

# Leistungsbeschreibung

## 1. Präambel

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Substantiven in diesem Dokument die weibliche Form verwendet. Ausnahme sind die Begriffe Auftragnehmer (AN) und damit einhergehend auch Coach sowie Auftraggeber (AG): in diesem Fall wird die männliche Form verwendet, da dieser Begriff auch in den anderen Vertragsdokumenten so angewandt wird. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat allein redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Die Techniker Krankenkasse (TK) ist mit mehr als zwölf Millionen Versicherten die größte gesetzliche Krankenkasse in Deutschland. Ziel der TK ist es unter anderem, von den Kundinnen als digitaler Vorreiter im Bereich der gesetzlichen Krankenkassen wahrgenommen zu werden. In diesem Zusammenhang bietet die TK ihren Versicherten in unterschiedlichen Bereichen viele digitale Services und Produkte an und möchte diese stetig erweitern, optimieren und am Bedarf der Versicherten ausrichten. Eine wichtige Zielgruppe sind Schwangere, Mütter im Wochenbett und mit Babys im ersten Lebensjahr sowie (werdende) Familien, sodass explizit für diese Versichertengruppe mit ihren Bedürfnissen entsprechende Services bereitzustellen sind.

Daher bietet die TK ihren Versicherten seit 2020 die Schwangerschafts-App „TK-BabyZeit“ an. Diese App begleitet Frauen, aber auch deren Partner und Partnerinnen digital während der Zeit der Schwangerschaft und nach der Geburt. Die Inhalte und Services der TK-BabyZeit sind sehr stark an den Kundenbedürfnissen orientiert. Sie unterstützt durch umfassende und vielfältige Informationen passend zum jeweiligen Stadium der Schwangerschaft bzw. für die Zeit nach der Geburt. Um administrative Aufgaben im Blick zu behalten oder zu erleichtern, bietet die App unter anderem einen Planer oder auch eine Hebammensuche an. Unterschiedliche Videokurse, beispielsweise zur Geburtsvorbereitung oder Rückbildung, zu Yoga oder Erste Hilfe am Baby werden kostenlos in der App bereitgestellt. Auch können die Nutzerinnen eine digitale Hebammenberatung direkt in der „TK-BabyZeit“ nutzen. Alle in der App enthaltenen Services können von TK-Versicherten zusätzlich zur gesetzlich definierten Regelversorgung bei Schwangerschaft und Geburt in Anspruch genommen werden.

Für die Frauen bringen Schwangerschaft, Geburt und auch Wochenbett wichtige und gravierende Veränderungen mit sich. Sowohl im beruflichen, sozialen aber insbesondere auch im medizinischen Kontext hat eine Schwangerschaft oder Geburt Auswirkungen. Diese Zeit ist geprägt durch viele Emotionen. Häufig handelt es sich bei diesen Emotionen um Vorfreude und sehr positive Gefühle. Aber Stress, besondere Belastungen und Risikofaktoren während der Schwangerschaft können auch zu Unsicherheit und Ängsten bei den Frauen führen.

Vor diesem Hintergrund möchte die TK die Versicherten während und nach der Schwangerschaft auch in schwierigen Situationen und bei Belastungen bestmöglich unterstützen und die TK-BabyZeit-App um einen weiteren Service ergänzen. Nutzerinnen, die während der Schwangerschaft oder während des ersten Lebensjahres ihres Babys besonders belastet sind, sollen in der TK-BabyZeit ein niederschwelliges Coaching-Angebot gemäß §§ 1 und 67 SGB V erhalten, um diese Belastungen gut kompensieren zu können. Das Coaching soll die jeweilige Problemsituation thematisieren und Lösungsmöglichkeiten bzw. einen Umgang mit der Situation bzw. der Belastung, aufzeigen, die zu weniger Stress und Belastung bei der Frau führt. Um die Frauen, die

einer besonderen Belastung ausgesetzt sind, zu identifizieren, wird in der TK-BabyZeit ein Screening angeboten. Weist dieses Screening auffällige Ergebnisse auf, so wird der jeweiligen Nutzerin das Coaching in der App angeboten. Sowohl die Inanspruchnahme dieses Coaching-Services als auch das vorab durchzuführende Screening sind (natürlich) freiwillig. Das Screening, als Zugangsvoraussetzung zum Coaching, wird von der TK bereitgestellt und ist kein Bestandteil dieser ausgeschriebenen Leistung. Die TK-Baby-Zeit-App wird ebenso wie die in der App vorhandenen Schnittstellen durch einen Dritten für die TK betrieben, gehostet und gepflegt.

Zielgruppe dieses Angebotes sind die Nutzerinnen der TK-BabyZeit, die aktuell schwanger sind oder im letzten Jahr entbunden haben. Da aber auch andere TK-Versicherte die TK-BabyZeit nutzen können, beispielsweise (werdende) Väter oder Frauen, die einen Schwangerschaftsverlust erlitten haben, steht dieses Angebot grundsätzlich auch diesen Nutzergruppen zur Verfügung, da es auch hier zu Belastungssituationen, Stress und Ängsten kommen kann. So kann beispielsweise auch ein Vater mit einem „Schreibaby“ oder mit Schlafmangel und Stress das Coaching in Anspruch nehmen. Sollte sich nach Bereitstellung des Coachings in der TK-BabyZeit herausstellen, dass das Angebot nicht überwiegend von der Zielgruppe, sondern zu einem wesentlichen Teil von anderen Nutzergruppen in Anspruch genommen wird, wird gegebenenfalls eine Anpassung der Zugangsvoraussetzungen für das Coaching zwischen den Vertragspartnern abgestimmt.

Im Folgenden werden die Leistung „Coaching“ und die dazugehörigen Anforderungen sowie die Anforderungen an die Implementierung dieses Services in die TK-BabyZeit-App näher beschrieben.

## 2. Leistungsgegenstand

Der AN ist verpflichtet, für Nutzerinnen der TK-BabyZeit, die das Screening auf Belastung durchgeführt und einen bestimmten Punktwert erzielt haben, ein digitales Coaching anzubieten. Das Coaching umfasst ein Vorabgespräch per Videochat oder Telefon und bis zu drei individuelle digitale Coaching-Termine per Videochat oder Telefon. Das Coaching erfolgt in deutscher Sprache.

Hinsichtlich des allgemeinen sozialrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Rahmens dieser Leistungserbringung gelten folgende Vorgaben:

- Der AN gewährleistet, dass bei der Erbringung seiner vertraglichen Leistung keine Diagnosen gestellt werden, keine Rechtsberatung erfolgt und keine Empfehlung für bestimmte Leistungserbringer ausgesprochen wird. Die am Coaching teilnehmenden Coaches treffen selbst keine privaten Wahlleistungsvereinbarungen mit den Versicherten noch empfehlen sie einzelne Coaches oder Leistungserbringer, die Wahlleistungen anbieten.
- Der AN hat die Versicherte darüber aufzuklären, dass die Informationen die persönliche Beratung durch eine Ärztin oder Apothekerin nicht ersetzen und dass es sich bei den Informationen um allgemeine und nicht um patientenbezogene, individuelle Angaben handelt.
- Der AN ist verpflichtet, alles zu unterlassen, was den Eindruck erwecken könnte, er werde bei Erbringung seiner Leistungen durch einzelne Unternehmen, die pharmazeutische Industrie oder einzelne Unternehmen der pharmazeutischen Industrie beeinflusst. Auch empfiehlt der AN keine einzelnen Leistungserbringer wie beispielsweise Ärztinnen, Hebammen oder Krankenhäuser.

