



Leistungsbeschreibung  
**Regionalversand**

## Inhalt

|          |                                                             |           |
|----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung .....</b>                                     | <b>2</b>  |
| 1.1      | Losbildung .....                                            | 2         |
| 1.2      | Beschreibung .....                                          | 2         |
| 1.3      | Leistungsinhalte .....                                      | 3         |
| 1.3.1    | Beförderungsgegenstand Postabholung.....                    | 3         |
| 1.3.2    | Bereitstellung und Abholung .....                           | 3         |
| 1.3.3    | Freimachung / Frankierung.....                              | 5         |
| 1.3.4    | Zustellung .....                                            | 5         |
| 1.3.5    | Nicht zustellbare Briefsendungen (Redressrückführung).....  | 5         |
| 1.3.6    | Wegfall oder Hinzunahme von Teilleistungen.....             | 6         |
| 1.4      | Mengenverteilung .....                                      | 6         |
| 1.5      | Preisbildung.....                                           | 7         |
| 1.5.1    | Mailing / inhaltgleiche Sendungen .....                     | 8         |
| 1.5.2    | Päckchen/ Pakete.....                                       | 8         |
| 1.6      | Konzepte .....                                              | 8         |
| 1.6.1    | Allgemeine Ablaufbeschreibung .....                         | 8         |
| 1.6.2    | Desastermanagement .....                                    | 9         |
| 1.6.3    | Qualitätssicherung .....                                    | 9         |
| <b>2</b> | <b>Allgemeines.....</b>                                     | <b>10</b> |
| 2.1      | Qualitätssicherung.....                                     | 10        |
| 2.1.1    | Auftragsentzug bei Nichterreichung der Zustellqualität..... | 10        |
| 2.2      | Grundvoraussetzung .....                                    | 11        |
| 2.3      | Urkalkulation.....                                          | 11        |
| 2.4      | Anforderungen an Mitarbeiter .....                          | 11        |
| 2.5      | Kundenbetreuung .....                                       | 12        |

## **1 Einleitung**

Ziel dieser Ausschreibung ist die Beauftragung eines Auftragnehmers für den regionalen Briefversand, Kurierfahrten und Postfachleerungen im Raum Osnabrück mit möglichst kurzen Laufzeiten. Die Ausschreibung beinhaltet nur den regionalen Versand im Raum Osnabrück, da eine Neuausschreibung für das Los 9 aus der ursprünglichen Ausschreibung aus 2025 notwendig ist.

### **1.1 Losbildung**

Bei der ausgeschriebenen Region besteht ein kurzfristiger Beschaffungsbedarf. Das im Vergabeverfahren 2025 für dieses Gebiet begründete Vertragsverhältnis wird aufgelöst, der zugrunde liegende Bedarf besteht jedoch weiterhin fort. Zur besseren Orientierung und Vergleichbarkeit wurde die Regionsbezeichnung aus dem Vergabeverfahren 2025 übernommen. Die ausgeschriebene Region entspricht somit dem damaligen Los 9.

#### **Los**

- 48529 Nordhorn
- 49716 Meppen
- 49808 Lingen
- 49377 Vechta
- 49074 Osnabrück

### **1.2 Beschreibung**

Das Los umfasst die tägliche Abholung an den genannten Standorten des Auftraggebers, die Beförderung, Freimachung/Frankierung, ggf. Konsolidierung, Zustellung und zentrale Redressrückführung von

- Briefsendungen national
- Briefsendungen international
- Zusatzleistungen für Briefsendungen (Einschreiben)
- Postzustellungsaufträgen (PZA)
- (Päckchen / Paketen bis 20 kg)

Laufzeit / Zustellung: Erwartet wird eine Zustellung spätestens am vierten auf die Abholung folgenden Werktag zu 99 %; es gilt das gültige PostG (§ 18 Abs. 1 PostG).

Leistungsinhalt ist die gewerbsmäßige Beförderung und Zustellung von Briefsendungen im Gewichtsbereich bis 2.000 g (§ 16 PostG).

Für alle Sendungsarten ist eine werktägliche Zustellung von Dienstag bis Samstag / Montag<sup>1</sup> (bundeseinheitliche Feiertage ausgenommen) zu den verkehrsüblichen Zeiten sicherzustellen.

