

Leistungsbeschreibung

„Briefbeförderung aus Zentraldruck“

Offenes Verfahren mit der Vergabe-Nr.
AOKBW-2026-GB9.04/PDL-05

zur Beförderung und Zustellung der täglichen Briefpost

der



Inhaltsverzeichnis zur Leistungsbeschreibung (Stand: 07.10.2026)
„Briefbeförderung aus Zentraldruck“

Vorbemerkung	3
1. Auftraggeber und Ausschreibungsgegenstand	3
1.1 Auftraggeber	3
1.2 Gegenstand der Leistungsbeschreibung	4
1.3. Aufteilung nach Losen	4
1.4. Allgemeine Verfahrensbeschreibung	5
1.6. Zusammenfassende Anforderungen	6
2. Leistungsbeschreibung im Detail	7
2.1. Grundsätzliche Anforderungen.....	7
2.2. Beschreibung Versandstücke	8
2.2.1. Formate und Gewichte für Tagespostsendungen.....	8
2.2.2. Umhüllung	8
2.2.3. Adressierung	9
2.2.4. Automationsfähigkeit	9
2.2.5. Empfänger	9
2.2.6. Verteilung innerhalb des Bundesgebietes	10
2.3. Bereitstellung.....	11
2.4. Abholung.....	12
2.5. Frankatur und Codierung.....	13
2.6. Briefpostbeförderung und Zustellung Inland	15
2.6.1. Sortierung und Beförderung	15
2.6.2. Zustellfristen.....	15
2.6.3. Zustellung durch Einwurf.....	16
2.6.5. Unzustellbare Sendungen	17
2.6.6. CO ₂ -neutraler Versand	18
2.7. Briefsendungen Ausland (nur Los 4)	18
2.8. Kundenbetreuung.....	19
3. Mengen und Struktur	20
4. Service-Level-Agreement (SLA)	25
5. Migration	26
6. Ausfallsicherheit.....	27
7. Erfüllungsort.....	27

Das vorliegende Dokument ist Eigentum von portoconsult Marcus Weber, Kriftel. Alle Inhalte in dieser Leistungsbeschreibung wie Aufbau, Texte, Grafiken etc., sind urheberrechtlich geschützt. Eine (auch teilweise) Nutzung für andere oder zukünftige Ausschreibungen oder sonstige Zwecke, eine vollständige oder teilweise Bearbeitung, Vervielfältigung oder Verbreitung oder sonstige Nutzung ist strafbar. Dies wird zivil- und strafrechtlich verfolgt.

Vorbemerkung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen und diskriminierungsfrei für alle Geschlechter.

Sofern in dieser Leistungsbeschreibung Begriffe verwendet werden, die typischerweise dem Universaldienstleister Deutsche Post AG (DP AG) zugeordnet werden können, gelten diese Begriffe diskriminierungsfrei auch für alle anderen Anbieter. Mit der Nutzung solcher Begriffe ist weder die Vorwegnahme des Vergabeergebnisses noch eine anderweitige Bevorzugung eines Bieters verbunden.

1. Auftraggeber und Ausschreibungsgegenstand

1.1 Auftraggeber

Die AOK Baden-Württemberg (Auftraggeberin) ist eine rechtsfähige Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Sitz

Presselstraße 19
70191 Stuttgart

Die Auftraggeberin ist eine in Baden-Württemberg wählbare gesetzliche Krankenkasse und gehört zum Verband der Allgemeinen Ortskrankenkassen (AOK). Rund 10.500 Mitarbeiter betreuen ca. 4.600.000 Versicherte mit einem Haushaltsvolumen von ca. 26 Mrd. Euro. Damit ist die Auftraggeberin die fünftgrößte gesetzliche Krankenkasse Deutschlands und die größte Krankenkasse in Baden-Württemberg. Vertreten wird die Auftraggeberin durch den Vorstandsvorsitzenden, Herr Johannes Bauernfeind.

Die Auftraggeberin ist nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt.

1.2 Gegenstand der Leistungsbeschreibung

Gegenstand dieser Ausschreibung ist die Abholung, Sortierung (gegebenenfalls Frankierung), Beförderung und Zustellung der täglich anfallenden adressierten Briefsendungen aus dem Zentraldruck der Auftraggeberin gemäß den Bestimmungen des Postgesetzes (PostG) in der Fassung vom 18.7.2024 sowie dieser Leistungsbeschreibung. Bei der Tagespost handelt es sich ausschließlich um Briefsendungen gemäß § 16 Abs. 1, Ziffer 1. und Ziffer 4. PostG (Universaldienstleistung). Presseerzeugnisse und inhaltsgleiche Massensendungen mit verlängerten Zustellfristen sind nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

Das jährliche Briefvolumen über alle Lose beläuft sich durchschnittlich auf ca. 14.800.000 Briefsendungen. Die Zustellung beim Empfänger erfolgt grundsätzlich im Inland. In geringem Umfang sind Auslandsbriefe zu befördern.

Die Briefbeförderung gemäß dieser Leistungsbeschreibung ist mit Wirkung zum 1. April 2027 zu erbringen.

1.3. Aufteilung nach Losen

Ausschreibung, Zuschlag und Vertragsabschluss erfolgen in 4 Losen. Die Losbildung orientiert sich an den postalischen Leitregionen bzw. Postleitzahlen in Deutschland und den sich hieraus ergebenden Zustellgebieten.

Los 1 („BaWü Nord“): Die Zieladressen liegen in den Leitregionen 70, 71, und 72. Das Sendungsvolumen umfasst ca. 3.730.000 Tagespost-Sendungen pro Jahr.

Los 2 („BaWü West“): Die Zieladressen liegen in den Leitregionen 78 und 79. Das Sendungsvolumen umfasst ca. 2.100.000 Tagespost-Sendungen pro Jahr.

Los 3 („BaWü Ost“): Die Zieladressen liegen in den Leitregionen 88 und 89. Das Sendungsvolumen umfasst ca. 1.550.000 Tagespost-Sendungen pro Jahr.

Los 4 („Rest BRD“): Die Zieladressen liegen in den Leitregionen 01 - 69, 73 - 77, 80 - 87, 90 - 99 und im Ausland. Das Sendungsvolumen umfasst ca. 7.400.000 Tagespost-Sendungen pro Jahr.

Diese Leistungsbeschreibung gilt in gleicher Weise für alle Lose. Unterscheidungen in den Losen sind in der jeweiligen Gliederungsposition vermerkt/beschrieben. Wenn in der Leistungsbeschreibung von „dem Briefpostdienstleister“ (BDL) die Rede ist, gilt dies in gleicher Weise auch für die Mehrzahl an Briefpostdienstleistern, da es durchaus möglich (nicht jedoch zwingend) ist, dass die Leistungserbringung von unterschiedlichen Dienstleistern (für jeweils ein Los) ausgeführt wird.

