

## **Leistungsbeschreibung**

Offenes Verfahren nach § 15 VgV

Ausschreibung eines Rahmenvertrages mit einem Wirtschaftsteilnehmer

über

**externe Scan-Dienstleistungen**

**für die Bereiche Pflege, Hilfsmittel-Fahrkosten und Leistungen**

Vergabe-Nr.: 2026-09 Bereiche Pflege, Hilfsmittel-Fahrkosten und Leistungen

Identifikationsnummer: CXVHY5ZDYDC89M9G

---

## **Inhaltverzeichnis**

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Auftraggeberin und Beschreibung des Gesamtvorhabens, Ausgangslage und Ziele .....                 | 4  |
| 1.1 Auftraggeberin und Ausgangslage .....                                                            | 4  |
| 1.2 Vorhaben und Ziele .....                                                                         | 4  |
| 2. Auftragsgegenstand und Anforderungen an die Leistungserbringung .....                             | 5  |
| 2.1 Fachlicher Umfang der Rechnungsprozesse .....                                                    | 5  |
| 2.2 Ausgangslage .....                                                                               | 5  |
| 2.2.1 Abrechnung per Datenaustausch (DA) mit ImageLink Verfahren .....                               | 5  |
| 2.2.2 Abrechnungen per DA ohne ImageLink Verfahren .....                                             | 6  |
| 2.2.3 Vollständige Papierabrechnung .....                                                            | 6  |
| 2.3 Eingangsbearbeitung der Papierrechnungen .....                                                   | 6  |
| 2.4 Digitalisierung der Dokumente .....                                                              | 7  |
| 2.5 Erstellung von DA-Datensätzen von Papierrechnungen (ohne DA-Datensatz) .....                     | 7  |
| 2.6 Übermittlung von Daten durch die Auftraggeberin .....                                            | 8  |
| 2.7 Bereitstellung im ImageLink-Verfahren .....                                                      | 8  |
| 2.8 Zuordnung der ImageLink Daten zu Abrechnungsdaten .....                                          | 9  |
| 2.9 Verfahren bei „Begleitdokumenten“ und sonstigen Dokumenten ohne Bezug zum Rechnungsprozess ..... | 10 |
| 2.10 Archivierung von Papierbelegen und Löschung der Daten .....                                     | 11 |
| 2.11 Datenübermittlung .....                                                                         | 11 |
| 2.12 Sonstige Dokumente .....                                                                        | 13 |
| 3. Anforderung an den Auftragnehmer .....                                                            | 14 |
| 3.1 Datenannahme und IT-Dienstleister .....                                                          | 14 |
| 3.2 Systemverfügbarkeit .....                                                                        | 14 |
| 3.3 Statistische Auswertungen .....                                                                  | 14 |
| 3.4 Technische Dokumentation .....                                                                   | 15 |
| 4. Aufgaben, Methoden & Zusammenarbeit .....                                                         | 15 |
| 4.1 Teamstruktur und Schlüsselpositionen .....                                                       | 15 |
| 4.2 Zusammenarbeit und Mitwirkung .....                                                              | 15 |
| 5. Betrieb .....                                                                                     | 15 |
| 5.1 Betriebsumsetzung .....                                                                          | 15 |
| 5.1.1 Fristen .....                                                                                  | 15 |
| 5.1.2 Qualität der Klassifizierung der Papierunterlagen .....                                        | 16 |
| 5.1.3 Qualität des korrekt verknüpften Digitalisats mit Abrechnungsdaten .....                       | 16 |
| 5.1.4 Qualität korrekt erstellter Abrechnungsdaten .....                                             | 17 |
| 5.1.5 Bildqualität des Digitalisats .....                                                            | 17 |
| 5.1.6 Abnahmekriterien .....                                                                         | 19 |
| 5.2 Qualitätssicherung .....                                                                         | 20 |
| 5.3 Störungsbearbeitung .....                                                                        | 20 |
| 6. Vorgaben zur Informationssicherheit und zum Datenschutz .....                                     | 20 |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 6.1 Informationssicherheit ..... | 20 |
| 6.2 Datenschutz .....            | 21 |

## 1. Auftraggeberin und Beschreibung des Gesamtvorhabens, Ausgangslage und Ziele

### 1.1 Auftraggeberin und Ausgangslage

Die AOK Rheinland/Hamburg versichert als gesetzliche Krankenversicherung und gesetzliche Pflegeversicherung in Deutschland rd. 3 Mio. Versicherte, mit einem Haushaltsvolumen von mehr als 11 Mrd. im Jahre 2024. Für weitere Effizienzsteigerungen in den Prozessen soll die Rechnungsbearbeitung digitalisiert werden. Konkret betroffen sind dabei die Abrechnungsprozesse gem. § 302 SGB V und § 105 SGB XI.

In diesen Leistungsbereichen erhält die Auftraggeberin aktuell heterogene Abrechnungen. Diese erfolgen nach den Maßgaben der Technischen Anlagen für Sonstige Leistungserbringer.<sup>1</sup> Die Abrechnungen beinhalten teilweise mit übermittelte Images (nach dem ImageLink Verfahren). Überwiegend werden neben den Abrechnungsdaten jedoch keine Images, sondern lediglich die rechnungsrelevanten Unterlagen in Papierform an die Auftraggeberin übermittelt. Bei einem relativ geringen Anteil erfolgt die Leistungsabrechnung vollumfänglich in Papierform. Weitere Details zu den Mengen sind dem Punkt 2.09 Mengengerüst zu entnehmen).

### 1.2 Vorhaben und Ziele

Bisher erhaltene Abrechnungen der Leistungserbringer und/oder deren Dienstleistern, die in Papierform eingehen, sollen durch den Auftragnehmer digitalisiert und so der Auftraggeberin zur Verfügung gestellt werden. Dadurch erleichtert sich für die Auftraggeberin die Rechnungsbearbeitung und es wird Potenzial für Prozessoptimierungen und -automatisierungen geschaffen.

Um dies zu erreichen, wird von der Auftraggeberin initiiert, dass sämtliche rechnungsrelevanten Papierunterlagen direkt von den Leistungserbringern bzw. von ihnen mit der Abrechnung beauftragte Rechenzentren an den Auftragnehmer versendet werden.

Von diesem sind folgende Aufgaben zu übernehmen:

| Schritt | Aufgabe                                                                                              |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.      | Annahme                                                                                              |
| 1.1     | Annahme der Papierdokumente                                                                          |
| 1.2     | Annahme der Abrechnungsdaten von Auftraggeberin bzw. deren Dienstleister                             |
| 2.      | Scanvorbereitung der Dokumente                                                                       |
| 2.1     | Öffnen der Sendungen                                                                                 |
| 2.2     | Dokumentation des Posteingangsdatums                                                                 |
| 2.3     | Entfernen bzw. Beseitigung physischer scanverhindernder Elemente (Heftklammer, Tackerklammern, etc.) |
| 2.4     | Trennung der Dokumente in rechnungsbezogen ja/ nein                                                  |
| 3.      | Scannen der Dokumente und Erstellen von Images                                                       |
| 4.      | Verarbeitung der erstellten Images                                                                   |

