

Anlage 02

der Vergabeunterlagen zur Ausschreibung des AOK-Systems

„Arbeitgeberkommunikation: Versand“

Leistungsbeschreibung

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	3
2 Das AOK-Magazin für Arbeitgeber	5
2.1. Beschreibung des AOK-Magazins für Arbeitgeber	5
2.2. Voraussichtliche Auflagen und regionale Versionen	6
3 Anforderungen an den Auftragnehmer „Versand“	9
3.1. Zentrale Ansprechperson des Auftragnehmers „Versand“	9
3.2. Ansprechpersonen der Auftraggeberinnen	10
4 Vergütungsmodell.....	10
4.1. Basisvergütung.....	10
4.3. Erfassung und Meldung von Redressen.....	12
5 Aufgabenbeschreibung	12
5.0 Abgrenzung Aufgaben Versand und Druck	12
5.1. Termine/Jahresproduktionsplan; Versandqualität	13
5.2. Abholung der Sendungen	14
5.3. Sortierung und temporäre Lagerung der Sendungen	14
5.5. Beförderung und Zustellung; Fristen.....	15
5.6. Umgang mit nicht zustellbaren und nicht zugestellten AOK-Magazinen für Arbeitgeber	16
5.7. Reklamationen	17
5.8. Anforderungen an Mitarbeitende in der Zustellung.....	18
5.9. Qualitätssicherung	18
6 Umweltschutz	19
7 Onboarding	19
8 Anhang zur Leistungsbeschreibung	19

1 Einleitung

Die AOK-Gemeinschaft besteht aus 11 selbstständigen AOKs und dem AOK-Bundesverband. Insgesamt hat die AOK mehr als 27 Millionen Versicherte und betreut ca. 1,3 Millionen Arbeitgeber. Im Rahmen seiner Aufgaben – der Interessenvertretung und Unterstützung der AOKs und der Entwicklung zielgerichteter gemeinsamer Produkte und Strategien sowie der Markenpflege – sucht der AOK-Bundesverband für die AOK-Gemeinschaft einen Auftragnehmer für den Versand der Print-Magazine der Arbeitgeberkommunikation (den Auftragnehmer „Versand“).

Die Arbeitgeberkommunikation soll die Arbeitgeber mit aktuellen und fundierten Informationen rund um die Sozialversicherung und die betriebliche Gesundheitsförderung versorgen und zugleich das Image sowie die Wettbewerbs- und Marktposition der AOK stärken und den Vertrieb mit relevanten Themen und konkreten Angeboten unterstützen.

Alle Leistungsbestandteile der Leistungsbeschreibung und die dazugehörigen Anhänge sind Bestandteil der Rahmenverträge „Arbeitgeberkommunikation: Versand“ zwischen den Auftraggeberinnen und dem Auftragnehmer.

Die an dieser Ausschreibung teilnehmenden AOKs, im Weiteren „Auftraggeberinnen“ genannt, sind im Einzelnen:

- AOK Baden-Württemberg
- AOK Bayern
- AOK Hessen
- AOK Niedersachsen
- AOK Nordost
- AOK NordWest
- AOK PLUS
- AOK Rheinland/Hamburg
- AOK Rheinland-Pfalz/Saarland

Die Leistung wird in die folgenden 11 (Gebiets-)Lose aufgeteilt ausgeschrieben:

Los 1: Baden-Württemberg	
Los 2: Bayern	
Los 3: Hessen	
Los 4: Niedersachsen	
Los 5: Berlin / Brandenburg / Mecklenburg-Vorpommern	
Los 6: Westfalen-Lippe	
Los 7: Schleswig-Holstein	
Los 8: Sachsen/Thüringen	
Los 9: Rheinland	
Los 10: Hamburg	
Los 11: Rheinland- Pfalz/Saarland	

Der Auftragnehmer „Versand“ ist vollumfänglich verantwortlich für den Versand der AOK-Magazine für Arbeitgeber (siehe Punkt 5: Aufgabenbeschreibung).

Die redaktionelle Erstellung der Print-Medien erfolgt mit Hilfe des Content-Dienstleisters und ist nicht Teil der zu erbringenden Leistung des Auftragnehmers „Versand“. Auch der Druck der Print-Medien ist nicht Gegenstand der hier beschriebenen Leistung des Auftragnehmers „Versand“. Die fertigen Printprodukte werden dem Auftragnehmer „Versand“ vom Druck-Dienstleister bereitgestellt. Näheres zum Leistungsumfang des Druck-Dienstleisters ergibt sich aus Anlage 02a, Anhang zu dieser Leistungsbeschreibung.

2 Das AOK-Magazin für Arbeitgeber

Das Magazin wird in zwei Varianten gedruckt und versendet.

1. Print-Magazin für Kleinunternehmen (KU, bis 9 Mitarbeitende)
2. Print-Magazin für kleine, mittlere und große Unternehmen (KMGU, ab 10 Mitarbeitende)

Dazu kommen:

- Beileger/Beihefter/Sonderausgabe zum Jahreswechsel („daten|fakten|termine - dft) als Magazin im Magazin (KU und/oder KMGU, je nach Einsatz) oder eigenständiges Produkt nutzbar
- Poster und Umhefter als optionale Magazinbeilage für beide Magazine in den regionalen Varianten, jedoch nicht bei allen AOKs.