1.4. Allgemeine Verfahrensbeschreibung

Die Auftraggeberin betreibt eine Vielzahl von Geschäftsstellen in Baden-Württemberg, die Hauptverwaltung befindet sich in Stuttgart. Zur schriftlichen Kommunikation mit Arbeitgebern und Versicherten nutzt die Auftraggeberin ein Dokumenten-Management-System. Der Druckoutput wird heute überwiegend zentral beim Druckdienstleister der Auftraggeberin erzeugt. Daneben werden Dokumente, die sich nicht zur zentralen Produktion eignen, in der Hauptverwaltung und den AOK-Bezirksdirektionen erstellt.

Der zukünftige Briefpostdienstleister (BDL) holt die fertig kuvertierten Briefsendungen täglich am Abholort ab und stellt die Sendungen den Empfängern durch Einwurf zu. Die Briefsendungen aus dem Zentraldruck können - im Rahmen der technischen Möglichkeiten - bereits frankiert übergeben werden. Bei den Briefsendungen handelt es sich um Sendungen bis 1.000g mit innerdeutscher Zustelladresse. In geringem Maße sind Briefe mit ausländischer Zustelladresse zuzustellen.

1.6. Zusammenfassende Anforderungen

Vom zukünftigen Briefpostdienstleister werden zusammengefasst folgende Leistungen erwartet (Details ergeben sich aus den folgenden Kapiteln dieser Leistungsbeschreibung):

Leistungsbezeichnung	Anforderung
Kundenbetreuung	fester Ansprechpartner für Steuerung, Abstimmung, Qualitätskontrolle, Trouble-Shooting
Transportbehältnisse	Bereitstellung von sauberen Transportbehältern im Austausch nach Absprache
Abholung	Los 1 - 4: täglich Montag - Freitag in Weingarten
Frankiervorbereitung durch Auftraggeber	Los 1 - 4: DV-Freimachung oder UPOC-Freimachung durch Druckdienstleister oder unfrankiert
Briefvarianten	- DIN C6/5 bis 20g (Brief „Standard“) - DIN C6/5 bis 50g (Brief „Kompakt“) - DIN C4 bis 1.000g (Brief „Groß“)
Zustellung	Los 1: ca. 3.700.000 Zustellungen p.a. Los 2: ca. 2.100.000 Zustellungen p.a. Los 3: ca. 1.550.000 Zustellungen p.a. Los 4: ca. 7.400.000 Zustellungen p.a.
Zustellgebiet	Los 1: LR 70, 71 und 72 Los 2: LR 78 und 79 Los 3: LR 88 und 89 Los 4: 01 - 69, 73 - 77, 80 - 87, 90 - 99, Auslandsbriefe
Servicelevel Zustellfrist Tagespost	mindestens 95% E+3 und 99% E+4
Servicelevel Zustelltage	mindestens 5 Tage pro Woche
Vertragsbeginn	01.04.2027

2. Leistungsbeschreibung im Detail

2.1. Grundsätzliche Anforderungen

Die Korrespondenz zwischen der Auftraggeberin, ihren Versicherten, Arbeitgebern und Sonstigen unterliegt den strengen gesetzlichen Anforderungen des Sozialgesetzbuches (SGB) und den datenschutzrechtlichen Anforderungen, insbesondere der DSGVO sowie dem BDSG. Um diesen Anforderungen - aber auch dem Selbstverständnis der Auftraggeberin im Umgang mit ihren Kunden - gerecht zu werden, wird vom Dienstleister eine sehr hohe Termintreue, Sorgfalt und Zuverlässigkeit erwartet.

Die Erfüllung dieser Attribute kann nur gewährleistet werden, wenn die technischen und organisatorischen Einrichtungen/Maßnahmen entsprechend vorhanden sind und der Briefpostdienstleister über ausreichend Erfahrung im Bereich Briefpostzustellung verfügt.

Mit der Abgabe eines Angebotes erklärt der Bieter verbindlich, alle in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungen in der geforderten Qualität und Güte in der vereinbarten Zeit erbringen zu können.

Grundlage zur Überprüfung der Anforderungen sind die Kriterien zur Eignung und Zuverlässigkeit sowie die Wertungsfragen (A-/B-Kriterien) gemäß den Vergabebedingungen zu dieser Leistungsbeschreibung.

2.2. Beschreibung Versandstücke

Zur Beförderung und Zustellung durch den Briefpostdienstleister sind die nachfolgend beschriebenen Briefarten vorgesehen.

2.2.1. Formate und Gewichte für Tagespostsendungen

- | | |
|---------------------|--|
| a) Brief „Standard“ | adressierte Briefsendung bis 20g,
Format DIN C6/5, max. 235*125*5mm |
| b) Brief „Kompakt“ | adressierte Briefsendung bis 50g,
Format DIN C6/5, max. 235*125*10mm |
| c) Brief „Groß“ | adressierte Briefsendung bis 1.000g,
Format DIN C4, max. 353*250*30mm |

2.2.2. Umhüllung

Alle Briefe werden in geschlossenen Fensterversandtaschen/-hüllen mit einem Flächengewicht von

- mindestens 75 g/m² für das Format DIN C6/5
- mindestens 100 g/m² für das Format DIN C4

zur Abholung bereitgestellt. Foliierte Sendungen werden nicht eingesetzt.

2.2.3. Adressierung

Die Adressierung erfolgt in einer maschinenlesbaren Schrift mindestens in der Schriftgröße 9 pt. Der Adressaufbau erfolgt einheitlich nach dem folgenden Muster:

<u>Privatanschrift</u>		<u>Firmenanschrift</u>	
<u>Inland</u>	<u>Ausland</u>	<u>Inland</u>	<u>Ausland</u>
Zeile 1	Anrede	Firma 1	Firma 1
Zeile 2	Vorname Nachname	Firma 2	Firma 2
Zeile 3	Adresszusatz 1	Firma 3	Firma 3
Zeile 4	Straße Nummer	Firma 4	Firma 4
Zeile 5	Straßenzusatz	Straße Nummer	Straße Nummer
Zeile 6	PLZ Ort	Straßenzusatz	PLZ Ort
Zeile 7	Land	PLZ Ort	Land

Die Anschriften-/Lesezone ist mindestens 15 mm vom linken Rand entfernt.

2.2.4. Automationsfähigkeit

Bei den Briefsendungen aus dem Zentraldruck besteht Maschinenfähigkeit, handschriftliche Adressierungen erfolgen nicht. Die Auftraggeberin akzeptiert daher bis maximal 0,5% des monatlichen Versandvolumens „nicht maschinenfähige Sendungen“.

Der Briefpostdienstleister ist verpflichtet, den Nachweis über eine mangelhafte Maschinenfähigkeit der Briefsendungen zu führen, sofern im Einzelfall ein vom Angebotspreis abweichender Stückpreis oberhalb der Toleranzgrenze von 0,5% geltend gemacht wird.