### 3. Leistungsumfang

Die Leistungserbringung „Coaching“ beginnt nach Freigabe der technischen Implementierung. Vorherige Arbeiten zur technischen Anbindung sowie eine Testphase erfolgen nach Zuschlagserteilung und müssen vor Leistungserbringung abgeschlossen und von der TK abgenommen sein. Die allgemeinen technischen Anforderungen sowie die Anforderungen an die technische Implementierung sind in den Anlagen L1: Pflichtenheft und L2: Anforderungen an den Datenaustausch im Rahmen des Coachings beschrieben. Im Rahmen der Leistungserbringung „Coaching“ sind insbesondere folgende Anforderungen zu erfüllen:

#### 3.1 Ablauf des Coachingprozesses

##### 3.1.1 Grundsätzliches

Das Coaching ist ein Angebot in der TK-BabyZeit, welches allen Nutzerinnen der App frei zur Verfügung steht, sofern sie die untenstehenden Anforderungen erfüllen. Zielgruppe dieses Angebotes in der TK-BabyZeit sind vorrangig Frauen in der Schwangerschaft und nach der Geburt im ersten Lebensjahr des Kindes. Weiterhin können auch deren Partner oder Partnerinnen mit einer Problemsituation zum Thema Schwangerschaft, Geburt, Wochenbett oder erstes Lebensjahr als Nutzer der TK-BabyZeit das Angebot wahrnehmen. Ab Bereitstellung dieses Angebots in der TK-BabyZeit wird die TK im Rahmen des Controllings prüfen, inwieweit die Zielgruppe bzw. andere Nutzergruppen in der TK-BabyZeit dieses Angebot in Anspruch nehmen. Die TK behält sich vor, die Kriterien für die Inanspruchnahme des Coachings aufgrund der Controlling-Ergebnisse bei Bedarf anzupassen.

##### 3.1.2 Einschlusskriterien für die Nutzung des Coachings in der TK-BabyZeit

Um das Coaching nutzen zu können, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Nutzung der TK-BabyZeit: Das Coaching wird ausschließlich in Verbindung mit der Nutzung der TK-BabyZeit angeboten. Eine Nutzung dieses Angebotes außerhalb der TK-BabyZeit ist nicht möglich.
- Teilnahme am Screening: Die Nutzerinnen der TK-BabyZeit, die das individuelle Coaching nutzen möchten, müssen den entsprechenden Fragebogen ausfüllen, weitere Informationen zum Fragebogen sind unter Punkt 3.1.5 aufgeführt. Die Angaben im Fragebogen dürfen nicht älter als 6 Wochen sein und die Auswertung des Fragebogens muss einen von der TK festgelegten Mindestpunktwert ergeben. Die Voraussetzungen für die Teilnahme der Nutzerin am Vorabgespräch werden durch die TK geprüft.
- Problemlage / Belastungssituation: Die Belastungssituation, zu der ein Coaching durchgeführt werden soll, betrifft die eigene Person und beinhaltet wenigstens eines der Themen Schwangerschaft, Geburt, Wochenbett oder erstes Lebensjahr des Kindes. Es handelt sich nicht um das Problem des Partners oder der Partnerin.
- Vorabgespräch: Nach Ausfüllen des Fragebogens und Erreichen der Mindestpunktzahl führt der Coach ein Vorabgespräch mit der Nutzerin durch. In diesem Vorabgespräch klärt der Coach ab, ob Ausschlusskriterien vorliegen. Ist das nicht der Fall, kann die Nutzerin nach dem Vorabgespräch das individuelle Coaching nutzen. Weitere Ausführungen zum Vorabgespräch sind unter Punkt 3.1.6 dieser Anlage aufgeführt.

##### 3.1.3 Ausschlusskriterien

Die Nutzerin kann das individuelle Coaching in den folgenden Fällen nicht in Anspruch nehmen:

- Die unter Punkt 3.1.2 aufgeführten Einschlusskriterien sind nicht erfüllt.

- Die Person selbst ist nicht schwanger oder hat kürzlich entbunden, ebenso wenig betrifft es die Partnerin oder ein gemeinsames Kind bzw. ein Kind der Partnerin im ersten Lebensjahr.
- Im Vorabgespräch stellt sich heraus, dass die Methode „individuelles Coaching“ für die vorhandene Belastungssituation bzw. Problemlage nicht geeignet ist. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn der Verdacht auf eine behandlungsbedürftige Indikation im ICD 10-Bereich „Psychische und Verhaltensstörungen“ besteht.
- Akute Eigen- oder Fremdgefährdung.

Sollten weitere Ausschlusskriterien relevant sein, so vereinbaren die TK und der AN diese nach Vertragsschluss.

### **3.1.4 Ablauf des Prozesses**

Nutzerinnen der TK-BabyZeit haben die Möglichkeit, in der App einen Fragebogen auszufüllen. Um das Coaching in Anspruch nehmen zu können, muss dieser Fragebogen von den Nutzerinnen ausgefüllt werden. Die Antworten werden von der TK in der TK-BabyZeit datenschutzkonform gespeichert und von der TK ausgewertet. Nach Durchführung des Screenings wird der Teilnehmerin das Ergebnis angezeigt. Die TK stellt den Teilnehmerinnen des Screenings, die einen bestimmten Mindestpunktwert erreicht haben, die Möglichkeit zum Vorabgespräch für das Coaching der TK-BabyZeit in der App bereit. Dem AN wird die genaue Punktzahl des Screenings nicht zur Verfügung gestellt. Durch die Weiterleitung der Versicherten zum AN ist sichergestellt, dass die Nutzerin den Mindestpunktwert erreicht hat. Die Teilnehmerinnen, die von der TK die Option für ein Vorabgespräch angezeigt bekommen, entscheiden selbst über die Nutzung dieses Angebots. Sobald die Teilnehmerin in der App der Nutzung des ihr angebotenen Coachings zustimmt, erhält sie die Möglichkeit, einen Termin für ein Vorabgespräch zu vereinbaren. Dies geschieht, indem die entsprechende Funktion für die Terminvereinbarung „Vorabgespräch“ für die Nutzerin freigeschaltet wird. Entscheiden sich die Teilnehmerinnen, das Vorabgespräch zu nutzen, so muss dieses innerhalb von 6 Wochen nach Ausfüllen des Fragebogens stattfinden.

Der AN wird informiert und ihm werden die erforderlichen Daten bereitgestellt, sodass der AN entsprechende Terminvorschläge zur Verfügung stellen kann.

Anschließend wählt die Teilnehmerin einen Termin zum Vorabgespräch, dieses kann nach Wunsch der Teilnehmerin per Telefon oder Videochat stattfinden. Nach Abschluss des Vorabgesprächs informiert der AN über die TK-BabyZeit, ob die Voraussetzungen für ein Coaching erfüllt sind. Weitere Anforderungen hinsichtlich des Vorabgesprächs sind unter Punkt 3.1.6 aufgeführt.

Sofern die Nutzerin das Coaching in Anspruch nehmen möchte, wird der AN über die Schnittstelle der TK-BabyZeit informiert und es werden ihm die erforderlichen Daten bereitgestellt, sodass der AN entsprechende Terminvorschläge für das erste Coaching zur Verfügung stellen kann. Die Teilnehmerin wählt einen für sie passenden Termin aus, zu dem das erste Coaching nach ihrem Wunsch per Telefon oder Videochat stattfindet. Am Ende des Coachingtermins stimmen sich die Nutzerin und der Coach gemeinsam ab, ob weiterer Coachingbedarf vorhanden ist. Der AN übermittelt die Informationen über die TK-BabyZeit und stellt gegebenenfalls weitere Terminvorschläge zur Verfügung. Weitere Anforderungen zum Coaching sind unter Punkt 3.1.7 aufgeführt.

Pro Coaching können bis zu drei Coachingtermine in Anspruch genommen werden. Der gesamte Coachingprozess inklusive Screening und Vorabgespräch ist in einem Zeitraum von maximal 4 Monaten durchzuführen. Bei organisatorischen Rückfragen kann innerhalb dieser Zeitspanne in der App eine Anfrage an den AN gestellt werden (z.B. über einen Anfragebutton). Die Rückmeldung zu den Anfragen erfolgt innerhalb einer Woche telefonisch oder per Videochat und ist in der Vergütung für den Coachingtermin enthalten, wird also nicht separat vergütet. Die genaue Umsetzung wird in der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) abgestimmt. Sofern die Coachingtermine (maximal drei pro Coaching) noch nicht ausgeschöpft sind, kann hier abgeklärt werden, ob Bedarf für einen weiteren Coachingtermin besteht.

Kann eine Nutzerin den Termin für das Vorabgespräch oder das Coaching nicht wahrnehmen, wird eine Stornierungsmöglichkeit für den vereinbarten Termin bereitgestellt. Sofern die Nutzerin einen Ersatztermin wünscht, ist der AN verpflichtet, Ersatztermine zur Verfügung zu stellen. Weitere Ausführungen dazu sind unter den Punkten 3.1.6 und 3.1.7 aufgeführt.