2.1. Beschreibung des AOK-Magazins für Arbeitgeber

Das AOK-Magazin für Arbeitgeber enthält redaktionelle Beiträge aus allen Bereichen der gesetzlichen Sozialversicherung und der „Betrieblichen Gesundheitsförderung“. Es kann darüber hinaus weiteren zielgruppenspezifischen Content enthalten. Die hauptsächlichen Ziele des Arbeitgebermagazins sind Information, Aufklärung und praktische Unterstützung.

Grundsätzlich wird das Arbeitgebermagazin in zwei verschiedenen Ausgaben (KMGU für kleine, mittlere und große Unternehmen und KU für kleine Unternehmen) jeweils viermal pro Jahr versendet.

Von AOK zu AOK können die tatsächliche Versandfrequenz sowie die eingesetzten Ausgaben (nur KU/KMGU oder beides) variieren (siehe Tabelle 1 unter 2.2.).

Die beiden Varianten des Magazins werden in maximal 11 regionalen Versionen gedruckt und in 10 Versionen versandt (siehe dazu Abschnitt 4.5, Leistungsbeschreibung „Arbeitgeberkommunikation: Druck“, Sonderfall AOK Baden-Württemberg). Optional werden den Magazinen Poster beigelegt (eingelegt in KU oder geklebt in KMGU).

Manche AOKs benötigen bei Bedarf Poster zusätzlich zu denen, die der regionalen Magazinausgabe beiliegen oder benötigen sie getrennt von den Magazinen als einzelne Exemplare.

Zum Jahreswechsel wird der Beileger/Beihefter/Sonderausgabe „dft“ in beiden Magazinen beigelegt oder erscheint als separates Heft. Einige AOKs setzen "dft" nicht als Print-Medium ein (siehe Tabelle 1 unter 2.2.)

Für einzelne Auftraggeberinnen werden zusätzlich Lokalteile im Magazin (Lokalisierungen, siehe Abschnitt 4.5, Leistungsbeschreibung „Arbeitgeberkommunikation: Druck“) erstellt.

Einzelne Auftraggeberinnen können weitere oder weniger regionale Ausgaben in Auftrag geben (siehe auch Abschnitt 3).

Die Erscheinungstermine sind gemäß der Jahresterminplanung für die kommenden Jahre in folgenden Zeiträumen:

Ausgabe 1 – Anfang Januar, in der ersten Januarwoche, spätestens bis 7. Januar eines Jahres

Ausgabe 2 – Anfang April

Ausgabe 3 – Anfang Juli

Ausgabe 4 – Anfang Oktober

Die Regionalausgaben aller AOKs werden in der Regel unmittelbar aufeinanderfolgend produziert und müssen innerhalb von 14 Tagen ausgeliefert werden.

2.2. Voraussichtliche Auflagen und regionale Versionen

Die Auftraggeberinnen entscheiden jeweils eigenverantwortlich über den Umfang und die Auflage ihrer Regionalversionen.

Die unverbindlich geschätzten Auflagen der Magazine sind der folgenden Übersicht (Tabelle 1) zu entnehmen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich dabei um Schätzungen auf Basis der derzeitigen Zahlen handelt und es sowohl nach oben als auch nach unten Abweichungen geben kann.

Anzahl, Erscheinungstermine, Auflage und Umfang der Medien können sich während der Vertragslaufzeit ändern.

Eine Verpflichtung der Auftraggeberinnen zum Abschluss oder zum Abruf eines Einzelauftrags sowie zur Abnahme besteht nicht. Die Auftraggeberinnen sind auch nicht verpflichtet, die in dieser Leistungsbeschreibung vorgesehenen Auftragsvolumina voll auszuschöpfen. Es besteht die Möglichkeit, dass die Abnahme bis auf null reduziert wird.

Die Kalkulationsbasis ist Gramm pro Exemplar. Die Papierstärke ist gleichbleibend 115 g/qm.

- Magazin 1: Print-Magazin für Kleinstunternehmen (KU, bis 9 Mitarbeitende)
- Magazin 2: Print-Magazin für kleine, mittlere und große Unternehmen (KMGU, ab 10 Mitarbeitende)

- Beileger/Beihefter/Sonderausgabe in beide Magazine zum Jahreswechsel oder Sonderausgabe Magazin daten | fakten | termine – dft

Tabelle 1:

