweiligen Angebotes errechnet sich somit nach der Formel:

$$\text{Formel} = \frac{\text{niedrigstes Angebot}}{\text{eigenes Angebot}} \times \mathbf{32 \text{ Punkte}}$$

Angebotene Skonti werden bei der Auswertung im Rahmen der Preisangabe nicht berücksichtigt.

3 Bewertungskriterium Qualität

Im Rahmen der Qualität werden folgende Kriterien bewertet:

1) Gesprächsleitfäden 2) Gesprächsmitschnitte	Gewichtung Einzelkriterium	Gewichtung Bewertungskriterium
1) Ziel der Auftraggeberin: Die Bieterin/der Bieter entwickelt anhand von je einer Muster- Kampagnenbeschreibung einen Gesprächsleitfaden für folgende Musterkampagnen: ➤ Erinnerung Arztbesuch DMP: Musterkampagne 1 ➤ Informationskampagne DMP: Musterkampagne 2 Die Musterkampagnenbeschreibungen (1 und 2) zu den Gesprächsleitfäden sind der Anlage 1 zur Leistungsbeschreibung zu entnehmen. In diesen Beschreibungen sind die Anforderungen (Anlass und Inhalte) und Zielsetzungen sowie Hintergrund und Zielgruppe der Kampagnen für die zu entwickelnden Gesprächsleitfäden definiert. Die Bewertung der Gesprächsleitfäden erfolgt entsprechend der nachfolgenden Angaben. Bewertet werden die folgenden Aspekte/Unterpunkte in der angegebenen Gewichtung:		

1 a) Inhalt/ Zielsetzung	4 Punkte	16 Punkte
1 b) Kundenfreundlichkeit des Gesprächsleitfadens	4 Punkte	
1 c) Qualität und Praxisorientierung	4 Punkte	
1 d) Passend zur Marke AOK	4 Punkte	
2) Ziel der Auftraggeberin: Die Bieterin/der Bieter stellt 6 Gesprächsmitschnitte zur Verfügung		
➤ Die von Ihnen erstellten Gesprächsleitfäden [siehe Punkt 1) Gesprächsleitfäden] sind zu telefonieren. ➤ Liefern Sie 6 Gesprächsmitschnitte im mp3-Format, welche von 6 unterschiedlichen Agentinnen/Agenten geführt werden. ➤ Es sind jeweils 3 Mitschnitte pro erstelltem Gesprächsleitfaden zu liefern. ➤ Bei diesen Gesprächen soll es sich um Rollenspiele handeln (realistisch nachgestellte Gespräche).		
Die Bewertung der Gesprächsmitschnitte erfolgt entsprechend der nachfolgenden Angaben.		
Bewertet werden die folgenden Aspekte/Unterpunkte in der angegebenen Gewichtung:		
2 a) Zielsetzung erreicht	8 Punkte	32 Punkte
2 b) Marke AOK positiv verkaufen	8 Punkte	
2 c) Sprache/Ausdruck der Agentin/des Agenten	8 Punkte	
2 d) Kundenfreundliche Gesprächsführung	8 Punkte	
Gesamt:		48 Punkte

Punkte	Punktabstufung zu 1a) Inhalte/Zielsetzung
4	Der Bieter hat die Vorgaben der Auftraggeberin aus der Musterkampagnenbeschreibung komplett umgesetzt (sehr gut). Dies bedeutet, dass im Gesprächsleitfaden das Ziel der Kampagne verfolgt wird sowie die in der Musterkampagnenbeschreibung genannten zwingend notwendigen inhaltlichen Punkte voll-

	ständig verwendet werden.
3	Der Bieter hat die Vorgaben der Auftraggeberin aus der Musterkampagnenbeschreibung umfassend umgesetzt (gut). Dies bedeutet, dass im Gesprächsleitfaden das Ziel der Kampagne verfolgt wird. Zudem werden die in der Musterkampagnenbeschreibung genannten zwingend notwendigen inhaltlichen Punkte in großen Teilen verwendet, d.h. es fehlt lediglich ein inhaltlicher Bestandteil.
2	Der Bieter hat die Vorgaben der Auftraggeberin aus der Musterkampagnenbeschreibung nicht mehrheitlich umgesetzt (ausreichend). Dies bedeutet, dass im Gesprächsleitfaden das Ziel der Kampagne verfolgt wird. Zudem werden die in der Musterkampagnenbeschreibung genannten zwingend notwendigen inhaltlichen Punkte nicht vollständig verwendet, d.h. es fehlen zwei oder drei inhaltliche Bestandteile.
1	Der Bieter hat die Vorgaben der Auftraggeberin aus der Musterkampagnenbeschreibung lediglich geringfügig umgesetzt (mangelhaft). Dies bedeutet, dass im Gesprächsleitfaden das Ziel der Kampagne nicht verfolgt wird oder die in der Musterkampagnenbeschreibung genannten zwingend notwendigen inhaltlichen Punkte überwiegend nicht verwendet werden, d.h. es fehlen mindestens vier inhaltliche Bestandteile.

Punkte	Punktabstufung zu 1b) Kundinnen-/Kundenfreundlichkeit des Gesprächsleitfadens
4	Anrufanlass/-inhalte werden sehr leicht verständlich dargestellt. Im Gesprächsleitfaden sind folgende Anregungen für die Agentin/ den Agenten enthalten: - Agentin/Agenten verhält sich gegenüber Kundinnen/Kunden durchgängig freundlich, sensibel und entgegenkommend. - Durch gezielte Fragen wird das Kundenbedürfnis aktiv ermittelt. - Agentin/Agenten orientiert sich am Servicebedarf der Kundin/des Kunden und berücksichtigt dies in ihren/seinen Äußerungen. - Agentin/Agenten setzt sich differenziert mit den Rückfragen/Äußerungen der Kundin/des Kunden auseinander. - Agentin/Agenten bietet Zusatznutzen an.

3	Anrufanlass/-inhalte werden leicht verständlich dargestellt. Im Gesprächsleitfaden sind mind. 4 der folgenden Anregungen für die Agentin/den Agenten enthalten: - Agentin/Agent verhält sich gegenüber Kundinnen/Kunden durchgängig freundlich, sensibel und entgegenkommend. - Durch gezielte Fragen wird das Kundenbedürfnis aktiv ermittelt. - Agentin/Agent orientiert sich am Servicebedarf der Kundin/des Kunden und berücksichtigt dies in ihren/seinen Äußerungen. - Agentin/Agent setzt sich differenziert mit den Rückfragen/Äußerungen der Kundin/des Kunden auseinander. - Agentin/Agent bietet Zusatznutzen an.
2	Anrufanlass/-inhalte werden teilweise verständlich dargestellt. Im Gesprächsleitfaden sind mind. 3 der folgenden Anregungen für die Agentin/den Agenten enthalten: - Agentin/Agent verhält sich gegenüber Kundinnen/Kunden durchgängig freundlich, sensibel und entgegenkommend. - Durch gezielte Fragen wird das Kundenbedürfnis aktiv ermittelt. - Agentin/Agent orientiert sich am Servicebedarf der Kundin/des Kunden und berücksichtigt dies in ihren/seinen Äußerungen. - Agentin/Agent setzt sich differenziert mit den Rückfragen/Äußerungen der Kundin/des Kunden auseinander. - Agentin/Agent bietet Zusatznutzen an.
1	Anrufanlass/-inhalte werden geringfügig verständlich dargestellt. Im Gesprächsleitfaden sind weniger als drei der folgenden Anregungen für die Agentin/den Agenten enthalten: - Agentin/Agent verhält sich gegenüber Kundinnen/Kunden durchgängig freundlich, sensibel und entgegenkommend. - Durch gezielte Fragen wird das Kundenbedürfnis aktiv ermittelt. - Agentin/Agent orientiert sich am Servicebedarf der Kundin/des Kunden und berücksichtigt dies in ihren/seinen Äußerungen. - Agentin/Agent setzt sich differenziert mit den Kundenrückfragen/-äußerungen auseinander.

	- Agentin/Agent bietet Zusatznutzen an.
--	---

Punkte	Punktabstufung zu 1c) Qualität und Praxisorientierung
4	Der Bieter hat sich sehr intensiv mit den Zielen des AOK Curaplans befasst. Dies bedeutet, dass die im Gesprächsleitfaden genannten Punkte zu Inhalt und Zielsetzung in vollem Umfang inhaltlich genannt werden und in einem sehr einfallsreichen, sehr interessanten und sehr ansprechenden Stil formuliert und umgesetzt werden. Die beinhalteten unterschiedlichen Einwandbehandlungen sind sehr gut nachvollziehbar und sehr praxisorientiert.
3	Der Bieter hat sich intensiv mit den Zielen des AOK Curaplans befasst. Dies bedeutet, dass die im Gesprächsleitfaden genannten Punkte zu Inhalt und Zielsetzung in vollem Umfang inhaltlich genannt werden und in einem einfallsreichen, interessanten und ansprechenden Stil formuliert und umgesetzt werden. Die beinhalteten unterschiedlichen Einwandbehandlungen sind gut nachvollziehbar und praxisorientiert.
2	Der Bieter hat sich teilweise mit den Zielen des AOK Curaplans befasst. Dies bedeutet, dass die im Gesprächsleitfaden genannten Punkte zu Inhalt und Zielsetzung nur teilweise inhaltlich genannt werden, aber nicht durchgängig in einem einfallsreichen, interessanten und ansprechenden Stil formuliert und umgesetzt werden <u>oder</u> die beinhalteten unterschiedlichen Einwandbehandlungen sind nicht durchgängig praxisorientiert
1	Der Bieter hat sich geringfügig mit den Zielen des AOK Curaplans befasst. Dies bedeutet, dass die im Gesprächsleitfaden genannten Punkte zu Inhalt und Zielsetzung nur teilweise inhaltlich genannt werden, aber nicht in einem einfallsreichen, interessanten und ansprechenden Stil formuliert und umgesetzt werden <u>oder</u> die beinhalteten unterschiedlichen Einwandbehandlungen sind nicht gut nachvollziehbar und nicht durchgängig praxisorientiert.

Punkte	Punktabstufung zu 1d) Passend zur Marke AOK
	Die AOK Bayern sieht sich als Unternehmen mit starker Motivation für eine bestmögliche Versorgungsqualität von chronisch kranken Kundinnen/Kunden, Ausrichtung auf die persönliche Kundeninnen/-Kundenbetreuung, hohe Bera-

	tungsqualität, Service vor Ort oder Gesundheitsangebote.
4	Der Gesprächsleitfaden spiegelt diese Ausrichtung komplett wider (sehr gut). Dies bedeutet, dass die in der Musterkampagnenbeschreibung genannten Produkte und Serviceangebote im Gesprächsleitfaden vollständig aufgenommen sind. Der Gesamteindruck der Ausführung ist sehr gut.
3	Der Gesprächsleitfaden spiegelt diese Ausrichtung umfassend wider (gut). Dies bedeutet, dass die in der Musterkampagnenbeschreibung genannten Produkte und Serviceangebote im Gesprächsleitfaden in großen Teilen aufgenommen sind, d.h. es fehlt lediglich ein inhaltlicher Bestandteil. Der Gesamteindruck der Ausführung ist gut.
2	Der Gesprächsleitfaden spiegelt diese Ausrichtung nicht mehrheitlich wider (ausreichend). Dies bedeutet, dass die in der Musterkampagnenbeschreibung genannten Produkte und Serviceangebote im Gesprächsleitfaden nicht vollständig aufgenommen sind, d.h. es fehlen zwei inhaltliche Bestandteile. Der Gesamteindruck der Ausführung ist befriedigend.
1	Der Gesprächsleitfaden spiegelt diese Ausrichtung lediglich geringfügig wider (mangelhaft). Dies bedeutet, dass die in der Musterkampagnenbeschreibung genannten Produkte und Serviceangebote im Gesprächsleitfaden überwiegend nicht aufgenommen sind, d.h. es fehlen mindestens drei inhaltliche Bestandteile. Der Gesamteindruck der Ausführung ist ungenügend.

Punkte	Punktabstufung zu 2a) Zielsetzung erreicht
8	Das Gespräch orientiert sich komplett an Inhalt und Zielsetzung des Gesprächsleitfadens (sehr gut). Dies bedeutet, dass im Gespräch das Ziel der Kampagne verfolgt wird sowie die im Gesprächsleitfaden genannten und für das Gespräch relevanten inhaltlichen Punkte vollständig verwendet werden.
6	Das Gespräch orientiert sich umfassend an Inhalt und Zielsetzung des Gesprächsleitfadens (gut). Dies bedeutet, dass im Gespräch das Ziel der Kampagne verfolgt wird sowie die im Gesprächsleitfaden genannten und für das Gespräch relevanten inhaltlichen Punkte in großen Teilen verwendet werden, d.h. es fehlt lediglich ein inhaltlicher Bestandteil.
4	Das Gespräch orientiert sich nicht mehrheitlich an Inhalt und Zielsetzung des

	Gesprächsleitfadens (ausreichend). Dies bedeutet, dass im Gespräch das Ziel der Kampagne verfolgt wird sowie die im Gesprächsleitfaden genannten und für das Gespräch relevanten inhaltlichen Punkte nicht vollständig verwendet werden, d.h. es fehlen zwei inhaltliche Bestandteile.
2	Das Gespräch orientiert sich lediglich geringfügig an Inhalt und Zielsetzung des Gesprächsleitfadens (mangelhaft). Dies bedeutet, dass im Gespräch das Ziel der Kampagne verfolgt wird sowie die im Gesprächsleitfaden genannten und für das Gespräch relevanten inhaltlichen Punkte überwiegend nicht verwendet werden, d.h. es fehlen mindestens drei inhaltliche Bestandteile.

Punkte	Punktabstufung zu 2b) Marke AOK positiv verkauft
8	Das Gespräch spiegelt die Ausrichtung der AOK Bayern komplett wider (sehr gut). Dies bedeutet, dass im Gespräch die im Gesprächsleitfaden genannten und für das Gespräch relevanten Produkte und Serviceangebote vollständig vorgestellt werden.
6	Das Gespräch spiegelt die Ausrichtung der AOK Bayern umfassend wider (gut). Dies bedeutet, dass im Gespräch die im Gesprächsleitfaden genannten und für das Gespräch relevanten Produkte und Serviceangebote in großen Teilen vorgestellt werden, d.h. es fehlt lediglich ein inhaltlicher Bestandteil.
4	Das Gespräch spiegelt die Ausrichtung der AOK Bayern nicht mehrheitlich wider (ausreichend). Dies bedeutet, dass im Gespräch die im Gesprächsleitfaden genannten und für das Gespräch relevanten Produkte und Serviceangebote nicht vollständig vorgestellt werden, d.h. es fehlen lediglich zwei inhaltliche Bestandteile.
2	Das Gespräch spiegelt die Ausrichtung der AOK Bayern lediglich geringfügig wider (mangelhaft). Dies bedeutet, dass im Gespräch die im Gesprächsleitfaden genannten und für das Gespräch relevanten Produkte und Serviceangebote überwiegend nicht vorgestellt werden, d.h. es fehlen mindestens drei inhaltliche Bestandteile.

Punkte	Punktabstufung zu 2c) Sprache/Ausdruck der Agentin/ des Agenten
8	Agentin/Agent führt das Gespräch auf Hochdeutsch. Agentin/Agent spricht sehr

	deutlich und mit sicherer Stimme. Agentin/Agent beherrscht den Gesprächsleitfaden sehr gut und es entstehen keine Gesprächspausen. Auf Zwischenfragen wird schnell, sicher und bedarfsgerecht reagiert. Der Gesamteindruck des Gesprächs ist sehr gut.
6	Agentin/Agent führt das Gespräch auf Hochdeutsch. Agentin/Agent spricht deutlich und mit sicherer Stimme. Agentin/Agent beherrscht den Gesprächsleitfaden gut und es entstehen keine nennenswerten Gesprächspausen. Auf Zwischenfragen wird schnell, sicher und bedarfsgerecht reagiert. Der Gesamteindruck des Gesprächs ist gut.
4	Agentin/Agent führt das Gespräch auf Hochdeutsch. Agentin/Agent spricht nicht überwiegend deutlich und mit meist sicherer Stimme. Agentin/Agent beherrscht den Gesprächsleitfaden ausreichend und es entstehen kleine Gesprächspausen. Auf Zwischenfragen wird ausreichend schnell, sicher und bedarfsgerecht reagiert. Der Gesamteindruck des Gesprächs ist befriedigend.
2	Agentin/Agent führt das Gespräch nicht auf Hochdeutsch. Agentin/Agent spricht nicht deutlich und mit unsicherer Stimme. Agentin/Agent beherrscht den Gesprächsleitfaden nicht ausreichend und es entstehen Gesprächspausen. Auf Zwischenfragen wird zögernd oder unsicher oder nicht bedarfsgerecht reagiert. Der Gesamteindruck des Gesprächs ist ungenügend.

Punkte	Punktabstufung zu 2d) Kundinnen-/Kundenfreundliche Gesprächsführung
8	Das Gespräch stellt Anrufanlass/-inhalte sehr leicht verständlich dar. Das bedeutet, dass im Gespräch die Agentin/der Agent sich gegenüber der Kundin/dem Kunden durchgängig freundlich, sensibel und entgegenkommend verhält. Durch gezielte Fragen ermittelt sie/er das Kundinnen-/Kundenbedürfnis aktiv. Sie/er orientiert sich am Servicebedarf der Kundin/des Kunden und berücksichtigt dies in ihren/seinen Äußerungen. Sie/er setzt sich differenziert mit den Kundenrückfragen/-äußerungen auseinander. Sie/er bietet Zusatznutzen an.
6	Das Gespräch stellt Anrufanlass/-inhalte leicht verständlich dar. Das bedeutet, dass im Gespräch Agentin/Agent sich gegenüber der Kundin/dem Kunden durchgängig freundlich, sensibel und entgegenkommend verhält. In großen Teilen ermittelt sie/er durch gezielte Fragen das Kundinnen-/Kundenbedürfnis ak-

	tiv. Sie/er orientiert sich in großen Teilen am Servicebedarf der Kundin/des Kunden und berücksichtigt dies in großen Teilen in ihren/seinen Äußerungen. Sie/er setzt sich in großen Teilen differenziert mit den Kundenrückfragen/-äußerungen auseinander. Sie/er bietet Zusatznutzen an.
4	Das Gespräch stellt Anrufanlass/-inhalte teilweise verständlich dar. Das bedeutet, dass im Gespräch der Agentin/des Agenten sich gegenüber der Kundin/dem Kunden durchgängig freundlich, sensibel und entgegenkommend verhält. Sie/er ermittelt nicht vollständig durch gezielte Fragen das Kundinnen-/Kundenbedürfnis aktiv. Sie/er orientiert sich nicht vollständig am Servicebedarf der Kundin/des Kunden und berücksichtigt dies nicht vollständig in ihren/seinen Äußerungen. Sie/er setzt sich nicht vollständig differenziert mit den Kundenrückfragen/-äußerungen auseinander. Sie/er bietet Zusatznutzen an.
2	Das Gespräch stellt Anrufanlass/-inhalte geringfügig verständlich dar. Das bedeutet, dass im Gespräch der Agentin/des Agenten sich gegenüber der Kundin/dem Kunden nicht durchgängig freundlich, sensibel und entgegenkommend verhält. Sie/er ermittelt überwiegend nicht durch gezielte Fragen das Kundinnen-/Kundenbedürfnis aktiv. Sie/er orientiert sich überwiegend nicht am Servicebedarf der Kundin/des Kunden und berücksichtigt dies überwiegend nicht in ihren/seine Äußerungen. Sie/er setzt sich überwiegend nicht differenziert mit den Kundenrückfragen/-äußerungen auseinander. Sie/er bietet keinen Zusatznutzen an.

Bewertung und Berechnung der Qualität

- Die Bewertung beider Qualitätskriterien erfolgt nach Punkten. Hinweis: Die Anzahl der Punkte kann sich auch durch einen Vergleich mit anderen anbietenden Unternehmen ergeben.
- Jedes Unterkriterium wird gleich gewichtet (25%) und einzeln bewertet.

- Jeder Gesprächsleitfaden und jeder Gesprächsmitschnitt werden zunächst einzeln bewertet, sodann wird ein Durchschnitt gebildet.

XVI. Aufklärung des Angebotsinhalts, Verhandlungsverbot

Die Auftraggeberin darf von den Bietern nur Aufklärung über das Angebot oder deren Eignung verlangen, Verhandlungen, insbesondere über Änderungen der Angebote oder Preise, sind unzulässig (§ 15 Abs. 5 VgV).

XVII. Zuschlagserteilung

Die Auftraggeberin wird sich rechtzeitig vor Ablauf der Bindefrist für ein Angebot entscheiden. Danach erfolgt gemäß § 134 Abs. 1 GWB in Textform die Information der Bieter, deren Angebot nicht berücksichtigt werden soll, über den Namen des Unternehmens, dessen Angebot angenommen werden soll, über die Gründe der vorgesehenen Nichtberücksichtigung ihres Angebots und über den frühesten Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Nach Ablauf der Frist gemäß § 134 Abs. 2 S. 1 GWB wird der Zuschlag erteilt, falls die Auftraggeberin nicht bis dahin von der Vergabekammer in Textform über einen Nachprüfungsantrag informiert worden ist (§ 169 Abs. 1 GWB).

Die Zuschlagserteilung erfolgt durch Übersendung eines Zuschlagsschreibens. Die Rücksendung des von der Auftraggeberin unterzeichneten Vertrags erfolgt im Nachgang, unabhängig hiervon kommt der Vertrag bereits mit Zugang des Zuschlagsschreibens zustande.

XVIII. Zuschlags- und Bindefrist

Die Zuschlags- und Bindefrist endet am **31.12.2026, 24.00 Uhr**. Bieter haben im Angebotsformular zu erklären, dass sie sich bis zu diesem Zeitpunkt an ihre Angebote gebunden halten.

XIX. Aufhebung des Vergabeverfahrens

Die Auftraggeberin behält sich vor, insbesondere bei Vorliegen der in § 63 Abs. 1 VgV genannten Umstände das Vergabeverfahren ganz aufzuheben. Eine etwaige Aufhebung des Vergabeverfahrens wird den Bietern unter Bekanntgabe der Gründe unverzüglich in Textform mitgeteilt. Ein Recht der Bieter auf Aufhebung der Ausschreibung wird dadurch nicht begründet.

XX. Mitteilung über nicht berücksichtigte Angebote

Eine Information der Bieter bei Nichtberücksichtigung ihrer Angebote erfolgt nach Maßgabe von § 134 Abs. 1 GWB sowie § 62 VgV.

XXI. Mitteilung über vergebene Aufträge

Mit der Abgabe seines Angebots erklärt sich der Bieter damit einverstanden, dass im Falle der Zuschlagserteilung auf sein Angebot und unter den Voraussetzungen des § 39 VgV die Auftraggeberin dem Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union Mitteilung über die Auftragsvergabe macht. Sofern Gründe geltend gemacht werden, die gegen eine Bekanntmachung sprechen, entscheidet die Auftraggeberin hierüber nach pflichtgemäßem Ermessen.

C. Leistungsbeschreibung/Vertrag

I. Leistungsbeschreibung

1 Allgemeines

1.1. Gegenstand der Ausschreibung

Die AOK Bayern beabsichtigt die Auslagerung (sog. Outtasking) ihrer nachfolgend definierten Prozesse im Bereich der Servicetelefonie. Grundsätzliches Ziel ist die Sicherstellung der aktiven Teilnahme von geeigneten Versicherten an den Versorgungsverträgen der AOK Bayern. Hierbei sollen Versicherte für die Teilnahme an Versorgungsverträgen nach §140a sowie §137f SGB V gewonnen, oder die Beendigung der Teilnahme z. B. aufgrund von im Vorhergehenden sowie aktuellen Behandlungs- und Dokumentationszeiträumen der strukturierten Behandlungsprogramme nach §137f SGBV fehlenden gültigen und für die Durchführung benötigten medizinischen Dokumentationen der behandelnden Ärztin oder des behandelnden Arztes, verhindert werden. Der Auftragnehmer kontaktiert zudem durch die AOK Bayern selektierte Versicherte, welche für eine Teilnahme an einem Versorgungsvertrag in Frage kommen und stellt diesen allgemeinen Informationen zu den Inhalten der Versorgungsverträge vor. Eine individuelle sozialrechtliche Beratung oder Entscheidung über eine Leistungsgewährung ist ausdrücklich ausgeschlossen. Treten im Laufe des Gespräches spezifische Fragen auf, erfolgt eine Weiterleitung des Anliegens durch den Auftragnehmer an die AOK Bayern. Über die Teilnahme des Versicherten an einem Behandlungsprogramm entscheidet in der Regel der behandelnde Arzt/die behandelnde Ärztin.