<sup>1</sup> [https://www.gkv-datenaustausch.de/leistungserbringer/sonstige\\_leistungserbringer/sonstige\\_leistungserbringer.jsp](https://www.gkv-datenaustausch.de/leistungserbringer/sonstige_leistungserbringer/sonstige_leistungserbringer.jsp)

|     |                                                                                                                                                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 | Qualifiziert elektronisches Signieren / Siegeln der erstellten Images mittels Einzelblattsignatur oder Stapelsignatur                                |
| 4.2 | Falls 2.4 → nein, Erstellen von PDF-Dokumenten aus Images sowie begleitender XML-Dokumente, dann weiter mit 5, ansonsten weiter mit 4.3              |
| 4.3 | Abgleich, ob zu den erstellten Images Daten nach 1.2 dieser Auflistung existieren                                                                    |
| 4.4 | Falls 4.3 negativ → Erstellung der Abrechnungsdaten                                                                                                  |
| 4.5 | Erstellen von ImageLink Dateien entsprechend der Technischen Anlage zum Datenaustausch nach § 302 SGB V Anhang 4a-c in der jeweilig gültigen Fassung |
| 5   | Übermittlung der erstellten Daten nach 4.2, 4.4 und 4.5 an Auftraggeberin                                                                            |
| 6   | Anschließende Verarbeitung der Papierdokumente                                                                                                       |
| 6.1 | Kurzzeitarchivierung der Unterlagen                                                                                                                  |
| 6.2 | Datenschutzgerechte Vernichtung der Unterlagen                                                                                                       |

Die einzelnen Schritte werden in den folgenden Kapiteln weiter ausgeführt.

## 2. Auftragsgegenstand und Anforderungen an die Leistungserbringung

Nachfolgend werden die Anforderungen an die Leistungserbringung durch den künftigen Dienstleister definiert. Die Bieter sind aufgefordert, in einem Gesamtkonzept darzustellen (vgl. hierzu auch die Angebotsbedingungen (**Anlage 01**) und die Bewertungsmatrix (**Anlage 05**)), wie sie die Anforderungen erfüllen. Insbesondere die Kapitel 2.3 bis 2.12 sind durch den Auftragnehmer zu erbringen.

### 2.1 Fachlicher Umfang der Rechnungsprozesse

Der Umfang der Digitalisierung der Eingangspost betrifft die Rechnungsprozesse Hilfsmittel, Heilmittel, Fahrkosten, Rehasport und Funktionstraining, Hebammen/Entbindungspflege, Pflegeleistungen, Tages- und Verhinderungspflege, Beratungsbesuche gem. § 302 SGB V sowie § 105 SGB XI.

Änderungen auf Basis gesetzlicher Reformen (Bsp. PNOG, BStabG, Notfallreform, Hilfsmittelmodernisierungs- und Bürokratieabbaugesetz) sind bei dem Ausschreibungsgegenstand (fachlicher Umfang) zu berücksichtigen und zu den jeweils gesetzlich normierten Zeitpunkten umzusetzen.

### 2.2 Ausgangslage

Die Abrechnungen in den oben beschriebenen Leistungsbereichen erreichen die AOK Rheinland/Hamburg auf drei verschiedenen Wegen:

#### 2.2.1 Abrechnung per Datenaustausch (DA) mit ImageLink Verfahren

Hier erfolgt die Datenübermittlung anhand der Spezifikationen nach § 302 SGB V sowie § 105 SGB XI. Parallel dazu wird von der bisher optionalen Möglichkeit Gebrauch gemacht und die rechnungsbegründenden Unterlagen (z.B. Verordnung, Empfangsbestätigung, etc)

werden über das ImageLink Verfahren übermittelt. Die aktuellen Spezifikationen dazu sind in Punkt 2.7 beschrieben.

Dieser Übermittlungsweg stellt das aktuelle Zielszenario für die Abrechnung dar. Die enthaltenen Abrechnungen sind nicht Bestandteil der Ausschreibung.

### **2.2.2 Abrechnungen per DA ohne ImageLink Verfahren**

Hier erfolgt die Datenübermittlung anhand der Spezifikationen nach § 302 SGB V sowie § 105 SGB XI. Es werden parallel dazu jedoch KEINE Daten via ImageLink versendet. Diese werden aktuell an die Auftraggeberin per Papier übermittelt.

### **2.2.3 Vollständige Papierabrechnung**

Hier folgt die Abrechnung ausschließlich auf Papier. Es erfolgt weder eine Übermittlung per DA noch die von ImageLink Daten.

## **2.3 Eingangsbearbeitung der Papierrechnungen**

Der Auftragnehmer benennt gegenüber der Auftraggeberin eine Postanschrift. Die Auftraggeberin kommuniziert diese an die betroffenen Abrechner der einzelnen Leistungsbereiche. Die Postsendungen werden durch die Abrechner direkt an die angegebene Adresse des Auftragnehmers übersandt. Die Organisation der Postannahme fällt in die Zuständigkeit des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer erhält somit die ungeöffnete Brief- und Paketpost der Auftraggeberin (z.B. Rechnungen bzw. Rechnungsbestandteile) in Papierform. Der Auftragnehmer hat alle für den Scan der Unterlagen erforderlichen Vorarbeiten eigenverantwortlich zu erbringen. Dies beinhaltet beispielsweise das Öffnen von Briefumschlägen und Versandmaterial, die Dokumentation des Posteingangsdatums sowie, falls notwendig, das Entfernen von Heftklammern oder anderen Materialien wie Klebestreifen.

Die eingehenden Unterlagen sind zu trennen zwischen:

- a) Rechnungen bei denen bereits Abrechnungsdaten per DA übermittelt wurden,
- b) Rechnungen bei denen keine DA Daten vorhanden sind (Abrechnung ausschließlich auf Papier),
- c) sonstigen Dokumenten, die als „Begleitdokumente“ im Rechnungsprozess zu sehen sind (beispielsweise Einsprüche und Mahnungen seitens Leistungserbringer) und
- d) sonstige Dokumente ohne Bezug zum Rechnungsprozess

Rechnungsdokumente zu anderen Leistungsbereichen als den Ausgeschriebenen nach Punkt 2.1 sind abzuweisen und dem Absender in Papierform (Original) wieder zurückzusenden. Die Auftraggeberin stellt dem Auftragnehmer im Laufe der Implementierungsphase geeignete Textbausteine zur Verfügung. Die anfallenden Portokosten werden durch die Auftraggeberin vergütet.

Die Post nach a) und b) ist so zu sortieren, dass sie für die Anlieferungen im ImageLink-Verfahren (vgl. 2.7) geeignet ist.

Abweichende Post c) und d), welche keine Abrechnungen i.S.d. §302 SGB V und § 105 SGB XI sind, ist gesondert zu behandeln. Lieferungen die erkennbar nicht an die Auftraggeberin adressiert sind, sollen durch die Auftragnehmerin nicht angenommen werden. Die Postsortierung muss geeignet sein, dass zwischen verschiedenen Sammel-, Einzelrechnungen und Versorgungsvorgängen unterschieden werden kann.

## **2.4 Digitalisierung der Dokumente**

Die eingehenden Dokumente sind seitens des Auftragnehmers einzuscannen und als PDF-Dokument der PDF-Version 1.7 im Format PDF/A 1 bereitzustellen. Über abweichende Versionen verständigen sich die Vertragspartner gemeinschaftlich. Der Scan soll in Farbe und mit einer Auflösung von mind. 200 DPI erfolgen. Es sind die Vorder- und Rückseite der Dokumente zu scannen. Der Scan beinhaltet ferner die Digitalisierung von mitgesendeten Anlagen. Der Auftragnehmer hat sicher zu stellen, dass Dokumente, die nach Bewertung des Auftraggebers irrelevant sind, durch den Auftraggeber nachträglich gelöscht oder geschwärzt werden können. Dies können z.B. medizinische Unterlagen sein, welche der Krankenkasse aus Datenschutzgründen regulär nicht hätten zur Verfügung gestellt werden dürfen. Nach erfolgter Digitalisierung und Bereitstellung der Dokumente für die Auftraggeberin sind diese für 30 Kalendertage aufzubewahren und anschließend durch den Auftragnehmer zu vernichten. Die Auftraggeberin ist berechtigt (z.B. für Prüfzwecke) die Originalunterlagen innerhalb 30 Kalendertagen anzufordern. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Unterlagen binnen 14 Kalendertagen der Auftraggeberin übermittelt werden. Die Dokumente sind vom Auftragnehmer unmittelbar nach dem Scan jeweils mit einer qualifizierten elektronischen Signatur/Siegelung zu versehen. Die Auftraggeberin ist berechtigt, eine Neuanklieferung des gesamten Vorgangs aufgrund von technischen Fehlern anzufordern. Hierbei ist der Vorgang mit neuen Identifikationsnummern anzuliefern.