AOK	Magazin 1 für KU pro Jahr	Regelmäßiger Umfang in Seiten	Magazin 2 für KMGU pro Jahr	Regelmäßiger Umfang in Seiten	Auflage Beileger/Beihefter/Sonderausgabe „daten fakten termine“ pro Jahr	Regelmäßiger Umfang in Seiten
Baden-Württemberg	Kein Magazin 1	0	667.000	40	Nur E-Paper	0
Bayern	580.000	24	270.000	40	212.000 dft in allen Ausgaben 1 eingehaftet	24
Hessen	150.000	24	90.000	32	80.900	24
Niedersachsen	Kein Magazin 1	0	186.000 (2 Ausgaben)	40	Kein Einsatz dft	0
Nordost	Kein Magazin 1	0	160.000 (2 Ausgaben)	32	Nur E-Paper	0
NordWest	298.000	24	212.000	32	Nur E-Paper	0
Plus	160.000	24	130.000	32	95.600	24
Rheinland/Hamburg: nur Rheinland	320.000	32	250.000	40	170.000 dft in allen Ausgaben eingehaftet	24
Rheinland/Hamburg: nur Hamburg	56.000	32	46.000	40		24

Rheinla nd- Pfalz/S aarland	Kein Magazin 1	0	240.000	32	Kein Einsatz dft	0
Gesamt	1.587.000		2.267.000		568.500	

Angaben zum Gewicht

Magazin 220 x 273 mm, 115 g/m²

- 24 Seiten wiegen derzeit 83 Gramm
- 32 Seiten wiegen derzeit 111 Gramm
- 40 Seiten wiegen derzeit 139 Gramm

Poster, gefalzt 148 x 210 mm (offenes Format 297 x 420 mm), 115 g/m²

- Das Poster wiegt derzeit circa 15 Gramm

Beileger/Beihefter/Sonderausgabe „dft“ im Magazinformat (als Beileger: 211 x 262 mm, als Beihefter oder Sonderausgabe: 220 x 273 mm) oder Beihefter im Überformat bzw. leicht abweichend, je 115 g/m²

- 16 Seiten wiegen derzeit 51 - 58 Gramm
- 20 Seiten wiegen derzeit 64 - 72 Gramm
- 24 Seiten wiegen derzeit 77 - 85 Gramm

Das Gewicht der jeweiligen Magazine ist auch im Preisblatt (Anlage 04) angegeben.

Erklärung Spalte „dft“

Die Januar-Ausgabe der aktuellen Arbeitgebermagazine wird bisher von der Fachinformation zum Jahreswechsel „daten|fakten|termine“ (dft) in Form eines Beileger/Beihefter/Sonderausgabe ergänzt.

Der Beileger/Beihefter/Sonderausgabe wird nicht von allen AOKs genutzt. Als „Beihefter im Überformat“ in einer Regionalausgabe, kann „dft“ 10 mm über die Magazinhöhe hinausragen („Oversize-Einhefter“).

Der Umfang von „dft“ beträgt in der Regel 24 Seiten. Je nach Themenlage, beispielsweise bei sehr umfangreichen Änderungen in der Sozialgesetzgebung, kann der Umfang auch höher oder geringer sein (siehe Preisblatt).

„dft“ wird auch als PDF / E-Paper online eingesetzt.

3 Anforderungen an den Auftragnehmer „Versand“

Der Auftragnehmer „Versand“ muss sicherstellen, dass alle in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Aufgaben erfüllt werden, einschließlich der Portooptimierung (siehe 5.4.) und Abstimmung mit dem Dienstleister „Druck“.

Postgesetz:

Die Auftraggeberinnen verlangen von allen Bietenden, dass sie für die Erbringung von Postdienstleistungen ordnungsgemäß im Anbieterverzeichnis der Bundesnetzagentur gemäß § 4 PostG eingetragen sind und die hierfür erforderlichen Voraussetzungen, insbesondere nach § 5 PostG (Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und Fachkunde), erfüllen. Für die dieser Leistung zugrundeliegende Datenverarbeitung sind die datenschutzrechtlichen Vorschriften des PostG vorrangig. Alle Bietenden müssen geeignete Nachweise zur Einhaltung der Datensicherheit einreichen.

3.1. Zentrale Ansprechperson des Auftragnehmers „Versand“

Der Auftragnehmer „Versand“ hat eine zentrale Ansprechperson sowie zwei Vertretende gegenüber der AOK zu benennen. Die zentrale Ansprechperson steuert die gesamten Prozesse innerhalb des Verantwortungsbereiches des Auftragnehmers „Versand“.

Der Auftragnehmer „Versand“ stellt sicher, dass die zentrale Ansprechperson und seine Vertretenden über die in der EU-Bekanntmachung und Anlage 9 der Vergabeunterlagen genannten Qualifikationen verfügen und mit den notwendigen Kompetenzen und Entscheidungsbefugnissen ausgestattet sind, sodass ein reibungsloser Versand sichergestellt ist. Dies gilt auch für den Fall, dass eine Ansprechperson während der Vertragslaufzeit ausgewechselt werden muss. Hierfür ist vorab eine schriftliche Zustimmung der Auftraggeberin erforderlich.

Die zentrale Ansprechperson oder eine Vertretung muss jederzeit zu den üblichen Arbeitszeiten (Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 17:00 Uhr, telefonisch oder per E-Mail erreichbar sein. Das gilt nicht an bundesweit einheitlichen gesetzlichen Feiertagen). Standardsprache für die gesamte Kommunikation ist Deutsch auf Muttersprache-Niveau. Die zentrale Ansprechperson und ihre Vertretung müssen Deutsch mindestens auf C1-Niveau nach europäischem Referenzrahmen beherrschen.

