Leistungsbeschreibung

Kundenselbstablesung (KSA)

der enercity Netz GmbH

Entwurf zur Information im Teilnahmewettbewerb, Stand 13.11.2026
Der Auftraggeber behält sich vor, die Leistungsbeschreibung bis zur Aufforderung zur Angebotsabgabe fortzuschreiben.

Inhaltsverzeichnis

1 Auftraggeber 2

2 Bezeichnung des Auftrags 3

3 Ausschreibungssituation 3

4 Überblick Projektphasen 4

5 Detailbeschreibung der Leistungen 5

5.1 KSA - Kernprozess 5
5.1.1 Ressourcenspezifikation und -produktion 5
5.1.2 E-Mail-Erzeugung und -versand 6
5.1.3 SMS-Erzeugung und -versand 7
5.1.4 Ableselisten-Erzeugung und -versand 7
5.1.5 Druck- und Lettershopleistungen 7
5.1.6 Postwesen 9
5.1.7 Rücklaufmanagement 9
5.1.8 Prozessmanagement 10
5.1.9 IT-Verarbeitung 10
5.1.10 Reporting 11

5.2 Abrechnung 12

6 Mengengerüst 12

7 Vertragsende 12

8 Verantwortlicher Ansprechpartner 12

1 Auftraggeber

Die enercity Netz GmbH ist eine 100-prozentige Tochter der enercity AG. Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Energieversorgungsnetzen zum Zwecke der leitungsgebundenen

Elektrizitäts- und Gasversorgung sowie der Betrieb und die Instandhaltung von über 800.000 Messgeräten als Messstellenbetreiber mit der Verbrauchsdatenerfassung für Elektrizität und Gas. Darüber hinaus gehören zu den Aufgaben des Unternehmens alle damit unmittelbar im Zusammenhang stehenden Dienstleistungen für Wasser-, Datenübertragungs- und Wärmenetze. Die enercity Netz GmbH ist tätig im Stadtgebiet der Landeshauptstadt Hannover, in Teilgebieten von Langenhagen und Laatzen sowie in den Umlandkommunen Ronnenberg, Seelze, Hemmingen und Garbsen. Sie gewährleistet den Netzanschluss, die Abrechnung der Netzentgelte, die Planung und Bauüberwachung sowie den Betrieb und die Instandhaltung der Verteilnetze sowie der zugehörigen Anlagen und Gebäude.

Adresse:

enercity Netz GmbH
Auf der Papenburg 18
30459 Hannover

www.enercity.de www.enercity-netz.de

2 Bezeichnung des Auftrags

Durchführung der kompletten Dienstleistungen für die Abwicklung der Kundenselbstablesung (KSA) für die Versorgungsarten Strom, Gas, Wasser und Wärme.

3 Ausschreibungssituation

Die enercity Netz GmbH kooperiert im Rahmen der KSA mit einem externen Dienstleister. Die relevanten Dienstleistungen werden seitens der enercity Netz GmbH regelmäßig neu ausgeschrieben. Ab 01.05.2027 sollen die Leistungen neu vergeben werden.

Die enercity Netz GmbH beauftragt eine Ablesung mittels eines Dienstleisters in einem rollierenden oder stichtagsbezogenen Ableseverfahren. Das jährliche Auftragsvolumen unterliegt natürlichen Schwankungen und beträgt derzeit ca. 700.000 abzulesende Zählerstände.
Der Auftraggeber behält sich vor, während der Vertragslaufzeit innovative Ansätze, technologische Weiterentwicklungen oder Prozessoptimierungen einzufordern und gemeinsam mit dem Auftragnehmer umzusetzen. Die konkrete Ausgestaltung und Umsetzung solcher Innovationen erfolgen jeweils nach Abstimmung und schriftlicher Freigabe durch den Auftraggeber. Ein Anspruch auf Umsetzung bestimmter Innovationen besteht nicht.

Der Auftragnehmer (nachfolgend AN) handelt im Namen und Auftrag des Auftraggebers (nachfolgend AG) und tritt gegenüber den Kunden selbst nicht in Erscheinung.

Das Corporate Design für alle Medien zum Außenauftritt beim Kunden ist mit dem AG abzustimmen.

Es wird ein Jahresplan bereitgestellt und abgestimmt, der Mengen und Termine für die einzelnen KSA-Verfahren beinhaltet.

