

gevekom GmbH | Altplauen 19 | 01187 Dresden

**Kassenärztliche Vereinigung Hamburg
zu Hd. Matthias Baer-Zickur
Humboldtstraße 56
22083 Hamburg**

SITZ DER GESELLSCHAFT

gevekom GmbH
Altplauen 19
01187 Dresden

Dresden, 05.05.2021

**Abfrage zum Vertrag wegen Auskunftspflichten nach dem
Transparenzgesetz**

Sehr geehrter Herr Baer-Zickur,

anliegend erhalten Sie von uns die Stellungnahme zu den
Vertragsteilen, welche aus unserer Sicht schützenswert sind und
daher vor Veröffentlichung unkenntlich gemacht werden sollten.

KONTAKT
Tel. (0351) 21 324-0
Fax (0351) 21 324-10

info@gevekom.de
www.gevekom.de

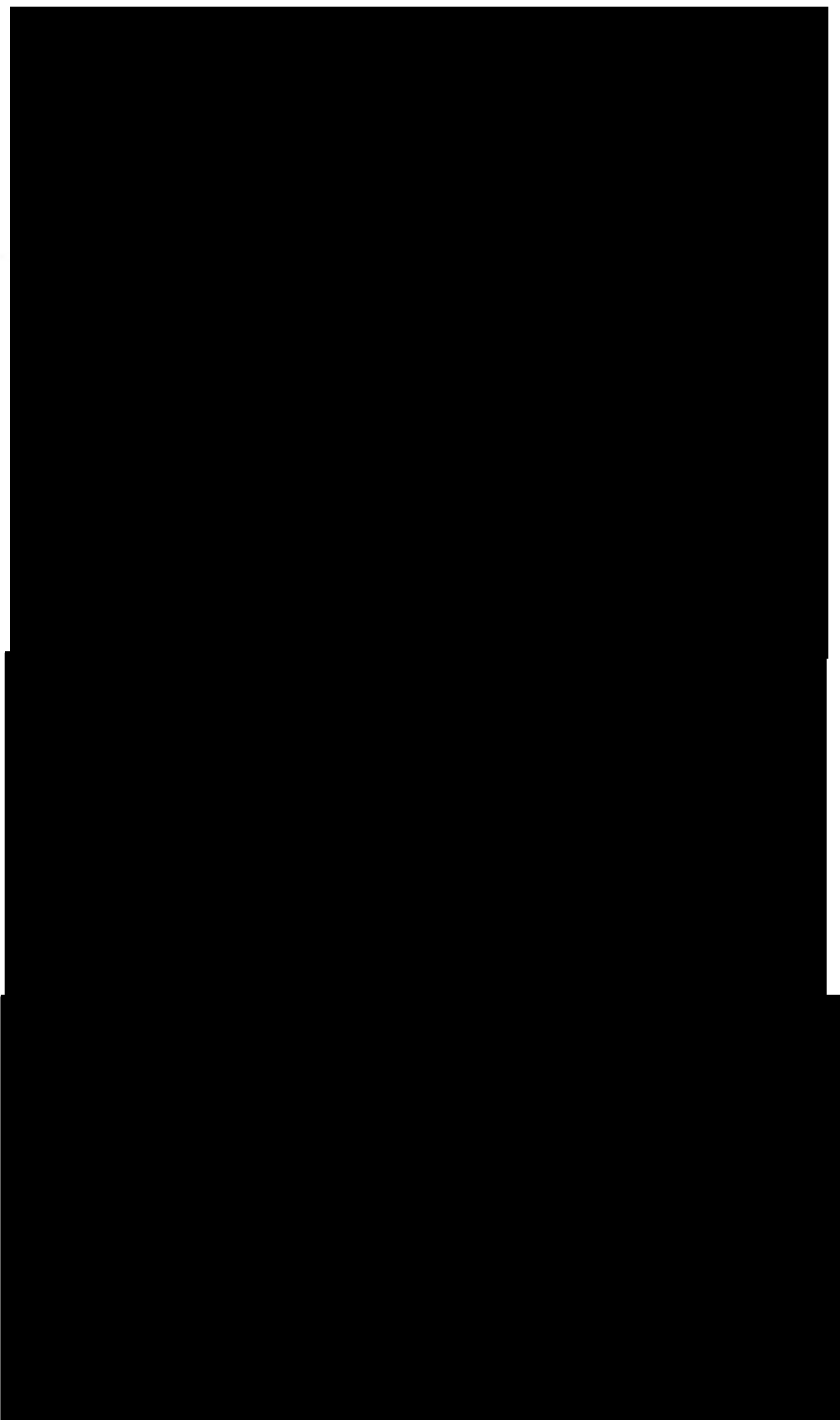
BANKVERBINDUNGEN
Commerzbank Dresden
IBAN: DE87 8504 0000
0801 6792 00
BIC: COBADEFFXXX