Die zentrale Ansprechperson und seine Vertretenden sind darüber hinaus zentrale Ansprechpersonen für den Dienstleister „Druck“.

3.2. Ansprechpersonen der Auftraggeberinnen

Dem Auftragnehmer „Versand“ wird zu Beginn der Vertragslaufzeit (nach Zuschlag) seitens der Auftraggeberinnen (der jeweiligen AOK) je eine Ansprechperson benannt.

Die Auftraggeberinnen werden dem Auftragnehmer „Versand“ jeweils eine Ansprechperson des Dienstleisters „Content“ sowie des Dienstleisters „Druck“ benennen.

4 Vergütungsmodell

Die Vergütung für die Leistungen des Auftragnehmers „Versand“ setzt sich aus zwei Bestandteilen zusammen: Der Basisvergütung gemäß Ziffer 4.1. dieser Leistungsbeschreibung (Preisblatt Anlage 05 der Vergabeunterlagen) sowie der Vergütung für individuelle Leistungen gemäß Ziffer 4.2. dieser Leistungsbeschreibung (Preisblatt Anlage 06 der Vergabeunterlagen).

4.1. Basisvergütung

Die Basisvergütung umfasst den Inlandsversand der Print-Magazine einschließlich beigefügter Poster oder sonstiger Beileger sowie aller weiteren hier genannten Aufwände.

Beileger erhöhen das Gewicht des jeweiligen Magazins und werden über die Vergütung für den Magazinversand abgegolten. Beileger werden dementsprechend nicht gesondert vergütet.

Der Auftragnehmer „Versand“ und der Dienstleister „Druck“ stellen alle erforderlichen Abstimmungen untereinander sicher, die für Druck und Versand der Magazine und alle damit zusammenhängenden Arbeiten erforderlich sind. Darin sind alle Kosten und Aufwände für Vorbereitungen und Absprachen aller Art, beispielsweise die Vorbereitung für den Versand und erforderliche Absprachen mit dem Dienstleister „Druck“ und den Auftraggeberinnen, inkludiert.

Die AOKs versenden ihre Magazine in unterschiedlicher Frequenz und mit unterschiedlicher Seitenanzahl. Diese kann von 16 Seiten bis 56 Seiten und Beilagen variieren. Entsprechend können sich Versandgewichte von ca. 55 - 320 Gramm pro Versandexemplar ergeben. Die Frequenz variiert von zwei Mal bis vier Mal pro Jahr.

„16 Seiten“ = 51 - 58 Gramm: = kleinster Umfang im Preisblatt Druck

„Magazine“

„56 Seiten und Beilagen“ = 320 -327 Gramm = größter Umfang im Preisblatt Druck „Magazine“ (regional 48 Seiten + lokal 8 Seiten) = ca. 193 Gramm

- zuzüglich Poster = 15 Gramm
- zuzüglich dft = größter Umfang im Preisblatt „Magazine“ (32 Seiten) = 111 Gramm
- Insgesamt ca. 322 Gramm

Zur Kalkulation nutzen Sie bitte die Auflagentabelle unter 2.2.

4.2. Individuelle Leistungen

Der Auftragnehmer „Versand“ erhält Vergütungen für zusätzliche individuelle Leistungen im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung, die über die Basisvergütung hinaus durch die einzelne Auftraggeberin beauftragt werden.

Die marktüblichen Kosten für zusätzliche Leistungen sind jeweils vor der Einzelbeauftragung vom Auftragnehmer „Versand“ in einem Kostenvoranschlag anzugeben und mit der jeweiligen Auftraggeberin in einem Einzelvertrag entsprechend § 3 des Vertrages zu vereinbaren.

Zusätzliche Leistungen können unter anderem sein:

- Versand an weitere Adressen, z. B. Institutionen, Behörden, Arztpraxen: Sonderverteiler
- Die Auftraggeberinnen können optional mit dem Anbieter einzelvertraglich vereinbaren, wie mit nicht zustellbaren Sendungen verfahren werden soll (siehe 5.6.)
- Eine weitere zusätzliche Leistung können regelmäßige Mailings mit persönlichem Anschreiben und Magazinen in einem Umschlag sein. Die AOK Rheinland/Hamburg wird diese individuelle Leistung in Anspruch nehmen.

Die jeweilige Auftraggeberin stellt dem Auftragnehmer „Druck“ die erforderlichen Adressen als Excel-Datei oder einem anderen marktüblichen Format wie zum Beispiel strukturierte Textdateien mit Trennzeichen (Semikolon oder \$-Zeichen) über einen SFTP-Server zur Verfügung. Der Auftragnehmer „Druck“ schickt die adressierten Teilauflagen zur Zustellung an den Auftragnehmer „Versand“.

Es gibt personalisierte und nicht personalisierte Verteiler. Nicht personalisierte Teilauflagen werden durch den Dienstleister „Versand“ an weitere Adressen, z. B. Institutionen, Behörden, Arztpraxen, geliefert.

