



Leistungsbeschreibung

im Vergabeverfahren

Zertifizierte Online-Coachings in der Primärprävention

Vergabenummer:

1005113

Inhalt

1. Auftraggeberin.....	4
1.1. Porträt der DAK-Gesundheit	4
1.2. Technologiezentrum.....	4
1.3. Digitale Fabrik	5
2. Gegenstand der Beschaffung.....	5
2.1. Kurze Beschreibung der Leistung	5
2.2. Angaben zur Losteilung.....	6
2.3. Angaben zur Rahmenvereinbarung	6
2.4. Laufzeit.....	6
2.5. Mengenangaben	6
3. Inhaltliche, gestalterische und evaluatorische Anforderungen an die zu erbringende Leistung	7
3.1. Zertifizierung.....	7
3.2. Reporting zur Inanspruchnahme	7
3.3. Anpassung an Corporate Design der DAK-Gesundheit	7
3.4. Handlungsfeld Bewegung.....	8
3.5. Handlungsfeld Ernährung	11
3.6. (Achtsamkeitsbasiertes) Stress- und Ressourcenmanagement	15
3.7. Förderung gesunden Schlafs	17
3.8. Progressive Muskelrelaxation (PMR)	20
4. Technische Voraussetzungen/ Anforderungen für den Zugang zu den Online-Coachings.....	22
4.1. Ausgangssituation/ Problembeschreibung	22
4.2. Allgemeiner Ablauf.....	22
4.2.1. Teilnahme für DAK-Gesundheit Versicherte.....	22
4.2.2. Authentifizierung.....	22
4.2.3. Weitere Schnittstellen	23
5. Allgemeine technische Leistungen	23
5.1. Testzugang pro Onlinekurs	23
5.2. Betrieb und Erreichbarkeit der Online-Coachings	23
5.3. Reporting zu Störungen und Ausfällen	24
5.4. Wartungsarbeiten	25
5.5. Software-Updates und Releasewechsel.....	25
5.6. Löschkriterien.....	25
5.7. Performance.....	25
5.8. Barrierefreiheit.....	25
5.9. Nutzbarkeit.....	26
5.10. Datenschutz und Informationssicherheit.....	26

Leistungsbeschreibung im Vergabeverfahren Online Coachings

5.10.1.	Anforderungen zum Datenschutz	26
5.10.2.	Anforderungen zur Informationssicherheit	27
5.10.3.	Kontrollrechte der Auftraggeberin	28

1. Auftraggeberin

1.1. Porträt der DAK-Gesundheit

Die DAK-Gesundheit gehört zu Deutschlands größten Krankenkassen: ca. 5,5 Millionen Menschen schenken uns ihr Vertrauen. Wir unterstützen sie auf vielfältige Weise sowohl beim Gesundwerden als auch beim Gesundbleiben – und das bereits seit über 250 Jahren. Eine hochwertige Versorgung der Versicherten, ausgezeichnete Leistungen und ein umfassender Kundenservice stehen bei der DAK-Gesundheit im Mittelpunkt.

Die DAK-Gesundheit ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung. Sie unterliegt dem Solidarprinzip. Das heißt: allen Versicherten stehen die gleichen Leistungen zu; Beitrag, persönliche gesundheitliche Risiken, Eintrittsalter oder Familienstand spielen keine Rolle. Als große bundesweite gesetzliche Krankenkasse gleicht die DAK-Gesundheit intern die unterschiedliche wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der verschiedenen Regionen Deutschlands aus. Jedes Mitglied der DAK-Gesundheit hat somit, egal wo es wohnt, die gleichen Ansprüche und profitiert von den Diensten und Kenntnissen einer bundesweit agierenden Kasse.

Die DAK-Gesundheit verfolgt das Ziel, zur Erhöhung der Attraktivität ihrer Dienstleistungen, ihren Versicherten und Partnern, ständig verbesserte digitale Service-Angebote zu unterbreiten. Dabei geht es bei den digitalen Lösungen nicht nur um die Kommunikation mit der Krankenkasse. Genauso wichtig ist, dass wichtige Dokumente nicht nur nicht mehr verloren gehen, sondern deren Inhalte für alle Akteure im Gesundheitswesen komfortabel und sinnvoll nutzbar sind. Behandlungen können auch per Video durchgeführt oder z.B. von Spezialisten aus der Ferne begleitet werden. Nutzerfreundliche Apps (egal ob verordnet oder optional) ergänzen die Behandlung sowie die Vorsorge. Künstliche Intelligenz hilft an zahlreichen Stellen sowohl den Kunden als auch Leistungserbringern oder Krankenkassen.

Name:	DAK-Gesundheit
Rechtsform:	Körperschaft des öffentlichen Rechts
Anschrift Zentrale:	DAK-Gesundheit Nagelsweg 27-31 20097 Hamburg
Versicherte:	Ca. 5,5 Millionen
Mitglieder:	Ca. 4,5 Millionen
Geschäftsstellen:	rund 300 bundesweit
Mitarbeiter:	10.700

1.2. Technologiezentrum

Das Technologiezentrum, Teil des Geschäftsbereiches IT-Infrastruktur, ist vorrangig für die Beauftragung und Steuerung der IT-Dienstleister verantwortlich – der Bereich steuert die IT Service Delivery für die DAK-Gesundheit insgesamt. Die Business-Mission lautet: Das Technologiezentrum stellt moderne Services und Plattformen zur Verfügung, um die strategischen Entscheidungen und Steuerung zu unterstützen. Es sorgt für eine moderne IT-Architektur, die Integration der Fachapplikationen und stellt die Weiterentwicklung effizienter und kundenorientierter Prozesse sicher. Das Technologiezentrum verantwortet und sichert einen stabilen Betrieb zu wettbewerbsfähigen IT-Kosten – nach den folgenden Maximen: Wir beraten zu technischen Lösungen zur Steigerung des Geschäftsnutzens (Prozesseffizienz, Einnahmesicherung usw.) Wir gestalten und überwachen die zukunftsfähige IT-Architektur und ein flexibles IT-Serviceportfolio. Wir steuern die IT-Wertschöpfungskette durch wirksame Instrumente und Verfahren in der Zusammenarbeit mit den verschiedenen IT-Dienstleistern. Wir analysieren Markttrends und mögliche Einsatzszenarien für die DAK-Gesundheit. Die Business-Mission unterstreicht den hohen Stellenwert der proaktiven Beratung und engen Abstimmung mit den DAK-Fachbereichen. Durch ein fokussiertes IT-Business-Alignment soll die bedarfsgerechte, zukunftsorientierte IT-Ausstattung sichergestellt werden. Gleichzeitig ist

es die Aufgabe des TZ, durch Steuerung der IT-Dienstleister für eine höchstmögliche IT-Stabilität und bestmögliche Performance zu sorgen. Eine hohe Nutzerakzeptanz und Wertschöpfung für das Unternehmen sind die Kernaufgaben des TZ's. Daher lautet das Leitmotiv: „Make-IT-simpel“.

1.3. Digitale Fabrik

Aufgrund der Komplexität und Vielfältigkeit der Aufgaben im Bereich der Digitalisierung hat die DAK-Gesundheit einen speziellen organisatorischen Bereich geschaffen - die Digitale Fabrik. Diese bildet die Querschnittsfunktion zwischen Fachbereichen und eine Schnittstelle nach außen bei allen digitalen Projekten in Bereichen App und Web. Als Beispiel sei hier die DAK-App genannt. Mit der DAK-App haben unsere Versicherten von überall Zugriff auf viele nützliche Services der DAK-Gesundheit. Von unterwegs können sie:

- einfach Dokumente einscannen und einreichen (z. B. Rechnungen)
- Bescheinigungen anfordern und Anträge stellen
- Nachrichten der DAK-Gesundheit geschützt abrufen
- App barrierefrei nutzen (z. B. durch ein kontrastreiches Erscheinungsbild)
- Bonuspunkte sammeln und Zuschüsse beantragen
- Kontakt zur DAK-Gesundheit aufnehmen per Chat, Telefon und Kontaktformular oder das nächste Servicezentrum finden

Die Basis der digitalen Anliegen bilden die Webservices, die in der Azure Cloud betrieben werden. Diese Azure Micro-Services stellen die Logik für die DAK-App zur Verfügung und werden aus der DAK-App heraus aufgerufen. Die DAK-App steht unseren Versicherten als iOS- und Android-Version in den offiziellen Stores zur Verfügung.

2. Gegenstand der Beschaffung

Der Schutz vor Krankheiten und die Förderung der Gesundheit sind für die DAK-Gesundheit unverzichtbare Aufgaben, um die Lebensqualität und die Leistungsfähigkeit ihrer Versicherten, unabhängig von Geschlecht und sozialer Stellung, zu erhalten und zu stärken. Sie folgt somit den Anforderungen des Präventionsgesetzes.

Die Digitalisierung bietet dabei enorme Potenziale, die Effektivität und Qualität des Gesundheitswesens nachhaltig zu verbessern. Diese Potenziale gilt es zu nutzen, um eine bestmögliche Gesundheitsversorgung für die Versicherten zu ermöglichen. Leitmotiv der DAK-Gesundheit ist somit das Wohl der Versicherten in den Mittelpunkt einer (digitalen) Gesundheitsversorgung zu stellen.

2.1. Kurze Beschreibung der Leistung

Gegenstand der Beschaffung ist die Bereitstellung von Online-Coachings, die unseren Versicherten kostenfrei zur Verfügung gestellt und von der DAK-Gesundheit nutzungsabhängig beim Auftragnehmer vergütet werden. Die Vergütung erfolgt laut Preisblatt, dass der Ausschreibung beiliegt.

Es sollen fünf Online-Coachings in unterschiedlichen Schwerpunkten der Präventionsbereiche (Handlungsfelder) Bewegung, Ernährung und Stress- und Ressourcenmanagement beschafft werden (Tabelle 1). Rechtsgrundlage dieser Leistungen ist § 20 SGB V sowie der "Leitfaden Prävention" des GKV Spitzenverbandes (Handlungsfelder und Präventionsprinzipien). Für jedes Online-Coaching **muss** zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe eine Zertifizierung der

Zentralen Prüfstelle Prävention vorliegen. Die zertifizierten Kurskonzepte sind mit einzureichen.