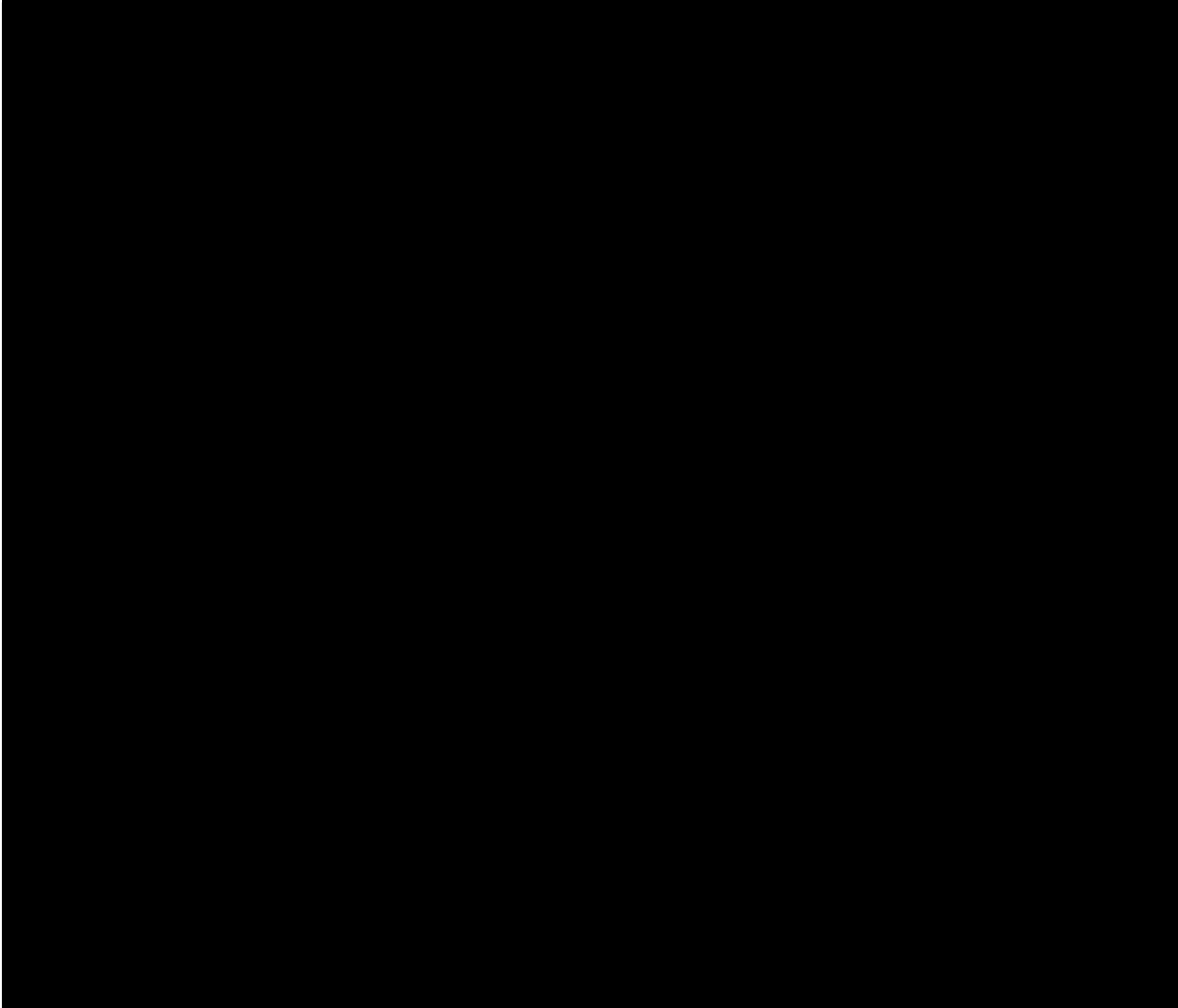
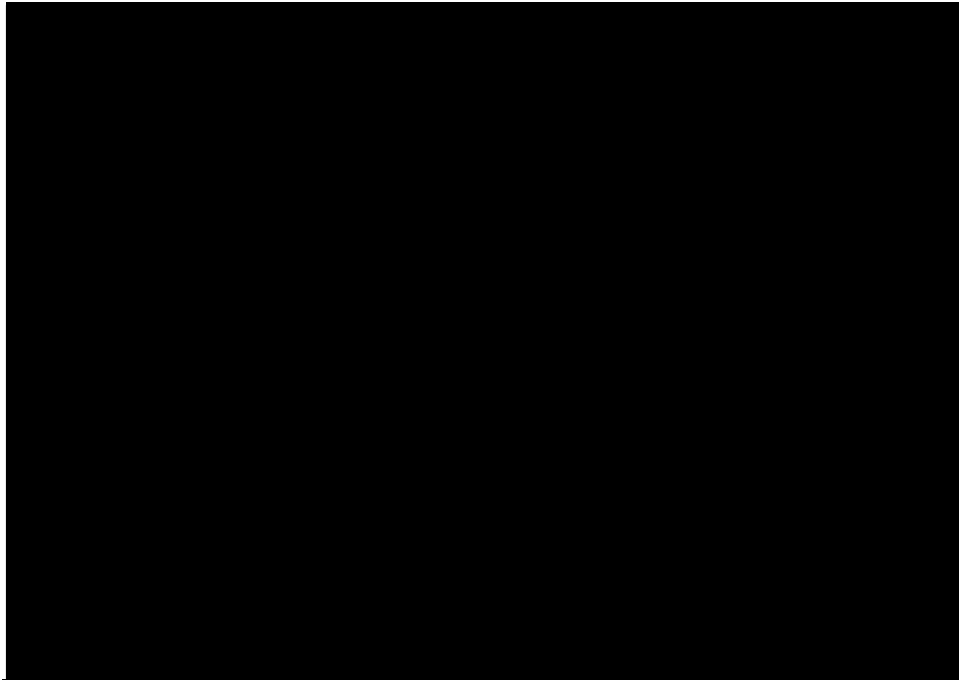
UniCredit Bank-
HypoVereinsbank
IBAN: DE42 8502 0086
0031 1331 22
BIC: HYVEDEMM496

