Leistungsbeschreibung

1432-0626 Brief- und Dialogpost

Kaufmännische Krankenkasse - KKH

Karl-Wiechert-Allee 61

30625 Hannover

Inhaltsverzeichnis

I. Leistungsbeschreibung 3

1. Ausgangslage 3
2. Ziel der Beschaffung 3
3. Losaufteilung 3
4. Leistungsumfang 4
5. Anforderungen 4
   - 5.1 Beförderung und Zustellung 4
   - 5.2 Sendungsarten 6
   - 5.3 Sendungsmengen 7
   - 5.4 Abholung der Sendungen 8
   - 5.5 Zustellung der Sendungen 8
   - 5.6 Sortierung (allgemein) 9
   - 5.7 Briefbehälter und Betriebsmittel 9
   - 5.8 Sichtvermerke 9
6. Qualitätssicherung 10
7. Ansprechpartner 10
8. Einzureichende Konzepte 10
9. Höchstwert 11

I. Leistungsbeschreibung

1. Ausgangslage

Mit der Liberalisierung des Postmarktes hat die KKH als öffentlicher Auftraggeber die Briefzustellung unter Anwendung des Vergaberechts zu vergeben.

Mit Unterstützung externer Druckdienstleister versendet die KKH an ca. 1,5 Millionen Versicherte jährlich ca. 13,1 Millionen Brief- und Dialogpostsendungen.

2. Ziel der Beschaffung

Ziel dieser Ausschreibung ist es, Verträge über Postdienstleistungen, die hauptsächlich die Abholung und Zustellung der zentral produzierten KKH-Post (Briefpost und Dialogpost) beinhalten, zu vereinbaren.

Diese Postdienstleistungen umfassen

- Abholung der bereits kuvertierten und DV-freigemachten Ausgangsbriefpost bei Standorten der beauftragten Druckdienstleister
- Konsolidierung der Ausgangspost
- Zustellung der Poststücke beim Adressaten

Nicht Bestandteil dieser Ausschreibung sind Kurier- oder Paketdienstleistungen, sondern nur Briefpost und Dialogpost.

3. Losaufteilung

Es werden zwei Lose gebildet.

Los 1 Briefpost

Los 2 Dialogpost

Die Bezeichnung der einzelnen Lose ist auch den jeweiligen Preisblättern der Preisblattdatei zugeordnet. Zu den Losen wird mit dem jeweiligen Auftragnehmer ein Vertrag geschlossen. Vertragspartner ist zu allen Losen die KKH-Kaufmännische Krankenkasse, Karl-Wiechert-Allee 61, 30625 Hannover.

Wird ein Bieter ggf. Vertragspartner für mehrere Lose/Verträge, sind diese Verträge einzeln zu erfüllen/zu behandeln. Es besteht kein Anspruch auf eine „Vertragsbündelung“.

Grundlage der Losfestlegung sind die verschiedenen Produktarten und Mengen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die während der Vertragslaufzeit anfallenden Mengen von den Angaben in den nachstehend aufgeführten Tabellen Briefpost und Dialogpost nach oben und unten abweichen können. Beispielsweise können steigende oder fallende Versichertenzahlen durch allgemeine oder außerordentliche Versichertenzugänge oder -abgänge zu entsprechenden Veränderungen führen. Perspektivisch gehen wir von einer Reduktion der Postmengen aus.

Die Bereitstellung der abzuholenden Post erfolgt an jedem Abholpunkt getrennt für das jeweilige Los und die deutschlandweite/internationale Zustellung. Innerhalb dieser Trennung erfolgt keine weitere Sortierung nach Postleitzahlen. Die Sortierung nach Leitregionen erfolgt durch den Auftragnehmer.

An beiden Standorten erfolgt bereits vor der Abholung eine DV-Frankierung.

Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus den nachfolgenden Anforderungen sowie den vom Auftraggeber vorgegebenen Versandmengen und Prozessabläufen.

4. Leistungsumfang

Leistungsgegenstand ist die Abholung und Zustellung der Brief- und Dialogpost für den Auftraggeber.