Das Coaching kann mehrmals in Anspruch genommen werden, jedoch muss zwischen dem Ende des letzten Coachings und Beginn des neuen Coachings mindestens ein Zeitraum von 3 Monaten liegen. Bei Inanspruchnahme eines weiteren Coachings ist der Screening-Fragebogen erneut auszufüllen.

### **3.1.5 Fragebogen**

Die TK hat sich entschieden, einen Fragebogen als Kriterium für den Zugang zum individuellen Coaching zu nutzen. Dieser Fragebogen umfasst die Angaben, die im Rahmen des EPDS (Edinburgh Postnatal Depression Scala)-Screenings abgefragt werden. Die TK bestimmt die Punktzahl, die mindestens erforderlich ist, um das Coachingangebot in Anspruch nehmen zu können.

### **3.1.6 Vorabgespräch**

Sofern eine Nutzerin der TK-BabyZeit den Fragebogen ausgefüllt hat, einen entsprechenden Mindestpunktwert erreicht hat und sich entscheidet, das Vorabgespräch in Anspruch zu nehmen, muss dieses innerhalb von sechs Wochen nach Vorliegen der Auswertung des Screenings erfolgen. Der AN wird über die Schnittstelle der TK-BabyZeit informiert, dass eine Anfrage für ein Vorabgespräch vorliegt und für welchen Zeitraum Terminvorschläge bereitzustellen sind. Hierfür liefert der AN insgesamt mindestens 5 Terminvorschläge innerhalb der Servicezeiten, diese sind unter Punkt 3.3.1 aufgeführt. Von den Terminvorschlägen müssen sich mindestens ein Terminvorschlag in einem Zeitraum innerhalb der nächsten sieben Tage und mindestens zwei weitere Terminvorschläge in einem Zeitraum innerhalb der nächsten 14 Tage befinden. Der AN stellt sicher, dass die Termine zu unterschiedlichen Tageszeiten vorgeschlagen werden.

Kann die Nutzerin keinen der genannten Vorschläge in Anspruch nehmen, ist der AN verpflichtet, zeitnah weitere Terminvorschläge für den übermittelten Zeitraum zu unterschiedlichen Tageszeiten bereitzustellen.

Kann die Nutzerin den vereinbarten Termin nicht wahrnehmen, besteht die Möglichkeit, den vereinbarten Termin bis 30 Minuten vorher zu stornieren. Die Nutzerin gibt im Rahmen der Stornierung an, ob ein Ersatztermin bereitgestellt werden soll oder nicht. Der AN ist im ersten Fall verpflichtet, soweit möglich, zeitnah Ersatztermine für den übermittelten Zeitraum zur Verfügung zu stellen. Das Vorabgespräch hat eine Dauer von mindestens 10 Minuten.

Inhalte des Vorabgesprächs:

- Abklärung, ob Ausschlusskriterien vorliegen
- Sofern Ausschlusskriterien vorliegen, Informationen zu alternativen Maßnahmen und Angeboten gemäß Anlage L3: Kommunikation weiterer Angebote.
- Sofern keine Ausschlusskriterien vorliegen, Informationen und Abstimmung zum weiteren Vorgehen, wie beispielsweise der grundsätzliche Ablauf und die Inhalte des Coachings, Beantwortung von Fragen der Nutzerin

Nach Durchführung des Vorabgesprächs liefert der AN die folgenden Informationen über die technische Schnittstelle an die TK-BabyZeit:

- Start des Vorabgesprächs (tt.mm.jjjj, hh:mm:ss)
- Ende des Vorabgesprächs (tt.mm.jjjj, hh:mm:ss)
- Ausschlusskriterien: Ja / Nein
- Name des Coaches

### **3.1.7 Coaching**

Sofern keine Ausschlusskriterien vorliegen und die Nutzerin sich entscheidet, das Coaching in Anspruch zu nehmen, wird der AN über die technische Schnittstelle der TK-BabyZeit über den Coaching-Bedarf sowie den Zeitraum, in dem das Coaching stattfinden soll, informiert. Hierfür liefert der AN insgesamt mindestens 5 Terminvorschläge innerhalb der Servicezeiten, diese sind unter Punkt 3.3.1 aufgeführt. Von den Terminvorschlägen müssen sich mindestens ein Terminvorschlag in einem Zeitraum innerhalb der nächsten sieben Tage und mindestens zwei weitere Terminvorschläge in einem Zeitraum innerhalb der nächsten 14 Tage befinden. Der AN stellt sicher, dass die Termine zu unterschiedlichen Tageszeiten vorgeschlagen werden. Sofern der AN in seinem Konzept (Anlage A2) dargestellt hat, dass er in den ersten vierzehn Tagen weitere Termine anbieten kann, ist er verpflichtet, dies während der gesamten Vertragslaufzeit einzuhalten.

Kann die Nutzerin keinen der genannten Vorschläge in Anspruch nehmen, ist der AN verpflichtet, weitere Terminvorschläge entsprechend der in diesem Abschnitt genannten Vorgaben für den übermittelten Zeitraum zu unterschiedlichen Tageszeiten bereitzustellen.

Kann die Nutzerin den vereinbarten Termin nicht wahrnehmen, besteht die Möglichkeit, den vereinbarten Termin bis 30 Minuten vorher zu stornieren. Die Nutzerin gibt im Rahmen der Stornierung an, ob ein Ersatztermin bereitgestellt werden soll oder nicht. Der AN ist im ersten Fall verpflichtet, soweit möglich, zeitnah Ersatztermine entsprechend der in diesem Abschnitt genannten Vorgaben für den übermittelten Zeitraum zur Verfügung zu stellen.

Ein Coachingtermin hat eine Dauer von mindestens 45 Minuten. Die Inhalte des Coachings sind unter Punkt 3.2 geregelt. Am Ende des Coachingtermins stimmen sich die Nutzerin und der Coach gemeinsam ab, ob ein weiteres Coaching erforderlich ist.

Nach Durchführung des Coachings liefert der AN die folgenden Informationen über die technische Schnittstelle an die TK-BabyZeit:

- Start des Coachings (tt.mm.jjjj, hh:mm:ss)
- Ende des Coachings (tt.mm.jjjj, hh:mm:ss)
- Ordnungszahl des Coachings: 1 / 2 / 3 Thema des Coachings
- Inhalte / Thema des Coachings
- Name des Coaches

- Weiterer Coachingtermin erforderlich: Ja / Nein

Sofern ein weiterer Coachingtermin erforderlich ist und die Nutzerin sich entscheidet, einen weiteren Coachingtermin in Anspruch zu nehmen, wird der AN über die technische Schnittstelle der TK-BabyZeit über den weiteren Coaching-Bedarf sowie den Zeitraum, in dem das Coaching stattfinden soll, informiert. Hierfür liefert der AN insgesamt mindestens 5 Terminvorschläge innerhalb der Servicezeiten, diese sind unter Punkt 3.3.1 aufgeführt. Der AN stellt sicher, dass die Termine zu unterschiedlichen Tageszeiten vorgeschlagen werden.

Kann die Nutzerin keinen der genannten Vorschläge in Anspruch nehmen, ist der AN verpflichtet, weitere Terminvorschläge für den übermittelten Zeitraum zu unterschiedlichen Tageszeiten bereitzustellen.

Kann die Nutzerin einen weiteren vereinbarten Termin nicht wahrnehmen, besteht die Möglichkeit, den vereinbarten Termin bis 30 Minuten vorher zu stornieren. Die Nutzerin gibt im Rahmen der Stornierung an, ob ein Ersatztermin bereitgestellt werden soll oder nicht. Der AN ist im ersten Fall verpflichtet, soweit möglich, zeitnah Ersatztermine für den übermittelten Zeitraum zur Verfügung zu stellen.

Insgesamt können maximal drei Coachingtermine durch die Nutzerin in Anspruch genommen werden. Die Termine können maximal in dem Gesamtzeitraum des Coachingsprozesses von 4 Monaten in Anspruch wahrgenommen werden.

