Leistungsbeschreibung

Vergabe-Nr. 1284-1125
Beschaffung und Bereitstellung eines Webshops sowie die Beschaffung von Lager- und Versandleistungen (sogenanntes „Fulfillment“) und Produktion von Druckerzeugnissen

Kaufmännische Krankenkasse - KKH
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage 5
2. Gegenstand der Vergabe 5
II. Leistungsbeschreibung - Lose 6
1. Los 1: Beschaffung und Bereitstellung eines Webshops 6
1.1 Art und Umfang der Leistung 6
1.2 Initialisierung, Einrichtung und Erstellung Webshop 6
1.3 Beschreibung der einzelnen Funktionen 9
1.3.1 Web-2-Print für Standardartikel (Visitenkarten, Postkarten, Adressaufkleber, Google-Bewertungskarten, Poster, Handzettel) 9
1.3.2 Download und Druck von Web-2-Print-Artikel – Fertige PDFs nach Personalisierung 9
1.3.3 POS / Event-Material – Buchungstool 10
1.3.4 Erstellung von Social-Media-Assets inkl. Download-Funktion 10
1.3.5 Virtuelle Lagerplätze (vL) - Budget- und benutzerspezifische Bestandssteuerung 11
1.3.6 Buchung und Versand von Messeequipment (Kalendertool) 12
1.4 Intuitive Bedienung Webshop und Darstellung 12
1.5 Artikeldarstellung 13
1.6 Benutzerrollen (Kategorien), Berechtigungen und Budgetverwaltung 14
1.6.1 Besteller 14
1.6.2 Administrator 15
1.7 Statistiken, Auswertungen und Berichtswesen 16
1.8 Registrierung und Benutzerkonto/-oberfläche 17
1.9 Benutzeroberfläche und Corporate Design 18
1.10 Stammdaten für initiale Einrichtung 18
1.11 Bestellvorgang und Budgetüberschreitung 19
1.12 Versandstatus und Versand 19
1.13 Supportanfragen / Service Webshop 20
1.14 Produktbewertungen (Feedback) 20
1.15 Sonderaufträge und -anpassungen 20
1.16 Rechnungsstellung, Rechnungsbezahlung/Abnahme 20
1.17 Initiale Kosten innerhalb der Implementierung 20

1.18 Barrierefreiheit 21
1.19 IT-Anforderungen 21
1.20 Vertragslaufzeit und Vergütung 21
2. Los 2: Produktion von Druckerzeugnissen und Abwicklung des Fulfillments (Lager und Versand) für Werbemittel und Druckerzeugnisse 22
2.1 Erstellung von Druckerzeugnissen 22
2.1.1 Art und Umfang der Leistung 22
2.1.2 Allgemeiner Bestellprozess 22
2.1.3 Leistungsbeschreibung allgemein, grundsätzlich für alle Drucksachen 23
2.1.4 Qualitätsstandards Druck und Papier 23
2.1.4.1 Qualitätsanforderung Druck 23
2.1.4.2 Qualitätsanforderung Papier 23
2.1.5 Fachliche Bewertung Druckqualität 24
2.1.6 Lieferbedingungen 24
2.1.7 Anlieferort 24
2.1.8 Anlieferbedingungen 25
2.1.8.1 Zentrale Warenannahme der Hauptverwaltung der KKH 25
2.1.8.2 Paragon Customer Communications (KKH-Dienstleister) 25
2.1.8.3 Lieferavis 26
2.1.8.4 Anlieferungszeiten 26
2.1.9 Verpackung 27
2.1.10 Lieferschein - Allgemeingültigkeit 27
2.1.11 Teillieferungen/Nachlieferungen 27
2.1.12 Mehr-/Minderlieferungen 28
2.1.13 Lieferbereitschaft / Lieferfristen 28
2.1.14 Rechnungsstellung 28
2.1.15 Reklamationen und Falschlieferungen 28
2.2 Abwicklung des Fulfillment (Lagerlogistik und Versand) für Werbemittel und Druckerzeugnisse 29
2.2.1 Art und Umfang der Leistung 29
2.2.1.1 Übernahme bestehendes Lager 30
2.2.2 Wareneingang 31
2.2.2.1 Avisierung neuer Wareneingänge 31
2.2.2.2 Warenanlieferung und -kontrolle 31

2.2.2.3 Wareneingänge in Ausnahmefällen 31
2.2.2.4 Teil-/ Unterlieferungen 31
2.2.2.5 Über-/ Unterlieferung 31
2.2.2.6 Anlieferung schadhafter Ware 31
2.2.2.7 Rückmeldung der Wareneingänge 32
2.2.2.8 Lieferbedingungen für (externe) Lieferanten 32
2.2.3 Lagerung 34
2.2.3.1 Physische Anforderungen an das Lager 34
2.2.3.2 Lagerumschlagsvorgabe 34
2.2.3.3 Information bei drohendem Verfall des Mindesthaltbarkeits- datum 34
2.2.3.4 Schädlingskontrolle (Pest Control) 34
2.2.3.5 Erforderlicher Mindestbestand (Meldebestand) 35
2.2.3.6 Festlegung Startwert erforderlicher Lagerbestand 35
2.2.3.7 Umgang mit „Lagerhütern“ 35
2.2.3.8 Lagervolumen / physisches Lager 35
2.2.3.9 Inventur, Inventurdifferenzen 35
2.2.3.10 Entsorgung, Verschrottung 36
2.2.4 Kommissionierung/ Versand 36
2.2.4.1 Auftragsabwicklung 36
2.2.4.2 Kommissionierung 36
2.2.4.3 Lieferschein 37
2.2.4.4 Briefversand 37
2.2.4.5 Post-Leitcode 37
2.2.4.6 Versand-/ Transportsteuerung 38
2.2.4.7 Sendungsverfolgung 38
2.2.4.8 Retouren 38
2.2.4.9 Export/ Auslandssendungen 38
2.2.4.10 Einfuhrverzollung 38
2.3 Reporting 39
2.4 Preisteil 39
2.5 Sonderleistungen 40
3. Leistungszeitraum 40
4. Höchstwert 40

I. Leistungsbeschreibung - Allgemeiner Teil

1. Ausgangslage

Die KKH verwendet für Vertrieb und Versichertenansprache aktuell ca. 285 Druckerzeugnisse (120 lagern bei unserem Dienstleister für Zentralversand) und 130 Werbemittel (i. W. Streuartikel, Textilien). Die Werbemittel werden derzeit zusammen mit den Druckerzeugnissen als Lagerware in einem dezentralen Lager verwaltet. Des Weiteren befinden sich 23 Büroartikel in diesem Lager. Dieses Lager befindet sich in unmittelbarer Nähe zum Druckdienstleister. Die Kontaktmittel werden an dieses Lager geliefert, wo die Ware von Extern vereinnahmt und verwaltet wird. Über einen „Online-Webshop“ wird durch etwa 900-1.000 KKH-User bundesweit auf den Bestand zugegriffen und abgefordert. Die User haben unterschiedliche Berechtigungen und Rollen, die sich nach definierten Budgets oder Stückzahlen zu Artikeln definieren. Im externen Lager wird der Abruf über den Webshop als Auftrag verarbeitet, konfektioniert und über zwei große Postdienstleister bundesweit distribuiert.
Die Offset- und Digital-Druckerzeugnisse werden nach internen Qualitätsvorgaben als Lagerware produziert. Es sind Mindestbestandsmengen an Druckerzeugnissen vorzuhalten – bei unterschrittener Bestandsmengen werden Offset- und Digital-Druckerzeugnisse von der KKH nachbestellt und eingelagert.
Im Rahmen dieser Ausschreibung sollen nachfolgend genannte Dienstleistungen beschafft werden:

- Beschaffung und Bereitstellung eines Webshops

- Produktion von Druckerzeugnissen und Abwicklung des Fulfillments (Lager und Versand) für
    - Werbemittel
    - Druckerzeugnisse

2. Gegenstand der Vergabe

Im Rahmen dieser Ausschreibung sollen nachfolgend genannte Dienstleistungen in folgender Losaufteilung beschafft werden:

- **Los 1: Beschaffung und Bereitstellung eines Webshops** (zum Abruf von Druckerzeugnissen und Werbemitteln und zur „Echtzeit“-Auswertung zu z. B. Beständen, Artikeln, Aufträgen, Usern usw.)

- **Los 2: Produktion von Druckerzeugnissen und Abwicklung des Fulfillments (Lager und Versand) für**
    - Werbemittel (Lager, Fulfillment und Versand)
    - Druckerzeugnisse

Der Auftragnehmer (AN) verpflichtet sich, die hier aufgeführten Leistungen entsprechend seinem Angebot je Los für den Auftraggeber (AG) auszuführen.
Die Parteien definieren für die Leistungsfelder nach Auftragserteilung feste Ansprechpartner und Vertreter, die weitere und fortlaufende Abstimmungen während der Vertragslaufzeit durchführen.

Zu Auftragsbeginn findet ein Kick-Off statt, in dem folgende Punkte geklärt werden:

- Los 1: Durchführung eines Auftaktmeetings: Festlegung der Struktur des Webshops, der Zugriffe, Rollen sowie Lieferadressen

- Los 2: Durchführung eines Auftaktmeetings: Abstimmung Druckfreigaben-Prozess, Lagertransfer, Abstimmung eines Zeitplans Einlagerung der Druckerzeugnisse, Fulfillment, Versand sowie jährliche Inventur

II. Leistungsbeschreibung - Lose

1. Los 1: Beschaffung und Bereitstellung eines Webshops

1.1 Art und Umfang der Leistung

Gegenstand dieses Leistungsbereichs ist ein anwendungsfreundlicher, intuitiv bedienbarer Webshop bzw. eine Softwarelösung zur Betreuung, Pflege und Bestellung von Druckerzeugnissen und Werbemitteln wie z. B. Streuartikel, Präventionsartikel, Equipment oder sonstige Artikel wie Textilien. Der Webshop dient zudem der Auswertung von Beständen, Bestellungen/Aufträgen, Artikeln, Benutzer- und Benutzergruppen. Zur Festlegung der Struktur des Webshops, der Zugriffe und Lieferadressen hat ein Auftaktmeeting stattzufinden.
Für dieses Los 1: „Beschaffung und Bereitstellung eines Webshops“ soll ein unbefristeter Vertrag geschlossen werden.

1.2 Initialisierung, Einrichtung und Erstellung Webshop

Der Vertrag beginnt mit Zuschlagserteilung. Ab Zuschlagserteilung hat der AN dem AG für die Einrichtung des Webshops zur Verfügung zu stehen. Dies beinhaltet folgende vorbereitende Tätigkeiten:

- die Teilnahme an einem Kick-Off Termin (Online) in Q1/2027. In diesem Termin wird das Vorgehen zur Festlegung der Struktur des Webshops, der Zugriffe und Lieferadressen und der Zeitplan abgestimmt.
- Einrichtung einer Testphase vor Go-Live am 21.05.2027.
- Der AN hat bis zum 21.05.2027 final den vorhandenen KKH-Lagerbestand vollständig in den Webshop zu übernehmen/einzustellen. Diesbezüglich ist ein Zeitraum von mind. 3-4 Wochen vorher einzuplanen.
- Weitergehende Details/Fein-Terminierungen sind im o. g. Kick-Off Termin zu bestimmen und festzulegen.

Der Leistungsbeginn und die Vergütung für die Haupttätigkeit des Vertrags, welche die Bereitstellung des Webshops, den laufenden Betrieb sowie inkl. Updates umfasst, startet erst nach erfolgreichem Go-Live.
Bis zu diesem Zeitpunkt umfasst der Leistungsabruf ausschließlich die im Rahmen der Vorbereitungsphase erforderlichen Leistungen.