GESCHÄFTSFÜHRER
Roman Molch

AMTSGERICHT DRESDEN
HRB 31297
UST-IdNr.: DE249641367

Erfüllungs- und
Gerichtsstand: Dresden





Dienstleistungsvertrag

zwischen

Kassenärztliche Vereinigung Hamburg
(Körperschaft des öffentlichen Rechts)
Humboldtstraße 56
22083 Hamburg
im Auftrag der Hansestadt Hamburg

- nachfolgend: „**Auftraggeber/KVH**“-

und

gevekom GmbH
Altplauen 19
01187 Dresden

- nachfolgend: „**Auftragnehmer/gevekom**“ -

Ausgangssituation

Die KVH ist die Kassenärztliche Vereinigung Hamburg und eine Körperschaft öffentlichen Rechts. Sie organisiert den ärztlichen Notfalldienst und die Versorgung der Stadtteile mit Ärzten in Hamburg.

Die KVH ist eine Interessenvertretung der Hamburger Vertragsärzte und Vertragspsychotherapeuten gegenüber den Hamburger Krankenkassenverbänden für das Gebiet des Stadtstaates Hamburg.

Die KVH organisiert im Rahmen der COVID19-Pandemie im Auftrag der Hansestadt Hamburg die Planung und Durchführung der COVID19-Impfungen. Im Rahmen der geplanten Impfserie wird die gevekom GmbH eingehende Anrufe zu neuen aber auch bestehenden Terminen (Terminänderungen) übernehmen.

Zielsetzung

Im Rahmen der geplanten Zusammenarbeit übernehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (im Namen der Hansestadt Hamburg, bzw. der KVH) der gevekom die über die Service-Hotline 116 117 eingehenden Anrufe rund um die Terminierung der geplanten Impftermine.

Der **Auftraggeber Kassenärztliche Vereinigung Hamburg** beauftragt gemäß dieser Zielsetzung den **Auftragnehmer gevekom GmbH** mit der Erbringung von Call Center Dienstleistungen wie nachfolgend vereinbart.

§ 1 Projektbeschreibung

Eingehende Anrufe werden mit Hilfe bereitgestellter Informationen und Systeme prozesskonform bearbeitet. In diesem Zusammenhang wird eine mögliche Impfberechtigung geprüft, Daten der Anrufer aufgenommen und bei Bedarf Informationen zum geplanten Impftermin vermittelt. Im Rahmen der Terminvergabe erfolgt die Terminbestätigung durch das gevekom-Team postalisch, per E-Mail und/oder per SMS.

Die gevekom GmbH wird das geplante Projekt an den [REDACTED]
[REDACTED] realisieren.

B

Bis zum GO-Live am 21.12.2020 werden im Vorfeld [REDACTED] und Mitarbeiter initial für eine Tätigkeit im geplanten Projekt geschult.

B

Die eingehenden Anrufe werden Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 - 21.00 Uhr und am Wochenende sowie an Feiertagen in der Zeit von 10.00 bis 18.00 Uhr angenommen. Verkürzte und/oder Öffnungszeiten beispielsweise an Sonn- und Feiertagen sind möglich, eine Anpassung kann formlos schriftlich zwischen den beiden Partnern mit einer Vorlaufzeit von 5 Werktagen vereinbart werden.

Zur Steuerung der Performance im Projekt vereinbaren die beiden Partner ein Service Level von [REDACTED] auf Wochenbasis. Die durchschnittliche Gesprächszeit (AHT) wird mit [REDACTED] (inklusive Nachbearbeitungszeit) als Basis für die Annahme der Ressourcen-/Volumenplanung angenommen.

B

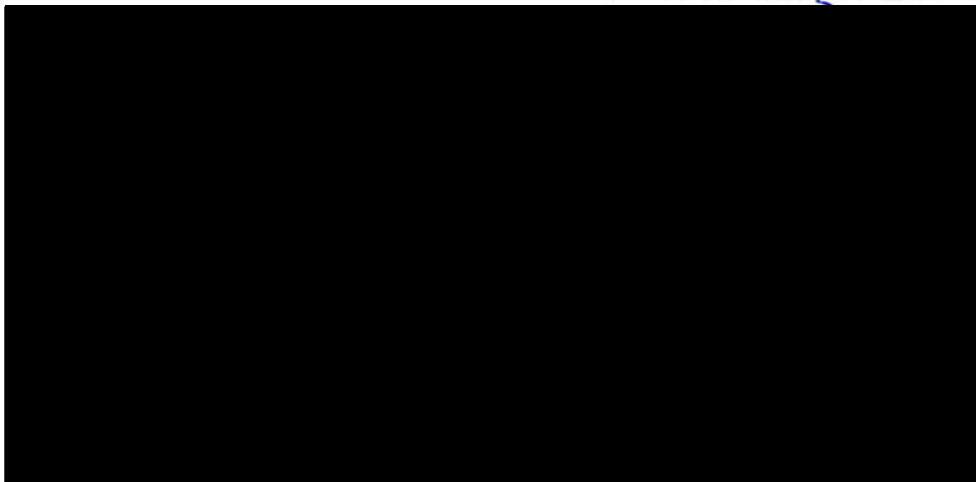
Neben diesem Vertrag gelten die Leistungsbeschreibung sowie das finale Angebot des AN vom 24.11.2020. Bei Widersprüchen gilt die aktuellere Regelung.