Leistungsinhalt ist die gewerbsmäßige Abholung, Beförderung und Zustellung von Briefsendungen im Gewichtsbereich bis 2.000 g inklusive der zu versendenden Einschreibesendungen an die Empfängeradressen im Inland und vereinzelt im Ausland.

Umfassend ist im Sinne dieses Vergabeverfahrens die Beförderung und Zustellung von Brief- und Dialogpostsendungen sowie deren Abholung zu den dort angegebenen Abholzeitfenstern.

Der Auftraggeber kann Änderungen und somit auch Leistungsmengen und Standorte nach billigem Ermessen vornehmen. Hierbei werden die Interessen des Auftragnehmers hinsichtlich der Umsetzungsplanung und Durchführung angemessen berücksichtigt. Der Auftragnehmer wird mit einem zeitlichen Vorlauf von mindestens zwei Wochen über bevorstehende Änderungen/Anpassungen informiert.

5. Anforderungen

5.1 Beförderung und Zustellung

Der Auftragnehmer holt die Sendungen an den Abholpunkten der KKH ab und stellt diese den Empfängern zu (Abhol- bzw. Zustelltage). An gesetzlichen Feiertagen findet keine Abholung oder Zustellung statt. Diese hat am nächsten Werktag oder nach Absprache zu erfolgen.

Der Auftragnehmer schuldet die Beförderung und Zustellung. Die Zustellung aller Sendungen im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland muss spätestens vier Tage nach Abholung vollständig erfolgt sein.

Die Zustellung der Briefpost erfolgt werktäglich von Montag bis Samstag, die Zustellung der Dialogpost erfolgt werktäglich von Dienstag bis Samstag. Die Sendung gilt als zugestellt, wenn diese in den Briefkasten des Empfängers eingeworfen, beziehungsweise dem Empfänger oder einer zum Geschäft oder Haushalt gehörigen oder in den Räumen des Empfängers anwesenden erwachsenen Person, bei der den Umständen nach davon ausgegangen werden kann, dass diese zum Empfang der Sendung berechtigt ist, ausgehändigt wurde.

Die ersatzweise Zustellung an Nachbarn des Empfängers ist ausgeschlossen.

Briefsendungen mit Postfachanschrift sind in die entsprechenden Postfachanlagen einzulegen bzw. einlegen zu lassen. Der Auftragnehmer unternimmt für jede Sendung einen Zustellversuch.

Trotz eines aktuellen Adressbestandes muss damit gerechnet werden, dass ein Teil der Sendungen zunächst nicht zugestellt werden kann. Bei diesen zunächst unzustellbaren Sendungen erbringt der Auftragnehmer folgende Dienstleistungen:

- **Anschriftenkorrektur:**

  Die Anschrift ist mangelbehaftet, dennoch ist die Sendung zustellbar. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber auf elektronischem Wege über die korrigierten Adressdaten.

- **Empfänger ist umgezogen:**

  Die neue Adresse des Empfängers wird ermittelt und die Sendung wird vom Auftragnehmer entsprechend etikettiert und zugestellt. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber auf elektronischem Wege über die neue Adresse.

- **Empfänger ist verstorben:**

  Der Auftraggeber ist entsprechend zu informieren.

- **sonstige Unzustellbarkeit:**

  Der Auftraggeber ist entsprechend zu informieren.

Unzustellbare Sendungen sind vom Aufragnehmer datenschutzgerecht zu vernichten oder an eine vorher festgelegte Adresse kostenfrei zurückzusenden. Die jeweilige Information über Vernichtung oder Rücksendung ist im aufgebrachten Datamatrix-Code enthalten.

Scheitert die Zustellung daran, dass der Auftragnehmer schuldhaft vorhandene Briefkästen nicht erreichen konnte, steht ihm für diese Sendung kein Beförderungsentgelt zu.

Fallen für die elektronische Adresskorrektur und den elektronischen Nachweis über Unzustellbarkeit Zusatzkosten je Sendung an, sind diese Kosten je Sendung im jeweiligen Preisblatt (Los1 Briefpost / Los 2 Dialogpost) separat anzugeben.