Der AG übergibt dem AN alle relevanten Kundenstammdaten und Zählerdaten auf Basis eines definierten und abgestimmten Prozesses. Die Daten werden in einer sequenziellen Textdatei im Simple RDI-Format bereitgestellt. Die entsprechende Schnittstelle muss vor dem Produktivbetrieb gemeinsam definiert, realisiert und getestet sein.

Der AN muss nach Erhalt der Produktionsdaten diese selektieren, sortieren und filtern, damit eine Optimierung der Auftragssteuerung gewährleistet werden kann. Nach Vorgabe des AG dürfen bestimmte Daten nicht für die Produktion der KSA-Karten verwendet werden.

Der AN erbringt zum einen die notwendigen Mail-, SMS-, Druck- und Lettershopleistungen mit Overlaygestaltung (Kundenanschreiben, Ablesekarte), Materialbeschaffung und -bevorratung, Mail-Versand, SMS-Versand, Druck und Versand der Kundenanschreiben und Ablesekarten, Aufbereitung und Versand von Ableselisten sowie bei Bedarf weitere Kundeninformationen. Durch den AN werden die Kundenanschreiben und Ablesekarten portooptimiert an Postdienstleister übergeben.

Des Weiteren erbringt der AN im Rahmen der KSA das Rücklaufmanagement. Die Rücklaufsendungen gehen in einer zentralen Annahme- und Prüfstelle ein. Der AN erbringt die tagesaktuelle Digitalisierung der Rückläufer, die Erfassung der Rücklaufdaten und die weiterführende IT-Verarbeitung.

Die Erfassung der Kundendaten erfolgt durch den AN in einer zentralen, webbasierten Portalanwendung, die für die Kunden, den AN und den AG online zugänglich ist. Die Datenübernahme der Ablesedaten durch den AG erfolgt täglich auf Basis eines definierten Prozesses. Die Rückgabedatei der Zählerstandsdaten muss im IDOC-Format erfolgen. Die Schnittstelle muss vor dem Produktivbetrieb gemeinsam definiert, realisiert und getestet sein.
Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine API-Schnittstelle zur Verfügung, die es ermöglicht, die Zählerstandseingabe nahtlos in den Internetauftritt bzw. die Portalanwendung des Auftraggebers im jeweiligen Corporate Design zu integrieren. Die Schnittstelle muss so gestaltet sein, dass alle relevanten Funktionen zur Erfassung, Übermittlung und Verarbeitung der Zählerstände bereitgestellt werden. Die technische Ausgestaltung (z. B. Authentifizierung, Datenformate, Endpunkte) wird gemeinsam mit dem Auftraggeber definiert und dokumentiert. Änderungen oder Erweiterungen der Schnittstelle während der Vertragslaufzeit sind nach Abstimmung und schriftlicher Freigabe durch den Auftraggeber möglich.
Die API muss den aktuellen technischen und datenschutzrechtlichen Anforderungen entsprechen und eine sichere, automatisierte Übertragung der Daten gewährleisten.

Die Produktivdaten werden durch den AN über einen Zeitraum von mindestens zwölf Monaten gespeichert. Anschließend werden die Daten durch den AN entsprechend geltender Datenschutzrichtlinien archiviert und dem AG zugänglich gemacht. Eine Löschung der archivierten Daten erfolgt nur mit Absprache des AG.

Der AN stellt dem AG regelmäßig Auswertungen über das Rückmeldeverhalten der Kunden je Datenpaket und Zeitperiode zur Verfügung. Die detaillierte Statusverfolgung wird durch die Bereitstellung und Nutzung der zentralen Portalanwendung gewährleistet.

Ergänzend zum Standardverteilweg der Kundenanschreiben mit Ablesekarten stehen alternative Kommunikationswege, wie Kundenrückmeldung über das Internet zur Verfügung. Dem Kunden muss die Möglichkeit angeboten werden, ein Foto oder Schriftstück mittels der Portalanwendung zu seinem Datensatz hochladen zu können.

4 Überblick Projektphasen

Dem AN stehen nach Beauftragung für die vorbereitenden Tätigkeiten zur Übernahme des Regelbetriebs für die KSA zwei Monate zur Verfügung.

Ab dem 01.05.2027 ist die Produktion durch den AN zu gewährleisten.

