

Leistungsbeschreibung
Postdienstleistungen (Los 1 bis 6)

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorstellung Toll Collect	3
2.	Ziel der Ausschreibung.....	3
3.	Losaufteilung	4
4.	Gegenstand der Beschaffung.....	4
5.	Abholstandort der Briefsendungen.....	5
6.	Versandabwicklung	5
6.1.	Vorbereitung des Versands	5
6.2.	Kooperationspflicht mit dem Druckdienstleister: Sortierung, Bereitstellung und Frankierung	6
6.3.	Abholung und Zustellung der Briefsendungen.....	7
7.	Laufzeiten und Qualität der Zustellung.....	8
7.1.	Laufzeiten.....	8
7.1.1.	Laufzeiten für Los 1 bis 5.....	8
7.1.2.	Laufzeiten für Los 6	9
7.2.	Qualität.....	9
8.	Sendungsformate.....	10
9.	Mengengerüst	10
10.	Redressmanagement	11
10.1.	Los 1 bis 5	11
10.2.	Los 6	12
11.	Klimaneutraler Versand	12
11.1.	Sauberer Fahrzeugeinsatz	12
11.2.	Kompensation von Restemissionen.....	13
12.	Personal.....	14
13.	Kundenbetreuung	14
14.	Preisbildung	15
15.	Anforderungen an den Datenschutz und die IT-Sicherheit	16
15.1.	IT-Sicherheit, Datenschutz und -löschung	16
15.2.	Prüfung und Verpflichtung.....	16
15.3.	Maßnahmen	17
15.4.	Vertraulichkeit	18

1. Vorstellung Toll Collect

Toll Collect organisiert als Bundesunternehmen die Maut in Deutschland und betreibt eines der größten satellitengestützten Mautsysteme der Welt, welches wir auch für private Mautdiensteanbieter öffnen.

Darüber hinaus übernimmt Toll Collect im Interesse des Bundes vielfältige Aufgaben zur intelligenten Steuerung des Verkehrs. Hierzu zählen die Bereitstellung digitaler Plattformen, auf denen alle Beteiligten reibungslos zusammenarbeiten können. Zudem berät die Toll Collect mit umfangreichem Technologie-Knowhow ihre Kunden und verbindet mit ihnen gemeinsam Ideen und Dienstleistungen zu einer auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Gesamtlösung. Weiterhin betreibt und entwickelt Toll Collect umfangreiche IT-Systeme von A bis Z: agil, datenschutzkonform und zuverlässig.

Toll Collect schafft Mehrwert für die Gesellschaft. Wir analysieren Daten aus dem Mautsystem, die ein effizientes und nachhaltiges Verkehrsmanagement ermöglichen. Wir machen die Verkehrsinfrastruktur leistungsfähiger und erhöhen die Verkehrssicherheit. Wir verbessern öffentlich verfügbares Kartenmaterial und stellen offene Daten für Dritte bereit. Wir unterstützen den Bund dabei, seine anspruchsvollen Klimaziele zu erreichen.

Die Toll Collect GmbH hat ihren Sitz in Berlin und beschäftigt rund 700 Mitarbeitende.

2. Ziel der Ausschreibung

Der Auftraggeber möchte mit dieser Ausschreibung die Beförderung von Briefen (nachfolgend: Briefsendungen) innerhalb und außerhalb des Bundesgebiets erreichen. In diesem Zusammenhang sucht der Auftraggeber einen zuverlässigen Vertragspartner für die Postdienstleistungen mit einer effizienten, transparenten und nachhaltigen Versandabwicklung, um auf diese Weise eine sehr hohe Zustellungsquote der Briefsendungen zu gewährleisten und der Wichtigkeit der Nachhaltigkeit gerecht zu werden. Diese Leistungsbeschreibung beinhaltet alle Leistungen, die vom Auftragnehmer erbracht werden.