Folgende Mindestanforderung werden an den Auftragnehmer gestellt:

- Der Auftragnehmer kann einschlägige Erfahrungen mit Aufträgen für das deutsche Gesundheitssystem nachweisen,
- der Auftragnehmer kann die Durchführung des in Ziffer 1.4 genannten Auftragsvolumen je Jahr sicherstellen und
- die Gespräche werden durch den Auftragnehmer auf dem Sprachniveau C2 Deutsch geführt.

Das Inkrafttreten der Verträge und die operative Umsetzung sind ab 01.01.2027 geplant. Die Laufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate. Sofern sich die Zuschlagserteilung über den 01.01.2027 hinaus verzögert, verlängert sich die Laufzeit des Vertrages entsprechend. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn die Auftraggeberin nicht 4 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit den Vertrag kündigt. Diese automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate ist maximal drei Mal möglich. Der Vertrag hat damit eine maximale Laufzeit von vier

Jahren und endet damit spätestens am 31.12.2030, ohne dass es dann einer Kündigung bedarf.

1.2 Inhalt der Leistung

1.2.1 Annahme des Datensatzes

Die Auftraggeberin stellt dem Auftragnehmer zu Beginn eines jeden Kampagnenzeitraums eine csv Datei mit den erforderlichen Kundendaten für die Ansprache auf einem FTPS Server zur Verfügung. Angaben zu den Mindestanforderungen für den Server sowie der VPN Tunnel sind der Anlage 2 (Ergänzung Datenaustausch/technische Anforderungen) zu entnehmen. Neben der Initiaillieferung zum Kampagnenstart erhält der Auftragnehmer wöchentliche Deltalieferungen mit wegfallenden bzw. hinzukommenden Datensätzen.

1.2.2 Konvertierung des Datensatzes

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass ausschließlich die für die Ansprache zwingend notwendigen Kundendaten in eine Softwarelösung übertragen und für die Bearbeitung durch die Agentinnen und Agenten zur Verfügung gestellt werden. Nicht zwingend notwendige Kundendaten dürfen für Agentinnen und Agenten nicht zugänglich sein. Es gelten insbesondere die Vorgaben aus der Anlage 3 (Schnittstellenbeschreibung) und den Datenschutzbestimmungen.

1.2.3 Durchführung der Kundenansprache

Der Auftragnehmer stellt im kampagnenindividuell definierten Ansprachezeitraum unter Beachtung der Qualitätsanforderungen (s. Punkt 3) die Kundenansprache sicher.

1.2.4 Dokumentation der Gesprächsergebnisse

Der Auftragnehmer stellt eine einheitliche Dokumentation der Gesprächsergebnisse unter Beachtung der DSGVO gemäß den Anforderungen sicher. Die zulässigen Ergebnisse (Sachverhaltsbaum) werden dem Auftragnehmer nach Zuschlagserteilung zur Verfügung gestellt.

1.2.5 Übermittlung des Dokumentationsdatensatzes

Der Auftragnehmer stellt der Auftraggeberin täglich die Ergebnisse der Kundentelefonie als csv Datei auf einem FTPS-Server zur Verfügung. Die Anforderungen an diesen sowie den VPN-Tunneln sind in Anlage 2 (Ergänzung Datenaustausch/technische Anforderungen) beschrieben. Die erforderliche Datensatzstruktur (Anlage 3 Schnittstellenbeschreibung) sichert eine automatische Übertragung nach oscare® zur Sicherstellung der Folgeprozesse der Auftraggeberin.

1.2.6 Auswertung Datenrücklauf / Statistik sowie Monitoring

Der Auftragnehmer stellt der Auftraggeberin regelmäßig sowie auf Anforderung Statistiken und Monitoring der relevanten Erfolgskennzahlen zur Verfügung. Die erforderlichen Kennzahlen sind in Punkt 6.2 definiert.

1.2.7 Löschung der Datensätze

Der Auftragnehmer stellt die Löschung der durch die Auftraggeberin zur Verfügung gestellten Datensätze sowie der durch den Auftragnehmer erstellten Gesprächsdokumentation in den dafür geltenden Fristen gemäß abgestimmtem Löschkonzept sicher.

1.2.8 Mitarbeiterqualifizierung

Der Auftragnehmer stellt die Grundqualifizierung der Mitarbeitenden gemäß den Anforderungen (s. Punkt 3) sicher. Die Auftraggeberin behält sich vor regelmäßige Kontrolle der Qualitätsanforderung und ggf. Nachqualifizierung durch den Auftragnehmer zu veranlassen.

1.2.9 Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer stellt einer bei Bedarf durch die Auftraggeberin veranlassten Stichprobe zur Qualitätssicherung der Gespräche und der Dokumentation der Ergebnisse zur Verfügung. Diese können in den regelhaften Qualitätszirkeln zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmendem besprochen werden.

2 Hintergrund der Ausschreibung

2.1 Rechtliche Rahmenbedingungen

Aktuell nehmen ca. 480.000 Versicherte an den strukturierten Behandlungsprogrammen nach §137f SGBV teil. Der Gemeinsame Bundesausschuss erlässt Richtlinien zu den Anforderungen an die Ausgestaltung dieser Behandlungsprogramme. Diese DMP-Anforderungsrichtlinien sehen vor, dass im Rahmen der Verträge zu den strukturierten Behandlungsprogrammen Maßnahmen vorzusehen sind, die eine Erreichung der vereinbarten Ziele unterstützen. Hierzu gehören insbesondere:

- Maßnahmen zur Förderung einer aktiven Teilnahme und Eigeninitiative der Versicherten
- Maßnahmen mit Erinnerungs- und Rückmeldungsfunktionen für Versicherte

Die Krankenkasse informiert Versicherte über Ziele und Inhalte der strukturierten Behandlungsprogramme. Hierbei sind auch die vertraglich vereinbarten Versorgungsziele, Kooperations- und Überweisungsregeln, die zu Grunde gelegten Versorgungsaufträge und die geltenden Therapieempfehlungen transparent darzustellen. Die Krankenkasse kann diese Aufgabe an Dritte übertragen.

Im Rahmen der Verträge sind außerdem strukturierte Verfahren zur besonderen Beratung von Versicherten durch die Krankenkassen oder von ihnen beauftragten Dritten vorzusehen, deren Verlaufsdokumentation Hinweise auf mangelnde Unterstützung des strukturierten Behandlungsprozesses durch die Versicherten enthält. Es sind zudem Regelungen zur Auswertung der für die Durchführung der Qualitätssicherung erforderlichen Daten zu treffen. Hierbei sind die Dokumentationsdaten nach §137f Absatz 2 Satz 2 Nummer 5 SGB V einzubeziehen; darüber hinaus können auch die Leistungsdaten der Krankenkassen einbezogen werden. Im Rahmen der Verträge sind wirksame Sanktionen vorzusehen, wenn die Partner der zur Durchführung strukturierter Behandlungsprogramme geschlossenen Verträge gegen die im Programm festgelegten Anforderungen verstoßen.

In den Verträgen ist vorzusehen, dass die Dokumentationen einschließlich der für die Durchführung der strukturierten Behandlungsprogramme erforderlichen personenbezogenen Daten von den jeweils verantwortlichen Stellen oder von diesen beauftragten Dritten entsprechend ihres Verwendungszweckes nach § 25 Abs. 1 Nr. 1 RSAV i. V. m. § 137f SGB V aufzubewahren und nach Ablauf der nachfolgend aufgeführten jeweiligen Frist unverzüglich, spätestens innerhalb eines Zeitraumes von sechs Monaten, zu löschen sind.

Zudem schließt die AOK Bayern regelmäßig neue Verträge mit Leistungserbringern über eine besondere Versorgung der Versicherten nach § 140a SGB V ab. Die Partner eines solchen Vertrages können sich darauf verständigen, dass Beratungs-, Koordinierungs- und Managementleistungen der Leistungserbringer und der Krankenkassen zur Versorgung der Versicherten im Rahmen der besonderen Versorgung durch Dritte erbracht werden.

2.2 Ist-Zustand

Aktuell werden diese Beratungen durch Privatkundenserviceteams sowie dem Team Operatives Gesundheitsmanagement durchgeführt.

Durch eine datenschutzkonforme Dokumentation der Gesprächsergebnisse in SAP oscare/MCRM werden die Folgeprozesse der Auftraggeberin sichergestellt. Versicherte, welche die persönlichen und medizinischen Voraussetzungen für eine DMP-Teilnahme erfüllen, werden kontaktiert, um diese über die Vorteile einer Teilnahme zu informieren und sie für eine Teilnahme zu gewinnen. Im Jahr 2025 konnten 70.000 Versicherte identifiziert werden, die grundsätzlich für eine Teilnahme in Frage kommen.

Personen, bei denen am 15. des zweiten Monats eines Quartals die zweite medizinische Dokumentation in Folge fehlt und somit die Weiterführung des strukturierten Behandlungsprogramms gefährdet ist, werden mit einer Kontaktkampagne versehen. Im Rahmen des telefonischen Kontaktes werden Versicherte an den ausstehenden Praxisbesuch erinnert, nochmals über die grundsätzlichen Vorteile der kontinuierlichen Behandlung durch ihren Arzt bzw. ihrer Ärztin informiert, über die rechtlichen Folgen bei Nichtwahrnehmung (Ende des Programms) aufgeklärt, sofern notwendig eine Kündigung des Programms angenommen und die Möglichkeit einer erneuten Teilnahme besprochen.

2.3 Entwicklung DMP Teilnehmende

2.3.1 Morbidität der Bevölkerung

Die Prävalenzentwicklung bei chronischen Erkrankungen (insbesondere der sogenannten „Volkskrankheiten“) ist seit Jahren steigend. Die Behandlung im Rahmen der Versorgungsprogramme, insbesondere der strukturierten Behandlungsprogramme nach § 137f SGB V, trägt einen wesentlichen Beitrag zu einer exzellenten Gesundheitsversorgung von Menschen mit chronischen Erkrankungen bei, da sie langfristig Verschlimmerung/Eskalation der Grunderkrankung er-

reichen und das Entstehen von Folgeerkrankungen verhindern. Dies führt nachgewiesenermaßen zu weniger Mortalität und im zweiten Schritt zu signifikanten Kosteneinsparungen für das Gesundheitssystem.

2.3.2 Entwicklung DMPs

Der Gemeinsame Bundesausschuss hat neben den bereits bestehenden DMP

- Asthma bronchiale
- Brustkrebs
- Chronisch obstruktive Lungenerkrankung
- Diabetes Typ I
- Diabetes Typ II
- Koronare Herzerkrankung
- Osteoporose

für mindestens fünf weitere Programme (Herzinsuffizienz, Depression, Adipositas, chronischer Rückenschmerz, rheumatoide Arthritis) Anforderungsrichtlinien definiert, die von den Krankenkassen und den Kassenärztlichen Vereinigungen in den nächsten Jahren umzusetzen sind. Es ist daher davon auszugehen, dass die Anzahl der genannten Fallkonstellationen signifikant ansteigen werden.

2.3.3 Zielsetzung

Ziel ist es, geeignete Versicherte über die grundsätzlichen Vorteile einer Teilnahme an den Versorgungsverträgen der AOK Bayern, z. B. einem strukturierten Behandlungsprogramm nach §137f SGB V zu informieren und sie zur Teilnahme am DMP zu motivieren. Sofern der Kunde/die Kundin Interesse an der Teilnahme zeigt, wird dieser/diese aufgefordert, ihren behandelnden Arzt/behandelnde Ärztin aufzusuchen und den Teilnahmewunsch dort zu platzieren.

Ziel ist es, die teilnehmenden Versicherten an den ausstehenden Arztbesuch zu erinnern bzw. aufzufordern und Betroffene über die grundsätzlichen gesundheitlichen Vorteile einer kontinuierlichen Behandlung zu informieren und so eine Weiterführung der Programme zu gewährleisten. Sofern eine Teilnahme durch den Kunden/die Kundin nicht mehr gewünscht ist oder ein Arztbesuch in diesem Quartal nicht mehr erfolgen kann, wird die Kündigung aufgenommen und über die Möglichkeit einer erneuten Teilnahme informiert.

Die enge kundenorientierte und qualitativ hochwertige Begleitung der Versicherten im Rahmen einer angemessenen Kontaktaufnahme soll der Auftragnehmer für die AOK Bayern übernehmen und die Ergebnisse an die Auftraggeberin weiterleiten.

Die Auftragnehmerin unterstützt während der Vertragslaufzeit diese Bestrebung aktiv. Auftragnehmerin und Auftraggeberin entwickeln unter Verantwortung der Auftraggeberin angepasste Abläufe.

3 Qualität der Leistung

Die Auftraggeberin erwartet, dass die Versichertenkontakte nach zu vereinbarenden Gesprächsleitfäden und unter Berücksichtigung der nachfolgenden Anforderungskriterien geführt werden:

- Freundlichkeit/Höflichkeit
- Serviceorientierung
- Flexibilität
- gute Auffassungsgabe
- Zielorientierung
- Sprachniveau Deutsch nach dem Europäischen Referenzrahmen C2

Ein erfolgreicher Kontakt (Netto-Kontakt) liegt vor, wenn die Zielperson persönlich erreicht wurde, die Identität entsprechend den Vorgaben geprüft wurde, die kampagnenspezifischen Inhalte vollständig vermittelt wurden und das Gespräch vollständig und ordnungsgemäß dokumentiert wurde. Die Kontaktdokumentation erfolgt unverzüglich nach Gesprächsende im bereitgestellten System. Die Dokumentation muss vollständig, nachvollziehbar, sachlich und revisionssicher sein. Die Auftraggeberin ist berechtigt, die Qualität der Dokumentation stichprobenartig zu prüfen. Wiederkehrende Dokumentationsmängel berechtigen die Auftraggeberin zur Anforderung von Korrektur- und Qualitätsmaßnahmen.

Die Gesprächsleitfäden sind im Rahmen des Bewerberverfahrens durch den Auftragnehmenden zu erstellen und nach dem Zuschlag durch die Auftraggeberin für die Telefonie freizugeben. Für die Erstellung der Gesprächsleitfäden werden beispielhaft zwei Kampagnen beschrieben (Anlage 1 „Kampagnenbeschreibung“). Weitere Gesprächsleitfäden sind im Rahmen des Kampagnenmanagements zu erstellen (vgl. Punkt 6.1).

Eine Beratung zu individuellen sozialversicherungsrechtlichen Rechten und Pflichten der Versicherten darf im Rahmen der Telefonie nicht erfolgen. Die Möglichkeit eines direkten Second-Level-Supports ist explizit nicht vorgesehen (Rückfragen zu sozialversicherungsrechtlichen Anliegen). Alternativ wird bei sozialversicherungsrechtlichen Rückfragen auf datenschutzrechtlich gesichertem Weg (z.B. SFTP, HTTPS/SSL, FTAM) über die Standard-CRM-Callcenter-Schnittstelle (SAP oscare®) ein Rückruf durch die Mitarbeitenden der AOK Bayern initiiert bzw. der Versand von gewünschten Anträgen, insbesondere zur Einschreibung in Mehrwertprodukte, beauftragt werden. Die Übermittlung dieser Anliegen erfolgt über eine definierte Schnittstelle unter Angabe von durch den Auftraggeber definierenden eindeutigen Identifizierungsmerkmalen. Das Ziel der Weiterleitung oder der Kontaktkanal kann jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen durch den Auftraggeber geändert werden.

Eine Überprüfung der Qualität der Telefonate ist der Auftraggeberin, u. a. durch

Voicefiles (vgl. Punkt 4.4), Coachings und Hospitationen (vgl. Punkt 3.1), wie folgt zu ermöglichen:

Voicefiles

Bereitstellung bei Versichertenbeschwerden bzw. Rückfragen innerhalb von 2 Stunden nach Anforderung durch die Auftraggeberin.

Bereitstellung der gewünschten Anzahl an Voicefiles für Qualitätssicherungsmaßnahmen innerhalb von 4 Stunden nach Anforderung durch die Auftraggeberin.

Beschwerden von Versicherten sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb eines Werktages, an die Auftraggeberin zu melden.

3.1 Coachings und Hospitation

Termine und Abstimmungsgespräche können grundsätzlich auch für Coachings und Hospitationen genutzt werden, um direkt bei den Agentinnen und Agenten die Einhaltung des vorgegebenen Gesprächsleitfadens und Qualität der Kampagne zu prüfen.

Eine Überprüfung der Qualität der Dienstleistung ist der Auftraggeberin jederzeit zu ermöglichen. Der Auftragnehmer/der Auftragnehmer hat der Auftraggeberin den Zugang zu sämtlichen Unterlagen der Telefonie und Räumlichkeiten, die für die Durchführung einer Qualitätsprüfung notwendig sind, jederzeit ohne Ankündigungsfrist zu den üblichen Geschäftszeiten zu gewähren. Eine Möglichkeit der Qualitätsprüfung durch Hospitation der Auftraggeberin bei Agentinnen/Agenten des Auftragnehmers ist binnen 24 Stunden nach Ankündigung zu ermöglichen. Die Qualitätsprüfungen werden durch die Auftraggeberin durchgeführt, um festzustellen, ob die Aufgaben insgesamt ordnungsgemäß erfüllt und nach Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung benannten Vorschriften durchgeführt werden. Die Auftraggeberin behält sich vor, die Qualitätsprüfungen wöchentlich durchzuführen.

Unberührt bleibt das Recht der Auftraggeberin als Verantwortliche im Sinne der Datenschutzbestimmungen die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen jederzeit und ohne Vorankündigung vor Ort beim Auftragnehmer zu prüfen.

Der Auftragnehmer hat ein dokumentiertes Wissensmanagement vorzuhalten und sicherzustellen, dass kampagnenrelevantes Wissen personalneutral verfügbar ist. Die Auftraggeberin kann bei wiederkehrenden Qualitätsmängeln verpflichtende Nachschulungen verlangen. Der Auftragnehmer hält ein Business-Continuity-Konzept zur Aufrechterhaltung kritischer Leistungen vor.

3.2 Maßnahmen der Qualitätssicherung bei dem Auftragnehmer

Bei dem Auftragnehmer besteht jederzeit zu den üblichen Betriebszeiten die Möglichkeit für eine Trainerin/einen Trainer, eine Gruppenleiterin/einen Gruppenleiter oder Supervisor sowie für das Partnermanagement der Auftraggeberin

sich direkt von einem Arbeitsplatz des Auftragnehmers, per Telefon oder Online live auf Gespräche aufzuschalten und Gespräche mit Kundinnen/Kunden der Auftraggeberin mitzuhören, ohne dass sich direkt die Trainerin/der Trainer, die Gruppenleiterin/der Gruppenleiter oder Supervisor sowie das Partnermanagement der Auftraggeberin zur Agentin/zum Agenten begeben muss. Hierbei wird aus Datenschutzgründen nur die Tonspur der Agentin/des Agenten mitgehört.

3.3 Telefoniekennzahlen

Der Auftragnehmer gibt der Auftraggeberin jederzeit zu den üblichen Betriebszeiten des Auftragnehmers die Möglichkeit, durch einen Remotezugriff direkt Telefoniekennzahlen (z. B. Anrufe je Kampagne, vereinbarte Termine, durchschnittliche Gesprächsdauer, Anzahl und Status der Datensätze) in Echtzeit zu sehen und selbst aufzubereiten. Diese Möglichkeit besteht je Kampagne getrennt.

3.4 Qualität in der Dialertelefonie

Der Auftragnehmer kontaktiert im Auftrag der Auftraggeberin die Kundinnen/Kunden und Interessentinnen/Interessenten. Hier ist der Auftraggeberin eine belästigungsfreie Kontaktierung der Kundinnen/Kunden und Interessentinnen/Interessenten wichtig. Die Vorgaben für die Dialer-Einstellungen erfolgen durch die Auftraggeberin (siehe Anlage 1, „Kampagnenbeschreibung“).

4 Rahmenbedingungen

4.1. Allgemeine Rahmenbedingungen

Die ausgehenden Kontakte sind im Auftrag der AOK Bayern - Die Gesundheitskasse zu führen. Je Kampagne der einzelnen Kampagnenarten ist eine Festnetz-Rufnummer mit Münchner Ortskennung (089) bei allen Kontakten zu übermitteln. Bei Kundinnen-/Kundenbindungskampagnen ist die Rufnummer je Kampagne jährlich zu ändern. Die Rufnummern sind von dem Auftragnehmer zu stellen. Für Rückrufe von Kundinnen/Kunden außerhalb der regulären Telefoniezeiten sind je Kampagne separate Bandansagen zu installieren, die die Kundin/den Kunden bei Rückruf darüber informieren, dass ein erneuter Kontaktversuch stattfinden wird. Die Vorlagen sind durch die Auftraggeberin freizugeben. Kontakte werden nur gegenüber den definierten Kundinnen/Kunden nach Kampagnenbeschreibung und ohne Abweichung durchgeführt.

4.2 Dokumentationspflichten

Alle geführten Kontakte sind ausschließlich nach Vorgabe zu dokumentieren. Dokumentationsinhalte, insbesondere die einheitlichen Schlüssel der Ergebnisse sowie deren Definition, ergeben sich aus der Beschreibung der entsprechenden Kampagnen. Darüberhinausgehende Speicherung von Informationen sind unzulässig.

Diese Dokumentation der Kundinnen-/Kundenkontakte muss in das der Auftraggeberin eigene IT-System über die bestehende oscare®-Schnittstelle nach Maßgabe der in Anlage 3 sowie Pkt. 9 der Leistungsbeschreibung definierten Voraussetzungen übertragen werden. Innerhalb von Kampagnen kann es aufgrund von regionalen Besonderheiten zu inhaltlichen Abweichungen oder Anpassungen kommen.

4.3 Rahmenbedingungen Telefonie

Grundsätzlich gelten die unten aufgeführten Rahmenbedingungen. Die Telefonie findet in der Regel Montag bis Freitag ab 09:00 Uhr bis 20:00 Uhr statt.

Für alle Telefonate gelten die folgenden Ausnahmen:

- Gesetzlichen Feiertage in Bayern (incl. Mariä Himmelfahrt) und
- vom 23.12. bis 31.12. eines Jahres

findet keine Telefonie statt.

Bei der Einleitung eines Gesprächs ist die Zielperson eindeutig zu authentifizieren. Die Authentifizierung bei Outbound-Kontakten erfolgt über die Abfrage des Vor- und Nachnamens am Anfang des Gespräches ohne aktive Nennung des konkreten Kundennamens. Für die Authentifizierung der eingehenden Anrufe im Inbound (Rückrufe) ist eine automatische Rufnummernerkennung einzurichten. Bei erkannter Rufnummer des erfolgt die Authentifizierung durch eine Abfrage des Vor- und Nachnamens sowie des Geburtsdatums oder der Adresse. Ergibt diese Prüfung, dass der Anrufende kein Versicherter der AOK Bayern ist, so ist nach dem Gesprächsanlass zu fragen. Ist das Gespräch bzw. dessen Verlauf „allgemeiner Natur“ und nicht relevant für die Betreuung der Versicherten, ist das Gespräch freundlich abubrechen mit dem Hinweis, sich an die Geschäftsstelle der AOK Bayern zu den bekannten Öffnungszeiten zu wenden.

Die Authentifizierung ist durch den Auftragnehmer in geeigneter Form zu dokumentieren und auf Anfrage nachzuweisen. Darüber hinaus sind die Agenten in regelmäßigen und von der Auftraggeberin zu definierenden Abständen hinsichtlich der Durchführung der Authentifizierung zu sensibilisieren. Die Rückmeldung zur Durchführung der Sensibilisierung erfolgt im Rahmen der Kommunikationsroutinen (Jour-Fixe). Ausschließlich ein mit der Zielperson geführtes Gespräch wird hinsichtlich der Preisgestaltung als Entscheiderkontakt gewertet.