Grundvoraussetzungen:

Der Shop soll alle Lagerartikel abbilden, den Lagerbestand in Echtzeit anzeigen und diverse Funktionen und Mindestkriterien beinhalten, die im weiteren Verlauf dieser Unterlage beschrieben werden.
Es handelt sich zusammengefasst um folgende Leistungen, die über den Shop abgebildet werden sollen:

- Bereitstellung und Einrichtung der Software, KKH-spezifische Konfigurationen im Corporate Design der KKH, Begleitung des Konfigurations- und Installationsstart
- Aufbau und Übernahme des aktuellen Lagerbestandes mit allen Artikel- und Userdaten (einmaliger Initialaufwand)
- Miete für das Nutzungsrecht der Software inklusive Support und Softwarepflege. Vergleiche auch „Supportanfragen / Service Webshop“
- Managed Service und Softwarepflege (fortlaufend) - je nach Variante, die für die physische Systemarchitektur gewählt wird, erfolgt die Installation von Updates dabei durch den AN
- Einrichtung bis zu 1.000 Usern inkl. Benutzerrollen (derzeit 18 Kategorien), Berechtigungen und Budgetverwaltung für bundesweite Standorte und Niederlassungen (ca. 1.000 Adressen)
- Bestellung von unterschiedlich kategorisierten Druckerzeugnissen (Print) und Werbemitteln u.a. Textilien und Equipment etc.:
    - Lagerartikel, die für Lagerware bestellt werden und verfügbar sind und direkt nach der Bestellung verschickt werden z. B. Broschüren, Flyer, Karten, Poster, Aufkleber, Briefpapier, Umschläge, Kugelschreiber, Fahnen, Banner, Textilien etc.
    - Web-2-Print (W2P) Druckprodukte, die nicht am Lager vorrätig sind, sondern auf Abruf kurzfristig, auch in Kleinauflagen, produziert werden können z. B. Flyer/Infoblätter, Visitenkarten, Postkarten, Aufkleber, Poster
    - Buchung und Versand von Messeequipment (Kalendertool)
- Bereitstellung des Shops im KKH-Corporate Design sowie integrierter W2P-Funktionialität
- Zugriff auf alle Druckerzeugnisse und Werbemittel wie Web-PDFs, Anzeigen und Bilder für Online-Auftritte oder Kundenpräsentationen, die auch über mobile Endgeräte abgerufen werden können.

- Direkter Browserzugriff per Benutzername und Passwort:
    - Integration über Verlinkung aus dem KKH-Intranet zu einer externen URL des KKH-Webshops
    - Selbstregistrierung mit manueller Prüfung möglich
- Das Shopsystem ist in zwei Bereiche unterteilt:
    - Frontend dient für Besucher beim Betreten eines Onlineshops (Bestellung von Druckerzeugnissen und Werbemitteln) und dient der reinen Benutzung des Systems
    - Backend zur Verwaltung und Administration des Systems (Produktverwaltung, Bearbeitung von Bestellungen oder Änderungen an den Grundeinstellungen etc.) mit bestimmten geschützten Zugriffsrechten (nur AN oder vom AG selbst bestimmte Administratoren)
- Browservoraussetzungen:
    - Microsoft Internet Explorer ab Version 10
    - (Betriebssystem ab Microsoft Windows 7)
    - Google Chrome ab Version 39 (Betriebssystem ab Microsoft Windows 7)
    - Mozilla Firefox ab Version 35 (Betriebssystem ab Microsoft Windows 7)
    - Apple Safari ab Version 8 (ab Apple Mac OS X)
- Anbindung an ein ERP-System
    - Eine OCI-Schnittstelle muss standardmäßig zur Verfügung gestellt werden. Ein Warenkorb muss im Zielbild dann in das gewünschte ERP-System (z. B. SAP) übertragen werden können, woraus danach eine SAP-Bestellung generiert wird. Die Bereitstellung, Einrichtung und Nutzung einer solchen Schnittstelle ist in der initialen Konfiguration zu bepreisen.
- Der Webshop muss eine Anbindung für den Druckdienstleister zur Einbuchung und Prüfung der Lagerbestände gewährleisten.

1.3 Beschreibung der einzelnen Funktionen

1.3.1 Web-2-Print für Standardartikel (Visitenkarten, Postkarten, Adressaufkleber, Google-Bewertungskarten, Poster, Handzettel)

Funktion:

Das System ermöglicht die Online-Bestellung und Personalisierung standardisierter Druckprodukte über einen webbasierten Web-2-Print-Editor.

Leistungsumfang:

- Bereitstellung vordefinierter Druckprodukte wie Visitenkarten, Postkarten, Adressaufkleber, Google-Bewertungskarten, Poster (A1-A3) und Handzettel (A5/A4).
- CD-konforme Personalisierung der Druckvorlagen über Online-Editoren ohne zusätzliche Softwareinstallation.
- Tablet- und mobilfähige Web-Editoren zur Eingabe von Text- und Bildvariablen (Name, Adresse, QR-Codes, Logos etc.).
- Ausgabe druckfertiger PDF/X-Dateien nach Personalisierung.
- Regelbasierte Vorgaben zur Einhaltung von Corporate-Design-Richtlinien.
- Integration in die Shop-Oberfläche mit Warenkorb, Benutzer- und Rollenverwaltung.
- Integration von Kostenzuordnungen, Genehmigungsworkflows und Freigabeschritten vor der Buchung.

1.3.2 Download und Druck von Web-2-Print-Artikel – Fertige PDFs nach Personalisierung

Funktion:

Bereitstellung von aufbereiteten, personalisierten Druckdaten als druckfertige PDF-Dateien zum direkten Download und Druck nach Abschluss des Web-2-Print-Workflows.

Leistungsumfang:

- Automatisierte Generierung von PDF/X- konformen Dateien direkt aus dem Web-2-Print-Editor.
- Download-Funktion für den Endnutzer nach Freigabe oder Abschluss der Personalisierung.
- Optionale Einbindung eines Freigabe- bzw. Genehmigungsworkflows vor dem Download.
- Speicherung der Druckdateien zur späteren Wiederverwendung oder Archivierung.
- Möglichkeit der Übergabe an Fulfillment- bzw. Druckdienstleister über FTP/Hotfolder.

Schnittstellen:

Anbindung an Produktions-Hotfolder oder automatisierte Ausgabeprozesse für Druck-/Fulfillment-Systeme (W2P).

1.3.3 POS / Event-Material – Buchungstool

Funktion:

Ermöglicht die planbare Buchung und Verwaltung von POS- und Event-Materialien ähnlich dem Buchungsvorgang einer Fahrzeugreservierung.

Leistungsumfang:

- Buchungsprozess für physische Marketing- und Eventartikel über eine Shop-ähnliche Oberfläche.
- Planung von Entnahme- oder Bereitstellungszeitraum, Stückzahlen und Standort/Verwendungsort.
- Verknüpfung mit Lager- und Bestandsverwaltung und Kalenderfunktion zur Terminplanung.
- Integration von Kostenzuordnungen, Genehmigungsworkflows und Freigabeschritten vor der Buchung.

1.3.4 Erstellung von Social-Media-Assets inkl. Download-Funktion

Funktion:

Online-Tool zur Erstellung und Personalisierung von Social-Media-Grafiken und -Asset-Vorlagen mit anschließender Download-Möglichkeit.

Leistungsumfang:

- Webbasierter Editor zur Gestaltung von Social-Media-Grafiken (Text, Logos, Bilder, Layout-Vorlagen).
- Möglichkeit, Unternehmensvorlagen für verschiedene Kanäle (z. B. Instagram, LinkedIn, Facebook) zu hinterlegen.
- Upload-Support für Bilder und Logos.
- Export der fertigen Assets in gängigen Social-Media-geeigneten Formaten (PNG/JPG) zum Download.
- Verwaltung unterschiedlicher Vorlagevarianten und Nutzerzugriffsrechte.

1.3.5 Virtuelle Lagerplätze (vL) – Budget- und benutzerspezifische Bestandssteuerung

Funktion:

Virtuelle Lagerplätze sind logisch definierte Teilbestände eines Artikels, die bestimmten Budgetgruppen oder einzelnen Benutzern exklusiv zugeordnet werden. Es handelt sich nicht um physische Lagerorte, sondern um systemseitig abgegrenzte Bestandsbereiche innerhalb des Gesamtlagers.

Leistungsumfang:

- Anlage mehrerer virtueller Lagerplätze pro Artikel im Backend
- Zuordnung eines virtuellen Lagerplatzes zu:
  - einer Budgetgruppen-ID oder
  - einer spezifischen User-ID
  - eines nicht abrufbaren Sperrbestandes
- Definition einer festen Stückzahl je virtuellem Lagerplatz
- Exklusive Sichtbarkeit und Bestellbarkeit des zugewiesenen Bestandes nur für berechtigte Benutzer
- Automatische Trennung zwischen:
  - virtuellem Gruppenbestand
  - frei verfügbarem Standardbestand
- Regelbasierte Logik:
  - Benutzer mit vL-Zugriff bestellen ausschließlich aus ihrem zugewiesenen Bestand
  - Benutzer ohne vL-Zugriff sehen nur den freien Restbestand
- Vollständige Protokollierung aller Änderungen im bestehenden Lager-Log
- Validierung:
  - Summe der virtuellen Bestände $\leq$ Gesamtbestand
  - Keine negativen Bestände
  - Automatische Bestandsreduzierung im jeweils zugeordneten virtuellen Lager bei Bestellung
- Für den Admin des AG muss es die Möglichkeit geben, Artikel aus dem virtuellen Lagerbestand in den bestellbaren Modus umzubuchen

1.3.6 Buchung und Versand von Messeequipment (Kalendertool)

- Das Event-Equipment soll über eine Verfügbarkeitsanzeige (separates Kalenderbuchungstool im Webshop) vom Außendienst bestellt und reserviert werden können. Gleichzeitig wird die Buchung einer zuverlässigen Spedition durch den AN beauftragt.

- Der Besteller/in erhält eine Bestätigungsmail mit den Informationen zu seiner Bestellung. In der E-Mail befinden sich die Informationen wie Abholung (Datum) des zu liefernden Equipments und der Kontaktmittel sowie die Abholung (Datum) Rücktransport und Hinweise zur Lieferung und Informationen bei evtl. auftretenden Lieferproblemen.

- Das Equipment verbleibt im Lager der HV und wird von dort aus versendet und wieder eingelagert. Das Lager HV der KKH erhält ebenfalls die Bestätigungsmail über die Bestellung inklusive des Buchungszeitraums der diversen Messeartikel. Das HV-Lager stellt die Ware – auf Europaletten verpackt– zusammen, und stellt diese zum Abholungstermin (MO-FR 8:00-16:00 Uhr) bereit.

- Die Abholung erfolgt:

  Kaufmännische Krankenkasse KKH
  Zentrale Warenannahme – ZDP-Lager

  Rudolf-Pichlmayr-Str. 2
  30625 Hannover

1.4 Intuitive Bedienung Webshop und Darstellung

Der Webshop soll ansprechend im KKH-Design gestaltet sein und intuitiv vom User genutzt werden können, indem der Aufbau, die Nutzung und die Gestaltung des Webshops insbesondere die nachstehenden Aspekte berücksichtigen:

- Barrierefreiheit

- ausreichend große und ausreichend aufgelöste Darstellungen von Artikelbildern (mind. 72 dpi) und Textangaben (z. B. zu Artikel, Menge usw.) für eine optimale Ansicht und Lesbarkeit

- Übersichtlicher Aufbau (z.B. nach abrufbaren Produktkategorien)

- Angebot unterschiedlicher Suchmöglichkeiten mit schrittweiser Verfeinerung, damit viele Nutzer zu ihrem Bedarf schnell und konkrete Treffer finden (z.B. Artikelnummernsuche, Schlagwortsuche), die idealerweise unabhängig von Groß- und Kleinschreibung gefunden werden (analog Google-Suche). Nach der Ergebnisanzeige soll der Pfad des Artikels im Webshop angezeigt werden. Durch einen Deeplink hat man die Möglichkeit direkt zum Artikel zu kommen.

