

Leistungsschreibung – Inhaltsverzeichnis

„Durchführung von Briefdienstleistungen Hamburg“

Inhalt

1 Beschreibung der Leistungserbringung

- 1.1 Auftragsgegenstand
- 1.2 Bezeichnung der Leistung
- 1.3 Leistungen der Beförderung und der Zustellung
- 1.4 Sendungsarten
- 1.5 Abholung der Sendungen bei der deutschen Bundesbank
- 1.6 Sortierung
- 1.7 Gefahrenübergang
- 1.8 Mengenschwankungen
- 1.9 Briefbehälter und Betriebsmittel
- 1.10 Sichtvermerke

2 Rahmenbedingungen zur Leistungserbringung

- 2.1 Mitarbeiteranforderungen
- 2.2 Kundenservice und Reklamationsmanagement
- 2.3 Verzug bei Abholung

1 Beschreibung der Leistungserbringung

1.1 Auftragsgegenstand

Die Poststelle am Standort der Deutschen Bundesbank in Hamburg versorgen die Deutsche Bundesbank (Auftraggeber) mit Postdienstleistungen. Für die jährlich ca. 170 Tsd. zuzustellenden Sendungen ist ein Dienstleistungsvertrag zu schließen.

1.2 Bezeichnung der Leistung

Leistungsgegenstand ist die Erbringung von Briefdienstleistungen. Briefdienstleistung im Sinne dieses Vertrags ist die Beförderung und Zustellung von unfrankiert bereitgestellten Briefsendungen bis 2.000 Gramm auf der Grundlage der Vorgaben der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (Bundesnetzagentur) gemäß § 16 Universaldienstleistungen (Postgesetz – PostG) sowie ihre Abholung als zusätzliche Dienstleistung.

1.3 Leistungen für Briefbeförderung und Zustellung

Der Auftragnehmer holt täglich von Montag bis Freitag die Sendungen von den Abholpunkten der Deutschen Bundesbank in Hamburg ab und stellt diese den Empfängern zu. An gesetzlichen Feiertagen findet keine Abholung oder Zustellung statt.

Die Zustellung der Standardpost erfolgt beim Empfänger gem. § 18 Abs. 1 Laufzeitvorgaben (Postgesetz – PostG) im Jahresdurchschnitt jeweils mindestens 95 Prozent an dem dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag und 99 Prozent an dem vierten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag zustellen. Die Tage Montag bis Samstag sind Zustelltage (bezüglich der Zustelltage gelten stets die jeweils gültigen gesetzlichen Regelungen). 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. Dies gilt nicht für Sendungen mit dem Vermerk persönlich. 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.

Ist ein Empfänger unter der angegebenen Anschrift nicht erreichbar und ist dem Auftragnehmer keine Nachsendeadresse bekannt, erhält die Deutsche Bundesbank die nicht zugestellte Sendung mit Vermerk des Rückgabegrundes auf der Sendung spätestens an dem, dem Zustelltag folgenden fünften Werktag zurück. Wird für die Zustellung die Deutsche Post AG eingesetzt, gelten die entsprechenden AGBs. Ist dem Auftragnehmer eine Nachsendeadresse bekannt, so stellt er die Sendung zu. Diese Dienstleistung bleibt für die Deutsche Bundesbank kostenfrei.

Nicht zustellbar sind insbesondere Sendungen mit:

- falscher oder fehlerhafter Firmenbezeichnung bzw. Namen

- verweigerter Annahme
- bei verzogenem Empfänger
- bei wichtigen, fehlenden Adressbestandteilen
- einem Empfänger, der nicht über einen Briefkasten verfügt oder dessen Briefkasten wegen eines fehlenden Namensschilds nicht erkennbar ist.

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

Die Rückgabe der Sendungen an den Absender unter Beachtung der oben benannten Anforderungen ist jeweils in den Preis mit einzurechnen.

Alle Formulare werden durch den Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung gestellt.

Der Auftragnehmer stellt die tägliche Dokumentation der Einschreiben mit Sendungsempfänger und jeweiliger Sendungsnummer sicher. Vorzugsweise erfolgt die tägliche Übermittlung mit Hilfe einer Exceltabelle per E-Mail. Die Einlieferungsbelege sind unverzüglich, spätestens nach fünf Werktagen an die Deutsche Bundesbank zu übergeben. Der geforderte Leistungsumfang umfasst die Zustellung der nachfolgend genannten Produkte. Erfolgt die Bearbeitung über die Deutsche Post AG, ist der Nachweis über die Einlieferungsliste ausreichend.

1.4 Sendungsarten

Die Sendungsarten werden in diesem Vertrag entsprechend der Produktkategorien und Begrifflichkeiten der Deutschen Post AG unterschieden.

Der überwiegende Teil (97%) wird mittels Computerdruck adressiert und ist somit vollständig oder fast vollständig maschinenlesbar. Der Anteil der handschriftlichen Adressierungen bildet die Ausnahmen (weniger als 3% der Sendungen).