## **2.5 Erstellung von DA-Datensätzen von Papierrechnungen (ohne DA-Datensatz)**

Der Auftraggeberin werden nicht alle Rechnungen in digitaler Form per DA angeliefert. Es gibt Rechnungen die ausschließlich in Papierform übermittelt werden. Von diesen sind durch den Auftragnehmer DA-Abrechnungsdatensätze zu erstellen. Der Auftragnehmer stellt der Auftraggeberin sämtliche Rechnungen als DA-Datensatz nach § 302 SGB V / § 105 SGB XI, inkl. des dazugehörigen im Rahmen des unter 2.7 beschriebenen ImageLink Verfahrens und der dort referenzierten Inhalte der zu erstellenden Images, zur Verfügung. Optionale Felder (sogenannte Kann-Felder) nach den Technischen Anlagen sind der Auftraggeberin im Rahmen der Datenübermittlung ebenfalls zu übermitteln, sofern die zugrunde liegenden Daten über die Rechnungsdokumente ermittelbar sind. Da es im Einzelfall vorkommen kann, dass die Datensätze nach § 302 SGB V / § 105 SGB XI erst nach Vorliegen der Papierrechnungen (mit DA-Begleitzettel) eingehen, wartet der Auftragnehmer bei fehlenden Datensätzen drei Arbeitstage bis zur Erstellung von manuell angelegten Datensätzen. Die vorgesehene Wartezeit von drei Arbeitstagen wird nicht auf die sonstigen Fristen angerechnet.

## 2.6 Übermittlung von Daten durch die Auftraggeberin

Um die Korrektheit der erstellten Datensätze und der Zuordnung zu den Digitalisaten gewährleisten zu können, ist für den Auftragnehmer ein Abgleich mit den Stammdaten der Auftraggeberin erforderlich.

Hierzu übermittelt die Auftraggeberin dem Auftragnehmer in einem noch abzustimmenden Turnus (zumindest monatlich) folgende Versichertenstammdaten: eKVNr, KVNr, Vorname, Name, Adresse, Geburtsdatum.

## 2.7 Bereitstellung im ImageLink-Verfahren

Die digitalisierten Rechnungen sind vom Auftragnehmer der Auftraggeberin im sog. ImageLink-Verfahren über eine IT-Schnittstelle zur Verfügung zu stellen. Im ImageLink-Verfahren sind die Papierbelege zu scannen und ein digitales Image für die spätere Rechnungsbearbeitung sowie Nutzdaten zur Image-Zuordnung in Form von XML-Dateien zu erzeugen.

Die Abrechnung per Datenaustausch ist bundeseinheitlich, über den GKV-Spitzenverband festgelegt und in entsprechenden Richtlinien konkretisiert:

[Richtlinien der Spitzenverbände der Krankenkassen nach § 302 Abs. 2 SGB V](#)

Die technischen Anforderungen sind in sogenannten technischen Anlagen definiert:

[https://www.gkv-datenaustausch.de/media/dokumente/leistungserbringer\\_1/sonstige\\_leistungserbringer/technische\\_anlagen\\_aktuell\\_4/Anlage\\_1\\_TP5\\_V22\\_20260521.pdf](https://www.gkv-datenaustausch.de/media/dokumente/leistungserbringer_1/sonstige_leistungserbringer/technische_anlagen_aktuell_4/Anlage_1_TP5_V22_20260521.pdf)

In denen auch das ImageLink-Verfahren beschrieben ist:

- [Anlage 1 - Anhang 4a \(Imageverfahren - Schnittstellenbeschreibung\)](#)
- [Anlage 1 - Anhang 4b \(Imageverfahren - xml-Schema\)](#);
- [Anlage 1 - Anhang 4c Teil 1 - Formular Verfahrensbeschreibung Imageverfahren](#);
- [Anlage 1 - Anhang 4c Teil 2- Verfahrensdokumentation](#).

Das originalersetzende Scanverfahren hat gemäß den Anforderungen und Richtlinien der [BSI-Richtlinie 03138 – Ersetzendes Scannen \(Resiscan\)](#) zu erfolgen. Die Schutzbedarfe in den jeweiligen Kategorien Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit sind als „hoch“ zu bewerten.

Die Umsetzung ist anhand des Scankonzeptes nachzuweisen, die mit dem Angebot einzureichen ist.

Sofern der Nachweis einer Zertifizierung gemäß TR Resiscan nicht bereits mit Abgabe des indikativen Erstangebots eingereicht wird, verpflichtet sich der Bieter mit Abgabe des Angebots, den angebotenen Scanprozess gemäß TR Resiscan zertifizieren zu lassen. Der Antrag ist binnen acht Wochen nach Erteilung des Zuschlags zu stellen und die Eingangsbestätigung



dem Auftraggeber nachzuweisen. Der Nachweis der Zertifizierung muss spätestens zwölf Monate nach Erteilung des Zuschlags dem Auftraggeber nachgewiesen werden.

Für das Signatur-/Siegelungsverfahren ist der geltende Rechtsrahmen, bestehend aus der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Juli 2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG [eIDAS-Verordnung](#)) sowie die nationale Umsetzung durch die Verordnung zu Vertrauensdiensten (Vertrauensdiensteverordnung – VDV) zwingend einzuhalten.

Eine Anbieterliste qualifizierter Vertrauensdienste findet man auf der Homepage der Bundesnetzagentur: [https://www\\_elektronische-vertrauensdienste.de/EVD/DE/Anbieter/Deutsche-Vertrauensliste/start.html](https://www_elektronische-vertrauensdienste.de/EVD/DE/Anbieter/Deutsche-Vertrauensliste/start.html).

Die bereitgestellten Daten sind gemäß den zum Zeitpunkt der Abrechnung (Rechnungsbearbeitung) gültigen Version der in diesem Kapitel genannten Spezifikationen der Auftraggeberin zur Verfügung zu stellen.

Es sind die üblichen Nutzdaten auszulesen und zu übergeben, die in der Anlage 1 - Anhang 4a (Imageverfahren - Schnittstellenbeschreibung) beschrieben sind.

Dazu gehören beispielsweise:

- Sammelrechnungsnummer
- Nummer der Einzelrechnung in der Sammelrechnung
- Rechnungsdatum
- Belegnummer
- IK-Leistungserbringer (Pflichtdaten)
- E10-stellige einheitliche Krankenversicherungsnummer (eKVNR) oder 9-stellige Krankenversicherungsnummer

Darüber hinaus sind folgende Punkte in den Zusatzinformationen mitzuliefern

- Fehlende Arztunterschrift
- Fehlende Unterschrift Versicherte
- Kennzeichen Verordnung (ist zum jeweiligen Beleg eine Verordnung vorhanden?)
- Kennzeichen Leistungsnachweis (ist zum jeweiligen Beleg ein Leistungsnachweis vorhanden?)
- Information zu Skonto vorhanden

## **2.8 Zuordnung der ImageLink Daten zu Abrechnungsdaten**

Die erzeugten ImageLink Daten müssen durch den Auftragnehmer den zugehörigen Abrechnungsdaten nach § 302 SGB V / § 105 SGB XI zugeordnet werden. Um abgleichen zu können, welche Datensätze bereits mit bereitgestelltem DA Datensatz übermittelt werden, stellt die Auftraggeberin dem Auftragnehmer werktäglich alle Abrechnungsdatensätze mittels eines Reports zum Abgleich der Informationen bereit. Es ist vorgesehen, dass die kompletten DA Abrechnungsdaten übermittelt werden.