### **1.3 Leistungsinhalte**

#### **1.3.1 Beförderungsgegenstand Postabholung**

- Standardbrief bis 20 g  
(Länge von 140 mm bis 235 mm, Breite von 90 mm bis 125 mm, Höhe bis 5 mm)
- Kompaktbrief bis 50 g  
(Länge von 100 mm bis 235 mm, Breite von 70 mm bis 125 mm, Höhe bis 10 mm)
- Großbrief bis 500 g  
(Länge von 100 mm bis 353 mm, Breite von 70 mm bis 250 mm, Höhe bis 20 mm)
- Maxibrief bis 1.000 g  
(Länge von 100 mm bis 353 mm, Breite von 70 mm bis 250 mm, Höhe bis 50 mm)
- Maxibrief bis 2.000 g  
(Länge: bis zu 600 mm, Breite: 130 mm – 300 mm, Höhe: bis zu 150 mm)
- Einschreiben Rückschein
- Einschreiben Einwurf
- PZA

#### **1.3.2 Bereitstellung und Abholung**

Die kuvertierten Briefsendungen werden unfrankiert und unsortiert an den Auftragnehmer bereitgestellt. Nachweispflichtige Sendungen (Einschreiben, PZA) und internationale Sendungen werden separat mit allen notwendigen Informationen wie z. B. hierfür nötige Label, Einlieferscheine etc. übergeben.

---

<sup>1</sup> Grundsätzlich sollte die Zustellung aus der Übernahme vom Freitag am Samstag erfolgen, wenn die Zustellung am Samstag nicht möglich ist, kann auf den Montag ausgewichen werden.

Eine Konsolidierung durch den Auftragnehmer ist zugelassen. Die Kosten, die dem Auftragnehmer dadurch entstehen, sind in dem Angebotspreis mit einzupreisen. Eine gesonderte Vergütung der Konsolidierung durch den Auftraggeber erfolgt nicht. Sollte ein Konsolidierer eingesetzt werden, gilt dieser als Unterauftragnehmer. Die Anlage B06 ist auszufüllen. Dies entfällt, wenn der Auftragnehmer selbst ein Konsolidierer ist.

Die Abholung ist täglich von Montag bis Freitag (außer an niedersachsenweiten Feiertagen) an den definierten Stellen des Auftraggebers in den Zeitfenstern laut Anlage B03, Tabellenblatt 2 zu organisieren.

Die Einhaltung der Abholzeiten ist zwingend erforderlich. Der Auftraggeber kann im Bedarfsfall während der Vertragslaufzeit eine Änderung der Abholzeiten vornehmen. Sollte eine rechtzeitige Abholung nicht möglich sein, ist der Auftraggeber mindestens 45 Minuten vor der Soll-Zeit in Textform per E-Mail zu informieren. Sollte eine Abholung fehlschlagen (Verspätung, keine Zutrittsmöglichkeiten o. ä.), erfolgt die Abholung zwingend zur nächsten vorgesehenen Abholung oder nach Absprache ggf. auch zu anderen Zeiten. Auch in diesem Fall ist der Auftraggeber schriftlich zu informieren.

Die Übergabe erfolgt persönlich, an einem definierten Stellplatz oder über sog. Datenschleusen (ein gesicherter Übergaberaum). An den Standorten mit Stellplatz oder mit Datenschleuse wird jeweils eine Zutrittsberechtigungskarte bzw. ein Schlüssel ausgehändigt. Der Auftragnehmer muss dafür Sorge tragen, dass die Karte / der Schlüssel im Vertretungsfall zur Verfügung steht. Die jeweiligen Vorort-Regelungen werden nach Auftragsvergabe beschrieben.

Die erforderlichen Transportbehälter sind vom Auftragnehmer kostenneutral in ausreichender Menge und dem Transportgut angepasster Größe vorzuhalten und dem jeweiligen Postabholstandort zum Zwecke der Sendungsübergabe rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Die eingesetzten Transportbehälter müssen die Sendungen vor Nässe und Verschmutzung schützen.

Einschublabel, Formulare oder Vordrucke für Briefsendungen mit Zusatzleistungen werden dem Auftraggeber bzw. den einzelnen Abholstandorten kostenlos und in ausreichender Menge zur Verfügung gestellt.

### 1.3.3 Freimachung / Frankierung

Die Sendungen sind vom Auftragnehmer mit einem einheitlichen Datum zu versehen (entweder Erfassungsdatum des Auftragnehmers oder Datum der Zustellung) und zu frankieren / freizumachen.

Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass auf allen Sendungen ein Sichtvermerk (auch in Form eines Klischee-Aufdruckes möglich) aufgebracht wird, der die einwandfreie Identifikation des Auftragnehmers ermöglicht. Ein Klischee des Auftraggebers ist nicht aufzubringen.

Ein Musterandruck mit Datum und Sichtvermerk ist den Ausschreibungsunterlagen beizufügen.

### 1.3.4 Zustellung

Der Auftragnehmer holt die Briefsendungen an den einzelnen Standorten des Auftraggebers ab und stellt diese dem jeweiligen Empfänger zu. Der Auftragnehmer unternimmt für jede Briefsendung mindestens einen Zustellversuch. Ein möglicher zweiter Zustellversuch muss spätestens 4 Werktage nach dem ersten Zustellversuch erfolgt sein. Dies gilt sowohl bei Eigenzustellung als auch für eine mögliche Zustellung über Subunternehmer wie die DPAG.

Ziel ist eine Zustellung aller nationalen Sendungen in alle Postleitregionen des jeweiligen Loses ab Bereitstellung durch den Auftraggeber nach Vorgabe des § 18 Abs.1 PostG in der jeweils gültigen Fassung.

Bei internationalen Briefsendungen muss der Auftragnehmer die Briefsendungen spätestens am Kalendertag nach Abholung einem nachgeschalteten Vertriebspartner mit dem Ziel der schnellstmöglichen Weiterleitung übergeben.

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

Briefsendungen sind in einem geruchsneutralen und ordentlichen Zustand zuzustellen.

### 1.3.5 Nicht zustellbare Briefsendungen (Redressrückführung)

Zustellungen sind nach Vorgaben des Postgesetzes (PostG) durchzuführen.

Soweit eine ordnungsgemäße Zustellung an den Adressaten nicht möglich ist, können Sendungen an einen Ersatzempfänger ausgehändigt werden, soweit sie nicht mit dem Zusatz „Persönlich; Vertraulich; Privat“ versehen sind.

Nicht zustellbare Briefsendungen sind unter Angabe des Grundes für die Nichtzustellung unverzüglich zurückzusenden (spätestens 15 Kalendertage nach erfolgloser Zustellung) an die Zentrale Rückführungsadresse des Auftraggebers: AOK Niedersachsen, Hessenstr. 1, 30855 Langenhagen bzw. die GE PLZ 30142 Hannover.

Der Auftragnehmer stellt einheitliche Retourengründe/-Vermerke für das Gesamtnetz sicher.

Beispiel:

- Empfänger/Firma unter angegebener Anschrift nicht zu ermitteln
- Empfänger verzogen
- Empfänger soll verstorben sein

#### 1.3.6 Wegfall oder Hinzunahme von Teilleistungen

Grundsätzlich kann es jederzeit vorkommen, dass seitens des Auftraggebers Teilleistungen, wie z. B. das Zustellen von PZA an einzelnen Standorten oder die Postabholung an einzelnen Standorten nicht mehr benötigt werden. Neben dem Wegfall von Teilleistungen können auch Teilleistungen hinzukommen.

Der Auftraggeber ist berechtigt Teilleistungen mit einem Vorlauf von 2 Wochen zu kündigen, ohne dass ein finanzieller Ausgleich des Auftragnehmers erfolgt. Der Auftraggeber ist zudem berechtigt Teilleistungen mit einem Vorlauf von 2 Wochen hinzuzunehmen.

### **1.4 Mengenverteilung**

Die angegebenen Mengen basieren auf Durchschnittswerten aus der Vergangenheit, Abweichungen hiervon sind möglich. Es sind keine verbindlichen Mengenplanungen.

Briefmenge pro Monat je Los (ohne Formatunterscheidung)

Los – Ø 5.284

Die monatlichen Durchschnittsmengen je Abholstandort, getrennt nach Formaten, sind der Anlage B10 zu entnehmen.

