



Leistungsbeschreibung
**Zum Versand von Postzustellungsaufträgen
(PZA)
bei der AOK Niedersachsen**

| | |
|--------------|---------------|
| Version | 1.0 |
| Datum | 05.05.2026 |
| Status | abgeschlossen |
| Erstellt von | Karola Jordan |

Copyright

Das vorliegende Ergebnisdokument ist Eigentum der AOK Niedersachsen. Das Dokument darf von den beteiligten Partnern, bzw. Produktlieferanten ausschließlich zum Zwecke der Projektabwicklung/Ausschreibung verwendet und an beteiligte Mitarbeiter verteilt werden.

Das Dokument oder Teile davon dürfen weder im Original noch als Kopie an Dritte weitergegeben werden.

Die beteiligten Partner und Produktlieferanten sichern zu, die dargestellten Informationen vertraulich zu behandeln.

Alle in diesem Dokument genannten (eingetragenen) Warenzeichen oder Schutzmarken stehen im Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer bzw. Inhaber und werden entsprechend anerkannt.

Soweit in dieser Ausschreibung personenbezogene Bezeichnungen in einer bestimmten grammatischen Form erscheinen, beziehen sie sich auf Menschen jeden Geschlechts.

| | | |
|----------|---|---|
| 1 | Einleitung und Zielsetzung | 4 |
| 2 | Ausgangslage..... | 5 |
| 3 | Leistungsbeschreibung | 6 |
| 3.1 | ART DER LEISTUNG..... | 6 |
| 3.1.1 | Beförderungsgegenstand Postzustellungsaufträge im Format..... | 6 |
| 3.1.2 | Standort des Auftraggebers | 6 |
| 3.1.3 | Bereitstellung und Abholung | 6 |
| 3.1.4 | Freimachung/Frankierung | 6 |
| 3.1.5 | Zustellung..... | 6 |
| 3.1.5.1 | Zustellung Postzustellungsurkunden | 7 |
| 3.1.6 | Nicht zustellbare Briefsendungen (Redressrückführung)..... | 7 |
| 3.2 | UMFANG DER LEISTUNG | 7 |
| 3.3 | PREISBILDUNG..... | 8 |
| 3.4 | VERTRAGSLAUFEIT UND KÜNDIGUNG | FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT. |
| 4 | Allgemeines | 9 |
| 4.1 | RECHNUNGSLEGUNG..... | 9 |
| 4.2 | PREISANPASSUNGSKLAUSEL / SONDERKÜNDIGUNGSRECHT | 9 |
| 4.3 | IT-SICHERHEIT, DATENSCHUTZ UND –LÖSCHUNG..... | 9 |
| 4.3.1 | Prüfung und Verpflichtung..... | 9 |
| 4.3.2 | Maßnahmen..... | 9 |
| 4.3.3 | Vertraulichkeit | 10 |
| 5 | Qualitätssicherung | 11 |
| 5.1 | AUFTRAGSENTZUG BEI NICHTERREICHUNG DER ZUSTELLQUALITÄT | 11 |
| 5.2 | GRUNDVORAUSSETZUNG..... | 11 |
| 5.3 | ANFORDERUNGEN AN MITARBEITER UND TRANSPORTMITTEL | 11 |
| 5.4 | KUNDENBETREUUNG | 12 |
| 5.5 | VERZUG BEI AUFTRAGSERFÜLLUNG..... | 12 |

1 Einleitung und Zielsetzung

Die AOK Niedersachsen (im Folgenden Auftraggeber oder AOKN genannt) erstellt Ausgangsschreiben für Versicherte und Leistungserbringer.

Für bestimmte amtliche Schriftstücke, wie zum Beispiel in Mahnverfahren oder in gerichtlichen Verfahren, ist eine förmliche Zustellung vorgesehen. Hierzu dient der **Postzustellungsauftrag**.

Ziel der Ausschreibung ist, einen Auftragnehmer für die Abholung, die Frankierung und die Zustellung der Postzustellungsurkunden zu erhalten.

2 Ausgangslage

Mit über 3,08 Mio. Versicherten ist die AOKN die siebtgrößte Krankenkasse in Deutschland und gehört innerhalb des AOK-Systems zu den TOP 4.

An über 100 Standorten betreuen über 7.200 Mitarbeiter die Kunden der AOKN. Hierbei werden ca. 120.000 Postzustellungsaufträge pro Jahr erstellt.