Ist kein oder kein eindeutiger Rechnungsdatensatz zu ermitteln, muss eine Prüfung der ausgelesenen Daten erfolgen. Ggf. ist eine manuelle Nachbearbeitung der Nutzdaten notwendig, damit diese korrekt übermittelt werden können. Sollte eine vollumfängliche Zuordnung im Sinne des ImageLink-Verfahrens drei Arbeitstagen nach Zugang der Papierdokumente beim Auftragnehmer nicht möglich sein, sind der Auftraggeberin dennoch ImageLink-Datensätze zur Verfügung zu stellen. Hierfür ist der Zugang der Papierdokumente nach Punkt 3.3 zu dokumentieren.

## **2.9 Verfahren bei „Begleitdokumenten“ und sonstigen Dokumenten ohne Bezug zum Rechnungsprozess**

Die Dokumente nach Punkt 2.3 c) und d) sollen durch den Auftragnehmer ebenfalls nach den bereits beschriebenen Prozessen gescannt werden. Es ist eine XML-Datei und ein textdurchsuchbares PDF-Dokument zu erstellen und zu übermitteln. Dabei ist sicher zu stellen, dass jeder Vorgang in einem separaten PDF-Dokument übermittelt wird. Die entsprechende Signatur muss dem PDF-Dokument innenliegend sein. Die Dokumente sind nach den folgenden Leistungsbereichen zu klassifizieren und eine entsprechende Dokumentenklassen in der XML-Datei mit anzugeben:

- Hilfsmittel
- Heilmittel
- Hebammenhilfe
- Fahrkosten
- Rehasport & Funktionstraining
- Pflegesachleistungen
- Verhinderungspflege
- Tagespflege
- Beratungsbesuche.

Sollten Unterlagen keinem Leistungsbereich zugeordnet werden können, so ist die „Clearing-Doku-Klasse“ zu verwenden. Die konkrete Bezeichnung der Dokumentenklassen wird vor der Umsetzungsphase bekannt gegeben.

Sofern vorhanden sind zur Zuordnung im Bestandssystem der Auftraggeberin eine der folgenden Informationen als Ordnungsbegriffe innerhalb der XML-Datei mitzuliefern:

- (Sammel-)Rechnungsnummer (z.B. bei Mahnungen), wenn nicht vorhanden,
- Dann Institutionskennzeichen des Zahlungsempfängers, Rechnungsstellers oder Leistungserbringers, wenn nicht vorhanden,
- Dann 10-stellige einheitliche Krankenversicherungsnummer (eKVNR) oder 9-stellige Krankenversicherungsnummer.

Im Themenfeld „Beratungsbesuche“ sind zusätzlich folgende Nutzdatenfelder aus einem standardisierten Vordruck auszulesen und in einer XML-Datei zu übermitteln:

- „Beratungsbesuch am“ (auszulesen: Datumfeld im Format XX.XX.XXXX)
- „Die Pflege- und Betreuungssituation ist sichergestellt“ (auszulesen: Checkbox)
- „Aus Sicht der Beratungsperson ist eine Beratung nach §§ 7 SGB XI angezeigt“ (auszulesen: Checkbox)
- „Die Pflegebedürftige Person wünscht eine Pflegeberatung nach § 7 SGB XI“ (auszulesen: Checkbox)
- „Zustimmung der Übermittlung von Daten (Ziffer 3)“ (auszulesen: Checkbox)
- „Zustimmung der Übermittlung von Daten (Ziffer 4)“ (auszulesen: Checkbox)
- „Zustimmung Inaugenscheinnahme“ (auszulesen: Checkbox)
- „Ich stimme der Verarbeitung der übermittelten Ereignisse zu“ (auszulesen: Dropdown-Feld „ja/nein“)

## 2.10 Archivierung von Papierbelegen und Löschung der Daten

Die Archivierung der Papierbelege nach erfolgreicher Übertragung an die AOK Rheinland/Hamburg ist für mindestens 30 Tage sicherzustellen. Da die Papierdokumente original ersetzend gescannt wurden, ist eine längere Aufbewahrung der Unterlagen nicht erforderlich.

Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen für die Kurzzeitarchivierung sind die Papierbelege datenschutzgerecht gemäß DIN 66399, Schutzklasse 3 und Sicherheitsstufe P-4 zu vernichtet.

## 2.11 Datenübermittlung

Zu übermitteln sind neben den einzelnen Rechnungsdokumenten und den XML-Dateien zusätzlich ein Sammelimage als zusätzliches PDF-Sammeldokument (sog. Merge-Dokument). Das Sammeldokument muss nur erstellt werden, wenn ein Beleg aus mehr als einem Dokument besteht. Die Einzeldokumente müssen mit einer Qualifizierten Elektronischen Signatur oder einem Qualifizierten Elektronischen Siegel versehen sein, das Sammeldokument nicht. Es ist jedes Einzeldokument (bzw. Blatt) zu signieren. Andere Signatureinheiten sind nicht zulässig. Die Datenübermittlung zwischen dem Auftragnehmer und der Auftraggeberin hat grds. verschlüsselt und dem aktuellen Stand der Technik entsprechend zu erfolgen.

Für die Übermittlung der qualifiziert, elektronischen signierten/gesiegelten Images wird ein sftp-Zugang benötigt. Hierzu hat der Auftragnehmer sich mit der gkvi in Verbindung zu setzen, welche den Zugang verwaltet.

Die technische Übermittlung erfolgt durch den Auftragnehmer nach den, „Richtlinien für den Datenaustausch im Gesundheits- und Sozialwesen“, aktuell in der Version 4.09.25 vom 22.07.2015 vorliegend. Die Daten werden nach GKV-Standard KKS-konform übertragen. Konkret gelten deswegen die folgenden rechtlichen Grundlagen: [https://www.gkv-datenaustausch.de/technische\\_standards\\_1/technische\\_standards.jsp](https://www.gkv-datenaustausch.de/technische_standards_1/technische_standards.jsp) Zu beachten sind die Beschreibungen zu den Themenfeldern KKS, Auftragsdatei und zur Security Schnittstelle (insbesondere der PKCS#7-Standard). Die Übermittlung erfolgt über ein SFTP-Verfahren. Das Codepage 11, ISO 8859-1 findet Anwendung.