Anrufe sind sowohl in das deutsche Festnetz als auch in deutsche Mobilfunknetze zu tätigen. Aufgrund der Erfahrungen der Auftraggeberin ist von einem 50:50-Verhältnis zwischen Festnetz- und Mobil-Nummern auszugehen.

Wählpausen und Wiedervorlagen sind nach den kampagnenspezifischen Vorgaben zu berücksichtigen. Ein Zufallsauswahlprinzip ist bereitzustellen, um Gebietskon-

zentrationen zu vermeiden. Ein agentenbezogener Auswahlprozess von Kundinnen-/Kundengruppen ist zu vermeiden. Abweichungen von den oben genannten Grundsätzen sind nach Vorgabe der Auftraggeberin möglich.

4.4 Rahmenbedingungen voice-recording

one-way-voice-recording:

Die notwendige Technik für ein one-way-voice-recording (Aufnahme des Agenten) ist durch den Auftragnehmer vorzuhalten. Das one-way-voice-recording ist als Vollprotokollierung in 50% aller Gespräche der Telefonberater für den Zweck der Qualitätssicherung durchzuführen. Die aufgezeichneten Daten werden anlassbezogen bei Kundenbeschwerden durch die Auftraggeberin genutzt. Darüber hinaus wird ein Teil der aufgezeichneten Gespräche für Qualitätssicherungsmaßnahmen genutzt und ausgewertet. Eine Auswertung erfolgt durch entsprechend autorisierte Mitarbeitende der Auftraggeberin.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass das schriftliche Einverständnis der Mitarbeitenden, dass einzelne Gespräche aufgezeichnet werden, vorliegt.

Abweichend von dem in jedem Fall vorzuhaltenden one-way-voice-recording, behält sich die Auftraggeberin vor, optional ein two-way-voice-recording anzufordern.

two-way-voice-recording:

Der Auftragnehmer bietet nach Anforderung durch die Auftraggeberin, innerhalb von fünf Arbeitstagen ein two-way-voice-recording (Aufnahme des Agenten sowie des Versicherten) an.

Zusätzlich zu den Anforderungen des one-way-voice-recordings stellt der Auftragnehmer für das two-way-voice-recording folgendes sicher:

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass im Rahmen der Anwendungen two-way-voice-recording die vorherige ausdrückliche Einwilligung des jeweiligen Gesprächsteilnehmers hinsichtlich der Aufzeichnung zum Beginn des jeweiligen Gesprächs beweissicher eingeholt wird.

Der Wechsel vom one-way- in das two-way-Verfahren hat während des Telefongesprächs möglich zu sein; auch in diesen Fällen ist die ausdrückliche Einwilligung der Kontaktperson beweissicher einzuholen. Sofern die Kontaktperson dies ablehnt, wird das one-way-recording durchgeführt.

4.5 Datenübermittlung

Die Voicefiles (mp3-Format) für beide Aufzeichnungsformen sind in der Übernachtverarbeitung der Auftraggeberin als Kopie zur Verfügung zu stellen. Sollte der Auftragnehmer diese Daten für eigene Qualitätssicherungszwecke verwenden wollen, so ist dies grundsätzlich möglich. In diesem Fall kann der Auftragnehmer die Voicefiles maximal bis zu einer Dauer von 3 Monaten speichern. Die Daten sind unwiderruflich gemäß den Datenschutzbestimmungen unaufgefordert zu löschen.

An das Verfahren werden folgende Anforderungen gestellt:

- Die Voicefiles werden der Auftraggeberin im mp3-Format zur Verfügung gestellt
- Die Voicefiles sind in Einzeldaten vorzuhalten und mit folgenden Informationen im Dateinamen abzuspeichern:
- Name und Vorname, SAP-/Business-Partnernummer des Kunden
- Name und Vorname der des Agenten
- Kontaktdaten und Uhrzeit
- Name der Kampagne

5 Planung und Steuerung der Zusammenarbeit

5.1 Aufgaben

Zum Zwecke einer optimalen Zusammenarbeit werden sowohl durch die Auftraggeberin als auch durch den Auftragnehmer feste Ansprechpartner für die Dauer der Vertragslaufzeit benannt (im Folgenden als Partnermanager bezeichnet). Änderungen sind der Auftraggeberin unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Die gemeinsame Abstimmung zur Steuerung umfasst folgende Aufgaben:

- Planung der einzusetzenden Kapazitäten
- Priorisierung der Kampagnen
- Schulungen zu Kampagnen
- Überwachung der festgelegten Standards und kampagnenspezifischen Anforderungen (z.B. durch Hospitationen o. ä.)
- Moderation und Koordination von Feedback und Informationsgesprächen

Zur Schaffung der notwendigen Flexibilität und Transparenz ist eine regelmäßige Kommunikation zwischen der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer sicherzustellen. Der Ansprechpartner des Auftragnehmers steht bei Bedarf für einen wöchentlichen, telefonischen Austausch zu aktuellen Themen zur Verfügung.

Ziel ist die ständige Informationsweitergabe zu Bearbeitungsständen und der Zielerreichung und die damit verbundene Option der Steuerung des Verlaufs der einzelnen Kampagnen. So besteht stets die Möglichkeit zur Zielsicherung und schnellstmöglichen und bedarfsgerechten Anpassung der Kampagnen.

5.2 Abstimmungsgespräche

Im Rahmen der Zusammenarbeit finden regelmäßige Abstimmungsgespräche statt. Diese werden zu den Dienstzeiten des Auftragnehmers durchgeführt, wobei Häufigkeit, Art der Durchführung (persönlich, telefonisch, online) und Ort von

der Auftraggeberin bestimmt werden können. Hinsichtlich dieser Gespräche gelten grundsätzlich folgende Rahmenbedingungen:

- Abstimmungsgespräche werden von der Auftraggeberin mit einem Vorlauf von mindestens drei Arbeitstagen terminiert. Zu diesen Gesprächen stehen Partnermanager sowie bei Bedarf situativ und nach vorheriger Abstimmung weitere Experten des Auftragnehmers als Ansprechpartner zur Verfügung.
- Abstimmungsgespräche werden an maximal acht Arbeitstagen pro Monat stattfinden, welche nicht gesondert vergütet werden.
- Zusätzlich können Eskalationsgespräche und strategische Gespräche auf Leitungsebene stattfinden. Diese werden ebenfalls nicht gesondert vergütet.
- In der Implementierungsphase kann es zu erhöhtem Abstimmungs- und Einarbeitungsbedarf kommen, der gegenüber dem Auftragnehmer nicht vergütet wird.
- Finden Abstimmungsgespräche bei der dem Auftragnehmer statt, ist der Auftraggeberin ein separater Projektraum inklusive frei zugänglichem Internetzugang kostenlos zur Verfügung zu stellen.

Neben den oben genannten vor Ort stattfindenden Abstimmungsgesprächen gelten für kurzfristige Rückfragen folgende Rahmenbedingungen:

Der Auftraggeberin stehen durch den Auftragnehmer von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr die im Folgenden genannten /Ansprechpartner oder gegebenenfalls äquivalente Vertreter telefonisch oder per E-Mail zur Verfügung:

- Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner Administration
- Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner Projektleitung
- Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner Technik

Dabei ist die Sicherheit der Datenverarbeitung (Art. 32 DSGVO) und die hohe bis sehr hohe Schutzbedarfskategorie der Daten nach den Klassifikationen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zu beachten.

Der Auftragnehmer hat auf Anfragen der Auftraggeberin innerhalb von zwei Stunden zu reagieren. Eine abschließende Bearbeitung kann im Nachgang erfolgen.

5.3 Reisekosten, regelmäßige Arbeitstreffen

Der Ansprechpartner des Auftragnehmers steht bei Bedarf für einen wöchentlichen, telefonischen Austausch zu aktuellen Themen zur Verfügung. Darüber hinaus können beide Parteien jeweils bis zu zweimal im Jahr ein persönliches Treffen unter Benennung der zu besprechenden Themen einberufen.

Dieses Treffen findet innerhalb von 3 Monaten statt, nachdem Auftraggeberin oder Auftragnehmer den Wunsch dazu geäußert hat. Die Terminabstimmung erfolgt bilateral zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer. In der Regel findet

das Treffen wechselseitig am Standort des Auftragnehmers und der Auftraggeberin statt. Der Teilnehmerkreis richtet sich nach den zu besprechenden Themen. Jede Partei trägt die jeweilig anfallenden Kosten für diese Treffen selbst.

5.4 Qualitätssicherung von Qualifizierungsmaßnahmen

Die Auftraggeberin behält sich vor, Grundlagenschulungen, z. B. zu Produkten und Kampagnen, vor Ort des Auftragnehmers selbst durchzuführen bzw. aktiv zu begleiten.

Eine ständige interne Qualitätssicherung (z.B. durch Coaching, Schulungen oder ähnlichem) ist durch den Auftragnehmer sicherzustellen. Im Bedarfsfall ist bis zu einem Arbeitstag pro Monat pro Mitarbeiterin/Mitarbeiter einzuplanen, an dem die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter an Gruppenschulungen teilnimmt.

6 Kampagnenmanagement

6.1 Kampagnenvorbereitung

Für jede durchzuführende Kampagne werden standardisierte Kampagnenunterlagen erstellt. Folgende Unterlagen sind in den Kampagnenunterlagen enthalten:

- Kampagnenauftrag (inklusive aller detaillierten Kampagneninhalte)
- Gesprächsleitfaden
- Kampagnenvereinbarung

Der Kampagnenauftrag wird durch die Verantwortlichen der Auftraggeberin erstellt und dient sowohl als detaillierte Beschreibung der Kampagne als auch als Auftrag für den Auftragnehmer.

Der Gesprächsleitfaden ist nach vorgegebenen Eckpunkten der Auftraggeberin durch den Auftragnehmer zu erstellen. Diese/dieser stellt dafür geeignetes Fachpersonal zur Verfügung. Der Gesprächsleitfaden ist durch die Auftraggeberin vor der Anwendung freizugeben.

Um die Durchführung der einzelnen Kampagnen zu beschließen, wird durch den Auftragnehmer eine Kampagnenvereinbarung angefertigt. Diese ist durch die Verantwortlichen auf beiden Seiten zu unterzeichnen.

Nach Bedarf können je nach Kampagne weitere Dokumente den Kampagnenunterlagen beigelegt werden. Die endgültigen Inhalte der Kampagnenunterlagen werden nach der Beauftragung der Einzelleistung zwischen der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer abgestimmt und festgelegt. Folgende Inhalte sind mindestens zu definieren:

- Kampagnenziele und -inhalte
- Schulungskonzept

- Kampagnenzeitraum
- Kampagneneinstellungen (auch Dialereinstellungen)
- Selektionskriterien und Mengenangaben
- Stammdaten/Kundeninformationen
- Effektivität (erwartete Gesprächsdauer je Nettokontakt)
- Ergebnisdefinition
- Zielmargen und Quoten
- Beschreibung des kampagnenbezogenen Controllings und Berichtswesens
- Inhalte zur/für Ergebnissrückspielung

Im Zuge der Kampagnenplanung ist durch die Auftraggeberin eine Kapazitätenplanung zu erstellen, welche dem Auftragnehmer die Planung der einzusetzenden Ressourcen ermöglicht. Eine Grobplanung ist für das gesamte Kalenderjahr zu erstellen und von der Auftraggeberin bis zum 15. November eines Jahres für das Folgejahr vorzulegen. Im ersten Vertragsjahr wird die Grobplanung direkt nach Zuschlagserteilung bekanntgegeben. Die Detailplanung ist jeweils mindestens vier Wochen im Voraus für laufende Kampagnen und sechs Wochen für neue Kampagnen zu erstellen und dem Auftragnehmer zu übermitteln. Eine Feinabstimmung wird in den regelmäßig stattfindenden Abstimmungsgesprächen (vgl. Punkt 5.2) vorgenommen. Die Durchführung von Ad-hoc-Aufträgen ist dadurch nicht ausgeschlossen. Sollte die Notwendigkeit bestehen, ausnahmsweise eine Kampagne durchzuführen, die in der Grobplanung nicht enthalten ist, wird diese nach den vereinbarten Abläufen abgewickelt.

6.2 Ergebnissrückspielung

Die Auftraggeberin nutzt die Krankenkassensoftware oscare®/MCrm der AOK Systems.

Die unter Punkt 1.5 genannten Auftragsinhalte sollen in oscare®/MCrm abgebildet werden.

Die in den Kundinnen-/Kundenkontakten erzielten Ergebnisse werden aus dem zu verwendenden IT- System mit Beachtung der oscare®-Schnittstelle für einen Datenimport in die entsprechenden Systeme der Auftraggeberin zur Verfügung gestellt (siehe dazu Anlage 2 und 3 sowie Pkt. 9). Nach Zuschlagserteilung stellt die Auftraggeberin unter anderem die dafür notwendigen Strukturen und Tabellen zur Verfügung.

Folgende Mindestinhalte werden definiert:

- Stammdaten, Ordnungsbegriff, SAP-Businessnummer, alle hinterlegten Telefonnummern
- Kampagne
- Anrufzeit und Anrufdatum
- Gesprächsergebnis
- Gesprächspartnerin/Gesprächspartner im Telefonat

Darüber hinaus hat der Auftragnehmer für den Bedarfsfall vorzuhalten, welcher Agent bzw. welche Agentin das Gespräch (ID Schlüssel) geführt hat (3 Monate nach Kampagnenende).

Die vereinbarten kampagnenspezifischen Ergebnisreports sind von dem Auftragnehmer dem Verantwortlichen der Auftraggeberin verschlüsselt in der Regel kalendertäglich zu übermitteln. Die Daten werden nach einer Qualitätssicherung durch die Auftraggeberin an ihren IT-Dienstleister weitergeleitet.

6.3 Aufbewahrungsfristen und Datenlöschung

Folgende Anforderungen werden in Verbindung mit den zu planenden Kampagnen hinsichtlich Aufbewahrungsfristen und Datenlöschung an den Auftragnehmer gestellt:

- Alle elektronisch gespeicherten Daten und Dateien (z. B. personenbezogene Daten der Anzurufenden, Projektdaten, Voicefiles) sind so vorzuhalten bzw. aufzubewahren, dass jederzeit eine Löschung möglich ist.
- Die Daten und Dateien sind maximal bis zu einer Dauer von 3 Monaten zu speichern (Kampagnendaten bis zu 3 Monaten nach Abschluss der jeweiligen Kampagne). Die Daten sind nach Aufforderung durch die Auftraggeberin unwiderruflich gemäß den Datenschutzbestimmungen zu löschen (Anlage 01c nebst Anhängen).

7 Operatives Berichtswesen

Durch den Auftragnehmer ist ein umfängliches operatives Berichtswesen, ein zielgerichtetes Controlling und ein kundenbezogenes Ergebnisreporting gegenüber der Auftraggeberin sicherzustellen. Ziel ist es, eine ziel- und ergebnisorientierte Durchführung der Kampagnen zu ermöglichen und ein qualitatives und quantitatives Steuerungsinstrument zu schaffen.

Kennzahlen und Berichte sind nach Vorgabe der Auftraggeberin an einen definierten Personenkreis zu liefern. Die Auftraggeberin behält sich vor, Änderungen der Kennzahlenberichte vorzugeben. Zeitpunkt und Turnus werden ebenfalls von der Auftraggeberin vorgegeben. Aufgrund der Erfahrungen der Auftraggeberin hat der Auftragnehmer für das operative Berichtswesen und Controlling einen Ein-Personen-Tag pro Woche vorzuhalten. In der Implementierungsphase kann es zu einem erhöhten Zeitaufwand für den Aufbau des Berichtswesens und Controllings kommen, der gegenüber dem Auftragnehmer nicht gesondert vergütet wird.

7.1 Operatives Berichtswesen

Im operativen Berichtswesen sind aussagekräftige Kennzahlen und der Kampagnenverlauf abzubilden und der Auftraggeberin arbeitstäglich zur Verfügung zu stellen.

Des Weiteren sind ad-hoc-Auswertungen innerhalb von vier Stunden auf Anforderung durch die Auftraggeberin bis auf Einzelkundinnen-/Einzelkundenebene sicherzustellen. Durch den Auftragnehmer ist eine bedarfsgerechte Verteilung an die zuständigen, von der Auftraggeberin benannten Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter sicherzustellen.

Das operative Berichtswesen umfasst insbesondere:

- Kennzahlen (vgl. Punkt 7.2), bei Bedarf bis auf die kleinstmögliche Ebene (z. B. Postleitzahl des Versicherten)
- flexible Einstellung der Zeiträume
- Darstellung historischer Kampagnenverlauf
- Darstellung der definierten Kennzahlen im Kampagnenverlauf
- Einzeldatensätze der Gesprächsergebnisse

Die Auftraggeberin kann jederzeit kundenbezogene Auswertungen anfordern. Nach Abschluss der Kampagne ist durch den Auftragnehmer ein Abschlussbericht spätestens zehn Arbeitstage nach Abschluss der jeweiligen Kampagne zu erstellen. Die Inhalte stellen im Kern die Zusammenfassung der Berichte des operativen Berichtswesens dar. Mit enthalten ist hier Lessons Learned (Was lief gut? Was lief weniger gut? Welche Anpassungen werden für die nächste Kampagne empfohlen? Welche Kontaktzeiten waren erfolgreich?) Die Auftraggeberin behält sich vor, Änderungen der Gestaltung des Abschlussberichtes vorzugeben.

7.2 Controlling

Das Controlling - als umfassendes Steuerungs- und Koordinationskonzept - dient der Unterstützung der führungsverantwortlichen Stellen der Auftraggeberin bei der zielgerichteten Steuerung bestehender Prozesse in der Kampagnenplanung, -umsetzung und Zielerreichung.

Das Controlling bildet für die zu telefonierenden Themengebiete individuelle Informationen ab und ist je Kampagne flexibel anpassbar. Das Controlling umfasst mindestens folgende Inhalte (die Werte werden als absolute und relative Werte angegeben):

- Bruttokontakte (jeder Anwahlversuch einer Telefonnummer)
- Nettokontakte (erfolgreich hergestellter telefonischer Kontakt mit identifizierter Zielperson mit Dokumentation)
- Kunden-/Telefonpotential
- Anzahl Anwahlversuche (Bruttokontakte ggf. geclustert nach einer definierten Anzahl von Tagen bzw. pro Kundin/Kunde)
- Anzahl kontaktierte Kundinnen/Kunden mit/ohne Gesprächsergebnis
- Anzahl abschließend bearbeitete Kundinnen/Kunden

- Kampagnenspezifische Ergebnisse
- Telefoniezeit (durchschnittliche Gesprächsdauer, Telefoniezeit gesamt)

Kampagnenspezifisch sind bei Bedarf folgende Auswertungen enthalten:

- Auswertung zur Dauer zwischen Datenimport und Kontaktversuch bzw. Kontakt zur Kundin/zum Kunden
- Auswertung zur Dauer zwischen Kontakt mit Wiedervorlage und erneutem Kontakt

Der Auftragnehmer erarbeitet im Rahmen des Bewerbungsverfahrens einen Vorschlag, wie das kampagnenspezifische und –übergreifende Controlling aufgebaut sein könnte. Die Ergebnisse sind im Excel-Format zu liefern. Die Auftraggeberin behält sich vor, im Einzelfall Änderungen vorzugeben.

Für jede Kampagne werden im Rahmen der Kampagnenvereinbarung die maßgeblichen Zielwerte, Erfolgskriterien und Berichtsinhalte festgelegt.

7.3 Bewertung der Leistungserbringung

Die Auftraggeberin bewertet die Leistungserbringung anhand der vereinbarten Qualitäts-, Dokumentations-, Bearbeitungs- und Berichtskriterien.

Der Auftragnehmer gilt als erfolgreich, wenn die in den Kampagnenunterlagen definierten Zielwerte und Qualitätsanforderungen eingehalten werden.

Die Bewertung erfolgt auf Grundlage der vereinbarten Kennzahlen, Qualitätsprüfungen, Dokumentationsprüfungen, Beschwerden sowie der Zielerreichung der jeweiligen Kampagne.

8 Implementierung

Der Vertrag beginnt mit der Zuschlagserteilung. Anschließend hat der Auftragnehmer 42 Tage Rüstzeit, um eine reibungslose Implementierung zu gewährleisten und die Arbeiten zur Etablierung der Leistungsfähigkeit des Auftragnehmers (insbesondere personelle und technische Anforderungen etc.) initiieren zu können. Die Telefonie startet spätestens nach Ablauf der 42 Tage Rüstzeit, jedoch frühestens zum 02.01.27. Ebenso werden ab dem Zeitpunkt der Vertragsunterschrift Mitarbeiterinnen-/Mitarbeiterschulungen durch die Auftraggeberin durchgeführt, gegebenenfalls auch bei Einführung neuer DMPen. Die Schulungen dienen der fachlichen Qualifizierung der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter des Auftragnehmers. Der zeitliche Rahmen für die Schulungen wird nach Zuschlagserteilung mit dem Auftragnehmer abgestimmt. In den Schulungen sind insbesondere folgende Inhalte zu vermitteln:

- Struktur der Auftraggeberin und die Grundsätze der gesetzlichen Krankenversicherung, Dauer ca. 1,5 Stunden

- Vermittlung der Inhalte der Versorgungsverträge, Leistungen, Produkte und Mehrwerte der Auftraggeberin, Dauer ca. 2 Stunden
- Kampagnenziele und Kampagneninhalte, Dauer ca. 2 Stunden

Der Auftragnehmer erhält im Rahmen der Implementierung von der Auftraggeberin alle zum Zeitpunkt der Übergabe in der Telefonie-Datenbank befindlichen Datensätze.

Zur Sicherstellung der Qualität der Gesprächsführung durch den Auftragnehmer verweisen wir auf Punkt 5.4.

9 Datenaustausch/Technische Anforderungen

9.1 Übersicht des Datentransfers

Der Datenaustausch findet verschlüsselt über einen FTPS-Server des IT-Dienstleisters der Auftraggeberin statt. Dies gilt sowohl für die Hin- und Rücklieferung der standardisierten Datensätze. Für die einzelnen Kampagnen sind die Datenfelder für die Hin- und Rücklieferung in den Anlagen 02a, 02b und 02c beschrieben. Zum Beispiel erhält der Auftragnehmer Stammdaten im Rahmen des CCAT; eventuell weitere erforderliche Dateien sind ebenfalls in der Kampagnenbeschreibung je Kampagne aufgelistet (siehe ebenfalls Anlage 1 „Kampagnenbeschreibung“ und 3 „Schnittstellenbeschreibung“).

9.2 CRM Schnittstelle

Die Auftraggeberin verfügt über die SAP-Anwendung oscare®. Innerhalb dieser Anwendung ist eine Lösung zum Kundenkontaktmanagement integriert. oscare® stellt ein Tool zur Einstellung von Zielgruppen sowie eine Schnittstelle zur Versorgung weiterhin genutzter Fremdsoftware zum Betrieb externer Callcenter zur Verfügung.

oscare® bietet die Möglichkeit, Kontakt- und Kampagnendaten in einem definierten Format zur Weiterbearbeitung an externe Systeme zu exportieren und die Bearbeitungsergebnisse der Kontaktdaten in definiertem Format in oscare® zu importieren.

Kundendaten aus dem CRM-System werden dem Callcenter in der beschriebenen Form zur Verfügung gestellt. Daten aus dem Callcenter, welche der Schnittstellenbeschreibung (Anlage 02b) entsprechend zurückgeliefert werden, können maschinell übernommen und weiterbearbeitet werden.

9.3 E-Mail-Abwicklung

Der Datenaustausch für weitergehende sachverhaltsfremde Versichertenanfragen (z. B. Fragen zur Pflege oder Anforderungen zu Dokumenten) hat verschlüsselt zu erfolgen (siehe Anlage 02a). Der Mailversand durch die Auftraggeberin

mit Absenderadressen „by.aok.de“ erfolgen über einen VPN/IPsec Tunnel Smtip-Port 587, verschlüsselt und authentifiziert. Es ist das Mailrelay der kubus IT zu nutzen.

Für den weiteren Mailverkehr zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer wird eine Domänenverschlüsselung mit SMIME eingesetzt. Enforced TLS ist zu implementieren. Durch den Auftragnehmer ist ein Versand an die zuständigen, von der Auftraggeberin benannten Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter sicherzustellen.