Vorbereitungsphase und Test:	01.03. – 30.04.2027
Produktionsstart/Betrieb:	ab 01.05.2027

5 Detailbeschreibung der Leistungen

Das Dienstleistungsspektrum zur KSA umfasst die nachfolgend beschriebenen Prozesse und Leistungen.

5.1 KSA - Kernprozess

5.1.1 Ressourcenspezifikation und -produktion

E-Mail

Der Inhalt einer E-Mail besteht aus einem individuell gestalteten Text nach Vorgabe des AG, Kundendaten aus den gelieferten Daten des AG und einem personalisierten Link zur Internetseite der Zählerstandserfassung in der Portalanwendung. Eine Sendeadresse ist in Absprache mit dem AG zu verwenden, die nicht als Spam oder Malware eingestuft werden kann (Muster siehe Anlage 1).

SMS

Der Inhalt einer SMS besteht aus einem individuell gestalteten Text nach Vorgabe des AG, einem personalisierten Link zur Internetseite der Zählerstandserfassung in der Portalanwendung und sollte die Zeichenlänge einer SMS nicht überschreiten. Eine Sendeadresse ist in Absprache mit dem AG zu verwenden, die nicht als Spam oder Malware eingestuft werden kann (Muster siehe Anlage 2).

Ableseliste

Der Inhalt einer Ableseliste besteht aus mehreren Zähler- und Verbrauchsstellendaten eines Kunden und einem QR-Code. Mit dem QR-Code besteht für den Kunden die Möglichkeit die Zählerstandserfassung in der Portalanwendung online durchzuführen. Die Ableseliste wird aus den gleichen Daten aufbereitet, die auch als Grundlage für den Karten-, E-Mail- oder SMS-Versand dienen. Die Ableseliste ist einem Empfänger per E-Mail als PDF-Datei oder als Ausdruck per Post zuzustellen. Eine Sendeadresse ist in Absprache mit dem AG zu verwenden, die nicht als Spam oder Malware eingestuft werden kann (Muster siehe Anlage 3).

Zählerkarte

Die Zählerkarten sind wie nachfolgend beschrieben zu verwenden (Muster siehe Anlage 4,5 und 6).

Zählerkarte mit integrierter Antwortpostkarte

- Ablesebeleg DIN A4 (210 mm x 297 mm)
- holzfrei weiß, 150 g/m²
- integrierte Antwortpostkarte mittels Perforation heraustrennbar: 210 mm x 90 mm
- Druck schwarz / einseitig
- Druck Individualkarte: Farbigkeit entsprechend der Vorgaben

Zählerkarte ohne integrierte Antwortpostkarte

- Ablesebeleg DIN A4 (210 mm x 297 mm)
- holzfrei weiß
- Druck schwarz / einseitig
- Druck Individualkarte: Farbigkeit entsprechend der Vorgaben

Versandhülle mit und ohne Außendruck

Die Versandhülle ist so zu wählen, dass das Postgut ohne Probleme verpackt und durch jeden Postzusteller zugestellt werden kann.

Die Versandhüllen sind wie nachfolgend beschrieben zu verwenden.

- Kompakthülle 120 mm x 235 mm
- holzfrei weiß, 80 g/m²
- Fenster: Standard-Fenster 45 x 90 mm, Standardposition 20 v. Links, 15 v. unten
- Seitenklappen: innenliegend
- Innendruck: vollflächig standardgrau
- Außendruck: einfarbig (schwarz) mit dem Text Jahresablesung

Druckleistungen

Die Spezifikation der Qualitätsvorgaben für den Druck stellen sich wie folgt dar:

- Umfang: einseitiger Druck
- Auflösung 600dpi
- Format DIN A4
- Farbigkeit: einfarbig (schwarz) mit DV-Freimachungsvermerk

Internet-Seite

Für die Rückmeldung von Zählerstandsdaten durch den Kunden ist eine Internet-Seite bereitzustellen, die dem Internet-Auftritt des AG entspricht. Eine weiterführende Spezifikation erfolgt mit der Beauftragung (Muster siehe Anlage 7).

Digitale Erfassung von Postrückläufern

Der AN ist verantwortlich für die digitale Erfassung aller Postrückläufer. Dies umfasst die systematische Erfassung und Dokumentation aller zurückgesendeten Poststücke, um eine lückenlose Nachverfolgung und Bearbeitung zu gewährleisten.