- Der Webshop muss nicht nur am PC, sondern auch auf Tablets und Smartphones ohne übermäßiges Scrollen bedienbar sein (responsive Design).

- Produktinformationen sind immer in gleicher Weise aufzubauen (genauer Aufbau wird nach Auftragserteilung zwischen AG und AN abgestimmt)
- Die Struktur des Webshops muss nutzerfreundlich aufgebaut sein, um mit wenigen Schritten (Klicks) eine Bestellung durchzuführen
- klar erkennbare und ggf. farblich hervorgehobene Hauptnavigation
- Einsatz von Icons für zentrale Funktionen (z. B. für Hilfe, Suche, Warenkorb)
- optisch strukturierte und gruppierte Inhaltselemente
- wiederkehrende Elemente immer an der gleichen Seitenposition und mit gleichem Layout (z. B. Hauptnavigation, erforderliche Navigationsleiste für spezielle Benutzerrollen)

1.5 Artikeldarstellung

- Übernahme des vorhandenen Artikelbestandes sowie optionale Artikelanlage nach Vorgabe der KKH (Lagerartikel, W2P), die in einer sinnlogischen Suchfunktion und Kategorisierung (z. B. nach Poster, Flyer, Broschüre, Postkarte, Visitenkarte, Mappe, Kontaktmittel usw.) für den Benutzer aufgefunden werden und Folgendes beinhalten soll:
    - Artikelbilder (inkl. Vorschau-Popup)
    - Kategorisierung
    - Artikelnummer
    - Druck-& Verarbeitungsinformationen
    - Mengenstaffel
    - Preis
    - Verpackungseinheit
    - Gewicht
    - Detailbeschreibung
    - aktueller Lagerbestand/ Meldebestand (sichtbar nur für Admins)
    - Lagerbestand-Ampelsystem für alle Besteller sichtbar
    - Erinnerungsfunktion für Artikel-Wiederverfügbarkeit (Info per E-Mail-Benachrichtigung)
    - Coming Soon – Anzeige für neue Artikel
    - Darstellung Höchstbestellmenge pro Monat/Jahr/Nutzergruppe.
    - Möglichkeit der Einstellung einer persönlichen maximalen Bestellmenge, dies bedeutet, dass ein Artikel pro User z.B. 5 Artikel bestellen kann (vom Admin auswählbar: pro Bestellvorgang oder in einem auswählbaren Zeitraum).
    - Kennzeichnung Lagerartikel und W2P-Artikel

- Alle Druckerzeugnisse (egal ob Lagerbestand (STO) oder W2P) können auch direkt als Web-PDF heruntergeladen werden

- Web-2-Print (W2P) Druckprodukte oder Werbemittel, die während der Bestellung inhaltlich angepasst werden können

- Im Browser müssen definierte standardisierte Druckstücke der KKH nach Corporate Design angepasst werden können. Dabei muss eine unbegrenzte Anzahl an Templates (Medienvorlagen im System) abbildbar sein. Mögliche Anpassungen sind bspw. Headline, Subline, Copytext, Adresse, Ansprechpartner/in etc. sowie eine automatische QR-Code-Funktion und der Dateidownload als PDF

- W2P-Druckprodukte, die nicht am Lager vorrätig sind, sondern auf Abruf kurzfristig, auch in Kleinauflagen, produziert werden können.

- Bereitstellung von aufbereiteten, personalisierten Druckdaten als druckfertige PDF-Dateien zum direkten Download nach Abschluss des Web-2-Print-Workflows.

- Lagerartikel, die als Lagerware bestellt werden und verfügbar sind und direkt nach der Bestellung verschickt werden.

- Bei Lagerartikeln muss eine automatische Information an die KKH für unterschrittene Mindestbestandsmengen zu bestimmten Artikeln gesandt werden, z. B. in Form einer Excel-Liste, E-Mail oder shopintegrierten Lösung.

1.6 Benutzerrollen (Kategorien), Berechtigungen und Budgetverwaltung

Das Shopsystem muss mindestens zwei Benutzerrollen abbilden:

- Besteller

- Administrator

Darüber hinaus muss das System bei Bedarf um weitere Rollen (derzeit 18 Kategorien) erweitert werden können. Die Umsetzung zusätzlicher Rollen erfolgt in Abstimmung zwischen AN und AG.

1.6.1 Besteller

Diese Rolle umfasst die Basisfunktionen für das Erstellen und Bestellen von Medien sowie die Benutzerdatenverwaltung. Im Einzelnen sind das folgende Systemfunktionen:

- Benutzerdatenverwaltung, wie eigene Daten ändern

- Warenkorb

- Übersicht Bestellstatus

- Download von Ansichts-PDFs (Lagerartikel und W2P)
- Produktauswahl je nach Benutzergruppe/ Berechtigung

Es müssen verschiedene Berechtigungen (Mindest- und Höchstbestellmenge, Zugang nur zu bestimmten Artikeln) sowie einer Budgetverwaltung (Budgetverteilung, -hinterlegung und -kontrolle) abbildbar sein, die durch den Administrator eingerichtet werden (siehe 1.6.2 Administrator):

- unterschiedliche Hierachieebenen:
  - Gebietsleiter, Regionalleiter
  - Servicezentren und Servicestellen
  - Kompetenzzentren, Regionalzentren und sonstige Zentren
  - Hauptverwaltung
- Berechtigung hinsichtlich unterschiedlicher Budgets und verschiedener Bestellmengen separat auf individuelle Artikel (Mindest- und Höchstbestellmenge)
- Zugang nur zu bestimmten Artikeln
- Bestellmengen-Limitierungen für einzelne Artikel, z. B. nur 1-mal pro Monat/Jahr bestellbar
- Bestell-Limits für bestimmte Artikel auf Mitarbeiterebene (nicht pro Bestellvorgang)
- Budget- und Artikelbegrenzungen müssen berücksichtigt werden:
  - Gesamtbudgets pro Benutzer und Benutzergruppe
  - Jahresbudgets/Monatsbudget pro Benutzer und Benutzergruppe
  - Mengen je Artikel pro Benutzer und Benutzergruppe (es kann auch sein, dass bestimmte Artikel gar nicht im Zugriff sein dürfen für bestimmte Benutzer/ Benutzergruppen)

1.6.2 Administrator

Die Basisfunktionen der Benutzerrolle "Besteller" müssen auch für die Benutzerrolle "Administrator" verfügbar sein. Zusätzliche Funktionen für diese Nutzerrolle sind:

- Benutzer- und Zugriffsrechte verwalten
- Benutzer anlegen (Benutzername, E-Mail-Adresse, Initial-Passwort, Rolle, Kostenstelle, Anrede, Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefonnummer)
- Benutzer suchen
- Benutzer(daten) ändern

- Benutzer löschen/sperren
- Benutzerrechte verwalten (Benutzerrolle ändern, freigegebene Medien zuweisen, vorgegebene Lieferadressen, Budgets und Kostenstellen zuweisen)
- Bearbeitung von Artikel-Beschreibungen, Aktualisierung von Artikel-Bildern und PDFs, Detailinformationen für Templates/Medien (W2P)
- Optional nach Abstimmung: Systemeinstellungen für Templates, Druck- (Endformat, Umfang, Druck(-farben), Verarbeitung, Verpackung, Papier), Auflagen (Staffelungen, individuell je Template erfassbar) und Preisinformationen (Preis je Auflagenstaffel),Artikelnummer und Druckstand je Medium.
- Statistische Auswertungen (siehe 1.7)
- Anlegen von neuen Benutzergruppen sowie Zuordnen von Budgets

1.7 Statistiken, Auswertungen und Berichtswesen

Der Administrator (Rolle) kann Auswertungen und Statistiken zu Artikelbeständen, Benutzer, Benutzergruppe, Aufträgen jederzeit (Echtzeit-Daten) für gewünschte Zeiträume (mindestens nach Monat, Quartal und Jahr; auch für rückwirkende Zeiträume für mindestens 24 Monate) selbst im System erstellen. Die Auswertungen sind über Power BI oder als Standardformat in eine CSV-, Excel- oder PDF- Datei zu exportieren.
Folgende Statistiken und Auswertungen werden monatlich benötigt und müssen in verständlicher und bildhafter Form für den Administrator angezeigt/ausgewertet werden können:

- Bestellungen müssen pro Monat ausgewertet werden können
- jederzeitige Auswertungen auf Basis von:
    - Benutzern
    - Berechtigungsgruppen
    - Artikeln
- Reichweitenanalyse pro Artikel und Verbrauch
- Meldebestand/ Unterschreitung des Lagerbestands
- Abrufmengen pro Artikel pro Benutzer/Benutzergruppe
- Aufträge pro Tag/Monat/Jahr pro Benutzer/Benutzergruppe
- Bestellverhalten eines Artikels im laufenden Kalenderjahr, rückwirkend nach Monaten/Tagen

- Bestellverhalten Benutzer

Weitere Auswertungsmöglichkeiten können nach Bedarf zwischen dem AG und dem AN abgestimmt werden. Dazu wird die Anpassung gemeinsam zwischen AG und AN definiert und die Abfrage durch den AN umgesetzt.

1.8 Registrierung und Benutzerkonto/-oberfläche

Der Zugang zum Shop soll über einen Internetlink im Browser über eine Anmeldemaske mit Benutzernamen und Passwort (möglichst einfache Registrierung über den Benutzer selbst) erfolgen. Alle Benutzer gelangen darüber zu einer zentralen Anmeldeseite. Die Autorisierung erfolgt mittels Benutzername (Zuordnung nach Organisationseinheit), E-Mail-Adresse und Passwort. Nach dem Login werden dem Nutzer die freigegebenen Medien und Funktionalitäten angezeigt. Weitere Funktionen für die Anmeldeseite sind:

- neues Passwort anfordern (Passwort-Vergessen-Funktion)
- Anzeigen von Hinweisen oder aktuellen Meldungen, z. B. zu Wartungsarbeiten oder technischen Störungen

Folgende Anforderungen müssen die zu hinterlegenden Passwörter erfüllen:

- mind. 8 Zeichen lang
- mind. ein Großbuchstabe
- mind. ein Kleinbuchstabe
- mind. ein Sonderzeichen

Die gültige Passworteingabe ist vom System automatisiert zu prüfen.
Folgende Daten müssen nach Registrierung als Benutzer im Benutzerkonto hinterlegt werden können und für den Besteller sichtbar sein:

- Kontoinformationen
    - Voreinstellung der Rechnungsadresse und Versandadresse sowie Hinterlegung verschiedener abweichender Lieferadressen mit mehreren Möglichkeiten zur Adresseingabe (Firma, Rolle, Vorname, Nachname, Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort) und Packstationen
    - Sicherstellung, dass es sich um eine echte Adresse handelt, bspw. durch Pflichtfelder oder systemintegrierte Überprüfung von Straße, Ort und Postleitzahl
    - Kontierung/ Innenauftrag und Kostenstelle
    - Organisationseinheit

- Anzeige der maximalen Bestellmenge sowie des noch vorhandenen Budgets
- Anzeige des Warenkorbs
- Auftragsverfolgung vom Benutzerkonto aus (Tracking Link) bzw. Bearbeitungsstatus der aktuellen Bestellung
- Bestellhistorie mit aktuellen Status-Update

1.9 Benutzeroberfläche und Corporate Design

Die Benutzeroberfläche muss im Look & Feel der KKH gestaltet sein. Im Shopsystem müssen deshalb mindestens folgende Elemente anpassbar sein:

- Einbinden des KKH-Logos
- Farben von Inhaltselementen wie z. B. Navigationsleisten, Text, Überschriften oder Schaltflächen
- Schriftarten und -größen
- Einbinden von Bildern

Das Corporate Design muss bei Bedarf angepasst und ergänzt werden können. Über die genauen Anpassungen an der Benutzeroberfläche stimmen sich AG und AN ab. Die entsprechenden Corporate Design-Richtlinien werden bei Zuschlagserteilung zur Verfügung gestellt.

