



Leistungsbeschreibung

Fachlicher Teil Rahmenvereinbarung

Vergabenummer: BR-2026-0036

Offenes Verfahren

**Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen
von Büroeinrichtungsgegenständen
für den Bayerischen Rundfunk (BR)**

München, 11.09.2026

	Bayerischer Rundfunk			2 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

Inhaltsverzeichnis

1	GEGENSTAND DER LEISTUNG	3
1.1	GRUNDLEGENDE ANFORDERUNGEN	4
1.1.1	Standorte der Leistungserbringungen	4
1.1.2	Sprachgebrauch	5
1.1.3	Ökologische Anforderungen / Nachhaltigkeit:	5
1.1.4	Geplantes Umzugsvolumen	6
1.1.5	Zugangsmöglichkeiten	6
1.2	BESCHREIBUNG DER LEISTUNG.....	7
1.2.1	Umzugsgut.....	8
1.2.2	Umzugsnahe Dienstleistungen	8
1.2.3	Bereitstellung von Verpackungsmaterial und Rücknahme	9
1.2.4	Einholung behördlicher Genehmigungen	10
1.2.5	Bereitstellung von Fahrzeugen, Hilfsmitteln und Werkzeugen	10
1.2.6	Bereitstellung von zusätzlicher Transportmittel (z. B. Außenaufzüge, Spezialfahrzeuge)	11
1.2.7	Regelablauf der Umzugsdienstleistungen	11
1.2.8	Aufbau, Montage und Einrichtung am Zielstandort	13
1.2.9	Übergabe der geräumten Flächen im besenreinen Zustand	14
1.2.10	Leistungsabgrenzung	14
1.2.11	Umsetzungszeiten	14
1.2.12	Entsorgung von Mobilliar	14
1.2.13	Anforderungen an das eingesetzte Personal.....	15
1.2.14	Pflichten des Auftragnehmers	15
1.2.15	Personaleinsatz des Auftragnehmers	15
1.2.16	Anforderungen an die einzusetzenden Mitarbeiter	18
1.2.17	Leistungsnachweis	19
1.2.18	Datenschutzrechtliche Anforderungen an die Leistungserbringung	19
1.3	ARBEITSSICHERHEIT	20
1.4	BEENDIGUNGSLEISTUNGEN	20
2	ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN	21
2.1	KICK-OFF-GESPRÄCH ZUM START DER RAHMENVEREINBARUNG	21
2.2	REPORTING	21
2.3	KUNDENSERVICE	22

	Bayerischer Rundfunk			3 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1 Gegenstand der Leistung

Gegenstand dieser Ausschreibung ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung über die eigenverantwortliche Planung, Koordination und Durchführung von Umzugsleistungen für Büroeinrichtungsgegenstände des Bayerischen Rundfunks (BR) – im Folgenden Auftraggeber (AG) genannt. Die Leistungen werden auf Grundlage einzelner Abrufe innerhalb und zwischen den in der Leistungsbeschreibung genannten Standorten erbracht. Die Rahmenvereinbarung beginnt am 01.01.2027 und hat eine Grundlaufzeit von 24 Monaten mit zweimaliger Verlängerungsoption um jeweils 12 weitere Monate.

Ziel der Ausschreibung ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung zur Erbringung von Umzugsleistungen mit einem Auftragnehmer. Der künftige Auftragnehmer muss hierfür notwendiges Personal sowie die erforderlichen Transportfahrzeuge inkl. benötigter Transporthilfsmittel (z. B. Möbellift, Außenaufzug, Hebebühnen) bedarfsorientiert bereitstellen.

Die Umzugsleistungen erfolgen innerhalb oder zwischen den nachfolgend genannten Standorten des Bayerischen Rundfunks (BR) – im Folgenden „Auftraggeber (AG)“ genannt:

- Funkhaus, Arnulfstraße 42/44, 80335 München
- Freimann, Floriansmühlstraße 60, 80939 München
- Unterföhring, Rivastraße 1, 85774 Unterföhring
- Nürnberg, Wallensteinstraße 117, 90431 Nürnberg

In Ausnahmefällen können auch Umzüge für weitere Standorte in Bayern, z. B. Regionalstudios, Korrespondentenbüros oder die Senderanlage Ismaning, abgerufen werden.

Die Leistungen müssen vor Ort und eigenverantwortlich erbracht werden. Ein regelmäßiger Austausch mit dem Auftraggeber wird vorausgesetzt.

Die Rahmenvereinbarung wird mit einer Grundlaufzeit von 24 Monaten und zweimaliger Verlängerungsoption um jeweils 12 weitere Monate auf maximal 48 Monate abgeschlossen.

Innerhalb der Rahmenvereinbarung erfolgen die Aufträge mittels projektbezogener Einzelabrufe.

	Bayerischer Rundfunk			4 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.1 Grundlegende Anforderungen

1.1.1 Standorte der Leistungserbringungen

Standort 1 – Funkhaus:

Bayerischer Rundfunk
Arnulfstraße 42/44
80335 München

Standort 2 - Freimann:

Bayerischer Rundfunk
Floriansmühlstraße 60
80939 München

Standort 3 - Unterföhring:

Bayerischer Rundfunk
Rivastraße 1
85774 Unterföhring

Standort 4 - Nürnberg:

Bayerischer Rundfunk
Wallensteinstraße 117
90431 Nürnberg

In Ausnahmefällen können auch Umzüge für weitere Standorte in Bayern, z. B. Regionalstudios, Korrespondentenbüros oder die Senderanlage Ismaning, abgerufen werden.