### **3.2 Inhalte des Coachings**

Die Coaches des AN informieren und beraten anlassbezogen zum Umgang mit Angst-, Stress-, Belastungssituationen während der Schwangerschaft, nach der Geburt und im ersten Lebensjahr des Kindes, wie beispielsweise:

Während der Schwangerschaft

- Ängste bei einer Risikoschwangerschaft
- Ängste vor der Geburt
- Ängste vor der Elternrolle
- Veränderungen der Partnerschaft (Umgang mit Stresssituationen / Kommunikation)
- Unverarbeitete Erfahrungen
- Unsicherheiten bzgl. Vereinbarkeit mit dem Beruf

Nach der Geburt / im ersten Lebensjahr des Kindes

- Erschöpfung und Überforderung im Wochenbett
- Emotionale Schwankungen
- Probleme mit neuer „Identität“ / mit der neuen Elternrolle
- Schwierigkeiten mit dem Bindungsaufbau
- Isolation und Einsamkeit

Ziele des Coachings sind:

- die Erarbeitung von individuellen Krisenvermeidungsstrategien
- die Berücksichtigung psychosozialer Faktoren sowie des Netzwerkes und der Lebensbereiche
- die Festigung von bisherigen Behandlungserfolgen
- die Stärkung der Eigenverantwortung und Motivation zur aktiven Nutzung von Bewältigungsressourcen
- die Vermittlung von Strategien zur Stress- und Emotionsregulation

- die Unterstützung beim Aufbau und der Nutzung sozialer Unterstützungsnetzwerke

Das Coaching als niedrigschwelliges Angebot soll als schneller und einfacher Zugang zur mentalen Unterstützung dienen, um Teilnehmerinnen mit auffälligen, aber subklinischen EPDS-Werten frühestmöglich zu unterstützen und zu verhindern, dass aus vorliegenden Belastungen eine manifeste Depression wird. Der Fokus liegt darauf, die Resilienz zu stärken, indem gesunde Bewältigungsstrategien aufgebaut und eigene Ressourcen gestärkt werden.

Während der Beratung wirken die Coaches durch entsprechende Informationen und Hinweise darauf hin, dass die Nutzerinnen eigenverantwortlich und durch gesundheitsbewusste Lebensführung und aktive Mitwirkung dazu beitragen, den Verlauf der Schwangerschaft, der Geburt und des Wochenbetts optimal zu unterstützen.

Die Inhalte des Coachings müssen einen Mehrwert für die Nutzerinnen darstellen und bei Bedarf auf eine Überführung in eine Anschlussmaßnahme der Regelversorgung hinwirken. Der AN informiert die Nutzerinnen über bestehende Möglichkeiten zur Inanspruchnahme weiterführender psychosozialer und medizinischer Versorgung, sofern sich aus den Schilderungen der Nutzerin ergibt, dass dies angezeigt ist. Dabei berät der AN zu relevanten Anschlussmaßnahmen, wie beispielsweise psychosoziale Beratungsangebote, therapeutische Interventionen oder medizinische Leistungen gemäß Anlage L3. Es erfolgt ausdrücklich keine Empfehlung einzelner Leistungserbringer oder Einrichtungen gemäß SGB V.

### **3.3 Formale Anforderungen an das Coaching**

#### **3.3.1 Servicezeiten**

Die Coachings müssen terminlich mindestens Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 18.00 Uhr zur Verfügung stehen, ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage. Sofern der AN in seinem Konzept (Anlage A2) eine darüberhinausgehende Servicezeit anbietet, ist er verpflichtet, diese während der gesamten Vertragslaufzeit einzuhalten.

#### **3.3.2 Sicherstellung des Coachings**

Der AN hat sicherzustellen, dass entsprechende Mitarbeiterkapazitäten mit den erforderlichen Kenntnissen und Fähigkeiten (Punkt 3.3.3) vorhanden sind, um schätzungsweise ca. 800 Coachingtermine pro Jahr zur Verfügung zu stellen. Die eingeplanten Mitarbeiterkapazitäten und deren Umfang während der Servicezeiten ergeben sich aus dem Qualitätskonzept (Anlage A2).

Sofern möglich und sinnvoll, sollte der gesamte Coachingprozess einer Nutzerin von demselben Coach durchgeführt werden. Falls während des Coachingprozesses ein Wechsel des Coaches erfolgt, hat der AN sicherzustellen, dass die Dokumentation des bisherigen Coachings weitere Coaches dazu befähigt, das Coaching lückenlos fortzusetzen. Der AN stellt im Qualitätskonzept (Anlage A2) dar, wie die erforderliche Dokumentation gestaltet ist.

Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ist abhängig vom künftigen Bedarf der TK, eine verbindliche Prognose für die in Zukunft durchzuführenden Maßnahmen ist nicht möglich, da sich die Nachfrage nach dem Coachingangebot zukünftig sowohl erhöhen als auch verringern kann. Folglich besteht kein Anspruch des AN auf Beauftragung bestimmter Leistungen, einer Mindestabnahme von Leistungen oder eines bestimmten Umfangs einer Leistung.

### **3.3.3 Anforderungen an die Coaches**

Die vom AN eingesetzten Coaches müssen für die Begleitung von Personen in psychischen Belastungssituationen ohne klinische Indikation, ihren psychosozialen Problemen (z.B. Konflikte im familiären Umfeld oder Ängste in der Zeit der Schwangerschaft und nach der Geburt) und krisenhaften Entwicklungen qualifiziert sein, dazu zählen:

- folgende Qualifikationen: psychologische Psychotherapeutin, Psychologin, Gesundheits- und Krankenpflegerin bzw. Pflegefachfrau (Schwerpunkt: Psychiatrie), Heilerziehungspflegerin (Schwerpunkt: Psychiatrie), Sozialarbeiterin / Sozialpädagogin, Hebamme mit der Zusatzqualifikation systemische Beraterin. Gleichwertige Qualifikationen sind zulässig. Sofern keine der vorgenannten Qualifikationen vorliegt, reicht der AN der TK die stattdessen jeweils bestehenden Qualifikationen der Coaches ein. Die TK prüft, ob auch die vorliegenden Qualifikationen zur Durchführung des Coachings geeignet sind und informiert den AN, ob diese Coaches ebenfalls das Coaching gemäß dieser Leistungsbeschreibung für die TK durchführen dürfen.
- Mindestens einjährige Berufserfahrung im Coaching / in der Beratung von schwangeren Frauen bzw. Frauen im Wochenbett
- Qualifizierte Schulung für die Tätigkeit durch den AN, u.a. zum Umgang mit belastenden Situationen, fehlender Mitwirkung, frühzeitigen Teilnahmeabbrüchen und technischen Problemen. Der AN hält ein Schulungskonzept für die Coaches vor. Das Schulungskonzept wird als Teil des Qualitätskonzepts (Anlage A2) Bestandteil des Vertrages.

### **3.3.4 Dokumentation**

Sofern die gesetzlichen Vorschriften eine Dokumentation der Beratung erfordern, hat der AN diese sicherzustellen und die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zu beachten. Um eine Zuordnung der Dokumentation zur Nutzerin zu gewährleisten, werden die erforderlichen Daten über eine API von der TK-BabyZeit an den AN übermittelt. Welche Daten im Rahmen des Coachings erforderlich sind, stimmen AN, TK und der technische Dienstleister der TK für die TK-BabyZeit im Rahmen der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) nach Zuschlagserteilung miteinander ab. Neben der gegebenenfalls erforderlichen gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentation erstellt der AN ein Berichtswesen zu der Leistung gemäß Punkt 11. Der AN hat die Dokumentation im Rahmen des Qualitätskonzeptes (Anlage A2) auszuführen.

Der AN liefert der TK Daten zu erfolgten Beratungen. Details zu diesem Austausch stimmen AN und TK nach Zuschlagserteilung in der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) miteinander ab.

### **3.3.5 Abrechnungsfähigkeit der Leistung**

Auslöser für die Abrechnung eines Vorabgesprächs ist eine Terminvereinbarung für ein Vorabgespräch und das zum vereinbarten Termin erfolgte Vorabgespräch. Das Gespräch ist abrechnungsfähig, sofern das Vorabgespräch mindestens 10 Minuten gedauert hat und dies im Berichtswesen aufgeführt ist. Die Leistung kann pro Coaching-Fall einmal abgerechnet werden. Gebuchte und nicht in Anspruch genommene bzw. stornierte Vorabgespräche können nicht abgerechnet werden.