Bereitstellung eines NPS

Der Net Promoter Score (NPS) wird über die Kundenselbstablesekarte per QR-Code und Online per Link vom AG bereitgestellt.

Abgleich von bereits erfassten Zählerständen

Es erfolgt ein Abgleich der erfassten Zählerstände die über andere Marktteilnehmer an den AG versendet werden. Diese eingehenden Zählerstände werden an den AN übermittelt, um einen weiteren Kartenversand sowie eine zusätzliche Ableseaufforderung zu vermeiden.

5.1.2 E-Mail Erzeugung und -versand

Eine Ableseaufforderung per E-Mail ist nur für die KSA als einzelne Ableseart vorgesehen. Der AG stellt die Basisdaten dem AN mittels einer Datei zur Verfügung, die alle relevanten Daten enthält. Nach vorheriger Datenaufbereitung durch den AN werden bei Kunden mit E-Mailadressen zuerst E-Mails generiert und an die Kunden verschickt. Alle E-Mails müssen dem Internetauftritt des AG entsprechen. Der Inhalt der E-Mails setzt sich aus einer Textvorlage, variablen Kundendaten und einem personalisierten Link, der den Kunden direkt zur Zählerstandserfassung der Portalanwendung leitet, zusammen. Reagiert der Kunde nicht auf die E-Mail, wird dieser erneut per E-Mail erinnert. Bei Kunden mit einer zusätzlichen Handynummer wird eine Erinnerungs-SMS

versendet. Der Inhalt der Erinnerungs-SMS setzt sich aus einer weiteren Textvorlage und variablen Kundendaten zusammen. Regiert der Kunde gar nicht, wird abschließend noch eine Selbstablesekarte ohne integrierte Antwortpostkarte produziert und verschickt. Der Versand der E-Mails, SMS und Selbstablesekarten wird im abgestimmten Prozessverlauf erfolgen und kann nach Bedarf terminlich angepasst werden.

5.1.3 SMS Erzeugung und -versand

Eine Ableseaufforderung per SMS ist nur für die KSA als einzelne Ableseart vorgesehen. Der AG stellt die Basisdaten dem AN mittels einer Datei zur Verfügung, die alle relevanten Daten enthält. Nach vorheriger Datenaufbereitung durch den AN werden bei Kunden mit Handynummern zuerst SMS generiert und an die Kunden verschickt. Die SMS müssen dem öffentlichen Auftritt des AG entsprechen. Der Inhalt der SMS setzt sich aus einer Textvorlage, einem personalisierten Link, der den Kunden direkt zur Zählerstandserfassung der Portalanwendung leitet, zusammen und sollte die Zeichenlänge einer SMS nicht überschreiten. Reagiert der Kunde nicht auf die SMS, wird abschließend noch eine Selbstablesekarte produziert und verschickt. Der Versand der SMS und Selbstablesekarten wird im abgestimmten Prozessverlauf erfolgen und kann nach Bedarf terminlich angepasst werden.

5.1.4 Ableselisten Erzeugung und -versand

Eine Ableseaufforderung per digitaler Ableseliste ist nur für die KSA als einzelne Ableseart vorgesehen. Der AG stellt die Basisdaten dem AN mittels einer Datei zur Verfügung, die alle relevanten Daten enthält.

5.1.5 Druck- und Lettershopleistungen

Folgende Leistungen sind zu erbringen:

- **Overlaygestaltung und -abstimmung:** Aufbereitung des Kundenanschreibens durch den AN auf Basis der Vorgaben für Inhalt und Layout durch den AG (Muster siehe Anlage 4 und 6).

  Grundsätzlich gibt es sechs Arten der Kundenselbstablesung, die sich durch bestimmte Merkmale unterscheiden und Auswirkungen auf den Inhalt der Kundenanschreiben haben.

  Die Unterscheidungsmerkmale werden nach Auftragsvergabe zwischen AN und AG abgestimmt. Darauf bezogen wird das Kundenanschreiben in die KSA-Karte eingedruckt.

  Der AG unterscheidet aufgrund verschiedener Faktoren zwischen folgenden Ablesearten.