3. Losaufteilung

Die zu vergebende Postdienstleistung wird in 6 Losen vergeben:

- Los 1: Vertrag Briefversand von unfrankierter Post am Abholstandort des Druckdienstleisters und Zustellung national in die Postleitzahlregion 0 und 1 (Sachsen, Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern).
- Los 2: Vertrag Briefversand von unfrankierter Post am Abholstandort des Druckdienstleisters und Zustellung national in die Postleitzahlregion 2 und 3 (größtenteils Niedersachsen, Hamburg, Sachsen-Anhalt, Bremen).
- Los 3: Vertrag Briefversand von unfrankierter Post am Abholstandort des Druckdienstleisters und Zustellung national in die Postleitzahlregion 4 und 5 (größtenteils NRW).
- Los 4: Vertrag Briefversand von unfrankierter Post am Abholstandort des Druckdienstleisters und Zustellung national in die Postleitzahlregion 6 und 7 (größtenteils Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Baden-Württemberg).
- Los 5: Vertrag Briefversand von unfrankierter Post am Abholstandort des Druckdienstleisters und Zustellung national in die Postleitzahlregion 8 und 9 (größtenteils Bayern).
- Los 6: Vertrag Briefversand von unfrankierter Post am Abholstandort des Druckdienstleisters und Zustellung international.

4. Gegenstand der Beschaffung

Gegenstand der Beschaffung ist die Erbringung von Postdienstleistungen im Zusammenhang mit dem Versand kuvertierter Briefsendungen. Auftragsgegenstand ist insbesondere die Abholung bei unserem Druckdienstleister, Beförderung und ordnungsgemäße Zustellung von Briefsendungen auf nationaler und internationaler Ebene, d.h. im Zustellgebiet innerhalb und außerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Mit dem Briefversand soll der Versand von Schreiben veranlasst werden. Die vollständige, qualitativ einwandfreie und fristgemäße Umsetzung des Briefversandauftrages ist daher unabdingbar.

5. Abholstandort der Briefsendungen

Der genaue Abholstandort kann zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Ausschreibung noch nicht abschließend benannt werden. Grund hierfür ist, dass Toll Collect parallel zu diesem Vergabeverfahren die vorgelagerten Druckdienstleistungen in einem separaten Vergabeverfahren ausschreibt. Dieses Verfahren befindet sich gegenwärtig in der Angebotsphase. Der Abholstandort für die hier ausgeschriebenen Postdienstleistungen wird der zukünftige Produktionsstandort des erfolgreichen Bieters aus der Ausschreibung der Druckdienstleistungen sein.

Um dennoch eine verlässliche und vergleichbare Preiskalkulation zu ermöglichen, wird für die Angebotskalkulation folgende geographische Einschränkung des Abholstandorts vorgenommen: Es ist davon auszugehen, dass sich der Produktionsstandort in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Hessen, Niedersachsen, Sachsen, Baden-Württemberg oder Hamburg befinden wird.

Sobald Toll Collect den Abholstandort fest definieren kann, werden die Bieter unverzüglich darüber informiert.

6. Versandabwicklung

6.1. Vorbereitung des Versands

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Abholstelle mit einer genügenden Anzahl an Briefwannen bzw. –behältern ohne gesonderte Vergütung auszustatten und ggf. auf Wunsch vorab zur Verfügung zu stellen. Der regelmäßige Bedarf an Transportbehältern ist anhand der Versandvolumina abzuschätzen, damit immer ausreichend Behälter in den Abholstandorten vorliegen, so dass ein zügiger Austausch leerer und voller Behälter gewährleistet ist. Die Behältnisse müssen robust, stapelbar und transportgeeignet sein. Außerdem müssen sie wetterfest und verschließbar sein (z.B. mit Deckel, keine Verplombung). Soweit weitere Geräte oder Hilfsmittel für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen erforderlich sind, werden diese für den Auftraggeber kostenneutral zur Verfügung gestellt.

6.2. Kooperationspflicht mit dem Druckdienstleister: Sortierung, Bereitstellung und Frankierung

Über alle Lose gilt: Die Briefsendungen werden am Produktionsstandort des Druckdienstleisters nach Abstimmung zwischen dem Auftragnehmer und dem Druckdienstleister zur Verfügung gestellt.