Der räumliche Geltungsbereich der nachstehenden Bestimmungen/Leistungen erstreckt sich auf das gesamte Bundesgebiet der Bundesrepublik Deutschland, mit ausdrücklicher Ausnahme der Leitregion 30* und 31*.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Art der Leistung

Der Auftraggeber benötigt einen Auftragnehmer für die Abholung, Frankierung und Zustellung der Postzustellungsaufträge. Der Auftraggeber leistet Vorarbeiten in Form von Kuvertieren der Postzustellungsaufträge in einen inneren und äußeren Postzustellungsauftragsumschlag und stellt diese in Kisten zur Abholung bereit. Ein Übergabeprotokoll liegt den Postzustellungsaufträgen (PZA) bei.

3.1.1 Beförderungsgegenstand Postzustellungsaufträge im Format

- 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)

3.1.2 Standort des Auftraggebers

Die Abholung der PZA erfolgt an folgendem Standort:

AOK Niedersachsen. Die Gesundheitskasse.
UB Post- und Digitalisierungscenter
Hessenstr.1
30855 Langenhagen

3.1.3 Bereitstellung und Abholung

Die Postzustellungsaufträge werden mit dem inneren Umschlag in den äußeren Umschlag übergeben. In einem äußeren Umschlag befindet sich jeweils ein innerer Umschlag. Die kuvertierten Postzustellungsaufträge werden unfrankiert dem Auftragnehmer bereitgestellt. Die Abholung ist täglich von Montag bis Freitag (außer an niedersächsischen Feiertagen) an dem definierten Standort des Auftraggebers, innerhalb des folgenden Zeitfensters, zu organisieren. Es gilt das Zeitfenster von 13:30 bis 14:00 Uhr. Die Einhaltung der Abholzeiten ist zwingend erforderlich. Sollte eine rechtzeitige Abholung nicht möglich sein, ist der Auftraggeber mindestens 45 Minuten vor der Soll-Zeit an einer zentralen Stelle 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.

3.1.4 Freimachung/Frankierung

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

3.1.5 Zustellung

Der Auftragnehmer holt die Postzustellungsaufträge an dem Standort des Auftraggebers ab und stellt diese dem jeweiligen Empfänger zu. Der Auftragnehmer unternimmt für jeden Postzustellungsauftrag mindestens einen Zustellversuch.

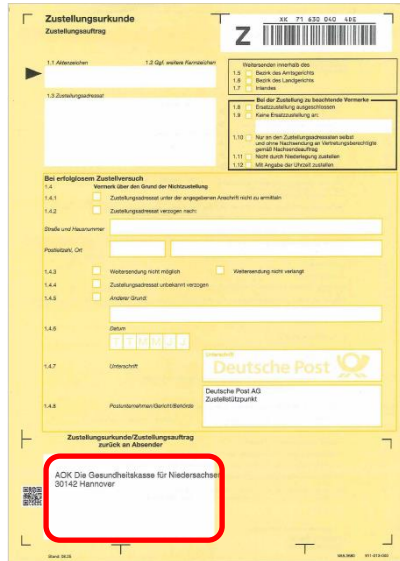
Für die Zustellung gilt generell E+4 (heute Abholung und Zustellung beim Empfänger am vierten darauffolgenden Werktag); Werktage sind Mo- Sa).

Briefsendungen sind in einem geruchsneutralen, unversehrten und ordentlichen Zustand zuzustellen.

3.1.5.1 Zustellung Postzustellungsurkunden

Der Auftragnehmer stellt die Postzustellungsurkunden an dem Standort des Auftraggebers zu, der förmlich als Absender auf den Postzustellungsurkunden angegeben ist. Die weiteren Angaben, neben der zu verwendenden Adresse, sind für eine Zustellung irrelevant.

Die Rückführung der Postzustellungsurkunden ist spätestens 10 Werktage nach Übergabe als Postzustellungsauftrag abzuschließen.



Zustellungsurkunde
Zustellungsauftrag

1.1 Absender: 1.2 Opt. weitere Formschicken

1.3 Zustellungszeitpunkt

Bei der Zustellung in bestehende Wohnorte:
1.4 Zustellungszeitpunkt angeben:
1.5 Keine Einzelzustellung an:
1.6 Nur an den Zustellungszeitpunkt selbst
1.7 Keine Zustellung an:
1.8 Keine Zustellung an:
1.9 Keine Zustellung an:

Bei erfolglosem Zustellversuch:
1.10 Vermerk über den Grund der Nichtzustellung:
1.11 Zustellungsadresse unter der angegebenen Anschrift nicht zu ermitteln:
1.12 Zustellungszeitpunkt verzögert nicht:
1.13 Straße und Hausnummer:
1.14 Platzbedarf, Ort:
1.15 Wohnveränderung nicht möglich:
1.16 Zustellungszeitpunkt unbekannt verzögert:
1.17 Anderer Grund:
1.18 Datum:
1.19 Unterschrift:
1.20 Postzustellungsunternehmen:

Zustellungsurkunde/Zustellungsauftrag
gemäß der Absender:

AOK Die Gesundheitskasse für Niedersachsen
30142 Hannover

3.1.6 Nicht zustellbare Briefsendungen (Redressrückführung)

Zustellungen sind nach Vorgaben des Postgesetzes (PostG) durchzuführen.

Nicht zustellbare Postzustellungsaufträge und -urkunden sind unter Angabe des Grundes für die Nichtzustellung unverzüglich zurückzusenden (in der Regel spätestens 10 Werktage nach erfolgloser Zustellung an den Absender lt. Absenderangaben auf dem Brief). Der Auftragnehmer stellt einheitliche Retourengründe/-vermerke sicher.

Beispiel:

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

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die verwendeten Retourengründe/-vermerke den einschlägigen Datenschutzgesetzen und dem Postgesetz entsprechen.

3.2 Umfang der Leistung

Es handelt sich um ca. 440 Postzustellungsaufträge im Durchschnitt pro Tag / 8.800 PZA pro Monat und 105.600 PZA pro Jahr. Hierbei sind Schwankungen bei der Einlieferung zu berücksichtigen. Die Schwankungsbreite kann am Tag zwischen 100 bis 1.500 PZA liegen. Es handelt sich hierbei um errechnete Durchschnittswerte der vergangenen Jahre, ohne dass der Auftraggeber sich für die Zukunft zu einem vergleichbaren Volumen verpflichtet.

3.3 Preisbildung

Vom Anbieter sind Einzelpreise anzugeben. Im Angebotspreis müssen alle ggf. anfallenden zusätzlichen Leistungen eingepreist sein. Hierunter fallen insbesondere (keine abschließende Aufzählung):

- Bereitstellung der erforderlichen Transportbehälter
- Zustellung der Sendungen
- Frankierung
- Aufbringen von Datum / Freimachung
- Adressclearing (Adressrecherche)
- Redressbearbeitung/-rückführung (inkl. Ausweisung des Unzustellbarkeitsgrundes)

Die Einzelpreise müssen jeweils die vollständige Leistungsdurchführung umfassen. Der Auftraggeber wird neben dem Angebotspreis keine weiteren Kosten, beispielsweise für die Weitergabe von Sendungen an andere Postdienstleister, übernehmen. Soweit andere Postdienstleister in die Dienstleistung einbezogen werden und dem Auftraggeber als Absender Entgelt für die Beförderung der Sendungen oder sonstige Kosten, die im Zusammenhang mit der Beförderung der Sendungen entstehen, in Rechnung stellt, hat der Auftragnehmer diese dem Auftraggeber zu erstatten.

Die Abholkosten sind einzeln auszuweisen.

Die Preise sind Festpreise und als solches auch in Rechnung zu stellen. Alle Angebotspreise sind als Endpreis in Euro bis auf die vierte Nachkommastelle anzugeben.

4 Allgemeines

4.1 Rechnungslegung

Die Abrechnung erfolgt an eine zentrale Rechnungsadresse (physisch und digital) und ist hinsichtlich des Postzustellungsauftrages für den Auftraggeber nachvollziehbar und nachprüfbar pro Abholtag, Menge und Einzelpreis darzustellen. Bei nicht nachvollziehbaren oder fehlenden Daten auf der Rechnung (Preise, Mengen etc.) ist der Auftraggeber berechtigt, die Rechnung mangels Nachvollziehbarkeit bis zur Klärung zurückzuhalten. Grundsätzlich sollen Rechnungsreklamationen innerhalb von 10 Tagen nach Bekanntwerden geklärt sein. Der angebotene Festpreis ist in Rechnung zu stellen.

Der Auftraggeber kann jederzeit in einem zumutbaren Umfang die Aufnahme neuer Rechnungsinhalte verlangen, ohne dass hierdurch ein Vergütungsanspruch des Arbeitnehmenden entsteht.

Rechnungen werden durch den Auftraggeber geprüft und bei Fälligkeit innerhalb von 21 Tagen nach Eingang beglichen.