1.10 Stammdaten für initiale Einrichtung

Nach Zuschlagserteilung erhält der AN für alle einzulagernden Artikel Stammdaten sowie User-Stammdaten und Rollen in Form einer Exceldatei. Diese Datei beinhaltet folgende Datensätze:

- **Artikelstammdaten**
  - KKH-Artikelnummer
  - Bezeichnung
  - Preis je Stück (Werbemittel)
  - Meldebestand (ist der Bestand, ab wann ein Artikel nachbestellt wird)
  - Verpackungseinheit (VE)
- **Userstammdaten**
  - Name
  - Funktion / Rollenzuordnung

- Adresse

- **Funktion / Rollen-Budgets**
  - Rolle 1 – 18 = Budget X pro Monat

Die verschiedenen Rollen haben jeweils unterschiedliche Monats-/Jahres-Budgets, welche hinterlegt und nicht überschritten werden dürfen.

1.11 Bestellvorgang und Budgetüberschreitung

Grundsätzlich müssen Druckerzeugnisse und Werbemittel der entsprechenden Kategorien Lagerartikel und W2P-Artikel in einer Bestellung zusammen bestellt werden können. Wird ein Budget überschritten, darf die Bestellung nicht ausgelöst werden. Dem Benutzer muss die Überschreitung deutlich angezeigt werden. Nachdem der Auswahlvorgang der Artikel abgeschlossen ist, klickt der Benutzer auf den Warenkorb.
Dort hat er die Möglichkeit die ausgewählten Artikel zu bestellen. Der Benutzer bekommt eine komplette Übersicht mit den ausgewählten Artikeln, Rechnungs- und Lieferinformationen sowie Budgetstatus angezeigt. Bei der Bestellung muss die Möglichkeit bestehen, einen Wunsch-Liefertermin angeben zu können und eine alternative Lieferadresse. Nach Abschluss des Bestellvorgangs bekommt der Benutzer sofort eine Bestätigungsmail. Diese enthält alle Informationen zur getätigten Bestellung mit zugeordneter Bestellnummer (dient der Zuordnung und Überprüfung der Bestellung zur Nachverfolgung, bei Fragen oder Problemen).

1.12 Versandstatus und Versand

Über den Webshop sollen verschiedene Versandarten pro Nutzer oder Gruppe möglich sein, die freigeben oder gesperrt werden können. Ebenso muss ein Expressversand möglich sein, der ggf. über einen Administrator genehmigungspflichtig ist. Versanddienstleister wie DPD, DHL, UPS oder Speditionsnetzwerke sind voll integriert. Tracking-Informationen müssen dem Nutzer direkt mit der Bestellbestätigung und in seinem Bestellstatus zur Verfügung gestellt werden.

Über die wesentlichen Prozessschritte im Webshop sollen die Benutzerrollen entsprechende Informationen per E-Mail erhalten:

- E-Mails an die Benutzerrolle "**Besteller**"
  - Bei Abgabe der Bestellung erhält der Besteller eine Auftragsbestätigung (Bestellzusammenfassung mit Bestellnummer, bestellten Artikeln inkl. Auflage und Einzelpreis und Gesamtpreis der Bestellung)
  - Sobald die Bestellung versandt ist, wird ein Link zur Sendungsverfolgung (Tracking-Link) versendet, um den Versandstatus jederzeit zu überprüfen

- E-Mails an die Nutzerrolle "**Administrator**"

- Bei Unterschreitung des Lagerbestands (Meldebestand)

Die Art und Inhalte der E-Mails werden zwischen AG und AN abgestimmt.

1.13 Supportanfragen / Service Webshop

Der AN stellt dem AG zur Betreuung des Implementierungsbeginn und der weiteren Begleitung des eingerichteten Shops für Supportanfragen einen telefonischen Kontakt (Service-Hotline) und einen elektronischen Kontakt (E-Mail-Postfach) zur Verfügung. Die Erreichbarkeit für Supportanfragen muss arbeitstäglich zwischen 9 und 17 Uhr sichergestellt und innerhalb von 48h beantwortet werden.

1.14 Produktbewertungen (Feedback)

Bei bestimmten Artikeln ist geplant, dass es die Möglichkeit von Produktbewertungen (auf freiwilliger Basis) geben kann. Dies könnte mit einem individuellem Bewertungssystem, bspw. Bewertungsskala 1-6, Ampelsystem etc. erfolgen. Bei schlechter Artikelbewertung ist ein freies Textfeld als Pflichtfeld nötig, sodass der Benutzer angeben kann, warum der Artikel nicht gefällt oder wo es ggf. Probleme gibt. Für andere Benutzer sollen diese Kommentare nicht einsehbar sein. Auf diese Weise kann der Fachbereich Rückschlüsse ziehen, ob ein Artikel erneut bestellt werden sollte oder nicht.
Die Produktbewertungsoption muss im Webshop zur Verfügung gestellt werden.

1.15 Sonderaufträge und -anpassungen

Für optionale Anpassungen am Webshop und Webshopfunktionalität stellt der AN geeignetes Programmier-Know-How zur Verfügung bzw. kann eine Programmierung auf Wunsch des AG beauftragen. Hierzu ist vom AN ein Stundensatz anzubieten. Dieser ist in **der Anlage** Preisblatt Los 1 anzugeben.

1.16 Rechnungsstellung, Rechnungsbezahlung/Abnahme

Die Rechnungsstellung ist zu unterscheiden in inititale Kosten (einmalig) und fortlaufende Kosten. Eine Rechnungsbezahlung erfolgt nach durchgeführter Abnahme durch den AG.

1.17 Initiale Kosten innerhalb der Implementierung

- Kick Off
- Installation und Grundkonfiguration des KKH-Shops für Druckerzeugnisse und Werbemittel
- Anpassung der Templates nach KKH-Corporate Design

- Responsive Template Lizenz
- Initiale Artikelanlage Lagerware von bis zu 160 Druckerzeugnissen (Print) und von bis zu 130 Werbemitteln (z.B. Kontaktmittel, Kalender, Textilien und Equipment)
- Initiale Artikelanlage W2P von bis zu 40 Druckerzeugnissen
- Anlegen von Benutzerrollen (aktuell 18 Kategorien)
- Einspielen bis zu 1.000 Benutzerdaten und zugeordneten Budgets

Die Rechnungsstellung der einmaligen Kosten erfolgt im Nachgang der Implementierung der aufgeführten Leistungen.

1.18 Barrierefreiheit

Der Webshop muss für Menschen mit körperlichen, sensorischen oder kognitiven Einschränkungen barrierefrei zugänglich und nutzbar sein. Die Standards der WCAG 2.2 (Stufe AA) sind zu erfüllen.

1.19 IT-Anforderungen

Die IT-Rahmenbedingungen für den Webshop entnehmen Sie bitte der **Anlage** „Allgemeine Rahmenbedingungen IT-Service-Management“.

1.20 Vertragslaufzeit und Vergütung

Der Vertrag hat eine Mindestvertragslaufzeit von 2 Jahren ab Zuschlagserteilung. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Vertragsjahr, sofern dieser nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von 12 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.

Die Hauptleistungspflichten des Vertrags bestehen in der fortlaufenden Bereitstellung des Webshops sowie deren laufendem Betrieb inkl. Updates. Der Vertrag ist daher als Dauerschuldverhältnis ausgestaltet.

Die optionalen Leistungen, insbesondere die Anlage zusätzlicher Artikel oder Sonderanpassungen am Webshop, werden bei Bedarf auf Abruf in Form von Einzelaufträgen beauftragt. Eine Verpflichtung zur Abnahme dieser optionalen Leistungen besteht nicht.

Entsteht beim Auftraggeber ein konkreter Leistungsbedarf, übermittelt er dem Auftragnehmer eine entsprechende Anfrage. Der Auftragnehmer erstellt daraufhin ein verbindliches Angebot gemäß Preisblatt.

Nach Prüfung durch den Auftraggeber erteilt dieser den schriftlichen Einzelauftrag und übermittelt den Auftragnehmer eine entsprechende kaufmännische Bestellung. Erst mit dem Zugang

dieser offiziellen Bestellung gilt die Ausführungsfreigabe als erteilt, und der Auftragnehmer ist berechtigt sowie verpflichtet, mit der Umsetzung der definierten Leistungen zu beginnen. Vor dem offiziellen Bestelleingang eigeninitiativ erbrachte Aufwände oder Vorarbeiten des Auftragnehmers gelten als nicht beauftragt und werden vom Auftraggeber nicht vergütet.

2. Los 2: Produktion von Druckerzeugnissen und Abwicklung des Fulfillments (Lager und Versand) für Werbemittel und Druckerzeugnisse

Gegenstand dieses Loses sind die Erstellung von Druckerzeugnissen, die Abwicklung des Fulfillment, Lagerlogistik sowie der Versand von Druckerzugnissen und Werbemitteln.

2.1 Erstellung von Druckerzeugnissen

2.1.1 Art und Umfang der Leistung

Dieser Leistungsbereich umfasst den Druck und die Lieferung von Druckerzeugnissen, i. W. diverse Flyer, Poster, Broschüren, Mappen, Postkarten, Anträge, Aufkleber sowie W2P-Druckerzeugnisse wie Visitenkarten, Aufkleber, Postkarten, Infoblätter und Poster in verschiedenen Auflagenhöhen, Grammaturen, Formaten und Verarbeitungsschritten (siehe **Anlage** Beschreibung der Druckerzeugnisse und **Anlage** Preisblatt Los 2).

Die W2P-Druckerzeugnisse sind nur über den Webshop mittels speziell eingerichteter Vorlagen bestellbar. Diese werden über den Webshop bestellt. Die Druckdatei wird dann an den Druckdienstleister zum Druck übermittelt. Dafür muss eine Schnittstelle/Anbindung vom Webshop zum Druckdienstleister geschaffen werden.

Im Rahmen der Vertragslaufzeit können einzelne Produkte entfallen bzw. hinzugefügt werden. Hierfür neu zu definierende Preise orientieren sich an denen im Rahmen der Angebotslegung abgegebenen Preise vergleichbarer Produkte (Grammatur, Format, Papier, Verarbeitungsschritte).

2.1.2 Allgemeiner Bestellprozess

Der AN liefert voraussichtlich ab dem 21.05.2027 die in dieser Leistungsbeschreibung (vgl. hierzu auch **Anlage** „Beschreibung der Druckerzeugnisse“) definierten Druckerzeugnisse des AG. Die Druckdaten werden per E-Mail oder über das KKH-Extranet als PDF-Datei zur Verfügung gestellt. Ein Zugang für den AN auf das KKH-Extranet wird von der KKH eingerichtet. Es muss sichergestellt sein, dass diese Daten in den druckereigenen Systemen verarbeitet werden können. Der AN verpflichtet sich, die digitalen Daten nur im Rahmen des o. g. Auftrages zu verwenden, eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet. Der AN prüft die Daten auf Farbwerte, Raster, Anschnitt, Bildverknüpfungen und DPI-Zahlen.
Die Beauftragung aus dem Rahmenvereinbarung erfolgt in separat erteilten Einzelaufträgen. Die Übermittlung erfolgt schriftlich, i. d. R. per E-Mail. Nach Prüfung des Auftrags erfolgt eine Auftragsbestätigung an den AG.