Die Abstimmung umfasst insbesondere:

- die Sortiervorgaben des Auftragnehmers
- Technische Vorgaben zur Frankierung, inklusive der zur Verfügungstellung von ggf. notwendiger Software und Durchführung von System- und Einlieferungstests

Als zusätzliche Information wird die Leistungsbeschreibung der Druckdienstleistungen als Anlage 1 dieser Leistungsbeschreibung zur Verfügung gestellt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, unverzüglich nach Bekanntgabe des Druckdienstleisters, spätestens jedoch innerhalb von 5 Werktagen, den Kontakt mit dem Druckdienstleister aufzunehmen und:

- a) die technisch notwendigen Spezifikationen (z.B. DV-Spezifikationen, Schnittstellendokumentationen, Layout-Vorgaben, Sortiervorgaben, Freimachungszonen, Codierlinienspezifikationen, Fensterpositionen etc.) abzustimmen,
- b) die ggf. erforderlichen Softwarelösungen (z.B. DV-Freimachungssoftware, Frankierclients, API-Module, Einlieferungssoftware, etc.) dem Druckdienstleister **kostenfrei** bereitzustellen,
- c) sämtliche postalisch relevanten Auftragsdaten (z.B. Sortierdaten, Produktionslisten, elektronische Einlieferungslisten etc.) mit dem Druckdienstleister abzustimmen
- d) System- und Einlieferungstests mit dem Druckdienstleister abzustimmen und durchzuführen
- e) sich fortlaufend mit dem Druckdienstleister über technische, organisatorische und produktspezifische Anforderungen abzustimmen.

Diese Abstimmungen erfolgen unmittelbar zwischen dem Auftragnehmer und dem von Toll Collect beauftragten Druckdienstleister, ohne dass eine Beteiligung der Toll Collect

erforderlich ist. Der Auftragnehmer informiert Toll Collect jedoch unverzüglich über wesentliche Abstimmungsergebnisse, die Auswirkungen auf Abläufe, Termine oder Kosten haben, sowie über etwaige Meinungsverschiedenheiten oder Abstimmungsprobleme mit dem Druckdienstleister. Die Abstimmungen dürfen zu keinen Verzögerungen im Produktionsablauf des Druckdienstleisters führen.

Die Briefsendungen sind spätestens vom Auftragnehmer, soweit dies noch nicht erfolgt ist, zu sortieren und zu frankieren.

Eine Maschinenlesbarkeit kann hierbei nicht garantiert werden, ist jedoch der Regelfall. Als maschinenlesbar gelten alle maschinell hergestellten Anschriften/Adressfelder, welche die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Die Versalhöhe von Buchstaben und Ziffern liegt zwischen 2,5 mm und 4,7 mm. Dies entspricht bei vielen Schriftarten einer Schriftgröße von 10 bis 12 pt.
- Es werden möglichst serifenlose Schriften wie z.B. Arial, Frutiger, Helvetica verwendet.
- Die Anschrift wird in einem gleichmäßigen, kräftigen Druck angebracht. Die dunkle Schrift muss sich deutlich vom einfarbig hellen Hintergrund abheben.
- Die Anschrift muss vollständig im Fenster erscheinen und mindestens 3 mm von allen Rändern entfernt bleiben.
- Das Fenster darf nicht spiegeln und muss so durchsichtig sein, dass die Anschrift problemlos lesbar ist.

6.3. Abholung und Zustellung der Briefsendungen

Die fertiggestellten Briefsendungen können werktäglich am Standort des Druckdienstleisters abgeholt werden. Der Auftragnehmer hat die Abholung insbesondere hinsichtlich des Zeitfensters mit dem Druckdienstleister der Toll Collect abzustimmen. Toll Collect ist über die Terminplanung zur Abholung der Briefsendungen zu informieren.

Sollte es aufgrund von Krankheit, Fahrzeugschaden u. a. nicht möglich sein, die Abholzeiten einzuhalten, ist der Auftraggeber hierüber am gleichen Tag bis zur vereinbarten Abholzeit zu informieren. Es ist abzustimmen, wie die Abholung in diesen Fällen erfolgt.

Der Auftragnehmer erfasst und zählt die übergebenen Briefsendungen und legt eine tagesgenaue Einlieferungsübersicht an, die dem Auftraggeber der monatlichen Abrechnung beizufügen ist. Die Einlieferungsübersichten haben den konkreten Abholtag festzuhalten und alle übergebenen Briefsendungen, differenziert nach den einzelnen Sendungsarten im Sinne von Ziffer 8 dieser Leistungsbeschreibung, aufzuführen.