Die Sendungen verteilen sich prozentual wie folgt:

- ca. 60 % regional (im Umkreis von 50 km zum Abholstandort)
- ca. 30 % innerhalb von Niedersachsen
- ca. 8 % national
- ca. 2 % international

## **1.5 Preisbildung**

Der Bieter hat für jede ausgeschriebene Sendungsart Einzelpreise anzugeben. Dabei ist zwischen folgenden Leistungsarten zu differenzieren:

*Postalische Leistungen* (Anlage B03, Tabellenblatt 1): Zustellung ab Einlieferung beim Postverteilzentrum zum Empfänger

*Sonstige Leistungen* (Vor- und Nachleistungen; Anlage B03, Tabellenblatt 2): Diese umfassen alle nicht-postalischen Leistungen, die im Zusammenhang mit der Vorbereitung (z. B. Gestellung der erforderlichen Transportbehälter, Frankierung) und Nachbereitung (z. B. Rückläuferbearbeitung, Dokumentation) der postalischen Sendungen stehen

Die Preisangaben sind getrennt nach den vorgenannten Leistungsarten in der Preistabelle auszuweisen.

Alle Angebotspreise sind als jeweils ohne Umsatzsteuer (netto) und mit ggf. gesetzlich anfallender Umsatzsteuer (brutto) in Euro bis auf die zweite Nachkommastelle im Angebotsblatt (Anlage B03) anzugeben und auch so in Rechnung zu stellen. Wenn Leistungen umsatzsteuerfrei angeboten werden können, entspricht der Nettopreis dem Bruttopreis. In diesem Fall ist eine entsprechende Bescheinigung des Bundeszentralamts für Steuern beizufügen. Das Risiko, dass das für den Auftragnehmer zuständige Finanzamt Umsatzsteuer auf die Angebotspreise festsetzt, obwohl der Auftragnehmer von der Umsatzsteuerfreiheit der Leistungen ausgeht, trägt der Auftragnehmer.

Die Abholkosten sind einzeln auszuweisen (Angebotsblatt Anlage B03, Tabellenblatt 2).

In den Angebotsblättern ist für Zusatzleistungen wie Einschreiben etc. das jeweilige Entgelt anzugeben.

Darunter fallen insbesondere (keine abschließende Aufzählung):

- Abholung und Zustellung aller Packstücke
- Dokumentation und Kontrolle der Prozesse
- ggf. Sonderfahrten, die auf Fehler durch den Auftragnehmer zurückzuführen sind
- Reklamationsbearbeitung

Der Angebotsvergleich erfolgt auf Basis der Bruttopreise.

#### 1.5.1 Mailing / inhaltgleiche Sendungen

Der Auftraggeber verschickt nur selten regional inhaltsgleiche Mailings mit werblichem Inhalt. Der Auftragnehmer hat dafür den Unterlagen ein zusätzliches eigenes Angebot beizufügen, in dem die Einlieferungsbedingungen und Preise benannt sind. Sollten Mailingaktionen umgesetzt werden, gelten die Preise lt. diesem Angebot.

#### 1.5.2 Päckchen/ Pakete

Gelegentlich fallen auch regional Pakete/Päckchen an, die der Auftragnehmer zu übernehmen hat. Eine Sendungsverfolgung ist für den Auftraggeber sicherzustellen. Die Zustellung muss binnen 4 Werktagen erfolgt sein.

Der Auftragnehmer hat dafür den Unterlagen ein zusätzliches eigenes Angebot beizufügen, in dem die Paketpreise (gestaffelt nach Gewicht in der Staffelung bis 2 kg, bis 5 kg, bis 10 kg, bis 20 kg– geringer skalierte Gewichte sind auch möglich) und die Einlieferungsbedingungen benannt werden. Auch sind Preise und Voraussetzungen für einen möglichen Express-Versand mit anzugeben (Zustellung am Folgetag der Abholung bis 12 Uhr).

Sollten Päckchen und Pakete übergeben werden, gelten die Preise lt. diesem Angebot.

### **1.6 Konzepte**

#### 1.6.1 Allgemeine Ablaufbeschreibung

Der Auftragnehmer hat mit dem Angebot eine Ablaufbeschreibung einzureichen, aus der der Weg des Briefes für den Auftraggeber an einem konkreten Beispiel ersichtlich wird:

- Abholung an einem der genannten Abholstandorte innerhalb des Loses

- Zustellung an einen max. 20 km entfernten, selbst gewählten Nachbarort zum Abholstandort
- Zustellung außerhalb Niedersachsens (am Beispiel der Zieladressen in Augsburg und Dresden)
- Zustellung im Ausland (am Beispiel der Zieladresse in Amsterdam)

In dieser Beschreibung ist auf folgende Prozesse, auch im Hinblick auf die Laufzeit und die einzelnen Produkte, näher einzugehen:

Bereitstellung durch die Auftraggeber, Abholung, Transport, ggf. Konsolidierung, Sortierung, Zustellung, Redressbearbeitung und -rückführung.