Handlungsfeld	Präventionsprinzip	Schwerpunkt Online-Coaching	Go Live
Bewegung	1. Reduzierung von Bewegungsmangel durch gesundheitssportliche Aktivität	Ganzkörpertraining	1/10/26
Ernährung	1. Vermeidung von Mangel- und Fehlernährung	Gesunde Ernährung	1/10/26
Stress- und Ressourcenmanagement	1. Multimodales Stress- und Ressourcenmanagement	Achtsamkeitsbasierte Stressreduktion	1/10/26
	2. Förderung von Entspannung und Erholung	Gesunder Schlaf	1/10/26
		Progressive Muskelentspannung (PMR)	1/10/26

Tabelle 1. Übersicht zu den Handlungsfeldern und Präventionsprinzipien des GKV-Leitfaden Prävention sowie den Schwerpunkten der Ausschreibung.

2.2. Angaben zur Loseilung

Die Leistung wird entsprechend der Anzahl der Online-Coachings in fünf Lose geteilt (siehe Tabelle 1). Jeder Schwerpunkt stellt ein Los dar. Anbietende können sich auf eins, mehrere oder alle Lose bewerben, sofern sie über entsprechende Online-Coachings verfügen. Eine Zusammenlegung (z.B. Gesunde Ernährung und Ganzkörpertraining) in einem Los ist nicht gewünscht.

2.3. Angaben zur Rahmenvereinbarung

Es soll eine Rahmenvereinbarung mit einem Auftragnehmer je Los geschlossen werden. Die Beauftragung der konkreten Leistungen erfolgt im Rahmen von Einzelabrufen. Innerhalb dieser Einzelabrufe wird die DAK-Gesundheit die zu erbringende Leistung definieren.

2.4. Laufzeit

Die einzelnen Verträge haben eine feste Laufzeit von 12 Monaten, beginnend mit der Freischaltung des Angebots für unsere Versicherten. Ein Vertrag verlängert sich automatisch dreimal um je 12 Monate, sofern die DAK-Gesundheit den Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Vertragsende kündigt, so dass eine maximale Laufzeit von vier Jahren vorgesehen ist.

2.5. Mengenangaben

Der geschätzte Gesamtauftragswert beträgt: 9.226.573 EUR netto. Hierbei handelt es sich um prognostizierte Höchstmengen und nicht um Mindestabnahmemengen. Eine Abnahmeverpflichtung seitens der DAK-Gesundheit besteht nicht. Unabhängig vom Erreichen der maximalen Vertragslaufzeit endet die Rahmenvereinbarung eines Loses mit Erreichen der Höchstmenge.

Präventionsprinzip	Höchstmengen (EUR netto)
Reduzierung von Bewegungsmangel durch gesundheitssportliche Aktivität	1.793.325
Vermeidung von Mangel- und Fehlernährung	1.744.424
Multimodales Stress- und Ressourcenmanagement	1.848.868
Förderung von Entspannung und Erholung	1.919.978
Förderung von Entspannung und Erholung	1.919.978

3. Inhaltliche, gestalterische und evaluatorische Anforderungen an die zu erbringende Leistung

3.1. Zertifizierung

Auftragnehmende sind verpflichtet, die für die Vertragserfüllung erforderliche Zertifizierung der Zentralen Prüfstelle Prävention während der gesamten Vertragslaufzeit aufrecht zu erhalten. Auftragnehmende haben die Rezertifizierung somit rechtzeitig vor Ablauf der bestehenden Zertifizierung bei der Zentralen Prüfstelle Prävention einzuleiten und die DAK-Gesundheit unverzüglich über den Stand des Verfahrens zu informieren.

Die Zugriffsdauer auf das Online-Coaching und der Zugriff auf ggf. weitere Inhalte vor und nach Kurs-Abschluss werden bei der Erfüllung des Vertrags so angeboten, wie bei der Zentralen Prüfstelle Prävention hinterlegt.

3.2. Reporting zur Inanspruchnahme

Auftragnehmende müssen der DAK-Gesundheit quartalsweise anonymisierte Auswertungen im CSV-Format über die Nutzung des/der Onlinekurse zur Verfügung stellen. Mindestanforderung an das Reporting ist eine Abschließer- und Abbrecherstatistik bezogen auf das jeweilige Quartal. Auftragnehmende stellen die jeweiligen Reports bis spätestens zum 5. Werktag des Folgequartals zusammen mit dem Leistungsnachweis bereit. Die Auswertung wird an service003140@dak.de geschickt.

Ein Musterreporting (B5a) ist der Ausschreibung beigelegt.

3.3. Anpassung an Corporate Design der DAK-Gesundheit

Vor der Inbetriebnahme passt der Auftragnehmer das Erscheinungsbild der Landing Page der Software an das Corporate Design und die Web-Standards der DAK-Gesundheit an. Die Anpassung umfasst Formensprache, Typografie und Bildsprache. Das Erscheinungsbild der Software ist gleichwohl so zu gestalten, dass für die Versicherten transparent und verständlich erkennbar ist, dass die Leistung vom Auftragnehmer und nicht der DAK-Gesundheit durchgeführt wird.

Das Design Team der DAK-Gesundheit wird nach Vergabe eingebunden, um alle Gestaltungsvorgaben verbindlich abzustimmen.

3.4. Handlungsfeld Bewegung

Einleitung

Große Bevölkerungsstudien belegen, dass körperlich-sportliche Aktivität das Risiko diverser Erkrankungsbilder, insbesondere von Herz-Kreislauf- und Stoffwechselerkrankungen sowie bestimmten Krebsarten bedeutsam senken kann und auch bei allgemeinen bewegungsmangelbedingten (körperlichen und psychosomatischen) Beschwerden präventiv wirksam ist. Bewegung stellt sowohl kurz- mittel als auch langfristig gesichert einen zentralen Schutzfaktor der Gesundheit dar.

Die DAK-Gesundheit möchte ein Online-Coaching zum Ganzkörpertraining im Präventionsprinzip „Reduzierung von Bewegungsmangel durch gesundheitssportliche Aktivität“ anbieten.

Das Online-Coaching hilft den Teilnehmenden dabei, langfristig neue Bewegungsgewohnheiten zu erlernen und ihren Alltag aktiver zu gestalten. Zudem erfahren sie Wissenswertes über die Wirksamkeit von Bewegung auf ihre Gesundheit, welche Trainingsformen es gibt, welche Übungen jeweils am besten für jeden Teilnehmenden geeignet sind und worauf sie beim Training besonders achten sollten.

Überblick Rahmenbedingungen, die erfüllt werden müssen:

- **Präventionsprinzip:** Reduzierung von Bewegungsmangel durch gesundheitssportliche Aktivität
- **Form:** IKT oder digitales Online-Coaching
- **Zielgruppe:** Erwachsene ab dem 18. Lebensjahr
- **Umfang:** Mehrere inhaltlich aufeinander aufbauende Module bzw. Kurseinheiten mit Wiederholungen der Inhalte
- **Nutzung:** Selbstständig, zeitlich flexibel und unabhängig
- **Evaluation:** Die Wirksamkeit des Online-Coachings und Zufriedenheit der Teilnehmenden wird durch geeignete Evaluationsinstrumente überprüft.
- **Teilnahmebescheinigung:** Teilnehmende der DAK-Gesundheit sollen nach erfolgreichem Abschluss (alle Kurseinheiten wurden bearbeitet, bzw. die vorgeschriebene Nutzungsintensität wurde erfüllt) eine vollständig ausgefüllte Teilnahmebestätigung (aktuelle GKV-Vorgabe laut Leitfadens Prävention) als pdf erhalten. Das Feld „Teilnahmegebühr“ muss mit „00,00“ ausgefüllt sein.

Das Online-Coaching sollte folgende Features/Funktionen enthalten:

- Jede Kurseinheit bietet eine interaktiv gestaltete Abfrage des Bewegungs- und Sportverhaltens im Alltag der vorangegangenen Tage und Woche, z.B. in Form eines Aktivitätenbarometer oder einer Fitnesslevel-Abfrage. Durch diese Abfragen entsteht ein individuelles Bewegungstagebuch bzw. eine individuelle Bewegungsstatistik sowie eine anschauliche, motivierende, individuelle Fortschrittsdokumentation für die Teilnehmenden. Weitere den Teilnehmenden zur Verfügung stehenden Elemente zur Reflexion, Übertragung, Dokumentation und Darstellung des individuellen Bewegungs- und Sportverhaltens im Alltag sind sehr erwünscht.
- Zur Übertragung der vermittelten Kursinhalte in das alltägliche Bewegungs- und Sportverhalten bieten die Kurseinheiten motivierende Anregungen und Ideen zu kleinen Alltags-Challenges/Mikro-Challenges für die kommende Woche. In der nächsten Kurseinheit wird nach der Umsetzung dieser in der vorangegangenen Woche gefragt.

- Das Online-Coaching bietet die Funktion, sich Übungen aus den Kurseinheiten zu merken, um diese zu einem späteren Zeitpunkt gezielt abrufen zu können.
- Zur motivierenden, niederschweligen Wissensvermittlung werden zum Thema Bewegung und Sport Elemente wie Alltagstipps, Aufklärung von Mythen sowie lustige oder erzählenswerte Fakten zum Thema eingebaut.

Das Online-Coaching sollte im praktischen Teil der Kurseinheiten mindestens folgende Elemente enthalten:

- Jede Kurseinheit gibt zur Übertragbarkeit der Bewegung in den Alltag zusätzliche Tipps und Anleitungen für weitere Übungen für die kommende Woche. Diese beinhalten ebenfalls besonders niederschwellige und kurze Übungen für den Alltag. Übungen mit Alltagsgegenständen werden hierbei ebenso berücksichtigt. Es werden Anleitungen und Tipps zu kurzen Übungen am Arbeitsplatz, inklusive solcher für kurze Bewegungspausen, gegeben.