2.2.5. Empfänger

Empfänger der Briefsendungen sind Privatpersonen, Unternehmen und Behörden. Die Adressierung erfolgt sowohl an Haus-/Lieferadressen (einschließlich Briefkästen in sog. Klingel- und Schließhäusern) als auch an Postfach-/Großempfänger-Anschriften.

2.2.6. Verteilung innerhalb des Bundesgebietes

Die Verteilung der Zieladressen (prozentual) nach postalischen Leitregionen ist der nachstehenden Aufstellung zu entnehmen. Die tatsächlichen Zustellmengen je Leitregion können hiervon abweichen.

Leit-region	Anteil Empfänger	Leit-region	Anteil Empfänger	Leit-region	Anteil Empfänger
01	0,08%	35	0,08%	69	3,03%
02	0,02%	36	0,05%	70	6,40%
03	0,02%	37	0,05%	71	7,78%
04	0,08%	38	0,06%	72	11,10%
06	0,06%	39	0,03%	73	8,59%
07	0,03%	40	0,11%	74	10,20%
08	0,02%	41	0,06%	75	4,41%
09	0,03%	42	0,09%	76	6,68%
10	0,27%	44	0,11%	77	3,91%
12	0,11%	45	0,24%	78	6,57%
13	0,08%	46	0,06%	79	7,29%
14	0,08%	47	0,08%	80	0,15%
15	0,03%	48	0,05%	81	0,24%
16	0,03%	49	0,06%	82	0,10%
17	0,03%	50	0,17%	83	0,06%
18	0,03%	51	0,07%	84	0,04%
19	0,02%	52	0,05%	85	0,11%
20	0,11%	53	0,09%	86	0,19%
21	0,06%	54	0,04%	87	0,16%
22	0,16%	55	0,19%	88	5,97%
23	0,04%	56	0,08%	89	4,51%
24	0,05%	57	0,03%	90	0,11%
25	0,04%	58	0,04%	91	0,17%
26	0,11%	59	0,05%	92	0,03%
27	0,04%	60	0,16%	93	0,04%
28	0,14%	61	0,06%	94	0,10%
29	0,03%	63	0,18%	95	0,03%
30	0,22%	64	0,28%	96	0,04%
31	0,09%	65	0,17%	97	1,40%
32	0,04%	66	0,15%	98	0,02%
33	0,05%	67	0,92%	99	0,04%
34	0,10%	68	4,38%	Summe	100,00%

Abb. 1: Verteilung Zieladressen je Leitregion, Stand 04/2026

Der Schwerpunkt der Zieladressen liegt mit über 83% im Bereich der Leitregionen 70 - 79 sowie 88 und 89. Die übrigen rund 17% der Sendungen verteilen sich auf das verbleibende Bundesgebiet sowie das Ausland.

Hinweis: Die Empfänger je Leitregion stellen eine Stichtagsbetrachtung dar. Aufgrund der laufenden Fluktuation im Mitglieder-/Versicherten-/Arbeitgeberbestand können die Quoten während der Vertragslaufzeit nicht gewährleistet werden. Die Auftragnehmer haben keinen Anspruch darauf, dass die genannten Quoten tatsächlich abgerufen/ beauftragt werden.

2.3. Bereitstellung

Der zukünftige Briefpostdienstleister stellt dem von der Auftraggeberin beauftragten Druckdienstleister durchgehend ausreichend saubere Behältnisse im ständigen Austausch zur Verfügung. Die Bereitstellung der Behältnisse erfolgt am Abholort der Briefsendungen ohne gesonderte Vergütung und ist mit der Berechnung der Abholpauschale gemäß Preistabelle abgegolten.

Material und Größe der Behältnisse müssen so beschaffen sein, dass sie für eine dauerhafte Nutzung im Kreislauf geeignet sind. Die Behältnisse müssen für eine automatisierte Befüllung durch Kuvertiersysteme nach dem aktuellen Stand der Technik (Postboxensystem) geeignet sein. Geeignet sind z.B. Briefbehälter der DPAG oder Behälter, die kompatibel hierzu sind.

Die Bereitstellung von Kartonagen ist für alle Lose ausgeschlossen und wird aus ökonomischen und ökologischen Gründen nicht akzeptiert.

Für die Sendungen erfolgt die Vorsortierung der Sendungsarten durch den von der Auftraggeberin beauftragten DDL wie folgt:

- Trennung nach Los
- alle Sendungen werden PLZ-aufsteigend sortiert abgesetzt
- bei Leitregionswechsel erfolgt ein Behälterwechsel
- Sendungen im Format DIN C6/5, Brief bis 50g in gesonderten Behältern
- Sendungen im Format DIN C4, Brief bis 1.000g in gesonderten Behältern

- Auslandssendungen in gesonderten Behältern (nur Los 4)

2.4. Abholung

Die Abholung der Briefsendungen erfolgt durch Personal und Fahrzeuge des Briefpostdienstleisters oder von ihm beauftragte Dritte. Es wird erwartet, dass Fahrzeuge und Personal in einem gepflegten äußeren Erscheinungsbild auftreten und sich das eingesetzte Personal mit einem Dienstaussweis legitimieren kann.

Um Abstimmungen in der täglichen Zusammenarbeit vornehmen zu können, ist es erforderlich, dass das Personal zur Abholung der deutschen Sprache in Wort und Schrift mächtig ist.

Die Beladung des Abholfahrzeugs obliegt dem Briefpostdienstleister. Bei der täglichen Abholung sind die besonderen innerstädtischen Straßengegebenheiten, eventuell eingeschränkte Zufahrtsmöglichkeiten und/oder der Einsatz von Fahrzeugen mit Umweltauflagen am Abholort zu beachten. Der Briefpostdienstleister hat sich über Zufahrts- und Parkmöglichkeiten kundig zu machen und jeweils ein dafür geeignetes Abholfahrzeug einzusetzen. Die Abholzeiten sind wie folgt:

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| ▪ Los 1 (BaWü Nord): | Montag – Freitag: ab 17.00 Uhr |
| ▪ Los 2 (BaWü West): | Montag – Freitag: ab 16.30 Uhr |
| ▪ Los 3 (BaWü Ost): | Montag – Freitag: ab 17.30 Uhr |
| ▪ Los 4 (Rest BRD): | Montag – Freitag: ab 16.30 Uhr |

Die Abholadresse für alle Lose lautet:

Josef-Bayer-Str. 5, 88250 Weingarten

Die Bereitstellung der Briefsendungen erfolgt ebenerdig oder über eine Laderampe bei der Paragon Customer Communications GmbH.

2.5. Frankatur und Codierung

Die Freimachung der Sendungen ist grundsätzlich Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung und stellt eine vom Briefdienstleister zu erbringende Leistung dar.