§ 2 Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer gewährleistet einen kontinuierlichen Qualitätssicherungsprozess. Dieser beginnt mit der initialen Ausbildung der Mitarbeiter. Sowohl der Qualitätssicherungsprozess als auch die Kriterien werden zwischen den beiden Parteien einvernehmlich vereinbart und können im Bedarfsfall angepasst werden. Bei möglichen Abweichungen stimmen die Vertragspartner einen Maßnahmenplan zur Erreichung des Qualitätsziels ab.

Die gevekom GmbH wird auf Wochenbasis mindestens 100 geführte Gespräche analysieren und bewerten. Die Bewertung der Gespräche erfolgt analog der mit der KVH definierten Qualitätskriterien. Bei der Bewertung der Gespräche gilt es im [REDACTED] möglichen Punkten zu erreichen. Bei möglichen Abweichungen stimmen die Vertragspartner einen Maßnahmenplan zur Erreichung des Qualitätsziels ab.

B



§ 3 Projektstart

Das geplante Projekt wird mit den ersten Schulungen ab dem 14.12.2020 rechtzeitig vor Projektstart beginnen. Der GO-LIVE ist für den 21.12.2020 geplant.

§ 4 Servicezeiten

Das geplante Projekt wird Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 - 21.00 Uhr und am Wochenende sowie an Feiertagen in der Zeit von 10.00 bis 18.00 Uhr telefoniert. Änderungen der Servicezeiten können im gegenseitigen Einvernehmen jederzeit mit einer Frist von 5 Werktagen vereinbart werden.

§ 5 Reporting

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ein Live-Dashboard zur Verfügung. Außerdem erhält die KVH alle zwei Stunden ein Reporting mit den im Projekt relevanten Kennzahlen. Das Reporting wird analog der KVH-Anforderungen gestaltet.

§ 6 Vergütung & Pönale

Die Vergütung des Auftragnehmers erfolgt entsprechend der in Anlage 1 geregelten Konditionen.

Der monatliche Mindestumsatz beträgt [REDACTED] im laufenden Projekt wird auf Basis der Produktivarbeitszeit abgerechnet. Die Produktivminute beinhaltet lediglich die Gesprächs- und Nachbearbeitungszeit. Leerlaufzeiten (AVAIL) und/oder projektfremde Tätigkeiten werden nicht abgerechnet.

B

Bei einer Nichteinhaltung der unter §1 definierten SL-Vorgabe [REDACTED]
[REDACTED] wird für die jeweilige Woche ein Abzug von [REDACTED]
Produktivminute bei der Fakturierung der Leistungen vom Auftragnehmer
automatisch abgezogen.

} B

§ 7 Abrechnung und Zahlung

Die Abrechnung erfolgt monatlich durch den Auftragnehmer analog der vom Auftragnehmer erstellten Reportings. Der Rechnungsversand erfolgt per E-Mail an eine vom Auftraggeber zu benennende E-Mail-Adresse. Das [REDACTED]

B

§ 8 Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag tritt mit beiderseitiger Unterzeichnung zum 09.12.2020 in Kraft und läuft bis zum 31.05.2020. Der Vertrag kann einmalig von der Auftraggeberin um 1-6 Monate verlängert werden. Die Anzeige der Verlängerungsoption muss spätestens 4 Wochen vor dem Ende der Vertragslaufzeit formlos schriftlich gegenüber der Auftragnehmerin erfolgen.

Der Auftraggeberin steht ein Sonderkündigungsrecht zu. Der Kündigungsgrund aus wichtigem Grund besteht, sobald die Geschäftsgrundlage des Vertrages entzogen wird (politischer/gesetzlicher Wegfall der Impfterminierungen über ein Callcenter). In diesem Fall endet der Vertrag 2 Wochen nach Kündigung durch die Auftraggeberin.

§ 9 Unwirksamkeit

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird infolgedessen die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Regelung durch eine einzelvertraglich wirksame Regelung zu ersetzen, die dem beabsichtigten Zweck möglichst nahe kommt.

§ 10 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand ist Dresden. Auf das Vertragsverhältnis findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des internationalen Privatrechts Anwendung.

§11 Sonstige Vereinbarungen

Vertragspartner ist die Kassenärztliche Vereinigung Hamburg welche aber im Namen der Stadt Hamburg handelt und Ihre Interessen vertritt.

Sofern der Auftragnehmer zusätzlich vergütungspflichtige Leistungen übernimmt, hat er den Auftraggeber vor Ausführung darüber zu informieren und eine schriftliche Auftragserteilung einzuholen. Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf weitere zusätzliche Vergütung, wenn eine solche vorherige Zustimmung des Auftraggebers nicht vorliegt.