  - KSA als „einzelne“ Ableseart (Jahresablesung)
    - Beauftragung in der Regel am Montag, geplante Zustellung 3-5 Werktage später
    - Postzusteller frei wählbar

  - KSA nach erfolgloser manueller Ablesung (Jahresablesung)
    - Beauftragung in der Regel am Montag und/oder Mittwoch, geplante Zustellung 3-5 Werktage später
    - Postzusteller frei wählbar

  - KSA für den Lieferantenwechsel
    - Beauftragung in der Regel am Montag und Mittwoch, geplante Zustellung 3-5 Werktage später
    - Postzusteller frei wählbar

- KSA für die Einspeiser (Jahresablesung)
  - Beauftragung einmal Mitte Dezember, Zustellung 3-5 Werktage später
  - Postzusteller frei wählbar

- KSA für Stichtagskunden (Jahresablesung)
  - Beauftragung einmal im November und einmal im Dezember, geplante Zustellung 3-5 Werktage später
  - Postzusteller frei wählbar

- KSA für Kontrollablesungen
  - Beauftragung in der Regel an Mittwoch, geplante Zustellung 3-5 Werktage später
  - Postzusteller frei wählbar

Des Weiteren muss ein personifizierter QR-Code auf die KSA-Karte gedruckt werden, der den Kunden direkt zu seiner Erfassungsmaske für die Zählerstandseingabe führt.

Ein weiterer QR-Code zur NPS-Erhebung wird vom Auftraggeber bereitgestellt und muss vom Auftragnehmer beim Kartendruck berücksichtigt werden. Dies gewährleistet eine einfache und effiziente Erfassung der Kundenzufriedenheit, da Kunden den QR-Code scannen können, um direkt auf die NPS-Umfrage zuzugreifen.

Eine kurzfristige Produktion und Aussendung von KSA-Karten muss ermöglicht sein, deren Inhalt vom Standardverfahren abweicht und vorher zwischen AN und AG besprochen und abgestimmt wird, wie zum Beispiel bei Kündigung eines Lieferantenrahmenvertrags.

Belegleseoptimierte Overlaygestaltung der Rückseite des Anschreibens mit Zählerkarte, u. a. Darstellung Zählerabbildungen, Logo, Farbigkeit, Schriftart, abtrennbare Zählerkarte (siehe Muster in der Anlage 5).

Produktion der Anschreiben und Rückseite im Corporate Design des AG unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen zum portooptimierten Versand.

- **Materialbeschaffung und -bevorratung:** Materialbeschaffung und -bevorratung (Papier und Briefhüllen) entsprechend definierter Qualitätsvorgaben (Post-zertifizierte Materialien; Spezifikation siehe Punkt „Ressourcenspezifikation und -produktion“).

- **Druckkonverter:** Entwicklung, Pflege und Betrieb des Druckkonverters obliegt dem AN.

- **Datenübernahme und -aufbereitung:** Übernahme der Daten und Aufbereitung des Druckdatenstroms auf Basis der Druckvorlagen und der variablen Kundendaten.

- **Druck:** Druck der Dokumente incl. Andruck der Zählernummer sowie Individualisierung der Kunden unter Einhaltung eines definierten Freigabeprozesses (Spezifikation der Qualitätsvorgaben für den Druck siehe Punkt „Ressourcenspezifikation und -produktion“).

- **Kuvertierung:** Kuvertierung, falzen der Blätter, zuführen des Materials, Qualitätskontrolle, Status- und Mengenauswertung sowie termingenaue Auslieferung.

- **Produktionszeiten:** Produktionstage sind Montag bis Freitag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage, sowie landesspezifischer am Produktionsstandort geltender Feiertage.

- **Produktionsszenario für die KSA als einzelne Ableseart (Zeitschiene änderbar):**
  - Datenlieferung — Tag 1 — Montag
  - Datenaufbereitung Druck/Mail/SMS — Tag 1 — Montag
  - Erzeugung Druckstrom — Tag 1 — Montag

o	Drucken der KSA-Karten	Tag 2 - 3	Dienstag-Mittwoch
o	KSA-Karten beim Briefdienst	Tag bis 4	Donnerstag
o	Auslieferung der KSA-Karten	Tag 4 - 8	Donnerstag-Montag
o	Geplanter Briefkastentermin	Tag 5 - 8	Freitag-Montag
o	Erzeugung der E-Mails und SMS	Tag 5	Freitag
o	Versand der E-Mails und SMS	Tag 5	Freitag
o	Erzeugung der Erinnerungs-SMS	Tag 12	Freitag
o	Erzeugung Druckstrom E-Mailreste	Tag 15	Montag
o	Drucken der KSA-Karten E-Mailreste	Tag 16-17	Dienstag-Mittwoch
o	KSA-Karten beim Briefdienst	Tag bis 18	Donnerstag
o	Auslieferung der KSA-Karten E-Mailreste	Tag 18 - 22	Donnerstag-Montag
o	Geplanter Briefkastentermin	Tag 19 - 22	Freitag-Montag