Sofern die technischen Voraussetzungen es ermöglichen, kann zur Steigerung der Effizienz die Frankatur der Sendungen je Los durch den beauftragten Druckdienstleister der Auftraggeberin alternativ gemäß den nachfolgenden Absätzen

a) - c) erfolgen:

- a) Sofern es sich bei dem Briefpostdienstleister um einen sogenannten Konsolidierer handelt und alle Briefsendungen aus dem Zentraldruck mittelbar über die Deutsche Post AG zugestellt werden, kann die Freimachung der Briefsendungen durch den von der Auftraggeberin eingesetzten Druckdienstleister in der Form der sogenannten „DV-Freimachung“ der DPAG erfolgen. In diesem Fall ist es auch möglich, dass die sogenannte „K-Nummer“ als fixer Bestandteil im Adressfenster durch den DDL mitgedruckt wird.
- b) Sollte es sich bei dem BDL um einen „Privaten Briefpostdienstleister“ handeln und eine alternative Frankatur (z.B. „UPOC“) durch den BDL gewünscht werden, ist dies im Rahmen der bestehenden Platzhalter der DV-Freimachung möglich. Änderungen der Platzhalter für die Freimachung oder Änderungen der Adresspositionierung sind ausgeschlossen.

Für die technische Einsatzfähigkeit der alternativen Frankatur ist der BDL verantwortlich. Er hat dem Druckdienstleister der Auftraggeberin insbesondere eine unter Umständen notwendige Software und die zu verarbeitenden Codes (z.B. „UPOC“) in ausreichender Menge bereitzustellen. Die Auftraggeberin geht davon aus, dass die prozessualen und drucktechnischen Aufwendungen in diesem Fall mit der sogenannten „DV-Freimachung“ vergleichbar sind. Ein prozessualer oder drucktechnischer Mehraufwand beim Druckdienstleister, der zu Mehrkosten bei der Auftraggeberin führt, ist auszuschließen und geht gegebenenfalls zu Lasten des Briefdienstleisters.

- c) Alternativ können die Sendungen unfrankiert bereitgestellt werden. Die Frankatur der Sendungen obliegt in diesem Fall vollständig dem Briefpostdienstleister und wird nicht gesondert vergütet.

Der Aufdruck von Frankatur, Codierzeilen oder Maschinencodes zur maschinellen Verarbeitung und/oder Sortierung ist ausschließlich in den hierfür vorgesehenen Bereichen der Frankier- und Codierzonen zulässig. Zur Gewährleistung der Automationsfähigkeit besteht eine unbedruckte Codierzone von 209 x 15 mm, gemessen von der rechten unteren Ecke des Briefumschlags. Dem BDL steht weiterhin eine Fläche von 119 x 55 mm (zur Frankatur und/oder Codierung), gemessen von der rechten oberen Ecke des Briefumschlags, zur Verfügung. Weitere Flächen, auch die Rückseite des Umschlags, dürfen vom BDL nicht bedruckt oder gelabelt werden.

Aufdrucke mit werblichem Charakter wie z.B. „frankiert und konsolidiert durch ...“ sind nicht zulässig.

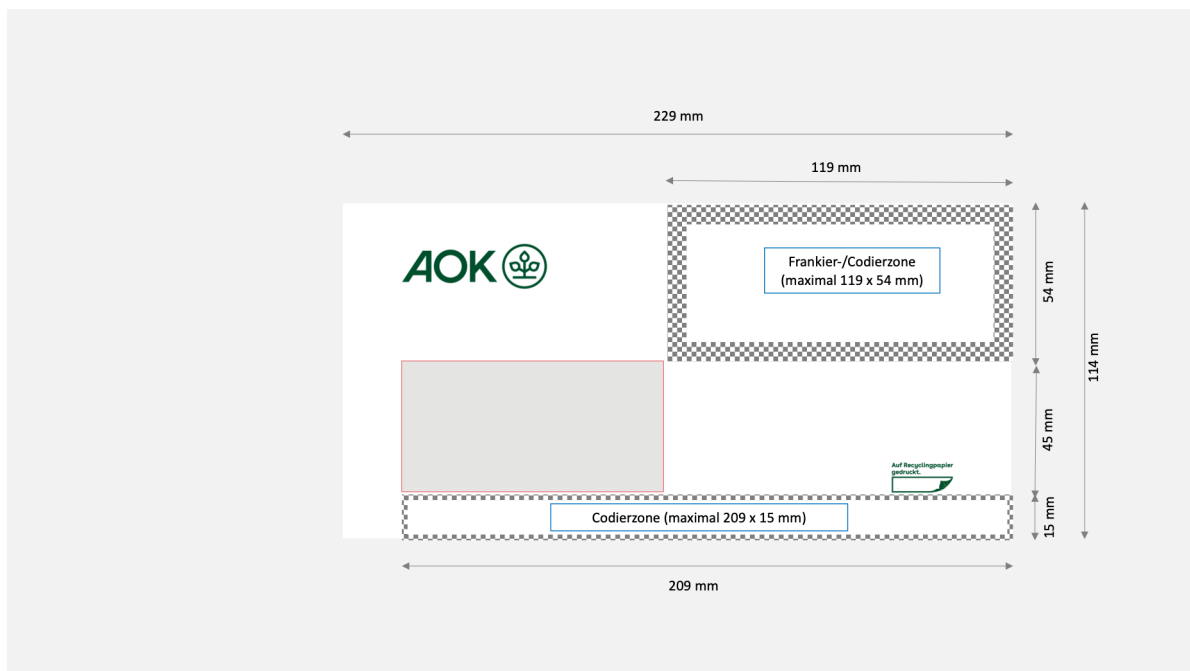


Abb. 2: Darstellung zulässige Frankier-/Codierzonen Fensterversandumschlag C6/5

2.6. Briefpostbeförderung und Zustellung Inland

2.6.1. Sortierung und Beförderung

Sortierung, Beförderung und Zustellung der Sendungen werden durch den Briefpostdienstleister verantwortet. Sofern der Auftragnehmer nur Vorleistungen erbringt, erfolgt die Zustellung durch den/die beauftragten Nachunternehmer.

Die Briefsendungen sind so zu behandeln, dass ein Verschmutzen, Verknicken und/oder sonstige Beschädigungen während des Sortier-, Transport- und Zustellprozesses weitestgehend ausgeschlossen werden können. Die Beförderungsleistung gilt insgesamt als mangelhaft, wenn 0,25% der Sendungen oder mehr im Monatsdurchschnitt verschmutzt, verknickt oder beschädigt sind.

Die Briefsendungen der Auftraggeberin enthalten zum Teil hochsensible Sozialdaten. Die Briefsendungen unterliegen daher einem besonderen Vertrauensschutz. Vor diesem Hintergrund sind Umladeplätze in der flächendeckenden Beförderung so zu wählen, dass unbefugte Dritte keine Möglichkeit des Zugangs während eines eventuell notwendigen Umladungsvorgangs haben. Eine Umladung im öffentlichen Bereich - von Notfallsituationen abgesehen - ist nicht zulässig.