Die Punkte 6.2 und 6.3 der AGBs entfallen. Außerdem wird vereinbart, dass §62 BDSG bezieht sich auf die Richtlinie (EU) 2016 / 680 und ist nur auf Auftraggeber anzuwenden, die Behörden der Strafverfolgung und -vollstreckung sind.

Außerdem wird folgende abweichende Vereinbarung zu den AGBs getroffen:
§6.1 gevekom führt die erteilten Aufträge unter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und sonstiger datenschutzrechtlicher Regelungen durch.

Anlagen

Anlage 1	Preise und Konditionen
Anlage 2	ADV und TOM
Anlage 3	AGBs



Preise und Konditionen

(1)	Projektsetup - IT/TK-Support (einmalig) Für das Setup sowie die Einrichtung und Bereitstellung der für die Telefonie erforderlichen IT-Systeme und Infrastruktur (TK-Anlage, Kopfnummer, Wissensdatenbank, Reporting-Vorlage, CallCenter-Software).	
(2)	Technische Betreuung der Aktion Fortwährende Bereitstellung der Betreuung der für die Telefonie erforderlichen IT-Systeme und Infrastruktur. Monatliche Pauschale	
(3)	Fachschulungen je Mitarbeiter/Stunde Abrechnung der explizit vom Auftraggeber beauftragten Trainingsstunden. Schulungen zum Ausgleich der Fluktuation oder Verbesserung der Qualität gehen zu Lasten der gevekom.	
(4)	Coaching Coaching und Training der Mitarbeiter	
(5)	Management Team & Projektdokumentation Tägliche Teamführung durch Callcenter Teamleiter Steuerung der Aktionsziele, Erstellung von Gesprächsleitfäden und Argumentationshilfen	
(6)	Projektsteuerung Fortlaufendes Projektmanagement Permanente Durchführung von QM-Maßnahmen Tägliche Projektsteuerung durch Projektmanager	
(7)	Consulting & Entwicklung von Prozessen & Prozessdesign, etc. Entwurf, Entwicklung und Optimierung von Prozessen im Projekt der KVH/Hansestadt Hamburg	
(8)		

B

[REDACTED] Alle Konditionen und
Preisangaben verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer. Die
gevekom GmbH rechnet die Leistungen ab Start des Projekts monatlich mit der
Kassenärztliche Vereinigung Hamburg ab. Die Rechnungen sind jeweils nach Erhalt
[REDACTED]

3

Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO

Vereinbarung

zwischen der

Kassenärztliche Vereinigung Hamburg (Körperschaft des öffentlichen Rechts)

Humboldtstraße 56

22083 Hamburg

- Verantwortlicher - nachstehend Auftraggeber genannt -

und der

gevekom GmbH

Altplauen 19

01187 Dresden

- Auftragsverarbeiter - nachstehend Auftragnehmer genannt -

Hinweis

„Die einzelnen Festlegungen nach Art. 28 Abs. 3 DS-GVO sollten vollständig in die Vereinbarung übernommen und wie eine Checkliste abgearbeitet werden. Die für das konkrete Dienstleistungsverhältnis zutreffenden Alternativen sollten angekreuzt werden. Leerfelder sind ggf. entsprechend des konkreten Auftrags auszufüllen. Vergütungs- und Haftungsregelungen(AGB's) zu den einzelnen Leistungen des Auftragnehmers sollten im Hauptvertrag vereinbart werden.“

1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

(1) Gegenstand

Gegenstand des Auftrags zum Datenumgang ist die Durchführung folgender Aufgaben durch den Auftragnehmer:

- ☒ Administration, Support, Projekteinrichtung und Projektanpassung
- ☒ geschlossene Leistungsvereinbarung

Dabei wird der Auftragnehmer als Unterauftragsverarbeiter für den Auftraggeber als Auftragsverarbeiter der Freien und Hansestadt Hamburg tätig. Der Auftraggeber überträgt dem Auftragnehmer die Ausführung von einzelnen Aufträgen zur Verarbeitung personenbezogener Daten

auf der Basis der Leistungsvereinbarung. Diese Auftragsdatenverarbeitung als solche begründet keine Abnahmeverpflichtung des Auftraggebers.

Gegenüber der Freien und Hansestadt Hamburg tritt ausschließlich der Auftraggeber als Vertragspartner auf. Alle zwischen der Freien und Hansestadt Hamburg und dem Auftraggeber geltenden Vertragsbedingungen, insbesondere die im Rahmen des Projektes für die Subunternehmerdienstleistung des Auftragnehmers relevanten Inhalte der Auftragsdatenvereinbarung zwischen der Freien und Hansestadt Hamburg und dem Auftraggeber, gelten - sofern und soweit sie im Zusammenhang mit den Leistungen wird der Auftragnehmer im Verhältnis zum Auftraggeber so gestellt, als ob er für seine Leistungen unmittelbarer Vertragspartner der Freien und Hansestadt Hamburg wäre.

(2) Dauer

- X Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung.