Das Online-Coaching sollte bei den Teilnehmenden Wissen zu folgenden Themen aufbauen:

Training:

- Die Teilnehmenden lernen ein individuelles Training zu gestalten. Dabei werden persönliche Voraussetzungen wie Fitnesslevel und mögliche gesundheitliche Einschränkungen berücksichtigt. Ziel ist ein sicherer und wirksamer Trainingsplan, der auf die jeweilige Person abgestimmt ist und sowohl Belastung als auch Erholung sinnvoll verbindet.

Physiologie:

- In leicht verständlicher Weise wird Wissen zu folgenden Punkten vermittelt: Physiologische Prozesse, wie Energiebereitstellung, Stoffwechsel, Auswirkungen auf Herz-Kreislauf-System, Organe, des Bewegungsapparates. Darüber hinaus werden Zusammenhänge zwischen Sport und Gesundheit in verschiedenen Bereichen erläutert, unter anderem im Hinblick auf Immunsystem und Infektanfälligkeit, hormonelle Einflüsse (Frauen- und Männergesundheit), Schlaf. Es wird Wissen zum Thema Sport und Atmung vermittelt.

Kognition und Bewegung:

- Es wird Wissen zum Thema Sport und kognitive Prozesse wie Konzentration, Denken und Erinnern sowie Bewegungssteuerung, Bewegungslernen und Sinneswahrnehmungen vermittelt.
- Durch die Etablierung täglicher Routinen wird Neugelertes nachhaltig verankert, indem theoretische Inhalte durch regelmäßige praktische Anwendungen (didaktisch) in konkretes Handeln übersetzt wird.

Sport und Bewegung im Alltag:

- Es werden Wissen und praktische Alltagstipps zu Sport und Bewegung in verschiedenen Alltagssituationen wie z.B. draußen, drinnen, beim Sitzen, in Verkehrsmitteln, bei Familienaktivitäten oder auf dem Spielplatz vermittelt. Zudem wird auf die Thematik Training bei wenig Platz, Training im Büro und auch auf Bewegung trotz Zeitmangels eingegangen.

Weitere Themen:

- Es werden Wissen und praktische Alltagstipps zum Thema Sport und Bewegung unter Berücksichtigung des Klimawandels, z.B. bei Hitzeperioden, Smog etc., vermittelt.
- Es werden Wissen und praktische Alltagstipps zu besonderen Trainingssituationen wie z.B. Outdoortraining, Training bei Kälte, Hitze etc. vermittelt.
- Verschiedenen Sportarten, inklusive Trendsportarten, werden vorgestellt und eingeordnet.
- Es werden Wissen und praktische Alltagstipps zu trainingsrelevanten Themen wie Kleidung, Schuhe, Ausrüstung vermittelt.
- Es werden Wissen und praktische Alltagstipps zum Thema Ergonomie, inklusive muskulärer Imbalancen und Dysbalancen, Haltung und Sitzen sowie Heben und Tragen vermittelt.
- Es werden Wissen und praktische Alltagstipps zum Thema Sport und Ernährung, inklusive Flüssigkeitshaushalt, vermittelt.

Das Online-Coaching sollte über folgende Aspekte der Aufmachung verfügen

- Die Gestaltung entspricht einer zeitgemäßen Konzeption.
- Die Nutzeroberfläche, das Erscheinungsbild sind modern und durch eine intuitive und benutzerfreundliche Navigation gekennzeichnet.
- Die DAK-Gesundheit legt besonderen Wert darauf, dass Bedienbarkeit, didaktischer Aufbau und Funktionen konsequent an den Bedürfnissen der Lernenden ausgerichtet sind.

Das Online-Coaching sollte folgende Aspekte der Methodik berücksichtigen:

- Das Online-Coaching sollte so konzipiert sein, dass lernendenzentrierte Ansätze verfolgt und effektive, praxisnahe sowie aktivierende Lernprozesse gefördert werden.
- Eine Erinnerungsfunktion zur regelmäßigen Durchführung des Kurses wird angeboten.
- Themen und Kurseinheiten sind interaktiv aufgebaut, um die Teilnehmenden aktiv einzubeziehen. Jede Kurseinheit bietet interaktive Elemente
- Die Auswahl der Medienformate (z.B. Texte, Audio, Video) ist abwechslungsreich und kurzweilig und bietet Auswahlmöglichkeiten für die Teilnehmenden. Es werden in jeder Kurseinheit verschiedene Medienformate angeboten. Die Konzentration auf lange Texte (länger als 5 Minuten Lesezeit) zum Lesen wird vermieden.
- Die wesentlichen Inhalte sind interessant, niederschwellig, kurzweilig, verständlich und methodisch ansprechend dargestellt, so dass Teilnehmende sich gerne wieder und oft einloggen.
- Ergänzende, tiefer greifende Informationen zu den Themen stehen Teilnehmenden zur Verfügung.
- Erfahrungen und Vorlieben der Teilnehmenden, z.B. bei der Auswahl der Übungen, der vertiefenden Themen und der zeitlichen Ressourcen finden Berücksichtigung.

Verstetigung des Erlernten und Vertiefung der Inhalte

- Kostenloser Zugriff auf eine einfach zugängliche, übersichtliche, über dasselbe Medium abrufbare Wissensmediathek mit weiterführenden Informationen und Inhalten, die den Kurserfolg vertiefen und verstetigen
- Die Wissensmediathek ist auch nach Kursabschluss für mindestens 3 Monate verfügbar

Wirksamkeit und Reporting

Das Online-Coaching sollte über folgende Grundlage zur Einschätzung der Wirksamkeit und Zufriedenheit verfügen:

- Erhebung der Zufriedenheit von Teilnehmenden & Weiterempfehlungsquote (anonymisiert)
- Möglichkeiten zur Einschätzung der Wirksamkeit des Angebots durch den Vergleich zur Ausgangssituation (z.B. Prä-Post-Erhebung, anonymisiert)
- Das Reporting umfasst soziodemographische Angaben wie Alter und Geschlecht, Teilnehmerzufriedenheit; prä-Post Erhebung, Versichertenstimmen, Hinweise zu technischen Wartungsarbeiten (siehe Musterreporting)

Auftragnehmende stellen den jeweiligen Report für jedes Quartal bis spätestens zum 5. Werktag des Folgequartals zusammen mit dem Leistungsnachweis bereit.

Die Auswertung wird an service003140@dak.de geschickt.

3.5. Handlungsfeld Ernährung

Einleitung

Ernährung ist eine elementare Voraussetzung für die physische Gesundheit und stärkt die psychische Gesundheit. Die Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE) empfiehlt eine pflanzenbetonte Ernährungsweise mit geringer Energie- und hoher Nährstoffdichte.

Angesichts hoher Emissionen aus der Landwirtschaft sollte die Ernährung gesundheitsfördernd, ökologisch verträglich und sozial gerecht sein. Unsere Ernährungsumgebungen machen es oft schwer, sich gesund zu ernähren. Um Menschen die gesunde und nachhaltige Wahl zu erleichtern, müssen Kompetenzen und hilfreiche Entscheidungsgewohnheiten entwickelt werden können. Das Online-Coaching im Handlungsfeld Ernährung soll Teilnehmende dazu befähigen Auswahl und Zubereitung von Lebensmitteln und das Essverhalten Schritt für Schritt nachhaltig zu verändern.

Überblick Rahmenbedingungen, die erfüllt werden müssen:

- **Präventionsprinzip:** Vermeidung von Mangel- und Fehlernährung
- **Form:** IKT oder digitales Online-Coaching
- **Zielgruppe:** Erwachsene ab dem 18. Lebensjahr
- **Umfang:** Mehrere inhaltlich aufeinander aufbauende Module bzw. Kurseinheiten mit Wiederholungen der Inhalte
- **Nutzung:** Selbstständig, zeitlich flexibel und unabhängig
- **Evaluation:** Die Wirksamkeit des Online-Coachings und Zufriedenheit der Teilnehmenden wird durch geeignete Evaluationsinstrumente überprüft.

- **Teilnahmebescheinigung:** Teilnehmende der DAK-Gesundheit sollen nach erfolgreichem Abschluss (alle Kurseinheiten wurden bearbeitet, bzw. die vorgeschriebene Nutzungsintensität wurde erfüllt) eine vollständig ausgefüllte Teilnahmebestätigung (aktuelle GKV-Vorgabe laut Leitfaden Prävention) als pdf erhalten. Das Feld „Teilnahmegebühr“ muss mit „00,00 ausgefüllt sein.

Das Online-Coaching wird anhand folgender Kategorien und Inhalte qualitativ bewertet:

Zielsetzung

Das Online-Coaching sollte die Teilnehmenden individuell, Schritt für Schritt befähigen, ein gesundheitsförderliches Ess- und Trinkverhalten einzuüben. Ernährungsbezogene Kompetenzen sollen aufgebaut, gestärkt und langfristig beibehalten werden. Das Online-Coaching ist ressourcenorientiert konzipiert, d. h. Teilnehmende sollen ihre vorhandenen Stärken, Fähigkeiten und Unterstützungsquellen erkennen und angeleitet werden, diese zu nutzen zu können.

Kriterien zur Wissensvermittlung:

- Die Inhalte werden an „Leichter Sprache“ orientiert vermittelt. Theoretische Lerneinheiten, Texte zum Lesen sind so kurz wie möglich, nur so lang wie nötig und leicht zu verstehen. Lerninhalte lassen Bilder im Kopf entstehen. Teilnehmende können die Lerninhalte leicht in ihren Alltag integrieren.
- Das Online-Coaching soll zur Unterstützung der Selbstreflexion unterstützende Funktionen zur Verfügung stellen, z.B. Notiz- oder Tagebuchfunktionen zur individuellen Auseinandersetzung mit den Kursinhalten.
- Förderung einer individuell bedarfsgerechten Ernährung: Ziele und Wünsche der Teilnehmenden sollen erfragt und während der Teilnahme und für den Übertrag in den Alltag berücksichtigt werden (Beispiele Vorlieben für Lebensmittel, Mahlzeiten, Portionsgrößen, ...)
- Teilnehmende sollen bestenfalls individuell ausgerichtete Empfehlungen erhalten (das Coaching passt sich den Angaben des Teilnehmenden individuell an).