Auslöser für die Abrechnung eines Coachings ist die Buchung eines Coachingtermins und das zum vereinbarten Termin erfolgte Coaching. Das Coaching ist abrechnungsfähig, sofern vorab ein Vorabgespräch stattgefunden hat, der Coachingtermin mindestens 45 Minuten gedauert hat und dies im Berichtswesen

aufgeführt ist. Die Leistung kann pro Coaching-Fall maximal dreimal abgerechnet werden. Sofern Anfragen seitens der Nutzerin auftreten und eine Rückmeldung seitens des AN dazu erfolgt, ist dies nicht separat abrechnungsfähig. Die Vergütung für diesen Aufwand ist mit der Abrechnung des Coachingtermins abgegolten. Gebuchte und nicht in Anspruch genommene bzw. stornierte Coachings können nicht abgerechnet werden. Für den Fall, dass die Stornierungsquote eine problematische Höhe erreicht, stimmen sich der AN und die TK über das weitere Vorgehen hinsichtlich des Prozesses und der Vergütung ab.

### **3.3.6 Beschwerdemanagement**

Der AN verpflichtet sich, die Bearbeitung von Beschwerden in angemessener und transparenter Weise sicherzustellen. Hierdurch soll eine kontinuierliche Verbesserung der Leistung angestrebt werden.

Ferner ist der AN verpflichtet, Beschwerden systematisch zu dokumentieren und regelmäßig (mind. halbjährlich) der TK darüber zu berichten. Bei Bedarf sind der TK Auskünfte zu Optimierungsmaßnahmen zu geben. Der AN hat den Prozess und die Dokumentation zum Beschwerdemanagement im Qualitätskonzept (Anlage A2) zu beschreiben. Nach Zuschlagserteilung stimmen TK und AN im Rahmen der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) die Details zum dargestellten Prozess ab.

### **3.4 Servicezeiten und Ansprechperson**

Der AN benennt der TK eine feste Ansprechperson sowie deren Kontaktdaten, die für die Umsetzung, administrative und fachliche Abstimmungen auf Seiten des AN zuständig ist. Zusätzlich zu den technischen Servicezeiten (siehe Anlage L1 unter Abschnitt Herstellersupport) hat der AN für fachliche und administrative Abstimmungen Servicezeiten von montags bis freitags in der Zeit von 9 Uhr bis 15 Uhr sicherzustellen.

## **4. Qualitätsstandards und Qualitätssicherung**

### **4.1 Strukturqualität**

Die am Coachingangebot teilnehmenden Coaches sind entsprechend der unter Punkt 3.3.3 genannten Angaben qualifiziert, um ein Coaching im Bereich Schwangerschaft und erstes Lebensjahr des Kindes durchzuführen. Auf Verlangen der TK sind die jeweiligen Berechtigungen zum Führen der Berufsbezeichnung vorzulegen.

Der AN stellt sicher, dass die Coaches gemäß dem im Qualitätskonzept (Anlage A2) enthaltenen Schulungskonzept weitergebildet werden. Entsprechen die erworbenen Qualifikationen nicht mehr dem aktuellen Stand der Coachingvoraussetzungen, muss der AN sicherstellen, dass die Coaches sich die fehlenden oder zu aktualisierenden Lehrinhalte entsprechend den Anforderungen des im Vertrag genannten Leistungsspektrums aneignen. Der AN ist verantwortlich für die Einhaltung der Mitteilungspflichten gegenüber der TK.

### **4.2 Prozessqualität**

Der Coach erbringt seine Leistungen mit der fachlich gebotenen Sorgfalt. Auf Wunsch informiert der Coach die Nutzerin über seine eigenen Qualifikationen und die Coachingmethode, die angewendet werden soll. Weiterhin sind der Prozessablauf (Punkt 3.1) sowie die inhaltlichen (Punkt 3.2) und die formalen (Punkt 3.3) Anforderungen zu erfüllen.

### **4.3 Ergebnisqualität**

Ziel dieses Vertrages ist es, den Nutzerinnen der TK-BabyZeit bei Bedarf ein Coaching gemäß den Ausführungen unter Punkt 3 zur Verfügung zu stellen. Ziel des Coachings ist eine Verbesserung der individuell wahrgenommenen Stress- oder Belastungssituation für die Nutzerin. Dies geschieht durch eine gute Beratung während des Coachings sowie zu alternativen oder weiterführenden Angeboten und Leistungen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass das Coaching nicht der einzige Einflussfaktor ist. Die Zufriedenheit sowie die wahrgenommene Wirksamkeit der Nutzerinnen mit dem Coaching können beispielsweise über Befragungen ermittelt werden (Punkt 5.3). Sofern Defizite festgestellt werden, sind ggf. erforderliche Verbesserungsmaßnahmen zu formulieren.

#### **4.4 Qualitätsmanagement des AN**

Der AN ist verpflichtet, seine Dienstleistung mindestens gemäß den Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung, insbesondere unter Beachtung der Punkte 3.1, 3.2 und 3.3 zu erbringen, soweit in dieser Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich davon abgewichen wird. Außerdem hat der AN eine Qualitätssicherung gemäß Anlage L1 (siehe insbesondere Abschnitt „Qualitätssicherung“) durchzuführen.

Der AN verpflichtet sich, die Qualität seiner Dienstleistung mit Hilfe geeigneter Maßnahmen (zum Beispiel durch Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, Coaching/Training on the Job, Arbeitsplatzbegleitung) gemäß seinem mit dem Angebot eingereichten Qualitätskonzept (Anlage A2) regelmäßig zu prüfen und zu verbessern. Die Durchführung dieser Maßnahmen sowie deren Ergebnisse sind vom AN zu dokumentieren und der TK auf Anforderung vorzulegen.

Der AN ist verpflichtet, ein Beschwerdemanagement (Punkt 3.3.6) durchzuführen. Einzelheiten zu den dafür notwendigen Prozessabläufen vereinbaren TK und AN nach Zuschlagserteilung. Die im Qualitätskonzept (Anlage A2) aufgeführten Ausführungen zum Beschwerdemanagement hat der AN umzusetzen bzw. ggf. die Angaben zum Beschwerdemanagement nach Abstimmung in der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) entsprechend anzupassen und im Anschluss die aktuellen abgestimmten Prozesse umzusetzen. Ebenfalls stellt der AN in seinem Qualitätskonzept (Anlage A2) dar, welche Daten bzgl. des Coachings dokumentiert werden und inwieweit sie für das Qualitätsmanagement bzw. das Beschwerdemanagement genutzt werden.

Für die Testphase vor Inbetriebnahme (Punkt 5.1) müssen vom AN mindestens folgende Maßnahmen im Rahmen der QS eingesetzt werden: Überprüfen von Qualitätsstandards, Change-Management inkl. Freigabeverfahren sowie ein Problem-Management und die Dokumentation der Testfälle und -ergebnisse, Überprüfungen, Änderungen, Freigaben und Probleme (inkl. Lösungen und Maßnahmen zur künftigen Prävention). Das Verfahren der QS ist dabei im Rahmen der Auftragsdurchführung vom AN gegenüber der TK offen zu legen und auf dessen Anforderung mit der TK abzustimmen. Die Dokumentationen sind vom AN gegenüber der TK offen zu legen. Näheres zum genauen Ablauf und zu den einzelnen Punkten stimmen TK und AN vor der Testphase miteinander ab.

## **5. Überprüfung der Leistung**

### **5.1 Testphase vor Inbetriebnahme**

Der AN, die TK und der Dienstleister der TK, der zuständig für die technische Umsetzung der TK-BabyZeit ist, führen bis spätestens zwei Wochen vor Beginn der Leistungserbringung einen gemeinsamen Test durch. Das konkrete Vorgehen und Timing werden in der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) abgestimmt.

Die TK plant, das Coaching in der TK-BabyZeit spätestens im vierten Quartal 2026 bereitzustellen. Der genaue Bereitstellungstermin wird in der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) abgestimmt. Der AN ist verpflichtet, die Anbindung des telefonischen und digitalen Coachings per Videochat und alle insoweit erforderlichen Arbeiten spätestens bis drei Wochen vor dem Leistungsbeginn (Start des Coachings) abzuschließen und der TK zur Funktionsprüfung (Testphase der Produktivumgebung vor Inbetriebnahme) bereitzustellen. Die Funktionsprüfungszeit beträgt zwei Wochen ab Bereitstellung und endet mit der fachlichen und technischen Freigabe durch die TK für den produktiven Start des Coachings.