	Bayerischer Rundfunk			5 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.1.2 Sprachgebrauch

Für die in den Vergabeunterlagen verwendeten Bezeichnungen wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit in der Regel das generische Maskulinum verwendet. Weibliche und anderweitige Geschlechteridentitäten sind dabei ausdrücklich mitgemeint. Der Auftraggeber legt jedoch Wert auf Einhaltung des allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG).

1.1.3 Ökologische Anforderungen / Nachhaltigkeit:

Das Thema Nachhaltigkeit ist in den letzten Jahren immer mehr ins Bewusstsein gerückt, wodurch wir auch in unseren Beschaffungsprozessen auf eine nachhaltige Beschaffung achten müssen. Der künftige Auftragnehmer muss im Einzelfall das hierfür benötigte Verpackungsmaterial (vgl. Kapitel 1.2.3), z.B. Umzugskartons, Schutzfolien, Polstermaterial) bereitstellen. Kleinmaterialien wie Schrauben, Dübel etc. werden vom Auftraggeber bereitgestellt.

Beim Verpackungsmaterial muss darauf geachtet werden, ökologische Produkte auszuwählen, die, während ihres gesamten Lebenszyklus möglichst geringe negative Auswirkung auf die Umwelt sowie auf die Gesundheit und Sicherheit der Nutzerinnen und Nutzer haben. Abhängig vom jeweiligen Produkt sollen insbesondere folgende Eigenschaften berücksichtigt werden:

- hohe Funktionalität unter Berücksichtigung des konkreten Einsatzzweckes
- niedriger Verbrauch von Energie und Verbrauchsmitteln
- lange Lebensdauer
- Wiederverwendbarkeit
- Rezyklierbarkeit

	Bayerischer Rundfunk			6 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.1.4 Geplantes Umzugsvolumen

Für die BR-Standorte Funkhaus, Freimann und Unterföhring ist derzeit ein Umzugsvolumen von ca. 1.056 Personalstunden pro Jahr geplant. Für die sonstigen BR-Standorte in Bayern, insbesondere Regionalstudios, Korrespondentenbüros und die Senderanlage Ismaning, ist derzeit eine zusätzliche Abnahmemenge von ca. 200 Personalstunden pro Jahr geplant. Die tatsächlichen Abnahmemengen können abhängig vom konkreten Bedarf variieren. Maßgeblich sind die im kaufmännischen Teil ausgewiesenen Mindest-, geplanten und optionalen Höchstabnahmemengen. Die genaue Anzahl der Umzüge wird dem Auftragnehmer in regelmäßigen Abständen mitgeteilt, sodass eine flexible und effiziente Einsatzplanung gewährleistet werden kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, das vereinbarte Umzugsvolumen innerhalb des festgelegten Zeitrahmens und in Übereinstimmung mit den vereinbarten Qualitätsstandards durchzuführen.

1.1.5 Zugangsmöglichkeiten

Die Zugangssituation zu den Umzugsobjekten kann je nach Standort variieren (z. B. enge Treppenhäuser, fehlende Aufzüge, eingeschränkte Zufahrtsmöglichkeiten). Der Auftragnehmer hat diese Gegebenheiten bei der Planung und Durchführung des Umzugs zu berücksichtigen.

Die Zugangsklärung erfolgt in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber. Eine Ansprechperson des Auftraggebers ist zu den vereinbarten Terminen vor Ort und sorgt für den Zugang zu den Räumlichkeiten (z. B. Öffnung der Türen, ggf. Bereitstellung von Schlüsseln oder Zugangskarten).

	Bayerischer Rundfunk			7 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2 Beschreibung der Leistung

Die Umzüge werden innerhalb und zwischen den in Kapitel 1.1.1 genannten Standorten durchgeführt. In Ausnahmefällen können auch weitere Standorte in Bayern Gegenstand eines Einzelabrufs sein. Entsprechende Lagepläne mit Anlieferadressen werden für alle Standorte als Anlagenkonvolut nach Zuschlagserteilung zur Verfügung gestellt.

Die Umzüge können stattfinden:

- Innerhalb eines Gebäudes an einem Standort
- Zwischen den Gebäuden an einem Standort
- Zwischen den Standorten

Der Auftragnehmer stellt einen dedizierten Ansprechpartner (Projektleiter) mit guten Deutschkenntnissen als zentralen Ansprechpartner mit Namen, Kontaktdaten und E-Mail-Adresse über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung zur Verfügung.

An den zentralen Ansprechpartner werden alle Anfragen und Anforderungen gesandt. Der Projektleiter stimmt alle weiteren Maßnahmen und Termine mit dem Auftraggeber ab und koordiniert diese während des gesamten Umzugsvorganges. Einzelheiten zur Auftragsausführung, insbesondere die Details der Dienstleistungen werden in einem Kick-off-Gespräch mit dem Auftragnehmer (vgl. Kapitel. 2.1) abgestimmt.