Weiterhin sollte die Ablaufbeschreibung den Fall der Übergabe an Dienstleister oder Partnerfirmen beinhalten, wenn der Einsatz solcher erforderlich ist (z. B. bei Zustellung außerhalb des eigenen Zustellgebietes oder internationaler Sendungen).

Sollte seitens des Auftragnehmers eine Vorleistung bei der Bereitstellung notwendig sein (z. B. Ausfüllen von Einlieferungslisten, Vorsortierung nach Formaten o. ä.), ist dies mit aufzuführen.

#### 1.6.2 Desastermanagement

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass er für verschiedene Störungen der Geschäftsprozesse über entsprechende Notfallkonzepte verfügt.

Diese Notfallkonzepte sind dem Angebot zum Nachweis der technischen Leistungsfähigkeit beizufügen und zu erläutern.

Das Konzept muss insbesondere den Umgang mit folgenden Szenarien beinhalten:

- Maschinenausfall in der Sortierung
- Fahrzeugausfall (Abholung und Auslieferung)
- Ausfall des Stamm-Zustellers
- Pandemiebedingte Maßnahmen (Standortschließung oder Quarantäne operativer Einheiten)

#### 1.6.3 Qualitätssicherung

Der Bieter hat zum Nachweis seiner Eignung ein Konzept zur Qualitätssicherung während der Durchführung des Auftrages zu erstellen und mit dem Angebot vorzulegen.

Das Konzept soll insbesondere beinhalten:

- Angaben zum Kontrollunternehmen oder zur Kontrolleinrichtung (extern und / oder intern)
- Angaben zur Anzahl der Kontrollen
- Angaben, welche Prozesse in welcher Weise kontrolliert werden
- Angaben zum Zeitabstand zwischen den Kontrollen
- Kennzahlen / Bewertungssystem
- Umgang mit Reklamationen in diesem Zusammenhang
- Angaben über die Art und Weise der Überprüfung der anderen vereinbarten konstitutiven Leistungselemente (z. B. Abholzeit, Retourenlaufzeiten)

## **2 Allgemeines**

### **2.1 Qualitätssicherung**

Der Auftraggeber wird zur Überprüfung der Einhaltung der Zustellqualität unangekündigt in einzelnen Leitregionen eigene interne Laufzeitmessungen durchführen.

Erkenntnisse aus diesen internen Laufzeitmessungen dienen als Basis für mindestens jährlich stattfindende Qualitätssicherungsgespräche. Die Teilnahme an den Qualitätssicherungsgesprächen ist für den Auftragnehmer verpflichtend.

Zur Überprüfung der Ergebnisse der internen Laufzeitenmessung kann der Auftraggeber nach vergaberechtlichen Grundsätzen, insbesondere der Wirtschaftlichkeit, einen externen Dienstleister beauftragen.

Bestätigt die externe Laufzeitmessung, dass die vertraglichen Laufzeiten nicht eingehalten werden, ist der Auftragnehmer zur Erstattung der dem Auftraggeber durch die externe Messung entstandenen Kosten verpflichtet.

Der Auftragnehmer sichert eine korrekte und datenschutzgerechte Durchführung der Zustellung nach den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes und des Postgesetzes gem. Anlage B01 und B09 zu.

#### **2.1.1 Auftragsentzug bei Nichterreichung der Zustellqualität**

Werden die vereinbarten Laufzeiten nicht eingehalten und wird dies in dem oben beschriebenen Laufzeittest nachgewiesen, kann der Auftraggeber außerordentlich kündigen.

Dem Auftragnehmer bleibt unbenommen nachzuweisen, dass das Überschreiten der vereinbarten Laufzeiten nicht von ihm bzw. seinem Erfüllungsgehilfen (insbesondere Nachunternehmer) zu vertreten ist.

Weitergehende Ansprüche und Rechte bleiben durch diese Regelung unberührt.

Insbesondere ist der Auftraggeber darüber hinaus berechtigt, von dem Auftragnehmer die dadurch ggf. entstehenden Mehrkosten als Entschädigung zu verlangen.