### **5.2 Prüfrechte der TK**

Die TK ist berechtigt, sich jederzeit stichprobenartig die Nachweise der Qualifikationen der Coaches vorlegen zu lassen. Der AN hat diese auf Verlangen der TK einzureichen.

### **5.3 Maßnahmen zur Überprüfung der Qualität**

Die TK ist berechtigt, die Prozess- und Ergebnisqualität der Services des AN durch verschiedene Maßnahmen zu überprüfen. Ob, wann und in welcher Form diese Maßnahmen durchgeführt werden, obliegt ausschließlich der TK. Bei den Maßnahmen zur Sicherung der Qualität handelt es sich insbesondere um Zufriedenheitsbefragungen.

Bei unzureichenden Ergebnissen informiert die TK den AN. Der AN legt unverzüglich einen Maßnahmenkatalog zur Beseitigung der Mängel vor und setzt diesen nach Abstimmung mit der TK um.

## **6. Weiterentwicklung**

Da sich die Rahmenbedingungen für die Kommunikation mit der Kundin laufend verändern und auch der Bedarf an Information und Beratung zum Thema Schwangerschaft und Geburt sich im Zeitablauf verändert, insbesondere durch

- technische Entwicklungen, die neue Kommunikationskanäle schaffen
- verändertes Verhalten der Kundinnen (z.B. vermehrte Nutzung digitaler Angebote)
- steigende Bedeutung der Onlineabwicklung von Prozessen

können sich aus diesen Faktoren Anpassungs- und Optimierungsnotwendigkeiten ergeben. Darüber hinaus können folgende Ursachen einen Bedarf für die Optimierung und Weiterentwicklung der beschriebenen Leistung schaffen:

- gesetzliche Änderungen / Anforderungen (die zwingend umgesetzt werden müssen)
- Beschwerden / Rückmeldungen / Wünsche von TK-Versicherten
- neue fachliche Impulse der Vertragspartner im Zusammenhang mit der Leistungserbringung
- neue wissenschaftliche Erkenntnisse.

Vor diesem Hintergrund tauschen sich AN und TK zur Optimierung bzw. Weiterentwicklung der vertragsgegenständlichen Leistungen aus. Die Optimierungen / Anpassungen können in Form von Modifikationen oder Ergänzungen der vertragsgegenständlichen Leistungsinhalte erfolgen. Beispielsweise kann eine Befragung der Nutzerinnen durchgeführt werden, inwieweit weitere Kanäle oder Funktionen bereitgestellt werden sollen.

Sofern die TK sich dafür entscheidet, eine Weiterentwicklung beim Coaching durchzuführen, fordert sie ein Angebot zur Konzepterstellung und Umsetzung dieser

Weiterentwicklung beim AN an. Die Beauftragung dieser Weiterentwicklung erfolgt auf Grundlage des geprüften Angebots. Nach Freigabe der Implementierung kann der AN seine Aufwände im Rahmen des beauftragten Umfangs gemäß der Position „Weiterentwicklung“ im Preisblatt mit der TK abrechnen.

## 7. Gestaltung

### 7.1 User Experience (UX) & User Interface (UI)

Alle für die TK entwickelten Apps und Webseiten gliedern sich in das Ökosystem der TK ein. Es gelten daher gewisse Vorgaben und Richtlinien hinsichtlich Design, Verhalten, Qualität und Ausrichtung der Produkte.

#### 7.1.1 Richtlinien

Diese Inhalte beschreiben den Umgang mit dem digitalen Design, das erwünschte Verhalten und die erwartete Qualität. Das fertige Produkt entspricht den zeitgemäßen Erwartungen der Nutzer:innen.

Darüber hinaus berücksichtigt der AN die Prinzipien der nutzerorientierten Gestaltung im Kontext eines UX-Designs gemäß den Qualitätsrichtlinien zur Sicherstellung der Ergonomie interaktiver Systeme (DIN EN ISO 9241-110). Zur Zielerreichung richtet sich der AN insbesondere an die folgenden Dialogprinzipien zur User Experience:

- Aufgabenangemessenheit
- Selbstbeschreibungsfähigkeit
- Erwartungskonformität
- Lernförderlichkeit
- Steuerbarkeit
- Fehlertoleranz
- Individualisierbarkeit

#### 7.1.2 Arbeitsweise

##### 7.1.2.1 Arbeitsweise bei Einkauf Funktionen oder Produkten

Idealerweise fand ein Human Centered Design (HCD) Process bei der Erstellung der Funktionen oder der Produkte statt. Dazu gehört unter anderem, die Definition der produktspezifischen Nutzergruppen, die Betrachtung der jeweiligen Bedürfnisse und die kontinuierliche, entwicklungsbegleitende Evaluation des Produkts mit den Nutzern, außerdem wurden die am Markt etablierte Standards berücksichtigt.

Tritt die Funktion oder das Produkt als eigenständige Marke mit einem eigenen visuellen Erscheinungsbild auf sollte es sich an die TK-Richtlinien halten. Wenn die Funktion oder das Produkt aber als visueller Absender der Marke TK auftritt muss es sich an die Richtlinien des Markenportals, der Design System Library, sowie der Design System Dokumentation halten.

Die Stakeholderanforderungen der TK müssen mit der Funktion oder dem Produkt erfüllt werden. Im Falle einer Einbindung eines Features oder eines Produkts in das TK-Ökosystem, muss ein Usability Test vor Live-Gang stattfinden. Die Erkenntnisse sollten in die Weiterentwicklung einfließen. Alle Produkte und die Integration von Funktionen in bestehende Produkte der TK müssen abgenommen und freigegeben werden.

Wird das Feature oder das Produkt weiterentwickelt, gilt der Abschnitt "Arbeitsweise bei Neu- & Weiterentwicklung".

### **7.1.2.2 Arbeitsweise bei Neu- und Weiterentwicklungen**

Der AN etabliert einen Human Centered Design (HCD) Prozess für die Neu- oder Weiterentwicklung des Produktes. Dieser beginnt mit der Herausstellung der Zielgruppe/n des Produktes. Ggf. bereits vorliegende Informationen zu Zielgruppen und ihrer jeweiligen Bedürfnisse werden bei Bedarf ergänzt, weiter ausgearbeitet und im gesamten Konzeptions- und Entwicklungsprozess berücksichtigt. Anforderungen werden aus dem Nutzungskontext durch geeignete Methoden (z.B. Kontextanalyse, Interviews) erhoben. Diese werden kollaborativ mit Stakeholder-Anforderungen der TK abgeglichen und priorisiert.

Basierend auf den Anforderungen und mit Ausrichtung auf die Nutzergruppe(n) ist der AN in der Lage erste Ideen und Lösungsansätze zu entwickeln. Aus diesen Ideen werden vom AN, mehrere Lösungsansätze erarbeitet. Diese Lösungen sollten je nach Phase in Form von Informationsarchitekturen, Wireflows oder Prototypen erstellt werden. Lösungen werden verständlich in ihrem Kontext präsentiert und veranschaulichen erforderliche Use Cases und States. Dabei sichert der AN bereits während der Konzeption eine effiziente technische Realisierbarkeit zu.

Im Rahmen des iterativen Designprozesses finden regelmäßige Austauschformate und ein Feedbackprozess durch die TK statt. Dafür sind den Ansprechpartnern der TK die Designs in Figma, FigJam, Overflow o.ä. zur Verfügung zu stellen. Die Richtlinien aus Markenportal, Design System Library und Design System Dokumentation, ebenso wie am Markt etablierte Standards digitaler Produkte, fließen in die Designs ein, um ein produktübergreifendes, wiedererkennbares TK-Ökosystem zu schaffen.

Alle Designs und entwickelte Inkremente müssen von der TK abgenommen und freigegeben werden. Über die Entwicklung hinweg werden Nutzer regelmäßig mittels geeigneter Methoden (z.B. Usability Tests, Interviews, Fokus Gruppen, etc.) eingebunden und die Erkenntnisse fließen in die Weiterentwicklung des Produkts ein. Die Art, Häufigkeit und durchführende Instanz werden gemeinsam besprochen und abgestimmt.