4.2 IT-Sicherheit, Datenschutz und –löschung

Die AOKN verarbeitet in der Regel nur Daten, die einem hohen bis sehr hohen Schutzbedarf nach den Klassifikationen des BSI unterliegen. Alle Prozesse und technischen Einrichtungen sind so auszurichten und zu gestalten, dass ein angemessenes Schutzniveau unter Berücksichtigung des aktuellen technischen Standes für die Verarbeitung dieser Daten erreicht und gehalten wird.

Für die ausgeschriebene Leistung gelten die Regelungen zum Postgeheimnis und Datenschutz bei der geschäftsmäßigen Erbringung von Postdiensten des Postgesetzes (PostG) und der Postdienste-Datenschutzverordnung (PDSV). Der Auftragnehmer sichert eine korrekte und datenschutzgerechte Durchführung der Zustellung nach den Vorschriften der übermittelten Datenschutzregelungen und des Postgesetzes zu.

Soweit der Auftraggeber dem Auftragnehmer persönliche Daten – auch Daten seiner Kunden – zur Verfügung stellt, sichert der Auftragnehmer zu, dass diese nur im Rahmen der Erfüllung dieses Auftrags und nur zu diesem Zweck verarbeitet werden. Diese Regelungen sind vom Auftragnehmer im Rahmen der Vertragsdurchführung zu beachten und einzuhalten.

Der Auftragnehmer sichert weiter zu, dass er nur Mitarbeiter einsetzt, die zur Einhaltung des Datengeheimnisses, vgl. Art. 28 Abs. 3 S. 2 Buchst. b DSGVO, verpflichtet sind; eine entsprechende Musterverpflichtung wird mit den Ausschreibungsunterlagen veröffentlicht.

4.2.1 Prüfung und Verpflichtung

Der Auftragnehmer stellt die ordnungsgemäßen und datenschutzgerechten Ausführungen seiner Arbeit sicher. Hierbei wird erwartet, dass nur zuverlässiges Personal eingesetzt und die Auftragsausführung regelmäßig überwacht und kontrolliert wird. Ferner stellt der Auftragnehmer sicher, dass das von ihm eingesetzte Personal im Sinne der Datenschutzvorschriften ausreichend informiert, angewiesen und verpflichtet ist.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ein Grobkonzept der hierfür vorgesehenen Maßnahmen dar. Eine weitere Ausarbeitung erfolgt im Rahmen eines Feinkonzepts nach der Auftragsvergabe.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die geschlossenen Verpflichtungserklärungen einzusehen und den Standort und die Arbeitsabläufe im Rahmen der Qualitätssicherungen durch einen autorisierten Datenschutzprüfenden zu kontrollieren.

4.2.2 Maßnahmen

Technische und organisatorische Maßnahmen sind entsprechend der datenschutzrechtlichen Anforderungen durch den Auftragnehmer umzusetzen. Je nach Möglichkeit an den Standorten sind Regelungen zur datenschutzgerechten Übergabe der Sendungen zu treffen. Dies kann beispielsweise über eine Bereitstellung in einer Datenschleuse mit Ausstellung einer Berechtigungskarte an den Dienstleister oder durch persönliche Übergabe durch/an Mitarbeiter des Auftraggebers erfolgen. Ein ungeschütztes Abstellen von Transportboxen ist nicht gestattet. Der Auftragnehmer gewährleistet darüber hinaus für den Transport, die Zwischenlagerung/Aufbewahrung und Einlagerung der Unterlagen/Boxen, dass die datenschutzrechtlichen Bestimmungen eingehalten werden.

Der Auftraggeber kann sich in regelmäßigen Abständen von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auch beim Auftragnehmer zu überzeugen und sich dazu erforderliche Unterlagen vorab zur Verfügung stellen lassen.

Soweit der Auftragnehmer weitere Dienstleister (Unterauftragnehmer) in die Dienstleistung einbezieht, hat er sicherzustellen, dass der Dienstleister die oben benannten Regelungen einhält und den Dienstleistern entsprechend vertraglich zu verpflichten.

Die vertragliche Vereinbarung zwischen Auftragnehmer und Dienstleister ist so zu gestalten, dass sie den Bestimmungen des Vertragsverhältnisses zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer einschließlich der Regelungen zum Postgeheimnis und Datenschutz bei der geschäftsmäßigen Erbringung von Postdiensten des PostG und der PDSV in vollem Umfang entsprechen.