	Bayerischer Rundfunk			8 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2.1 Umzugsgut

Das Umzugsgut umfasst insbesondere folgende Gegenstände bzw. Leistungen umfassen:

- Büromöbel,
- sämtliche Büroausstattung
- Umzugskartons mit div. Inhalt

Gefahrgut und Schwerlasten über 200 kg je Einzelstück zählen nicht zum Umzugsgut. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, das gesamte Umzugsgut sowohl eindeutig zu kennzeichnen als auch umfassend zu dokumentieren. Dies umfasst die Erstellung einer detaillierten Bestandsaufnahme sämtlicher Gegenstände, die für den Transport vorgesehen sind, einschließlich der Zuordnung von Nummern, Beschreibungen und ggf. Zustandsangaben. Die Kennzeichnung und Dokumentation müssen sicherstellen, dass jedes Umzugsgut eindeutig identifiziert und während des gesamten Umzugsprozesses nachverfolgt werden kann. Darüber hinaus ist der Auftragnehmer verpflichtet, diese Dokumentation in schriftlicher oder elektronischer Form zu übermitteln und auf Verlangen des Auftraggebers zur Verfügung zu stellen.

1.2.2 Umzugsnahe Dienstleistungen

Zu den umzugsnahen Dienstleistungen zählen:

- De- und Remontagen von Regalen
- De- und Remontagen von Möbeln
- Umstellen von Möbeln innerhalb eines Raumes und /oder Bewegung von Möbeln innerhalb der Standorte bzw. zwischen den Standorten
- Sonstige Dienstleistungen im Zuge des Umzugs

Grundreinigungen von Flächen fallen nicht darunter.

	Bayerischer Rundfunk			9 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2.3 **Bereitstellung von Verpackungsmaterial und Rücknahme**

In der Regel stellt der Auftraggeber das erforderliche Verpackungs- und Umzugsmaterial zur Verfügung.

In Einzelfällen muss der Auftragnehmer dem Auftraggeber für die Dauer der Umzugsmaßnahmen geeignetes Verpackungsmaterial in ausreichender Menge und Qualität zur Verfügung bereitstellen. Hierzu zählen insbesondere Schutzfolien, Luftpolsterfolie, Transportdecken sowie gegebenenfalls weiteres geeignetes Material zum sicheren und sachgerechten Verpacken des Umzugsgutes. Die Bereitstellung erfolgt nach vorheriger Absprache mit dem Auftraggeber.

Der Auftraggeber gewährleistet, dass am Umzugstag alle Umzugskartons vollständig gepackt und sämtliche Möbelstücke leergeräumt sind. Eine Unterstützung beim Einpacken kann im Bedarfsfall auf Regie erfolgen, dies wird im Vorfeld abgestimmt und vorbereitet.

Hinweis:

Gegebenenfalls bereitzustellendes Verpackungsmaterial des Auftragnehmers ist Eigentum des Auftragnehmers. Sofern keine Verrechnung mit dem Auftraggeber stattfindet, muss der Auftragnehmer etwaiges zur Verfügung gestelltes Verpackungsmaterial nach Abschluss des Umzuges wieder zurücknehmen.

	Bayerischer Rundfunk			10 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2.4 Einholung behördlicher Genehmigungen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche für die Durchführung der Umzugsleistungen erforderlichen behördlichen Genehmigungen eigenverantwortlich und rechtzeitig vor Beginn der Umzugsarbeiten einzuholen. Dies umfasst insbesondere die Beantragung und ordnungsgemäße Aufstellung von Halte- und Parkverbotsschildern oder vergleichbaren verkehrsregelnden Maßnahmen zur Sicherstellung eines reibungslosen und ungehinderten Ablaufs des Umzugs.

Dabei sind alle einschlägigen gesetzlichen und behördlichen Vorgaben, insbesondere die jeweiligen Fristen zur Beantragung und zur Aufstellung der Schilder, einzuhalten.

Behördliche Gebühren werden nur erstattet, wenn die zugrunde liegende Maßnahme zuvor vom Auftraggeber beauftragt wurde. Die Erstattung erfolgt gegen Nachweis in tatsächlich entstandener Höhe. Sämtliche Aufwendungen des Auftragnehmers für Beantragung, Abstimmung und organisatorische Umsetzung sind mit den vereinbarten Preisen abgegolten.

1.2.5 Bereitstellung von Fahrzeugen, Hilfsmitteln und Werkzeugen

Der Auftragnehmer stellt für die Durchführung der Umzugsleistungen alle erforderlichen Transportfahrzeuge sowie geeignete Hilfsmittel und Werkzeuge eigenverantwortlich und in ausreichender Anzahl zur Verfügung. Hierzu zählen insbesondere Transporthilfen wie Möbelhunde, Transportroller, Rollcontainer, Transportwannen, Hebewerkzeuge sowie sämtliche zur fachgerechten Demontage und Remontage von Mobiliar und Technik erforderlichen Hand- und Elektrowerkzeuge. Die eingesetzten Hilfsmittel und Werkzeuge müssen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen, verkehrs- und arbeitssicher sein sowie einen materialschonenden, effizienten und sicheren Arbeitsablauf gewährleisten. Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass sämtliche eingesetzten Geräte regelmäßig gewartet und funktionsfähig sind. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ausschließlich eingewiesenes und fachlich geschultes Personal für den Betrieb der bereitgestellten Fahrzeuge, Hilfsmittel und Werkzeuge einzusetzen. Das Personal muss über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen verfügen, um die Transportmittel sowie Hilfsmittel oder Werkzeuge sicher und effizient bedienen- und den reibungslosen Ablauf der vereinbarten Leistungen gewährleisten zu können.