### **7.1.3 Barrierefreiheit**

Als Krankenkasse ist die TK dem Thema Barrierefreiheit und insbesondere dem Handeln nach den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte nach WCAG 2.2 AA und Apps nach BITV 2.0 verpflichtend. Der AN muss zu seinem Produkt eine detaillierte, klar verständliche und vollständige Erklärung zur Barrierefreiheit erstellen und auf ihrer Website bzw. im App-Store veröffentlichen.

Barrierefreie Webseiten können nach WCAG-Richtlinien zertifiziert werden. Die Barrierefreiheitsanforderungen für native Apps lehnen sich hier an. Achten Sie bei Apps auf die Berücksichtigung der iOS- beziehungsweise Material-Design-Vorgaben zur barrierefreien Programmierung.

## **8. IT-Informations- und Kommunikationsinfrastruktur**

Die Vorgaben für die IT-Informations- und Kommunikationsinfrastruktur ergeben sich neben den folgenden Ausführungen aus Anlage L1.

### **8.1 Allgemeine Vorgaben**

Der AN dokumentiert alle von ihm ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen in seinem Sicherheitshandbuch (Anlage A3). Mögliche Schwachstellen in Ablauf- und Aufbauorganisation und geplante konzeptionelle Änderungen werden explizit aufgeführt. Das Sicherheitshandbuch wird laufend fortgeschrieben. Die Pflege obliegt dem AN. Ein Exemplar des Sicherheitshandbuchs stellt der AN der TK zur Verfügung.

Wartungsarbeiten an den Systemen führt der AN zu solchen Tages-/Wochenzeiten aus, in denen keine Vorabgespräche oder Coachingtermine stattfinden beziehungsweise die außerhalb der vereinbarten Servicezeiten liegen. Unabhängig davon hat der AN den Betrieb durch redundante Systeme auch während der Wartungsarbeiten sicherzustellen. Der AN stellt sicher, dass die Systeme so performant sind, dass die Bearbeitung vollständig erfolgt und die Servicelevel auch in Phasen hohen Nachfragevolumens eingehalten werden. Die Antwortzeiten der Programme für die Mitarbeitenden des AN sind so einzurichten, dass Wartezeiten während des Versicherungsgesprächs auch in Phasen hoher Auslastung ausgeschlossen sind. Der AN beschreibt im Sicherheitshandbuch, wie die Performance sichergestellt wird.

Der AN stimmt alle relevanten Änderungen hinsichtlich der Sicherheitsmaßnahmen mit der TK in der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) ab.

Da im Rahmen dieser Leistung Sozial- und Gesundheitsdaten ggf. durch einen Cloud-Dienst verarbeitet werden muss der AN – sofern er selbst als Betreiber der Cloud-Plattform auftritt - die Vorgaben des § 393 SGB V beachten, entsprechend die Anforderungen des Kriterienkatalogs C5 (Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue) des BSI (Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik) erfüllen und einen entsprechenden Prüfbericht (C5-Typ2-Testat) oder einen Plan zu dessen Erlangung vorlegen.

Sollte der AN hingegen Konsument einer Cloud- (Hyper-/Superscaler) Plattform und darin bereitgestellter Dienste sein und sein eigenes Angebot auf diesen Diensten basieren so sind die Anforderungen des nächsten Absatzes zu beachten. Er tritt dann nicht als Anbieter der Cloud-Plattform auf und ist somit kein Cloud-Betreiber im Sinne des § 393 SGB V (Definition Cloud nach ISO/IEC 22123-1 Abschnitt 3.1.1).

Sofern der AN für die Datenverarbeitung und -speicherung Cloud-Angebote und Cloud-Dienste eines Unterauftragnehmers nutzt, hat dieser die Anforderungen des Kriterienkatalogs C5 des BSI zu erfüllen und einen entsprechenden Prüfbericht (C5-Typ2-Testat) vorzulegen. Der AN muss in diesem Fall die Basis-Anforderungen des C5 des BSI erfüllen (Anlage V0: EVB-IT Cloud-AGB). Zusätzlich hat der AN eine Zertifizierung nach ISO /IEC 27001 innerhalb eines Jahres nach Zuschlagserteilung nachzuweisen. In dieser Konstellation ist es nicht notwendig, dass der AN ein eigenes C5-Typ2-Testat für seine Lösung beibringt (vertraglich zugesicherte Erfüllung der C5-Basiskriterien ist ausreichend).

Außerdem ist vom AN sicherzustellen, dass sich die Server, auf denen die Daten, die im Zusammenhang mit dieser Leistung verarbeitet werden, liegen, auf dem Gebiet des Europäischen Wirtschaftsraums befinden.

## **8.2 Telefonische Beratung**

Sofern die telefonische Beratung von Standorten im Ausland erfolgt, müssen sich diese Standorte in einem Mitgliedstaat der EU oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den EWR befinden. Die aktuellen Vorgaben des Telekommunikationsgesetzes sind hierbei einzuhalten.

Die verwendete Telefonanlage erhebt Routing- und Traffic-Daten und statistische Kennzahlen und stellt sie für ein umfassendes Controlling zur Verfügung. Die erhobenen

Daten müssen mindestens die Anforderungen hinsichtlich der im Berichtswesen (siehe Abschnitt 11) geforderten Informationen erfüllen.

### **8.3 Disaster-Recovery**

1. **Bedarfsanalyse:** Der AN muss eine umfassende Analyse der geschäftlichen Anforderungen und Risiken durchführen, um diejenigen Komponenten/Applikationen zu identifizieren, die im Disaster-Fall priorisiert wiederhergestellt werden müssen.
2. **Risikobewertung:** Der AN muss eine Bewertung der potenziellen Risiken und Bedrohungen für die geschäftskritischen Daten und Systeme durchführen. Dies ermöglicht die Identifizierung von Szenarien, für die der Disaster-Recovery-Plan entwickelt wird.
3. **Entwicklung des Plans:** Der AN ist dafür verantwortlich, einen detaillierten Disaster-Recovery-Plan zu erstellen. Dieser muss klare Verfahren und Maßnahmen enthalten, um den Geschäftsbetrieb im Falle eines Disasters wiederherzustellen.
4. **Test und Training:** Der Plan muss vom AN regelmäßig getestet und aktualisiert werden, um sicherzustellen, dass er im Ernstfall effektiv ist. Der AN muss Schulungen für das Personal durchführen, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten mit den Abläufen vertraut sind.
5. **Implementierung und Überwachung:** Der AN muss den Disaster-Recovery-Plan sorgfältig implementieren und kontinuierlich überwachen, damit sichergestellt wird, dass dieser den sich ändernden Geschäftsanforderungen entspricht.
6. **Dokumentation:** Der AN muss alle Schritte und Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Disaster-Recovery-Plan dokumentieren, um Transparenz und Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

### **8.4 Verfügbarkeit der Telefonanlage**

Der AN stellt zwingend die Hochverfügbarkeit der Telefonanlage und der Telekommunikationstechnik sicher. Der AN stellt die Hochverfügbarkeit auch für seine übrigen technischen Systeme (insbesondere das Informations- und Dokumentationssystem) sicher. Die Verfügbarkeit wird dabei vom AN durch ein geeignetes Messverfahren ermittelt und dokumentiert. Detaillierte Anforderungen dazu sind in der Anlage L1 aufgeführt, die vom AN entsprechend umzusetzen sind.

Der AN stellt für die gebotenen Maßnahmen ein Sicherheitshandbuch (Anlage A3) bereit.

## **9. Datenschutz**

Die datenschutzrechtlichen Anforderungen ergeben sich aus dem Vertrag sowie dessen Anlage V3a und 3b.

## **10. Technische Umsetzung und Anforderungen**

### **10.1 Allgemeine Vorgaben**

Für die technische Umsetzung gelten neben den im Folgenden aufgeführten Anforderungen die in der Anlage L1 aufgeführten Anforderungen und Vorgaben.