Der Auftragnehmer muss für alle Lose die Anzahl und für die Los 6 das Gewicht der durch ihn zu befördernden Briefsendungen ermitteln und am darauffolgenden Arbeitstag dem Auftraggeber auf elektronischem Wege (per E-Mail, in einem gängigen Dateiformat, über zugangsgesicherte Internetportale o.ä.) als tagesgenaue Übersicht übermitteln. Der Auftraggeber meldet festgestellte Abweichungen zu den Einlieferungsübersichten möglichst zeitnah, um die Fehlersuche zu vereinfachen.

Die monatliche Rechnung wird aus den Tagesreporten gebildet. Die Rechnung muss die Produkte des Preisblattes wiedergeben. Es sind keine Kostenstellen durch den Auftragnehmer zu berücksichtigen. Eine eventuelle interne Kostenverteilung erfolgt durch Toll Collect. Die Zustellung der Briefsendungen erfolgt grundsätzlich durch den Einwurf in den Briefkasten des Empfängers bzw. durch persönliche Übergabe an den im Anschriftenfeld bezeichneten Empfänger. Die Briefsendungen sind innerhalb (Los 1 bis 5) und außerhalb (Los 6) des Bundesgebietes zuzustellen.

7. Laufzeiten und Qualität der Zustellung

7.1. Laufzeiten

7.1.1. Laufzeiten für Los 1 bis 5

Die Briefsendungen werden werktäglich zur Abholung bereitgestellt, wobei die Verteilung der Volumina auf die einzelnen Monate und Tage unterschiedlich ist. Die Zustellung der Briefsendungen hat an mindestens 5 Werktagen (Montag bis Freitag, ggf. Samstag) zu

erfolgen. Die Laufzeit der Briefsendungen sind gemäß des aktuell gültigem Postgesetz einzuhalten. Diese Laufzeiten sind für den Auftragnehmer verbindlich.

7.1.2. Laufzeiten für Los 6

Die Briefsendungen werden ebenfalls werktäglich zur Abholung bereitgestellt, wobei die Volumina tages- und monatsabhängig sind und somit nicht unerheblich variieren können. Die Briefsendungen müssen mindestens an 5 Werktagen (Montag bis Freitag, ggf. Samstag) zugestellt werden. Der Auftragnehmer befördert die Briefsendungen des Auftraggebers im internationalen Postverkehr und übergibt sie den ausländischen Postverwaltungen zur Weiterbeförderung und Ablieferung (Zustellung) an den jeweiligen Empfänger. Die Briefsendungen werden auf dem für den Auftragnehmer schnellstmöglichen Briefbeförderungsweg transportiert und den beteiligten ausländischen Postverwaltungen zur Weiterbeförderung und Zustellung übergeben. Unter Berücksichtigung, dass die Zustellung der Briefsendungen von der Postverwaltung des jeweiligen Bestimmungslandes abhängig ist und der Auftragnehmer in einem sehr beschränkten Umfang Einfluss auf die Postverwaltung des Bestimmungslandes nehmen kann, wird vom Auftragnehmer nicht erwartet, dass die Zustellung der Briefsendungen innerhalb einer bestimmten Laufzeit erfolgen muss. Allerdings wird vom Auftragnehmer erwartet, dass er unverzüglich nach Sendungsabholung die ordnungsgemäße Übergabe der Briefsendungen an eine lokal ansässige ausländische Postverwaltung zur Zustellung veranlasst.

7.2. Qualität

Die Briefsendungen müssen die Empfangsberechtigten in einwandfreiem Zustand erreichen. Eine Briefsendung darf durch unsachgemäße Behandlung, Transport, Sortierung, Auslieferung oder vorgelagerte Prozesse weder beschädigt noch verschmutzt werden. Im Rahmen der Lose 1 bis 5 sind insoweit die Qualitätsmerkmale gemäß § 2 PUDLV einzuhalten. Im Rahmen Lose 6 sind insoweit die von den jeweiligen Mitgliedsländern gemäß des Weltpostvertrages aufgestellten Normen bzw. Vorschriften / Regelungen aufgestellten Qualitätsnormen sicherzustellen.