## **2.2 Grundvoraussetzung**

Der Auftragnehmer muss während der gesamten Vertragslaufzeit zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Postdienstleistungen gesetzlich berechtigt sein. Er muss insb. im Anbieterverzeichnis Post“ der Bundesnetzagentur nach § 4 PostG eingetragen sein.

Eine Änderung ist dem Auftraggeber durch den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Auf das bestehende außerordentliche Kündigungsrecht des Auftraggebers wird hingewiesen.

## **2.3 Urkalkulation**

Dem Angebot ist eine Urkalkulation in einem separaten und versiegelten Umschlag beizulegen oder alternativ in einer digital gesicherten Form (passwortgeschützt, wobei das Passwort nur bei Bedarf angefordert wird). Die Urkalkulation hat den Lohnkostenanteil und die Höhe des jeweiligen Stundenlohnes objektiv nachvollziehbar auszuweisen.

Es ist auch zugelassen, die geforderten Kalkulationen bei einem Notar oder einer anderen neutralen Stelle zu hinterlegen. Hier muss das Protokoll der Hinterlegung den Angebotsunterlagen beigelegt werden.

Die Urkalkulation wird von der Vergabestelle nur bei Bedarf geöffnet. Der Bieter wird vor der Öffnung in Kenntnis gesetzt.

## **2.4 Anforderungen an Mitarbeiter**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für die Abholung, Beförderung und die Zustellung

- nur fachkundige und zuverlässige, insbesondere ortskundige Arbeitskräfte zu beschäftigen, die über ein einwandfreies polizeiliches Führungszeugnis verfügen

- grundsätzlich nur laufend bei ihm beschäftigtes und stetig für den Auftragnehmer tätig werdendes Personal vorzuhalten.

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die von ihm eingesetzten Personen die gesetzlichen Bestimmungen über die Briefbeförderung und das förmliche Zustellverfahren, den Datenschutz sowie das Brief- und Postgeheimnis einhalten und über für ihren jeweiligen Aufgabenbereich angemessene Deutschkenntnisse verfügen sowohl in Wort wie auch Schrift.

Der Auftragnehmer sichert ein der Dienstleistung angemessenes äußeres Erscheinungsbild zu. Mitarbeiter, die die Sendungen des Auftraggebers abholen, müssen einen Dienstausweis mitführen.

Die Mitarbeiter, die in der Zustellung tätig sind, sind gegenüber dem Sendungsempfänger und anderen Personen, mit denen sie im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung in Kontakt treten (z. B. Familienmitglieder, Nachbarn) zu einem höflichen und rücksichtsvollen Auftreten verpflichtet.

Der Auftraggeber behält sich vor, gegenüber ungeeignet erscheinenden Mitarbeitern des Auftragnehmers Einspruch zu erheben und Ersatzstellung von geeignetem Personal zu Lasten des Auftragnehmers zu fordern, sofern nach einer angemessenen Frist keine Änderung des Sachstands eingetreten ist.

## **2.5 Kundenbetreuung**

Es ist seitens des Dienstleisters eine feste Kundenbetreuung mit höchstens drei festen Mitarbeitern während der üblichen Geschäftszeiten (8:00 – 17:00 Uhr) vorzuhalten, die sich zentral um alle Belange des Auftraggebers kümmern.

Der Auftragnehmer hat für die Entgegennahme von Reklamationen unverzüglich nach Zuschlagserteilung feste, werktäglich von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter festen Telefonnummern erreichbare Ansprechpartner sowie entsprechende E-Mail-Adressen zu benennen.

Der Auftragnehmer muss auf Reklamationen des Ansprechpartners oder anderer autorisierter Mitarbeiter des Auftraggebers innerhalb von 24 Stunden schriftlich reagieren und geeignete Maßnahmen zur Mängelbeseitigung binnen 48 Stunden aufzeigen.

Eine Klärung der Reklamation, bzw. eine einvernehmliche Regelung mit dem Auftraggeber, hat durch den Auftragnehmer nach spätestens zwei Wochen zu erfolgen.

Auf Reklamationen in Bezug auf die Transportleistungen (ausstehende Abholungen und Anlieferungen, Falschanlieferungen oder Differenzen) muss eine unverzügliche Klärung erfol-

gen, spätestens jedoch 1 Stunde nach eingehender Meldung muss eine Begründung auf die Reklamation in Textform per E-Mail vorliegen.