Darüber hinaus müssen im Pauschalpreis für das bereitzustellende Transportfahrzeug auch die Abschreibung/Nutzungsdauer inkl. Treibstoff enthalten sein. Der Bieter muss

	Bayerischer Rundfunk			11 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

den pauschalen Preis für das Transportfahrzeug pro Tag im Preisblatt eintragen. Die Kosten für die Bereitstellung und Nutzung sämtlicher Hilfsmittel und Werkzeuge sind mit den angebotenen Preisen abgegolten. Eine gesonderte Berechnung ist ausgeschlossen.

1.2.6 **Bereitstellung von zusätzlicher Transportmittel (z. B. Außenaufzüge, Spezialfahrzeuge)**

Sofern es die örtlichen Gegebenheiten oder das Umzugsgut erfordern, hat der Auftragnehmer zusätzlich geeignete Transportmittel wie Außenaufzüge, Spezialfahrzeuge (z. B. mit Hebebühnen) oder sonstige Sonderausstattung bereitzustellen. Dies erfolgt nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber und ist bei der Einsatzplanung entsprechend zu berücksichtigen. Die Bereitstellung dieser Sondermittel umfasst deren An- und Abtransport, den Auf- und Abbau sowie die Bedienung durch qualifiziertes Personal. Die eingesetzten Transportmittel müssen den geltenden sicherheitstechnischen und gesetzlichen Vorgaben entsprechen und sind so abzusichern, dass zu jeder Zeit eine Gefährdung von Personen – insbesondere unbeteiligten Dritten – ausgeschlossen ist. Hierfür ist im Preisblatt entsprechend ein Preis einzutragen.

1.2.7 **Regelablauf der Umzugsdienstleistungen**

Folgender Regelablauf ist für die Durchführung der Umzüge vorgesehen und vom Auftragnehmer verbindlich einzuhalten. Der BR wird die Auftraggeberseitig verantwortlichen Personen für den Umzug = Anforderer bei der Kick-off-Veranstaltung bekanntgeben:

1. Der jeweilige Anforderer formuliert seinen Anforderungsbedarf in schriftlicher Form und übermittelt diesen per Mail an den zentralen Ansprechpartner des Auftragnehmers.
2. Die Bedarfsmitteilung und die anschließende Abstimmung dienen ausschließlich der Vorbereitung des Einzelabrufs. Nach Abschluss der Abstimmung veranlasst der Auftraggeber die SAP-Bestellung. Erst mit Zugang der SAP-Bestellung ist der Auftragnehmer zur Leistungserbringung berechtigt. Die vorherige Bedarfsmitteilung oder Abstimmung begründet weder eine Leistungspflicht noch einen Vergütungsanspruch.
3. Der Ansprechpartner des Auftragnehmers stimmt schriftlich die Leistungszeiten und den Gesamtumfang der Leistung ab. Im Einzelfall können auch größere Umzüge (ab ca. 20 Arbeitsplätzen) vom Auftraggeber abgerufen werden. Hier

	Bayerischer Rundfunk			12 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

wird im Einzelfall erwartet, dass der zentrale Ansprechpartner des Auftragnehmers vor Ort den technischen Sachstand der Umzugsflächen beider Standorte inkl. Anfahrtssituation, Abtransportwegen, nutzbaren Aufzugsanlagen, Zutrittsrechten, Schlüssel etc. aufnimmt und bei Bedarf beispielsweise Sonderzufahrtsrechte oder Aufstellzonen für Schrägaufzüge etc. abklärt.

Für einen reibungslosen Ablauf ist es erforderlich, dass der zentrale Ansprechpartner des Auftragnehmers sowohl das Gebäude an der Be- und Entladestelle besichtigt. Die Besichtigung wird nicht zusätzlich vergütet.

4. Bei entsprechendem Bedarf des Auftraggebers, stellt der Auftragnehmer im Einzelfall Verpackungsmaterialien wie z. B. Packmaterial, Verpackungsfolien, Umzugskartons, oder vergleichbare Transporthilfen an dem Leistungsort, an welchem die Umzugsgüter aufgenommen werden, bereit und koordiniert den zugesagten Einsatz des Fachpersonals.
5. Der Auftragnehmer stellt für den jeweiligen Umzug einen eingewiesenen Mitarbeitenden als unmittelbaren Ansprechpartner zur Verfügung, der die Umzugsleistungen leitet und überwacht. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers führen den Umzug fach- und termingerecht durch.
6. Die jeweiligen Mitarbeiter des Auftragnehmers müssen das Umzugsgut an den vereinbarten Abladeort transportieren und frei Verwendungsstelle abladen sowie im Einzelfall auspacken. Auch hierfür ist eine enge Abstimmung mit dem Anforderer des Auftraggebers erforderlich.
7. Das vom Auftraggeber bereitgestellte Verpackungsmaterial muss nach Abschluss des Transportes (abladen und ggf. auspacken) von den Mitarbeitern des Auftragnehmers wieder mitgenommen und an den Auftraggeber zurückgegeben werden.
8. Der Auftragnehmer übermittelt die prüffähige Rechnung einschließlich des erforderlichen Leistungsnachweises entsprechend den Vorgaben des kaufmännischen Teils an die dort bezeichnete Rechnungsadresse beziehungsweise den elektronischen Rechnungseingang des Auftraggebers. Eine Übermittlung an den Anforderer ersetzt nicht den ordnungsgemäßen Rechnungseingang.
9. Der Auftraggeber prüft die Rechnung und weist den Rechnungsbetrag zur Zahlung an.