5.1.6 Postwesen

Folgende Leistungen sind zu erbringen:

- **Zustellgebiet:** Das Versorgungsgebiet der enercity Netz GmbH und somit der Kernzustellbereich für die Kundenselbstablesekarten umfasst die Region Hannover.

  Aufgrund abweichender KSA-Anschriften kann es in Einzelfällen auch zu Zustellungen im gesamten Bundesgebiet kommen.

- **Postversand:** Portooptimierter Versand der Aussendungen und Übergabe der Sendungen an einem vom AG vorgegebenen Postdienstleister (regional und bundesweit), sowie DV-Freimachung. Ein Transport der Sendungen vom AN zum regionalen Postzusteller (Citipost) ist einmal pro Woche zu organisieren und in den Grundkosten einzukalkulieren.

- **Aktionspostfach:** Einrichtung eines eigenen Postfaches für die zentrale Annahme- und Prüfstelle seitens des AN.

- **Adressprüfung:** Vor dem Versand der Kundenanschreiben werden die Adressen darauf geprüft, ob sie vollständig sind und zuverlässig zugestellt werden können.

5.1.7 Rücklaufmanagement

Folgende Leistungen sind zu erbringen:

- **Annahme- und Prüfstelle:** Entgegennahme der Rücklaufsendungen an einer zentralen Annahme- und Prüfstelle (Aktionspostfach).

- **Entgeltsicherung:** Detaillierte, stückgenaue Entgeltsicherung unter Berücksichtigung der durch die Kunden freigemachten Rückantworten.

- **Digitalisierung:** Digitalisierung und tagesaktuelle Erfassung des Rücklaufs.

Belegerfassung: Doppelte Belegerfassung (OCR- und manuelle Erfassung der Zählerstände). Der AG versteht unter „doppelte Belegerfassung“ das Verfahren zur Sicherstellung der Rückmeldequalität. Es wird eine 100%-Rückmeldequalität gefordert, ohne dabei die Rückmeldequote negativ zu beeinflussen. Erläuterung Rückmeldequalität: Die Zählerstände, die durch einen Menschen lesbar sind, müssen erfasst werden. Eine manuelle Nachkontrolle ist durch den AN einzukalkulieren.

- Auslesen der folgenden Informationen:

- bis zu sieben (7) Zählerstände
- eine (1) Email- Adresse
- ein (1) Ablesedatum
- eine (1) Telefonnummer

- **Image-Erstellung:** Während der Belegerfassung muss von der KSA-Karte ein JPG-Image erzeugt werden. Auch bei einer Online- oder Telefonrückmeldung der Zählerstände durch den Kunden muss zum Nachweisen der Rückmeldungen eine PDF-Datei erzeugt werden. Der Dateninhalt dieser PDF muss alle relevanten Kundendaten, die Zählernummer, den Zählerstand, das Erfassungsdatum und die Rückmeldeart wiedergeben. Alle JPG- und PDF-Dateien müssen am folgenden Tag per komprimierte Datei an den AG übermittelt werden. Die Namensgebung der JPG- und PDF-Datei muss die Verbrauchsstellenummer und einen Zeitstempel enthalten.

- **Datenbereitstellung:** Tagesaktuelle Datenübermittlung der Zählerstände und Images per ZIP-Dateien an den AG bis 06:00 Uhr. Mailadressen und Telefonnummern müssen getrennt von den Zählerständen abrufbar sein. Nach Auftragserteilung werden im Detail der Inhalt und der Aufbau der Datei (Excelliste) besprochen.

- **Belegvernichtung:** Datenschutzrechtlich gesicherte Vernichtung von Originalbelegen nach frühestens vier Wochen.

- **Produktionszeiten:** Produktionstage sind Montag bis Freitag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage sowie landesspezifische am Produktionsstandort geltende Feiertage.