2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Nähere Beschreibung des Auftragsgegenstandes im Hinblick auf Art und Zweck der Aufgaben des Auftragnehmers:

1st-Level Terminvereinbarung

Annahme von der Service-Telefonnummer 116117 durch Telefonweiche umgeleitete Anrufe von Menschen, die eine COVID-Impfung begehren. Prüfung der Angaben der Anrufer hinsichtlich einer formalen Impfberechtigung. Vergabe von Terminen und Versendung von Informationsunterlagen. Bei Bedarf ist der Anrufer vor oder nach der Terminierung an die Impf-Hotline weiterzuleiten.

- Datenerhebung
- Datenverarbeitung
- Datennutzung

Der Auftragnehmer verwendet die zur Verarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen, insbesondere nicht für eigene Zwecke.

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und der Freien und Hansestadt Hamburg darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Artt. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.

(2) Art der Daten

Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien (Aufzählung/Beschreibung der Datenkategorien)

- ☒ Identifikations- und Adressdaten (Nachname, Vorname, Anrede/Geschlecht, Geburtsdatum, Adresse, Telefonnummer)
- ☒ Termin der Schutzimpfung
- ☒ ggf. Impfdokumentation / Beginn oder Abschluss der Impfserie (Erst- oder Folgeimpfung)
- ☒ Anamnese Informationen wie Risikoerkrankungen oder Risiko Arbeitsplätze

Gesundheitsdaten: Es handelt sich überdies um Gesundheitsdaten gemäß Art. 4 Nr. 15 DSGVO

(3) Kategorien betroffener Personen

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

- ☒ Bürger der freien Hansestadt Hamburg
- ☒ Interessenten

3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Auftragnehmer hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber und ggf. vorbehaltlich der Zustimmung der Freien und Hansestadt Hamburg werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(2) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Artt. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen [Einzelheiten in Anlage].

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

(1) Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren

Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Artt. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Artt. 38 und 39 DS-GVO ausübt.

☒ Dessen Kontaktdaten werden dem Auftraggeber zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten wird dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt.

☒ Als Datenschutzbeauftragte sind beim Auftragnehmer

bestellt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten ist dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

- b) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- c) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Artt. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage].
- d) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- e) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- f) Soweit der Auftraggeber oder die entsprechenden Stellen der Freien und Hansestadt Hamburg seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.

- g) Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- h) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 7 dieses Vertrages.

Der Auftragnehmer bestätigt, dass ihm die für die Auftragverarbeitung einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften der DS-GVO und der HmbDSG bekannt sind. Er verpflichtet sich, auch folgende für diesen Auftrag für diesen Auftrag relevanten Geheimnisschutzregeln zu beachten, die dem Auftraggeber obliegen:

- Fernmeldegeheimnis gem. Art. 10 GG, § 88 TKG
- Sozialgeheimnis gem. § 35 SGB |
- Berufsgeheimnisse nach § 203 StGB

6. Unterauftragsverhältnisse

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers und ggf. vorbehaltlich der Zustimmung der Freien und Hansestadt Hamburg beauftragen.

- a) Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der nachfolgenden Unterauftragnehmer zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO:

Firma Unterauftragnehmer	Anschrift/Land	Leistung
		Administration, Support. Projekteinrichtung, Projektanpassung
		Contact Center zur Erbringung von Inbound-/ Outbound-, Backoffice-Dienstleistungen
		Briefdruck, Kuvertierung, Versand

B

b) Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit:

- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und
- der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt und
- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.

(3) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

(4) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt der Auftragnehmer die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher.

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Hauptauftragnehmers und des Auftraggebers (mind. Textform); sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch dem weiteren Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

7. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber und die Freie und Hansestadt Hamburg hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Diese haben das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

(2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Auftraggeber und die Freie und Hansestadt Hamburg von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber bzw. die Freie und Hansestadt Hamburg auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

(3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann erfolgen durch

- die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DS-GVO;
- die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DS-GVO;
- aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
- eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).

8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.