Die aktuellen Produktionszeiten liegen bei 8 bis 10 AT ab Eingang der Bestellung bei der Druckerei. Ein entsprechender Papiervorrat ist vom AN entsprechend vorzuhalten, um einen termingerechten Druck zu gewährleisten.

Die Drucksachen sind nach den Vorgaben der jeweils aktuellen Version des Prozessstandards Offsetdruck nach ISO 12647-2 herzustellen. Den Nachweis der ordnungsgemäßen Auslieferung hat der AN zu erbringen. Die vom AN vorgenommenen Lieferungen und Leistungen werden in Form einer Einzelabrechnung je Drucktitel fakturiert.
Im Rahmen der Auftragsabwicklung sind vom AN ein zentraler Ansprechpartner und ein Vertreter unter Angabe von Telefonnummer und E-Mailadresse zu benennen.

2.1.3 Leistungsbeschreibung allgemein, grundsätzlich für alle Drucksachen

Eine Auswahl der Varianten der einzelnen Druckobjekte wird in Art und Umfang in der **Anlage** „Beschreibung der Druckerzeugnisse“ beschrieben.
Alle aufgeführten Druckerzeugnisse sind je Auflagenhöhe mit dem 1000er-Preis netto in der **Anlage** „Preisblatt Los 2“ anzugeben.

2.1.4 Qualitätsstandards Druck und Papier

2.1.4.1 Qualitätsanforderung Druck

Bei der Produktion und Auswahl der Druckfarben und Druckhilfsmittel sind, soweit nicht anders vom AG vorgegeben, im besonderen Maße nachhaltige, ressourcenschonende und gesundheitsunbedenkliche Aspekte zu berücksichtigen.
Während des Druckprozesses werden seitens des ANs LAB-Werte zur Bestimmung der Farbwerte herangezogen.
Die Anforderungen an das Druckbild sind der **Anlage** „Kriterienkatalog Los 2“ zu entnehmen.
Um die Druckqualität beurteilen zu können, hat der Andruck der Muster im 70-er Druckraster (keine UV-Drucksysteme) auf dem vom AN gewählten Papier (Circlesilk Premium White, 130g/m²) zu erfolgen. Die Kosten für die Bemusterung und den Probedruck sind in der Gesamtkalkulation zu berücksichtigen. Es erfolgt keine gesonderte Vergütung.

2.1.4.2 Qualitätsanforderung Papier

Über die Gestaltungsrichtlinie (Corporate Design-Handbuch; kurz „CD“) hat sich die KKH hauptsächlich auf das Papier Circlesilk Premium White (vereinzelte Ausnahmen siehe **Anlage** „Beschreibung der Druckerzeugnisse“) festgelegt.
Die KKH hat im Rahmen der Erstellung des KKH CD-Handbuches verschiedene Papiere getestet. Hierbei erzielt das Circlesilk Premium White das aus Sicht der KKH beste Druckergebnis, welches sich u. a. aus den Kriterien Weißegrad, Opazität, Volumen, Helligkeit und Dicke zusammensetzt.
Daher sind die technischen Spezifikationen zwingend durch das eingesetzte Papier zu erfüllen.
Als Grundlage für die Kalkulation ist das Papier „Circlesilk Premium White“ bzw. ein vergleichbares Papier zu verwenden. Das vom Bieter angebotene Papier muss der Papierspezifikation

„Circlesilk Premium White" entsprechen oder zumindest eine vergleichbare, d. h. nur marginal von der Spezifikation „Circlesilk Premium White" abweichende, Qualität aufweisen.
Bei der Auswahl der Papiere sind, soweit nicht anders vom AG vorgegeben, im besonderen Maße nachhaltige, ressourcenschonende und gesundheitsunbedenkliche Aspekte zu berücksichtigen.
Bei von der KKH nicht weiter spezifizierten Papieren ist auf die Zertifizierung FSC oder PEFC oder das Umweltzeichen der „Blaue Engel“ zu achten. Die verwendeten Papiere müssen die damit verbundenen Standardwerte erfüllen.
Der Nachweis über die Einhaltung der aufgeführten Umweltanforderungen kann über das technische Datenblatt oder ein anderes offizielles Dokument des Herstellers erfolgen. Eine Eigenerklärung diesbezüglich ist nicht ausreichend.
Mit den eingereichten Andruckmustern gemäß **Anlage** Kriterienkatalog Los 2 ist das technische Datenblatt des Referenzpapiers Circlesilk Premium White einzureichen.

2.1.5 Fachliche Bewertung Druckqualität

Die Beurteilung der Druckqualität der eingereichten Andruckmuster erfolgt durch vier Marketing und Grafikmitarbeiter der KKH. Dabei wird die Bewertung aus Kundensicht – ohne technische Hilfsmittel und bei Tageslicht – vorgenommen.
Die Bewertungskriterien sowie -systematik sind der **Anlage** „Kriterienkatalog Los 2“ zu entnehmen.

2.1.6 Lieferbedingungen

Für den Versand sind ausschließlich dem Transportgut und dem Transportweg geeignete Materialien zu verwenden.
Die Lieferung der bestellten Abrufmengen erfolgt grundsätzlich „frei Haus“ einschließlich transportsicherer Verpackung. Der Lieferant verpflichtet sich, die Ware ohne zusätzliche Berechnung für die Anlieferung und Verpackung zu versenden. Bei Bestellung unterschiedlicher Produkte in einem Auftrag ist die Unversehrtheit der Produkte für die Lieferung/Transport sicherzustellen. Mehrkosten, die aufgrund von Falsch- und/oder Nachlieferungen entstehen, trägt der AN. In diesem Fall sind diese zusätzlichen Lieferungen des ANs „frei Haus“ an die in der jeweiligen Abrufbestellung benannte Adresse des AGs durchzuführen.

2.1.7 Anlieferort

Für den Zentralversand sind Druckstücke an unseren derzeitigen Dienstleister Paragon oder das hauseigene Lager der KKH (wird in der Bestellung angegeben) zu versenden. Die Anschriften lauten:

Anschrift 1
Paragon Customer Communications
Hauptlager
Mühlenstrasse 57
41352 Korschenbroich

Anschrift 2
Hauptverwaltung der KKH
Zentrale Warenannahme – ZDP-Lager
Rudolf-Pichlmayr-Str. 2
30625 Hannover

Zusätzlich sind ca. 10 Belegmuster an die KKH zu versenden.

Die Anschrift lautet:

KKH Kaufmännische Krankenkasse
Hauptverwaltung, B08, MKN
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover

Abweichende Lieferadressen sind dem Artikelstamm auf der Bestellung zu entnehmen.
In den Kosten für den Transport sind in die Einheitspreise einzurechnen. Es erfolgt keine gesonderte Vergütung. Für Sondertransporte erfolgt die Abrechnung der Versandkosten auf Nachweis.

2.1.8 Anlieferbedingungen

2.1.8.1 Zentrale Warenannahme der Hauptverwaltung der KKH

Bei Lieferungen des ANs an die KKH sind für eine schnellstmögliche Bearbeitung der Lieferung und Rechnung in unserem Hause folgende Hinweise zu beachten:

- Jeder Sendung ist ein Lieferschein (gut sichtbar, außen angebracht) beizufügen, auf dem der KKH-Besteller und jeweils die KKH-Bestellnummer und die Artikelnummer zusätzlich vermerkt sind.
- Die Anlieferung erfolgt ausschließlich in Kartonverpackung auf unbeschädigten, tauschfähigen EURO-Paletten. Bei kleineren Mengen ist die Kartonverpackung ausreichend.
- Bei Verwendung von Folien muss die Beschriftung auf PE-Aufklebern erfolgen, da die Folien anderenfalls nicht recyclingfähig sind.
- Jeder Karton ist an der Stirnseite mit einem Etikett und mit folgenden Angaben zu versehen:
    - Stückzahl pro Karton
    - Artikelbezeichnung
    - Artikelnummer/Bestellnummer

2.1.8.2 Paragon Customer Communications (KKH-Dienstleister)

Hinsichtlich der Anlieferungsmenge und Verpackung muss es sich bei der Verpackung der einzelnen Druckstücke um eine sogenannte Modulverpackung handeln. Artikel zu gleichen Stückzahlen verpackt und in Kartons mit den maximalen Abmessungen von 400 x 300 x 400 mm (L x B x H). Voraussetzung ist, dass die zu verpackenden Artikel dies zulassen.

Jeder Karton darf ein Höchstgewicht von 15 kg nicht überschreiten.
Jeder Karton ist an der Stirnseite mit einem Etikett und mit folgenden Angaben zu versehen:

- Stückzahl pro Karton
- Artikelbezeichnung
- KKH-Artikelnummer/Paragon-Artikelnummer/Bestellnummer
- Jeder Sendung ist ein Lieferschein (gut sichtbar, außen angebracht) beizufügen, auf dem die KKH-Bestellnummer, die KKH-Artikelnummer und die Paragon-Artikelnummer zusätzlich vermerkt sind.

Die Anlieferung der Waren darf nur auf einwandfreien und tauschfähigen EURO-Paletten (1200 x 800 mm) sowie mit einer maximalen Höhe von 1100 mm (inkl. Palette) erfolgen.
Auf eine optimale Auslastung der Paletten ist dabei unbedingt zu achten.
Ein Überstehen der Paletten links und rechts über das o. g. Euromaß hinaus, ist unter allen Umständen zu vermeiden. Die Palette muss bei der Anlieferung durch Bänder oder Schrumpfhaube gesichert sein, damit ein Verrutschen der Ladung während des Transportes verhindert wird. Die EURO-Paletten werden 1 zu 1 getauscht.

Lieferungen an **Paragon** sind 24 Stunden vorher unter der E-Mail-Adresse Materialwirtschaft@paragon-cc.de anzukündigen.

2.1.8.3 Lieferavis

Die Lieferungen der Hauptmengen sind mit Angabe von:

- Anzahl Paletten / Paketen
- Artikel
- Gesamtmenge
- Voraussichtlicher Anliefertermin per Mail zu avisieren.
- Der Lieferavis ist spätestens 24h vor Anlieferung anzukündigen.

2.1.8.4 Anlieferungszeiten

Die Warenannahme in der **KKH-Hauptverwaltung** erfolgt in der Zeit:
Montag - Donnerstag von 7.00 - 16.00 Uhr
Freitag von 7.00 - 13.00 Uhr

Die Warenannahme bei **Paragon** erfolgt in der Zeit:
Montag – Freitag von 08:00 – 12:00 Uhr und 12:30 – 15.00 Uhr

2.1.9 Verpackung

Die Sendung muss mit einer der Ware und dem Transportweg entsprechenden und sicheren Verpackung versehen werden. Grundsätzlich erfolgt die Anlieferung in Kartonverpackung.
Größere Anlieferungen haben grundsätzlich auf Euro-Paletten zu erfolgen.

Als Grundlage für den Versand und die entsprechenden Verpackungs-Kartonagen sind die Richtlinien der PPWR vom 12.08.2026 einzuhalten.

Der AN hat für eine ordnungsgemäße Ladungssicherung Sorge zu tragen. Den Nachweis der ordnungsgemäßen Auslieferung hat der AN zu erbringen.
Der AN verpflichtet sich, ausschließlich Packstoffe zu verwenden, die dem Dualen System Deutschland zugeführt werden können.

