

Leistungsbeschreibung

1. Zielsetzung

Gegenstand dieses Vertrages ist die materialwirtschaftliche Belieferung von Hilfsmittlempfängern (SGB VII) der BUK Service („AG“) mit medizinischem Verbrauchsmaterial insbesondere aus dem Bereich der ableitenden und aufsaugenden Inkontinenz , sowie zugehörige Arzneimittel (**nachfolgend Hilfsmittel genannt**) auf Grundlage der einschlägigen Gesetze (z.B. Medizinproduktegesetz, Medical Device Regulation, Verpackungsgesetz), Verordnungen, berufsrechtlichen Vorschriften und behördlichen Erlassen.

Im Zuge der Leistungserbringung tritt der AN selbst nicht in Kontakt mit den Hilfsmittlempfängern des AG. Die benötigten Bedarfe der Hilfsmittlempfänger werden aus einem vorab abgestimmten Produktportfolio durch den AG elektronisch erfasst, zu einem Auftrag zusammengestellt und mittels Datenschnittstelle an den AN übermittelt. Der AN stellt dem AG mittels Datenschnittstelle die notwendigen Artikelstammdaten für das vorab abgestimmte Produktportfolio zur Verfügung und aktualisiert dies nach Bedarf. Nachfolgend kommissioniert der AN die Aufträge aus eigenem Lagerbestand (ggf. ergänzt durch Durchlaufartikel), verpackt den Auftrag möglichst volumengerecht und effizient, und stellt diesen anschließend zur Abholung an den Paketdienstleister bereit.

Der AN sorgt für eine kostengünstige und qualitätsorientierte Belieferung der Hilfsmittlempfänger mit medizinischen Hilfsmitteln. Hierzu wird vom AN eine kompetente, bedarfsorientierte, zeitnahe und kostengerechte Belieferung der Hilfsmittlempfänger des AGs mit den definierten Materialien erwartet.

2. Leistungsumfang

Der AN muss eine reibungslose Versorgung der Hilfsmittlempfänger des AG mit Hilfsmitteln gewährleisten. Hierzu muss der AN hohe Kompetenzen in den Bereichen Organisation, Logistikdienstleistung, Einkauf und Controlling vorweisen. Mit den Ansprechpartnern des AG wird eine vertrauensvolle und engagierte Zusammenarbeit vorausgesetzt.

Die einzelnen Artikel des AG Service Hilfsmittelportfolio werden durch den AG nur in vollständigen, durch den jeweiligen Hersteller festgelegten, Bestelleinheiten an seine Hilfsmittlempfänger abgegeben. Entsprechend dieser Festlegung werden auch nur vollständige Verpackungseinheiten zur Versendung an den Hilfsmittlempfänger bei dem AN bestellt.

2.1 Operative Warenbeschaffung

Der AN übernimmt im eigenen Namen und auf eigene Rechnung die operative Warenbeschaffung und erwirbt somit das Eigentum an für die Hilfsmittelversorgung benötigten Artikelportfolio. Die beschaffte Ware wird dabei zu den Einkaufskonditionen des AG bezogen und nach Übergabe an den Paketdienstleister ohne Aufschlag an den AG weiterberechnet. Der AN übernimmt im Beschaffungsprozess das vollständige Lieferantenmanagement, bestehend aus Bestellüberwachung, Lieferterminanfragen,

Vorabüberprüfung der Konformität der bezogenen Ware laut MDR-Artikel 14, ggf. Artikel 16 (CE-Kennzeichnung, EU-Konformitätserklärung, etc.), Identifizierung der Warenbewegung innerhalb der Lieferkette laut MDR-Artikel 25, Prüfung von Eingangsrechnungen, ggf. Rechnungsklärfälle, Bearbeitung von Reklamationen, Steuerung und Bearbeitung von Produktrückrufen. Des Weiteren ist der AN dafür verantwortlich, die Artikelstammdaten des Produktportfolios kontinuierlich zu pflegen und dem AG mittels Datenschnittstelle zur Verfügung zu stellen. Damit wird gewährleistet, dass AG und AN mit den gleichen Artikelstammdaten arbeiten und eine reibungslose Bearbeitung der Versorgung der Hilfsmittlempfänger sichergestellt ist.

Aktuell umfasst das Hilfsmittelportfolio des AG 1.900 Artikel, welche über ca. 50 Lieferanten bezogen werden. Das Einkaufsvolumen 2025 umfasste ca. 4 Mio. Euro brutto. Die relevanten Artikeldaten und Einkaufskonditionen werden dem AN unter Wahrung der Geheimhaltung zu Beginn der Vertragsbeziehungen übermittelt.