	Bayerischer Rundfunk			13 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2.8 **Aufbau, Montage und Einrichtung am Zielstandort**

Der Auftragnehmer muss die Umzugsgüter an dem vom Auftraggeber definierten Zielort vollständig und fachgerecht wieder aufbauen und – sofern erforderlich – montieren. Dies umfasst in der Regel die Rekonstruktion des Umzugsgutes (z.B. aufgebautes Mobiliar) in der Form, wie er dieses am abzubauenen Standort vorgefunden hat. Das Umzugsgut kann aber auch Möbel umfassen, die aus einem Lager des Auftraggebers abgeholt und am Zielort aufgebaut werden müssen.

Sollte das Umzugsgut am Zielort noch keiner Verwendung zugeführt werden, ist es vom Auftragnehmer an einen vom Auftraggeber zu benennenden Lagerort zu transportieren. Art und Umfang des zu transportierenden Mobiliars werden im Vorfeld des Umzugs in Abstimmung mit dem Auftraggeber festgelegt.

Die Anforderungen an den Wiederaufbau und die Möblierung des Arbeitsplatzes werden je Einzelabruf durch den Auftraggeber konkret definiert und vorab mitgeteilt. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, diese Vorgaben umzusetzen und bei Unklarheiten Rücksprache mit dem zuständigen Ansprechpartner des Auftraggebers zu halten.

Zum Leistungsumfang gehören insbesondere:

- **Aufbau und Montage von Möbelstücken** (z. B. Schreibtische, Regale, Aktenschränke, Container)
- **Entsorgung von Verpackungs- und Schutzmaterialien** in Abstimmung mit dem Auftraggeber
- **Kennzeichnung und Dokumentation** etwaiger nicht wiederverwendbarer oder beschädigter Bestandteile

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Arbeiten sorgfältig, ordnungsgemäß und im Sinne einer schnellen Wiederaufnahme der Arbeitsfähigkeit der Nutzenden durchgeführt werden. Der Wiederaufbau ist so umzusetzen, dass der neue Arbeitsplatz in Struktur und Funktionalität dem alten Arbeitsplatz möglichst entspricht.

	Bayerischer Rundfunk			14 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2.9 Übergabe der geräumten Flächen im besenreinen Zustand

Der Auftragnehmer verpflichtet sich den während der Umzugsphase entstandenen Schmutz bzw. Rückstände entsprechend zu beseitigen. Dies umfasst insbesondere die gründliche Entfernung sämtlicher Umzugs- und Verpackungsmaterialien.

1.2.10 Leistungsabgrenzung

Auf Anforderung des Auftraggebers und in Absprache mit dem zentralen Ansprechpartner des Auftragnehmers kann auch das Verpacken von „kleinteiligem Umzugsgut, z. B. Schrank- und Schreibtischinhalte etc. für einen Einzelabruf vereinbart werden.

Der Ab- bzw. Aufbau von zusammengesetzten Möbeln, wie z. B. Regalen, Schränken und Winkelkombinationen ebenso die De- und Remontage von Wandtafeln und Pinnwänden muss nach den Einrichtungsplänen / Vorgaben des Auftraggebers erfolgen.

1.2.11 Umsetzungszeiten

Der Großteil der Umzüge erfolgt in der Zeit von Montag bis Freitag von 07:00 bis 18:00 Uhr. In Ausnahmefällen kann die Durchführung auch an Samstagen oder Sonntagen erfolgen. Für ausdrücklich beauftragte Leistungen an Samstagen oder Sonntagen gelten die hierfür im Preisblatt jeweils ausgewiesenen vollständigen Stundensätze. Eine zusätzliche Vergütung des regulären Stundenpreises oder weiterer Zuschläge erfolgt nicht.

1.2.12 Entsorgung von Mobiliar

Der Auftragnehmer übernimmt auf Anforderung des Auftraggebers in die fachgerechte Demontage, Abholung und Entsorgung von nicht mehr benötigtem Mobiliar. Die Entsorgung erfolgt in Containern, die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sich im zur Entsorgung vorgesehenen Mobiliar keine Unterlagen, Datenträger oder sonstige vertrauliche Inhalte mehr befinden. Sollte sich dennoch herausstellen, dass sensible Informationen im Mobiliar verblieben sind, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber unverzüglich zu melden sowie die geltenden Anforderungen an Datenschutz, Informationssicherheit und Vertraulichkeit einzuhalten.

	Bayerischer Rundfunk			15 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2.13 Anforderungen an das eingesetzte Personal

Für die erfolgreiche Durchführung der ausgeschriebenen Leistungen ist qualifiziertes und geeignetes Personal von zentraler Bedeutung.

Für die Umsetzung der Rahmenvereinbarung ist folgendes Personal vorgesehen:

- **Projektleitende:** Verantwortlich für die Koordination, Organisation und Steuerung der einzelnen Umzugsmaßnahmen.
- **Umzugspersonal:** Zuständig für die fachgerechte Durchführung der Umzugsleistungen vor Ort.

Die in Kapitel 1.2.16 beschriebenen Anforderungen, definieren die fachlichen Qualifikationen und Erfahrungen, die das eingesetzte Personal erfüllen muss, um eine fachgerechte, zuverlässige und effiziente Leistungserbringung sicherzustellen.