2.1.10 Lieferschein - Allgemeingültigkeit

Jeder Lieferung ist ein Lieferschein mit folgenden Mindestangaben beizufügen:

- Lieferadresse
- Lieferscheinnummer mit Datum
- KKH-Bestellnummer mit Datum
- KKH-Artikelnummer
- Artikelbezeichnung
- gelieferte Menge
- Bemerkungen (z.B. Hinweis auf Teillieferungen, Nachlieferungen usw.)

2.1.11 Teillieferungen/Nachlieferungen

Die Bestellungen sind grundsätzlich komplett auszuliefern. Teillieferungen sind nur nach Absprache zulässig. Sollten einzelne Artikel einer Bestellung beim Lieferanten nicht vorrätig sein, sodass diese erst beschafft werden müssen, hat die Auslieferung nach Rücksprache mit dem AG zu erfolgen.
Sollten im Einzelfall dennoch unerwartet Nachlieferungen erforderlich sein, muss der AN den AG, wenn vorhanden unter Angabe einer Bestellnummer, umgehend schriftlich ~~per Fax~~, per E-Mail oder als Bemerkung auf dem Lieferschein informieren. Der AN teilt in dieser Nachricht einen verbindlichen Termin zur Nachlieferung mit.

2.1.12 Mehr-/Minderlieferungen

Im Rahmen drucktechnischer Toleranzen sind Unterlieferungen bis 5 %, Überlieferungen bis 10 % zugelassen. Bei Lieferungen innerhalb der Unterlieferungstoleranz wird eine Preisanpassung des Gesamtpreises im Verhältnis der Liefermengen vorgenommen.
Überlieferungen werden lediglich bis zur max. Toleranz im Verhältnis vergütet. Sofern die Unterlieferungstoleranz unterschritten wird, ist der AN zur Nachlieferung verpflichtet.

2.1.13 Lieferbereitschaft / Lieferfristen

Zur Sicherstellung der Lieferbereitschaft kann der AN auf seine Kosten und Gefahr eine Zwischenlagerung der Produkte vornehmen. Eine Verpflichtung des AGs zur Abnahme der eingelagerten Produkte besteht nicht. Gleiches gilt für die Beschaffung/Einlagerung von Rohpapieren.
Der AN ist nach Erteilung des Einzelauftrags (Bestellung von Lagerware im Offset oder Digitaldruck) verpflichtet, die Leistung der Gesamtmenge innerhalb von 10 Werktagen nach Druckfreigabe vorzunehmen. Eine frühere Lieferung kann nach Absprache mit dem AG erfolgen.
Eine spätere Lieferung aufgrund von technischen Problemen ist zwingend mit dem AN abzustimmen. Die Bearbeitung und der Versand für W2P beträgt 2-3 Tage nach Bestellung.

2.1.14 Rechnungsstellung

Die vom AN vorgenommenen Lieferungen werden in Form einer Einzelabrechnung je Drucktitel fakturiert.

Die Rechnungen beinhalten mindestens folgende Angaben:

- KKH-Bestellnummer
- Artikelnummer
- Artikelbezeichnung
- berechnete Menge
- Einzelpreis/Gesamtpreis je Position netto

Werden weitere Rechnungspositionen notwendig, stimmen sich AG und AN hierzu nach Auftragserteilung ab. Sonderbestellungen, z. B. telefonische Bestellungen, Aufträge, die nicht über den Webshop (siehe Abschnitt Los 1 Webshop) erfolgt sind oder Aufträge, für die keine SAP-Bestellung des AG vorliegt, sind nicht vergütungsfähig.

2.1.15 Reklamationen und Falschlieferungen

Der AN hat reklamierte oder falsch gelieferte Artikel innerhalb von 72 Stunden nach Rüge beim AG abzuholen bzw. die Abholung zu veranlassen. Sollte innerhalb dieser Zeit keine Abholung

erfolgen, wird der AG die reklamierten Artikel unfrei an den AN zurücksenden. Für vereinbarte Ersatzlieferungen gilt die Lieferfrist von maximal einer Woche (5 Werktage). Reklamierte und zurückgesandte Artikel werden dem AG gutgeschrieben. Mehrkosten, die aufgrund von Falsch- und/oder Nachlieferungen entstehen, trägt der AN.

2.2 Abwicklung des Fulfillment (Lagerlogistik und Versand) für Werbemittel und Druckerzeugnisse

2.2.1 Art und Umfang der Leistung

Gegenstand dieses Leistungsbereichs ist die bestandsverantwortliche Führung eines Lagers für Druckerzeugnisse, Werbemittel, Textilien und Equipment des AGs, den erforderlichen Wareneingang inkl. Wareneingangskontrolle, geeignete Lagerhaltung, Kommissionierung, Verpacken und Versand gemäß den Aufträgen i. W. aus dem Webshop der berechtigten Besteller des AGs. Das Lager darf nicht mehr als 20 km von der Druckerei entfernt sein, um im wirtschaftlichen Sinne lange Transportwege und -kosten zu vermeiden. Fortlaufend ist der AN für die Lagerung und Distribution von ca. 165 verschiedenen Druckstücken, ca. 23 Büroartikeln und ca. 130 Werbemitteln und Textilien zuständig. Eine Erweiterung der Lagerkapazität auf bis zu 1.000 Stellplätzen muss möglich sein.

Nachfolgend genannte Leistungen sind mindestens zu erbringen:

Initial (einmalig) Leistungen:

- Sicherstellungen der An- oder Einbindung der Lagerhaltung an den Webshop
- Bestandsübernahme (Warenvereinnahmung und -kontrolle, Artikel- und Bestandsaufnahme im Webshop)

Fortlaufende Leistungen (Haupttätigkeiten):

- Warenannahme, Wareneingangskontrolle durchführen und dokumentieren (mindestens Mo.-Fr. zwischen 8-16 Uhr; auch bei Anlieferung externer Lieferanten)
- Buchung des Wareneingangs und Vereinnahmen der Ware in das Lager
- Lagerung (produktgemäß und fachgerecht)
- Kommissionierung entsprechend den Abrufen des AG aus Webshop
- Versand an bundesweite Standorte der KKH (nur Deutschland) mit zwei Versandoptionen:
    - (Standard) innerhalb von 24 Stunden;
    - Eilauftrag (taggleich bei Auftragseingang bis 12:00 Uhr)
- Retourenabwicklung

- Verschrottung / Vernichtung von Ware bei Beauftragung durch AG

Die Verwaltung der Lagerbestände hat über eine eigene Software des ANs zu erfolgen, die nicht an die KKH-Systeme angebunden wird. Allerdings muss sichergestellt werden, dass alle Lagerbestände für den AG über den Webshop in Echtzeit einsehbar und auswertbar sind. Der AN gewährleistet, dass dem AG stets ein fachlich versierter Ansprechpartner zur Verfügung steht. Die Parteien benennen nach Auftragserteilung Ansprechpartner sowie einen Vertreter für die Klärung aufkommender Fragen zu Lager, Aufträgen und Prozessen.

2.2.1.1 Übernahme bestehendes Lager

Ab Zuschlagserteilung hat der AN dem AG für die Übergabe zur Verfügung zu stehen. Dies beinhaltet folgende vorbereitende Tätigkeiten:

- die Teilnahme an einem Kick-Off Termin (Online) in 04/2027. In diesem Termin wird das Vorgehen zum Lagertransfer und des Zeitplans abgestimmt. Eine genaue Aufstellung erhält der AN vom AG nach Auftragserteilung.
- Eingangsinventur
- Artikel im Webshop einpflegen
- Verfügbarkeit der Lagerplätze sicherstellen
- Der AN hat bis zum 21.05.2027 initial den vorhandenen KKH-Lagerbestand des bisherigen Lagerstandortes vollständig zu übernehmen. Diesbezüglich ist ein Zeitraum von mind. 3 Wochen vorher einzuplanen. Die Erbringung der Hauptleistung gemäß Leistungsbeschreibung erfolgt ab Einlagerung der Bestandsartikel.
- Der Transport und die Kosten für den Lagertransfer sind nicht bei der Angebotskalkulation zu berücksichtigen.

Druckerzeugnisse und Werbemittel werden je nach Volumen auf Paletten, in Handregal / Fachbodenplätzen gelagert.

Anzunehmender Umfang zum Übernahmezeitpunkt:

- ca.800 Europaletten
- ca. 60 Handregal / Fachbodenplätze

Für die Menge der tatsächlich einzulagernden Artikel werden vom AG Stammdaten in Form einer Exceldatei zur Verfügung im Rahmen des Kick-Off Termins zur Verfügung gestellt (i. W. KKH-Artikelnummer, Bezeichnung, Meldebestand, Menge).
Die Bestände sollen zeitnah, aber spätestens innerhalb 14 Tage, nach Wareneinlagerung im Webshop für alle User verfügbar sein, sodass Bestellungen direkt erfolgen können. Der AG versichert, dass es sich bei den zur Einlagerung kommenden Materialien nicht um Gefahrgut nach Gefahrstoffverordnung handelt

2.2.2 Wareneingang

2.2.2.1 Avisierung neuer Wareneingänge

Der AG wird seine externen Lieferanten informieren, dass Anlieferungen vorab beim AN zu avisieren sind. Der externe Lieferant des AG schickt eine Kopie der Lieferantenbestellungen als Fax oder E-Mail an den AN. Die Kopien werden beim AN abgelegt und im Bedarfsfall beim Wareneingang als Avis und zusätzliches Kontrollinstrument benutzt.

2.2.2.2 Warenanlieferung und -kontrolle

Bei Anlieferung der Ware wird standardmäßig eine Überprüfung gemäß Lieferschein (Anzahl Kartons, Kennzeichnung der Anlieferung) und auf einwandfreie äußere Beschaffenheit durchgeführt. Zusätzlich muss bei Anlieferung von Werbemitteln eine Zählung der Ware durchgeführt werden.
Die Lieferung wird erfasst, der Wareneingang im EDV-System erzeugt und manuell gegen das Avis (Kopie der Bestellung) geprüft. Mängel oder Abweichungen werden dem AG unverzüglich gemeldet.
Die Einlagerung wird durchgeführt, d.h. die Artikel werden auf den zugewiesenen Lagerplätzen eingelagert und im System in den freien Bestand gebucht.

2.2.2.3 Wareneingänge in Ausnahmefällen

In Ausnahmefällen ist Rücksprache mit dem AG zu halten.

2.2.2.4 Teil-/ Unterlieferungen

Da der AG Teillieferungen zulässt, können diese mit Hilfe der Avisdaten ganz normal gebucht werden. Die Bestellung zu dem Lieferauftrag wird um die Teillieferung reduziert. Die Bestellung bleibt so lange offen, bis die letzte Teillieferung eingetroffen ist.

2.2.2.5 Über-/ Unterlieferung

Über-/Unterlieferungen sind im Rahmen der prozentualen Vorgaben vom AG zugelassen. Schickt ein Lieferant eine über/unter der auf dem Lieferschein angegebene liegende Stückzahl, wird eine Klärung mit dem AG veranlasst.
Bis zur Entscheidung, was mit der über-/unterlieferten Menge passiert, ist diese gesperrt. Die gelieferte Menge wird in jedem Fall angenommen.
Der AG entscheidet im Einzelfall, ob die über-/unterzählige Ware trotzdem beim AN eingelagert wird oder an den Lieferanten zurückgeschickt werden soll.