Empfehlungen der DGE und DGE-Beratungsstandards.

- Ernährungsempfehlungen sollen Lebensmittelbezogen gegeben werden, nicht als Lebensmittelinhaltsstoffe, bzw. Nährstoff orientiert (Beispiel: „Essen Sie Brot, Müsli oder Reis“, nicht „Kohlenhydrate sollen 50 bis 55 Energieprozent pro Tag ausmachen oder „Essen Sie mehr als die Hälfte der täglichen Kalorien als Kohlenhydrate“).

Einkauf, Zubereitung und Umgang mit Lebensmitteln im Alltag

- Praktisches Tun soll ein wichtiger Teil des Online-Coachings sein (Einkaufstraining, Kochen, Backen, Essen, Schmecken, evtl. Entspannungsübungen, Bewegungsübungen).
- Teilnehmende sollten durch praktische Anleitungen motiviert werden, selbst aktiv zu werden. Dabei sollen es keine aufwendigen oder zeitintensive Übungen/ Anleitungen sein. Z. B. durch Aufzeigen verschiedener Garmethoden, Tipps und Tricks von

Profiköch:innen, Handhabung von Küchengeräten (z.B. langes Gemüsemesser) zeigen (Video-Clips), die zum praktischen Üben anleiten, motivieren und auffordern. Rezeptvorschläge den Jahreszeiten entsprechend, Zubereitung von Lebensmitteln, Snacks und Mahlzeiten auf Vorrat, Lebensmittelreste sinnvoll verwerten.

- Rezepte sollen auch für vegetarische, vegane Mahlzeiten angegeben sein.

Angaben auf Lebensmittelverpackungen, Lebensmittelkennzeichnung, Güte-, Biosiegel, Tierwohlsiegel erklären

- Das Online-Coaching soll ganz praktisch aufzeigen welche Angaben auf Lebensmittelverpackungen angegeben werden müssen. Teilnehmende sollten erfahren, welche Informationen sie durch diese Angaben über diese Lebensmittel erfahren. Das Online-Coaching sollte aufklären über Mindesthaltbarkeit und Verbrauchsdatum. Es sollte gezeigt werden, wie Lebensmittel sensorischen Test unterzogen werden können, wenn Haltbarkeitsdaten überschritten sind.

Weiter soll das Online-Coaching folgende Punkte aufzeigen und erklären:

- Zutatenlisten
- Nährstoffangaben auf Verpackungen
- Nutriscore
- Bedeutung von Güte- und Biosiegeln und Qualität der Lebensmittel
- Bedeutung von Tierwohlkennzeichen und Qualität der Lebensmittel
- Herkunftskennzeichnung
- Herstellerkennzeichnung
- Bedeutung von Healthclaims

Werbestrategien aufdecken

- Das Online-Coaching sollte Teilnehmenden zeigen, welche Mechanismen in der Werbung angewandt werden, um Einfluss auf das Konsum- und Kaufverhalten auszuüben, (z. B. Bilder auf Lebensmittelverpackungen).
- Es sollte über Hypes und Moden zum Thema Ernährung aufklären.
- Es soll zeigen, wie und wo sachliche und verifizierte Informationen zu Ernährung und Lebensmittel gefunden werden.

Motivation zur Bewegung

- Es sollen Anleitungen zu kurzen Bewegungseinheiten, die sich leicht in einen vollen Alltag integrieren lassen, gegeben werden. Die Bedeutung körperlicher Aktivität z. B. durch Hausarbeiten, Sparziergänge, Spielen/Toben mit Kindern, etc. wird erklärt.

Verstetigung des Erlernten und Vertiefung der Inhalte

Das Online-Coaching sollte verfügen über:

- Kostenloser Zugriff auf eine (Wissens)Mediathek mit weiterführenden Informationen und Inhalten, die den Kurserfolg vertiefen und verstetigen
- Die (Wissens)Mediathek und die Inhalte der Module/Kurseinheiten sollte auch nach Kursabschluss für einen Zeitraum von 2 Monaten verfügbar sein.
- Motivation und Planungshilfe zur langfristigen Integration des Gelernten in den Alltag (z.B. durch Vermittlung der wissenschaftlichen Evidenz zu den Vorteilen des

regelmäßigen Einübens; Vorschläge für geeignete Alltagssituationen und Anwendung nach für bestimmte Situationen).

Kriterien zur Aufmachung, Methodik

Das Online-Coaching sollte über folgende Aspekte der Aufmachung verfügen

- Die Gestaltung entspricht einer zeitgemäßen Konzeption.
- Die Nutzeroberfläche, das Erscheinungsbild sind modern und durch eine intuitive und benutzerfreundliche Navigation gekennzeichnet.

Die DAK-Gesundheit legt besonderen Wert darauf, dass Bedienbarkeit, didaktischer Aufbau und Funktionen konsequent an den Bedürfnissen der Lernenden ausgerichtet sind. **Das Online-Coaching sollte folgende Aspekte der Methodik berücksichtigen:**

- Das Online-Coaching ist so konzipiert, dass lernendenzentrierte Ansätze verfolgt und effektive, praxisnahe sowie aktivierende Lernprozesse gefördert werden.
- Eine Erinnerungsfunktion zur regelmäßigen Durchführung des Kurses wird angeboten.
- Themen und Kurseinheiten sind interaktiv aufgebaut, um die Teilnehmenden aktiv einzubeziehen. Jede Kurseinheit bietet interaktive Elemente
- Die Auswahl der Medienformate (z.B. Texte, Audio, Video) ist abwechslungsreich und kurzweilig und bietet Auswahlmöglichkeiten für die Teilnehmenden. Es werden in jeder Kurseinheit verschiedene Medienformate angeboten. Die Konzentration auf lange Texte (länger als 5 Minuten Lesezeit) zum Lesen wird vermieden.
- Die wesentlichen Inhalte sind interessant, niederschwellig, kurzweilig, verständlich und methodisch ansprechend dargestellt, so dass Teilnehmende sich gerne wieder und oft einloggen.
- Ergänzende, tiefer greifende Informationen zu den Themen stehen Teilnehmenden zur Verfügung.
- Erfahrungen und Vorlieben der Teilnehmenden, z.B. bei der Auswahl der Übungen, der vertiefenden Themen und der zeitlichen Ressourcen finden Berücksichtigung.

Verstetigung des Erlernten und Vertiefung der Inhalte

- Kostenloser Zugriff auf eine einfach zugängliche, übersichtliche, über dasselbe Medium abrufbare Wissensmediathek mit weiterführenden Informationen und Inhalten, die den Kurserfolg vertiefen und verstetigen
- Die Wissensmediathek ist auch nach Kursabschluss für mindestens 3 Monate verfügbar

Wirksamkeit, Zufriedenheit und Reporting

Das Online-Coaching sollte über folgende Grundlagen zur Einschätzung der Wirksamkeit und Zufriedenheit verfügen:

- Erhebung der Zufriedenheit von Teilnehmenden & Weiterempfehlungsquote (anonymisiert)
- Möglichkeiten für Teilnehmende zur Einschätzung der Wirksamkeit des Angebots durch den Vergleich zur Ausgangssituation (z.B. Prä-Post-Erhebungen, (anonymisiert)
- Das Reporting umfasst eine Abschließer- und Abbrecherstatistik, soziodemographische Angaben wie Alter und Geschlecht (siehe Mutterreporting).

3.6. (Achtsamkeitsbasiertes) Stress- und Ressourcenmanagement

Einleitung

Psychosozialer Stress stellt einen bedeutsamen Einfluss für viele sozialmedizinisch relevante Beschwerden dar. Insbesondere chronische psychobiologische Stressreaktionen können im Zusammenhang mit einer unausgeglichene Beanspruchungs-Erholungs-Bilanz, einer nachhaltigen Schwächung des Immunsystems sowie inadäquatem Bewältigungsverhalten die körperliche und psychische Gesundheit gefährden.

Ziel des Online-Coachings soll die Stärkung der individuellen Stressbewältigungskompetenzen, der emotionalen Selbstregulation, die langfristige Förderung der psychischen und körperlichen Gesundheit sowie des allgemeinen Wohlbefindens sein. Die Teilnehmenden sollen ein möglichst breites Bewältigungsrepertoire und eine möglichst hohe Flexibilität im Umgang mit Stressbelastungen erwerben, um dadurch potenziell behandlungsbedürftige Stressfolgen zu verhindern.

Rahmenbedingungen

Das Online-Coaching **muss** folgende Rahmenbedingungen erfüllen:

- **Handlungsfeld:** Stress- und Ressourcenmanagement
- **Präventionsprinzip:** Multimodales Stress- und Ressourcenmanagement
- **Form:** IKT oder Digitales Onlinecoaching (mobile first design ist Mindestvoraussetzung, s. Kap. 5.9)
- **Zielgruppe:** Erwachsene ab dem 18. Lebensjahr
- **Nutzung:** Selbstlernangebot, zeitlich und örtlich flexibel nutzbar

Das Online-Coaching wird anhand folgender Kategorien qualitativ bewertet.