Anlage 1 zur Leistungsbeschreibung: Kampagnenbeschreibung

Kampagnenart 1:

- Erinnerung Arztbesuch DMP
- Zielsetzung:
 - Sicherung der bestehenden Teilnahme an einem Disease-Management-Programm nach §137f SGB V durch Aufforderung zum Arztbesuch für die notwendige Untersuchung und medizinische Dokumentation durch den koordinierenden Arzt / die koordinierende Ärztin bis Quartalsende
 - Information über Programmende bei ausbleibender medizinischer Dokumentation und Möglichkeit der erneuten Teilnahme, ggf. Kündigung für das DMP-Programm aufnehmen
 - Vorteile der Programmt Teilnahme aufzeigen
 - Steigerung der Kundinnen-/ Kundenbindung und Erhöhung der Kundinnen-/ Kundenzufriedenheit
- Zielkundinnen/Zielkunden
 - AOK-Kundinnen und Kunden, die an einem strukturierten Behandlungsprogramm nach §137f SGB V teilnehmen und bei denen im aktuellen und vorhergehenden Dokumentationszeitraum eine medizinische Dokumentation durch den koordinierenden Arzt/ die koordinierende Ärztin fehlt. Sofern keine gültige medizinische Dokumentation im aktuellen Quartal bei der AOK Bayern eingeht, wird der Versicherte/die Versicherte aufgrund gesetzlicher Vorgaben aus dem DMP ausgeschrieben.
- Adressquellen
 - AOK-eigener Kundinnen/Kundenbestand
- Gesprächspartner
 - Zielperson
- Anwahlversuche
 - Maximal 5
 - Pro Kundinnen-/Kundendatensatz ist pro Kalendertag ein Anwahlversuch je hinterlegter Rufnummer gestattet. Ein erneuter Anwahlversuch kann frühestens nach 36 Stunden erfolgen. Ausnahme ist ein durch die Kundin/den Kunden gewünschter, früherer Kontakt.
- Anwahldauer
 - 60 Sekunden
- Gesprächsdauer
 - Mindestens 3 Minuten
- Nachbearbeitungszeit
 - Im Durchschnitt 0,41 Minuten
- oscore®-Schlüsseltabellen und Aktualisierungsdateien, wie beispielsweise Adressquelle werden von der Auftraggeberin bereitgestellt
- Zusätzliche Daten-Informationen über die Standardlieferung (CCAT) hinaus
 - In dieser Kampagne nicht vorhanden
- Zusätzliche Daten-Rücklieferung über die Standardlieferung (CCIM) hinaus
 - Im Rahmen der Standardrücklieferung sind kampagnenspezifisch von der Auftraggeberin definierte Segmente zu aktualisieren

- Gesonderte Listen bei bestimmten kampagnenspezifischen Ergebnissen nach Vorgabe der AOK Bayern
- Bei Bedarf: Erstellung und Anstoß einer personalisierten E-Mail im Nachgang eines Telefonats an Kundinnen/Kunden/Interessentinnen/Interessenten nach Vorgaben der Auftraggeberin. Die E-Mail kann eine PDF und/oder einen Link enthalten.
- Bei Bedarf: Bei sachverhaltsfremden Rückfragen der Versicherten, welche nicht über die Schnittstelle abgebildet werden können, ist das Anliegen des Versicherten per E-Mail an die AOK Bayern weiterzuleiten (vgl. Punkt 9.3 der Leistungsbeschreibung)
- Besonderheiten
 - Laufende oder saisonale Kampagnen
 - Ansprache in der Regel ab Quartalsmitte
 - Telefoniezeit
 - In der Regel Montag bis Freitag, 09:00 Uhr bis 20:00 Uhr, Abweichungen sind nach Freigabe durch die Auftraggeberin möglich.

Kampagnenart 2:

- Informationskampagne DMP
- Zielsetzung:
 - Bewerben des Versorgungsvertrages AOK-Curaplan (Disease-Management-Programm nach §137f SGB V)
 - Über Vorteile und Inhalte der Programmteilnahme informieren
 - Steigerung der Teilnehmerzahlen
 - Steigerung der Kundinnen-/Kundenbindung und Erhöhung der Kundinnen-/ Kundenzufriedenheit
- Zielkundinnen/Zielkunden
 - AOK-Kundinnen und Kunden, die voraussichtlich die persönlichen und medizinischen Voraussetzungen für eine Teilnahme an einem Disease-Management-Programm erfüllen
- Adressquellen
 - AOK-eigener Kundinnen/Kundenbestand
- Gesprächspartner
 - Zielperson
- Anwahlversuche
 - Maximal 5
 - Pro Kundinnen-/Kundendatensatz ist pro Kalendertag ein Anwahlversuch je hinterlegter Rufnummer gestattet. Ein erneuter Anwahlversuch kann frühestens nach 36 Stunden erfolgen. Ausnahme ist ein durch die Kundin/den Kunden gewünschter, früherer Kontakt.
- Anwahldauer
 - 60 Sekunden
- Gesprächsdauer
 - Mindestens 3 Minuten
- Nachbearbeitungszeit
 - Im Durchschnitt 0,41 Minuten

- oscare®-Schlüsseltabellen und Aktualisierungsdateien, wie beispielsweise Adressquelle werden von der Auftraggeberin bereitgestellt
- Zusätzliche Daten-Informationen über die Standardlieferung (CCAT) hinaus
 - In dieser Kampagne nicht vorhanden
- Zusätzliche Daten-Rücklieferung über die Standardlieferung (CCIM) hinaus
 - Im Rahmen der Standardrücklieferung sind kampagnenspezifisch von der Auftraggeberin definierte Segmente zu aktualisieren
 - Gesonderte Listen bei bestimmten kampagnenspezifischen Ergebnissen nach Vorgabe der AOK Bayern
 - Bei Bedarf: Erstellung und Anstoß einer personalisierten E-Mail im Nachgang eines Telefonats an Kundinnen/Kunden/Interessentinnen/Interessenten nach Vorgaben der Auftraggeberin. Die E-Mail kann eine PDF und/oder einen Link enthalten.
 - Bei Bedarf: Bei sachverhaltsfremden Rückfragen der Versicherten, welche nicht über die Schnittstelle abgebildet werden können, ist das Anliegen des Versicherten per E-Mail an die AOK Bayern weiterzuleiten (vgl. Punkt 9.3 der Leistungsbeschreibung)
- Besonderheiten
 - Laufende oder saisonale Kampagnen
 - kalenderjährlich neue Kampagnen
 - Telefoniezeit
 - In der Regel Montag bis Freitag, 09:00 Uhr bis 20:00 Uhr, Abweichungen sind nach Freigabe durch die Auftraggeberin möglich.

Anlage 2 zur Leistungsbeschreibung: Ergänzung Datenaustausch/technische Anforderungen

Vorbemerkung

Die grundsätzlichen und wesentlichen Informationen sind in der Leistungsbeschreibung dargestellt; dieser Anhang ist eine ergänzende Information zum Datenaustausch/technische Anforderungen. Die kubus IT ist der externe IT-Dienstleister der AOK Bayern und erbringt auf Basis einer Aufgabenübertragung gemäß § 197b SGB V Haupt- und Nebenleistungen auf dem Gebiet der Informationsverarbeitung und Kommunikationstechnologie, die nur unterstützend zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der AOK Bayern erforderlich sind. Hoheitliche Aufgaben der AOK Bayern werden nicht an die kubus IT und ihre Unterauftragnehmer übertragen. Dementsprechend ist die gkv Informatik in die Umsetzung des Auftrags eingebunden.

1. IT-Sicherheit

Zum Schutz der IT-Infrastruktur und der Daten der Auftraggeberin sind durch den Auftragnehmer die nachfolgend beschriebenen rechtlich-regulatorischen Anforderungen an IT-Sicherheit umzusetzen:

- a) Das in der Auftragsabwicklung zu schützende Rechtsgut sind die Sozialdaten der Auftraggeberin. Diese unterliegen im Wesentlichen den Datenschutz- und Sozialgesetzen und lösen daher besondere Sorgfaltspflichten bei dem Auftragnehmer, sowie Weisungs- und Kontrollpflichten bei der Auftraggeberin aus. Details ergeben sich aus der Datenschutzvereinbarung (Anlage 4 des Vertrages), die flankierend zwischen Auftragnehmer und Auftraggeberin zu schließen ist.
- b) Der Auftragnehmer hat solche IT-Sicherheitsbedingungen in seinem Unternehmen vorzuhalten, die den Vorgaben eines anerkannten Standards der Informationssicherheit (z.B. ISO 27001 oder BSI Grundschutz) entsprechen. Eine Zertifizierung des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) ist keine Bedingung für die Auftragserteilung an den Auftragnehmer. Wenn keine Zertifizierung besteht, ist der Auftragnehmer verpflichtet, der Auftraggeberin die Einhaltung des Standards in schriftlicher Form darzustellen.
- c) Neben der durch die Auftraggeberin mit der Umsetzung gegenüber der dem Auftragnehmer betrauten kubus IT, ist auch der Auftraggeberin selbst umfänglich zu gestatten, sich durch Sicherheitsaudits, aber auch durch unangekündigte Kontrollen von der Einhaltung der IT-Sicherheitsmaßnahmen bei der dem Auftragnehmer zu überzeugen. Gleichsam ist festzuhalten, dass die kubus IT in ihrer Funktion einer durch die Auftraggeberin mit der Umsetzung betrauten IT-Einheit gegenüber dem Auftragnehmer in erster Linie die notwendigen operativen Kontrollmaßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung der IT-Sicherheit durchführt und bei Auffälligkeiten umgehend an die Auftraggeberin berichtet.
- d) Alle in die Auftragsdurchführung involvierten Systeme des Auftragnehmers, für die das Risiko einer Infektion mit Schadsoftware nicht ausgeschlossen werden kann, sind mit Schutzsoftware gegen Schadsoftware nach dem aktuellen Stand der Technik zu schützen.
- e) Neben der durch die Auftraggeberin mit der Umsetzung gegenüber dem Auftragnehmer betrauten kubus IT, ist auch der Auftraggeberin selbst umfänglich zu gestatten, sich durch Sicherheitsaudits, aber auch durch unangekündigte Kontrollen von der Einhaltung der IT-

Sicherheitsmaßnahmen bei dem Auftragnehmer zu überzeugen. Gleichsam ist festzuhalten, dass die kubus IT in ihrer Funktion einer durch die Auftraggeberin mit der Umsetzung betrauten IT-Einheit gegenüber dem Auftragnehmer in erster Linie die notwendigen operativen Kontrollmaßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung der IT-Sicherheit durchführt und bei Auffälligkeiten umgehend an die Auftraggeberin berichtet.

- f) Alle in die Auftragsdurchführung involvierten Systeme des Auftragnehmers, für die das Risiko einer Infektion mit Schadsoftware nicht ausgeschlossen werden kann, sind mit Schutzsoftware gegen Schadsoftware nach dem aktuellen Stand der Technik zu schützen.

2. Darstellung der technischen Anforderungen

- a) Es wird ein Teil der durch die kubus IT intern betriebenen Infrastruktur auf den Auftragnehmer übertragen. Die daraufhin verteilte Systemarchitektur bedarf nun der Darstellung eines Schnittstellenkonzeptes, um den geregelten Austausch von Information zu beschreiben.
- b) Um ein Höchstmaß an Datenschutz zu gewährleisten, basiert die Infrastruktur für den Datenaustausch sowohl im Bereich des Netzes der kubus IT als auch in dem des Auftragnehmers jeweils auf einer DMZ. Daraus resultiert ein vollständig separiertes Netz innerhalb der Infrastruktur des Auftragnehmers mit Anbindung über einen VPN-Tunnel an das Netz der kubus IT.
- c) Über eine Firewall erfolgt die Filterung des Datenverkehrs auf beiden Seiten. Nur festgelegte Ports dürfen auf der Firewall freigegeben werden. Bis zum Übergabepunkt zum ISP (Internet Service Provider) liegt die Infrastruktur der Auftraggeberin/des Auftragnehmers in der Betriebsverantwortung des Auftragnehmers.
- d) Auf Seiten des Auftragnehmers sind die zur effizienten Aufgabenerfüllung notwendigen Hard- und Softwaresysteme durch entsprechend nachweislich qualifiziertes IT-Personal abzubilden und durch den Auftragnehmer eigenverantwortlich zu beschaffen und zu betreiben. Eine zu definierende Verfügbarkeit und Wiederherstellbarkeit ist sicherzustellen.

3. Schnittstelle oscare (CRM Schnittstelle)

Basis und Anforderung für den Datentransfer mit oscare bildet die Schnittstellenbeschreibung. Der Auftragnehmer wird darauf hingewiesen, dass sich für den geplanten Zeitraum der Auftragsvergabe diese Schnittstelle mit hoher Wahrscheinlichkeit durch Anpassungen der AOK Systems¹ verändern wird.

Die kubus IT erwartet, dass auf ihr Verlangen der Auftragnehmer die auf seiner Seite notwendigen Anpassungen zum Betrieb, der sich verändernden oscare-Schnittstelle vornehmen wird und diese kompatibel mit dem bei der kubus IT eingesetzten Releasestand betreibt. In Vorbereitung auf die derzeit zweimal jährlich stattfindenden oscare-Releasewechsel hat der Auftragnehmer im Rahmen eines vorgegebenen Qualitätssicherungs-Zeitraums über die Lieferung von Testdaten die Funktionsfähigkeit des Dateitransfers zu oscare im Hinblick auf den kommenden Releasestand unter Beweis zu stellen.

4. Übertragungsweg / Datenverbindung zwischen kubus IT und externem Dienstleister

¹ Die AOK Systems GmbH ist das Softwarehaus der AOK-Gemeinschaft und insbesondere verantwortlich für die Entwicklung der Software oscare®, die für Abwicklung der GKV-Prozesse in der AOK Bayern eingesetzt wird.

- a) Es wird via IPsec (ESP) ein VPN Tunnel zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer hergestellt (Punkt zu Punkt Verbindung). Die in der Leistungsbeschreibung definierten Daten werden durch den Auftragnehmer selbständig abgeholt.
- b) Zur besseren Nachvollziehbarkeit ist die Anbindung in Abbildung 1 grafisch dargestellt:

Anbindung externer Dienstleister über IPSEC

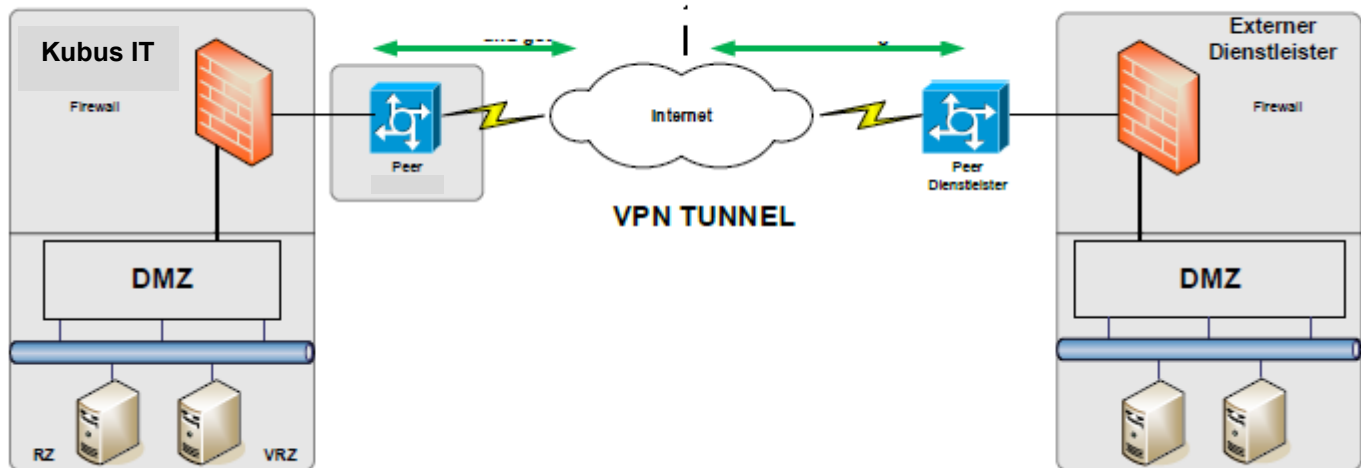


Abbildung1: Anbindung Auftragnehmer über IPSEC

- c) Zum Zwecke des Datenaustauschs wird dem Auftragnehmer der Betrieb von Komponenten zum Aufbau einer Datenverbindung über einen VPN-Tunnel (Virtual Private Network-Tunnel) mit IPsec Protokoll als Grundlage abgefordert. Die Anbindung, Konfiguration und der Betrieb der dazu erforderlichen Komponenten ist nach Vorgabe der Auftraggeberin bzw. kubus IT durch auftragnehmerseitig vorhandenes entsprechend nachweislich qualifiziertes IT-Personal zu realisieren. Die verwendeten IT-Komponenten zur Herstellung der IPsec Verbindung müssen zum Zwecke der Auftragserfüllung kompatibel mit einer Cisco ASA sein.
- d) Die kubus IT behält sich in diesem Zusammenhang jederzeit vor, die Vorgaben für Hardware und Konfiguration zu ändern. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Hard- und Softwareaktualisierungen nach Vorgaben der kubus IT durchzuführen. Es muss jederzeit sichergestellt sein, dass nach technischen Aktualisierungen seitens der kubus IT und darauf aufbauend des Auftragnehmers die fachlichen Anforderungen im Rahmen der Leistungsbeschreibung vollumfänglich weiterhin erfüllt werden. Beschaffungen, Initialkonfigurationen und Folgekonfigurationen sind in einem durch die kubus IT vorgegebenen Zeitraum umzusetzen. Bei einer Nicht-Einhaltung dieses Zeitraums liegen ggf. daraus resultierende Komplikationen in der Verantwortung der Auftragnehmerin/des Auftragnehmers.
- e) Es sind mindestens die folgenden Parameter zu realisieren:
 - IKE AES-256/SHA1
 - DH2; Renegotiate IKE -SA's every 1440 min
 - nur Main Mode IPSEC AES-256/SHA1
 - Perfect Forward Secrecy with DH2
 - Renegotiate IPsec SA's every 3600 sec.

- f) Da alle Verbindungen durch einen VPN-Tunnel realisiert werden müssen, ist ein besonderer Wert auf die Einhaltung der Übertragungsgüte zu legen. Der Auftragnehmer hat mit seinem ISP technisch und vertraglich abzusichern, dass zu jeder Zeit die Datenübertragungswerte:
- delay < 50 ms
 - jitter < 20 ms
 - packet loss rate < 1%

eingehalten werden. Die Einrichtung von Natting kann zusätzlich erforderlich sein.

- g) Die exklusive Bandbreite der WAN-Anbindung ist durch den Auftragnehmer mit seinem ISP über eine Standleitung mit mindestens 6 Mbit synchron zu realisieren und auf Anfrage der kubus IT vertraglich nachzuweisen.

5. Verfahren des Datentransfers im Filetransfer

- a) Das Filetransferverfahren dient zum Zweck des Austauschs von Informationen zwischen der kubus IT und der Auftragnehmerin/dem Auftragnehmer.
- b) Dazu stellt die kubus IT in Ihrer DMZ einen Dienst (z.B. Dateiaustauschdienst, Share, sFTP) zur Verfügung, auf den der Auftragnehmer über den IPSec-/VPN-Tunnel Zugriff erhält. Die technischen Details und Spezifikationen für den Zugriff werden durch die kubus IT vorgegeben. Ein Zugriff kann wiederum nur über autorisierte Clients erfolgen. Entsprechend erfolgt die Verwaltung der Ordnerstruktur durch die kubus IT. Erfüllungsort der Datenlieferungen ist für beide Parteien der bereitgestellte Dienst.
- c) Hauptbestandteil des Datentransfers zwischen der kubus IT und dem Auftragnehmer ist der oscar-basierte Ex- und Import von kampagnenbezogenen Datensätzen. Dabei wird über den Dienst eine Datei bereitgestellt, deren Inhalt und Format in der Schnittstellenbeschreibung definiert ist. Diese ist nach entsprechenden zeitlichen und organisatorischen Vorgaben durch die kubus IT in die Telefonie-Applikation des Auftragnehmers zu übernehmen und nach einem Telefonie-Ergebnis in erweiterter Form wieder entsprechend der Schnittstellenbeschreibung über den Fileserver bereitzustellen. Im Zusammenhang mit der Rücklieferung der Daten durch den Auftragnehmer sind zwingend zeitliche Korridore entsprechend den Vorgaben durch die kubus IT einzuhalten.
- d) Neben den Kampagnenexportdateien werden als zusätzliche Anforderung weitere Dateien im zeilenbasierten CSV-Format aus dem oscar-System zur Verfügung gestellt, auf deren Basis entsprechende im System des Auftragnehmers zur Abarbeitung vorgehaltene Daten nach Vorgabe durch die kubus IT zu aktualisieren sind. Um auf Seiten der kubus IT ein versehentliches Überschreiben der bereitgestellten Daten zu verhindern, besteht zusätzlich die Anforderung an die durch den Auftragnehmer bereitgestellten Dateien, diese mit einer eindeutigen Namensergänzung auf Basis einer Konvention zu belegen. Die Vorgabe dazu wird von der kubus IT definiert. Änderungen sind möglich und von dem Auftragnehmer in einem vorgegebenen zeitlichen Rahmen umzusetzen.
- e) Ergänzend der Hinweis, dass es durch organisatorische oder prozessbedingte Anpassungen der Auftraggeberin in unregelmäßigen Abständen zu Auswirkungen kommen kann, die eine Anpassung der im System des Auftragnehmers vorgehaltenen Datenbestände erforderlich macht. Als Basis für diese Anpassungen stellt die kubus IT zu gegebener Zeit eine Datei zur Verfügung, die diese Änderungen beinhaltet. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, diese Anpassungen in einem durch die Auftraggeberin vorgegebenen Zeitraum umzusetzen.

6. Mailversand zur Auftraggeberin

- a) Der Auftragnehmer muss über die in Eigenverantwortung beschaffte und betriebene Infrastruktur die Möglichkeit der Kommunikation mit der Auftraggeberin per E-Mail sicherstellen.
- b) Die E-Mail-Kommunikation hat dabei verschlüsselt zu erfolgen. Das Verfahren (z.B. TLS, VPN) wird dabei zwischen der kubus IT und der Auftraggeberin/dem Auftragnehmer abgestimmt.

7. Bandansagen

Kommen Bandansagen zum Einsatz, so werden diese in folgendem Format auf dem Fileserver zu Verfügung gestellt:

- Bitrate: 88 kBit/s;
- Abtastgröße 8 Bit;
- Kanäle 1 (Mono);
- Abtastrate 11 kHz;
- Audioformat PCM

8. Anwendungsszenarien

Die kubus IT ist berechtigt, die hier beschriebenen technischen Verfahren und Voraussetzungen auf-grund sich verändernder Rahmenbedingungen anzupassen. Dies wird dem Auftragnehmer mit einer für die Umstellung angemessenen Vorbereitungszeit mitgeteilt. Die Durchführung der technischen Anpassung und der beschriebenen Verfahren obliegt der Auftraggeberin/dem Auftragnehmer. Auf Seiten des Auftragnehmers sind die zur effizienten Aufgabenerfüllung notwendigen Hard- und Softwaresysteme durch entsprechend nachweislich qualifiziertes Personal abzubilden und durch den Auftragnehmer eigenverantwortlich zu beschaffen und zu finanzieren.

9. Anforderung an die Telefonanlageninfrastruktur

Die Telefonanlageninfrastruktur wird durch den Auftragnehmer gestellt und betrieben und erfordert daher keine technische Festlegung. Der Auftragnehmer ist für die Einhaltung der definierten Gesprächsqualität verantwortlich. Die Gesprächsqualität darf dabei die Standardqualität von Festnetzgesprächen nicht unterschreiten.

10. Fehlerlisten

- a) Im Rahmen des Datenaustauschprozesses kann es aufgrund von inhaltlichen - oder in selteneren Fällen - technischen Fehlern dazu kommen, dass eine individuelle Korrektur von Dateiinhalten notwendig wird.
- b) Auf Basis einer technisch funktionsfähigen Schnittstelle ist der Status quo, dass die in diesem Zusammenhang entstandenen Fehlerlisten der Auftraggeberin – vertreten durch den Fachbereich oder die Abteilung ITB - durch die kubus IT zur Verfügung gestellt werden, welche durch den Auftragnehmer nach Anweisung zu bearbeiten sind.