1.2.14 Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer wird sich unverzüglich innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang des Einzelabrufs mit den Objektgegebenheiten u.a. durch Vor-Ort-Begehungen vollumfänglich vertraut machen und alle für seine Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Unterlagen sichten und prüfen. Der Auftragnehmer ist für die Sicherung seines Besitzes und Eigentumes sowie der ihm durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellten Arbeits- und Betriebsmittel gegen Diebstahl und Einbruch verantwortlich.

1.2.15 Personaleinsatz des Auftragnehmers

Für die Durchführung der Umzugsleistungen an den Standorten ist aufgrund sicherheitstechnischer Vorgaben und spezifischer Zutrittsregelungen der Einsatz eines festen, eingewiesenen Stammpersonals erforderlich. Es ist wünschenswert, dass der Auftragnehmer Personal einsetzt, das bereits über fundierte Erfahrung in der Durchführung von Büro- und Unternehmensumzügen verfügt. Dies umfasst sowohl praktische Kenntnisse in der sorgfältigen Handhabung von Büroausstattungen, IT-Infrastruktur und sensiblen Dokumenten als auch die Fähigkeit, Umzugsprozesse effizient und unter Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen von Büroräumzügen durchzuführen. Die eingesetzten Fahrer/Verteiler müssen namentlich bekannt gemacht werden. Personalwechsel ist

	Bayerischer Rundfunk			16 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

mit ausreichend bemessener Vorlaufzeit anzukündigen, um die erforderlichen Einweisungen vor Ort durchführen zu können.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich eine Liste mit den eingesetzten Arbeitskräften zu übergeben, um beim Auftraggeber die Zugänge sicherzustellen. Sofern der Auftragnehmer extern angestelltes Personal für die Leistungserbringung einsetzen sollte, müssen diese alle definierten Anforderungen aus dieser Leistungsbeschreibung gleichermaßen erfüllen. Personalwechsel ist mit ausreichend bemessener Vorlaufzeit anzukündigen. In begründeten Fällen kann der Auftraggeber fordern, dass Personal ausgetauscht wird.

Es dürfen keine Arbeitskräfte eingesetzt werden, die dem Auftraggeber nicht vorher in dieser Form angezeigt worden sind. Personen, die vom Auftragnehmer nicht mit der Leistungserbringung beauftragt sind und nicht in Form der Personalliste dem Auftraggeber gemeldet sind, dürfen nicht auf die Grundstücke bzw. Betriebsgelände des Auftraggebers mitgenommen werden.

1.2.15.1 Ausweispflichten und Dokumentation der Arbeitszeiten

Die Arbeitskräfte müssen sich jederzeit durch einen Mitarbeiterausweis mit Foto und einen gültigen Personalausweis, Pass, Passersatz oder Ausweisersatz ausweisen können. Gleiches ist für eine ggf. erforderliche Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis gültig. Der Auftragnehmer hat seine Arbeitskräfte nachweislich über diese Pflicht in Kenntnis zu setzen. Der Auftragnehmer ist verantwortlich, dass seine Arbeitskräfte eigene Arbeitszeitnachweise führen. Die Arbeitszeitnachweise müssen mindestens folgendes umfassen: den vollständigen Namen, das Datum und den tatsächlichen Beginn und das tatsächliche Ende der Arbeitszeit sowie Pausenzeiten je Arbeitstag im jeweiligen Objekt. Die tägliche Arbeitszeit (Arbeitsende abzüglich Arbeitsbeginnes abzüglich evtl. Pausen) darf weder auf- noch abgerundet werden. Mehrere Arbeitskräfte dürfen in einem Arbeitszeitnachweis nur dann erfasst werden, wenn eine eindeutige Zuordnung möglich ist. Alle Eintragungen sind durch die Arbeitskräfte persönlich in lesbarer Form vorzunehmen und mit Unterschrift zu bestätigen. Eintragungen dürfen nicht mit Bleistift erfolgen. Ersatzweise Eintragungen durch Aufsichtspersonen sind unzulässig. Änderungen sind derart vorzunehmen, dass die ursprüngliche Eintragung lesbar bleibt. Die Arbeitszeitnachweise sind vom Auftragnehmer mindestens einmal monatlich zu kontrollieren und durch Unterschrift zu bestätigen.

	Bayerischer Rundfunk			17 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2.15.2 Personalplanung und Qualifikationen

Durch vorsorgliche Personalplanung und organisatorische Maßnahmen hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass die Leistungsmenge und -qualität durch Personalausfälle (z.B. Krankheit, Urlaub) oder der Betrieb des Auftraggebers im Objekt nicht beeinträchtigt wird. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich über die geplante Personalbesetzung oder einen Personalwechsel zu informieren. Der Auftraggeber kann einer Personalbesetzung widersprechen oder den Austausch verlangen, wenn die vertraglichen Anforderungen nicht erfüllt sind oder eingehalten werden oder ein sonstiger Grund gegen die konkrete Personalbesetzung spricht.

Das Personal ist betreffend seines Aufgabenbereichs und seiner Ortskenntnisse ausreichend zu schulen und während der Vertragslaufzeit weiter zu qualifizieren. Der Auftraggeber kann verlangen, dass der Auftragnehmer einen Schulungsplan für sein Personal erstellt, mit dem Auftraggeber abstimmt, durchführt und dessen Umsetzung dokumentiert. Das eingesetzte Personal des Auftragnehmers muss in die UVV (bei Verwendung von Gerätschaften und Arbeitsabläufen) nach den gesetzlichen Maßgaben (DGUV) eingewiesen sein, die Unterweisungen müssen regelmäßig durch den Auftragnehmer stattfinden.