Das elektronische Verfahren ist vom Auftragnehmer ausführlich zu beschreiben. Die Datensatzstruktur wird nach Vertragsbeginn zwischen den Vertragsparteien abgestimmt.

Alle für die Postabwicklung ggf. erforderlichen Formulare werden durch den Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung gestellt.

5.2 Sendungsarten

Briefpost:

Produkt	Maße	Gewicht / Besonderheit
Standard	L: 14–23,5 cm B: 9–12,5 cm H: bis 0,5 cm	bis 20 g
Kompakt	L: 10–23,5 cm B: 7–12,5 cm H: bis 1 cm	bis 50 g
Groß	L: 10–35,3 cm B: 7–25 cm H: bis 3 cm	bis 1000 g
Maxi	L: 10–38,1 cm B: 7–30,5 cm H: bis 3 cm	bis 2.000 g
Postkarte	L: 14–23,5 cm B: 9–12,5 cm	Flächengewicht: 150–500 g/qm

Dialogpost:

Produkt	Maße	Gewicht / Besonderheit
Standard	L: 150–235 mm B: 90–125 mm H: bis 5 mm	rechteckig bis 20 g
Standard	L: 150–235 mm B: 90–125 mm H: bis 5 mm	rechteckig 21-50 g
Groß	L: 140–353 mm B: 90–250 mm H: bis 30 mm	rechteckig oder quadratisch bis 50 g
Groß	L: 140–353 mm B: 90–250 mm H: bis 30 mm	rechteckig oder quadratisch bis 51-100 g
Groß	L: 140–353 mm B: 90–250 mm H: bis 30 mm	rechteckig oder quadratisch bis 101-250 g
Groß	L: 140–353 mm B: 90–250 mm H: bis 30 mm	rechteckig oder quadratisch bis 251-500 g
Groß	L: 140–353 mm B: 90–250 mm H: bis 30 mm	rechteckig oder quadratisch bis 501-1000 g

5.3 Sendungsmengen

Die geschätzten Post-/Sendungsmengen sind kalkuliert anhand des Vorjahreszeitraums sowie einer Hochrechnung für das laufende Jahr und stellen die jährlichen Sendungsmengen dar.

Es ist für die kommenden Jahre von einem generellen Rückgang auszugehen. Wann und zu welchem Zeitpunkt dies der Fall sein wird, kann nicht beziffert werden. Alle Zahlen verstehen sich als Schätzwerte und unterliegen keinen Mindestabnahmezusagen.

Weder für Briefpost noch für Dialogpost können zudem Mindestmengen pro Tag zugesichert werden. Insbesondere bei der Dialogpost können hohe Schwankungen auftreten. Dies ist bedingt durch den tagesaktuell möglichen Individualversand von Werbesendungen an einzelne Versicherte sowie den Versand von Werbekampagnen.

Für Dialogpostsendungen sind Mindermengenzuschläge für Kleinstmengen (unter 5.000 Stück pro Tag) zu benennen (s. Preisblatt, Los 2 Dialogpost, Eventualposition 1, Zuschlag Dialogpost EASY).

Der Versand des Zusatzbeitragsschreibens ist als jährliche Eventualposition zu verstehen. Im Falle eines Versands werden ca. 1,3 Mio. Sendungen innerhalb weniger Tage produziert und an den Postdienstleister übergeben. Über die genauen Stückzahlen je Tag wird hierfür eine individuelle Absprache getroffen. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass die Schreiben gebündelt vom Abholpunkt abzuholen sind. Die Zustellung dessen soll dementsprechend möglichst zeitgleich erfolgen.

Briefpost:

Briefart	Sendungsmenge	Prozentualer Anteil
Standardbrief	8.380.000,00	85,3787%
Standardbrief Int.	56.000,00	0,5705%
Kompaktbrief	1.170.000,00	11,9204%
Kompaktbrief Int.	8.500,00	0,0866%
Großbrief	200.000,00	2,0377%
Großbrief Int.	400,00	0,0041%
Maxibrief	200,00	0,0020%
Summe	**9.815.100,00**	

Dialogpost:

Briefart	Sendungsmenge	Prozentualer Anteil
Dialogpost Standard bis 20g	2.700.000,00	82,47%
Dialogpost Standard 21-50g	160.000,00	4,89%
Dialogpost Groß bis 50g	15.000,00	0,46%
Dialogpost Groß 51-100g	395.000,00	12,07%
Dialogpost Groß 101-250g	3.900,00	0,12%
Dialogpost Groß 251-500g	0,00	0,00%
Dialogpost Groß 501-1000g	0,00	0,00%
Summe	**3.273.900,00**	

5.4 Abholung der Sendungen

Zurzeit existieren zwei Abholpunkte:

- Paragon Customer Communications GmbH
  Mühlenstraße 57
  41352 Korschenbroich

- PAV Card GmbH
  Hamburger Straße 6
  22952 Lütjensee

Die jeweiligen Abholzeiten sind bei Vertragsschluss zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abzustimmen.

Die Produktions-/Sendungsmengen sind im Schwerpunkt am Abholpunkt Korschenbroich bei der Paragon Customer Communications GmbH abzuholen.

Die vom Auftragnehmer abzuholenden Sendungsmengen von PAV Card GmbH sind in den Gesamtsendungsmengen bereits enthalten und werden daher nicht extern veranschaulicht.

Ebenfalls wird die Ausschließlichkeit der Abholpunkte nicht garantiert. Die KKH behält sich eine Aufteilung oder ggf. Verlagerung der Produktion vor. Die Abholpunkte können sich insofern verändern und erhöhen.

5.5 Zustellung der Sendungen

Für die Mehrheit der Sendungen ist das Zustellgebiet Deutschland (ca. 98% / nur ca. 2 % EU/international). Hier beträgt die Mindestanforderung zur Zustellung, gemäß des Postgesetzes, „E+4“, das heißt, dass bei den unter den verwendeten Adressen erreichbaren Empfängern 99 % der Sendungen innerhalb von vier Tagen nach Posteinlieferung bzw. nach dem vereinbarten Abholtermin zugestellt sind.

Im Rahmen der Ausschreibung bezüglich der Bewertungskriterien (s. Anlage Kriterienkatalog) wird eine Zustellung innerhalb von „E+1“, „E+2“ bzw. „E+3“ entsprechend positiv bewertet.

Die Verteilung der Versicherten der KKH ist nicht höher als ca. 3,7 % je Leitregion. Dieser Prozentsatz wird bei regional begrenzten Versandaktionen abweichen.

Soweit der Auftragnehmer für Zustellgebiete, in denen er keine eigene oder über Nachunternehmer verfügbare Zustellinfrastruktur vorhält, Teilleistungen der Deutschen Post AG in Anspruch nimmt, gelten für diese Teilleistungen die jeweils einschlägigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post AG, jedoch ausschließlich in dem Umfang, der für eine flächendeckende bundesweite Zustellung zwingend erforderlich ist.

Dies betrifft insbesondere:

- die Zulässigkeit der Übergabe an Ersatzempfänger,
- die Bereitstellung zur Abholung für bis zu sieben Werktage vor Rücksendung,
- die Laufzeitzusagen, für die die Deutsche Post AG lediglich die Einhaltung eigener Regellaufzeiten nach zumutbaren Anstrengungen zusagt.

Alle übrigen Leistungsanforderungen dieser Leistungsbeschreibung, insbesondere Abholung, Konsolidierung, Datenschutz, Postgeheimnis, Sichtvermerke, Reporting und Reklamationsmanagement, bleiben hiervon unberührt und gelten für den Auftragnehmer uneingeschränkt. Diese Regelung gilt für alle Bieter gleichermaßen.

5.6 Sortierung (allgemein)

Alle Sendungen der Brief- und Dialogpost werden zur Abholung sortenrein gemäß der unter Punkt 5.2 aufgeführten Sendungsarten bereitgestellt.

5.7 Briefbehälter und Betriebsmittel

Der Auftragnehmer setzt zur Erfüllung der Dienstleistung eigene Transportbehälter ein und stellt diese der KKH stets in ausreichender Menge zum Zwecke der Sendungsübergabe zur Verfügung. Die eingesetzten Transportbehälter müssen die Sendungen vor Nässe und Verschmutzung schützen.