Für diese Teilauflagen erfolgt die Versandvorbereitung durch den Dienstleister „Druck“ in Form von Bündelung und Verpackung portooptimiert in Kuverts oder Kartons, abhängig vom Seitenumfang und von der Weiterverarbeitung der jeweiligen Teilaufgabe.

Der Anteil der Auflage, der an weitere Adressen versendet wird, sowie die Anzahl der Adressen kann während der Vertragslaufzeit variieren.

- **Redressen (siehe 5.6.)**

4.3. Erfassung und Meldung von Redressen

Eine Erfassung und Meldung von Redressen (nicht zustellbaren Sendungen) mit Angabe des Empfängers und des Grundes der Nicht-Zustellbarkeit an die jeweilige Auftraggeberin wird individuell mit dieser abgestimmt und bei Bedarf als zusätzliche Leistung für elf Gebietslose beauftragt

- Los 1: Baden-Württemberg
- Los 2: Bayern
- Los 3: Hessen
- Los 5: Berlin/Brandenburg/Mecklenburg-Vorpommern
- Los 6: Westfalen-Lippe
- Los 7: Schleswig-Holstein
- Los 8: Sachsen/Thüringen
- Los 9: Rheinland
- Los 10: Hamburg
- Los 11: Rheinland-Pfalz/Saarland

Die AOK Niedersachsen (Los 4) und die AOK Nordost (Los 5) benötigen diese zusätzliche Leistung nicht.

5 Aufgabenbeschreibung

5.0 Abgrenzung Aufgaben Versand und Druck

Der Auftragnehmer „Versand“ ist vollumfänglich verantwortlich für den Versand der AOK-Magazine für Arbeitgeber (siehe Kapitel 2). Der Auftragnehmer „Versand“ übernimmt auch die Freimachung/Frankierung.

Der Auftragnehmer „Versand“ hat die Aufgabe der Abholung, Beförderung und Zustellung der Magazine.

Der Versand von AOK-Magazinen für Arbeitgeber erfolgt bei einigen Auftraggeberinnen in PLZ-Regionen, die nicht im eigenen Geschäftsgebiet der Auftraggeberin liegen. Der Auftragnehmer „Versand“ erhält für jede und von jeder der Auftraggeberinnen eine Excel- oder CSV-Datei oder ein anderes marktübliches Format über einen sicheren SFTP-Server mit allen Postleitzahlen, die in ihrem Auftrag mit Magazinen beliefert werden müssen.

Die Auftraggeberinnen beauftragen den Auftragnehmer „Versand“ in den Einzelverträgen mit der Abholung und dem Versand (in der jeweiligen Region, sowie ggfs. bundesweit und ggfs. ins Ausland) der AOK-Magazine für

Arbeitgeber. Ein Einzelauftrag umfasst jeweils die Abholung beim Dienstleister „Druck“, zurzeit in 47608 Geldern und den Versand der gesamten Auflage eines Magazins.

Der Dienstleister „Druck“ ist in Absprache mit dem Auftragnehmer „Versand“ verantwortlich für das Adress- und Datenmanagement sowie die Vorbereitung des Versands (inklusive Sortierung, Bündelung, Übergabe an den Auftragnehmer).

Die an Arbeitgeber im Ausland zu versendenden Exemplare werden vom Dienstleister „Druck“ jeweils in eine Versandhülle kuvertiert, mit einer Adresse versehen und verschickt. Aktuell betrifft dies drei Auftraggeberinnen (AOK Baden-Württemberg, AOK Hessen, AOK Rheinland/Hamburg).

5.1. Termine/Jahresproduktionsplan; Versandqualität

Der Dienstleister „Druck“ und der Dienstleister „Content“ stimmen gemeinsam einen Jahresproduktionsplan ab, worin Termine – insbesondere Daten der Übergabe der Druckunterlagen an den Auftragnehmer „Druck“ sowie die Übergabe der verarbeiteten und personalisierten Magazine an den Auftragnehmer „Versand“- verbindlich festgehalten sind. Der Auftragnehmer „Versand“ erhält den Jahresproduktionsplan unverzüglich nach erfolgter Abstimmung.

Dennoch werden die Termine einzelner Ausgaben oder regionaler Versionen durch die Auftraggeberinnen bei unvorhergesehenen Ereignissen flexibel gestaltet. Mit einer Vorlaufzeit von drei Wochen kann der Produktionszeitraum einzelner regionaler Versionen durch die Auftraggeberinnen nach hinten verschoben werden. Bezugszeitpunkt für diese drei bzw. sechs Wochen ist der Übergabetermin der Druckunterlagen vom Dienstleister „Content“ an den Dienstleister „Druck“.

Mit einer Vorlaufzeit von sechs Wochen kann der Produktionszeitraum vorgezogen werden.

Der Dienstleister „Druck“ informiert die Auftraggeberinnen und den Dienstleister „Versand“ unverzüglich bei etwaigen terminlichen Abweichungen vom abgestimmten Jahresproduktionsplan. Seine Verantwortung für die Abweichung bleibt von der Information unberührt.