**Mengengerüst des Ausschreibungsgegenstands:**

Auswertungen 2024 (gerundet auf volle 1.000, sofern &gt;1.000)

| Prozess                       | Anzahl Einzelrechnungen (ohne ImageLink-Rechnungen) | Anzahl Sammelrechnungen (ohne ImageLink-Rechnungen) | Anzahl manuell angelegter Einzelrechnungen | Anzahl manuell angelegter Sammelrechnungen | durchschnittliche Anzahl der Seiten je Einzelrechnungen |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Heilmittel                    | 846.000                                             | 122.000                                             | 21.000                                     | 700                                        | 2,8                                                     |
| Hilfsmittel                   | 3.037.000                                           | 193.000                                             | 367.000                                    | 38.000                                     | 4,0                                                     |
| Fahrtkosten                   | 676.000                                             | 159.000                                             | 52.000                                     | 600                                        | 3,5                                                     |
| Rehasport & Funktionstraining | 55.000                                              | 5.000                                               | 6.000                                      | 0                                          | 3,5                                                     |
| Hebammen/Entbindungspflege    | 67.000                                              | 67.000                                              | 700                                        | 100                                        | 2                                                       |
| Pflegesachleistungen          | 340.000                                             | 26.000                                              | 13.000                                     | 1.000                                      | 2,8                                                     |
| Beratungsbesuche              | 310.000                                             | 62.000                                              | 37.000                                     | 0                                          | 3,7                                                     |
| Tagespflege                   | 45.000                                              | 10.000                                              | 95.000                                     | 0                                          | 2,8                                                     |
| Verhinderungspflege           | 10.000                                              | 700                                                 | 272.000                                    | 0                                          | 2,6                                                     |

**Prognose 2025**

| Prozess                       | Anzahl Einzelrechnungen (ohne ImageLink-Rechnungen) | Anzahl Sammelrechnungen (ohne ImageLink-Rechnungen) | Anzahl manuell angelegter Einzelrechnungen | Anzahl manuell angelegter Sammelrechnungen | durchschnittliche Anzahl der Seiten je Einzelrechnungen |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Heilmittel                    | 824.000                                             | 123.000                                             | 21.000                                     | 1.000                                      | 2,8                                                     |
| Hilfsmittel                   | 3.277.000                                           | 193.000                                             | 368.000                                    | 33.000                                     | 4                                                       |
| Fahrtkosten                   | 600.000                                             | 170.000                                             | 47.000                                     | 500                                        | 3,5                                                     |
| Rehasport & Funktionstraining | 58.000                                              | 5.000                                               | 2.000                                      | 0                                          | 3,5                                                     |
| Hebammen/Entbindungspflege    | 67.000                                              | 67.000                                              | 1.000                                      | 1.000                                      | 2                                                       |
| Pflegesachleistungen          | 341.000                                             | 28.500                                              | 13.000                                     | 1.000                                      | 2,8                                                     |
| Beratungsbesuche              | 313.000                                             | 62.500                                              | 48.000                                     | 0                                          | 3,7                                                     |
| Tagespflege                   | 45.000                                              | 10.000                                              | 84.000                                     | 0                                          | 2,8                                                     |
| Verhinderungspflege           | 80.000                                              | 5.400                                               | 212.000                                    | 0                                          | 2,6                                                     |

Aktuell ergibt sich je Prozess folgendes Auswertungsergebnis:

| Prozess                       | Durchschnittliche Anzahl Belege je Sammelrechnung |
|-------------------------------|---------------------------------------------------|
| Heilmittel                    | 7                                                 |
| Hilfsmittel (KV/PV)           | 17                                                |
| Fahrtkosten                   | 3                                                 |
| Rehasport & Funktionstraining | 12                                                |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| Hebammen/Entbindungspflege | 2   |
| Pflegesachleistungen       | 13  |
| Beratungsbesuche           | 5   |
| Tagespflege                | 4,5 |
| Verhinderungspflege        | 15  |

Jede Sammelrechnung hat auch einen Datenbegleitzettel, der, abhängig von der Rechnungsgröße, auch aus mehreren Dokumenten bestehen kann.

Bei den sonstigen Dokumenten nach Punkt 2.3 c) & d) und 2.8 schätzt die Auftraggeberin aufgrund der Erfahrungswerte etwa 15.000 Belege im Jahr. Diese Schätzung ist unverbindlich.

Die tatsächliche Anzahl des Beleggutes ist vom Auftraggeber nicht final beeinflussbar. Seitens des Auftraggebers wird jedoch zugesichert, keine weiteren Dienstleister mit den Leistungen nach Ziffer 1.2 zu beauftragen. Insofern wird das vollständige Beleggut nach den Punkten 2.3. a) und b) im Vertragszeitraum an den Auftragnehmer übermittelt.

Deutliche Reduzierungen der Menge sind lediglich durch gesetzliche Regelungen bzw. die zunehmende Umstellung auf das Image-Link Verfahren zu erwarten. Die Auftraggeberin verpflichtet sich, ab der Abnahme (Phase 1) – dem geplanten Regelbetrieb nach Ziffer 5 – folgende Volumina (Abnahmegarantie oder Mindestabnahmemenge) in der Phase 2 abzunehmen:

|                                                    | 1. Vertrags-jahr | 2. Vertrags-jahr | 3. Vertrags-jahr | 4. Vertrags-jahr |
|----------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Belege mit bereits übermittelten Abrechnungsdaten  | 2.000.000        | 2.000.000        | 600.000          | 300.000          |
| Belege ohne bereits übermittelten Abrechnungsdaten | 300.000          | 200.000          | 50.000           | 25.000           |
| Sonstige Dokumente                                 | 2.500            | 1.500            | 750              | 375              |

## 2.12 Sonstige Dokumente

Zu den sonstigen Dokumenten zählen, unter anderem Schriftstücke, die nicht für die originäre Rechnungsprüfung benötigt werden, und zu anderen Zeitpunkten wie der eigentlichen Rechnungsbearbeitung eingehen.

Die „sonstigen Dokumente“ umfassen u. a.:

- Sonstige Rechnungsbelege wie Nachberechnungen, Gutschriften, Mahnungen, Einsprüche
- Sonstiger Schriftverkehr
- Sonstiger Posteingang, der für die Auftraggeberin bestimmt ist, aber nicht zum Abrechnungsbereich gehören und kein Original ist.

Diese Dokumente gehen in der Regel in Papierform ein und sollen ebenfalls nach den beschriebenen Prozessen gescannt werden.

Das Scannen und Zuordnen der sonstigen Dokumente ist nach Auslesen nachfolgender Nutzdaten erforderlich:

- Institutionskennzeichen des Leistungsbringers
- Rechnungsnummer
- Stichwortsuche (Pflege, Hilfsmittel, etc.)

Sofern keine Zuordnung erfolgen kann, ist das Poststück an den Absender zurückzuschicken und nicht zu digitalisieren.

Die zur Zuordnung in den Systemen der Auftraggeberin notwendigen Informationen sind von dem Auftragnehmer in einer strukturierten Datei zu liefern. Die zu erstellenden Nutzdaten müssen nach der Spezifikation zur Belegannahme erstellt und übermittelt werden.

Es ist eine XML-Datei zur Übermittlung und Zuordnung der sonstigen Dokumente zu übermitteln. Hierbei sind diese auch nach den Punkten Mahnungen/Zahlungserinnerung, Einsprüche und Gutschriften zu kategorisieren.

Der sonstige Posteingang enthält ggf. Dokumente, die nicht zu einem Rechnungsprozess nach DTA § 302 SGB V oder § 105 SGB XI zuzuordnen sind. Es kann sich um Dokumente handeln, die einen gänzlich anderen Prozess betreffen und keine Rechnungen darstellen. Das können z. B. Verträge, Erstattungsanträge sein. Diese Dokumente sind einmal pro Woche per Post an den Kostenträger zu übermitteln.

### **3. Anforderung an den Auftragnehmer**

#### **3.1 Datenannahme und IT-Dienstleister**

Die Auftraggeberin betreibt ihre IT-Systeme nicht selbst, sondern lässt den Betrieb über die gkv informatik eGbR (gkvi) sicherstellen. Der Auftragnehmer hat somit mit der gkvi zusammenzuarbeiten, um die Umsetzung und den laufenden Betrieb sicher zu stellen. Die gkvi übernimmt die Datenannahme für die Auftraggeberin und verwaltet und betreibt die IT-Schnittstellen.