- a) • Bitrate: 88 kBit/s;
- b) • Abtastgröße 8 Bit;

- c) • Kanäle 1 (Mono);
- d) • Abtaste 11 kHz;
- e) • Audioformat PCM

8. Anwendungsszenarien

Die kubus IT ist berechtigt, die hier beschriebenen technischen Verfahren und Voraussetzungen aufgrund sich verändernder Rahmenbedingungen anzupassen. Dies wird dem Auftragnehmer mit einer für die Umstellung angemessenen Vorbereitungszeit mitgeteilt. Die Durchführung der technischen Anpassung und der beschriebenen Verfahren obliegt dem Auftragnehmer. Auf Seiten des Auftragnehmers sind die zur effizienten Aufgabenerfüllung notwendigen Hard- und Softwaresysteme durch entsprechend nachweislich qualifiziertes Personal abzubilden und durch den Auftragnehmer eigenverantwortlich zu beschaffen und zu finanzieren.

9. Anforderung an die Telefonanlageninfrastruktur

Die Telefonanlageninfrastruktur wird durch den Auftragnehmer gestellt und betrieben und erfordert daher keine technische Festlegung. Der Auftragnehmer ist für die Einhaltung der definierten Gesprächsqualität verantwortlich. Die Gesprächsqualität darf dabei die Standardqualität von Festnetzgesprächen nicht unterschreiten.

10. Fehlerlisten

- a) Im Rahmen des Datenaustauschprozesses kann es aufgrund von inhaltlichen - oder in selteneren Fällen - technischen Fehlern dazu kommen, dass eine individuelle Korrektur von Dateiinhalten notwendig wird.
- b) Auf Basis einer technisch funktionsfähigen Schnittstelle ist der Status quo, dass die in diesem Zusammenhang entstandenen Fehlerlisten der Auftraggeberin – vertreten durch den Fachbereich - durch die kubus IT zur Verfügung gestellt werden, welche durch den Auftragnehmer nach Anweisung zu bearbeiten sind.

**Anlage 3 zur Leistungsbeschreibung: Standard-CRM-Callcenter Schnittstelle
(Dateischnittstelle CRM)**

Aufgrund der Größe des Dokuments wird die Anlage 2 (Standard-CRM-Callcenter Schnittstelle - Dateischnittstelle CRM) separat zum Download zur Verfügung gestellt.

II. Vertrag

Rahmenvertrag über Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge

Zwischen AOK Bayern – Die Gesundheitskasse
Carl-Wery-Straße 28
81739 München
vertreten durch den stellvertretenden Vorsitzenden des Vorstandes

- im folgenden „Auftraggeberin“ genannt –

und

- im folgenden Auftragnehmer genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Der Auftragnehmer erbringt für die Auftraggeberin Callcenterleistungen, deren Inhalt sich aus der Leistungsbeschreibung (siehe Abschnitt C. I. der den Vergabeunterlagen) sowie dem Angebot des Auftragnehmers (Anlage 1) ergibt.
- (2) Bei Unstimmigkeiten zwischen den Parteien gelten die vertraglichen Abmachungen in folgender Reihenfolge:
 - a) dieser Vertrag einschließlich der Leistungsbeschreibung,
 - b) das Angebot des Auftragnehmers,
 - c) der den Bietern bekannt gegebene beantwortete Bieterfragenkatalog.
- (3) Ergänzend gelten die Regelungen der Leistungsbeschreibung und des BGB. Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen. Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers gelten auch dann nicht, wenn die Auftraggeberin in Kenntnis solcher Geschäftsbedingungen Leistungen des Auftragnehmers vorbehaltlos annimmt.

§ 2 Leistungsumfang, Ort der Leistung

- (1) Der Umfang der einzelnen Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung sowie bei der Erteilung von Einzelaufträgen aus dem jeweiligen Einzelauftrag. Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch darauf, dass die Auftraggeberin Leistungen aus diesem Rahmenvertrag in Anspruch nimmt bzw. abrufen.
- (2) Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen unter Beachtung des aktuellen Stands der für seinen Tätigkeitsbereich maßgeblichen Technik und Sorgfaltsanforderungen.

Er gewährleistet den Einsatz von Personal, das den Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung erfüllt.

- (3) Eine Abtretung oder anderweitige Übertragung von Ansprüchen oder Rechten, die dem Auftragnehmer nach diesem Vertrag zustehen, ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Auftraggeberin unzulässig.
- (4) Die Leistungen müssen in einem Mitgliedstaat der europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den europäischen Wirtschaftsraum erbracht werden. Dies gilt auch für einen möglichen Einsatz eines Unterauftragnehmers.
- (5) Im Falle eines Einzelauftrags hat der Auftragnehmer die Leistungen jeweils auf Abruf zu erbringen. Der Auftragnehmer erhält jeweils einen Einzelauftrag von der Auftraggeberin im Rahmen der Leistungen zu der Leistungsbeschreibung. Die Einzelheiten ergeben sich aus dem Einzelauftrag.

§ 3 Sonstige Rechte und Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Vorschriften des § 4a SGB V, des UWG sowie die „Gemeinsamen Wettbewerbsgrundsätze der Aufsichtsbehörden der gesetzlichen Krankenversicherung“ in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Eine aktuelle Version ist auf der Homepage des Bundesamtes für soziale Sicherung (www.bundesamtsozialesicherung.de) einsehbar. Für den Fall des Zuwiderhandelns gegen die genannten Wettbewerbsgrundsätze hat die Auftraggeberin das Recht zur sofortigen Kündigung.
- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der Erfüllung der ihm übertragenen Dienstleistungen die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere solche des Mindestlohngesetzes in der jeweils aktuellen Fassung – sofern die gesetzlichen Bestimmungen des Mindestlohngesetzes im Zusammenhang mit der konkreten Auftragsdurchführung zu berücksichtigen sind – zu beachten. Werden gegenüber der Auftraggeberin Ansprüche aufgrund des Mindestlohngesetzes geltend gemacht, besteht ein Freistellungsanspruch der Auftraggeberin gegenüber dem Auftragnehmer.

§ 4 Unterauftragnehmer

- (1) Der Einsatz und der Austausch von Unterauftragnehmern zur Erfüllung der Leistungspflichten aus dem Vertrag über die Erbringung von Leistungen setzt die vorherige schriftliche Zustimmung der Auftraggeberin voraus. Bei der Einschaltung von Unterauftragnehmern sind die vertraglichen Vereinbarungen zwischen Auftragnehmer und Unterauftragnehmer so zu gestalten, dass sie den Bestimmungen des Vertragsverhältnisses zwischen der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer entsprechen.
- (2) Die Einschaltung von Unterauftragnehmern lässt die Verantwortung des Auftragnehmers für die vertragsgemäße Vertragserfüllung unberührt. Der Auftragnehmer ist daher für die Erfüllung von Pflichten und das Verhalten des Unterauftragneh-

mers im gleichen Umfang verantwortlich, als würde er die entsprechenden Tätigkeiten selbst ausführen. Eine Weiterverlagerung von Tätigkeiten durch den Unterauftragnehmer auf nachgeschaltete Unter-Unterauftragnehmer ist unzulässig, es sei denn, die Auftraggeberin stimmt dem nach schriftlicher Anzeige unter Angabe des Unter-Unterauftragnehmers ausdrücklich zu.

§ 5 Datenschutz

Zu den datenschutzrechtlichen Regelungen wird auf die Vergabeunterlagen Punkt C.III „Datenschutzbestimmungen“ verwiesen, die wesentlicher Vertragsbestandteil sind.

§ 6 Mitwirkungsleistungen der Auftraggeberin

- (1) Die Auftraggeberin stellt für das einzusetzende Personal des Auftragnehmers jeweils vor Aufnahme der Tätigkeit Schulungsunterlagen zur Verfügung und führt eine Schulung für die Multiplikatoren des Auftragnehmers nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung durch. Die Schulungsunterlagen dürfen nur für den vertraglichen Zweck eingesetzt werden. Insbesondere eine Abänderung oder Weitergabe an Dritte ist nicht zulässig. Sämtliche Rechte verbleiben bei der Auftraggeberin. Nach Vertragsende sind die Schulungsunterlagen, ausgehend vom Format der Anlieferung (digital oder analog), unverzüglich an die Auftraggeberin herauszugeben.
- (2) Die Auftraggeberin wird den Auftragnehmer bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen im erforderlichen Umfang unterstützen. Bei Bedarf stellt die Auftraggeberin den Kontakt zu an der Umsetzung von Schnittstellen beteiligten Dritten, bspw. dem IT-Dienstleister der Auftraggeberin her. Der Auftragnehmer informiert die Auftraggeberin, falls Kontaktdaten benötigt werden.

§ 7 Rechte an Leistungsergebnissen/ Urheber- und Nutzungsrechte, Leistungsschutzrechte

Die Auftraggeberin soll in die Lage versetzt werden, die im Rahmen dieses Vertrages über die Erbringung von Leistungen erzielten Tätigkeitsergebnisse in unveränderter oder veränderter Form in jeder Hinsicht zu verwerten.

- (1) Der Auftragnehmer überträgt alle bestehenden und künftigen übertragungsfähigen Inhaberrechte und Ansprüche an den Tätigkeitsergebnissen auf die Auftraggeberin jeweils mit Wirkung zum Zeitpunkt ihres Entstehens, so dass die Auftraggeberin Inhaber sämtlicher solcher Tätigkeitsergebnisse wird, ohne dass es eines weiteren Übertragungsaktes bedürfte. Dies gilt auch für Arbeitsmittel.
- (2) Wenn und soweit eine Übertragung rechtlich nicht möglich ist (insbesondere im Fall von Urheberrechten), überträgt der Auftragnehmer der Auftraggeberin sämtliche urheberrechtlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte für alle bekannten Nutzungsarten an den Tätigkeitsergebnissen in Form eines ausschließlichen Nutzungsrechts, insbesondere das Bearbeitungsrecht. Dabei ist vom Bearbeitungsrecht insbesondere auch das Recht umfasst, die Tätigkeitsergebnisse in beliebiger Weise zu ändern, zu

erweitern, fortzuentwickeln zu implementieren, zu übersetzen, zu überarbeiten, zu arrangieren oder sonst wie umzuarbeiten, umzugestalten oder an Dritte weiterzugeben, sowie die dadurch jeweils gewonnenen Ergebnisse wie die Tätigkeitsergebnisse selbst zu nutzen. Die eingeräumten Rechte beziehen sich auch auf Zwischenergebnisse, Dokumentationen und Hilfsmittel. Die Nutzungsrechte gelten zeitlich unbeschränkt über das Vertragsende hinaus. Die Übertragung bzw. Einräumung der Rechte ist mit der vereinbarten Vergütung dieses Vertrages vollständig abgegolten. Darüberhinausgehende Vergütungsansprüche stehen dem Auftragnehmer nicht zu.

- (3) Der Auftragnehmer erklärt, dass bezüglich der von ihm gelieferten Unterlagen und Arbeitsergebnisse keine Rechte Dritter bestehen. Macht ein Dritter gegenüber der Auftraggeberin Ansprüche wegen der Verletzung von Rechten, insbesondere von Schutzrechten wie z.B. Urheberrechten geltend und wird deren bestimmungsgemäße Nutzung hierdurch gefährdet, beeinträchtigt oder untersagt, gilt § 8.
- (4) Soweit der Auftragnehmer Unterauftragnehmer einsetzt, stellt der Auftragnehmer durch schriftliche Vereinbarungen mit ihnen den Übergang der Rechte auf die Auftraggeberin sicher.

§ 8 Schutzrechtsverletzung

Macht ein Dritter gegenüber der Auftraggeberin, deren gesetzlichen Vertretern und/oder Mitarbeitern Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistung geltend und wird deren Nutzung hierdurch gefährdet, beeinträchtigt oder untersagt, gilt Folgendes:

- (1) Der Auftragnehmer wird nach seiner Wahl und auf seine Kosten entweder die gelieferten Leistungsergebnisse so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen der vereinbarten Leistung in für die Auftraggeberin zumutbarer Weise entsprechen, oder der Auftraggeberin von dem Dritten das Recht zur rechtmäßigen Nutzung der Leistungsergebnisse verschaffen.
- (2) Zusätzlich wird der Auftragnehmer die Auftraggeberin, deren gesetzliche Vertreter und/oder Mitarbeiter von allen Ansprüchen des Dritten freistellen. Die Freistellungsverpflichtung des Auftragnehmers steht unter dem Vorbehalt, dass die Auftraggeberin den Auftragnehmer von den geltend gemachten Ansprüchen des Dritten unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht willkürlich anerkennt und im Rahmen des Zumutbaren die rechtliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen nur im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer führt. Der Auftraggeberin, deren gesetzlichen Vertretern und/oder Mitarbeitern durch die Rechtsverteidigung entstandene angemessene Gerichts- und Anwaltskosten gehen zu Lasten des Auftragnehmers. Dasselbe gilt für weitere Aufwendungen, die der Auftraggeberin, deren gesetzlichen Vertretern und/oder Mitarbeitern im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme durch den Dritten notwendigerweise erwachsen. Stellt die Auftraggeberin die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, soll sie den Dritten darauf hinweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

- (3) Weitergehende Ansprüche der Auftraggeberin wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind durch die vorangehenden Absätze nicht ausgeschlossen.

§ 9 Ansprechpartner, eingesetztes Personal

- (1) Der Auftragnehmer benennt der Auftraggeberin einen Ansprechpartner namentlich. Bei Abwesenheit/Verhinderung ist für entsprechende Stellvertretung Sorge zu tragen.
- (2) Die Auswahl und Einteilung eigenen Personals obliegt dem Auftragnehmer in eigener Verantwortung, bei ihm liegt auch das Weisungsrecht über das eigene Personal. Die vom Auftragnehmer eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zur Auftraggeberin.
- (3) Die Auftraggeberin kann mit Begründung den Austausch einer oder mehrerer vom Auftragnehmer zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen, wenn die Auftraggeberin feststellt, dass eine Person nicht die geeignete Qualifikation und Erfahrung besitzt oder aus einem anderen sachlichen Grund ungeeignet ist. Die durch den Austausch entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Auftragnehmers.

§ 10 Zahlungsbedingungen

- (1) Die Vergütung ergibt sich aus den im Preisblatt angegebenen Preispositionen.
- (2) Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- (3) Reisekosten und sonstige Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet.
- (4) Die Rechnungstellung erfolgt nach Durchführung jedes Einzelauftrags. Die Zahlung ist 30 Tage nach Erhalt einer prüffähigen Rechnung fällig.

§ 11 Laufzeit

- (1) Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Sie beginnt am 01.01.2027 und endet am 31.12.2027. Sofern sich die Zuschlagserteilung über den 01.01.2027 hinaus verzögert, verlängert sich die Laufzeit des Vertrages entsprechend. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn die Auftraggeberin nicht 4 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit den Vertrag kündigt. Diese automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate ist maximal drei Mal möglich. Der Vertrag hat damit eine maximale Laufzeit von vier Jahren und endet damit spätestens am 31.12.2030, ohne dass es dann einer Kündigung bedarf.
- (2) Die Parteien können den Vertrag vorzeitig nur aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen (§ 314 BGB). Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Auftragnehmer gegen die Datenschutzbestimmungen verstößt.

- (3) Die Auftraggeberin hat darüber hinaus insbesondere ein fristloses Sonderkündigungsrecht, wenn
 - a) die für die Auftraggeberin zuständige Aufsichtsbehörde die Zusammenarbeit der Vertragsparteien nach diesem Vertrag untersagt oder eine Untersagung androht oder
 - b) die Zusammenarbeit der Vertragsparteien nach diesem Vertrag durch eine Rechts-änderung oder der Auftraggeberin durch Gerichtsentscheidung untersagt wird bzw. ihr die weitere Vertragsdurchführung wegen berechtigter Abmahnung und drohender rechtlicher Schritte Dritter nicht mehr zumutbar ist oder
 - c) die mit der Auftraggeberin vereinbarten Ziele (Qualitäts- oder Leistungsanforderungen) gemäß der Leistungsbeschreibung dauerhaft nicht erreicht werden und sich Umstände oder Vorstellungen, die zur Grundlage des Vertrags geworden sind, nach Vertragsschluss schwerwiegend verändert haben (§ 313 BGB) oder
 - d) auf Seiten des Auftragnehmers (drohende) Insolvenz bzw. Insolvenzverschleppung besteht oder
 - e) die Tätigkeit oder ein Verhalten des Auftragnehmers eine erhebliche und nachweisbare Imageschädigung der Auftraggeberin zur Folge hat oder
 - f) der Auftragnehmer gegen die Gemeinsamen Wettbewerbsgrundsätze der Aufsichtsbehörden der gesetzlichen Krankenversicherung vom 19. März 1998– geändert am 9. November 2006 –in der jeweils aktuellen Fassung zuwiderhandelt.
- (4) Im Falle der Inanspruchnahme des fristlosen Kündigungsrechts wird durch die Auftraggeberin der Zeitpunkt der Vertragsbeendigung bestimmt. Schadensersatzansprüche gegen die Auftraggeberin bei Wahrnehmung eines vereinbarten Sonderkündigungsrechtes werden ausgeschlossen. Etwaige Schadensersatzansprüche der Auftraggeberin gegenüber dem Auftragnehmer infolge eines schuldhaften Verstoßes werden vorbehalten und sind von dieser Regelung unberührt.
- (5) Im Falle einer solchen Kündigung hat der Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen.
- (6) Alle Unterlagen für die Auftraggeberin, welche nach Vertragsablauf bei dem Auftragnehmer eingehen, verbleiben im Eigentum der Auftraggeberin und sind unverzüglich an diese herauszugeben. Alle Daten und Papierunterlagen für die Auftraggeberin, welche nach Ablauf des Vertrages bei dem Auftragnehmer eingehen, sind abzuweisen und der Absender ist von dem Auftragnehmer zu informieren, dass keine Datenannahme mehr durch den Auftragnehmer erfolgt und dass diese an die Auftraggeberin zu übersenden sind. Kommt der Auftragnehmer diesen Pflichten nicht nach, so kann die Auftraggeberin für den ihr daraus entstehenden Schaden Schadensersatz von dem Auftragnehmer verlangen.

§ 12 Änderung von Leistungen

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Rahmen seiner Leistungsfähigkeit Änderungsverlangen der Auftraggeberin bei der Durchführung dieses Vertrags oder eines Einzelvertrags zu berücksichtigen, soweit dies vergaberechtlich zulässig und für ihn zumutbar ist. Entsprechendes gilt für etwaige Präzisierungen der Leistungsbeschreibung oder der Konzepte und Vorschläge durch die Auftraggeberin.
- (2) Ordnet die Auftraggeberin Änderungen von Leistungen oder im Vertrag nicht vorgesehene Leistungen an, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, schriftlich die daraus entstehenden Mehrkosten rechtzeitig vor Ausführung (mindestens eine Woche vor dem geplanten Ausführungsbeginn) spezifiziert in Fortschreibung der Vertragskalkulation mitzuteilen.
- (3) Der Auftragnehmer darf die Arbeiten nicht ausführen, solange die Auftraggeberin mit dem Auftragnehmer keine schriftliche Vereinbarung über die Kostenänderung getroffen hat.
- (4) Unterlässt der Auftragnehmer nach Anordnung der Auftraggeberin, geänderte oder zusätzliche Leistungen auszuführen, die spezifizierte Ankündigung der Mehrkosten gemäß Absatz 2 oder führt er die Leistungen aus, bevor die Auftraggeberin mit dem Auftragnehmer eine schriftliche Preisvereinbarung getroffen hat, hat der Auftragnehmer keinen Anspruch auf Vergütung. Die Formvorschriften sind Anspruchsvoraussetzung für die Vergütung von geänderten und zusätzlichen Leistungen; eine Ausnahme davon gilt nur, wenn die sofortige Ausführung der Leistung zwingend erforderlich war (z.B. bei Notmaßnahmen) oder die Anzeige unverschuldet unterblieben ist.
- (5) Der Auftragnehmer hat das Änderungsverlangen der Auftraggeberin zu prüfen und der Auftraggeberin innerhalb einer von dieser zu setzenden angemessenen Frist nachzuweisen, dass das Änderungsverlangen für ihn nicht zumutbar oder nicht durchführbar ist. Erfolgt kein entsprechender Nachweis des Auftragnehmers oder erklärt er sich mit den Änderungen einverstanden, so werden die Arbeiten auf der Grundlage des Änderungsverlangens weitergeführt. Erfolgt der Nachweis der Unzumutbarkeit oder Undurchführbarkeit, ist die Auftraggeberin berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. In diesem Fall sind die von der Auftraggeberin bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistungen anteilig zu vergüten. Soweit von der Auftraggeberin gewünschte Änderungen Auswirkungen auf das vertragliche Leistungsgefüge (z. B. Vergütung, Abnahmemodalitäten) haben, hat der Auftragnehmer dies der Auftraggeberin schriftlich anzuzeigen. Verlangt die Auftraggeberin die Änderung trotzdem, haben sich die Parteien über die vorzunehmenden Änderungen schriftlich zu einigen. Solange eine solche Einigung nicht zustande kommt, verbleibt es beim bisherigen Vertragsinhalt. Die Vertragspartner sind verpflichtet, die für die Erfüllung des Zwecks und der Ziele des Vertrages erforderlichen Vertragsänderungen einvernehmlich herbeizuführen. Dulden von der Auftraggeberin gewünschte Änderungen allerdings keinen Aufschub, sind sie auch dann von dem Auftragnehmer auszuführen, wenn die Parteien sich noch nicht über die Vertragsänderung geeinigt haben.

- (6) Macht der Auftragnehmer Änderungsvorschläge und werden diese von der Auftraggeberin angenommen, so sind mit der vereinbarten Vergütung alle von dem Änderungsvorschlag umfassten Leistungen vollständig abgegolten, die zur vollständigen Ausführung der vertraglichen Leistung erforderlich waren. Hinsichtlich der Ausführung des Sondervorschlages haftet der Auftragnehmer sowohl für die vollständige Entwurfsbearbeitung als auch für die Ausführung als einheitliche Leistung zu dem angebotenen Preis, der gegebenenfalls zusätzliche Planungsteile wird nicht gesondert vergütet.
- (7) Die vorstehenden Absätze gelten entsprechend für von der Auftraggeberin angeordnete Minderleistungen.
- (8) Ferner kann die Auftraggeberin Änderungen verlangen, soweit das erforderlich ist, um damit aufsichtsrechtlichen Maßnahmen sowie zwingenden gesetzlichen oder vollstreckbaren gerichtlichen Anordnungen nachzukommen. Die damit verbundenen Kosten trägt diejenige Partei, in deren Verantwortungsbereich die aufsichtsrechtliche Maßnahme oder die zwingend gesetzliche oder gerichtliche Anordnung fällt. Kann der Auftragnehmer die Änderung nicht leisten oder können die Vertragspartner sich nicht auf die Änderungen und deren etwaigen Auswirkungen auf das übrige Vertragsgefüge einigen, kann die Auftraggeberin diesen Vertrag oder den relevanten Einzelvertrag für sich aus wichtigem Grund kündigen.

§ 13 Anpassung von Servicezeiten

Eine Anpassung der Servicezeiten kann von der Auftraggeberin jederzeit kostenfrei mit einer Vorlaufzeit von 14 Tagen erfolgen.

§ 14 Wettbewerbsinteressen

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrages über die Erbringung von Leistungen das im Rahmen dieses Vertrages eingesetzte Personal nicht für Verträge mit anderen gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen einzusetzen und Aufträge für andere gesetzliche und private Krankenversicherungen räumlich getrennt von den hier vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen.
- (2) Der Auftragnehmer hat auch nach Vertragsbeendigung die berechtigten Wettbewerbsinteressen der Auftraggeberin angemessen zu berücksichtigen.