Der Auftragnehmer „Versand“ ist für die Einhaltung der Versandqualität sowie die Termintreue im Versandprozess verantwortlich.

Von AOK zu AOK kann die tatsächliche Versandfrequenz sowie die eingesetzten Ausgaben (nur KU/KMGU oder beides) variieren.

5.2. Abholung der Sendungen

Die gesamte Auflage jeder Regionalausgabe ist unverzüglich nach Bereitstellung von Auftragnehmer „Versand“ beim Dienstleister „Druck“ abzuholen. Teilauflagen (Anteil an der Gesamtauflage eines Losgebietes) können in Abstimmung mit dem Dienstleister „Druck“ auch schon vorab abgeholt werden. Die Koordination der Übergabe an den Auftragnehmer „Versand“ bzw. der Abholung durch den Auftragnehmer „Versand“ findet zwischen dem Dienstleister „Druck“ und dem Auftragnehmer „Versand“ direkt statt. Diese komplette Koordination übernimmt der Auftragnehmer „Versand“.

Die Abholung der Sendungen erfolgt zurzeit an der folgenden benannten Abholstelle des Dienstleisters „Druck“:

L.N. Schaffrath GmbH & Co. KG, Marktweg 42–50, 47608 Geldern.

5.3. Sortierung und temporäre Lagerung der Sendungen

Der Auftragnehmer „Versand“ stellt dem Dienstleister „Druck“ die notwendigen Informationen zur Verfügung, die der Dienstleister „Druck“ benötigt, um die von ihm gedruckten Magazine entsprechend der postalischen Erfordernisse des Auftragnehmers „Versand“ kostenoptimiert, im besonderen portooptimiert, zu sortieren, mit einer Anschrift zu versehen, zu bündeln und zu verpacken sowie zur Abholung bereitzustellen.

Sollte hierfür eine entsprechende Software erforderlich sein, muss der Auftragnehmer „Versand“ diese dem Dienstleister „Druck“ für Zwecke und Dauer des Vertrags kostenfrei zur Verfügung stellen. Eine Software ist keine zwingende Anforderung, sofern andere Methoden wie die verschlüsselte Übertragung pseudonymisierter Daten durch den Dienstleister „Druck“, die Auszeichnung mit Versandkennzeichen durch den Auftragnehmer „Versand“ und die Rücksendung an den Dienstleister „Druck“ den gesetzlichen Anforderungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit entsprechen.

Der Auftragnehmer „Versand“ teilt dem Dienstleister „Druck“ entsprechend vor Beginn der Vertragslaufzeit im Rahmen eines Onboardings seine gewünschten postalischen und produktspezifischen Vorgaben (siehe unten) mit und stimmt sich im erforderlichen Maße mit diesem direkt und ohne Beteiligung der Auftraggeberinnen bezüglich der Rahmenbedingungen der Abholung (z. B. zeitliche Aspekte der unverzüglichen Abholung, räumliche Gegebenheiten vor Ort, Zugang zum Abholort, Mengen etc.) ab.

Der Auftragnehmer „Versand“ teilt dem Dienstleister „Druck“ folgende postalische Vorgaben mit:

- Abholzeiten des Auftragnehmers „Versand“ beim Dienstleister „Druck“
- Anforderungen Verpackung / Transportsicherung
- Anforderungen Lieferschein/Kennzeichnungen an der Ware

- Abholbedingungen Auftragnehmer „Versand“ vor Ort beim Dienstleister „Druck“, Paletten, Gewicht, Rampe etc.
- Weitere individuell spezifische Vorgaben

Der Auftragnehmer „Versand“ teilt dem Dienstleister „Druck“ folgende produktspezifische Vorgaben mit:

- Vorbereitung hinsichtlich Adress-, Porto- und Versandoptimierung
- Sortierung (z. B. PLZ)
- Mengenstaffelung
- Vorgaben und Dateien zur Frankierung
- Weitere individuell spezifische Vorgaben

Sofern eine temporäre Zwischenlagerung der Print-Magazine für Arbeitgeber beim Auftragnehmer „Versand“ erforderlich sein sollte, ist dieser für die sichere, datenschutzgerechte und einwandfreie Organisation und Lagerung verantwortlich. Die Produkte der AOK sind hinsichtlich ihrer Qualität zu sichern und zu schützen.

Folgende Punkte sind dabei besonders zu beachten:

- Unversehrtheit der Ware (Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Licht etc.)
- Prüfung der Waren (Eingangskontrolle, Ausgangskontrolle)
- Einhaltung der üblichen gesetzlichen Bestimmungen (z. B. Arbeitsschutzgesetz etc.).

Eine eventuelle temporäre Zwischenlagerung ist in dem im Preisblatt (Anlage 04) angegebenen Stückpreis inkludiert.

5.4. Portooptimierung und Frankierung

Die Abstimmung der Portooptimierung und Frankierung erfolgt verpflichtend durch die Ansprechperson des Dienstleisters „Druck“ und des Auftragnehmers „Versand“ sowie bei Bedarf des Dienstleisters „Content“.