2.2 Fulfillment – Prozess

Der AN bildet alle Bereiche des Fulfillment ab, bestehend aus Wareneingang, Einlagerung, Kommissionierung, Warenauslagerung, Waren versandfertig verpacken, Warenlieferung für Paketdienstleister bereitstellen, Retourenbearbeitung. Nachfolgend werden einzelne Bereiche näher erläutert.

2.2.1. Wareneingang

Entsprechend seiner Stellung als Eigentümer der Ware übernimmt der AN die physische MDR-konforme Wareneingangsprüfung laut MDR-Artikel 14 (z.B. Kontrolle auf Vollzähligkeit und Unversehrtheit, Erfassung von Chargennummern, Mindesthaltbarkeitsdaten, Seriennummern).

2.2.2. Lagerhaltung/-reichweite

Als Lagerbestand muss permanent eine Lagermenge je Lagerartikel mit einer Reichweite von vier bis sechs Wochen auf Basis der von dem AG ermittelten Verbrauchsmengen je Lagerartikel vorgehalten werden. Nach MDR-Artikel 14 sind die Lagerungsbedingungen entsprechend den Vorgaben des Herstellers der gelagerten Artikel zu verwenden.

Als Lagerartikel werden dabei Artikel bezeichnet, welche beim AN lagerseitig in ausreichender Menge für den AG vorgehalten und nach Abruf auftragsbezogen kommissioniert werden. Als Durchlaufartikel werden Artikel verstanden, die beim AN nicht lagermäßig geführt werden.

Der AG legt dabei fest, welche Artikel als Lagerartikel vorgehalten werden müssen und welche Artikel als Durchlaufartikel erst nach der Bestellübermittlung beim jeweiligen Lieferanten beschafft werden müssen. Zum Stichtag 31.12.2025 unterteilt sich das Hilfsmittelportfolio des AG in 700 Lagerartikel und 1.200 Durchlaufartikel.

2.3 Kommissionierung und Verpackung

Der AG übermittelt einen elektronischen Auftrag an den AN und zeigt somit den benötigten Bedarf an. Der AN übernimmt die Kommissionierung sowie Verpackung von Aufträgen des AG und stellt diese abschließend zur Versandabholung bereit.

Besteht ein Auftrag nur aus Lagerartikeln muss dieser bei einem Auftragseingang bis 12 Uhr noch am gleichen Tag für den Versand bereitgestellt werden. Sollte ein Auftrag aus Lager- und aus Durchlaufartikeln bestehen bzw. aus Durchlaufartikeln mit unterschiedlichen Lieferterminen, erfolgt die Belieferung des Hilfsmittlempfängers in der Regel über Teillieferungen. Ist eine verzögerte Gesamtlieferung durch den Hilfsmittlempfänger gewünscht, wird der AG dies im Auftrag vermerken. Grundsätzlich hat der AN die Kommissionierung, Verpackung und Versand nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten durchzuführen, dies bedeutet, dass ein Auftrag in möglichst wenig einzelne Pakete zu verpacken ist.

Weiterhin haben Hilfsmittlempfänger des AG die Möglichkeit, zu einem fixen Termin regelmäßig beliefert zu werden, per Terminauftrag. Ein Terminauftrag wird durch den AG in der Regel ein bis zwei Wochen vor dem gewünschten Auslieferungstermin an den AN übertragen, die benötigte Information wird mit den Auftragsdaten übertragen.

Ein durchschnittlicher Auftrag bestand im Jahr 2025 aus circa fünf Auftragspositionen, bei einer Reichweite von einer bis zu siebenunddreißig Auftragspositionen. Nach erfolgter Kommissionierung des Auftrags hat der AN diesen möglichst volumengerecht und effizient in der kleinstmöglichen Anzahl an Kartonage, unter Berücksichtigung einer Gewichtsobergrenze von 20 kg je Karton, zu verpacken. Die Kartonage und Verpackung muss durch den AN so gewählt und ausgeführt sein, dass die Ware den verkehrüblichen Belastungen beim Transport durch den Paketdienstleister standhält und unbeschadet beim Endempfänger ankommt.

Ein durchschnittlicher Auftrag bestand im Jahr 2025 aus 2 Paketen.

Grundsätzlich müssen alle Aufträge in neutralen Kartonagen versendet werden. Sollte eine entsprechende Auftragszusammenstellung, bei gleichzeitiger Zustimmung des Hilfsmittlempfängers, einen effizienten Versand in der Originalverpackung ermöglichen, wird der AG dies dem AN mit dem Auftrag mitteilen.

Einer fertig gepackten, versandbereiten Sendung ist ein Lieferschein, bestehend aus allen beinhaltenden sowie ggf. noch offenen Auftragspositionen, beizufügen. Parallel ist der Lieferschein elektronisch an das IT-System des AG zu übermitteln und somit der Verbrauch anzuzeigen.