§ 15 Geheimhaltung

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder sonst zu verwerten. Hierbei gelten alle Informationen als vertraulich, die von der Auftraggeberin nicht ausdrücklich als nichtvertraulich gegenüber dem Auftragnehmer benannt

werden. Der Auftragnehmer wird bei der Geheimhaltung die gleiche Sorgfalt anwenden, mit der er eigene Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse schützt. Der Auftragnehmer wird die Informationen nur den Mitarbeitern zugänglich machen, die diese Informationen zur Erfüllung der vertraglichen Aufgaben benötigen und die eine entsprechende Geheimhaltungsverpflichtung übernommen haben oder aufgrund ihres Arbeitsvertrages mit dem Auftragnehmer zu entsprechender Geheimhaltung verpflichtet sind. Nach Aufforderung hat der Auftragnehmer der Auftraggeberin von dieser überlassene Unterlagen unverzüglich herauszugeben oder deren Vernichtung nachzuweisen; an solchen Unterlagen steht dem Auftragnehmer kein Zurückbehaltungsrecht zu.

- (2) Die vorstehende Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch nach Beendigung dieses Vertrages auf unbestimmte Zeit fort. Sie gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies der Empfänger zu vertreten hat, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder aufgrund einer vollstreckbaren behördlichen oder richterlichen Entscheidung oder eines Gesetzes zu offenbaren sind, oder von dem überlassenden Vertragspartner zur Bekanntmachung schriftlich frei gegeben worden sind. Die Beweislast für das Vorliegen eines Ausnahmetatbestandes trägt der Auftragnehmer.
- (3) Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen die vorstehenden Vereinbarungen des § 15 – einschließlich der Zuwiderhandlungen gegen die Vereinbarung über den Datenschutz – verpflichtet sich der Auftragnehmer zur Zahlung einer angemessenen Vertragsstrafe von bis zu EUR 10.000,--, die von der Auftraggeberin nach billigem Ermessen, d.h. unter Berücksichtigung der Interessen beider Parteien, festzusetzen ist und im Streitfall über die Angemessenheit vom zuständigen Gericht überprüft werden kann.

§ 16 IT-Sicherheit

- (1) Der Auftragnehmer verfügt für die Bereitstellung der Leistung (inklusive der dazu notwendigen infrastrukturellen, organisatorischen, personellen und technischen Komponenten) über ein angemessenes, dokumentiertes und implementiertes Sicherheitskonzept und ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) jeweils gemäß ISO 27001 einschließlich eines Notfall-Managements. Das Sicherheitskonzept hat sich an ISO 27017 auszurichten. Sofern personenbezogene Daten verarbeitet werden, hat es sich zudem an ISO 27018 auszurichten. Soweit vereinbart, weist der Auftragnehmer dies durch gültige Zertifikate oder gleichwertige Nachweise nach. Sicherheitskonzept, ISMS und Zertifikate müssen, soweit auf die zu erbringende Leistung anwendbar, diese vollumfänglich abdecken und sind entsprechend des festgelegten Prüfungsturnus im relevanten Standard zu erneuern.
- (2) Der Auftragnehmer verfügt über einen IT-Sicherheitsbeauftragten mit der erforderlichen Fachkunde und teilt der Auftraggeberin dessen Kontaktdaten auf Anforderung mit. Der Auftragnehmer informiert die Auftraggeberin innerhalb von 24 Stunden nach Kenntnis und in angemessener Form von ihm betreffenden Sicherheitsvorfällen. Sofern durch die Auftraggeberin ein IT-Sicherheitsbeauftragter oder

eine andere Person für den Empfang solcher Informationen benannt wurde, folgt die Information unmittelbar an diesen.

- (3) Die Auftraggeberin ist berechtigt, nach angemessener vorheriger Ankündigung die Einhaltung der vertraglichen, datenschutzrechtlichen sowie informationssicherheitsrelevanten Anforderungen durch den Auftragnehmer zu prüfen oder durch von ihr beauftragte Dritte prüfen zu lassen. Der Auftragnehmer hat die hierfür erforderlichen Auskünfte zu erteilen, geeignete Nachweise vorzulegen sowie im erforderlichen Umfang Einsicht in die für die Leistungserbringung relevanten Prozesse, Dokumentationen und organisatorischen Maßnahmen zu gewähren. Der Auftragnehmer wirkt an der Durchführung der Prüfung angemessen mit.

§ 17 Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI)

- (1) Der Auftragnehmer ist - soweit künstliche Intelligenz (KI) im Rahmen des Vertrages eingesetzt wird - verpflichtet die geltenden Anforderungen der Verordnung (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2024 zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz und zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 300/2008, (EU) Nr. 167/2013, (EU) Nr. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 und (EU) 2019/2144 sowie der Richtlinien 2014/90/EU, (EU) 2016/797 und (EU) 2020/1828 (Verordnung über künstliche Intelligenz, KI-Verordnung), einschließlich etwaiger deutscher Umsetzungsakte, jeweils ab deren Inkrafttreten, zu beachten und einzuhalten.
- (2) Der Auftragnehmer stellt insbesondere sicher, dass die Durchführung der Maßnahmen nicht unter die verbotenen Praktiken im KI-Bereich i. S. von Art. 5 KI-Verordnung fallen und dass die Anforderungen an Anbieter oder Betreiber von Hochrisiko-KI-Systemen im Sinne der KI-Verordnung eingehalten werden.
- (3) Der Einsatz generativer KI-Systeme zur Verarbeitung von Versicherten- oder Sozialdaten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Auftraggeberin.

§ 18 Auskunftserteilung an die Aufsichtsbehörde, Bayerisches Landesprüfungsamt für Sozialversicherung, Bundesrechnungshof sowie Bundeskartellamt

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, der Auftraggeberin auf Verlangen alle Unterlagen vorzulegen und über alle Tatsachen Auskunft zu erteilen, die zur Ausübung des Aufsichtsrechts über die Auftraggeberin aufgrund pflichtgemäßer Prüfung der Aufsichtsbehörde der Auftraggeberin, des Bayerischen Landesprüfungsamt für Sozialversicherung, des Bundesrechnungshofes sowie des Bundeskartellamtes erforderlich sind. Weiter verpflichtet sich der Auftragnehmer, der Aufsichtsbehörde der Auftraggeberin sowie dem Bayerischen Landesprüfungsamt für Sozialversicherung bei Bedarf Zutritt zu seinen Räumlichkeiten sowie technischen Zugängen zu gewähren und auf die elektronische Datenverarbeitung des Auftragnehmers zurückgreifen zu können, soweit dies für die Ausübung des Aufsichtsrechts bzw. für die gesetzlich zugewiesene Aufgabe der Prüfung erforderlich ist. Der Auftragnehmer hat die Verpflichtung dafür Sorge zu tragen, dass das Bayerische

Landesprüfungsamt für Sozialversicherung alle notwendigen Auskünfte und Unterlagen erhält. Diese Pflichten bestehen über das Vertragsende hinaus.

§ 19 Versicherung

Der Auftragnehmer verfügt während der gesamten Vertragsdauer über eine branchenübliche Betriebshaftpflichtversicherung eines europäischen Versicherungsinstitutes mit einer Deckungssumme in Höhe von mindestens 2.000.000,- € pro Jahr für Personenschäden, 1.000.000,- € pro Jahr für Sachschäden und mit einer Deckungssumme von mindestens 250.000,- € pro Jahr für Vermögensschäden, welche auch Haftpflichtansprüche wegen Vermögensschäden infolge einer Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen sowie Haftpflichtansprüche abdeckt, die dadurch entstehen, dass Daten gelöscht, unbrauchbar gemacht oder verändert werden (Datenverlust) (der Datenverlust ist mit einem Sublimit in Höhe von mind. 1.000.000,- € pro Jahr abgedeckt).

§ 20 Russlandklausel

Der Auftragnehmer gewährleistet für die gesamte Laufzeit dieser Vereinbarung, dass er nicht zu den in Artikel 5 k) Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 (in der jeweils aktuellen Fassung, aktuell i.d.Fass. des Art. 1 Ziff. 15 der Verordnung (EU) 2022/1269 des Rates vom 21. Juli 2022) über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, genannten Personen oder Organisationen, die einen Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift aufweisen, gehört. Er gewährleistet zudem für die gesamte Laufzeit dieser Vereinbarung, dass die Unterauftragnehmer, Lieferanten sowie Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden und auf deren Lieferungen und Leistungen mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, nicht zu dem genannten Kreis von Personen und Organisationen gehören. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, der Auftraggeberin unverzüglich schriftlich oder in Textform mitzuteilen, sobald und soweit er selbst oder ein Dritter im Sinne des zweiten Satzes dieses Absatzes aufgrund einer Änderung der Umstände nach Abschluss dieser Vereinbarung unter den genannten Kreis von Personen und Organisationen fällt. Eine entsprechende Informationspflicht gilt auch, sobald und soweit der Auftragnehmer oder ein Dritter im Sinne des zweiten Satzes dieses Absatzes zukünftig von „Russlandsanktionen“, insbesondere solchen nach der VO (EU) Nr. 833/2014 (auch in zukünftigen Fassungen) betroffen sein sollten. Die Auftraggeberin hat das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Auftragnehmer oder ein von ihm eingesetztes Drittunternehmen entgegen der o.g. Verpflichtung von Russlandsanktionen betroffen ist.

Die Auftraggeberin kann eine einmal erteilte Zustimmung zu einem Unterauftragnehmer gegenüber dem Auftragnehmer widerrufen oder dem weiteren Einsatz eines Unterauftragnehmers widersprechen, wenn der Unterauftragnehmer zu den in Artikel 5 k) Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 (in der jeweils aktuellen Fassung) genannten Personen oder Organisationen, die einen Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift aufweisen, gehört. Die Einarbeitung eines neuen Unterauftragnehmers erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers.

Ebenso ist die Auftraggeberin berechtigt, diesen Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn der Auftragnehmer oder die Unterauftragnehmer, Lieferanten sowie Unter-

nehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden und auf deren Lieferungen und Leistungen mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, zu den in Artikel 5 k) Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 (in der jeweils aktuellen Fassung) genannten Personen oder Organisationen, die einen Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift aufweisen, gehören.

§ 21 Schutzklausel Scientology

Der Auftragnehmer verpflichtet sich sicherzustellen, dass er und die zur Erfüllung des Vertrages eingesetzten Personen nicht die „Technologie von Ron L. Hubbard“ anwenden, lehren oder in sonstiger Weise verbreiten. Die Auftraggeberin ist berechtigt, den Vertrag bei einem Verstoß aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

§ 22 Schriftform

Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

§ 23 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (2) Bei Meinungsverschiedenheiten sollen Auftraggeberin und Auftragnehmer zunächst versuchen, eine gütliche Einigung herbeizuführen. Gelingt dies nicht, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz der Auftraggeberin.

§ 24 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmungen tritt dann eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Im Falle einer Lücke gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach dem Zweck dieses Vertrages vereinbart worden wäre, hätten die Vertragsparteien die Angelegenheit von vornherein bedacht. Die vorstehende Regelung gilt auch dann, wenn die Unwirksamkeit einer Bestimmung auf einem in dem Vertrag normierten Umfang der Leistung oder Zeit (Frist oder Termin) beruht; in solchen Fällen tritt ein dem Gewollten möglichst nahekommendes, rechtlich zulässiges Maß der Leistung oder Zeit (Frist oder Termin) an die Stelle des Vereinbarten.

§ 25 Anlagen

Sämtliche Anlagen sind wesentliche Vertragsbestandteile.

_____, den _____

_____, den _____

III. Datenschutzbestimmungen

Bestimmungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Datenverarbeitung im Auftrag (Art. 28 DS-GVO i. V. m. § 80 SGB X)

– Datenschutzbestimmungen –

Präambel

Die Vertragsparteien schließen einen Vertrag zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge der AOK Bayern durch ein Callcenter.

Die folgende Vereinbarung „Datenschutzbestimmungen“ regelt die Maßnahmen zum Schutz des Sozialgeheimnisses und der Sozialdaten im Sinne des § 35 SGB I oder anderer personenbezogener Daten bei der Datenverarbeitung im Auftrag unter Berücksichtigung des § 80 SGB X, soweit Sozialdaten verarbeitet werden, sowie des Art. 28 DS-GVO. Hierfür erforderlich ist ebenfalls

Die Anerkennung der Anhänge A, B, D bis G ohne Einschränkung Voraussetzung für die vertragliche Zusammenarbeit sowie die Einhaltung und Umsetzung der für den Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach BSI Grundschutz (s. Anhang C).

§ 1 Gegenstand der Datenschutzbestimmungen

- (1) Diese Datenschutzbestimmungen sind Bestandteil der vereinbarten Leistungen entsprechend dem

Vertrag über die Erbringung von Callcenter-Leistungen zur Versichertenkommunikation Versorgungsverträge der AOK Bayern

- im Folgenden Hauptvertrag genannt - und somit Grundlage für die Abwicklung der zwischen dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter vertraglich vereinbarten Leistungen. Diese Datenschutzbestimmungen regeln den Schutz von Daten bei der Datenverarbeitung im Auftrag unter besonderer Berücksichtigung des Art. 28 DS-GVO und des § 80 SGB X.

- (2) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet zum Zwecke der Erbringung der nach dem Hauptvertrag geschuldeten Leistungen Sozialdaten, personenbezogene Daten und/oder Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse (nachfolgend Daten genannt) im Auftrag des Verantwortlichen.

§ 2 Grundsätze

- (1) Geschäftsgrundlage des Rechtsverhältnisses zwischen Auftragsverarbeiter und Verantwortlichem ist, dass der Datenschutz beim Auftragsverarbeiter nach der Art der zu verarbeitenden Daten den Anforderungen genügt, die für den Verantwortlichen gelten. Der Verantwortliche verarbeitet in der Regel Daten einer hohen bis sehr hohen Schutzbedarfskategorie nach den Klassifikationen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

- (2) Der Verantwortliche, die für ihn zuständigen Aufsichtsbehörden oder von ihm beauftragte externe Prüfeinrichtungen sind berechtigt, sich vor Beginn der Auftragsverarbeitung und anschließend regelmäßig von der Einhaltung der beim Auftragsverarbeiter getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überzeugen, vgl. § 9 (Kontrollrechte des Verantwortlichen).

§ 3 Konkretisierung des Auftragsinhalts

- (1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten werden im Hauptvertrag konkret beschrieben.
- (2) Die betroffenen personenbezogenen Daten sind in **Anhang G** definiert.

§ 4 Allgemeine Pflichten des Auftragsverarbeiters

- (1) Dem Auftragsverarbeiter ist die Verarbeitung von Daten nur zum Zwecke der Erfüllung des Hauptvertrages sowie im Rahmen der schriftlichen Weisungen des Verantwortlichen und nach den datenschutzrechtlichen Vorschriften unter Beachtung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gem. § 5 dieser Bestimmungen gestattet. Der Auftragsverarbeiter verwendet die Daten und die daraus erzielten Verarbeitungsergebnisse ausschließlich für die Erfüllung des Hauptvertrages. Insbesondere ist die Anonymisierung zu eigenen Zwecken, z. B. für eigene (Daten-)Analysen ausgeschlossen. Er bewahrt die Daten unter Verschluss bzw. unter Einsatz entsprechender technischer Mittel vor unbefugtem Zugriff gesichert nur solange auf, wie es für die Erfüllung der genannten Leistungen erforderlich ist. Er gibt sie nicht an Dritte weiter.
- (2) Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, dass die Daten des Verantwortlichen von Daten anderer Verantwortlicher streng getrennt werden. Er verpflichtet sich, keine Kopien oder Duplikate der Datenbestände bzw. Datenbanken ohne Wissen des Verantwortlichen zu erstellen oder die Daten für andere Zwecke zu nutzen. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- (3) Der vom Auftragsverarbeiter bestellte Datenschutzbeauftragte (vgl. Art. 37 Abs. 4 EU-DSGVO i. V. m. § 81 Abs. 4 SGB X) wird zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme in Anhang A mit Anschrift und telefonischer und elektronischer Erreichbarkeit mitgeteilt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten wird dem Verantwortlichen unverzüglich mitgeteilt.
- (4) Der Auftragsverarbeiter hat den für die Verarbeitung der Daten des Verantwortlichen im Rahmen des Auftragsverhältnisses vorgesehenen Standort/Standorte seiner Geschäftsräume dem Verantwortlichen vor Vertrags-

schluss in Anhang B schriftlich zu benennen. Eine Veränderung der Standorte oder Räumlichkeiten, in denen Daten des Verantwortlichen verarbeitet werden, oder ein Verlagern der Auftragsdurchführung an eine andere Örtlichkeit als die mit dem Verantwortlichen vereinbarte, bedarf der vorherigen schriftlichen oder elektronischen (Textform) Zustimmung des Verantwortlichen.

- (5) Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass ein Zugriff auf die Daten des Verantwortlichen von Betriebsstätten/ Geschäftsräumen und anderen Orten außerhalb der in Anhang B angegebenen Standorte des Auftragsverarbeiters grundsätzlich ausgeschlossen ist.
- (6) Sollte eine Verarbeitung von Daten des Verantwortlichen unter Nutzung mobiler Arbeitsplätze/ Heim- oder Telearbeitsplätze stattfinden, ist sicherzustellen, dass dies unter Beachtung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß § 5 dieser Datenschutzbestimmungen erfolgt.
- (7) Der Auftrag zur Verarbeitung von Daten darf nur erteilt werden, wenn die Verarbeitung im Inland, in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union, in einem diesem nach § 35 Absatz 7 des Ersten Buches gleichgestellten Staat, oder, sofern ein Angemessenheitsbeschluss gemäß Artikel 45 der Verordnung (EU) 2016/679 vorliegt, in einem Drittstaat oder in einer internationalen Organisation erfolgt. Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass die tatsächliche Datenverarbeitung nach Maßgabe des § 80 Abs. 2 SGB X erfolgt und es zu keiner Datenverarbeitung außerhalb des EU/EWR-Raumes kommt, soweit für das Drittland kein Angemessenheitsbeschluss besteht. Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass kein Zugriff auf Sozialdaten durch Dritte erfolgt und nicht an Dritte im vorbezeichneten Sinne herausgegeben werden.
- (8) Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, den Verantwortlichen zu informieren, wenn Aufsichtsbehörden nach Art. 51 EU-DSGVO i. V. m. § 40 BDSG tätig werden oder eine zuständige Behörde beim Auftragsverarbeiter oder seinen Unterauftragnehmern ermittelt. Die unverzügliche Information des Verantwortlichen über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens gemäß § 41 ff. BDSG in Bezug auf die Verarbeitung von Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragsverarbeiter ermittelt.
- (9) Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, den Verantwortlichen bei dessen nach Artikel 35 EU-DSGVO entstehenden Pflichten bei der Erstellung einer Datenschutz-Folgenabschätzung zu unterstützen.
- (10) Sollte das Eigentum des Verantwortlichen beim Auftragsverarbeiter durch Maßnahmen Dritter (z. B. durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren) oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, hat der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet alle in diesem Zu-

sammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber zu unterrichten, dass es sich um Daten des Verantwortlichen handelt, über die er keinerlei Verfügungs- oder sonstige Bestimmungsgewalt oder Eigentumsrechte hat.

§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Der Auftragsverarbeiter hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen oder Maßnahmen vergleichbarer Art und Güte vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung schriftlich oder in Textform zu dokumentieren und dem Verantwortlichen zur Prüfung zu übergeben (Anhang C). Bei Akzeptanz der Maßnahmen vergleichbarer Art und Güte durch den Verantwortlichen werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ein Audit des Verantwortlichen einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser umzusetzen.
- (2) Der Auftragsverarbeiter hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 EU-DSGVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 EU-DSGVO herzustellen. Hierzu ist die Umsetzung von individuell geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen notwendig, die ein angemessenes Schutzniveau in Bezug auf tatsächliche oder mögliche Risiken gewährleisten. Die Risiken und daraus resultierenden Maßnahmen sind mindestens für die folgenden Schutzziele zu bewerten: Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme und Dienste. Bei der Bewertung sind insbesondere der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die jeweils unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 EU-DSGVO zu berücksichtigen.
- (3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen immer dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung und sind entsprechend dieser fortlaufend zu gewährleisten, Änderungen sind grundsätzlich revisionssicher zu dokumentieren.
- (4) Sämtliche Dokumentationen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen, Dokumentationen von Regelungen zum Datenschutz und zur Informationssicherheit und Audit- bzw. Prüfberichte müssen in deutscher Sprache verfasst bzw. auf Anforderung des Verantwortlichen in deutscher Übersetzung in angemessener Zeit zur Verfügung gestellt werden.
- (5) Der Auftragsverarbeiter kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird. Die Kontrolldokumentation ist mindestens 6 Jahre aufzubewahren.

- (6) Erfolgt eine Verarbeitung von Daten des Verantwortlichen unter Nutzung mobiler Arbeitsplätze/ Heim- oder Telearbeitsplätze darf dies nicht im öffentlichen Raum (z. B. Flughafen, Bahn etc.) erfolgen und grundsätzlich nur mit gesicherten firmeneigenen Geräten des Auftragnehmers. Es muss sich dabei um verschlüsselte Festplatten, geschützte Verbindungen und fortschrittliche Sicherheitsvorkehrungen (jeweils aktuell) wie z. B. Firewall handeln, sowie aktuelle Signaturen von Viren- und Malwarescannern.

Die Verwendung von Privat-PC oder mobilen Endgeräten durch Mitarbeiter des Auftragnehmers - z. B. im Rahmen von mobilem Arbeiten - ist nur dann zulässig, wenn eine Trennung des privaten und beruflichen Bereichs technisch ermöglicht wird und der Zugriff über eine gesicherte Verbindung (z. B. Token, VPN) auf physisch beim Auftragnehmer verbleibende Daten sichergestellt ist. Dann ist sicherzustellen, dass dies unter Beachtung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß § 5 dieser Datenschutzbestimmungen erfolgt.

- (7) Erfolgt die Verarbeitung im Rahmen eines Cloud-Computing-Dienstes, müssen die Anforderungen aus dem § 393 SGB V erfüllt werden. Die Umsetzung der Anforderungen ist in Anhang C zu dokumentieren.

§ 6 Sonstige Pflichten des Auftragsverarbeiters

Der Auftragsverarbeiter hat zusätzlich zu der Einhaltung der vertraglichen Regelungen die Bestimmungen gemäß Artt. 28 bis 33 EU-DSGVO sicherzustellen.

Insofern sind insbesondere folgende Anforderungen zu gewährleisten:

- (1) Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, zur Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2b, 29, 32 Abs. 4 EU-DSGVO für die Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen nur Personen einzusetzen, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden sowie regelmäßig informiert und angewiesen werden (Datengeheimnis). Die vorgenannte Verpflichtung hat inhaltlich mindestens dem als **Anhang D** beigefügten Muster der Verpflichtungserklärung zur Wahrung der Vertraulichkeit zu entsprechen.
- (2) Der Auftragsverarbeiter und jede dem Auftragsverarbeiter unterstellte Person, die Einsicht in Daten nehmen kann, darf diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Verantwortlichen verarbeiten, einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass der Auftragsverarbeiter gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet ist.
- (3) Der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen. Dies gilt auch, soweit der Verantwortliche seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zu-

sammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragsverarbeiter ausgesetzt ist.

§ 7 Unterauftragnehmer

- (1) Unterauftragnehmer jeglichen Grades, die für den Auftragsverarbeiter Daten des Verantwortlichen verarbeiten, dürfen vom Auftragsverarbeiter nur mit vorheriger, schriftlicher Zustimmung des Verantwortlichen eingeschaltet werden. Dies gilt auch für Konzerntöchter. In **Anhang E** sind die Unterauftragnehmer jeglichen Grades anzugeben. Für bereits bei Zuschlag benannte Unterauftragnehmer jeglichen Grades gilt die Zustimmung als erteilt.
- (2) Soweit im Fall der Beauftragung/Zuschlagserteilung ein oder mehrere Unterauftragnehmer jeglichen Grades Daten des Verantwortlichen verarbeiten, müssen sowohl der Auftragsverarbeiter als auch die Unterauftragnehmer jeglichen Grades angeben, welches Aufgabenfeld an welchem Unternehmensstandort ausgeführt werden sollen.
- (3) Die vertraglichen Vereinbarungen nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 EU-DSGVO zwischen Auftragsverarbeiter und Unterauftragnehmer jeglichen Grades sind so zu gestalten, dass sie den Bestimmungen des Vertragsverhältnisses zwischen Verantwortlichem und Auftragsverarbeiter in vollem Umfang entsprechen. Dies gilt auch hinsichtlich der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit sowie der Prüf- und Kontrollrechte.
- (4) Der Auftrag zur Verarbeitung von Daten darf nur erteilt werden, wenn die Verarbeitung im Inland, in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union, in einem diesem nach § 35 Absatz 7 des Ersten Buches gleichgestellten Staat, oder, sofern ein Angemessenheitsbeschluss gemäß Artikel 45 der Verordnung (EU) 2016/679 vorliegt, in einem Drittstaat oder in einer internationalen Organisation erfolgt. Der Unterauftragnehmer stellt sicher, dass die tatsächliche Datenverarbeitung nach Maßgabe des § 80 Abs. 2 SGB X erfolgt und es zu keiner Datenverarbeitung außerhalb des EU/EWR-Raumes kommt, soweit für das Drittland kein Angemessenheitsbeschluss besteht. Dies gilt ausdrücklich auch für alle Unterauftragnehmer jeglichen Grades.

Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass kein Zugriff auf Sozialdaten durch Dritte erfolgt und nicht an Dritte im vorbezeichneten Sinne herausgegeben werden. Dies gilt ausdrücklich auch für alle Unterauftragnehmer jeglichen Grades.

- (5) Der Auftragsverarbeiter hat sich regelmäßig von der Einhaltung der bei den Unterauftragnehmern jeglichen Grades getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überzeugen. Das Ergebnis ist zu dokumentieren, mindestens 6 Jahre aufzubewahren und auf Verlangen dem Verantwortlichen vorzulegen.

- (6) Der Auftragsverarbeiter hat im Vertrag mit den Unterauftragnehmern jeglichen Grades den Auftrag, den Arbeitsablauf und die an den jeweiligen Unterauftragnehmer zum Zwecke der auftragsgemäßen Verarbeitung oder Nutzung gelangenden Daten der Art nach zu bezeichnen sowie die Betriebsstätten/ Geschäftsräume und Standorte in denen die Daten des Verantwortlichen verarbeitet werden, zu benennen.
- (7) Die vom Auftragsverarbeiter mit seinen Unterauftragnehmern geschlossenen Verträgen sowie die von diesen Unterauftragnehmern weitergehend geschlossenen Verträgen mit den Unterauftragnehmern jeglichen Grades bedürfen der Schriftform und sind dem Verantwortlichen auf Verlangen vorzulegen.
- (8) Das Verhalten des Unterauftragnehmers jeglichen Grades ist dem Auftragsverarbeiter wie eigenes Verhalten zuzurechnen. Kommt der Unterauftragnehmer seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der Auftragsverarbeiter nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 4 EU-DSGVO gegenüber dem Verantwortlichen für die Einhaltung der Pflichten jenes anderen Unterauftragnehmers.
- (9) Sollen vom Auftragsverarbeiter während der Vertragslaufzeit andere als in **Anhang E** benannte Unterauftragnehmer jeglichen Grades beauftragt oder Standorte von Unterauftragnehmern jeglichen Grades verlegt/erweitert werden, sind dem Verantwortlichen rechtzeitig vor der geplanten Veränderung folgende Unterlagen zur Zustimmung vorzulegen:
 - a) Beschreibung der Arbeiten, die der Unterauftragnehmer ausführen soll
 - b) Bericht der letzten Prüfung
 - c) Kopie der geplanten vertraglichen datenschutzrelevanten Regelungen (einschließlich der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit) mit dem Unterauftragnehmer.
- (10) Wenn andere Stellen die Prüfung oder Wartung von automatisierten Verfahren oder von Datenverarbeitungsanlagen vornehmen und dabei ein Zugriff auf die Daten des Verantwortlichen nicht ausgeschlossen werden kann, gilt der § 80 Abs. 5 SGB X analog. Derartige Beauftragungen sind dem Verantwortlichen rechtzeitig vor Vertragsabschluss mitzuteilen. Sind Störungen im Betriebsablauf zu erwarten oder bereits eingetreten und ist eine kurzfristige Beauftragung eines Unterauftragnehmers unabdingbar, ist der Vertrag unverzüglich nachzuholen. Bereits bei Zuschlag bestehende Vertragsbeziehungen sind in **Anhang F** aufzuführen.
- (11) Beauftragt der Auftragsverarbeiter für den Datentransport einen Transportunternehmer, so hat er vertraglich sicherzustellen und dem Verantwortlichen auf Verlangen nachzuweisen, dass der Transportunternehmer den Datenschutzbestimmungen Genüge tut. Werden Unterlagen des Verantwortlichen abgeholt, stattet der Auftragsverarbeiter den Transportunternehmer mit einem schriftlichen Berechtigungsausweis für die Entgegennahme der Unterlagen aus.

§ 8 Auskunft, Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

- (1) Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, den Verantwortlichen im Rahmen seiner Pflichten gegenüber Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Information unverzüglich zur Verfügung zu stellen.
- (2) Der Auftragsverarbeiter darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Verantwortlichen berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken.
- (3) Wenn von Betroffenen die Rechte gemäß der Artt. 15 – 18 EU-DSGVO i. V. m. §§ 81, 83 und 84 SGB X geltend gemacht werden, wird der Auftragsverarbeiter dieses Ersuchen unverzüglich an den Verantwortlichen weiterleiten. Er stellt sicher, dass die Daten von Betroffenen bei Bedarf auf Anweisung des Verantwortlichen berichtigt, gelöscht oder gesperrt werden können.
- (4) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind die Betroffenenrechte nach dokumentierter Weisung des Verantwortlichen unmittelbar durch den Auftragsverarbeiter sicherzustellen. Hierzu gehört die Umsetzung des Löschkonzeptes, Berichtigung und Auskunft.

§ 9 Kontrollrechte des Verantwortlichen

- (1) Der Verantwortliche oder von ihm beauftragte externe Prüfeinrichtungen werden sich vor Beginn der Auftragsverarbeitung und sodann regelmäßig von der Einhaltung der beim Auftragsverarbeiter getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen. Bei der Beauftragung von externen Prüfeinrichtungen wird die wettbewerbsrechtliche Situation des Bieters gewürdigt.
- (2) Der Auftragsverarbeiter gewährt dem Verantwortlichen bzw. den für den Verantwortlichen zuständigen Aufsichtsbehörden oder von ihm beauftragte externe Prüfeinrichtungen in den Betriebsräumen des Auftragsverarbeiters zu jeder geschäftsmäßigen Zeit nach vorheriger schriftlicher oder elektronischer (Textform) Ankündigung ein Prüfrecht. Das Prüfrecht umfasst die Besichtigung von Grundstücken und Geschäftsräumen, Auskünfte zur Vertragsausführung, Einsicht in Papierunterlagen als auch die Einsichtnahme in die beim Auftragsverarbeiter gespeicherten Daten des Verantwortlichen, soweit dies im Rahmen des Auftrags zur Überwachung von Datenschutz und Datensicherheit erforderlich ist. Dies gilt insbesondere für den Nachweis der Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen.
- (3) Der Nachweis technischer und organisatorischer Maßnahmen kann erfolgen durch
 - die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 EU-DSGVO;

- die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 EU-DSGVO;
 - aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, Informationssicherheitsbeauftragter, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
 - eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z. B. nach BSI Grundschutz).
- (4) Der Auftragsverarbeiter sichert zu, dass er die notwendige personelle und sachliche Unterstützung bei den Prüfungen zur Verfügung stellt.
- (5) Die genannten Rechte des Verantwortlichen können auch durch Mitarbeiter von damit beauftragten Fremdfirmen wahrgenommen werden. Sofern Mitarbeiter von Fremdfirmen mit den genannten Kontrollmaßnahmen beauftragt werden, sind diese vom Verantwortlichen ausdrücklich auf die Geheimhaltung aller in diesem Zusammenhang erlangten Kenntnisse, Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu verpflichten.
- (6) Die Rechte der für den Auftragsverarbeiter zuständigen Aufsichtsbehörde bleiben davon unberührt.

§ 10 Weisungsbefugnis des Verantwortlichen

Der Verantwortliche ist befugt, erforderlichenfalls schriftliche Weisungen im Rahmen der Artt. 28, 32 EU-DSGVO zur Ergänzung der beim Auftragsverarbeiter vorhandenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit zu erteilen.

§ 11 Mitteilungspflichten des Auftragsverarbeiters

- (1) Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen bei der Einhaltung der in den Artt. 32 bis 36 der EU-DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Meldepflichten bei Datenschutzverletzungen, gegebenenfalls erforderlichen Datenschutz-Folgenabschätzungen und vorherige Konsultationen der Aufsichtsbehörde. Hierzu gehören u.a.
 - a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen,
 - b) die Verpflichtung, Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten - auch durch seine Mitarbeiter oder Unterauftragnehmer - gemäß Art. 33 Abs. 2 und 3 EU-DSGVO unverzüglich an den Verantwortlichen zu melden. In diesem Falle hat der Auftragsverarbeiter sofort alle erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten zu treffen und weitere Anweisungen durch den Verantwortlichen abzuwarten.
- (2) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, wenn er der Meinung ist, dass eine Weisung des Verantwortlichen gegen die EU-DSGVO oder eine andere Datenschutzvorschrift verstößt. Der Auftragsverarbeiter ist in diesem Fall berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen bestätigt oder geändert wird.

§ 12 Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

- (1) Sämtliche Daten und Unterlagen sowie Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem in § 1 dieser Datenschutzbestimmungen genannten Zwecke in die Verfügungsgewalt des Auftragsverarbeiters gelangt sind, hat dieser entsprechend der jeweiligen Vereinbarungen im Einzelfall bzw. nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten dem Verantwortlichen auf seine Kosten auszuhändigen bzw. zu übermitteln.
- (2) Auf Verlangen des Verantwortlichen hat der Auftragsverarbeiter in seinem Besitz befindliche Daten bzw. Datenbestände (z. B. physische Datenträger, elektronische Dateien oder Datenbanken in seinen DV-Systemen) nichtreproduzierbar auf seine Kosten zu löschen bzw. physisch zu vernichten. Die Vernichtung hat nach DIN 66399 Teile 1-3 mindestens nach Schutzklasse 3 mit Sicherheitsstufe P-4, F-4, O-4, T-4, H-4 bzw. E-4 zu erfolgen. Die Datenlöschung

hat nach anerkanntem BSI-Standard oder anderweitiger adäquater Regelungen für vertrauliche Daten in der jeweils aktuellen Fassung zu erfolgen. Dies gilt auch für Test- und Zwischenergebnisse. Ist eine Löschung auf Sicherungskopien wegen der besonderen Art der Speicherung nur mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand möglich, sind die Daten nach Abstimmung mit dem Verantwortlichen für jede weitere Verarbeitung einzuschränken.

- (3) Die Löschung und Vernichtung hat der Auftragsverarbeiter in geeigneter Weise zu protokollieren und auf Verlangen dem Verantwortlichen vorzulegen. Im Zweifelsfall sind geeignete Maßnahmen mit dem Verantwortlichen abzustimmen.
- (4) Endet das Vertragsverhältnis, hat der Auftragsverarbeiter gegenüber dem Verantwortlichen schriftlich zu erklären, dass die nicht mehr erforderlichen Daten und Datenträger ordnungsgemäß im Sinne dieses Vertrages gelöscht bzw. vernichtet wurden und welche Daten aus gesetzlichen Gründen über das Ende des Auftragsverhältnisses hinaus aufbewahrt werden müssen.

§ 13 Haftung

- (1) Der Auftragsverarbeiter haftet gegenüber dem Verantwortlichen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die infolge seines oder seiner Unterauftragnehmer (§ 7) Verhaltens gegen Datenschutzbestimmungen und/oder durch die Verletzung dieses Vertrages entstehen. Etwaige vertragliche Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche, die dem Verantwortlichen gemäß Art. 82 Abs. 5 EU-DSGVO gegen den Auftragsverarbeiter zustehen.
- (2) Der Auftragsverarbeiter bestätigt, sich gegen die Inanspruchnahme wegen Verletzung von Datenschutzvorschriften hinreichend versichert zu haben und diesen Versicherungsschutz für die gesamte Laufzeit des Hauptvertrages in vollem Umfang aufrechtzuerhalten. Auf Nachfrage des Verantwortlichen ist dies durch Vorlage geeigneter Dokumente nachzuweisen.

§ 14 Nebenabreden

Änderungen und Nebenabreden zu diesen Datenschutzbestimmungen bedürfen der Schriftform.

§ 15 Laufzeit des Vertrages und Kündigung

- (1) Beginn und Ende des Auftragsverhältnisses sind im Hauptvertrag geregelt. Unabhängig davon unterliegen der Auftragsverarbeiter und dessen eingesetzte Mitarbeitenden auch nach dem im Hauptvertrag genannten Vertrags-

ende hinaus hinsichtlich der im Rahmen des Auftragsverhältnisses übermittelten Daten und bekannt gewordenen Vertraulichkeiten der Geheimhaltungspflicht.

- (2) Die Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Datenschutzbestimmungen durch den Auftragsverarbeiter ist ein wichtiger Grund für den Verantwortlichen, eine außerordentlichen Kündigung auszuüben.

Der Verantwortliche kann den Hauptvertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn

- a) ein schwerwiegender Verstoß des Auftragsverarbeiters gegen Datenschutzvorschriften oder diese Datenschutzbestimmungen vorliegt. Ein schwerwiegender Verstoß ist u.a. anzunehmen, wenn gegen die in § 4 Abs. 7 bzw. § 7 Abs. 4 bezeichneten Vorgaben verstoßen wird oder
- b) der Auftragsverarbeiter eine Weisung des Verantwortlichen nicht ausführen kann oder will oder
- c) der Auftragsverarbeiter Kontrollrechte des Verantwortlichen vertragswidrig verweigert oder
- d) die Grundlage der Vertragserfüllung aufgrund einer Änderung der Rechts- oder Gesetzeslage oder wegen aufsichtsrechtlicher Maßnahmen wesentlich verändert wird oder ganz entfällt.

§ 16 Salvatorische Klausel

- (1) Sollten einzelne Regelungen dieser Datenschutzbestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sollten die Datenschutzbestimmungen eine Regelungslücke enthalten, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlerhaften Bestimmungen treten die jeweiligen gesetzlichen Regelungen. Unwirksam gewordene Vereinbarungen werden die Vertragspartner durch wirksame Regelungen ersetzen, die dem ursprünglich verfolgten Zweck möglichst nahekommen. Diese sind bei nächster Gelegenheit als Ergänzung in diese Datenschutzbestimmungen aufzunehmen.
- (2) Sollten sich gesetzliche Änderungen während der Vertragslaufzeit ergeben, die zu einer Vertragsanpassung führen müssen, verpflichten sich die Vertragspartner Vertragsverhandlungen mit dem Ziel der Einigung aufzunehmen.

§ 17 Inkrafttreten

- (1) Diese Datenschutzbestimmungen treten mit Inkrafttreten des Hauptvertrages in Kraft.
- (2) Es gilt die Gerichtsstandsvereinbarung des Hauptvertrages.

Anhänge:

Anhang A	Datenschutzbeauftragter, IT-Verantwortlicher und Informationssicherheitsbeauftragter des Bieters/Auftragsverarbeiters
Anhang B	Standorte der Geschäftsräume des Auftragsverarbeiters
Anhang C	Technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit
Anhang D	Muster der Verpflichtungserklärung zur Wahrung der Vertraulichkeit
Anhang E	Übersicht über die Unterauftragnehmer
Anhang F	Übersicht über die Wartungsfirmen
Anhang G	Datenkategorien und Personengruppen

Anhang A

Datenschutzbeauftragter, IT-Verantwortlicher und IT-Sicherheitsbeauftragter des Bieters/Auftragsverarbeiters

Der Bieter/Auftragsverarbeiter hat entsprechend Art. 37 Abs. 4 DS-GVO iVm. § 81 Abs. 4 SGB X einen Datenschutzbeauftragten bestellt:

Name des Datenschutzbeauftragten

Telefonnummer

E-Mail-Adresse

IT-Verantwortlicher des Bieters/Auftragsverarbeiters:

Name des IT-Verantwortlichen

Telefonnummer

E-Mail-Adresse

Wenn vorhanden: IT-Sicherheitsbeauftragter des Bieters/Auftragsverarbeiters

Name des IT-Sicherheitsbeauftragten

Telefonnummer

E-Mail-Adresse

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel des Auftragsverarbeiters

Anhang B

Standorte der Geschäftsräume des Bieters/Auftragsverarbeiters

Übersicht über die Standorte der Geschäftsräume des Bieters/Auftragsverarbeiters, in denen die Verarbeitung der Sozialdaten des Verantwortlichen im Rahmen des Auftragsverhältnisses stattfinden werden

	Genaue postalische Anschrift, ggf. ergänzend Gebäudeteil, Etage etc.
1. Standort der Geschäftsräume:	
2. Standort der Geschäftsräume:	
3. Standort der Geschäftsräume:	

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel des Auftragsverarbeiters

Anhang C

Übersicht über die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit

Dieser Anhang beschreibt die Anforderungen an die technischen und organisatorischen Maßnahmen, welche nach Art. 32 DSGVO für die Auftragsverarbeitung zu erfüllen sind.

Dieser Anhang beschreibt die Anforderungen an die technischen und organisatorischen Maßnahmen, welche nach Art. 32 DSGVO für die Auftragsverarbeitung zu erfüllen sind.

Nachstehend sind die an den Auftragsverarbeiter gestellten Dokumentationspflichten aufgeführt, die spätestens beim Vorlegen des finalen Angebotes der Auftraggeberin einzureichen sind:

- Datenschutzkonzept (siehe C1)*
- Informationssicherheitskonzept**
- Verarbeitungsverzeichnisse nach Art. 30 Abs. 2 DSGVO nach Beauftragung
- Zertifizierungen, sofern vorliegend**
(siehe C2)
- Nachweise zur Umsetzung nach Art. 32 DSGVO
(siehe C3)
- Nachweise bei Nutzung/ Erbringung von Cloud-Dienstleistungen
(siehe C4)

*nach Baustein CON.2 des BSI-Grundschutzkataloges

**nach BSI-Grundschutzkatalog oder ISO27001

C.1 Angaben zu umgesetzten Maßnahmen im Datenschutzkonzept

Es wird eine detaillierte und prüffähige Beschreibung der umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) im Datenschutzkonzept (DS-Konzept) gefordert. Im DSK muss auf folgende Gewährleistungsziele (einschließlich der beispielhaft aufgelisteten TOM) eingegangen werden:

1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- Zutrittskontrolle
kein unbefugter Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen,
z. B. Magnet- oder Chipkarten, Schlüssel, elektrische Türöffner, Werkschutz bzw. Pförtner, Alarmanlagen, Videoanlagen
- Zugangskontrolle
keine unbefugte Systembenutzung,
z. B. (sichere) Kennwörter, automatische Sperrmechanismen, Zwei-Faktor-Authentifizierung, Verschlüsselung von Datenträgern
- Zugriffskontrolle
kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen innerhalb des Systems,
z. B. Berechtigungskonzepte und bedarfsgerechte Zugriffsrechte, Protokollierung von Zugriffen
- Trennungskontrolle
getrennte Verarbeitung von Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden,
z. B. Mandantenfähigkeit, Sandboxing
- Pseudonymisierung (Art. 32 Abs. 1 lit. a DSGVO; Art. 25 Abs. 1 DSGVO)
Die Verarbeitung personenbezogener Daten in einer Weise, dass die Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und entsprechenden technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen.

2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- Weitergabekontrolle
kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport,
z. B. Verschlüsselung, Virtual Private Networks (VPN), elektronische Signatur
- Eingabekontrolle
Feststellung, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind,
z. B. Protokollierung, Dokumentenmanagement

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- Verfügbarkeitskontrolle
Schutz gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung bzw. Verlust,
z. B. Backup-Strategie
- (online/offline; on-site/off-site), unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV),
Virenschutz, Firewall, Meldewege und Notfallpläne
- Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DSGVO).

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO; Art. 25 Abs. 1 DSGVO)

- Datenschutz-Management
- Incident-Response-Management
- Datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Art. 25 Abs. 2 DSGVO)
- Auftragskontrolle

C.2 Angaben zur Zertifizierung im Kontext Informationssicherheit und Datenschutz

Zertifizierungsstandard und -gegenstand:
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Erteilung Erstzertifikat:
Gültigkeit des aktuellen Zertifikats:

Sind alle Standorte aus Anhang B - Geschäftsstandorte zertifiziert?
☐ ja
☐ nein - Welche nicht? Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Wird zum Datenschutz-Audit Einsicht in den Zertifizierungsbericht gewährt?
☐ ja
☐ nein

C.3 Angaben zu sonstigen Nachweisen nach Art. 32 EU-DSGVO

Dokumente / Zertifikate / DIN	Beschreibung

Anhang D

Muster einer Verpflichtungserklärung zur Wahrung der Vertraulichkeit

Herr/Frau

(Name, Vorname, Personal-Nummer)

beschäftigt bei

Hiermit erkläre ich, dass ich zur Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO verpflichtet und auch mit den besonderen Anforderungen im Umgang mit Sozialdaten bei der Ausübung meiner Tätigkeit vertraut gemacht wurde.

Es ist mir untersagt, personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, die mir im Zusammenhang mit den vereinbarten Dienstleistungen für die AOK Bayern zur Verfügung gestellt werden oder mir zur Kenntnis gelangen, zu einem anderen als dem zu meiner Aufgabenerfüllung gehörenden Zweck zu verarbeiten, bekannt zu geben, zugänglich zu machen oder zu nutzen. Der Zugriff auf diese Daten und Informationen ist mir nur in dem entsprechend meiner Arbeitsaufgabe begrenzten Umfang erlaubt. Weiterhin verpflichte ich mich, diese Informationen sowie mir bekannt gewordene Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit geheim zu halten, nicht unbefugt zu nutzen und in keinem Fall an Dritte weiterzugeben.

Diese Pflicht zur Wahrung der Vertraulichkeit besteht auch nach Beendigung meiner Tätigkeit bei der oben genannten Firma fort.

Ich bin mir bewusst, dass Verstöße gegen die DS-GVO, das Bundesdatenschutzgesetz oder andere Datenschutzvorschriften - wie insbesondere datenschutzrechtliche Regelungen der Sozialgesetzbücher - zur außerordentlichen Kündigung des Arbeitsverhältnisses und zu Schadenersatzforderungen gemäß Art. 82 DS-GVO i.V.m. § 83 BDSG, §§ 42, 43 BDSG sowie § 85, 85a SGB X führen können sowie mit Geld- oder Freiheitsstrafen geahndet werden können.

Mit meiner Unterschrift bestätige ich den Empfang und die Kenntnisnahme dieser Verpflichtungserklärung. Auszüge aus den benannten Gesetzestexten sind mir ausgehändigt worden.

Ort, Datum

Unterschrift des Verpflichteten
(Mitarbeitende des Auftragsverarbeiters)

Unterschrift des Verpflichtenden
(Auftragsverarbeiter)

Anhang E

Übersicht über die für *<hier Name des Auftragverarbeiters eintragen>* im Rahmen der Aufgaben nach § 1 Abs. 1 der Datenschutzbestimmungen tätigen Unterauftragnehmer jeglichen Grades, die die Daten des Verantwortlichen verarbeiten

(z. B. Datenträgervernichter, Letter-Shop)

Unterauftragnehmer:	
Anschrift:	
Aufgabenfeld:	
Betriebsstätten/Standorte, an denen sich die Daten des Verantwortlichen befinden - inkl. der Standorte der ggf. beauftragten Unterunterauftragnehmer:	
Datum Vertragsabschluss:	
Datum der letzten Prüfung gemäß § 7 Abs. 9 der Datenschutzbestimmungen:	
Prüfung wurde durchgeführt durch:	
Prüfbericht vorhanden ja/nein:	

Unterauftragnehmer:	
Anschrift:	
Aufgabenfeld:	
Betriebsstätten/Standorte, an denen sich die Daten des Verantwortlichen befinden - inkl. der Standorte der ggf. beauftragten Unterunterauftragnehmer:	
Datum Vertragsabschluss:	
Datum der letzten Prüfung gemäß § 7 Abs. 9 der Datenschutzbestimmungen:	
Prüfung wurde durchgeführt durch:	
Prüfbericht vorhanden ja/nein:	

Unterauftragnehmer:	
Anschrift:	
Aufgabenfeld:	
Betriebsstätten/Standorte, an denen sich die Daten des Verantwortlichen befinden - inkl. der Standorte der ggf. beauftragten Unterunterauftragnehmer:	
Datum Vertragsabschluss:	
Datum der letzten Prüfung gemäß § 7 Abs. 9 der Datenschutzbestimmungen::	
Prüfung wurde durchgeführt durch:	
Prüfbericht vorhanden ja/nein:	

Bei Bedarf bitte die Liste nach dem vorgegebenen Muster erweitern.