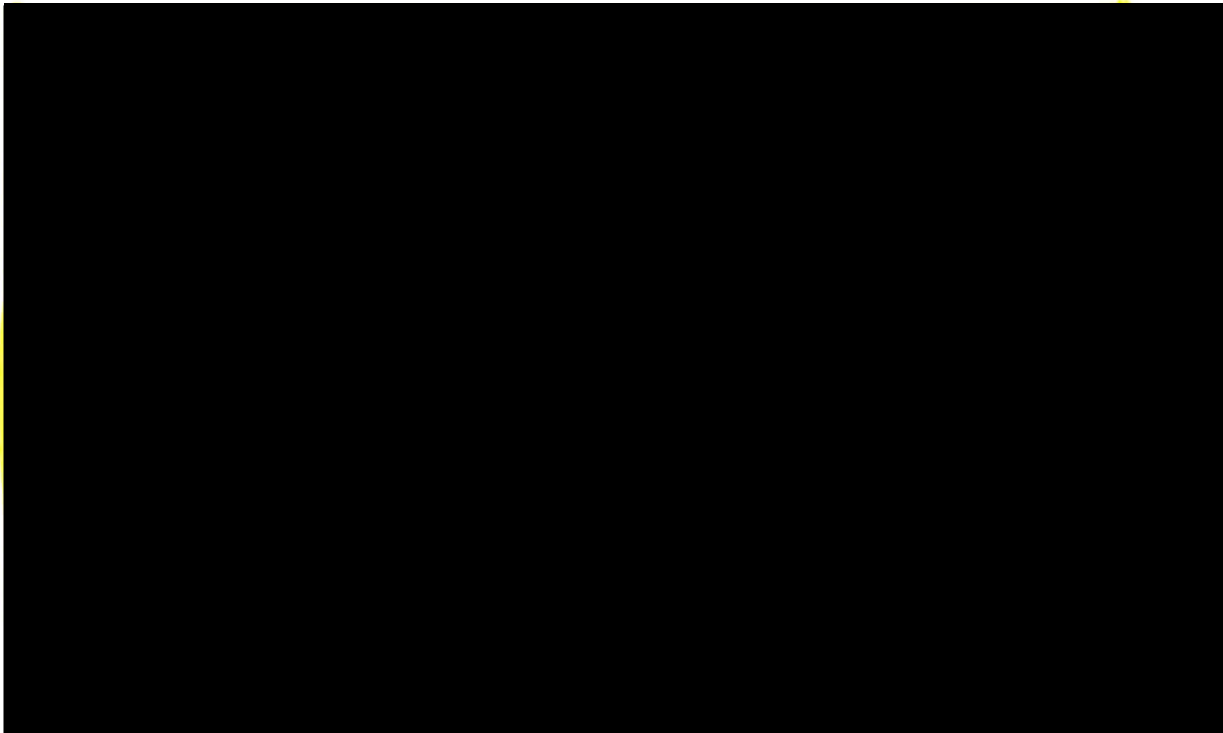
- a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen
 - b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden
 - c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen
 - d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung
 - e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde
- (2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen.

9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

- (1) Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform).
- (2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

10. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

- (1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- (2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.
- (3) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.



P

Anlage – Technisch-organisatorische Maßnahmen

(Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

Der Auftragnehmer gewährleistet im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die gesetzlich geforderten Sicherheitsmaßnahmen und wird sie auf Verlangen des Auftraggebers nachweisen.

Folgende besondere technische und organisatorische Maßnahmen werden bei der Verarbeitung eingehalten.

1. Vertraulichkeit

Zutrittskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren.

- Chipkarten-/Transponder-Schließsystem
- Manuelles Schließsystem
- Sicherheitsschlösser
- Protokollierung der Besucher / Besucherbuch
- Sorgfältige Auswahl von Reinigungspersonal
- Schlüsselregelung / Schlüsselbuch
- Tragepflicht von Mitarbeiter- / Gästerausweisen
- Wachdienst (vom Vermieter)

Zugangskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können.

- Authentifikation mit Benutzer + Passwort
- Einsatz von Anti-Viren-Software
- Einsatz von Firewalls
- Einsatz von VPN-Technologie
- Sperren von externen Schnittstellen (z.B. USB-Anschlüsse)
- Automatische Sperrung der Rechner
- Löschen der Nutzdaten beim Herunterfahren des PCs
- Benutzerberechtigungen verwalten
- Passwortvergabe / Passwortregeln
- Protokollierung der Besucher / Besucherbuch
- Schlüsselregelung / Schlüsselbuch
- Sorgfältige Auswahl von Reinigungspersonal

Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.

- Einsatz von Datenschutztonnen
- Ordnungsgemäße Vernichtung von Datenträgern (DIN 32757)
- Physische Löschung von Datenträgern vor deren Wiederverwendung
- Protokollierung der Vernichtung von Daten
- Verschlüsselung von Datenträgern
- Anzahl der Administratoren auf das „Notwendigste“ reduzieren
- Einsatz von Dienstleistern zur Akten- und Datenvernichtung (nach Möglichkeit mit Zertifikat)
- Erstellen / Nutzen eines Berechtigungskonzepts
- Passwortrichtlinie inkl. Länge und Wechsel
- Verwaltung der Benutzerrechte durch Systemadministratoren

Trennungskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.

- Trennung von Produktiv- und Testsystem
- Erstellung eines Berechtigungskonzepts
- Festlegung von Datenbankrechten
- Logische Mandantentrennung (softwareseitig)

2. Integrität

Weitergabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.

- Einrichtungen von VPN-Tunneln
- Verschlüsselung von Dateianhängen
- Erstellen einer Übersicht von regelmäßigen Abruf- und Übermittlungsvorgängen

Eingabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.

- Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzepts

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind

- Schutzsteckdosenleisten in TK-Raum
- Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)
- Überprüfung und Wartung der Feuerlöscher
- Spiegeln von Festplatten, z.B. RAID Verfahren
- Aufbewahrung von Datensicherung an einem sicheren, ausgelagerten Ort
- Erstellen eines Notfallplans (Checkliste)
- Rasche Wiederherstellung

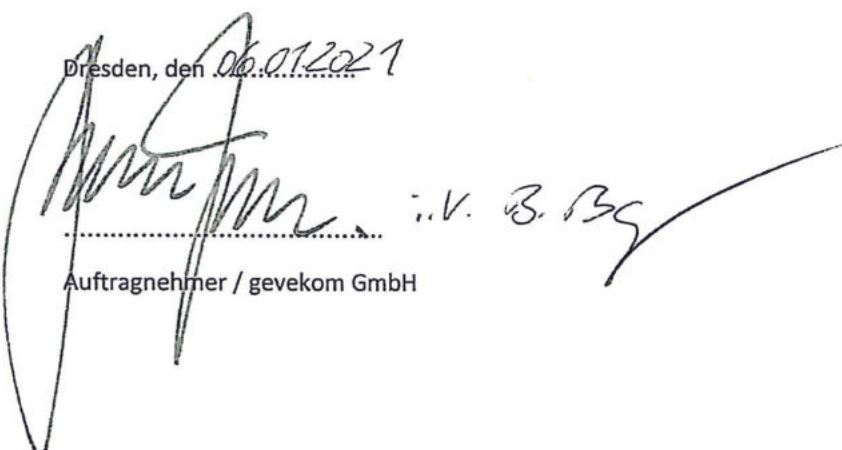
4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung

Auftragskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können.