2.6.2. Zustellfristen

Als Einlieferungstag im Sinne dieser Leistungsbeschreibung gilt der Tag der Abholung bei dem beauftragten Druckdienstleister der Auftraggeberin. Als Werktage gelten die Tage Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag, sofern sie nicht bundeseinheitlicher oder landesweiter Feiertag am jeweiligen Abhol- oder Zustellort sind.

Die Beförderungsleistung gilt insgesamt als mangelhaft, wenn die nachstehend genannten Zustellquoten im Jahresdurchschnitt unterschritten werden.

Die Auftraggeberin hat einen gesetzlichen Versorgungsauftrag. Insbesondere wenn es um Lohnersatzleistungen (Krankengeld) oder die Gewährung ambulanter Hilfsmittel geht, müssen die gesetzlichen Krankenkassen den Versicherten zügig Hilfe leisten.

Vor diesem Hintergrund ist die Beförderung der Briefe aus der Tagespost im „Service-Level E+3“ zu erbringen. In Anlehnung an § 18 PostG müssen daher im Jahresdurchschnitt mindestens 95 % der eingelieferten (inländischen) Tagespost-Sendungen an dem dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag und 99% an dem vierten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag zugestellt werden.

Zusätzliche Anforderung: Die Auftraggeberin kann nicht ausschließen, dass einzelne Versandaktionen aufgrund sachlicher Rahmenbedingungen als besonders eilige Sendungen deklariert werden müssen. Die Bereitstellung dieser Sendungen kann getrennt von der übrigen Tagespost erfolgen. Für diese explizit ausgewiesenen Sendungen gilt für die Beförderung der Tagespost der „Service-Level E+1“. Diese Sendungen müssen im Jahresdurchschnitt zu mindestens 80 % an dem ersten und mindestens 90% an dem zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag zugestellt werden.

Die Preisblätter differenzieren Sendungen nach den Service-Level „E+3“ und „E+1“.

2.6.3. Zustellung durch Einwurf

Die Zustellung der Sendungen hat an der in der Anschrift genannten Wohn- oder Geschäftsadresse durch Einwurf in die vom Empfänger bereitgestellte Vorrichtung zum Empfang von Briefsendungen oder durch Übergabe an den Empfänger zu erfolgen (§ 12 Abs. 1 PostG), es sei denn, der Empfänger hat hierfür ein Postfach eingerichtet.

Beim Einwurf in die bereitgestellte Empfangsvorrichtung oder bei Übergabe ist eine gewissenhafte Prüfung der Übereinstimmung von Adressaten und Zustelladresse

vorzunehmen, so dass eine Falschzustellung ausgeschlossen ist. Die Merkmale unzustellbarer Sendungen gemäß Kapitel 2.6.5. sind zu beachten.

Der BDL hat sicher zu stellen, dass er in der täglichen Zustellung durch Einwurf den Zugang zu sogenannten Klingel- und Schließhäusern mit innenliegenden Briefkästen gewährleisten kann.

Der BDL hat ebenfalls sicher zu stellen, dass er in der täglichen Zustellung den Zugang zu Postfachanlagen der DPAG gewährleisten kann.

2.6.5. Unzustellbare Sendungen

Der Briefdienstleister ist für die Rückgabe nicht zustellbarer Sendungen verantwortlich. Alle nicht zustellbaren Sendungen sind nach einer fehlgeschlagenen Zustellung innerhalb von maximal 10 Kalendertagen unter Angabe des Grundes der Unzustellbarkeit an die Auftraggeberin zurückzugeben.

Als nicht zustellbar gelten Sendungen, wenn

- Adressen falsche oder fehlerhafte Firmenbezeichnungen bzw. Namen beinhalten
- Adressbestandteile (Straße, PLZ, Ort) falsch oder unvollständig sind
- der Empfänger die Annahme verweigert
- der Empfänger nicht über eine Empfangseinrichtung (Briefkasten) verfügt oder dessen Empfangseinrichtung wegen eines fehlenden Namensschilds nicht erkennbar ist
- der Empfänger verstorben ist
- der Empfänger umgezogen ist

Die Rückgabe unzustellbarer Sendungen und die Angabe des Unzustellbarkeitsgrunds erfolgen ohne zusätzliche Vergütung, sie sind mit dem Beförderungsentgelt abgegolten (§ 12 Abs. 2 Satz 3 PostG).

Die Beförderungsleistung gilt als mangelhaft, wenn die Rücklaufquote wegen Unzustellbarkeit innerhalb eines PLZ-Gebietes im Monatsdurchschnitt mehr als 0,25% der Sendungen beträgt und nicht auf einem zuvor genannten Unzustellbarkeitsgrund beruht (unberechtigte Rückläufer).

Hinweis: Spätestens mit Beginn des Jahres 2028 wird die Auftraggeberin eine digitale Vorausverfügung in der Weise einführen, dass der BDL bei Unzustellbarkeit die Sendung datenschutzgerecht zu vernichten hat und den Grund der Unzustellbarkeit für die jeweilige Sendung digital zur Verfügung stellt (analog zu „Premiumadress Report“ der DPAG). Der BDL muss in der Lage sein, einen vergleichbaren Service zu bedienen. Das Preisblatt sieht hierfür eine eigene Preisposition vor.

2.6.6. CO₂-neutraler Versand

Die Gesundheit der Menschen sowie ein nachhaltiger Umgang mit den Ressourcen unseres Planeten gehört zum grundlegenden Selbstverständnis der Auftraggeberin.

Die Auftraggeberin ist als Körperschaft des öffentlichen Rechts bei der Beschaffung von Fahrzeugen zur Einhaltung des SaubFahrzeugBeschG verpflichtet. Wenn auch diese gesetzliche Pflicht vom Briefdienstleister nicht gefordert wird, erwartet die Auftraggeberin zumindest einen CO₂-neutralen Versand der Tagespostsendungen durch den Briefpostdienstleister. Der CO₂-Ausgleich ist durch zertifizierte Maßnahmen jährlich nachträglich zu belegen. Die mit dem CO₂-Ausgleich entstehenden Mehrkosten in der Briefbeförderung sind bei der Kalkulation der Stückpreise je Versandart zu berücksichtigen.

2.7. Briefsendungen Ausland (nur Los 4)

In geringem Umfang sind Briefsendungen mit ausländischer Zustelladresse zu befördern und zuzustellen. Eine Zustellung durch die jeweilige nationale Postgesellschaft im Zielland wird bevorzugt.

Briefsendungen in das Ausland müssen als „Priority“-Sendung oder vergleichbar befördert werden, deren Laufzeit in die an Deutschland angrenzenden Staaten E+3 nicht übersteigen sollte. Um dies zu gewährleisten, hat der Briefdienstleister die übernommenen Sendungen taggleich zu bearbeiten und eine direkte und unmittelbare Einschleusung in das Briefnetz des Ziellands zu gewährleisten. Ein Versand als vergünstigte Massen-/Werbesendung (z.B. "Infopost international", „Kilopost“ o.ä.) ist nicht zulässig.