Folgende Anforderungen **sollten** erfüllt werden:

Inhaltliche Schwerpunkte

Aufklärung über die Bedeutung und die Auswirkungen von Stress

- Detaillierte und greifbare Aufklärung über die Bedeutung und Auswirkung von Stress für körperliche und psychische Gesundheit sowie für berufliche und private Lebensbereiche
- Detaillierte und greifbare Aufklärung über Stressoren und Identifizierung persönlicher innerer und äußerer Stressoren; Förderung des Bewusstwerdens über den Umgang mit diesen

Integration der wesentlichen Themen, Methoden und Prinzipien des Instrumentellen Stress- und Ressourcenmanagement

- Förderung von Selbstmanagementkompetenz (insbesondere durch Zeitmanagement, persönliche Arbeitsorganisation, systematisches Problemlösen)
- Förderung sozialkommunikativer Fähigkeiten (z.B. Bedürfnisse und Gefühle kommunizieren, „Nein sagen“, bewusste, achtsame Kommunikation)
- Förderung des Aufbaus und der Nutzung sozialer Unterstützung
- Förderung von Fähigkeiten zu selbstbehauptendem Verhalten (z.B. Vertreten eigener Interessen und Bedürfnisse; Wahrnehmung persönlicher Grenzen und Rechte)

Integration der wesentlichen Themen, Methoden und Prinzipien des Kognitiven Stress- und Ressourcenmanagements

- Förderung des Selbstmitgefühls (z.B. Wahrnehmen & Normalisieren)
- Förderung des konstruktiven Umgangs mit belastenden Gedanken und Emotionen (z.B. Akzeptanzstrategien)
- Stärkung zentraler Resilienzfaktoren (z.B. Selbstwirksamkeit, Selbstfürsorge, realistischer Optimismus, Akzeptanz)
- Förderung der Identifizierung von Auslösern für positive Emotionen und Entspannungsmomente (z.B. Freizeitaktivitäten, Pausengestaltung)
- Förderung der Fähigkeit zur gedanklichen Distanzierung (z.B. Beobachten von Gedanken, Achtsamkeitsübungen)

Beschreibung und Anleitung Funktionaler Stressbewältigungs- und Entspannungsmethoden

- Vermittlung verschiedener funktionaler Stressbewältigungs- und Entspannungsmethoden (theoretisch und praktisch)

Integration der wesentlichen Methoden und Prinzipien der Achtsamkeit

- Achtsamkeit wird als evidenzbasiertes Element der Stressbewältigung integriert, z.B. durch ABSR-Schwerpunkt (achtsamkeitsbasierte Stressreduktion): Grundlagen und Wirkmechanismen der Achtsamkeit werden vermittelt
- Verschiedene in den Alltag leicht integrierbare Achtsamkeitsübungen werden erläutert und angeleitet (z.B. Meditation, Atemübungen)
- Aufklärung über mögliche Risiken von Meditation

Förderung des Alltagstransfers

- Unterstützung der Reflexion der Teilnehmenden (z.B. durch Quizfragen zu den Inhalten und konkrete Reflexionsfragen, Notiz- oder Tagebuchformate)

Motivation & Ressourcenstärkung

- Motivation und Planungshilfe zur langfristigen Integration in den Alltag (z.B. durch Vermittlung der wissenschaftlichen Evidenz zu den Vorteilen des regelmäßigen Einübens; Vorschläge für geeignete Alltagssituationen und Anwendung nach Befinden)
- Wiederholungen zuvor vermittelter (zentraler) Inhalte
- Erinnerungsfunktion zur Teilnahme am Kurs (vorzugsweise per Push-Benachrichtigung, alternativ E-Mail)
- Teilnehmende sollen bestenfalls individuell ausgerichtete Empfehlungen erhalten (das Coaching passt sich den Angaben des Teilnehmenden individuell an)

Generelle Anforderungen an Inhalte, Methodik, Umsetzung und Technik

- Umfang, Dauer und Inhalte werden vor Kursbeginn transparent dargestellt
- Das Design des Kurses sorgt für Übersichtlichkeit und ist nicht eintönig (z.B. nicht zu textlastig)

Leistungsbeschreibung im Vergabeverfahren Online Coachings

- Die Navigation ist intuitiv, leicht zu bedienen und ohne Störungen
- Die Inhalte sind abwechslungsreich, motivierend und kurzweilig (z.B. kurze Einheiten/Module zu einem Thema) gestaltet
- Das Online-Coaching wird in einer App (IOS & Android) oder als gleichwertige mobil optimierte Webanwendung zur Verfügung gestellt

Verstetigung des Erlernten und Vertiefung der Inhalte

- Kostenloser Zugriff auf eine einfach zugängliche, übersichtliche, über dasselbe Medium abrufbare Wissensmediathek mit weiterführenden Informationen und Inhalten, die den Kurserfolg vertiefen und verstetigen
- Die Wissensmediathek ist auch nach Kursabschluss für mindestens 3 Monate verfügbar

Wirksamkeit und Reporting

- Erhebung der Teilnehmendenzufriedenheit & Weiterempfehlungsquote (anonymisiert)
- Möglichkeiten zur Einschätzung der Wirksamkeit des Angebots durch den Vergleich zur Ausgangssituation (z.B. Prä-Post-Erhebungen subjektives Stresserleben); (anonymisiert)
- Das Reporting umfasst Soziodemographische Angaben wie Alter und Geschlecht, Teilnehmerzufriedenheit; prä-Post Erhebung des primären outcomes, Versichertenstimmen und durchschnittliche Dauer zur Absolvierung des Kurses (siehe Musterreporting)

3.7. Förderung gesunden Schlafs

Einleitung

Gesunder Schlaf ist der wichtigste Erholungsprozess und eine zentrale Voraussetzung für körperliche und psychische Gesundheit. Er ist eng mit der Regulation von Stress und Erholung verbunden und wirkt als Schutzfaktor für die Gesundheit. Anhaltende Schlafprobleme gehen häufig mit einer Dysbalance zwischen Aktivierung und Regeneration einher, verstärken Stressreaktionen und können das Risiko für gesundheitliche Beeinträchtigungen begünstigen.

Präventive, ressourcenorientierte Maßnahmen mit dem Schwerpunkt Schlaf zielen darauf ab, schlafbezogene Kompetenzen zu stärken, dysfunktionale Muster frühzeitig zu reduzieren und die individuelle Regenerationsfähigkeit nachhaltig zu fördern.

Rahmenbedingungen

Das Online-Coaching **muss** folgende Rahmenbedingungen erfüllen:

- **Handlungsfeld:** Stress- und Ressourcenmanagement
- **Präventionsprinzip:** Förderung von Entspannung und Erholung (Förderung des gesunden Schlafes)
- **Form:** IKT oder Digitales Onlinecoaching (mobile first design ist Mindestvoraussetzung, s. Kap. 5.9)
- **Zielgruppe:** Erwachsene ab dem 18. Lebensjahr ohne behandlungsbedürftige Schlafstörungen mit subjektiv beeinträchtigtem Schlaf und schlafbezogenen Belastungserleben (Ausnahme: eine medizinische Abklärung über den Nutzen des Coachings ist erfolgt und belegbar und/oder eine professionelle Begleitung der Teilnahme wird gewährleistet)

- **Nutzung:** Selbstständig, zeitlich und örtlich flexibel

Das Online-Coaching wird anhand folgender Kategorien qualitativ bewertet.

Folgende Anforderungen **sollten** erfüllt werden:

Inhaltliche Schwerpunkte

Vermittlung von Grundlagenwissen zum Thema Schlaf

- die Vermittlung der Funktionen des Schlafs, Schlafstadien und Schlafzyklen
- die Darstellung von Kriterien für erholsamen Schlaf
- die Erläuterung des Zusammenhangs zwischen Stress(regulation) und Schlafqualität
- die Aufklärung über verbreitete Schlafmythen (z.B. Schlafdauer oder Schlafgewohnheiten)
- eine differenzierte Einordnung weiterer schlafrelevanter Einflussfaktoren (z.B. Mediennutzung, Bildschirmzeit, alltagsbezogene Gewohnheiten oder Umweltbedingungen)

Befähigung zum Verständnis und der Einordnung der eigenen Schlafprobleme

- die strukturierte Selbstreflexion individueller Schlafgewohnheiten und Belastungsfaktoren
- die Einordnung möglicher Ursachen von Ein- und Durchschlafproblemen
- eine Sensibilisierung für die Abgrenzung zu behandlungsbedürftigen Schlafstörungen (z.B. Hinweise auf Warnsignale und Indikationen für medizinische Abklärung)

Integration der wesentlichen Themen, Methoden und Prinzipien des Instrumentellen Stress- und Ressourcenmanagements

- Einführung in nichtmedikamentöse Präventionsansätze (z.B. Bettzeitrestriktion, Schlaffeffizienz, Schlafhygiene, Umgang mit Mittagsschlaf, Gestaltung des Übergangs von Aktivität zu Ruhe, Wirkung von Koffein)

Integration der wesentlichen Themen, Methoden und Prinzipien des Kognitiven Stress- und Ressourcenmanagements

- Reflexion individueller Stressverstärker (z.B. „behalte die Kontrolle“ etc.) und stressverschärfender Denkmuster (z.B. „Blick auf das Negative“, „Defizit-Denken“ etc.) und Förderung kognitiver Flexibilität (z.B. Perspektivenwechsel)
- Förderung von Selbstwirksamkeit (z.B. Rückschläge einordnen können und eigene Handlungen als wirksam erleben)
- Informationen und Strategien zum Erkennen und Regulieren schlafhinderlicher Gedanken, Grübelprozesse und innerlicher Anspannung (z.B. kognitive Techniken, Achtsamkeitsübungen)
- Förderung akzeptanzbasierter Strategien (z.B. „Ich muss Schlaf nicht erzwingen“)

Integration der wesentlichen Themen, Methoden und Prinzipien des Palliativ-Regenerativen Stress- und Ressourcenmanagements

- Maßnahmen zur Förderung der Regenerationsfähigkeit und Erholung (z.B. Kennenlernen von Entspannungsverfahren wie PMR, Atemübungen, Meditation inkl. Anleitung, Pausenplanung)
- Der Aufbau gesundheitsförderlicher (Abend-)routinen

Erfassung subjektiven Schlafempfindens

- Möglichkeiten zur übersichtlichen Erfassung von Schlafdaten (Schlafdauer, Schlafqualität) wobei subjektives Schlafempfinden als zentraler Indikator für Schlafqualität gilt
- Eine kritische Einordnung der Aussagekraft technikbasierter Schlafmessungen (z.B. Lifestyle-Tracker)