- Auswahl des Auftragnehmers unter Sorgfaltsgesichtspunkten (insbesondere hinsichtlich Datensicherheit)
- Schriftliche Weisungen an den Auftragnehmer (z.B. durch Auftragsdatenverarbeitungsvertrag)
- Sicherstellung der Vernichtung von Daten nach Beendigung des Auftrags
- Verpflichtung der Mitarbeiter des Auftragnehmers auf das Datengeheimnis

Dresden, den 06.01.2021


.....
Auftragnehmer / gevekom GmbH

2. Nachtrag zum Dienstleistungsvertrag vom 15.12.2021

zwischen der

Kassenärztlicher Vereinigung Hamburg
(Körperschaft des Öffentlichen Rechts)
Humboldtstraße 56
22083 Hamburg
im Auftrag der Hansestadt Hamburg
(im folgenden Auftraggeber der KVH genannt)

und

gevekom GmbH
Altplauen 19
01187 Dresden
(im Folgenden Auftragnehmer oder gevekom genannt)

Die Vertragsparteien haben am 15.12.2020 einen Dienstleistungsvertrag geschlossen. Die beiden Parteien vereinbaren folgende Erweiterung:

- (1) Ab dem 01.02.2021 stellt die gevekom GmbH der KVH zur Sicherung der Erreichbarkeit Service Hotline ein Stammteam von [REDACTED] zur Verfügung und ab dem 08.03.2021 [REDACTED] FTE. B

Für diese 150 FTE werden Produktivarbeits- und Leerlaufzeiten (AVAIL) abgerechnet. Hiermit verbunden ist die Anpassung von § 6 des Dienstleistungsvertrages, sodass nunmehr durch den Auftragnehmer ein Annahmequote von 95% sicherzustellen ist. Das Stammteam kann aller zwei Wochen um 10% nach unten reduziert werden. Hierzu stimmen sich Auftraggeber und Auftragnehmer schriftlich mindestens 5 Werktage vor dem durchzuführenden Abbau ab. Aufbau von Personal erfolgt in individueller Absprache beider Parteien. Es erfolgt hierzu ein proaktiver Austausch beider Seiten.

- (2) Darüber hinaus stellt die gevekom GmbH [REDACTED] als „Springer“ zum flexiblen Einsatz zur Verfügung. Für diese [REDACTED] werden wie im Dienstleistungsvertrag vom 15.12.2020 beschrieben, ausschließlich die Produktivarbeitszeiten der Mitarbeiter abgerechnet. Der Dienstleister kann bei Bedarf weitere Springer zu Verfügung stellen, soweit gefordert. Sollte ein Springer nicht mehr benötigt werden die Volumen zu realisieren, setzt der Auftragnehmer diesen automatisch in seinen Ursprungsprojekten ein. B

- (3) Folglich werden in der monatlichen Abrechnung zuerst die FTE aus Punkt 1 mit Produktivität und Avail vollständig abgerechnet, danach die FTE aus Punkt 2 nach Produktivität.

(4) Zusätzlich zu den gevekom GmbH [REDACTED] unterstützen die [REDACTED]
[REDACTED] und [REDACTED] um die Annahme des
volatilen Anrufaufkommens zu gewährleisten. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass
ausschließlich FTE mit sehr guten Deutschkenntnissen [REDACTED] für
den Auftraggeber eingesetzt werden.

B

(5) Ab dem Monat Februar 2021 wird die Produktiv- und Availminute mit [REDACTED]
vergütet.

B

(6) Die Telefongebühren für die Weiterleitung an die Servicenummer 116 117 werden [REDACTED]
[REDACTED] an die KVH weiterberechnet. Es werden ausschließlich
Kosten mit Nachweis aus der ACD Anlage der gevekom oder des Providers dialfire
berücksichtigt.

B

(7) In Abänderung von § 8 des Dienstvertrages gilt ein Laufzeit vom 09.12.2020 bis zum
30.06.2021. Die übrigen diesbezüglichen Regelungen inkl. der Kündigungsregelungen
bleiben unberührt.

(8) Der Auftragnehmer optioniert eine Sicherstellung der Kapazitäten über den 30.6.2021
für weitere drei Monate hinaus an. Hierzu muss der Auftraggeber bis zum 1. Juni 2021
sein Optionsrecht schriftlich zum Ausdruck bringen,

Alle weiteren Vereinbarungen des Vertrages zwischen den Vertragsparteien vom 15.12.2020
sind von dieser Änderung nicht betroffen und bleiben bestehen.