8. Sendungsformate

Die nachfolgende Angabe des Briefsendungsformates dient dem Zweck einer eindeutigen und erschöpfenden Leistungsbeschreibung und damit insbesondere dazu, dass die Beschreibung der Leistungen für alle Unternehmen im gleichen Sinne zu verstehen ist und die Angebote in diesem Vergabeverfahren miteinander verglichen werden können.

Format	Maße	Gewicht
Standardbrief	L: bis zu 23,5 cm B: bis zu 12,5 cm H: bis zu 0,5 cm	bis 20 g
Kompaktbrief	L: bis zu 23,5 cm B: bis zu 12,5 H: bis zu 1 cm	bis 50 g
Großbrief	L: bis zu 35,3 cm B: bis zu 25 cm H: bis zu 2 cm	bis 500 g
Maxibrief	L: bis zu 35,3 cm B: bis zu 25 cm H: bis zu 5 cm	bis 1000 g

9. Mengengerüst

Bei den Angaben zum Mengengerüst handelt es sich um Prognosen vom Auftraggeber auf Basis von Durchschnittswerten aus der Vergangenheit. Die diesen Zahlen zugrundeliegende Bedarfsermittlung wurde nach bestem Wissen auf Basis der erwarteten Versandmengen durchgeführt. Hierbei wurde auf vorhandenes Zahlenmaterial in IT-Systemen zurückgegriffen, Erfahrungen sowie absehbare Entwicklungen berücksichtigt. Die im Preisblatt angegebenen Mengen aller Lose wurden auf Grundlage dieser Bedarfsermittlung errechnet und spiegeln die durchschnittlichen Mengen für ein Jahr wider.

Während der Laufzeit des Vertrags können durch außerhalb der Einflussosphäre der Toll Collect liegende Gründe (bspw. gesetzliche oder prozessuale Anpassungen, Digitalisierung) Mengenverschiebungen in Form von Mengenerhöhungen oder Mengenabsenkungen auftreten.

Die im Preisblatt angegebenen Versandmengen dienen lediglich als Kalkulationsrichtschnur. Der Auftraggeber ist berechtigt, von den genannten Versandmengen abzuweichen. Ein Anspruch des Auftragnehmers auf eine Mindestversandmenge besteht nicht.

Es ist von folgenden jährlichen Mengen auszugehen:

- Los 1 PLZ-Regionen 0 und 1: ca. 56.000 Sendungen
- Los 2 PLZ-Regionen 2 und 3: ca. 83.300 Sendungen
- Los 3 PLZ-Regionen 4 und 5: ca. 93.400 Sendungen
- Los 4 PLZ-Regionen 6 und 7: ca. 78.800 Sendungen
- Los 5 PLZ-Regionen 8 und 9: ca. 93.500 Sendungen
- Los 6 International: ca. 108.000 Sendungen

Eine weitere Aufteilung nach Sendungsformaten kann nicht vorgenommen werden. Als Kalkulationsgrundlage wird nachfolgend jedoch das anteilige Verhältnis der Sendungsformate über alle Briefsendungen aus dem Jahr 2025 angegeben:

- Standardbrief: ca. 51%
- Kompaktbrief: ca. 27%
- Großbrief: ca. 21%
- Maxibrief: ca. 1%

10. Redressmanagement

10.1. Los 1 bis 5

Sind Briefsendungen nicht zustellbar, ist die Briefsendung unter Angabe der nachstehenden Gründe an den Auftraggeber zurückzusenden.

Es gibt insbesondere folgende Gründe für die Nichtzustellung:

- Empfänger unbekannt verzogen
- Empfänger verstorben
- Firma erloschen
- Empfänger unbekannt
- Straße unbekannt
- nicht abgeholt
- Annahme verweigert
- ohne nähere Angaben nicht zu ermitteln
- Sonstiges, der Nichtzustellungsgrund ist durch die Auftragnehmer näher zu erläutern.

Unzustellbare Briefsendungen sind innerhalb von 3 Tagen an den Auftraggeber zurückzusenden.

10.2. Los 6

Sind Briefsendungen nicht zustellbar, sind sie an den Auftraggeber zurückzusenden. Sofern möglich ist der Unzustellbarkeitsgrund von der internationalen Postverwaltung anzugeben. Der Auftragnehmer hat die unzustellbaren Briefsendungen nach Erhalt von der internationalen Postverwaltung unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Tage an den Auftraggeber zurückzusenden.