2.4 Paketversand

Der Regelversand der bereitgestellten, fertig verpackten Aufträge an die entsprechende Anschrift der Hilfsmittlempfänger des AG soll mittels eines Paketdienstleisters erfolgen. Das Vertragsverhältnis zum Paketdienstleister ist dabei über den AN abzubilden. Im Jahr 2025 wurden 37.512 Pakete an die Patienten des AG versendet. Der Versand findet ausschließlich national statt. An den Paketversand werden die nachfolgenden Anforderungen gestellt.

- Regelversand national: Zustellung der Pakete an Patienten innerhalb von zwei Tagen (48 Stunden) ab Übergabe AN an den Paketdienstleister
- Möglichkeit zum Expressversand binnen 24 Stunden, gegen gesonderte Berechnung, nicht im Regelpaketpreis enthalten

- Möglichkeit zum Versand mit Zeitoptionen, z.B. bis 9 Uhr, bis 12 Uhr, bis Dienstschluss, etc.
- Zustelltage Regelversand national: Montag bis Samstag
- Einliefermöglichkeit bei nicht erfolgter Zustellung der Sendung in dezentralen Paketshops oder Packstationen
- Trackingmöglichkeit der Sendung via Online-Service und die Möglichkeit der Weitergabe der Trackinginformationen an die Hilfsmittlempfänger via Mail

2.5 Patientenseitige Retouren- und Reklamationsbearbeitung

Artikel aus retournierten bzw. reklamierten Aufträgen sind wareneingangsseitig zu prüfen und nach positiver Bewertung wieder in das Bestandssortiment einzugliedern. Anschließend stellt der AN dem AG eine Gutschrift über die Artikel aus. Für Durchlaufartikel ist eine Rückgabe an den Lieferanten zu prüfen. Erfolgt eine negative Bewertung, werden die Artikel, in Abstimmung mit dem AG zu Kosten des jeweiligen Verursachers der Retoure bzw. Reklamation ausgebucht. Enthielt ein reklamierter Auftrag falsch zu geordnete Artikel, stellt der AG einen neuen Auftrag mit dem korrekten Artikel an den AN aus.

3. Leistungskennzahlen

Nachfolgend werden die in den vorangegangenen Kapiteln angesprochenen Kennzahlen zusammengefasst und ggf. ergänzt. Die monatlichen Auftragszahlen schwanken circa fünfzehn Prozent um den monatlichen Jahresdurchschnittswert. Der AG geht von einer jährlichen Steigerung der Auftragszahlen im Bereich von drei Prozent aus.

Leistungsdaten 2025 (Stichtag 31.12.2025)

- Anzahl Aufträge: 7.750
- Anzahl Lieferscheine: 12.987
- Umfang Artikelportfolio: 1.900
 - o Anzahl Lagerartikel in Stück: 700
 - o Anzahl Durchlaufartikel in Stück: 1.200
- Warenumsatz Lagerartikel: 3,45 Mio.€ brutto
- Warenumsatz Durchlaufartikel: 600.000 € brutto
- Durchschnittlicher Lagerwert: 240.000 € netto
- Anzahl Auftragspositionen pro Auftrag (Mittelwert): 5
- Anzahl Auftragspositionen pro Auftrag (Median):
- Anzahl versendeter Pakete national: 37.512
- Anzahl Pakete pro Auftrag: 2
- Durchschnittliche Retouren pro Monat in Pakete: 6
- Reklamationsquote: 0,1 Prozent

4. Qualitätsmanagement

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Leistungen unter Einhaltung eines angemessenen Qualitätsmanagementsystems zu erbringen. Dieses System muss dem jeweiligen Stand der Technik sowie den branchenüblichen Standards entsprechen und eine fehlerfreie sowie termingerechte Leistungserbringung sicherstellen. Der Auftraggeber ist berechtigt, sich – nach vorheriger Ankündigung und während der üblichen Betriebszeiten – von der ordnungsgemäßen Funktion des Qualitätsmanagementsystems des Auftragnehmers zu überzeugen. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber hierzu im erforderlichen Umfang Einblick in die entsprechenden Prozesse und Dokumente gewähren.

Beschäftigt der AN Unterauftragnehmer stellt der AN sicher, dass diese ebenso die hier beschriebenen Anforderungen an das Qualitätsmanagement erfüllen. In der logistischen Versorgung wird nur Personal eingesetzt, das über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen für die auszuführenden Tätigkeiten verfügt. Zur Überprüfung des Qualitätsmanagements und des generellen operativen Prozesses stellt der AN dem AG folgende Auswertungen in der angegebenen Frequenz zur Verfügung. Alle aufgeführten Reports müssen in einem bearbeitbaren Format übermittelt werden. Die Ausgestaltung und das Format der Reports wird zu Beginn der Vertragsbeziehungen zwischen AG und AN individuell abgestimmt.