Soweit für bestimmte Leistungen besondere fachliche Zulassungen / Befähigungsnachweise oder öffentlich-rechtliche Erlaubnisse erforderlich sind (z.B. bei ausländischen Arbeitskräften Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis), haftet der Auftragnehmer dafür, dass alle gesetzlichen Anforderungen und behördlichen Auflagen erfüllt sind, insbesondere dafür, dass die eingesetzten Arbeitskräfte im Besitz aller erforderlichen und gültigen Zulassungen, Genehmigungen und Erlaubnisse sind. Auf Verlangen sind diese dem Auftraggeber vorzulegen.

1.2.15.3 Einweisung vor Ort

Mit Zuschlagserteilung verpflichtet sich der Auftragnehmer, an einer Einweisung/Besprechung vor Ort beim Auftraggeber teilzunehmen. Der Termin wird nicht vergütet und ist in den Angebotspreis einzukalkulieren (vgl. Kapitel 2.1).

	Bayerischer Rundfunk			18 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.2.15.4 Sprache

Zur Erledigung der beauftragten Leistungen und im Austausch mit der Ansprechperson des Auftraggebers muss das eingesetzte Personal des Auftragnehmers deutsche Sprachkenntnisse in Wort und Schrift gemäß europäischem Referenzrahmen „B1“ nachweisen können.

1.2.16 Anforderungen an die einzusetzenden Mitarbeiter

Sofern das eingesetzte Personal des Auftragnehmers auch als Fahrer eingesetzt wird, muss der Auftragnehmer sicherstellen, dass diese im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis für das eingesetzte Fahrzeug. Die gültige Fahrerlaubnis muss auf Anfordern des Auftraggebers unverzüglich nachgewiesen werden können. Sofern das Fahrzeug seitens des Auftraggebers gestellt wird, muss vom Auftraggeber eine entsprechende Selbstfahrgenehmigung erteilt werden.

Das eingesetzte Personal muss über die erforderlichen Kommunikationsfähigkeiten verfügen, um den Mitarbeitenden des Auftraggebers gegenüber professionell und respektvoll zu agieren. Weiterhin müssen die im jeweiligen Umzugsprojekt einzusetzenden Mitarbeiter die zur Leistungserbringung erforderliche Leistungsfähigkeit, Erfahrung und Zuverlässigkeit aufweisen. Der Auftragnehmer haftet für etwaige Pflichtverletzungen der eingesetzten Mitarbeiter nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 278 BGB). Der Auftragnehmer stellt hierfür ausreichend fachlich qualifiziertes Personal zur Verfügung.

Soweit zur Leistungserbringung besondere fachliche Zulassungen und/oder öffentlich-rechtliche Erlaubnisse erforderlich sind, steht der Auftragnehmer dafür ein, dass er und das Personal im Besitz solcher Zulassungen/Erlaubnisse ist. Das Personal hat Sicherheitsvorschriften und Hausordnungen des Auftraggebers einzuhalten.

Dem Personal ist die Nutzung von bürotechnischen Gerätschaften (z.B. Kopierer) des Auftraggebers nicht gestattet. Die Benutzung von Fernsprechanlagen ist ausschließlich in Notfällen gestattet.

	Bayerischer Rundfunk			19 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

Dem eingesetzten Personal ist das Mitführen sowie der Konsum von Alkohol und Drogen untersagt. Gleiches gilt für das Rauchen in den Gebäuden und bereitgestellten Fahrzeugen des Auftraggebers. Darüber hinaus ist das Anbringen oder zur Schau stellen religiöser oder politischer Symbole innerhalb der Liegenschaften des Auftraggebers nicht gestattet.

Der Auftragnehmer hat etwaige vom Auftraggeber ausgegebene Hausausweise und/oder Passagierscheine zu dokumentieren. Nach Abschluss der Umzugsleistung sind sämtliche Hausausweise und Passagierscheine umgehend und vollständig an den Auftraggeber zurückzugeben. Solche sind vom Personal stets und sichtbar zu tragen. Das Personal des Auftragnehmers muss sich – etwa durch Ausweise, Ausrüstung oder Kleidung – als dem Auftragnehmer zugehörig ausweisen können. Zudem muss das eingesetzte Personal mit entsprechender Schutzkleidung (Sicherheitsschuhe, Handschuhe, Regenjacke etc.) ausgestattet sein.

1.2.17 Leistungsnachweis

Während der Leistungserbringung muss das eingesetzte Personal des Auftragnehmers wöchentlich die erbrachten Leistungen in dem vorgegebenen Tool des Auftraggebers dokumentieren. Die unterschriebene Leistungsnachweis des eingesetzten Personals muss dem Auftraggeber monatlich mit der Rechnung beigelegt werden. Der Leistungsnachweis muss mindestens das Einsatzdatum und eine stichwortartige Beschreibung der erbrachten Tätigkeit und den Zeitaufwand enthalten. Einzelheiten hierzu werden im ersten Kick-off-Gespräch zum Start der Rahmenvereinbarung (vgl. Kapitel 2.1) abgestimmt und festgelegt.