11. Klimaneutraler Versand

11.1. Sauberer Fahrzeugeinsatz

Der Auftragnehmer hat sämtliche Briefsendungen dieses **Vertrags** klimaneutral zu versenden. Die Vermeidung von CO₂-Emissionen beim Postversand erfolgt durch emissionsfreie Fahrzeuge. Der Auftragnehmer muss im Rahmen des Versands im Falle der Postbeförderung auf der Straße, Paketbeförderung, sowie Post- und Paketzustellung sicherstellen, dass die zur Erbringung dieser Leistungen von ihm oder einem Unterauftragnehmer eingesetzten Fahrzeuge die Emissionsgrenzwerte (Mindestanteil an emissionsfreien Fahrzeugen) für saubere leichte Nutzfahrzeuge gemäß Anlage 1 des Saubere-Fahrzeuge-Beschaffungs-Gesetzes (SaubFahrzeugBeschG) einhalten. Der Auftragnehmer ist dem Auftraggeber gegenüber zur unverzüglichen Auskunft verpflichtet,

die Anzahl der für die vorbezeichneten Leistungen eingesetzten Fahrzeuge nach den Fahrzeugklassen gemäß SaubFahrzeugBeschG zu benennen. Hierzu ist das Formular gemäß Anlage 11 zu verwenden, sofern der Auftraggeber kein anderes Formular vorgibt.

11.2. Kompensation von Restemissionen

Nicht vermeidbare und nicht reduzierbare Restemissionen können kompensiert werden.

Zulässig sind:

- a) Kompensation der entstandenen Emissionen durch Klimaschutzzertifikate nach Gold Standard, Verified Carbon Standard (VCS/Verra) oder Plan Vivo, oder
- b) Reduktion der entstandenen Emissionen (Insetting) nach anerkannten Rahmenwerken (z. B. GHG Protocol, GLEC-Framework, ISO 14083), extern verifiziert durch eine unabhängige, akkreditierte Prüfstelle.

Der Nachweis hat die gesamte Lebenswegbetrachtung der Sendungen abzudecken und sich auf alle Leistungsbestandteile gemäß Ziffer 2 der Leistungsbeschreibung zu erstrecken, insbesondere:

- den gesamten Transport bis zur Zustellung beim Empfänger,

Diese Anforderungen gelten auch für alle eingeschalteten Subunternehmen.

Der Auftragnehmer weist die vollständige Kompensation bzw. Reduktion jährlich nach, erstmals zum 30.06. des auf den Vertragsbeginn folgenden Kalenderjahres, durch Vorlage des entsprechenden Zertifikats.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber einmalig unentgeltlich ein Zertifikat über die Teilnahme am klimaneutralen Versandprogramm sowie kalenderjährlich unentgeltlich ein Zertifikat über die kompensierten bzw. reduzierten Emissionen des gesamten Vertrags zur Verfügung.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Briefsendungen entsprechend als „klimaneutral versendet“ zu kennzeichnen, unter Berücksichtigung der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen zu Umweltaussagen (insbesondere Richtlinie (EU) 2024/825 – Empowering Consumers Directive – sowie deren nationale Umsetzung im UWG)

12. Personal

Der Auftraggeber stellt an den Auftragnehmer **für das im Inland tätige Personal** folgende Anforderungen:

- Für das operative Geschäft mit dem Auftraggeber wird ein fester Ansprechpartner (sog. Key Account Manager) zur Verfügung gestellt. Die Beschäftigung von fachkundigen, geschulten und zuverlässigen, insbesondere ortskundigen Arbeitskräften;
- Für den Zweck der Abholung und Briefzustellung ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift;
- Sofern möglich, Kennzeichnung der Mitarbeitenden durch einheitliche, das Unternehmen kennzeichnende Kleidung bei der Zustellung der Briefsendungen;
- Identifikation der Mitarbeitenden durch Dienst-/Firmenausweis mit Lichtbild bei der Abholung der Briefsendungen;
- Der Einsatz von Mitarbeitenden, die zur Einhaltung der Datenschutzvorgaben verpflichtet wurden.