### **10.2 Sicherheitsmaßnahmen**

Der AN hat alle zumutbaren und geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen, die einen unbefugten und missbräuchlichen Zugriff auf die Anwendungen, zugehörige Komponenten sowie zugehörige Daten unterbinden (insbesondere die Telefonanlage, das Informations- und Dokumentationssystem, etc.). Dies gilt insbesondere für die Abwehr von Bedrohungen, die die Integrität, die

Verfügbarkeit und die Vertraulichkeit der Anwendung gefährden oder eine Gefährdung (z.B. durch Exploits, Malicious Software) Dritter darstellen.

Darüber hinaus hat der AN technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, die auch die Stabilität seiner kritischen Kernservices als auch die Ausfallsicherheit in Bezug auf Außenwirkungen (z.B. Stromausfälle) gewährleisten. Der Zugang zum Ort der Leistungserbringung ist sowohl physisch als auch über Einrichtungen der Zugangskontrolle nur autorisierten Personen zu ermöglichen.

Die getroffenen Maßnahmen müssen dabei dem jeweils aktuell gültigen Stand der Technik entsprechen. Ferner ist generell bei der Erstellung und Pflege die Verwendung von Techniken zu vermeiden, die bekanntermaßen hohe Sicherheitsrisiken bzw. Sicherheitslücken enthalten, welche nicht durch entsprechende flankierende Maßnahmen geschlossen werden können.

Sollten sich aufgrund neuer Erkenntnisse und Bedrohungen Lücken ergeben, so zeigt der AN diese unverzüglich der TK an und schließt sie durch geeignete Maßnahmen. Er informiert dabei die TK über eventuelle Risiken und schreibt das zugehörige Sicherheitshandbuch (Anlage A3) in Abstimmung mit der TK fort. Der AN stimmt alle relevanten Änderungen hinsichtlich der Sicherheitsmaßnahmen mit der TK in der Arbeitsgruppe nach Punkt 12.2 ab.

## **Sicherung und Wiederherstellung**

Der AN beschreibt im Sicherheitshandbuch (Anlage A3) die Sicherungs- und Wiederherstellungsverfahren und beachtet dabei die Anforderungen der Anlage L1.

### **Performance**

Der AN stellt sicher, dass die Systeme so performant sind, dass die Bearbeitung vollständig erfolgt und die Servicelevel auch in Phasen mit vielen Coachingsanfragen (siehe Anlage L1) eingehalten werden.

Der AN beschreibt im Sicherheitshandbuch (Anlage A3), wie die Performance sichergestellt wird.

### **Technische Bereitstellung des Coachings in der TK-BabyZeit**

Für die Implementierung des Coachings in der App TK-BabyZeit ist neben den bereits aufgeführten Anforderungen zusätzlich die Anlage L2 in der TK-BabyZeit zu beachten. Diese Anlage enthält weitere Anforderungen, die im Hinblick auf die Implementierung des Coachings in die TK-BabyZeit zu erfüllen sind. Insbesondere betrifft dies die Anforderungen an die Schnittstelle zwischen dem AN und der TK-BabyZeit. Soweit die Vorgaben in der Anlage L2 nicht detailliert formuliert sind, finden weitere Abstimmungen zu noch offenen Fragen bzw. zu klärenden Punkten in der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) statt.

## **11. Berichtswesen**

Der AN hat monatlich folgende Daten zu dokumentieren und der TK bereitzustellen:

- **Nicht personenbezogene Daten:**
  - Gesamtzahl der Anfragen
  - Gesamtzahl der durchgeführten Vorabgespräche, davon
    - Zahl der durchgeführten Vorabgespräche per Telefon
    - Zahl der durchgeführten Vorabgespräche per Videochat
  - Gesamtzahl der durchgeführten Coachings, davon:

- Zahl der durchgeführten Coachings per Telefon
- Zahl der durchgeführten Coachings per Videochat
- Zahl der durchgeführten Erstcoachings, davon
  - Zahl der durchgeführten Coachings per Telefon
  - Zahl der durchgeführten Coachings per Videochat
- Zahl der durchgeführten Zweitcoachings, davon
  - Zahl der durchgeführten Coachings per Telefon
  - Zahl der durchgeführten Coachings per Videochat
- Zahl der durchgeführten Drittcoachings, davon
  - Zahl der durchgeführten Coachings per Telefon
  - Zahl der durchgeführten Coachings per Videochat
- **Personenbezogene Daten:**

Es sind die folgenden Detailinformationen zu liefern, die Versicherungsnummer ist der TK vom AN in diesem Zusammenhang für Abrechnungszwecke gemäß § 284 Abs.1 Nr.8 SGB V bereitzustellen:

  - Eingang der Anfrage
  - Start der Beratung (tt.mm.jjjj / hh:mm:ss)
  - Ende der Beratung (tt.mm.jjjj / hh:mm:ss)
  - Versicherungsnummer
  - Art des Coachings: Vorabgespräch, Coaching 1, Coaching 2, Coaching 3
  - Falls Vorabgespräch: Coaching erforderlich ja / nein

Die aufgeführten Daten sind durch den AN monatlich jeweils bis zum 15. des Folgemonats für den abgelaufenen Monat bereitzustellen. Die personenbezogenen und die nicht personenbezogenen Daten sind in zwei separaten Excel-Dateien zu liefern. Die Lieferung der Dateien erfolgt über ein sicheres Datenaustausch-Verfahren. Hierfür nutzen die TK und der AN die Anwendung Cryptshare (siehe Anlage L1, Abschnitt Vorgaben zum Datenaustausch). Zusätzlich liefert der AN eine kumulierte Aufstellung der nicht personenbezogenen Daten für das jeweilige Kalenderjahr. Gegebenenfalls sind die personenbezogenen Daten der TK zusätzlich über eine API bereitzustellen. Das weitere Vorgehen dazu wird in der Arbeitsgruppe (siehe Punkt 12.2) abgestimmt.

## 12. Ablauf im Rahmen der Vertragsdurchführung

### 12.1 Überblick

Nach Zuschlagserteilung durch die TK vereinbaren TK und AN einen gemeinsamen Kick-Off-Termin in Präsenz in den Räumlichkeiten der TK (Bramfelder Str. 140, 22305 Hamburg). Hier nehmen seitens der TK und des AN die fachlich Verantwortlichen sowie die Verantwortlichen für IT, IT-Sicherheit, Datenschutz und ggf. für UI/UX teil. Ebenfalls nehmen die entsprechenden Ansprechpartner seitens des Dienstleisters der TK für die technische Umsetzung in der TK-BabyZeit teil. Dieser Kick-Off-Termin findet spätestens vier Wochen nach Zuschlagserteilung statt. In diesem Termin stimmen die Teilnehmenden die weitere Vorgehensweise ab, insbesondere werden die Rahmenbedingungen für das Gesamtprojekt im Hinblick auf die Leistungsdurchführung besprochen. Themenschwerpunkte werden voraussichtlich sein: Vorstellung der Projektbeteiligten, Projektorganisation, Planung der Besprechungstermine. Ab Zuschlagserteilung finden während der gesamten Vertragslaufzeit Besprechungstermine statt. Diese erfolgen nach Rücksprache der TK mit dem AN bei Bedarf und finden in der Regel digital als Videokonferenztermin über die Softwarelösung „Microsoft Teams“ statt. Zusätzlich finden in der Zeit bis zum Leistungsbeginn digitale Besprechungen der Arbeitsgruppe (Punkt 12.2) einmal wöchentlich statt. Im Rahmen des Kick-Offs werden die obligatorischen und

optionalen Mitglieder der Arbeitsgruppe bestimmt und ein Termin für den zusätzlichen Kick-Off der Arbeitsgruppe vereinbart. Geplanter Leistungsbeginn des Coachings ist das vierte Quartal 2026.

## **12.2 Arbeitsgruppe**

Für die technische Umsetzung und die damit verbundene Testphase vor Inbetriebnahme (Punkt 5.1) wird eine Arbeitsgruppe gebildet. Die TK, der AN und der Dienstleister der TK für die technische Umsetzung der TK-BabyZeit benennen nach Zuschlagserteilung jeweils die Mitglieder, die dieser Arbeitsgruppe angehören. Neben den obligatorischen Teilnehmern dieser Arbeitsgruppe werden auch optionale Teilnehmer benannt, die je nach Bedarf zu den jeweiligen Terminen eingeladen werden. Nach dem Kick-Off-Termin (Punkt 12.1) wird es auch für diese Arbeitsgruppe einen zusätzlichen Kick-Off-Termin geben.