- **Alternative Kommunikationskanäle:** Bereitstellung alternativer Kommunikationskanäle für den Rücklauf der Zählerstandsmeldungen seitens der Kunden, per E-Mail, Internet-Seite und Erfassungsmaske für mobile Endgeräte mit einer OCR-Erkennung der Zählerstände. Während der OCR-Erkennung darf keine separate App zur Installation dem Kunden angeboten werden. Wird die OCR-Erkennung durchgeführt und abgeschlossen, ist ein Foto dem AG zu übermitteln. Eine Plausibilitätsprüfung im Rahmen der Online-Zählerstandsübermittlung erfolgt durch die vom AG mitgelieferten min-/max-Werte. Im Falle einer Unplausibilität muss der Kunde den Zählerstand durch eine wiederholte Eingabe bestätigen. Der Kunde bekommt immer die Möglichkeit ein Foto hochzuladen, welches durch den AG eingesehen werden kann.

5.1.8 Prozessmanagement

Folgende Leistungen sind zu erbringen:

- **Prozessdefinition:** Nach Beauftragung erfolgt eine gemeinsame Detaildefinition, Spezifikation und Dokumentation der fachlichen Teilprozesse zwischen dem AN und dem AG.

- **Prozesssteuerung:** Die Koordination der beteiligten Instanzen während des Regelbetriebs, sowie die verantwortliche Gesamtsteuerung der Teilprozesse, erfolgt durch den AN. Der AG stellt dem AN einen Produktionsplan mit Terminen und Mengen zur Verfügung.

5.1.9 IT-Verarbeitung

Folgende Leistungen sind zu erbringen:

- **Datenübernahme:** Übernahme der Kundendaten, u. a. Kundenadressen und Zählernummer, durch den AN auf Basis definierter Datenformate (Schnittstelle SAP IS-U, Simple RDI) sowie festgelegter Verfahren für die Datenübertragung nach dem Bundesdatenschutzgesetz.

- **Klassifizierung Datenqualität:** Klassifizierung und Qualität der Rücklaufdaten nach festgelegten Kriterien.

- **Datenübergabe:** Tagesaktuelle bzw. nach zeitlichen Aspekten konfigurierbare Datenübergabe der erfassten Zählerdaten, Mailadressen und Telefonnummern an den AG für den Datenupload in das SAP IS-U auf Basis definierter Datenformate (IDOC und Excelliste) und festgelegter Verfahren für die Datenübertragung nach dem Bundesdatenschutzgesetz. Aufbereitung und Übergabe der Images der Zählerkarten sowie der Internet- und Telefonerfassung. (Auf Wunsch: Index für Archivsystem erstellbar)

- **Portalanwendung:** Bereitstellung und Betrieb einer Portalanwendung zum Zählermanagement für den gesicherten Online-Zugriff unterschiedlicher Instanzen (Kunde, AN und AG). Der Zugriff auf die Portalanwendung muss für mindestens 50 Mitarbeiter des AG möglich sein. Möglichkeit der Nachbearbeitung hinsichtlich Abgleich der erfassten Daten mit den Informationen auf den Images durch den AG.

- **Datenspeicherung:** Datenspeicherung über einen Zeitraum von zwölf Monaten.

- **Datenarchivierung:** Daten des Vorjahres müssen archiviert und dem AG zugänglich gemacht werden. Die Dauer der Archivierung sollte mindestens 5 Jahre betragen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der Bestimmungen der DSGVO und des BDSG. Nach Zuschlagserteilung ist eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen.

Die Spezifikationen der SAP IS-U Standard-Schnittstellen für die Datenübernahme (Download) und Datenrücklieferung (Upload) werden nach der Auftragserteilung detailliert geliefert und besprochen.

Übermittlung von Kundenkontaktdaten:

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber alle im Rahmen der Kundenselbstablesung neu erfassten oder geänderten Kundenkontaktdaten im 14-tägigen Turnus zur Verfügung. Hierzu zählen insbesondere E-Mail-Adressen sowie Mobilfunk- und Telefonnummern, die durch den Kunden über die bereitgestellten Kommunikationskanäle übermittelt oder aktualisiert wurden. Die Daten sind in einem abgestimmten Dateiformat bereitzustellen und müssen eine eindeutige Zuordnung zur jeweiligen Verbrauchsstelle bzw. zum Kunden ermöglichen. Neu erfasste und geänderte Kontaktdaten sind entsprechend zu kennzeichnen. Die Übermittlung erfolgt über einen abgestimmten, sicheren Übertragungsweg unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben.