#### **3.2 Systemverfügbarkeit**

Die zu erbringende Leistung bedient einen kritischen Geschäftsprozess der Auftraggeberin. Daher ist zu gewährleisten, dass die Systeme eine Verfügbarkeit aufweisen, welche die Einhaltung der Fristen in Punkt 5.1.1 gewährleisten und einen dementsprechenden Datenaustausch ermöglicht.

#### **3.3 Statistische Auswertungen**

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass

- der Zugang der Papierdokumente

- die Zuordnungsquote (Datensatz vorhanden)
- die Anzahl der Dokumentenarten entsprechend Kapitel 2.3, je Leistungsbereich inklusive Seitenanzahl
- die Anzahl manuell erstellter Abrechnungsdatensätze
- die Bearbeitungs- und Bereitstellungszeiten

dokumentiert wird und über die ausgeschriebene Leistung statistische Auswertungen erstellt werden können. Ebenso unterstützt er in diesem Zusammenhang für die Berechnung der Wirtschaftlichkeit der ausgeschriebenen Leistung und stellt geeignete Daten zur Verfügung. Statistische Auswertungen werden der Auftraggeberin in einem strukturierten und maschinenlesbaren Dateiformat unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden. Die Bereitstellung der Daten erfolgt in Absprache mit der Auftraggeberin über eine geeignete und sichere Verbindung.

### **3.4 Technische Dokumentation**

Der Auftragnehmer hat die eingesetzte Software, Schnittstellen und Technik zu dokumentieren und die Dokumentation der Auftraggeberin bereitzustellen.

## **4. Aufgaben, Methoden & Zusammenarbeit**

### **4.1 Teamstruktur und Schlüsselpositionen**

Der Auftragnehmer stellt die Umsetzung des Auftrags mit eigenem Personal sicher. Hierzu kann er Leiharbeitnehmer und Subunternehmer einsetzen. Das Personal muss geeignet sein, die ausgeschriebene Leistung umzusetzen. Hierfür hat der Auftragnehmer mit dem Angebot einen Lebenslauf incl. Referenzen von Personen vorzulegen, die Schlüsselpositionen innehaben. Es ist der vollständige berufliche Werdegang darzustellen.

### **4.2 Zusammenarbeit und Mitwirkung**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Zusammenarbeit und Mitwirkung mit der Auftraggeberin oder von ihr eingesetzten Dienstleistern, wie z.B. der gkvi, um die ausgeschriebene Leistung zu erbringen.

## **5. Betrieb**

### **5.1 Betriebsumsetzung**

Der Auftragnehmer übernimmt und verantwortet den sicheren und zuverlässigen Betrieb der ausgeschriebenen Leistung. Für den Betrieb werden zwischen dem Auftragnehmer und der Auftraggeberin Service-Level-Agreements (SLAs) vereinbart.

#### **5.1.1 Fristen**

Für die Bearbeitung der Eingangspost beim Auftragnehmer und der Bereitstellung bei der Auftraggeberin ergeben sich untenstehende Fristen für folgende Unterlagen (vgl. Punkt 2.3). Die Frist beginnt mit dem Eintreffen der Post beim Auftragnehmer. Der Auftragnehmer hat den

Posteingang zu erfassen und zu dokumentieren. Sofern die Eingangspost bereits bearbeitet und bereit für die Übermittlung an die Auftraggeberin ist, hat dies täglich zu erfolgen. Das Fristende soll nicht abgewartet werden. Der Auftragnehmer trägt keine Verantwortung für Verzögerungen oder Zusatzaufwände, die daraus entstehen, dass Leistungserbringer/Abrechner Sendungen außerhalb der vorgesehenen bzw. in der Kostenträgerdatei benannten Anschrift zustellen. Die unten genannten Arbeitstage, beziehen sich auf die Wochentage Montag bis Freitag.

| Nr. | Kategorie                                                                                                                                             | Frist zur spätesten Bereitstellung bei der Auftraggeberin | Ort der Bereitstellung/Zielsystem       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1   | Abrechnungsdaten wurde bereits per DA übermittelt                                                                                                     | 3 Arbeitstag (72 Stunden)                                 | Oscare DA-Cockpit und ImageLink Cockpit |
| 2   | Rechnungen, bei denen keine DA Daten vorhanden sind (Abrechnungen ausschließlich auf Papier)                                                          | 3 Arbeitstage (72 Stunden)                                | Oscare DA-Cockpit und ImageLink Cockpit |
| 3   | sonstige Dokumente, die als „Begleitdokumente“ im Rechnungsprozess zu sehen sind (beispielsweise Einsprüche und Mahnungen seitens Leistungserbringer) | 3 Arbeitstage (72 Stunden)                                | SFTP-Server der Auftraggeberin          |
| 4   | Sonstige Dokumente ohne Bezug zum Rechnungsprozess                                                                                                    | 3 Arbeitstage (72 Stunden)                                | SFTP-Server der Auftraggeberin          |

Im Falle des Ausfalls eines kompletten Scanstandorts (Katastrophenfall) verlängern sich die SLA-Fristen des betroffenen Belegguts einmalig um weitere 48 Stunden.

### 5.1.2 Qualität der Klassifizierung der Papierunterlagen

Zur Ermittlung der Qualität der korrekten Klassifizierung (vgl. Unterscheidung in Kapitel 2.3 und 5.1.1) der eingegangenen Sendungen vereinbaren die Parteien folgendes Berechnungsverfahren zur Ermittlung der falsch klassifizierten Sendungen:

Summe aller falsch klassifizierten Sendungen je Messperiode / Summe aller zu klassifizierten Sendungen je Messperiode \* 100 (in Prozent)

Das Service Level ist erfolgreich eingehalten, falls obiger Quotient in der Messperiode kleiner 1% betrug.

### 5.1.3 Qualität des korrekt verknüpften Digitalisats mit Abrechnungsdaten

Zur Ermittlung der Qualität der korrekten Verknüpfung (Erzeugung Image-Link) der eingegangenen Sendungen vereinbaren die Parteien folgendes Berechnungsverfahren zur Ermittlung der falsch verknüpften Sendungen:



Summe aller falsch verknüpften Sendungen je Messperiode / Summe aller zu verknüpfenden Sendungen je Messperiode \* 100 (in Prozent)

Das Service Level ist erfolgreich eingehalten, falls obiger Quotient in der Messperiode kleiner 0,5% betrug.

#### **5.1.4 Qualität korrekt erstellter Abrechnungsdaten**

Zur Ermittlung der Qualität der korrekt erstellten Abrechnungsdatensätze, für die kein Datensatz vorliegt (vgl. Kapitel 2.3 Buchstabe b und 5.1.1 Nr. 2) vereinbaren die Parteien folgendes Berechnungsverfahren zur Ermittlung der falsch erstellten Abrechnungsdatensätze:

Summe aller falsch erstellen Abrechnungsdatensätze je Messperiode / Summe aller zu erstellenden Abrechnungsdatensätze je Messperiode \* 100 (in Prozent).

Das Service Level ist erfolgreich eingehalten, falls obiger Quotient in der Messperiode kleiner 1% betrug.

#### **5.1.5 Bildqualität des Digitalisats**

Die Bildqualität wird durch Sichtprüfung beim finalen Empfänger der Auftraggeberin festgestellt.