Sofern weitere Geräte und Hilfsmittel zur Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind, werden diese für die KKH kostenfrei durch den Auftragnehmer zur Verfügung gestellt.

5.8 Sichtvermerke

Sofern der Auftragnehmer Sichtvermerke aufzubringen hat, ist die Anzahl der Sichtvermerke (auch Barcodelabel), auch nach Einsatz von Subunternehmen, auf maximal zwei beschränkt. Der Sichtvermerk muss die einwandfreie Identifikation des Auftragnehmers oder des Zustellers ermöglichen und das Datum des Abholtages beinhalten.

In den Sichtvermerken (auch Barcodelabel) ist jegliche Form von zusätzlicher Werbung für den Dienstleister oder Dritten untersagt.

6. Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer hat regelmäßig Laufzeitmessungen der vereinbarten Postdienstleistungen vorzunehmen und die Ergebnisse der KKH unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.

Der Auftraggeber behält sich vor, zur Qualitätssicherung Laufzeitmessungen durchzuführen und hierfür auch externe Dienstleister zu beauftragen, vgl. § 9 der BVB

Kann der vereinbarte Abholtermin nicht eingehalten werden, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich (E-Mail, Fax) oder telefonisch anzuzeigen. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus verpflichtet, die Abholung schnellstmöglich taggleich nachzuholen. Hierfür ist eine Absprache mit dem Auftraggeber zu treffen. Die Zustellfristen bleiben hiervon unberührt.

Der Auftragnehmer hat auf elektronischem Weg ein monatliches Reporting zu erstellen mit nachfolgend genannten Mindestangaben:

- Rechnungsdaten
- Art der Briefsendungen
- Mengen aufgeteilt nach Briefsendungen

Hierzu stellt der Auftraggeber ein elektronische Musterformular zur Verfügung. Weiteres regelt § 17 Abs. 7 der Besonderen Vertragsbedingungen.

7. Ansprechpartner

Beide Parteien benennen jeweils einen Ansprechpartner, der für alle sich aus der Rahmenvereinbarung ergebenden Fragen zuständig ist. Durch den Auftragnehmer hat die Benennung eines festen, werktäglich von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbaren Ansprechpartners für alle Fragen der Kundenbetreuung zu erfolgen. Die Stellvertretung dieses Ansprechpartners muss klar geregelt werden. Ansprechpartner und Vertreter sind spätestens bis 4 Wochen vor Auftragsbeginn zu benennen.

8. Einzureichende Konzepte

Der Auftraggeber hat in der Anlage Kriterienkatalog die maßgeblichen Anforderungen sowie die Erwartungen an die Sicherstellung und Gewährleistung der geforderten Qualitätsstandards verbindlich definiert. Die von den Bietern einzureichenden Konzepte dienen dem Nachweis der vorgesehenen Maßnahmen zur Qualitätssicherung und werden vom Auftraggeber anhand einer festgelegten Bewertungsmatrix systematisch geprüft, bewertet und miteinander verglichen. Die Bewertung erfolgt nach transparenten und nachvollziehbaren Kriterien, um eine objektive Beurteilung der eingereichten Konzepte sicherzustellen.

Zur Bewertung gemäß der festgelegten Bewertungsmatrix sind die nachfolgend aufgeführten Konzepte zwingend vorzulegen:

- Zustellstruktur und Einbindung von Partner- und Nachunternehmen
- Ressourcenmanagement bei Spitzenlasten und Betriebsstörungen
- Briefgeheimnis und Datenschutz
- Soziale Nachhaltigkeit, Klimaschutz und CO^2-Strategie
- Reklamationsmanagement

9. Höchstwert

Auf Basis der vorangegangenen Markterkundung und derzeitigen Erfahrungswerte wird von einem Höchstwert dieser Rahmenvereinbarung mit einem Auftragsvolumen von ca. 40.000.000,00 € inkl. MwSt. über 4 Jahre ausgegangen.

Das genannte Auftragsvolumen stellt lediglich eine Vorhersage und einen Anhaltspunkt zu Angebotserstellung und -kalkulation dar und begründet keine Abnahmeverpflichtung des Auftraggebers.