2.8. Kundenbetreuung

Für die Migration, Koordination, Abstimmung und Steuerung der Briefbeförderung und -zustellung stellt der BDL einen qualifizierten festen Ansprechpartner (sowie einen Vertreter) zur Verfügung. Als qualifiziert gilt der Ansprechpartner, wenn er mindestens 3 in den letzten 5 Jahren vergleichbare Projekte verantwortlich betreut hat. Die gesamte Kommunikation mit dem Auftraggeber und dem Ansprechpartner erfolgt in deutscher Sprache.

Der Ansprechpartner oder sein Vertreter muss werktäglich Montag bis Freitag, ausgenommen sind bundeseinheitliche oder landesweite Feiertage, in der Zeit von 8.30 – 16.30 Uhr für den Auftraggeber per Telefon oder Mail erreichbar sein. Sollte der Ansprechpartner oder sein Vertreter bei Anfragen nicht unmittelbar zur Verfügung stehen, müssen Anfragen in einem Zeitraum von maximal 24 Stunden beantwortet werden. Die Bereitstellung einer zentralen Service-Rufnummer gilt nicht als Erfüllung der Erreichbarkeit.

3. Mengen und Struktur

Die Angaben zu Mengen und Struktur der Briefbeförderung basieren auf der Analyse der Jahre 2024 und 2025. Aus diesen Erkenntnissen sind die Daten für diese Leistungsbeschreibung abgeleitet. Die Werte wurden nach bestem Wissen und Gewissen ermittelt, eine Garantie für den Abruf der ausgewiesenen Mengen wird für die Zukunft jedoch nicht übernommen.

Aktuell geht die Auftraggeberin davon aus, dass die digitale Kommunikation weiter voranschreiten wird. Hieraus sind Rückgänge im Sendungsvolumen zu erwarten. Durch eine weitere Steigerung der Zentralisierung (Abbau dezentraler Geschäftsprozesse) sowie steigende Auflagen des Gesetzgebers kann dieser Trend kompensiert werden, so dass auch eine Steigerung des Sendungsvolumens möglich ist. Die in diesem Kapitel dargestellten IST-Werte wurden in den Preisblättern aus Gründen der Vorsicht um 20% erhöht. Die erhöhten Werte stellen den Rahmen der Leistungspflicht dar und bilden die Basis zur Einhaltung der SLA's.

Das Gesamtvolumen aus dieser Leistungsbeschreibung berücksichtigt ausschließlich den Druckoutput der Tagespost aus dem Zentraldruck beim Druckdienstleister. In den Jahren 2024 und 2025 ergab sich folgende Entwicklung:

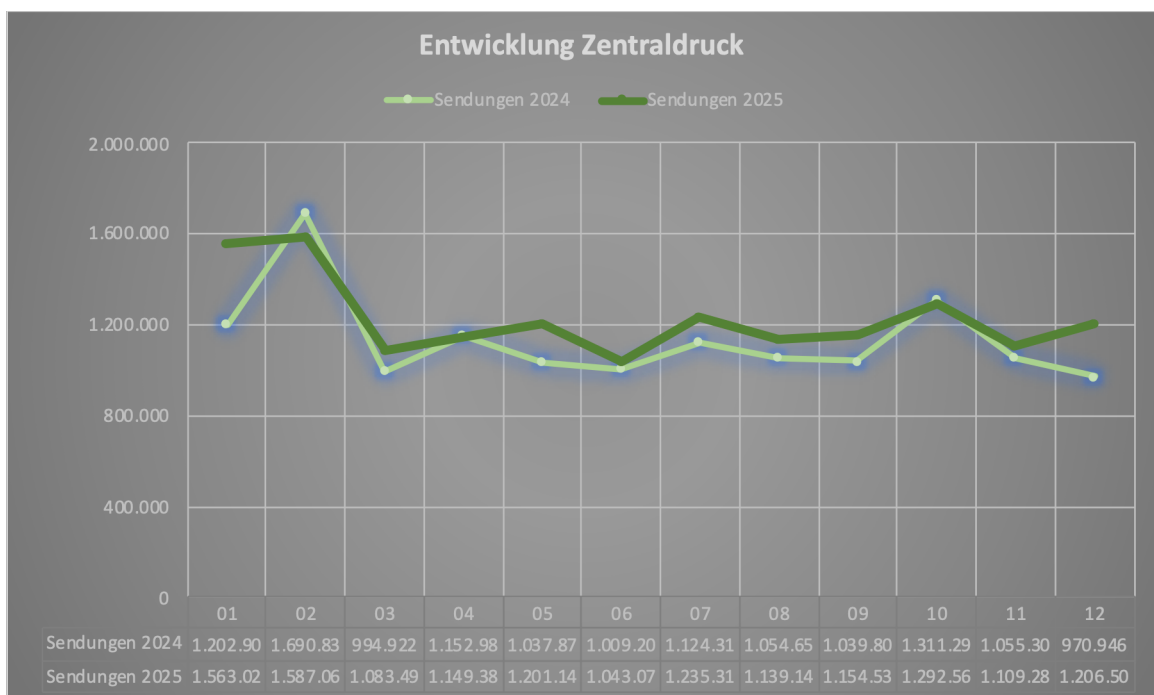


Abb. 3: Sendungsvolumina pro Monat 2024 und 2025

Die Grafik zeigt ein saisonal typisch hohes Sendungsvolumen zum Jahresanfang mit Umfängen von je ca. 1,6 Mio. Sendungen pro Monat. Eine weitere Häufung im Oktober eines Jahres mit über 1,0 Mio. Sendungen pro Monat ist zwar in beiden Jahren aufgetreten, steht aber im Zusammenhang mit unregelmäßig auftretenden Aktionen und kann somit auch in anderen Zeiträumen anfallen.

Die Versandmengen betrugen im Gesamtjahr 13,65 Mio. (2024) bzw. 14,76 Mio. Sendungen.

Die Anteile an den Versandformaten, wie sie sich für 2025 ergeben haben, sind der folgenden Grafik zu entnehmen. Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Quoten auch in den Einzellosen anzutreffen sind (ausgenommen internationale Sendungen).