Förderung des Alltagstransfers

- Unterstützung der Reflexion der Teilnehmenden (z.B. durch Quizfragen zu den Inhalten und konkrete Reflexionsfragen, Notiz- oder Tagebuchformate)

Motivation & Ressourcenstärkung

- Motivation und Planungshilfe zur langfristigen Integration in den Alltag (z.B. durch Vermittlung der wissenschaftlichen Evidenz zu den Vorteilen des regelmäßigen Einübens; Vorschläge für geeignete Alltagssituationen und Anwendung nach Befinden)
- Wiederholungen zuvor vermittelter (zentraler) Inhalte
- Erinnerungsfunktion zur Teilnahme am Kurs, vorzugsweise per Push-Benachrichtigung, alternativ E-Mail)
- Teilnehmende sollen bestenfalls individuell ausgerichtete Empfehlungen erhalten (das Coaching passt sich den Angaben des Teilnehmenden individuell an)

Generelle Anforderungen an Inhalte, Methodik und Umsetzung

- Umfang, Dauer und Inhalte werden vor Kursbeginn transparent dargestellt
- Das Design des Kurses sorgt für Übersichtlichkeit und ist nicht eintönig (z.B. nicht zu textlastig)
- Die Navigation ist intuitiv, leicht zu bedienen und ohne Störungen
- Bereitstellung unterstützender Funktionen (z.B. Notiz- oder Tagebuchformate), die die Selbstreflexion fördern
- Die Inhalte sind abwechslungsreich, motivierend und kurzweilig (z.B. kurze Einheiten/Module zu einem Thema) gestaltet
- Das Online-Coaching wird in einer App (IOS & Android) oder als gleichwertige mobil optimierte Webanwendung zur Verfügung gestellt

Verstetigung des Erlernten und Vertiefung der Inhalte

- Kostenloser Zugriff auf eine einfach zugängliche, übersichtliche, über dasselbe Medium abrufbare Wissensmediathek mit weiterführenden Informationen und Inhalten, die den Kurserfolg vertiefen und verstetigen
- Die Wissensmediathek ist auch nach Kursabschluss für mindestens 3 Monate verfügbar

Wirksamkeit und Reporting

- Erhebung der Teilnehmendenzufriedenheit & Weiterempfehlungsquote (anonymisiert)
- Möglichkeiten zur Einschätzung der Wirksamkeit des Angebots durch den Vergleich zur Ausgangssituation (z.B. Prä-Post-Erhebungen subjektiver Schlafqualität); (anonymisiert)
- Das Reporting umfasst Soziodemographische Angaben wie Alter und Geschlecht, Teilnehmerzufriedenheit; prä-Post Erhebung des primären outcomes, Versichertenstimmen und durchschnittliche Dauer zur Absolvierung des Kurses (siehe Musterreporting)

3.8. Progressive Muskelrelaxation (PMR)

Einleitung

Die Progressive Muskelrelaxation (PMR) ist ein wissenschaftlich anerkanntes Entspannungsverfahren. Durch das systematische An- und Entspannen verschiedener Muskelgruppen wird die Wahrnehmung körperlicher Anspannung geschult und deren gezielte Reduktion ermöglicht. Die regelmäßige Anwendung der PMR unterstützt die Stressregulation, verbessert die Körperwahrnehmung und fördert das allgemeine Wohlbefinden.

Rahmenbedingungen

Das Online-Coaching **muss** folgende Rahmenbedingungen erfüllen:

- Handlungsfeld: Stress- und Ressourcenmanagement
- Präventionsprinzip: Förderung von Entspannung und Erholung (Progressive Muskelrelaxation)
- Form: IKT oder Digitales Onlinecoaching (mobile first design ist Mindestvoraussetzung, s. Kap. 5.9)
- Zielgruppe: Erwachsene ab dem 18. Lebensjahr
- Nutzung: Selbstlernangebot, zeitlich und örtlich flexibel nutzbar
- PMR-Anleitung: Klar formulierte und verständlich strukturierte Anleitung der An- und Entspannungsübungen per Video oder Audio

Das Online-Coaching wird anhand folgender Kategorien qualitativ bewertet.

Folgende Anforderungen **sollten** erfüllt werden:

Grundlagen der Progressiven Muskelrelaxation

- Die verständliche Vermittlung der Wirkzusammenhänge von Stress, Muskelanspannung und Entspannung sowie der Bedeutung regelmäßiger Anwendung

Angeleitete Praxis der PMR

- Anleitung/Erklärung der An- und Entspannungsübungen erfolgt vorzugsweise per Video, alternativ Audio
- Klare Hinweise zu möglichen Kontraindikationen und Abbruchhinweisen bei Unwohlsein oder Beschwerden
- Regelmäßige bzw. deutliche Betonung der individuellen Körperwahrnehmung sowie eine nicht leistungsorientierte Übungsgestaltung

Alltagstransfer

- Motivation und Planungshilfe zur langfristigen Integration in den Alltag (z.B. durch Vermittlung der wissenschaftlichen Evidenz zu den Vorteilen des regelmäßigen Einübens; Vorschläge für geeignete Alltagssituationen und Anwendung nach Befinden)
- Separate PMR-Anleitungen zum eigenständigen Üben außerhalb der Module als Audio

Motivation & Ressourcenstärkung

- Hinweise zu typischen Anfangsschwierigkeiten (z.B. Müdigkeit, innere Unruhe, Konzentrationsprobleme)
- Hinweise zum Wiedereinstieg nach Übungsunterbrechungen (z.B. angepasste Übungsdauer)

Didaktik & Lernstruktur

- strukturierte Wiederholungen zuvor vermittelter Inhalte

Zielgruppenspezifische Vertiefung

- Vertiefende Informationen zu stressbezogenen Herausforderungen und die potenzielle Wirkung von PMR für spezifische Zielgruppe(n)

Generelle Anforderungen an Inhalte, Methodik und Umsetzung

- Umfang, Dauer und Inhalte werden vor Kursbeginn transparent dargestellt
- Übersichtliches und abwechslungsreiches Kursdesign (z.B. Vermeidung textlastiger Gestaltung)
- Intuitive und benutzerfreundliche Navigation

Verstetigung des Erlernten und Vertiefung der Inhalte

- Erinnerungsfunktion zur Teilnahme am Kurs, vorzugsweise per Push-Benachrichtigung, alternativ E-Mail
- Kostenloser Zugriff auf eine einfach zugängliche, übersichtliche, über dasselbe Medium abrufbare Wissensmediathek mit weiterführenden Informationen und Inhalten, die den Kurserfolg vertiefen und verstetigen
- Die Wissensmediathek ist auch nach Kursabschluss für mindestens 3 Monate verfügbar
- Das Online-Coaching wird in einer App (IOS & Android) oder als gleichwertige mobil optimierte Webanwendung zur Verfügung gestellt

Wirksamkeit und Reporting

- Erhebung der Teilnehmendenzufriedenheit & Weiterempfehlungsquote (anonymisiert)
- Möglichkeiten zur Einschätzung der Wirksamkeit des Angebots durch den Vergleich zur Ausgangssituation (z.B. Prä-Post-Erhebungen subjektives Stresserleben); (anonymisiert)
- Das Reporting umfasst Soziodemographische Angaben wie Alter und Geschlecht, Teilnehmerzufriedenheit; prä-Post Erhebung des primären outcomes,

Versichertenstimmen und durchschnittliche Dauer zur Absolvierung des Kurses (siehe Musterreporting)

4. Technische Voraussetzungen/ Anforderungen für den Zugang zu den Online-Coachings

4.1. Ausgangssituation/ Problembeschreibung

Die Online-Coachings im Präventionsbereich sollen für Versicherte der DAK-Gesundheit mit einer DAK-ID langfristig ohne weitere Registrierungs- oder Loginschritte nutzbar sein. Auch Versicherte ohne eine DAK-ID sollen eine Möglichkeit haben, die Online-Coachings nach einer Registrierung beim Auftragnehmer zu nutzen. Zur Umsetzung beider Varianten finden sich in den folgenden Abschnitten weitere Details.

4.2. Allgemeiner Ablauf

4.2.1. Teilnahme für DAK-Gesundheit Versicherte

Die Teilnahme von Kundinnen und Kunden der DAK-Gesundheit an den Onlinekursen erfolgt in folgendem Ablauf:

- Die Onlinekurse werden auf den Webseiten der DAK-Gesundheit gelistet und beschrieben. Die Erstellung und Publikation dieser Seiten erfolgt durch die DAK-Gesundheit.
- Die Beschreibungen der einzelnen Kurse enthalten jeweils einen Link, mit dem sich die Versicherten für den Kurs erstmalig anmelden oder – nach einer erfolgten Anmeldung – für die wiederholte Nutzung authentifizieren können. In Ausnahmefällen und in Absprache mit der DAK-Gesundheit können diese Beschreibungen auch einen Link, der vom Auftragnehmer bereitgestellt wird, enthalten. In diesem Fall enthält die Landingpage Informationen zu dem Online-Coaching, sowie die Möglichkeit, sich als DAK-Gesundheit Mitglied zu dem Kurs anzumelden. Die Landingpage enthält für wiederkehrende Besucher (wenn der Kurs fortgesetzt wird) die Möglichkeit, sich einzuloggen.
- Unabhängig von den oben genannten Punkten stellt der Auftragnehmer der DAK-Gesundheit in einem geeigneten Verfahren die für die Abrechnung der Leistung notwendigen Informationen (Kursbezeichnung, erfolgte Anmeldung, erfolgreiche Teilnahme per pdf) zur Verfügung.

4.2.2. Authentifizierung

4.2.2.1 Authentifizierung ohne DAK-ID

Für die Authentifizierung der Versicherten ist ein standardisiertes, tokenbasiertes Verfahren (z. B. OpenID Connect – OIDC) zu implementieren. Dabei sind Access-Token, ID-Token sowie Refresh-Token zu verwenden. Die Verwaltung und Validierung von Sessions erfolgt serverseitig im Backend.