- Tägliche Lagerbestandsliste
- Wöchentliche Rückstandsliste
- Monatliche Lagerhüterliste
- Monatliche Auswertung Warenumsatz (Lager und Durchlaufartikel)
- Monatliche Auswertung Warenausgangspositionen (Lager- und Durchlaufartikel)
- Monatliche Auswertung Auftragspositionen (Lager- und Durchlaufartikel)
- Monatliche Auswertung Anzahl versendete Pakete
- Monatliche Auswertung Lieferquote Lagerartikel (Erläuterung siehe nachfolgend)
- Monatliche Auswertung Anzahl Retouren
- Monatliche Auswertung Reklamationen/Reklamationsquote (Erläuterung siehe nachfolgend)

4.1 Lieferquote

Die Lieferquote beschreibt den Erfüllungsgrad von Auftragseingängen über Lagerartikel bei einem normal üblichem Bestellverhalten (Durchschnitt der letzten sechs Monate bzw. vorliegende Daten mit Vertragsbeginn). Hierzu erfolgt ein Vergleich der Auftragseingänge mit den tatsächlich vertragsgemäß durch den AN bearbeiteten Auftragspositionen. Die Lieferquote für Lagerartikel wird für Regel- und für Terminaufträge auf Grundlage von Auftragspositionen monatlich ermittelt, welche nach fristgerechtem Auftragseingang beim AN innerhalb von 24 Stunden nachweislich durch die Erstellung eines Lieferscheines vollständig korrekt kommissioniert, verpackt und an den Paketdienstleister übergeben wurden (richtiger Artikel, richtige Menge des Artikels, Unversehrtheit des Artikels) auf Grundlage des Auftragseinganges über Lagerartikel beim Auftragnehmer. Als nicht ordnungsgemäß erfüllt gelten hierbei nur solche

Aufträge, deren Nichterfüllung der AN zu verschulden hat. Rückstände der Lieferindustrie hat der AN nicht zu verschulden. Der AN stellt eine Lieferquote nach o.g. Vorgaben von > 95% sicher.

5. Informations- und Kommunikationstechnologie

Der für die Erbringung des beschriebenen Leistungsumfangs benötigte Datenaustausch zwischen AG und AN hat elektronisch zu erfolgen, entsprechend müssen alle benötigten Daten elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Im System des AG (aktuell Amondis der Firma uhb consulting) werden Hilfsmittlempfänger-, Artikel- und Lieferantenstammdaten gepflegt sowie die Auftragsanforderungen auf Hilfsmittlempfängerebene angelegt und verwaltet. Das Materialwirtschaftssystem des AN führt Artikel- und Lieferantenstammdaten zum Zwecke der operativen Warenbeschaffung und Lagerhaltung. Der AN ergänzt die notwendigen Daten zur Bestandsführung, Chargen- oder Seriennummern sowie Mindesthaltbarkeitsdaten. Weiter stellt der AN dem AG die Artikelstammdaten zum Import in das System des AG zur Verfügung, so dass gewährleistet ist, dass Aufträge beim AG mit korrekten Artikelstammdaten erfasst und korrekt zu weiteren Verarbeitung an den AN übergeben werden. Der AN stellt dem AG bei Änderungen der Artikelstammdaten eine neue Übersicht der Artikelstammdaten zur Verfügung.

Ein elektronischer Datenaustausch von Warenanforderungen auf Ebene von Hilfsmittlempfängern sowie von Warenauslieferungen mittels Lieferscheinen zwischen dem System des AG und dem Materialwirtschaftssystem des AN erfolgt über eine zwischen dem AG und AN abzustimmende Schnittstelle auf Datenbasis. Die Schnittstelle ist in der Einführungsphase gemeinsam durch den AG und AN zu erarbeiten wobei der jeweils entstehende Aufwand und die jeweils entstehenden Kosten durch die jeweilige Partei selbst zu tragen sind. Die für den Versand der Aufträge relevanten hilfsmittlempfängerbezogenen Daten werden jeweils auftragsbezogen übermittelt und sind nach erfolgter Verarbeitung wieder zu löschen. Datenschutzrechtliche Aspekte des elektronischen Datenaustausch sind in der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Anlage 5 zum Vertrag) geregelt.

Änderungen an gemeinsam genutzter IT-Infrastruktur oder der Einsatz neuer IT-Systeme (z.B. neues Materialwirtschaftssystem, Anpassung der Schnittstellenspezifikationen, etc.) werden nur nach vorheriger Abstimmung beider Parteien und nach vorheriger einvernehmlicher Klärung von Kosten-übernahmen oder Kostenverteilungen durchgeführt.