Der finale Empfänger der Auftraggeberin übermittelt die mangelnde Bildqualität an die Auftraggeberin. Diese wird von der Auftraggeberin geprüft und im Bedarfsfall an den Auftragnehmer weitergeleitet. Die Meldung muss alle Daten beinhalten, welche eine eindeutige Bestimmung des Beleggutes sowohl in digitaler als auch analoger Form erfordern. Dies ist durch die vom AN erzeugten Metadaten zu gewährleisten.

Zur Ermittlung der Qualität der korrekten Bildqualität der Scans je Blatt vereinbaren die Parteien folgendes Berechnungsverfahren:

Summe aller mit schlechter Qualität gescannten Blätter je Messperiode / Summe aller gescannten Blätter je Messperiode \* 100 (in Prozent).

Der Service Level wurde erfolgreich eingehalten, falls obiger Quotient in der Messperiode kleiner 0,2% betrug. Zur Bestimmung des Service Levels ist es für die Auftraggeberin zulässig, dieses mittels einer geeigneten Stichprobenprüfung zu ermitteln.

In mangelhafter Bildqualität produzierte Sendungen sind vom Auftragnehmer erneut auf dessen Kosten zu digitalisieren und so auszuliefern, dass alle von der mangelnden Bildqualität betroffenen Belege / Sendungsteile korrigiert sind. Ein Digitalisat gilt dann als mangelhaft, wenn Informationen im Digitalisat nicht lesbar sind, die auf dem Originaldokument lesbar waren. Die erneute Auslieferung muss auf dem gleichen Weg erfolgen, wie die Erstauslieferung. Eine Kennzeichnung, dass es sich um eine Korrektur handelt, muss in den Metadaten enthalten sein. Es ist stets der gesamte Vorgang mit neuen Identifikationsnummern anzuliefern.

Qualität der Störungsbearbeitung:

Zur Ermittlung der Qualität der behobenen Störungen der beim Auftragnehmer gemeldeten Störungen (via Ticketsystem) vereinbaren die Parteien folgendes Berechnungsverfahren zur Ermittlung der nicht rechtzeitig behobenen Störungen:

Summe aller rechtzeitig behobenen Störungen je Messperiode / Summe aller zu behobenen Störungen je Messperiode \* 100 (in Prozent).

Das Service Level ist erfolgreich eingehalten, wenn die Werte in folgender Tabelle, Spalte Service Level eingehalten, größer sind als obiger Quotient in der Messperiode.

#### Service Level Störungsbehebung

| Stufe       | Beschreibung                                                            | Zeit zur Störungsbehebung | Service Level |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|
| 1 – niedrig | Einzelne Nutzer oder nicht geschäftskritische Funktionen sind betroffen | 4 Arbeitstage             | 90%           |
| 2 – mittel  | Bedeutende, aber nicht kritische Dienste gestört                        | 1 Arbeitstag              | 90%           |
| 3 – hoch    | Kritische Geschäftsprozesse sind betroffen                              | 1 Arbeitstage             | 99%           |

Die genannte Zeit zur Störungsbehebung umfasst den Zeitraum zwischen Bekanntwerden der Störung und deren Behebung. Es gelten die regionalen gesetzlichen Feiertage am Scanstandort. Diese haben keine Auswirkung auf die SLA-Fristen.

Die Störungen werden wie folgt genauer definiert und beschrieben:

#### Stufe 1 – niedrig

- Nicht geschäftskritische Funktionen sind betroffen
- Kein Einfluss auf den operativen Betrieb bei der Auftraggeberin in der Rechnungsbearbeitung
- Dokumentationsfehler bei Bedienungsanleitungen oder Hilfeseiten
- Fehlende Zugriffe auf das Ticketsystem einzelner Nutzer

#### Stufe 2 – mittel

- Bedeutende, aber nicht kritische Dienste gestört
- Deutliche Einschränkung in der Scan-Leistung und in der Performance
- Verzögerte Bereitstellung des Digitalisats (vgl. Fristen zur Bereitstellung)
- Reduzierte Scan-Qualität (insbesondere teilweise Störungen der vereinbarten Scan-Qualität)

- Wichtige Funktionen sind teilweise ausgefallen, der Betrieb kann jedoch mit Verzögerung oder Einschränkungen fortgesetzt werden
- Fehlender Zugriff auf das Ticketsystem für die Auftraggeberin
- Workaround oder manuelle Zwischenlösung ist möglich
- Neuankündigung des gesamten Vorgangs aufgrund von technischen Fehlern. Hierbei ist der Vorgang mit neuen Identifikationsnummern anzukündigen.

#### Stufe 3 – hoch (kritisch)

- Kritische Dienste (insbesondere bzgl. der Datenlieferung) sind betroffen
- Kernprozesse der Auftraggeberin (insbesondere bzgl. der Prüfung der bereitgestellten Daten) sind unmittelbar und erheblich beeinträchtigt (z. B. Gefährdung des Zahlungsziels von Rechnungen)
- Betriebsunterbrechung, Scan ist ausgefallen oder nicht nutzbar
- Meldungspflichtige Datenschutzverletzungen und IT-Sicherheitsvorfälle, welche insbesondere die Auftraggeberin dem BSI melden muss
- Fehlende Datenlieferung (z.B. XML fehlt bei Image, somit keine Zuordnung im Zielsystem der Auftraggeberin möglich)
- Ein Workaround ist nicht möglich

#### 5.1.6 Abnahmekriterien

Für einen erfolgreichen Abschluss der Implementierungsphase ist mindestens folgende Anzahl an Belegen erfolgreich nach den SLA-Standards der Ziffern 5.1.1 bis 5.1.6 zu digitalisieren.

| Prozess                       | Anzahl Belege (ohne ImageLink-Rechnungen) | Anzahl manuell angelegte Belege |
|-------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|
| Heilmittel                    | 11.000                                    | 200                             |
| Hilfsmittel (KV/PV)           | 28.000                                    | 1.000                           |
| Fahrtkosten                   | 14.500                                    | 1.000                           |
| Rehasport & Funktionstraining | 2.200                                     | 50                              |
| Hebammen/Entbindungspflege    | 1.700                                     | 30                              |
| Pflegesachleistung            | 5.000                                     | 100                             |
| Beratungsbesuche              | 4.500                                     | 700                             |
| Tagespflege                   | 700                                       | 1.000                           |
| Verhinderungspflege           | 1.200                                     | 1.000                           |

Von den Dokumenten der Klassifizierung nach den Punkten 2.3 c) und d) sind 60 Stück zu verarbeiten.

Es handelt sich dabei in etwa um die durchschnittliche Beleggutmenge von drei Arbeitstagen, das sich aus dem prognostizierten Mengengerüst ergibt. Die Auftraggeberin stellt dem Auftragnehmer dafür eine geeignete Menge an Beleggut nach Anforderung mit einer Frist von drei Wochen zur Verfügung. Das Beleggut ist vom Auftragnehmer innerhalb von drei hintereinander folgenden Arbeitstagen unmittelbar nach der Zurverfügungstellung durch den Auftraggeber zu verarbeiten. Die Vergütung erfolgt gemäß Ziffer 2.2 des Preisblatts.

## **5.2 Qualitätssicherung**

Der Auftragnehmer führt regelmäßig Maßnahmen zur Qualitätssicherung aller ausgeschriebenen Leistungen durch und dokumentiert diese. Dazu hat der Auftragnehmer mindestens einmal im Jahr ein internes Audit zur Qualitätssicherung durchzuführen und das Ergebnis und den Bericht der Auftraggeberin eigenständig bereitzustellen. Die Auftraggeberin kann jederzeit einen aktuellen Nachweis der Qualitätssicherung verlangen. Die Qualitätssicherung hat nach dem aktuellen Stand der Technik zu erfolgen (ISO/IEC 9001 oder vergleichbar) und hat während der gesamten Dauer der Dienstleistung zu bestehen. Die Zertifizierung, z. B. nach ISO/IEC 9001, ist eigenständig und auf eigene Kosten durchzuführen.