Im Rahmen der Registrierung ist ein eindeutiges Benutzerkennzeichen festzulegen (z. B. E-Mail-Adresse oder eKVNR), sowie ein sicheres Passwort zu vergeben.

Im Registrierungsprozess sind mindestens die eKVNR sowie die E-Mail-Adresse verpflichtend zu erfassen.

Die E-Mail-Adresse ist durch ein geeignetes Verifizierungsverfahren (z. B. Bestätigungslink) nachweislich zu validieren.

Die gesamte Kommunikation zwischen Client und Backend hat mindestens verschlüsselt über SSL/TLS 1.2 oder höher zu erfolgen.

4.2.2.2 Authentifizierung mit DAK-ID

Die DAK-Gesundheit bietet ihren Versicherten eine digitale Identität, die DAK-ID. Die DAK-ID basiert auf den aktuellen Standards OpenID Connect und OAuth2 und ermöglicht den Versicherten den einheitlichen Zugang zu den digitalen Touchpoints der DAK-Gesundheit (z. B. DAK Website, DAK Apps). Die Authentifizierung erfolgt mittels Benutzernamen und Passwort (1FA) sowie der DAK-App als ergänzenden zweiten Faktor (2FA) für besonders schützenswerte persönliche Daten.

Für Anwendungen aus dem Bereich - Online-Coachings in der Prävention – ist eine optionale Verwendung der DAK-ID in Form eines Single Sign-On (SSO) oder eine Identitätsföderation vorgesehen.

Der Zugang wird in enger Abstimmung und Zusammenarbeit, gegebenenfalls unter Erstellung eines initialen Proof of Concepts, mit der DAK-Gesundheit über OAuth 2.0 mit OpenID Connect (Authorization Code Flow mit PKCE, für Web-Anwendungen zusätzlich in Form eines confidential clients) implementiert. Dabei werden spezifische Attribute der Versicherten bereitgestellt, bspw. Versicherten-Nummer, Name, Adresse und/oder Geburtsdatum. Dies erfolgt unter Beachtung des Prinzips der Datensparsamkeit in Abstimmung mit der DAK-Gesundheit.

4.2.3. Weitere Schnittstellen

In späteren Ausbausritten ist es vorgesehen, Informationen zur Nutzung der Online-Coachings über eine Anwendungsschnittstelle (API) an die Systeme der DAK-Gesundheit zu übergeben, um nachfolgende Prozesse bei der DAK-Gesundheit, wie zum Beispiel Bonifizierung der Teilnahme oder die Abrechnung der Leistung, zu automatisieren.

Die Spezifizierung und Implementierung dieser Schnittstellen erfolgen in Zusammenarbeit mit der DAK-Gesundheit.

5. Allgemeine technische Leistungen

5.1. Testzugang pro Onlinekurs

Auftragnehmende müssen der DAK-Gesundheit pro Online-Coaching ein temporär (4 Wochen), für zwei Personen simultan nutzbarer Testzugang, bzw. zwei separate Testzugänge, sowie ein über die Vertragslaufzeit andauernder Testzugang für unterschiedliche Testkonstellationen (beispielsweise neue und vollständig durchlaufene Online-Coachings) zur Verfügung stellen.

5.2. Betrieb und Erreichbarkeit der Online-Coachings

Der vollumfängliche Betrieb der Online-Coachings wird durch den Auftragnehmer gewährleistet. Der Betrieb umfasst dabei die technische Bereitstellung (Hosting), öffentliche Anbindung an das World Wide Web, Wartung und Support der Anwendung und technische und inhaltliche Betreuung der Teilnehmer der DAK-Gesundheit. Der Auftragnehmer stellt mittels regelmäßiger Wartungen einen aktuellen Stand seiner technischen Infrastruktur sicher.

Leistungsbeschreibung im Vergabeverfahren Online Coachings

Dies umfasst neben der technischen Infrastruktur, die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit, als auch die Aktualität der Nutzerclients in Web & App.

Die Nutzerbetreuung des Auftragnehmers beantwortet alle Anfragen von Teilnehmenden, die im Rahmen der Teilnahme auftreten. Die technische und inhaltlich/fachliche Nutzerbetreuung wird durch den Auftragnehmer durchgeführt. Die Nutzerbetreuung muss an Werktagen zu den üblichen Servicezeiten für mindestens acht Stunden zur Verfügung stehen. Alle Fragen müssen spätestens innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden. Dabei können folgende Kommunikationswege genutzt werden: Kontaktformular/E-Mailadresse; telefonische Hotline; Beraterchat. Die Bereitstellung verschiedener Kommunikationswege und die Kommunikation in Echtzeit wird bevorzugt.

Mindestens gewährleistet werden individuelle und verbindliche Unterstützung bei/für:

- Registrierung, Anamnese und Login
- Technische Schwierigkeiten (Prüfung jeder Fehlermeldung)
- Fragen zur Handhabung des Online-Coachings (Funktionalitäten verstehen und anwenden)
- Fachliche und inhaltliche Fragen, die im Zusammenhang mit den Themen und Inhalten der Online-Coachings aufkommen (Fragen werden durch von der Zentralen Prüfstelle zertifizierten Kursleiter der einzelnen Handlungsfelder beantwortet.)

Alle personen- und benutzerkontobezogenen Daten werden per SSL/TLS 1.2 und höher verschlüsselt übertragen. Dies gilt auch für alle Daten mit einem Gesundheitsbezug.

Die Anwendungsplattform steht den Teilnehmern an 7 Tagen die Woche, 24 Stunden pro Tag zur Verfügung.

Der Auftragnehmer garantiert über die gesamte Vertragslaufzeit eine Verfügbarkeit von 99,5 % im Monatsmittel.

Geplante und nicht durch die Software verursachte Ausfallzeiten bleiben dabei unberücksichtigt.

Die Implementierung der Online-Coachings bei der DAK-Gesundheit muss bis zum 01.10.2026 erfolgt sein.

Die Implementierung der Online-Kurse findet in Absprache mit den verantwortlichen Ansprechpersonen statt, die nach Zuschlag genannt werden.

5.3. Reporting zu Störungen und Ausfällen

Der Auftragnehmer stellt der DAK-Gesundheit Reportings über Störungen und Ausfälle, zur Verfügung in folgender Form:

- Für jedes Quartal bis zum 5. Werktag des Folgequartals zusammen mit dem Nutzerreporting
- Format CSV
- Datum, Uhrzeit, Dauer, Ursache, Uhrzeit der Behebung, Lösung der Störung, bzw. des Ausfalls.

5.4. Wartungsarbeiten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die DAK-Gesundheit über Zeitpunkt und voraussichtliche Dauer der geplanten und/oder regelmäßigen Wartungsarbeiten mindestens 14 Kalendertage vor Durchführung zu unterrichten.

5.5. Software-Updates und Releasewechsel

Der Auftragnehmer informiert die DAK-Gesundheit rechtzeitig mindestens (14 Kalendertage vorher) und umfangreich zu anstehenden Software-Updates oder einem Releasewechsel. Falls durch die Software-Updates oder den Releasewechsel eine Abnahme durch die DAK-Gesundheit erfolgen muss, stellt der Auftragnehmer der DAK-Gesundheit die angepasste Software / Anwendung auf einem Stageingsystem bereit. Der Installationszeitpunkt wird in Absprache mit der DAK-Gesundheit festgelegt.

Die Installation der Software-Updates / Releases erfolgt durch den Auftragnehmer.

5.6. Löschkriterien

Daten, die zur Durchführung der Maßnahme erhoben wurden, sind nach Wegfall des Zwecks der Datenverarbeitung zu löschen, sofern keine konkrete gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht. Dabei ist die Aufbewahrung der Daten für mehr als 90 Tage nur dann gerechtfertigt, wenn die Gestaltung der Online-Maßnahme die Wiederkehr des Versicherten sinnvoll vorsieht (z.B. um sich über die sich selbst bei der Durchführung der Maßnahme gesetzten Ziele zu informieren und dadurch ihre Erreichung zu überprüfen). Der Auftragnehmer hat die Löschung der Daten in geeigneter Form nachzuweisen.

5.7. Performance

Für Websites und Web-Apps gilt, dass die Angebote auf eine hohe Performance und kurze Ladezeiten ausulegen sind, um eine exzellente Nutzererfahrung sicherzustellen und die Anforderungen moderner Web-Standards und Suchmaschinen zu erfüllen. Die Optimierung gilt gleichermaßen für Desktop- und mobile Endgeräte.

Die technische Umsetzung hat sich an den jeweils anerkannten Industriestandards für Web-Performance zu orientieren. Als objektive Grundlage für die Abnahme dienen messbare, nutzerzentrierte Performance-Kennzahlen (z. B. Ladezeit des Hauptinhalts, visuelle Stabilität und Interaktivität).

Die Serverantwortzeiten (Time to First Byte) müssen auch bei wachsendem Inhaltsumfang und Nutzeraufkommen stabil und nutzerfreundlich bleiben.

Die Auswahl geeigneter technischer Maßnahmen (z. B. Caching-Strategien, Medien-Optimierung, Code-Optimierung) obliegt dem Auftragnehmer. Die Performance-Optimierung ist integraler Bestandteil der Entwicklung und muss auch bei der Einbindung von Drittanbieter-Diensten gewährleistet sein.

5.8. Barrierefreiheit

Das Online-Coaching ist barrierearm und barrierefrei im Rahmen seines Nutzungszwecks zu gestalten.

Die Anwendung orientiert sich an den Anforderungen der WCAG 2.2 (Konformitätsstufe AA)

sowie der BITV 2.0, soweit diese für Art, Zielgruppe und Inhalte des digitalen Präventionsangebots fachlich sinnvoll, technisch umsetzbar und verhältnismäßig sind.

Dabei sind insbesondere folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- verständliche und klar strukturierte Inhalte,
- ausreichende Kontraste und skalierbare Schriftgrößen,
- eine übersichtliche, nachvollziehbare Navigation,
- die barrierearme Bereitstellung audiovisueller Inhalte (z. B. Untertitel bei Videos).