5.5. Beförderung und Zustellung; Fristen

Der Auftragnehmer „Versand“ holt die Sendungen beim Dienstleister „Druck“ ab (siehe Punkt 5.2 und 5.3) und stellt diese den Empfängern zu.

Die Sendung gilt als zugestellt, wenn ein Magazin in den namentlich beschrifteten Briefkasten des Empfängers (oder vergleichbaren, individuellen Empfangsvorrichtungen des Empfängers) gesteckt bzw. dem Empfänger persönlich, oder einer erkennbar zum Empfängerunternehmen gehörenden Person, übergeben wurde.

Eine Zustellung an Nachbarn ist nicht zulässig. Ebenso gilt ein Ablegen des Magazins vor der Haustür, auf dem Grundstück, in der Lagerhalle oder anderen Teilen des Unternehmensgrundstücks als nicht zugestellte Sendung.

Sendungen mit Postfachanschrift sind in die entsprechenden Postfachanlagen einzulegen bzw. einlegen zu lassen.

Der Auftragnehmer „Versand“ unternimmt für jede Sendung einen Zustellversuch (zur Nichtzustellbarkeit siehe nachfolgende Ziffer 5.6.). Liegt die Ursache einer Nichtzustellung oder Reklamation eines Empfängers beim Auftragnehmer, so ist ein weiterer Zustellversuch vorzunehmen.

Die AOK-Magazine für Arbeitgeber können den Empfängern in Abhängigkeit von der Auflagenhöhe im gestreckten Versand (Abholung und Zustellung einer Ausgabe an verschiedenen Tagen) zugestellt werden (Ausnahme ist der Versand ins Ausland; siehe unten). Der Auftragnehmer „Versand“ hat die Zustellung regelmäßig am vierten (4.) Werktag nach Abholung abzuschließen. Diese Laufzeitvorgabe ist je Gesamtauflage einer Regionalausgabe einzuhalten

Sollten sich der Auftragnehmer „Versand“ und der Dienstleister „Druck“ darauf einigen, dass größere Teilmengen oder die Gesamtauflage an einem Werktag abgeholt werden, muss trotzdem die gleichmäßige Zustellung unter Berücksichtigung der vorgenannten Laufzeitvorgaben gewährleistet sein.

5.6. Umgang mit nicht zustellbaren und nicht zugestellten AOK-Magazinen für Arbeitgeber

Nicht zustellbare Magazine

Wenn ein Zustellversuch aufgrund einer der nachfolgenden Umstände gescheitert ist, gilt die jeweilige Sendung als nicht zustellbar (Redresse; siehe auch Redressen, Ziffer 4.3.):

- Falscher oder fehlerhafter Name
- Falsche oder unvollständige Adressbestandteile
- Verweigerung der Sendungsannahme durch Empfänger
- Empfänger, der nicht über einen Briefkasten verfügt oder dessen Briefkasten wegen eines fehlenden Namensschilds nicht erkennbar ist
- Fehlende Empfangsvorrichtung
- Empfänger ist verstorben
- Umzug des Empfängers
- Das Unternehmen existiert nicht mehr

Nicht zustellbare Sendungen werden vom Auftragnehmer „Versand“ unter Berücksichtigung der Vorschriften des Datenschutzes grundsätzlich vernichtet. Die Kosten für die Vernichtung trägt der Auftragnehmer „Versand“. Die Auftraggeberinnen können abweichend optional mit dem Anbieter einzelvertraglich vereinbaren, wie mit nicht zustellbaren Sendungen verfahren werden soll. "Eventuelle Kosten dafür siehe "4.2. Individuelle Leistungen"

Nicht zugestellte Magazine

Sendungen, deren Zustellung daran gescheitert ist, dass der Auftragnehmer „Versand“ vorhandene Briefkästen nicht erreichen konnte, gelten dagegen als nicht zugestellt.

Ebenso gilt die Sendung als nicht zugestellt, wenn die Voraussetzungen in Ziffern 5.5. und 5.6. nicht erfüllt sind.

Liegt die Ursache einer Nichtzustellung oder Reklamation eines Empfängers beim Auftragnehmer „Versand“, so ist ein weiterer Zustellversuch vorzunehmen. Für einen zweiten Zustellversuch dürfen keine Plastikhüllen, Plastiktaschen oder ähnliche Erzeugnisse aus Plastik oder einem vergleichbaren Material benutzt werden.

5.7. Reklamationen

Auf Reklamationen der Adressaten (z. B. beschädigtes Exemplar, nicht ordnungsgemäße Zustellung) ist durch den Auftragnehmer „Versand“ spätestens am nächsten Arbeitstag zu reagieren.

Die verbindliche Klärung der Reklamation und Rückmeldung an die Auftraggeberin hat durch den Auftragnehmer „Versand“ nach spätestens einer Woche (fünf Arbeitstage) endgültig zu erfolgen.

Im Falle einer Störung (Vorfall im Versand-Prozess) hat sich der Auftragnehmer „Versand“ bei der jeweils betroffenen Auftraggeberin unverzüglich zu melden.