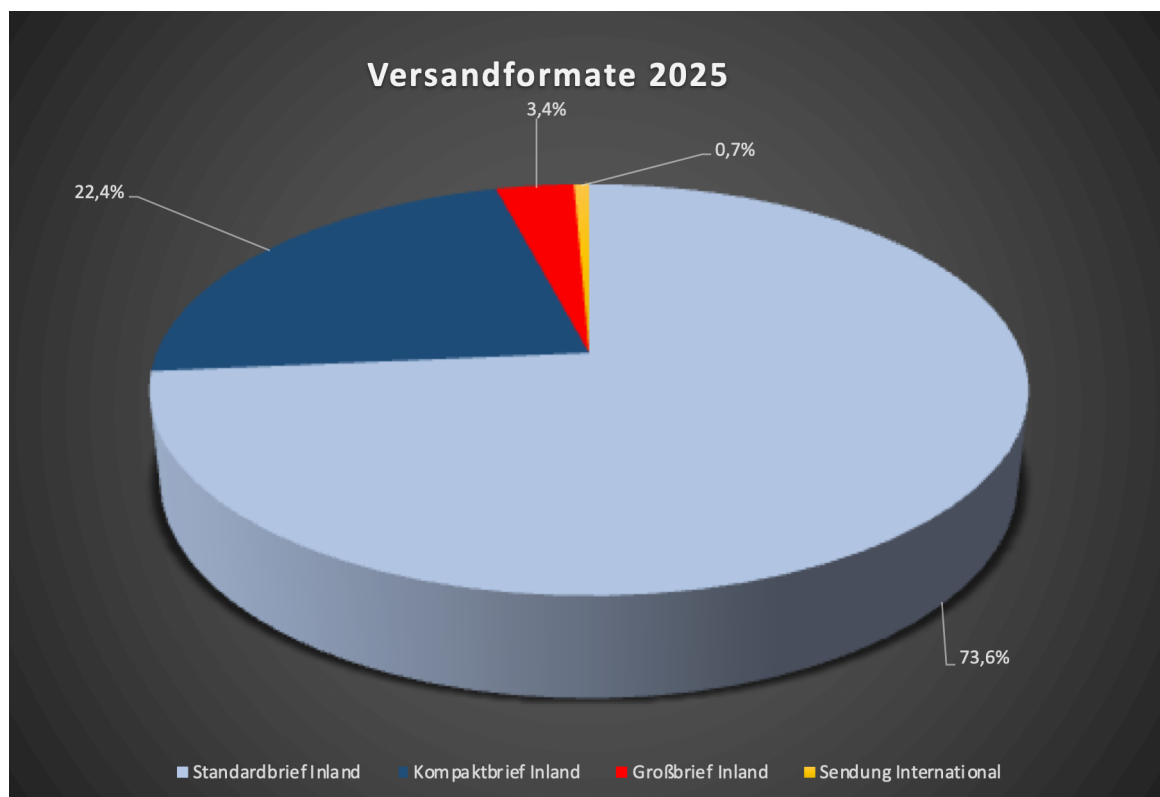


Abb. 4: Sendungsstruktur 2025 gesamt

Der Brief im Format DIN C6/5 ist mit einem Anteil von ca. 96,0% das vorherrschende Versandprodukt. Die verbleibenden ca. 4,0% entfallen auf Großbriefe bis 500g im Format C4 und internationale Sendungen.

Die regionalen Zustellgebiete wurden auf Basis der postalischen Leitregionen in 4 Zonen aufgeteilt. Diese Zonen bilden die jeweiligen Zustellgebiete ab und repräsentieren die Einzellose.

Die Sendungsvolumina haben sich im Jahr 2025 auf die Lose wie folgt aufgeteilt:

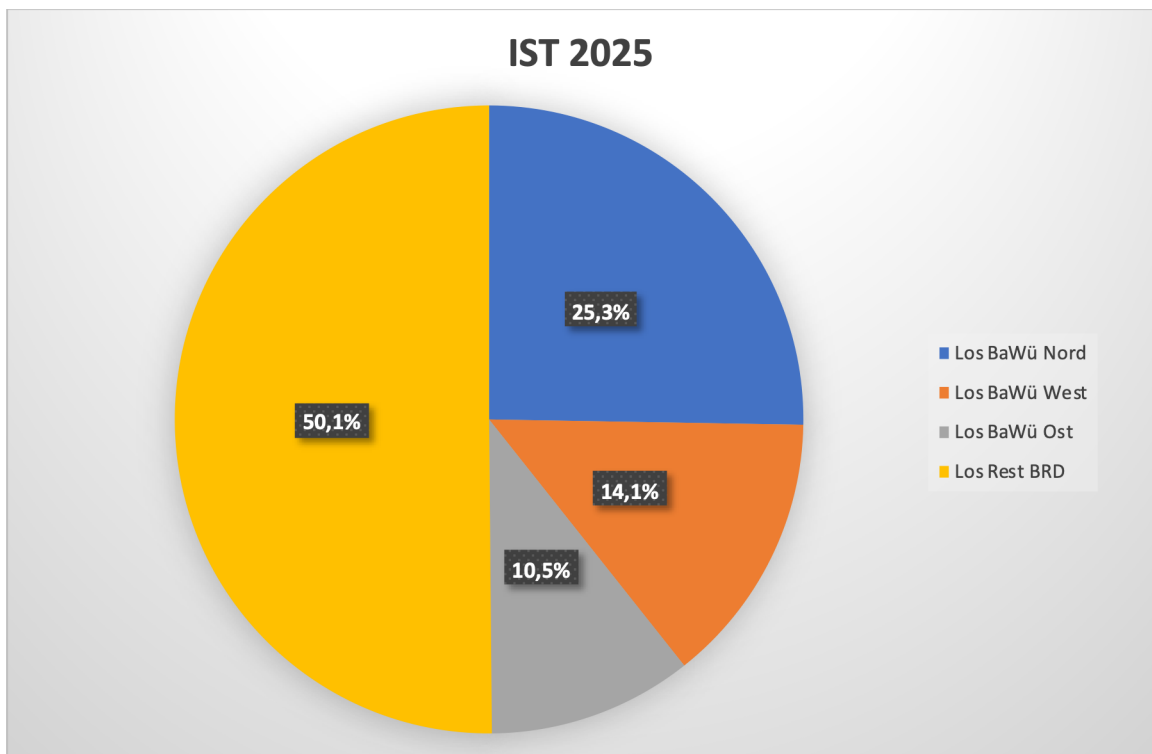


Abb. 5: Sendungsvolumina 2025 nach geplantem Loszuschnitt

Differenziert nach Einzellosen werden Mengen und Struktur wie folgt erwartet:

Los 1 („BaWü Nord“):

- Zustellgebiet Inland (Leitregionen): 70, 71, 72
- Jahresmenge Tagespost-Sendungen gesamt: ca. 3.730.000
 - davon C6/5 bis 20g: ca. 2.745.000
 - C6/5 bis 50g: ca. 850.000
 - C4 bis 1.000g: ca. 135.000
 - davon Brief Inland: ca. 3.730.000
 - Brief Ausland: ca. 0

- durchschnittliche Sendungsmenge pro Tag: ca. 15.000
- Versandspitzen pro Tag, bis zu: 60.000

Los 2 („BaWü West“):

- Zustellgebiet Inland (Leitregionen): 78, 79
- Jahresmenge Tagespost-Sendungen gesamt: ca. 2.100.000
 - davon C6/5 bis 20g: ca. 1.530.000
 - C6/5 bis 50g: ca. 500.000
 - C4 bis 1.000g: ca. 70.000
 - davon Brief Inland: ca. 2.100.000
 - Brief Ausland: ca. 0
- durchschnittliche Sendungsmenge pro Tag: ca. 8.500
- Versandspitzen pro Tag, bis zu: 35.000