Eine vollständige barrierefreie Nutzbarkeit für sämtliche Formen von Beeinträchtigungen ist nicht geschuldet, sofern diese mit dem Präventionsziel oder der Art des Angebots nicht vereinbar ist.

5.9. Nutzbarkeit

Vorgaben zur Nutzbarkeit sind den obenstehenden Kapiteln der Leistungsbeschreibungen zu den Handlungsfeldern zu entnehmen. Ergänzend und für den Fall, dass dort keine spezifischeren Angaben gemacht wurden, gelten folgende Vorgaben.

Das Online-Coaching ist als responsives Webangebot umzusetzen und konsequent nach dem mobile-first-Prinzip zu konzipieren. Ausgangspunkt der Gestaltung sind mobile Nutzungsszenarien (Smartphone), insbesondere im Hinblick auf begrenzte Bildschirmgrößen, Touch-Bedienung, wechselnde Nutzungskontexte und variable Netzqualität.

Aufbauend darauf sind Tablet- und Desktop-Ansichten durch progressive Erweiterung zu gestalten, sodass zusätzliche Bildschirmfläche sinnvoll genutzt wird (z. B. durch optimierte Layouts, bessere Übersicht oder ergänzende Inhalte), ohne die mobile Nutzung zu beeinträchtigen.

Inhalte, Funktionen und Nutzerflüsse müssen auf allen Endgeräten vollständig, barrierearm und konsistent verfügbar sein. Die Umsetzung hat so zu erfolgen, dass eine performante, verständliche und niedrigschwellige Nutzung für Endnutzende gewährleistet ist. Das Onlineangebot ist so umzusetzen, dass es in den jeweils aktuellen Versionen sowie den letzten zwei stabilen Hauptversionen der gängigen Webbrowser (Chrome, Firefox, Safari und Edge) funktional nutzbar ist. Die Umsetzung hat nach dem Prinzip des Progressive Enhancement zu erfolgen, sodass auch bei eingeschränktem Browser- oder Gerätesupport eine grundlegende Nutzung möglich bleibt.

Nicht mehr sicherheitsrelevante oder stark veraltete Browserversionen müssen nicht vollständig unterstützt werden; Nutzende sind in diesen Fällen transparent über mögliche Einschränkungen zu informieren.

5.10. Datenschutz und Informationssicherheit

5.10.1. Anforderungen zum Datenschutz

Das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal muss für die zu erledigenden Aufgaben auf die „Hinweise- und Verpflichtungserklärung Datenschutz“ (Anlage B4) verpflichtet werden.

Der Auftragnehmer ist für die Verarbeitungen personenbezogener Daten auf seiner Website sowie App datenschutzrechtlich eigenständig verantwortlich. Er muss damit die Einhaltung der für ihn geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie ggf. maßgeblicher weiterer Vorgaben nach dem Sozialgesetzbuch (SGB) gewährleisten.

Der Auftragnehmer sowie etwaige Unterauftragnehmer dürfen Sozial- und Gesundheitsdaten ausschließlich in EU-Staaten sowie in Nicht-EU-Staaten, für die ein Angemessenheitsbeschluss nach Art. 45 DSGVO besteht und sofern die datenverarbeitende Stelle über eine Niederlassung in Deutschland verfügt, verarbeiten.

Der Auftragnehmer erstellt vor der Websiteentwicklung eine Übersicht der zu verarbeitenden Daten und visualisiert die Datenflüsse in einem entsprechenden Datenflussdiagramm, aus welchem zudem die der Website und App zugrundeliegende IT-Architektur erkennbar ist und legt diese neben der Aufstellung seiner implementierten technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs im Sinne des Art. 32 DSGVO) der DAK-Gesundheit vor.

Der Auftragnehmer muss seine zugesicherten TOMs bei der Erfüllung dieses Vertrags während der gesamten Vertragslaufzeit umsetzen und sicherstellen.

Die DAK-Gesundheit behält sich vor, zu prüfen, ob der Schutzbedarf der Website/ App durch die TOMs und ggf. die anderen vorgelegten Sicherheitskonzepte abgebildet ist.

Die DAK-Gesundheit hat das Recht, die TOMs im Rahmen der Freigabe der entsprechenden Auftragsleistung zu prüfen und ggf. Anpassungen vorzuschlagen. Die TOMs können als Anlage in den Leistungsvertrag aufgenommen werden.

Die TOMs unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind revisionssicher zu dokumentieren und der DAK-Gesundheit mitzuteilen.

Sämtliche den Datenschutz betreffende Dokumentationen wie TOMs, Audit- bzw. Prüfberichte müssen in deutscher Sprache verfasst bzw. in deutscher Übersetzung bereitgehalten werden.

5.10.2. Anforderungen zur Informationssicherheit

Der Auftragnehmer muss ein nach dem Stand der Technik angemessenes Risikomanagementsystem führen. Hierbei sind Strategien der Risikovermeidung und Risikominderung einzusetzen. Risikoerhöhungen während der Vertragslaufzeit sind der DAK-Gesundheit unverzüglich zu melden. Die Entscheidung, ob ein Risiko ausnahmsweise hinnehmbar ist, bedarf der Zustimmung der DAK-Gesundheit.

Die Einhaltung des für die Krankenkasse gesetzlich geltenden Sicherheitsstandards für die informationstechnische Sicherheit ist durch entsprechende Dokumente nachzuweisen. Dies können neben den TOMs insbesondere sein: Sicherheitskonzept, Rollen- und Rechtekonzept, Konzept zum Patch- und Update-Management, Konzept zum Schwachstellenmanagement, Notfall- und BCM-Konzept, inklusive Incident und Response und Angriffserkennung, Backupkonzept, Konzept zur sicheren Softwareentwicklung und relevante Richtlinien wie z.B. zum Umgang mit Passwörtern, mit Lieferanten oder mit Verschlüsselung. Die vorangegangene Auflistung ist nur als Beispiel zu verstehen und die enthaltenen Themengebiete können auch direkt innerhalb der TOMs beschrieben sein.

Die Erfüllung der Anforderungen der informationstechnischen Sicherheit wird im Rahmen der Abnahme der entsprechenden Auftragsleistung geprüft. Erforderliche Nachbesserungsmaßnahmen durch den Auftragnehmer sind zu dokumentieren und als Anlage in den Leistungsvertrag aufzunehmen.

Finden wesentliche Verarbeitungsschritte bei weiteren Unternehmen / Dritten statt, sind die für die IT-Sicherheit relevanten Dokumente des Dritten mit einzureichen, oder es ist anderweitig (z. B. durch relevante Zertifikate) zu belegen, dass dort ein ausreichendes Sicherheitsniveau vorliegt.

Sämtliche Dokumentationen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen, Dokumentationen von Regelungen zur Informationssicherheit und Audit- bzw. Prüfberichte müssen in deutscher Sprache verfasst bzw. in deutscher Übersetzung bereitgehalten werden.

5.10.3. Kontrollrechte der Auftraggeberin

Die DAK-Gesundheit muss als Betreiberin einer besonders wichtigen Einrichtung ein Informations- und Risikomanagementsystem führen. Zudem können Sicherheits- und Datenschutzvorfälle beim Auftragnehmer zu Reputationsschäden der DAK-Gesundheit führen. Die DAK-Gesundheit behält sich daher das Recht vor, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Sie haben das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

Im Rahmen eines Audits kann die DAK-Gesundheit prüfen, ob die Prozesse zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Informationssicherheit auch in tatsächlicher Hinsicht erfüllt werden. Hierbei kann die DAK-Gesundheit insbesondere prüfen:

- Die oben dargestellten Dokumente, insbesondere der TOMs und Datenschutzkonzepte
- Die Einhaltung der TOMs, z.B. durch ein vor Ort Audit
- Die Architektur von technischen Bestandteilen hinsichtlich erforderlicher und vorhandener Schutzmechanismen (Threat Modeling)

Das Prüfrecht kann ferner insbesondere die Besichtigung von Grundstücken und Geschäftsräumen, Auskünfte zur Vertragsausführung, Einsicht in Papierunterlagen und auch die Einsichtnahme in die beim Auftragnehmer gespeicherten personenbezogenen Daten / Sozialdaten des Auftraggebers umfassen, soweit dies im Rahmen des Auftrags zur Überwachung von Datenschutz und Datensicherheit sowie Informationssicherheit erforderlich ist.

Die DAK-Gesundheit behält sich weiter das Recht vor, ein entsprechendes Audit jährlich durchzuführen.

Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die notwendige personelle und sachliche Unterstützung im Falle einer Kontrollprüfung zur Verfügung stellt.

Aufwände und Kosten, die beim Auftragnehmer im Zuge der Prüfung durch die DAK-Gesundheit entstehen, trägt allein der Auftragnehmer. Kosten, die der DAK-Gesundheit im Zuge der Prüfung entstehen, trägt diese selbst. Eine Kostenverrechnung und -weitergabe an die DAK-Gesundheit oder an von der DAK-Gesundheit zur Durchführung der Prüfung beauftragte Dritte ist ausgeschlossen.

Die DAK-Gesundheit weist darauf hin, dass sich ihr durch diesen Vertrag eingeräumte Prüfrecht auch auf alle Nachunternehmer des Auftragnehmers erstreckt, die er für den Einsatz für datenschutz- und informationssicherheitskritische Bereiche vorsieht (z.B. Rechenzentrumsbetreiber). Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die DAK-Gesundheit auch bei diesen Nachunternehmern ein Audit durchführen kann. Alternativ zu vor Ort Prüfungen bei Nachunternehmern, können auch Zertifikate von Zertifizierungsstellen gewertet werden, die vom Bundesamt für Sicherheit der Informationstechnik anerkannt sind, sofern der Scope des Zertifikats die Systeme, Technologien und Prozesse des Auftragsgegenstandes einschließt. Die bei der Zertifizierung verwendete Prüfnorm muss sich am Grundschutz oder ähnlichen Normen orientieren. Durch das Audit entstehende Aufwände beim Auftragnehmer werden nicht von der DAK-Gesundheit ersetzt.