Der Auftragnehmer hat die Einhaltung dieser Pflichten beim Unterauftragnehmer regelmäßig zu überprüfen. Die vom Auftragnehmer mit dem Unterauftragnehmer geschlossenen Verträge sind dem Auftraggeber auf Verlangen vorzulegen. Das Verhalten des Unterauftragnehmer ist dem Auftragnehmer wie eigenes Verhalten zuzurechnen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber durch vertragliche Regelungen mit dem Unterauftragnehmer Kontroll- und Prüfrechte beim Dienstleister einzuräumen.

4.2.3 Vertraulichkeit

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig über alle von ihnen im Zusammenhang mit der Anbahnung und Durchführung dieses Vertrages erlangten Kenntnisse und Informationen auch über das Ende der Vertragslaufzeit hinaus Stillschweigen zu wahren. Alle vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Auskünfte und erlangten Informationen jeglicher Art dürfen ausschließlich für die Zusammenarbeit der Vertragsparteien zur Erfüllung der Rahmenvereinbarung verwendet werden. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass diese Bedingungen auch von durch ihn beauftragten Dritten eingehalten werden.

Die Vertragsparteien werden alle im Zusammenhang mit der Anbahnung und Durchführung der Rahmenvereinbarung erlangten Kenntnisse und Informationen nur für den vertraglichen Zweck nutzen, zu dem sie übermittelt worden sind und nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des jeweiligen anderen Vertragspartners Dritten zugänglich machen oder gegenüber Dritten verwenden.

Das Zustimmungserfordernis gilt nicht für gesetzlich vorgesehene Auskünfte gegenüber Behörden. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber zeitnah über eine solche, erforderliche Auskunft an Behörden, wenn Daten des Auftraggebers davon betroffen sind.

Soweit der Auftragnehmer den Auftraggeber als Referenz benennen möchte, hat der Auftraggeber dem zuzustimmen.

5 Qualitätssicherung

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

Erkenntnisse aus diesen internen Messungen der Laufzeit und der Zustellqualität dienen als Basis für Qualitätssicherungsgespräche. Diese werden bei Bedarf des Auftraggebers einberufen und die Teilnahme an den Qualitätssicherungsgesprächen ist für den Auftragnehmer verpflichtend.

Zur Überprüfung der Ergebnisse dieser Messungen kann der Auftraggeber einen externen Dienstleister beauftragen.

Bestätigt eine externe Laufzeitmessung auf Basis der DIN 13850, dass die vertraglichen Laufzeiten nicht eingehalten werden, ist der Auftragnehmer zur Erstattung der dem Auftraggeber durch die externe Messung entstandenen Kosten verpflichtet.

5.1 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 Unterauftragnehmer 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.

5.2 Grundvoraussetzung

Der Bieter muss gem. § 5 Abs. 1 PostG eine Lizenz für die gewerbsmäßige Beförderung von Briefsendungen mit einem Einzelgewicht bis 1.000 g besitzen.

Der Bieter muss über eine Genehmigung der Entgelte für lizenzpflichtige Postdienstleistungen durch die Bundesnetzagentur verfügen (gem. §§ 19 ff. PostG).

Der Widerruf oder die Änderung der Lizenz ist vom Auftragnehmer unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Bei Widerruf der Lizenz kann der Vertrag außerordentlich durch den Auftraggeber gekündigt werden.

Der Bieter verpflichtet sich zur strikten Wahrung des Postgeheimnisses (§ 39 des Postgesetzes). Sämtliche Mitarbeiter und Beauftragte des Bieters werden dementsprechend verpflichtet.

Der Bieter sichert zu, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Postgesetzes (§ 41 PostG) sowie anderer gesetzlicher Datenschutzbestimmungen einzuhalten und die dafür erforderlichen Vorkehrungen in seinem Betrieb zu treffen sowie die Beauftragten entsprechend zu verpflichten.

5.3 Anforderungen an Mitarbeiter und Transportmittel

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;

- eine CO² neutrale Zustellung nach Gesetz über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge nach dem SaubFahrzeugBeschG zu ermöglichen.

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 in 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.

5.4 Kundenbetreuung

Es ist seitens der Dienstleister eine feste Kundenbetreuung mit höchstens drei festen Mitarbeitern während der üblichen Geschäftszeiten (8:00 – 16:00 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 16:00 Uhr unter festen Telefonnummern erreichbare Ansprechpersonen, sowie entsprechende E-Mail-Adressen zu benennen.

Der Auftragnehmer muss auf Reklamationen der Ansprechperson oder andere autorisierte 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.

5.5 Verzug bei Auftragserfüllung

Können die vereinbarten Zeiten nicht eingehalten werden, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber unverzüglich per E-Mail anzuzeigen.