2.2.2.6 Anlieferung schadhafter Ware

Der AN lagert beschädigte Ware in ein Sperrlager ein. Der AN notiert die Beschädigung auf dem Original-Lieferschein und sendet diesen dem AG zu. Der AG führt daraufhin die Klärung mit dem Lieferanten über die weitere Verfahrensweise durch. Ist der Schaden direkt bei der Anlieferung ersichtlich (z. B. aufgeweichter oder stark beschädigter Karton) wird die Annahme seitens des AN verweigert. Der AG ist unverzüglich darüber zu informieren.

2.2.2.7 Rückmeldung der Wareneingänge

Sobald die Ware von externen Dienstleistern (z.B. Werbemittel) im System gebucht und der Wareneingang im Lager abgeschlossen ist, steht die Ware zur Auslagerung zur Verfügung.
Die Lieferscheine des Lieferanten werden unverzüglich an den AG per Mail oder Fax weitergeschickt (taggleich oder spätestens am nächsten Tag).

2.2.2.8 Lieferbedingungen für (externe) Lieferanten

Die KKH hat z. Zt. ihre Lieferanten verpflichtet zu nachstehenden Liefer- und Versandbedingungen an den jetzigen Dienstleister die Artikel anzuliefern.

Bisher gilt für anliefernde Lieferanten für Druckerzeugnisse:
Hinsichtlich der Lieferungsmenge und Verpackung muss es sich bei der Verpackung der einzelnen Druckstücke um eine so genannte Modulverpackung handeln. Artikel zu gleichen Stückzahlen verpackt und in Kartons mit den maximalen Abmessungen von 400 x 300 x 400 mm (L x B x H). Voraussetzung ist, dass die zu verpackende Artikel dieses zulassen. Jeder Karton sollte ein Höchstgewicht von 15 kg nicht überschreiten. Jeder Karton ist an der Stirnseite mit einem Etikett und mit folgenden Angaben zu versehen:

- Stückzahl pro VE
- Artikelbezeichnung
- Artikelnummer/Bestellnummer

Die Lieferung der Waren sollte nur auf einwandfreien Euro-Paletten (1200 x 800 mm) sowie mit einer maximalen Höhe von 1400 mm (inkl. Palette) erfolgen. Auf eine optimale Auslastung der Paletten ist dabei unbedingt zu achten. Ein Überstehen der Paletten links und rechts über das o. g. Euromaß hinaus, ist unter allen Umständen zu vermeiden.

Die Palette muss bei der Anlieferung durch Bänder oder Schrumpfhaube gesichert sein, damit ein Verrutschen der Ladung während des Transportes verhindert wird. Jede Lieferung muss mit einem Lieferschein, der mit den notwendigen Bestellangaben der KKH versehen ist, beigefügt sein. Der Lieferschein muss deutlich gekennzeichnet sein und sich an oder in den Packstücken befinden. Die Euro-Paletten werden im Wareneingang im Hause des derzeitigen Dienstleisters getauscht.

Die Anlieferung ist mind. 24 Stunden vor der Lieferung per Mail zu avisieren. Dabei ist anzugeben, aus wieviel Paletten die Sendung besteht. Der Mail ist ein Lieferschein beizufügen.
Folgende Angaben müssen auf dem Lieferschein vermerkt sein.

- Lieferanschrift (Lager)
- Kundenadresse (KKH)
- Ansprechpartner KKH (Auftraggeber)
- Artikelbezeichnung
- Artikelnummer

- Gesamtmenge und Menge je VPE
- KKH-Bestellnummer

Die Anlieferung ist werktags in der Zeit von 7.30 Uhr bis 16.30 Uhr grundsätzlich zu ermöglichen.

Lieferbedingungen für jegliche Artikel an den Fulfillment-Dienstleister (z.B. Werbemittel etc.):

Die individuellen Anlieferbedingungen sind bei Zuschlagserteilung zur Verfügung zu stellen und werden den externen Lieferanten mitgeteilt.

Als Orientierung könnten folgende Daten angegeben werden:

Firma
Straße

PLZ Stadt
Deutschland

Tel.: XXXX

Anlieferung von Sendungen auf Paletten müssen XX Stunden vor Anlieferung avisiert werden. Es erfolgt eine Entladung mittels XXX.

Avise bitte an:
XX@XXXXXXX.de

Warenannahme: werktags von XX.XX Uhr bis XX.XX Uhr

- Die Anlieferung von Paletten muss auf **Europaletten** erfolgen.
  Maximale Höhe: XXX cm
  Maximales Gewicht: XXX kg

- Paketanlieferungen dürfen ein Gewicht von XX kg je Paket nicht überschreiten.

- Jede Lieferung muss einen Lieferschein enthalten mit folgenden Angaben z.B.:

  - Kundenadresse
  - Ansprechpartner Kunde
  - Artikelbezeichnung
  - Menge je VPE
  - Anzahl VPE
  - Gesamtmenge
  - Zolltarifnummer
  - Ursprungsland
  - Datum

2.2.3 Lagerung

Der AN ist verpflichtet, das Lager im Sinne eines ordentlichen Lagerhalters zu betreiben sowie alle gesetzlichen, hygienischen, sicherheitstechnischen und arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben zu erfüllen. Der AN betreibt das Lager als Hauptlager für die Druckerzeugnisse, Büromittel, Werbemittel, Textilien und das Equipment des AGs. Der AG ist berechtigt Lieferungen an das Lager vornehmen zu lassen, sofern der im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung maximal aufgezeigte Platzbedarf nicht wesentlich verändert wird. Der AN stellt auf eigene Kosten sicher, dass durch die Verwendung von ggf. weiteren Lagern neben dem Hauptlager keine Lieferverzögerungen auftreten, z. B. durch einen regelmäßigen und zeitgerechten Pendelverkehr zwischen den Lagern.

2.2.3.1 Physische Anforderungen an das Lager

Der AN muss die Lager- und Durchläuferartikel gemäß den Vorgaben des jeweiligen Herstellers lagern. Diese hat der AN bei Bedarf eigenständig anzufordern. Der AN weist auf Verlangen des AG die korrekte Lagerung auf geeignete Art und Weise nach. Lässt sich der Nachweis nicht erbringen, wird ein entsprechender Schaden dem AN zugerechnet.

2.2.3.2 Lagerumschlagsvorgabe

Der AN stellt sicher, dass der Lagerumschlag grundsätzlich nach der Methode First-expired-First-out (FEFO) erfolgt. Ist kein Verfalldatum auf dem Produkt vorgesehen, so wird nach dem Prinzip des FIFO (First-in-First-out) gelagert. Dies bedeutet, dass bei der Lagerentnahme immer das Material zuerst entnommen wird, welches vorrangig am ehesten verfällt (FEFO) oder nachrangig am längsten im Lager liegt (FIFO). Der AN weist dem AG auf Verlangen des AG die Prozesse und Methoden nach, welche FEFO/FIFO sicherstellen. Der AG hat das Recht, sich von der Wirksamkeit der Methoden und Prozesse vor Ort zu überzeugen.

2.2.3.3 Information bei drohendem Verfall des Mindesthaltbarkeitsdatums

Der AN muss bei jeder einzelnen Auslieferung prüfen, ob der auszuliefernde Artikel noch mindestens 60 Tage zum Ablauf der Mindesthaltbarkeit hat. Ist dies nicht mehr gegeben, so darf der AN diese Artikel nicht mehr ausliefern. In diesem Fall wird der AN den Zentraleinkauf des AG unter Angabe der Mengen und der Mindesthaltbarkeiten informieren. Zudem informiert der AN den AG regelmäßig zum 1. Werktag eines jeden Monats über alle Artikel mit Mindesthaltbarkeitsdatum, welche sich im Lager des AN befinden und eine Mindesthaltbarkeit von weniger als 180 Tagen haben.

2.2.3.4 Schädlingskontrolle (Pest Control)

Der AN stellt durch ein Pest Control Verfahren sicher, dass das Lager keinen Schädlingsbefall hat, z. B. durch eine Begehung eines externen Fachmanns (Hygieneaudit). Bei festgestelltem Schädlingsbefall ist der AG unverzüglich zu informieren. Der AG hat das Recht zur sofortigen Inspektion des Lagers, um den Umfang des Schädlingsbefalls in Augenschein zu nehmen.

Der AG hat das Recht, mit dem Schädlingsbekämpfer den Umfang des Befalls zu diskutieren. Der AG hat das Recht, die Entsorgung aller Materialien anzuordnen, die durch den Schädlingsbefall betroffen waren. Die Kosten für die Entsorgung sowie die Nachbeschaffung dieses Materials trägt der AN. Der AN hat die Pflicht, nach einem Schädlingsbefall die Artikel unverzüglich physisch vom Schädlingsbefall zu trennen und die durch Schädlingsbefall betroffene Lagerfläche erst nach fachgerechter Desinfektion wieder für Materialien zu verwenden, welche zur Auslieferung an den AG kommen können.

2.2.3.5 Erforderlicher Mindestbestand (Meldebestand)

Die Häufigkeit, wie oft der Mindestbestand je Artikel durch den AN berechnet und im Webshop angezeigt werden soll (z.B. wöchentlich, monatlich, quartalsweise…) wird zwischen AG und AN nach Zuschlagserteilung abgestimmt. In jedem Fall ist der Lagerbestand je Artikel im Webshop anzuzeigen und über das geschilderte Reporting auszuwerten.

2.2.3.6 Festlegung Startwert erforderlicher Lagerbestand

Liegen bei der Festlegung eines Artikels als Lagerartikel keine validen Verbrauchswerte aus der Vergangenheit vor, so stimmen der AG und der AN einen initialen Lagerbestand ab. Falls keine Übereinstimmung in der Abstimmung erzielt werden kann, gibt der AG einen Startbestand vor. Der AN wird die Berechnung des erforderlichen Lagerbestands in den Folgemonaten so lange auf Basis der reduzierten Datenlage vornehmen, bis eine vollständige Datenbasis vorhanden ist.

2.2.3.7 Umgang mit „Lagerhütern“

Lagerartikel, die in den vergangenen 90 Kalendertagen nicht abgerufen wurden, erhalten die Definition „Lagerhüter“. Der AN ermittelt zu Beginn eines jeden Quartals die Lagerhüter und teilt diese unaufgefordert dem AG mit. Der AG stimmt mit dem AN die weitere Verwendung der Lagerhüter ab.

2.2.3.8 Lagervolumen / physisches Lager

Der AN muss die Lagerartikel physisch lagern. Die hierfür erforderliche Lagerfläche bzw. das erforderliche Lagervolumen ist bei Veränderung der Lagerartikel und der Lagerartikelmenge vom AN zu ermitteln, anhand des angebotenen Preises zu bewerten und dem AG mitzuteilen. Es gelten folgende Größen- bzw. Preisstaffeln als Richtwert:

Europalette: Höhe CCG1-Maß / Tagespreis je Werktag
Europalette: Höhe CCG2-Maß / Tagespreis je Werktag
Fachbodenpauschale / Tagespreis je Werktag

Im Preisblatt erfolgt die bindende detaillierte Abfrage der Preispositionen.

2.2.3.9 Inventur, Inventurdifferenzen

Der AN führt einmal im Jahr eine Stichtagsinventur durch. Der AN kündigt die Inventur mindestens 21 Arbeitstage vor Durchführung schriftlich beim AG an.

Alle Unterlagen zur Inventurdurchführung werden dem AG auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Eine Teilnahme an einer Inventur wird dem AG auf Wunsch gestattet.
Der AN trägt das Risiko der negativen Inventurdifferenz. Die Haftung wird jedoch bei Inventurdifferenzen der Höhe nach auf 70.000 EUR pro Jahr begrenzt, unabhängig von Anzahl und Form der durchgeführten Inventuren und von der Zahl der für die Inventurdifferenz ursächlichen Schadenfälle.