Diese aufgeführten Punkte gelten auch für eventuell, durch die vom Auftragnehmer eingesetzten Unterauftragnehmer entsprechend. Des Weiteren behält sich der Auftraggeber das Recht der Beanstandung einzelner ungeeignet erscheinenden Mitarbeiter vor.

13. Kundenbetreuung

Es ist eine feste Kundenbetreuung mit Key-Account-Manager während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr) vorzuhalten, die sich um alle Belange des Auftraggebers und um die Abstimmung mit dem Druckdienstleister zentral kümmert. Die mündliche und schriftliche Kommunikation der Kundenbetreuung erfolgt in der deutschen Sprache. Der Auftragnehmer hat dafür unverzüglich nach Zuschlagserteilung den

Namen und die Kontaktdaten (Telefon, Mail oder Ticket-Postfach) des Key-Account-Managers und seines Stellvertreters mitzuteilen.

Der Auftragnehmer muss auf Reklamationen autorisierter Mitarbeiter des Auftraggebers und vom Auftraggeber autorisierte Mitarbeiter des Druckdienstleisters innerhalb von 24 Stunden schriftlich reagieren und geeignete Maßnahmen zur Mängelbeseitigung binnen 48 Stunden aufzeigen. Eine Klärung der Reklamation oder eine einvernehmliche Regelung mit dem Auftraggeber hat durch den Auftragnehmer nach spätestens zwei Wochen zu erfolgen. Der Key-Account-Manager muss Rechnungsreklamationen im Auftrag vom Auftragnehmer innerhalb von zehn Tagen nach Eingang der Reklamation aufklären. Auf Reklamationen in Bezug auf den Transport bzw. die Übernahme (ausstehende Abholungen oder Differenzen) muss eine umgehende Klärung erfolgen, spätestens jedoch 1 Stunde nach eingehender Meldung muss eine Aufklärung herbeigeführt sein. Bei wiederholt auftretenden Falschanlieferungen sind entsprechende Sonderfahrten auf Kosten des Auftragnehmers zu organisieren, um die Fehlleistung zu korrigieren.

14. Preisbildung

Die vom Auftragnehmer angegebenen Preise für alle Lose sind Festpreise, welche, abweichend von den Verfahrensbedingungen, mit vier Nachkommastellen anzugeben sind. Nur für die Abholung der Briefsendungen des jeweiligen Loses wird eine monatliche Pauschalvergütung vereinbart. Ansonsten sind alle ggf. anfallenden zusätzlichen Leistungen im Einzelpreis mit einzupreisen.

Für Briefsendungen aus Los 6 müssen alle ggf. anfallenden zusätzliche Leistungen im Kilo- und Einzelpreis im Einzelpreis einkalkuliert sein.

Unter die Einzelpreise fallen insbesondere (keine abschließende Aufzählung):

- Gestellung der erforderlichen Transportbehälter
- Frankierung
- Zustellung der Briefsendungen
- Adressclearing (Adressrecherche)
- Redressbearbeitung / -rückführung (inkl. Ausweisung des Unzustellbarkeitsgrundes, für Los 6 nur soweit dies möglich ist)

Die Einzelpreise müssen jeweils die vollständige Leistungsdurchführung umfassen. Der Auftraggeber wird neben dem Angebotspreis weitere Kosten, beispielsweise für die Weitergabe von Briefsendungen an andere Postdienstleister **nicht** übernehmen.

15. Anforderungen an den Datenschutz und die IT-Sicherheit

15.1. IT-Sicherheit, Datenschutz und -löschung

Alle Prozesse und technischen Einrichtungen sind so auszurichten und zu gestalten, dass ein angemessenes Schutzniveau unter Berücksichtigung des aktuellen technischen Standes für die Verarbeitung dieser Daten erreicht und gehalten wird.

Für die ausgeschriebene Leistung gelten die Regelungen zum Postgeheimnis und Datenschutz bei der geschäftsmäßigen Erbringung von Postdiensten des Postgesetzes (PostG), des am 25. Mai 2018 in Kraft getretenen neuen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG-neu) und der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO). Der Auftragnehmer sichert eine korrekte und datenschutzgerechte Durchführung der Zustellung nach den Vorschriften der übermittelten Datenschutzregelungen und des Postgesetzes zu. Soweit der Auftraggeber dem Auftragnehmer persönliche Daten – auch Daten seiner Kunden – zur Verfügung stellt, sichert der Auftragnehmer zu, dass diese nur im Rahmen der Erfüllung dieses Auftrags und nur zu diesem Zweck verarbeitet werden. Diese Regelungen sind vom Auftragnehmer im Rahmen der Vertragsdurchführung zu beachten und einzuhalten.