1.2.18 Datenschutzrechtliche Anforderungen an die Leistungserbringung

Unterlagen, Schriftstücke, Akten, Hefte, die sich in den Räumen des Auftraggebers befinden, unterliegen den allgemeinen Datenschutzbestimmungen insbesondere der EU-DSGVO des Bundesdatenschutzgesetzes und des Sozialgesetzbuches. Sofern dieser Gegenstand des Umzugsgutes sein sollten, darf in diese Unterlagen weder Einsicht genommen werden, noch dürfen Abschriften, Fotokopien o.ä. angefertigt werden. Über zufällig bekannt gewordene personenbezogene Daten ist Stillschweigen zu bewahren. Diese Verpflichtung besteht auch über die Laufzeit und nach Beendigung der Rahmenvereinbarung hinaus fort.

	Bayerischer Rundfunk			20 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

1.3 Arbeitssicherheit

Der Auftragnehmer trägt die volle Verantwortung für die Arbeitssicherheit seines eingesetzten Personals sowie für den sicheren Zustand und die ordnungsgemäße Verwendung der von ihm eingesetzten Arbeitsmittel. Seitens des Auftraggebers erfolgt eine einmalige Einweisung in die örtlichen Gegebenheiten, insbesondere in Bezug auf individuelle Gefährdungen und Fluchtwege.

Die einmalige Einweisung wird nur bei einer Veränderung der Gefährdung wiederholt. Die Einweisung ist durch den Sicherheitsbeauftragten des Auftragnehmers entgegenzunehmen und das komplette Team des Auftragnehmers weiterzugeben.

Im Zuge der Leistungserbringung sind vom Auftragnehmer alle Maßnahmen gemäß der Betriebssicherheitsverordnung des Auftragnehmers durchzuführen, d.h. auch eine eventuelle Gefährdungsbeurteilung für etwaige zu betretende Arbeitsbereiche des eingesetzten Personals im Rahmen der Leistungserbringung. Ein Nachweis hierfür ist dem Auftraggeber auf Verlangen vorzulegen.

1.4 Beendigungsleistungen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche Gerätschaften und Unterlagen die ihm, sowohl bei Vertragsbeginn als auch während der Vertragsausführung überlassen wurden, unmittelbar nach Vertragsbeendigung dem Auftraggeber entsprechend einem Übergabeprotokoll auszuhändigen. Dies können beispielsweise Hausausweise, Sicherungskarten von Schließanlagen, Schlüssel, PINs und Passwörter sein.

Sämtliche Daten, Informationen und Unterlagen sind Eigentum des Bayerischen Rundfunks. Das gilt sowohl für solche Daten, Informationen und Unterlagen, die bei Vertragsbeginn vom Auftraggeber übergeben wurden, als auch solche, die erst während der Vertragsdauer entstanden sind. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unaufgefordert über alle vertragsrelevanten Vorkommnisse, die nicht in Dokumentationen bzw. Statusberichten erfasst sind.

	Bayerischer Rundfunk			21 Seite 22
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

2 Zusätzliche Leistungen

2.1 Kick-off-Gespräch zum Start der Rahmenvereinbarung

Der Auftragnehmer muss innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zuschlagserteilung an einem Kick-off-Meeting vor Ort beim Auftraggeber am Campus Funkhaus und am Campus Freimann teilnehmen.

Der Auftraggeber weist den Auftragnehmer hierbei in die wesentlichen Prozesse zum Ablauf sowie die Infrastruktur des jeweiligen Campus ein. Damit sind folgende Leistungen des Auftragnehmers verbunden:

- ⇒ Einweisung in die Infrastruktur durch den Auftraggeber
- ⇒ Besprechung Ablaufplan
- ⇒ Aufnahme von Besonderheiten an den Standorten beim Auftraggeber

2.2 Reporting

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, während der Leistungserbringung, den Auftraggeber regelmäßig über den Status der Leistungserbringung / des Projekts zu informieren. Im Zuge der vorgelegten Umzugspläne muss der Auftragnehmer zurückmelden, sofern diese nicht fristgemäß durchgeführt werden können.

Alle drei Monate muss ein Review-Meeting zwischen verantwortlichen Personen des Auftraggebers und des Auftragnehmers stattfinden. Folgende Inhalte sollen hierbei besprochen werden:

- ⇒ Klärung konkreter Fragen zu Aufgaben und aktuellen Tätigkeiten oder übergeordneter Fragestellungen

Hinweis:

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, bei etwaigen Unterbrechungen / Störungen den Auftraggeber unverzüglich zu informieren.

	Bayerischer Rundfunk			22 Seite
	Rahmenvereinbarung für Umzugsleistungen von Büroeinrichtungsgegenständen für den Bayerischen Rundfunk (BR)			
	Leistungsbeschreibung - Fachlicher Teil – Rahmenvereinbarung	Status:	Final	22
	Vergabenummer: BR-2026-0036	Version:	1.0	

2.3 Kundenservice

Der Auftragnehmer muss über einen Kundenservice verfügen, welche auch für alle Fragen zu „Retouren und Reklamationsabwicklung“ zur Verfügung stehen.

Der Kundenservice muss über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung über eine zentrale Telefonnummer und per E-Mail zu folgenden Zeiten erreichbar sein:

- Montag bis Freitag, außer an Feiertagen, jeweils von **08.00 Uhr bis 16.00 Uhr, in deutscher Sprache**

Die Kundenserviceleistungen müssen über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung erbracht werden und müssen im Angebotspreis enthalten sein.