Im Anschluss an die Durchführung der jährlichen Inventur findet ein Jahresgespräch mit Mitarbeitern des AG und den Ansprechpartnern des AN statt. Der Termin kann online oder in Präsenz vor Ort beim AG nach Abstimmung stattfinden.

2.2.3.10 Entsorgung, Verschrottung

Verschrottungen / Entsorgungen werden nur nach schriftlicher Beauftragung des AGs durchgeführt. Die Kosten sind zum Nachweis abzurechnen.

2.2.4 Kommissionierung/ Versand

2.2.4.1 Auftragsabwicklung

Die Bestellungen zur Auslieferung an die Niederlassungen und Einheiten der AG, die bis 14 Uhr über den Webshop oder beim AN eingegangen sind, werden spätestens am darauffolgenden Werktag (Montag bis Freitag) zum Versand aufgegeben.
Die Bestellungen zur Auslieferung an die Niederlassungen und Einheiten der AG, die bis 12 Uhr eingegangen sind, werden noch am selben Tag versendet.
Der Versand der abgerufenen Druckerzeugnisse und Werbemittel erfolgt je nach Umfang, per Brief, per Paketdienst oder bei Sendungen, die mindestens aus einer Palette bestehen, per Spedition.
Eine sinnhafte Bündelung von Bestellungen bei gleichem Zielort ist vom AN zu prüfen, um Versandkosten zu sparen.

2.2.4.2 Kommissionierung

Der AN ist verpflichtet, auf Basis der Bestellungen des AGs an den AN die entsprechenden Lagerartikel in der entsprechenden Menge für den AG-Besteller zu kommissionieren. Der AN ist dabei verpflichtet, die vom AG vorgegebene Menge zu kommissionieren, auch wenn dies ein Anbruch von Packungen bedeutet. Sollte die zu kommissionierende Menge im Lager nicht verfügbar sein, so ist der AG-Besteller über diesen Umstand zu informieren.
Diese Prozesse sind IT-seitig in der angewendeten Kommissionierungsstrategie durch den AN abzusichern.

Die Kommissionierung hat so zu erfolgen, dass Güterschäden ausgeschlossen sind, etwa schwere Artikel nicht auf leichte, knickbare oder bruchgefährdete Kommissionen gepackt werden. Die Kommissionierung erfolgt in Einwegkartons. In der Pauschale Pick und Pack sind die Verpackungs- und Verbrauchsmaterialien für den Versand mit einzurechnen.

Als Grundlage für den Versand und die entsprechenden Verpackungs-Kartonagen sind die Richtlinien der PPWR vom 12.08.2026 einzuhalten.

Für die fertig kommissionierten Aufträge ist eine Warenausgangszone für eine Endkontrolle und für die Verpackung bereitzustellen. Nach Bereitstellung der Ware im Versand erfolgt der Lieferscheindruck.

2.2.4.3 Lieferschein

Jeder Lieferung ist ein Lieferschein in Papierform beizulegen. Dieser enthält voraussichtlich folgende Angaben (Details werden nach Auftragsvergabe abgestimmt):

- Lieferadresse
- Lieferscheinnummer bzw. Auftragsnummer des ANs
- Bestellnummer des AGs
- Positionsnummer der Bestellung des AGs
- Artikelnummer des AGs
- Artikelkurztext des AGs
- Bestellte Menge
- Bestelldatum

2.2.4.4 Briefversand

Sendungen, die von der Menge oder vom Volumen her nicht als Paket verschickt werden sollen, werden als Briefsendungen deklariert. Briefsendungen frankiert der AN mit eigenen Mitteln bzw. versendet diese über den vom AG benannten Postdienstleister. Dem AG werden die Kosten für den Briefversand separat in Rechnung gestellt.

2.2.4.5 Post-Leitcode

Paketsendungen werden mit dem vom AG benannten Postdienstleister verschickt. Die Paketaufkleber werden mit einem Post-Leitcode versehen. Voraussetzung für den Einsatz des Post-Leitcodes sind absolut korrekte Adressdaten (Name, Strasse, PLZ und Ort), die vom Besteller-AG bereitgestellt werden und mit der Anforderung übermittelt werden. Die Kosten für die Hard- und Software sind vom AN auf die Einheitspreise umzulegen.

2.2.4.6 Versand-/ Transportsteuerung

Die Versandart wird durch die Gegebenheiten der Bestellung (Menge, Gewicht, Volumen) vorgegeben. Es wird sowohl mit dem Paketdienstleister als auch mit Spedition versendet. Der AG legt nach Zuschlagserteilung fest, welche Spedition zu beauftragen ist. Bei Lieferungen, die per Spedition oder Express erfolgen müssen, ist vorher eine Rücksprache mit dem AG erforderlich. Die Kosten dafür rechnet der AN mit dem vom AG benannten Transportdienstleister direkt ab und stellt diese Kosten dann per Monatsende dem AG zum Nachweis in Rechnung.
Versandkosten werden 1:1 an den AG überprüfbar weiterberechnet. Die Auswahl der Transportdienstleister stimmen AG und AN nach Auftragserteilung ab. Die Parteien klären, ob eventuell bestehende Rahmenverträge des AGs mit Transportdienstleistern für Versandaufträge genutzt werden können. Weiterhin klären die Parteien, ob besonderes Versandmaterial für den AG beschafft werden muss.
Der AN listet die aktuell zur Verfügung stehenden Konditionen für Versand als separate Anlage auf.

2.2.4.7 Sendungsverfolgung

Der AN übernimmt nach Anfragen des AGs die Sendungsverfolgung für Paketdienst- und Speditionssendungen.

2.2.4.8 Retouren

Retouren können nur entstehen, wenn der Adressat einer Auslieferung die Annahme verweigert oder die Sendung nicht zugestellt werden kann. Diese Retouren werden beim AN angeliefert, wieder zurückgelagert und zur weiteren Verwendung freigegeben (sofern sich der Artikel noch in einem einwandfreien Zustand befindet). Es gilt ein pauschaler Preis für die Retourenverarbeitung.
Retouren aus dem Versand von Messeequipment werden direkt zur KKH-Hauptverwaltung zurück geliefert. Sollte dennoch eine derartige Retoure zum AN gelangen, wird der Aufwand des Sortierens, Identifizierens, Begutachtens und ggf. Wiedereinlagerns der Retouren durch den AN, nach vorheriger Freigabe durch den AG, zur Retourenpauschale abgerechnet. Sonstige Rücksendungen dürfen nur von einer vom AG noch zu bestimmenden Person beauftragt werden und werden dem AN vor Anlieferung schriftlich avisiert. Es dürfen nicht etwa Druckstücke aus Niederlassungen zurückgesendet werden.

2.2.4.9 Export/ Auslandssendungen

Lieferungen ins Ausland (EU) und die damit verbundene Zollabwicklung sind nicht vorgesehen.

2.2.4.10 Einfuhrverzollung

Einfuhrverzollung ist durch den AN nicht notwendig.

2.3 Reporting

Der AG fordert zeitlich festgelegte Auswertungen in Form einer auswertbaren Datei (z.B. Excel) die via Mail vom AN zur Verfügung gestellt wird oder alternativ über den Webshop aufgerufen werden können:

- **Hinweis zur Unterschreitung Meldebestand je Artikel (wöchentliche Lagerbestandsliste),**
- **Lager- Standardreportings (z. B. Zu-, Abgänge, Reichweite) nach Artikel und zeitlich auswertbar**, wobei die folgenden Daten bei Bedarf ausgewertet werden können müssen
    - Artikelnummer
    - Bezeichnung des Artikels
    - Bewegungsarten (Zugänge und Abgänge, wobei der Umstand „Verschrottung“ und „Inventurdifferenz“ und „Umbuchung“ erkennbar sein muss)
    - Aktuelle Lagermenge (Stückzahl der eingelagerten Artikel)
    - Meldebestand (der vom AG vorgegebene Mindestbestand)
    - Durchschnittsverbrauch (der vom AN errechnete Durchschnittsverbrauch der jeweils letzten 12 Monate)
    - Reichweite in Monaten (die vom AN errechnete Reichweite des Artikels in Monaten, basierend auf dem v. g. Durchschnittsverbrauch)
    - errechneter Meldebestand (der vom AN errechnete Meldebestand bzw. Mindestbestand) basierend auf dem errechneten Durchschnittsverbrauch und der von der AG vorgegebenen Lieferfrist für den Nachdruck des Artikels
    - Anzahl Palettenstellplätze, Fachbodenplätze (Regalplätze)

Eine endgültige Festlegung erfolgt mit der Auftragserteilung.

2.4 Preisteil

Für die Bereitstellung des Lagers, der Einlagerung und der Distribution von Druckstücken und Werbeartikeln etc. sind in der **Anlage** „Preisblatt Los 2“ die dort abgefragten Nettopreise anzugeben.
Die Preisbestandteile werden in der **Anlage** „Preisblatt Los 2“ beschrieben.
In den Preispositionen sind alle anfallenden Kosten der Bereitstellung und Bereithaltung von Lagerkapazität (z. B. Gebäude, Personal, Transportmittel) und -betriebsbereitschaft (z. B. Energie, Instandhaltung, Kühlung, Beleuchtung usw.), sowie der Vor- und Nachbereitung und Durchführung des Lagerprozesses einzukalkulieren.

Im Preis ist ebenfalls der einmalige Aufwand für die notwendigen Programmanpassungen und die administrative Vorleistung im Lager- und Versandbereich enthalten. Die Unterstützung des AG in der Projektierungsphase ist ebenfalls in den angegebenen Entgelten enthalten, die sich sämtlich netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer verstehen.
Die Kosten für Warenannahme und -einlagerung von Druckerzeugnissen (Offset und Digital) sind in der Position Lagergeld einzupreisen. Der AG geht davon aus, dass die Druckerzeugnisse einlagerungsfertig gepackt und mit Warenbegleitdokumenten zur Einlagerung ausgestattet und vorbereitet sind und eine erneute Überprüfung von Menge, Warenbegleitdokumenten nicht in dem Umfang notwendig ist, wie bei Ware, die von Extern eingelagert wird.

2.5 Sonderleistungen

Für optionale Sonderaufträge ist ein Stundensatz Lagerist vom AN anzugeben (siehe Preisblatt).

3. Leistungszeitraum

Der Vertrag beginnt zum 01.04.2027. Ab diesem Zeitpunkt startet die Vorbereitungsphase mit dem Kick-Off Termin. Der AN hat bis zum 21.05.2027 initial den vorhandenen KKH-Lagerbestand des bisherigen Lagerstandortes vollständig zu übernehmen. Diesbezüglich ist ein Zeitraum von mind. 3 Wochen vorher einzuplanen. Die Erbringung der Hauptleistung gemäß Leistungsbeschreibung und die Vergütung gemäß Preisblatt erfolgt ab Einlagerung der Bestandsartikel.

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Sie verlängert sich zweimalig um je 12 weitere Monate, wenn keine der Vertragsparteien mit einer Frist von 8 Monaten vor Ablauf des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Vertragszeitraums kündigt. Danach endet der Vertrag automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

4. Höchstwert

Auf Basis der vorangegangenen Markterkundung und derzeitigen Erfahrungswerte wird von einem Auftragsvolumen von ca. 5.600.000,00 € inkl. MwSt. über 4 Jahre ausgegangen.
Der Höchstwert dieser Rahmenvereinbarung beträgt 6.000.000,00 € inkl. MwSt.
Das genannte Auftragsvolumen stellt lediglich eine Vorhersage und einen Anhaltspunkt zu Angebotserstellung und -kalkulation dar und begründet keine Abnahmeverpflichtung des Auftraggebers.