15.2. Prüfung und Verpflichtung

Der Auftragnehmer stellt die ordnungsgemäßen und datenschutzgerechten Ausführungen seiner Arbeit sicher. Hierbei wird vom Auftragnehmer erwartet, dass er nur zuverlässiges Personal einsetzt, und die Auftragsausführung regelmäßig überwacht und kontrolliert. Ferner stellt der Auftragnehmer sicher, dass das von ihm eingesetzte Personal im Sinne der Datenschutzvorschriften ausreichend informiert, angewiesen und verpflichtet ist.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die geschlossenen Verpflichtungserklärungen einzusehen und den Standort und die Arbeitsabläufe im Rahmen der Qualitätssicherungen durch einen autorisierten Datenschutzprüfer zu kontrollieren.

15.3. Maßnahmen

Technische und organisatorische Maßnahmen sind entsprechend der datenschutzrechtlichen Anforderungen durch den Auftragnehmer umzusetzen. Je nach Möglichkeit an den Standorten sind Regelungen zur datenschutzgerechten Übergabe der Briefsendungen zu treffen. Dies kann beispielsweise über eine Bereitstellung in einer Datenschleuse mit Ausstellung einer Berechtigungskarte an den Dienstleister oder durch persönliche Übergabe durch/ an Mitarbeiter des Auftraggebers erfolgen. Ein ungeschütztes Abstellen von Transportboxen ist nicht gestattet. Der Auftraggeber hat sich von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auch beim Auftragnehmer zu überzeugen.

Soweit der Auftragnehmer weitere Dienstleister (Unterauftragnehmer) in die Dienstleistung einbezieht, hat er sicherzustellen, dass der Dienstleister die oben benannten Regelungen einhält und den Dienstleister entsprechend vertraglich zu verpflichten.

Die vertragliche Vereinbarung zwischen Auftragnehmer und Unterauftragnehmer ist so zu gestalten, dass sie den Bestimmungen des Vertragsverhältnisses zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer hinsichtlich des Postgeheimnisses und des Datenschutzes sowie der Sicherheits- und Vertraulichkeitsanforderungen in vollem Umfang entsprechen. Der Auftragnehmer hat die Einhaltung dieser Pflichten beim Unterauftragnehmer regelmäßig zu überprüfen. Die vom Auftragnehmer mit dem Unterauftragnehmer geschlossenen Verträge sind auf Verlangen des Auftraggebers insofern vorzulegen, als sie diese Pflichten betreffen. Das Verhalten des Unterauftragnehmers ist dem Auftragnehmer wie eigenes Verhalten zuzurechnen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber durch vertragliche Regelungen mit dem Unterauftragnehmer Kontroll- und Prüfrechte zur Überwachung dieser Pflichten beim Dienstleister einzuräumen.

15.4. Vertraulichkeit

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig über alle von ihnen im Zusammenhang mit der Anbahnung und Durchführung dieses Vertrages erlangten Kenntnisse und Informationen auch über das Ende der Vertragslaufzeit hinaus Stillschweigen zu wahren. Alle von dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Auskünfte und erlangten Informationen jeglicher Art dürfen ausschließlich für die Zusammenarbeit der Vertragsparteien zur Erfüllung der Vertrag verwendet werden. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass diese Bedingungen auch von durch ihn beauftragten Dritten eingehalten werden.

Die Vertragsparteien werden alle im Zusammenhang mit der Anbahnung und Durchführung der Vertrag erlangten Kenntnisse und Informationen nur für den vertraglichen Zweck nutzen, zu dem sie übermittelt worden sind und nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des jeweiligen anderen Vertragspartners Dritten zugänglich machen oder gegenüber Dritten verwenden.

Das Zustimmungserfordernis gilt nicht für gesetzlich vorgesehene Auskünfte gegenüber Behörden. Soweit der Auftragnehmer den Auftraggeber als Referenz benennen möchte, hat er dem zuzustimmen.