Los 3 („BaWü Ost“):

- Zustellgebiet Inland (Leitregionen): 88, 89
- Jahresmenge Tagespost-Sendungen gesamt: ca. 1.550.000
 - davon C6/5 bis 20g: ca. 1.150.000
 - C6/5 bis 50g: ca. 345.000
 - C4 bis 1.000g: ca. 55.000
 - davon Brief Inland: ca. 1.550.000
 - Brief Ausland: ca. 0
- durchschnittliche Sendungsmenge pro Tag: ca. 6.000
- Versandspitzen pro Tag, bis zu: 25.000

Los 4 („Rest BRD und Ausland“):

▪ Zustellgebiet Inland (Leitregionen):	1 - 69, 73 - 77, 80 - 87, 90 - 99
▪ Jahresmenge Tagespost-Sendungen gesamt:	ca. 7.400.000
○ davon C6/5 bis 20g:	ca. 5.440.000
C6/5 bis 50g:	ca. 1.630.000
C4 bis 1.000g:	ca. 240.000
○ davon Brief Inland:	ca. 7.310.000
Brief Ausland:	ca. 90.000
▪ durchschnittliche Sendungsmenge pro Tag:	ca. 30.000
▪ Versandspitzen pro Tag, bis zu:	120.000

Hinweis: Alle Daten wurden mit größter Sorgfalt ermittelt, dennoch werden sie für die Zukunft nicht garantiert. Ein Anspruch auf ein verpflichtendes Auftragsvolumen oder eine bestimmte Versandstruktur besteht nicht. Zur Abrechnung kommen ausschließlich die von der Auftraggeberin aufgelieferten und durch den Briefdienstleister zugestellten Sendungen.

4. Service-Level-Agreement (SLA)

Der Briefpostdienstleister verpflichtet sich im Rahmen des abzuschließenden Vertrages zur Einhaltung folgender Service-Levels:

- Abholung
 - alle Briefsendungen täglich Montag bis Freitag im vereinbarten Zeitfenster gemäß Kapitel 2.4. dieser Leistungsbeschreibung abzuholen und taggleich vor Annahmeschluss in das jeweilige Zustellnetz einzuspeisen (ausgenommen sind gesetzliche bundeseinheitliche oder landesweite Feiertage am Abholort)
- Zustelltage
 - im Inland flächendeckend mindestens an 5 Tagen pro Woche die Briefzustellung durchzuführen, sofern Briefsendungen zur Zustellung vorliegen (ausgenommen sind gesetzliche bundeseinheitliche oder landesweite Feiertage im Zustellgebiet)
- Zustellfristen
 - Tagespost Standard
 - im Jahresdurchschnitt sind gemäß § 18 Abs. 1 PostG mindestens 95% aller inländischen Briefsendungen am 3. Tag nach der Einlieferung (E+3) zuzustellen
 - hat der Briefpostdienstleister im Vergabeverfahren eine Quote E+1/E+2 angeboten, so gilt diese Quote zusätzlich als SLA und verringert die E+3-Quote entsprechend
 - im Jahresdurchschnitt sind gemäß § 18 Abs. 1 PostG mindestens 99% aller inländischen Briefsendungen am 4. Tag nach der Einlieferung (E+4) zuzustellen
 - Tagespost Prio (ca. 2% der Tagespost-Sendungen)
 - mindestens 80% der - gesondert deklarierten - Briefsendungen am 1. Tag nach der Einlieferung (E+1) zuzustellen
 - mindestens 90% der - gesondert deklarierten - Briefsendungen am 2. Tag nach der Einlieferung (E+2) zuzustellen

- mindestens 99% aller inländischen Briefsendungen am 4. Tag nach der Einlieferung (E+4) zuzustellen

Tag der Einlieferung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Tag der Abholung bei dem Druckdienstleister der Auftraggeberin.

- Quote unberechtigter Rückläufer
 - maximal 0,15% pro Monat der beförderten Sendungsmenge

5. Migration

Die ausgeschriebenen Leistungen aus allen Losen werden zurzeit von diversen Briefpostdienstleistern erbracht. Aufgrund des fortlaufenden Tagesgeschäfts ist eine unterbrechungsfreie Fortführung bei dem/den neuen Briefpostdienstleister(n) zu gewährleisten.

Zur Organisation der Migration wird ein Zeitraum von ca. 3 Monaten eingeräumt. Alle Leistungspflichten aus dieser Leistungsbeschreibung sind vollumfänglich ab dem 1. April 2027 zu gewährleisten. Die gesamte Planung, Organisation und Durchführung der Migration obliegt dem neuen Briefpostdienstleister. Der Auftraggeber wird dies im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützen. Er ist über die Migration laufend zu informieren.

6. Ausfallsicherheit

Der Briefpostdienstleister ist für die fortwährende Bereitstellung der nachgefragten Dienstleistungen verantwortlich. Die Auftraggeberin ist in der schriftlichen Regelkommunikation somit von der fortlaufenden Beförderungsleistung der/des Briefpostdienstleister(s) abhängig.

Zur Absicherung des Ausfallrisikos hat der Briefpostdienstleister ein geeignetes Sicherheits-/Notfallkonzept zu unterhalten, das einerseits den Eintritt eines Notfalls von vornherein verhindert (durch geeignete Vorsorgemaßnahmen wie z.B. Schulung der Mitarbeiter, Vorhalten von Wartungsverträgen für relevanten Maschinenpark, regelmäßige Wartungsintervalle für den Fuhrpark etc.) und andererseits bei Eintritt eines Ausfalls sofort geeignete Maßnahmen zur kurzfristigen Wiederherstellung der Lieferfähigkeit (durch geeignete Wiederherstellungsmaßnahmen wie z.B. redundanter Maschinenpark, Vorhaltung von Ersatzfahrzeugen, Umschwenken auf Backup-Standort etc.) ermöglicht.

Zur Absicherung des Totalausfalls des Briefeingangszentrums hat der Briefpostdienstleister einen Backup-Standort (Eigen- oder Partnerbetrieb) zu benennen, der innerhalb von 24 Stunden nach Produktionsausfall die Vorsortierung und Einschleusung in das jeweilige Briefnetz übernehmen kann.

Zur Beurteilung hat der Anbieter sein Sicherheits-/Notfallkonzept im Rahmen der Fachkonzepte mit Angebotsabgabe darzulegen.

7. Erfüllungsort

Erfüllungsort für alle Leistungen aus dieser Leistungsbeschreibung ist die inländische Zustelladresse des Sendungsempfängers, bei Auslandssendungen die Übergabe an der Grenze.

Stuttgart, im Oktober 2026
AOK Baden-Württemberg