Übersicht gültig ab:	
Stand der Aktualisierung:	

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel des Auftragsverarbeiters

Anhang F

Übersicht über die für *<hier Name des Auftragsverarbeiters eintragen>* tätigen Prüf- und (Fern-)Wartungsfirmen inklusive Unterauftragnehmer jeglichen Grades, die die eingesetzten automatisierten Verfahren oder die eingesetzten Datenverarbeitungsanlagen im Auftrag prüfen oder warten und bei denen im Zusammenhang mit den genannten Tätigkeiten ein Zugriff auf personenbezogene Daten/Beschäftigtendaten nicht ausgeschlossen werden kann - vgl. § 80 Abs. 5 SGB X

Name der Wartungsfirma:	
Anschrift:	
Aufgabenfeld:	

Name der Wartungsfirma:	
Anschrift:	
Aufgabenfeld:	

Name der Wartungsfirma:	
Anschrift:	
Aufgabenfeld:	

Bei Bedarf bitte die Liste nach dem vorgegebenen Muster erweitern.

Übersicht gültig ab:	
Stand der Aktualisierung:	

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel des
Auftragsverarbeiters

Anhang G - Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?

Bitte kreuzen Sie an, welche Datenkategorien in Verbindung zur Personengruppe verarbeitet/genutzt werden!

	Versicherte/ Privatkunden	Betreute (Auftragsgeschäft)	Betreuer / Bevollmächtigte	Interessenten	Teilnehmer an Aktion	sonstige natürliche Personen	Vertreter von Geschäfts- partnern	Leistungs- erbringer	Gremien- mitglieder	Firmen- kunden	AOK- Beschäftigte
Stammdaten	X	☐	X	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Identitätsdaten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Finanzidentifikations- daten	☐	☐	☐			☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kommunikationsdaten	X	☐	X	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Versicherungs- und Beitragsdaten	☐	☐									
Leistungs- und Gesundheitsdaten	X	☐									
Beschäftigtendaten											☐
technische Daten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse			☐			☐	☐	☐	☐	☐	

Die Tabelle zeigt die Datenkategorien und Personengruppen, die derzeit in der AOK definiert sind. Auf der folgenden Seite finden Sie Beispiele zu den Datenkategorien bzw. Personengruppen.

Kategorien Betroffener (Datenschutz-Matrix: Personengruppe)

- Versicherte/Privatkunden
- Betreute (Auftragsgeschäft)
- Betreuer/Bevollmächtigte
- Interessenten
- Teilnehmer an Aktion (z. B. Gewinnspiel, Kursteilnehmer)
- sonstige natürliche Personen (z. B. Ersatzleistungspflichtige, Lebendspenden, Nichtversicherte Abbruch Schwangerschaft, Betreuungsbeauftragter/Repräsentant usw.)
- AOK-Beschäftigte (z. B. auch Bewerber, Auszubildende, DO-Angestellte, Job-Interessenten)
- Vertreter von Geschäftspartnern (z. B. nat. Personen als Ansprechpartner von Arbeitgebern/Firmenkunden/Behörden/Lieferanten/Gäste/MDK)
- Leistungserbringer (z. B. Arzt als natürliche Person, Ansprechpartner von Leistungserbringern sowie Dienstleistern)
- Gremienmitglieder (z. B. Gremien des AOK-Systems, Selbstverwaltung)
- Firmenkunden (juristische Person in Bezug auf Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse § 67 Abs. 2 S. 2 SGB X i. V. m. § 35 Abs. 4 SGB I)

Kategorien personenbezogener Daten (Datenschutz-Matrix: Datenkategorie)

- Stammdaten (z. B. Name, Vorname, Geburtsdatum, Adressdaten)
- Identitätsdaten (z. B. Online-Registrierung, Benutzerdaten)
- Finanzidentifikationsdaten (z. B. Bankverbindung, SteuerID)
- Kommunikationsdaten (z. B. Telefon, E-Mail-Adresse)
- Versicherungs- und Beitragsdaten (z. B. Einkommen, Gehalt, Versicherungszeiten, Renten)
- Leistungs- und Gesundheitsdaten (z. B. Dauer der Arbeitsunfähigkeit, Krankenhausaufenthalte, Diagnosen, Abrechnungsdaten, Beihilfedaten u. ä.)
- Beschäftigtendaten (z. B. Zeugnisse, Qualifikationen)
- technische Daten (z. B. IP-/MAC-Adressen, Login-Daten, Browserdaten, Protokolldaten etc.)
- Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse (§ 67 Abs. 2 S. 2 SGB X i. V. m. § 35 Abs. 4 SGB I)

D. Anlagenverzeichnis

Anlage 1: Angebotsformblatt

Anlage 2: Erklärung der Bietergemeinschaft

Anlage 3: Drittunternehmerverzeichnis/Unterauftragnehmerverzeichnis

Anlage 4: Verpflichtungserklärung Drittunternehmen

Anlage 5: Referenzblatt

Anlage 6: Preisblatt

Anlage 7: Eigenerklärung zur Eignung

Anlage 8: Liste der bei Angebotsabgabe einzureichenden Unterlagen

Anlage 1 - Angebotsformblatt

Angebotsformblatt

zum

**Offenen Verfahren gemäß § 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV
der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse**

**zum Abschluss eines Vertrages über Callcenter-Leistungen zur Versicherten-
kommunikation Versorgungsverträge**

Angaben zum Bieter

_____	_____	_____
Name	Vorname	Geb.- Datum

_____	_____	_____
Firma (bei juristischen Perso- nen)	HRA/B-Nr.	Geschäftsführer

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

_____	_____	_____
Tel.-Nr.	Mobil-Tel.	Fax-Nr.

Ansprechpartner

E-Mail / Internet (soweit vorhanden)

**Angebot
in dem Ausschreibungsverfahren „Callcenter-Leistungen zur Versichertenkom-
munikation Versorgungsverträge“**

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß Bekanntmachung beim Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Uni-
on möchte ich / möchten wir hiermit ein Angebot in dem Ausschreibungsverfahren
Callcenter der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse abgeben.

1. Grundlagen meines / unseres Angebots sind die mir / uns vorliegenden
Vergabeunterlagen nebst allen Anlagen. Werden während des Ausschrei-
bungsverfahrens allen Bietern zusätzliche Informationen zugeleitet, werden
auch diese Bestandteil der Ausschreibung bzw. des Vertrages. Die von mir /
uns hierzu gemachten Angaben sind verbindlich.
2. Ich/Wir biete/n die Ausführung der beschriebenen Leistungen zu dem von
mir/uns im Preisblatt eingesetzten Preisen an.
3. Ich erkenne / wir erkennen den Vertrag (Abschnitt C. II. der Vergabeunterla-
gen), die Leistungsbeschreibung (Abschnitt C. I. der Vergabeunterlagen)
sowie ggf. während des Vergabeverfahrens im Kommunikationsbereich der
E-Vergabelösung www.dtv.de zur Verfügung gestellt zusätzliche Informa-
tionen auf Bieterfragen uneingeschränkt an. Ich bin / wir sind über die im
Falle der Zuschlagserteilung geltenden Auftragsbedingungen informiert.
Diese erkenne ich uneingeschränkt an. Die von mir/uns eingereichten Unter-
lagen sind Bestandteil des Angebots und werden im Fall des Zuschlags
ebenfalls Vertragsinhalt. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bieter-
informationen, der Leistungsbeschreibung, den Vergabeunterlagen, dem
Vertrag und dem Angebot gelten diese in der genannten Reihenfolge vor-
rangig. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Bieters kommen auch nach-
rangig nicht zur Anwendung.
4. Ich / wir kennen die Gründe, die zum Ausschluss meines / unseres Angebots
führen können. Ich / wir sind uns bewusst, dass eine wissentlich falsche Er-
klärung im Ausschreibungsverfahren meinen / unseren Ausschluss vom Aus-
schreibungsverfahren zur Folge haben kann.
5. Im Fall eines Nachprüfungsverfahrens ist die Einsicht in mein / unser Ange-
bot aus folgenden Gründen zu versagen (nur ausfüllen, falls zutrifft):

Die vertraulichen Teile meines / unseres Angebots habe/n ich / wir entsprechend markiert.

6. Ich / Wir halten uns an unser Angebot bis zum **31.12.2026**, 24:00 Uhr, gebunden.

Name des Unternehmens

Ort, Datum

Firmenstempel

Name des Erklärenden

Anlage 2 - Erklärung der Bietergemeinschaft

Erklärung der Bietergemeinschaft

zum

**Offenen Verfahren gemäß § 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV
der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse**

**zum Abschluss eines Vertrages über Callcenter-Leistungen zur Versicherten-
kommunikation Versorgungsverträge**

Wir, die nachstehend aufgeführten Mitglieder einer Bietergemeinschaft,

Bezeichnung	Bieter bzw. Beschreibung des / der Leistungsanteile/s
-------------	--

geschäfts- führendes 1. Mitglied	
Leistungsanteil	

Mitglied 2	
Leistungsanteil	

Mitglied 3	
Leistungsanteil	

Mitglied 4	
Leistungsanteil	

Mitglied 5	
Leistungsanteil	

Mitglied 6	
Leistungsanteil	

erklären hiermit verbindlich, im Falle der Auftragserteilung die vertragliche Leistung gemeinschaftlich zu erbringen.

Wir erklären, dass

- das oben bezeichnete geschäftsführende Mitglied der Bietergemeinschaft alle Mitglieder der Bietergemeinschaft gegenüber der Auftraggeberin rechtsverbindlich vertritt,
- das geschäftsführende Mitglied berechtigt ist, mit uneingeschränkter Wirkung für jedes Mitglied Erklärungen entgegen- und Zahlungen anzunehmen und
- alle Mitglieder für die Erfüllung des Vertrages als Gesamtschuldner haften.

Ort

Datum

Ort

Datum

Stempel u. Name des Erklärenden

Stempel u. Name des Erklärenden

Ort

Datum

Ort

Datum

Stempel u. Name des Erklärenden

Stempel u. Name des Erklärenden

Ort

Datum

Ort

Datum

Stempel u. Name des Erklärenden

Stempel u. Name des Erklärenden

Hinweis: Es wird verwiesen auf Abschnitt B Pkt. VIII. und IX der Vergabeunterlagen (wettbewerbsbeschränkende Absprachen, Bietergemeinschaft).

(Blatt ggf. kopieren; bitte nur bei Angebot durch Bietergemeinschaft verwenden)

Anlage 3 - Drittunternehmerverzeichnis/Unterauftragnehmerverzeichnis

Drittunternehmerverzeichnis/Unterauftragnehmerverzeichnis

zum

**Offenen Verfahren gemäß § 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV
der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse**

**zum Abschluss eines Vertrages über Callcenter-Leistungen zur Versicherten-
kommunikation Versorgungsverträge**

Ich benenne / wir benennen folgende Unternehmen, deren Fähigkeiten ich mich /
wir uns im Auftragsfall bedienen werde/n, sowie Art und Umfang der von ihnen
auszuführenden Leistungen:

1. Unternehmen 1:

Name, Anschrift:
.....
.....

Art und Umfang der Leistung:

.....
.....
.....
.....
.....

2. Unternehmen 2:

Name, Anschrift:

.....

.....

Art und Umfang der Leistung:

.....

.....

.....

.....

3. Unternehmen 3:

Name, Anschrift:

.....

.....

Art und Umfang der Leistung:

.....

.....

.....

.....

4. Unternehmen 4:

Name, Anschrift:

.....

.....

Art und Umfang der Leistung:

.....

.....

.....

.....

Name des Unternehmens

Ort, Datum

Firmenstempel

Name des Erklärenden

Im Bedarfsfall sind Beiblätter nach dem vorstehenden Muster beizufügen.

Anlage 4 - Verpflichtungserklärung Drittunternehmen

Verpflichtungserklärung Drittunternehmen

zum

**Offenen Verfahren gemäß § 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV
der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse**

**zum Abschluss eines Vertrages über Callcenter-Leistungen zur Versicherten-
kommunikation Versorgungsverträge**

Wir bestätigen hiermit dem Bieter

.....,
(Bieter)

dass wir in dem nach dem Angebot des Bieters vorgesehenen Umfang als Drittun-
ternehmen zur Ausführung des Auftrags zur Verfügung stehen und dem Bieter im
Auftragsfall die erforderlichen Mittel, Fähigkeiten und personellen Kapazitäten
zur Verfügung stellen werden.

Name des Unternehmens (Unterauftragnehmer)

Ort, Datum

Firmenstempel

Name des Erklärenden

Anlage 5 - Referenzblatt

Referenzblatt

zum

Offenen Verfahren gemäß § 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse

zum Abschluss eines Vertrages über Callcenter-Leistungen zur Versicherten-
kommunikation Versorgungsverträge

Wir sind:

- ☐ Bieter
- ☐ Mitglied der Bietergemeinschaft
- ☐ Nachunternehmer/Sonstige

Name des Bieters:

Referenz Nr.

Auftraggeber/in: Ansprechpartner/in: Telefonnummer/E-Mail:	
Gesundheitsbranche	Ja ☐ Nein ☐
Gesetzliche Krankenversicherung	Ja ☐ Nein ☐

Beschreibung der erbrachten Leistung nach Art und Umfang	
Anzahl Nettokontakte pro Jahr	
Leistungszeitraum:	von bis
Abgeschlossen	☐ Ja, am ☐ Nein

Wir sind:

- ☐ Bieter
- ☐ Mitglied der Bietergemeinschaft
- ☐ Nachunternehmer/Sonstige

Name des Bieters:

Referenz Nr.

Auftraggeber/in: Ansprechpartner/in: Telefonnummer/E-Mail	
Gesundheitsbranche	Ja ☐ Nein ☐
Gesetzliche Krankenversicherung	Ja ☐ Nein ☐
Beschreibung der erbrachten Leistung nach Art und Umfang	
Anzahl Nettokontakte pro Jahr	
Leistungszeitraum:	von bis
Abgeschlossen	☐ Ja, am

	☐ Nein
--	-------------------------------

Name des Unternehmens

Ort, Datum

Firmenstempel

Name des Erklärenden

Anlage 6 - Preisblatt

Preisblatt

zum

**Offenen Verfahren gemäß § 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV
der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse**

**zum Abschluss eines Vertrages über Callcenter-Leistungen zur Versicherten-
kommunikation Versorgungsverträge**

**Aufgrund der Dateigröße werden die Preisblätter als separates Dokument zum Down-
load bereitgestellt.**

Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Leistungsbeschreibung und des Ver-
trags (Abschnitt C.).

Der Preis ist netto exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer mit zwei Nach-
kommastellen anzugeben. Die Angabe von Preisspannen und Zusätzen (wie
„ca.“, „etc.“) ist unzulässig und führt zum Ausschluss des Angebotes.

Name des Unternehmens

Ort, Datum

Firmenstempel

Name des Erklärenden

Anlage 7 - Eigenerklärung zur Eignung

Eigenerklärung zur Eignung

zum

Offenen Verfahren gemäß § 119 Abs. 3 GWB, § 15 VgV der AOK Bayern – Die Gesundheitskasse

zum Abschluss eines Vertrages über Callcenter-Leistungen zur Versicherten- kommunikation Versorgungsverträge

1. Wir erklären, dass die Ausschlussgründe nach §§ 123, 124 GWB nicht vorliegen.

Ausschlussgründe nach § 123 GWB

Wir erklären, dass im Vergabeverfahren keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, rechtskräftig verurteilt worden ist oder gegen das Unternehmen eine Geldbuße nach § 30 OWiG rechtskräftig festgesetzt worden ist wegen einer Straftat nach

- a) § 129 des Strafgesetzbuches (Bildung krimineller Vereinigungen), § 129a des Strafgesetzbuches (Bildung terroristischer Vereinigungen), § 129b des Strafgesetzbuches (kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland),
- b) § 89c des Strafgesetzbuchs (Terrorismusfinanzierung) oder wegen der Teilnahme an einer solchen Tat oder wegen der Bereitstellung oder Sammlung finanzieller Mittel in Kenntnis dessen, dass diese finanziellen Mittel ganz oder teilweise dazu verwendet werden oder verwendet werden sollen, eine Tat nach § 89a Absatz 2 Nummer 2 des Strafgesetzbuchs zu begehen,
- c) § 261 des Strafgesetzbuches (Geldwäsche, Verschleierung unrechtmäßig erlangter Vermögenswerte),
- d) § 263 des Strafgesetzbuches (Betrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Gemeinschaften oder gegen Haushalte richtet, die von den Europäischen Gemeinschaften oder in deren Auftrag verwaltet werden,
- e) § 264 des Strafgesetzbuches (Subventionsbetrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Gemeinschaften oder gegen Haushalte richtet, die von den Europäischen Gemeinschaften oder in deren Auftrag verwaltet werden,
- f) § 299 des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung im geschäftlichen Verkehr),
- g) § 108e des Strafgesetzbuchs (Bestechlichkeit und Bestechung von Mandatsträgern),
- h) den §§ 333 und 334 des Strafgesetzbuchs (Vorteilsgewährung und Bestechung),

jeweils auch in Verbindung mit § 335a des Strafgesetzbuchs (Ausländische und internationale Bedienstete),

- i) Artikel 2 § 2 des Gesetzes zur Bekämpfung internationaler Bestechung (Bestechung ausländischer Abgeordneter im Zusammenhang mit internationalem Geschäftsverkehr) oder
- j) den §§ 232 und 233 des Strafgesetzbuchs (Menschenhandel) oder § 233a des Strafgesetzbuchs (Förderung des Menschenhandels).

Einer Verurteilung oder der Festsetzung einer Geldbuße im Sinne des Absatzes 1 stehen eine Verurteilung oder die Festsetzung einer Geldbuße nach den vergleichbaren Vorschriften anderer Staaten gleich. Ein Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist einem Unternehmen zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Unternehmens Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung.

Wir erklären, dass folgende Umstände nicht vorliegen:

Wir sind unseren Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben oder Beiträgen zur Sozialversicherung nicht nachgekommen und dies wurde durch eine rechtskräftige Gerichts- oder bestandskräftige Verwaltungsentscheidung festgestellt.

Die voranstehenden Ausschlussgründe sind nicht anzuwenden, wenn der Bieter seinen Verpflichtungen dadurch nachgekommen ist, dass er die Zahlung vorgenommen oder sich zur Zahlung der Steuern, Abgaben und Beiträge zur Sozialversicherung einschließlich Zinsen, Säumnis- und Strafzuschlägen verpflichtet hat.

Ausschlussgründe nach § 124 GWB:

Wir erklären, dass folgende Ausschlussgründe nicht vorliegen:

- a) das Unternehmen hat bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nachweislich gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen,
- b) das Unternehmen ist zahlungsunfähig, über das Vermögen des Unternehmens ist ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet worden, die Eröffnung eines solchen Verfahrens ist mangels Masse abgelehnt worden, sich das Unternehmen im Verfahren der Liquidation befindet oder seine Tätigkeit eingestellt hat,
- c) das Unternehmen hat im Rahmen der beruflichen Tätigkeit nachweislich eine schwere Verfehlung begangen, durch die die Integrität des Unternehmens infrage gestellt wird; § 123 Absatz 3 GWB ist entsprechend anzuwenden,
- d) das Unternehmen hat Vereinbarungen mit anderen Unternehmen getroffen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken,
- e) ein Interessenkonflikt besteht bei der Durchführung des Vergabeverfahrens, der die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer für den öffentlichen Auftraggeber tätigen Per-

son bei der Durchführung des Vergabeverfahrens beeinträchtigen könnte und der durch andere, weniger einschneidende Maßnahmen nicht wirksam beseitigt werden kann,

- f) eine Wettbewerbsverzerrung resultiert daraus, dass das Unternehmen bereits in die Vorbereitung des Vergabeverfahrens einbezogen war, und diese Wettbewerbsverzerrung nicht durch andere, weniger einschneidende Maßnahmen beseitigt werden kann,
- g) das Unternehmen hat eine wesentliche Anforderung bei der Ausführung eines früheren öffentlichen Auftrags oder Konzessionsvertrags erheblich oder fortdauernd mangelhaft erfüllt und dies hat zu einer vorzeitigen Beendigung, zu Schadensersatz oder zu einer vergleichbaren Rechtsfolge geführt,
- h) das Unternehmen hat in Bezug auf Ausschlussgründe oder Eignungskriterien eine schwerwiegende Täuschung begangen oder Auskünfte zurückgehalten oder ist nicht in der Lage, die erforderlichen Nachweise zu übermitteln, oder
- i) das Unternehmen
 - (1) hat versucht, die Entscheidungsfindung des öffentlichen Auftraggebers in unzulässiger Weise zu beeinflussen,
 - (2) hat versucht, vertrauliche Informationen zu erhalten, durch die es unzulässige Vorteile beim Vergabeverfahren erlangen könnte, oder
 - (3) hat fahrlässig oder vorsätzlich irreführende Informationen übermittelt, die die Vergabeentscheidung des öffentlichen Auftraggebers erheblich beeinflussen könnten, oder hat versucht, solche Informationen zu übermitteln.

2. Wir gehören nicht zu den

in **Art. 5k Absatz 1** der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren,

genannten Personen, Unternehmen bzw. Einrichtungen, die einen Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift aufweisen,

- a) durch die russische Staatsangehörigkeit des Bewerbers/Bieters oder die Niederlassung des Bewerbers/Bieters in Russland,
- b) durch die Beteiligung einer natürlichen Person oder eines Unternehmens, auf die eines der Kriterien nach **Art. 5k Abs. 1 Buchstabe a)** zutrifft, am Bewerber/Bieter über das Halten von Anteilen im Umfang von mehr als 50%,
- c) durch das Handeln der Bewerber/Bieter im Namen oder auf Anweisung von Personen oder Unternehmen, auf die die Kriterien in **Art. 5k Absatz 1 Buchstabe a)** bzw. **b)** zutreffen.

Etwaige am Auftrag als Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden, beteiligten Unternehmen, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts

entfällt, gehören ebenfalls nicht zu dem in **Art. 5k Absatz 1** genannten Personenkreis mit einem Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift.

Es wird bestätigt und sichergestellt, dass (im Zuschlagsfall) auch während der Vertragslaufzeit keine als Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden, beteiligten Unternehmen eingesetzt werden, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt.

Name des Unternehmens

Ort, Datum

Name des Erklärenden

Anlage 8 - Liste der bei Angebotsabgabe einzureichenden Unterlagen

Abschließende Liste der bei Angebotsabgabe einzureichenden Unterlagen:

Anlage 1: Angebotsformblatt
ggf. Anlage 2: Erklärung der Bietergemeinschaft
ggf. Anlage 3: Drittunternehmerverzeichnis/ Unterauftragnehmerverszeichnis
ggf. Anlage 4: Verpflichtungserklärung Drittunternehmen Verbindliche Verpflichtungserklärungen der Drittunternehmen (Anlage 4) können bereits bei Abgabe des Angebots, müssen aber spätestens 1 Woche nach Mitteilung, dass das Angebot des betreffenden Bieters zur Zuschlagserteilung vorgesehen ist, eingereicht werden.
Anlage 7: Eigenerklärung zur Eignung Bei Bietergemeinschaften muss die Eigenerklärung zur Eignung für jedes Mitglied eingereicht werden. Sofern der Bieter Drittunternehmen benennt, muss die Eigenerklärung zur Eignung auch für die Drittunternehmen eingereicht werden.
Nennung von mindestens 2 vergleichbaren Referenzaufträgen aus den vergangenen 3 Jahren. Die Bieter haben für jeden Referenzauftrag das Referenzblatt (Anlage 5) vollständig ausgefüllt einzureichen.
2 Gesprächsleitfäden und 6 Gesprächsmitschnitte gemäß Abschnitt B. XIII.
Vertrag gemäß Abschnitt C. II. sowie Datenschutzbestimmungen einschließlich aller Anhänge gemäß Abschnitt C. III., soweit erforderlich ausgefüllt und unterzeichnet
Anlage 6 Preisblatt