5.1.10 Reporting

Während des Regelbetriebs ist ein tägliches Reporting sowie eine Online-Überwachung des Prozessstatus durch unterschiedliche Instanzen (AN und AG) mittels der Portalanwendung zu gewährleisten. Transparenz ist u. a. hinsichtlich der folgenden Statusaspekte gefordert:

- Status je Datenpaket
- Rückläufer je Tag und Art
- Qualität der Rückläufer

Eine Ergebnisdarstellung muss in tabellarischer und graphischer Form möglich sein.

5.2 Abrechnung

In der Position Grundkosten müssen alle jährlichen Gebühren enthalten sein. Abrechnung jährlich mit der Abrechnung für Mai. Die Kosten für die Vorbereitungsphase gem. Abschnitt 4 sind in die Grundkosten mit einzukalkulieren.
Alle anderen Positionen werden monatlich nach erbrachter Leistung auf Basis der angefallenen Stückzahlen abgerechnet.
Folgende Positionen sind abzurechnen:

Grundkosten	Jahresgebühr
Produktion und Versand	Druck der Ablesekarte mit integrierter Antwortpostkarte
	Druck der Ablesekarte ohne integrierter Antwortpostkarte
	Druck der Versandhülle
	Druck der Versandhülle „Jahresablesung“
	Portokosten Versand
	Erstellung und Versand E-Mail
	Erstellung und Versand SMS
Rücklaufkosten Zählerstände	Portokosten Antwortpostkarten
	gescannter Zählerstand
	Online-Rückmeldungen
	OCR-Erkennung
	Erstellung und Versand Ableselisten
Erfassung Kommunikationsdaten	Neue oder aktualisierte veränderte Telefonnummer
	Neue oder aktualisierte veränderte E-Mail-Adresse
Sonstiges	Digitalisierung Postrückläufer Pauschale
	Projektleiterstunden
	Abgleich Ableseergebnisse Pauschale

6 Mengengerüst

Die Beauftragung der KSA mittels Postweges soll in den kommenden Jahren schrittweise reduziert und durch digitale Aufforderungen durch AN und AG ersetzt werden. Ziel ist es, den Prozess effizienter zu gestalten und die Kommunikation zu beschleunigen, indem verstärkt auf digitale Kanäle gesetzt wird, siehe 3 (Ausschreibungssituation) und Preisblatt.

7 Vertragsende

Da Kunden ebenfalls Zählerstände nach Vertragsende zwischen AN und AG zurückmelden werden, müssen diese Daten mindestens noch bis zum Jahresende an den AG übermittelt werden können. Ferner muss eine komplette Datenlöschung nach Bundesdatenschutzrichtlinien gewährleistet sein. Eine schriftliche Erklärung der Datenlöschung muss der AN dem AG nach der kompletten Datenübermittlung erbringen.

8 Verantwortlicher Ansprechpartner

Seitens des AN ist eine Person, die nach einer erfolgten Beauftragung dem AG als verantwortlicher Ansprechpartner zur Verfügung steht, zu benennen.
Für die Durchführung der ausgeschriebenen Leistungen ist vom Auftragnehmer ein:e Projektleiter:in zu benennen, der/die über nachweisbare Berufserfahrung in der Steuerung vergleichbarer Projekte im Bereich Messwesen, Ablesedienstleistungen oder verwandten Bereichen verfügt. Die Projektleitung übernimmt die zentrale Koordination, ist Hauptansprechpartner:in für den Auftraggeber und stellt die termingerechte sowie qualitätsgesicherte Umsetzung aller vertraglich vereinbarten Leistungen sicher.

Der/die Projektleiter:in muss folgende Qualifikationen mitbringen:

- Mehrjährige einschlägige Berufserfahrung in der Leitung von Projekten ähnlicher Größenordnung,
- Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Energieversorgungsunternehmen oder Messstellenbetreibern,
- Ausgeprägte Kommunikations- und Organisationsfähigkeiten,
- Nachweisbare Kenntnisse im Bereich Prozessmanagement und Digitalisierung von Ableseprozessen.

Die Benennung erfolgt spätestens zur Auftragsvergabe. Ein Wechsel der Projektleitung während der Vertragslaufzeit ist dem Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen und bedarf dessen Zustimmung.