## **5.3 Störungsbearbeitung**

Der Auftragnehmer behebt Mängel und Störungen in einem Betriebsbereich eigenständig und auf eigene Rechnung. Zur Meldung von Störungen hat der Auftragnehmer ein Ticketsystem bereitzustellen und der Auftraggeberin einen Zugriff darauf gewähren. Als Ticketsystem kann z.B. Jira, ServiceNow oder IT-Service-Desk (USU) verwendet werden. Es ist dabei sicherzustellen, dass seitens der Auftraggeberin zumindest zwanzig Personen Zugriff auf das Ticketsystem haben. Bei Störungen, die innerhalb der Verantwortungsbereiche der Auftraggeberin oder von ihr eingesetzter Dienstleister (z.B. gkvi) liegen, hat der Auftragnehmer zuzuarbeiten, sofern die Störung an der Schnittstelle oder in den nachgelagerten Systemen liegt, die eine Datenverarbeitung der angelieferten Daten nicht möglich macht. Zur telefonischen Kontaktaufnahme steht der Auftraggeberin eine Servicenummer zur Verfügung, welche arbeitstäglich (mindestens Land NRW und Hamburg) von Montag bis Freitag von 7 bis 17 Uhr mit einem Ansprechpartner besetzt ist. Ansprechpartner, die gegenüber der Auftraggeberin, die im Rahmen der Störungsbearbeitung eingesetzt werden, haben die deutsche Sprache auf dem Niveau C“ gemäß Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen zu beherrschen.

## **6. Vorgaben zur Informationssicherheit und zum Datenschutz**

### **6.1 Informationssicherheit**

Im Rahmen der Leistung dieser Leistungsbeschreibung werden sehr sensible und besondere personenbezogene Daten (Gesundheitsdaten) verarbeitet. Um diese zu schützen und darüber hinaus zu verhindern, dass sich Unbefugte Zugang diesen schaffen, hat der Auftragnehmer strenge Sicherheitsmechanismen umzusetzen.

Die Auftraggeberin ist eine kritische Infrastruktur i.S.d. § 2 Abs. 10 BSI-Gesetz und hat daher besondere Verpflichtungen zur Informationssicherheit zu beachten. Dies erstreckt sich

ebenfalls auf Auftragnehmer, welche Dienste für die Auftraggeberin übernehmen. Der Auftragnehmer hat mit Abgabe des Angebotes ein Sicherheitskonzept inkl. Risiko- und Gefährdungsanalyse vorzulegen (All-Gefahrenansatz). Das Sicherheitskonzept ist nach dem aktuellen Stand der Technik zu erstellen (entweder nach ISO/IEC 27001 oder BSI-Grundschutz) und fortwährend zu aktualisieren. Die Einhaltung der im Konzept enthaltenen Maßnahmen kann durch die Auftraggeberin kontrolliert werden. Hierzu kann sie sich eines Dritten bedienen, der Überprüfung der Maßnahmen durchführt. Die ausgeschriebene Leistung betrifft einen kritischen Geschäftsprozess bei der Auftraggeberin, wodurch diese erwartet, dass insbesondere die Gewährleistungsziele der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Authentizität durch den Auftragnehmer sichergestellt werden.

Zur Sicherstellung und Überprüfung des sicheren Betriebs hat der Auftragnehmer eine technische Protokollierung für elektronische Informationen umzusetzen. Des Weiteren ist ein Rollen- und Berechtigungskonzept zu erstellen und umzusetzen, um unberechtigte Zugriffe zu vermeiden.

Ferner sind für Systemausfälle redundante technische Einrichtungen vorzuhalten, wie z.B. eine zusätzliche Datensicherung und Ersatzscanner.

Ferner sind Zutritt-, Zugriff- und Zugangskontrollsysteme einzusetzen. Um die Dienstleistung auch in Krisen und Notfällen geordnet zu erbringen und wieder in Betrieb zu setzen, hat der Auftragnehmer ein Notfallkonzept/BusinessContinuityManagement zu erstellen und umzusetzen. Hierfür nennt der Auftragnehmer der Auftraggeberin einen Notfallkontakt, welcher 24/7 und 365 Tage im Jahr erreichbar ist. Ein Notfall liegt vor, wenn ein Angriff auf die IT-Sicherheit des Auftragnehmers droht oder eine vergleichbare sicherheitsrelevante Beeinträchtigung festgestellt wird, die aufgrund ihres hohen Schadenspotenzials unverzüglich zu Maßnahmen (z.B. Netzwerkabschottung) führen muss. Hierunter fallen insbesondere sicherheitskritische Vorfälle wie Cyberangriffe oder andere Ereignisse, die die Verfügbarkeit, Integrität oder Vertraulichkeit der zu verarbeitenden Daten auf den betroffenen IT-Systemen unmittelbar gefährden oder potenziell gefährden könnten.

Beim Einsatz einer Cloud-basierten Umsetzungslösung hat der Auftragnehmer die rechtlichen Rahmenbedingungen nach § 393 SGB V zu erfüllen und gegenüber der Auftraggeberin mit dem Gesamtkonzept vorzuweisen.

Da die Auftraggeberin eine kritische Infrastruktur i.S.d. § 2 Abs. 10 BSI-Gesetz ist, hat der Auftragnehmer diese bei gesetzlichen Meldefristen, im Speziellen gegenüber dem BSI, zu unterstützen und rechtzeitig zu informieren. Überdies hat der Auftragnehmer geeignete Betriebsprozesse zur Sicherstellung der Informationssicherheit und des Datenschutzes zu etablieren, die sich in das Informationssicherheitsmanagementsystem und das Datenschutzmanagementsystem der Auftraggeberin integrieren lassen. Dies umfasst ebenso die rechtzeitige Meldung von Schwachstellen, Sicherheitsereignissen und – Vorfällen an die Auftraggeberin.

## **6.2 Datenschutz**

Die zu verarbeitenden Daten der Leistungsbeschreibung unterliegen dem Datenschutz. Es handelt sich um besondere personenbezogene Daten gem. Art. 9 Abs. 1 DSGVO. Weiterhin handelt es sich hierbei um Sozialdaten i.S.d. § 67 Abs. 1 SGB X. Diese Daten sind besonders schützenswert und unterliegen dem Sozialdatenschutz. Der Auftragnehmer hat mit der Auftraggeberin einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach § 80 SGB X i.V.m. Art. 28 DSGVO zu schließen. Der Auftragnehmer hat mit der Angebotsabgabe ein Datenschutzkonzept inkl. Datenschutzfolgeabschätzung sowie Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten und Löschkonzept vorzulegen. Das Datenschutzkonzept ist nach dem aktuellen Stand der Technik zu erstellen (z.B. Standard-Datenschutz-Modell = SDM). Für die Sicherstellung des Datenschutzes hat der Auftragnehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen umzusetzen und diese zu dokumentieren. Die Einhaltung der im Konzept enthaltenen Maßnahmen kann durch die Auftraggeberin kontrolliert werden, dies auch schon vor der Inbetriebnahme. Hierzu kann sie sich eines Dritten bedienen, der Überprüfung der Maßnahmen durchführt. Die Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer hat u.a. im Einklang mit der DSGVO und SGB zu erfolgen. Der Ort der Datenverarbeitung muss hiermit vereinbar sein und hat innerhalb der Bundesrepublik Deutschland oder EWR zu erfolgen.