Deutsche Bundesbank, Vergabeverfahren 26-2000085767
- B1 Leistungsbeschreibung -

Die Produkte sind:

Produkt	Maße	Gewicht (maximal)
Standardbrief	L: 140-235 mm	20 g
	B: 90-125 mm	
	H: bis 5 mm	
Kompaktbrief	L: 100-235 mm	50 g
	B: 70-125 mm	
	H: bis 10 mm	
Großbrief	L: 100-353 mm	500 g
	B: 70-250 mm	
	H: bis 20 mm	
Maxibrief	L: 100-353 mm	1.000 g
	B: 70-250 mm	
	H: bis 50 mm	
Maxibrief plus	L: bis 600 mm	2.000 g
	B: bis 300 mm	
	H: bis 5 mm	
	L+B +H = 900 mm jeweils 600 mm max.	
Postkarte		
Einwurfeinschreiben		
Einschreiben		
Einschreiben mit Rückschein		
Postzustellungsauftrag		

Bild 1.4

Abholung der Sendungen bei der Deutschen Bundesbank

Die Abholung der Sendungen findet an den, in dem Preisangebot angegebenen Abholort Hamburg und zu den, in dem Preisangebot genannten Zeiten statt. Die Abholfahrten gelten als Regelfahrten. Kommt es jedoch durch öffentliche oder interne Veranstaltungen oder ähnlichen zu Sperrungen oder Umleitungen, kann es zu einer geänderten Abholzeit kommen. Diese werden jedoch – soweit frühzeitig bekannt - mit einem entsprechenden Vorlauf von mindestens fünf Tagen im Voraus angekündigt und gemeinsam abgestimmt. Für den Auftraggeber bleiben Abholzeitänderungen stets kostenfrei.

1.5 Sortierung

Die Sendungen stehen zur Abholung nach Formaten getrennt (kleine und große Umschläge jeweils in separaten Behältern) und losrein zur Verfügung. Einschreiben und PZA werden getrennt von den anderen Sendungen übergeben. Einschreibsendungen und PZA werden als solche gekennzeichnet und tragen ein Label (Label wird durch AN zur Verfügung gestellt) und werden in einer Einlieferungsliste zusammengefasst.

1.6 Gefahrenübergang

Die Gefahr geht mit der Übernahme der Sendungen durch den Auftragnehmer an diesen über.

1.7 Mengenschwankungen

Die Sendungsmengen für die jeweiligen Sendungsarten können den Preisblättern entnommen werden. Die Mengen können saisonal schwanken. Die unterschiedlichen Versandmengen müssen ohne Verarbeitungsverzögerung bewältigt werden können.

Die Sendungsmengen variieren erfahrungsgemäß wie in Bild 1.7 dargestellt.

Menge in Relation zum Jahresmittel	
Januar	148%
Februar	122%
März	142%
April	115%
Mai	99%
Juni	87%
Juli	99%
August	99%
September	96%
Oktober	99%
November	48%
Dezember	45%

Bild 1.7

Mengenschwankung (Werte der letzten 12 Monate)

Vereinzelte können vom üblichen Tagesmengendurchschnitt deutlich abweichende Versandmengen, zum Beispiel mehr als das Fünffache des Tagesmengendurchschnitts, übergeben werden. Diese Sondermengen werden mindestens drei Werktage im Voraus angekündigt. Die Zustellzeiten bleiben unberührt.

1.8 Briefbehälter und Betriebsmittel

Der Auftragnehmer setzt zur Erfüllung der Dienstleistung eigene Transportbehälter ein und stellt diese der Deutschen Bundesbank stets in ausreichender Menge zum Zwecke der Sendungsübergabe kostenfrei 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 Deutsche Bundesbank kostenfrei durch den Auftragnehmer zur Verfügung gestellt.

1.9 Sichtvermerke

Der Auftragnehmer bringt auf alle Sendungen einen Sichtvermerk auf. Der Sichtvermerk muss das Datum des Abholtages und den Namen des Dienstleisters beinhalten. Die Anzahl der Sichtvermerke (auch Barcodelabel) soll insgesamt, auch nach Einsatz von Subunternehmen, die Anzahl zwei nicht überschreiten.

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

2 Rahmenbedingungen zur Leistungserbringung

2.1 Mitarbeiteranforderungen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Briefbeförderung durch zuverlässige und geschulte Mitarbeiter ausführen zu lassen. Außerdem müssen diese Mitarbeiter über gute örtliche Kenntnisse verfügen.

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die von ihm eingesetzten Personen die gesetzlichen Bestimmungen über die Briefbeförderung, den Datenschutz sowie das Brief- und Postgeheimnis beachten und einhalten. Die aus dem Bereich der Deutschen Bundesbank erlangten Informationen und Daten dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder in einer sonstigen Art und Weise verwendet werden.

Der Auftragnehmer sichert ein der Dienstleistung angemessenes, äußeres Erscheinungsbild seiner Mitarbeiter zu. Mitarbeiter, welche die Post von den Abholort der Deutschen Bundesbank abholen, haben einen Dienstausweis mitzuführen. Die Amtssprache ist deutsch.

2.2 Kundenservice und Reklamationsmanagement

Auf Reklamationen ist durch den Auftragnehmer innerhalb von zwei Arbeitstagen zu reagieren. Die Klärung der Reklamation, bzw. die einvernehmliche Regelung mit der Deutschen Bundesbank hat durch den Auftragnehmer nach spätestens zwei Wochen endgültig zu erfolgen.

Der Auftragnehmer hat für die Entgegennahme von Reklamationen einen festen, werktäglich von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr telefonisch oder per E-Mail erreichbaren Ansprechpartner spätestens bis 2 Wochen vor Auftragsbeginn zu benennen. Die Stellvertretung dieses Ansprechpartners muss klar geregelt sein.

2.3 Verzug bei Abholung

Kann der vereinbarte Abholtermin nicht eingehalten werden, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dieses dem Auftraggeber unverzüglich 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. Sollte

Deutsche Bundesbank, Vergabeverfahren 26-2000085767
- B1 Leistungsbeschreibung -

der Auftragnehmer zur Abholung nicht in der Lage sein, steht es dem Auftraggeber frei, das Tagesvolumen bei der Deutschen Post AG einzuliefern. Die Mehrkosten hierfür trägt der Auftragnehmer.