Als Störung gelten insbesondere Verzögerungen oder Ausfälle bei Abholung, Transport oder Zustellung, Verlust oder Beschädigung von Sendungen, fehlerhafte Zustellungen, erhebliche Abweichungen von den vereinbarten Laufzeiten sowie organisatorische, technische oder personelle Probleme im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers.

Gleiches gilt für Störungen, die auf unzureichende oder fehlerhafte Abstimmungen sowie Kommunikationsprobleme mit dem Dienstleister „Druck“ zurückzuführen sind und sich auf den Versandprozess auswirken.

5.8. Anforderungen an Mitarbeitende in der Zustellung

Der Auftragnehmer „Versand“ ist verpflichtet, die Zustellung an die Adressaten durch zuverlässige und geschulte Mitarbeitende ausführen zu lassen (siehe Ziffer 5.9: Qualitätssicherung).

Der Auftragnehmer „Versand“ stellt sicher, dass seine Mitarbeitenden ein angemessenes, positives Erscheinungsbild haben. Die eingesetzten Personen, welche in der Zustellung tätig sind, müssen für Dritte als beauftragte Zusteller erkennbar sein.

5.9. Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer „Versand“ unternimmt regelmäßige und nachvollziehbare Maßnahmen zur Qualitätssicherung aller Versandprozesse.

Der Auftragnehmer „Versand“ stellt den Auftraggeberinnen vierteljährlich unaufgefordert sowie auf Nachfrage eine Statistik über zugestellte und nicht zugestellte Sendungen mit Angabe der Gründe für die Nicht-Zustellung in geeigneter Form zur Verfügung (z. B. in Tabellenform, etwa als Excel-Datei).

Der Auftragnehmer verfügt über etablierte und regelmäßige Maßnahmen (z. B. E-Learning) zur Schulung und Einweisung neuer Mitarbeitender, insbesondere zum Umgang mit personenbezogenen Sendungen sowie zum Verhalten im direkten Kontakt mit Empfängern.

Die entsprechenden Tools und Maßnahmen sind im Rahmen der Qualitätssicherung in geeigneter Weise zu dokumentieren und auf Nachfrage den Auftraggeberinnen darzulegen.

5.9.1. Postvertrieb

Sofern für den Versand der Magazine (inkl. Beileger) ein Versand als „Pressesendung“ der Deutschen Post AG aufgrund der jeweils geltenden Produktbedingungen nicht möglich ist oder vom Auftragnehmer „Versand“ nicht genutzt werden kann, trägt die jeweilige Auftraggeberin die dadurch entstehenden, nachweislich erforderlichen Mehrkosten für das Porto.

Voraussetzung ist, dass der Auftragnehmer die jeweils wirtschaftlichste Versandlösung unter Beachtung der Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung wählt.

Gründe könnten z.B. sein:

- Gewicht, Format oder Dicke außerhalb der zulässigen Grenzen,
- Produkt ungeeignet für die Post-Sortiermaschinen,
- Maschinenlesbarkeit nicht gewährleistet.

6 Umweltschutz

Die AOK-Gemeinschaft geht verantwortungsbewusst mit den Themen Umweltschutz und Nachhaltigkeit um. Daher setzen die Auftraggeberinnen eine ressourcenschonende Dienstleistung voraus, um so einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz zu leisten. Der Auftragnehmer „Versand“ und die von ihm zur Erfüllung der Leistung eingesetzten Personen sind verpflichtet, sämtliche Vorschriften zu Umweltzonen einzuhalten und in Gebieten mit eingerichteten Umweltzonen nur dafür zugelassene Fahrzeuge einzusetzen. Die entsprechenden Umweltplaketten hat der Auftragnehmer „Versand“ auf eigene Kosten zu stellen.

Die Vorgaben des SaubFahrzeugBeschG sind einzuhalten. Die Auftraggeberinnen behalten sich vor, die Einhaltung bei Bedarf jederzeit zu überprüfen.

Im Zuge des Versandprozesses sind zudem Kunststoffverpackungen jeglicher Art zu vermeiden bzw. zu reduzieren (z.B. sollte die Zustellung von Redressen in Papierumschlägen erfolgen).

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, der jeweiligen Auftraggeberin unaufgefordert bis zum 31. März des Folgejahres den klimaneutralen Versand der unter Abschnitt 2 aufgeführten Print-Medien nachzuweisen.

7 Onboarding

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ein Onboarding mit dem bisherigen Auftragnehmer „Versand“ durchzuführen. Dieses findet im Zeitraum 1. Februar 2027 bis 28. Februar 2027 statt. Der Auftragnehmer wird alle erforderlichen Informationen und Anforderungen, die für eine reibungslose Aufnahme der vertraglich vereinbarten Aufgaben erforderlich sind, dem bisherigen Auftragnehmer bis zum 7. Februar 2027 zur Verfügung stellen. Die unter Abschnitt 3.1. genannte zentrale Ansprechperson oder seine Vertretung wird das Onboarding durchführen und verantworten.

8 Anhang zur Leistungsbeschreibung

Anlage 02a: Leistungsbeschreibung Arbeitgeberkommunikation Druck (nicht Leistungsgegenstand!)