

Leistungsbeschreibung



LOS 2

Hybrider Postausgang

Leistungszeitraum:

ab 01.01.2027 bis 31.12.2028

mit Verlängerungsoption bis 31.12.2030

Hinweis:

Erkennt der Bieter einen (vermeintlichen) Ausschreibungsfehler hat er dies unverzüglich über das Deutsche Vergabeportal mitzuteilen.

1. Allgemeine Beschreibung

1.1 Gegenstand des Loses

Gegenstand dieses Loses ist die Erbringung von Hybridpostdienstleistungen für den Ausgangspostversand des Landratsamtes Sigmaringen.

Die Leistungen umfassen insbesondere die elektronische Übernahme der durch den Auftraggeber bereitgestellten Druckdaten, deren Verarbeitung, den Druck, die Kuvertierung, die Frankierung, die Einlieferung sowie die Zustellung der Sendungen. Hierzu gehören sämtliche zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Leistungen.

Die Hybridpostlösung ist so auszugestalten, dass sie während der Vertragslaufzeit bedarfsgerecht erweitert werden kann. Dies kann insbesondere die Einbindung weiterer Dokumentenarten, zusätzlicher Versandverfahren oder technischer Funktionen umfassen, soweit diese Gegenstand des Vertrages oder gesonderter Beauftragungen werden.

1.2 Ziel der Vergabe

Ziel der Vergabe ist die Einführung einer wirtschaftlichen, sicheren und medienbrucharmen Hybridpostlösung, welche den derzeitigen Bedarf des Auftraggebers abdeckt.

Die Lösung soll insbesondere dazu beitragen,

- manuelle Bearbeitungsschritte zu reduzieren,
- den Ausgangspostprozess zu standardisieren sowie
- eine datenschutzkonforme und nachvollziehbare Verarbeitung der Sendungen sicherzustellen,
- eine wirtschaftliche und skalierbare Abwicklung des Postausgangs zu unterstützen.

2. Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer übernimmt die Erbringung von Hybridpostdienstleistungen für den Ausgangspostversand des Auftraggebers.

Die Leistungen umfassen insbesondere:

Datenübernahme und Verarbeitung

- die elektronische Übernahme der durch den Auftraggeber bereitgestellten Druckdaten,
- die Prüfung der übermittelten Daten auf technische Verarbeitbarkeit,
- die Aufbereitung der Druckdaten für den Druck- und Versandprozess,
- die Zusammenführung von Hauptdokumenten mit den vom Auftraggeber bereitgestellten Anlagen oder Beilagen zu einer gemeinsamen Sendung,
- die Erstellung einer versandfertigen Sendung entsprechend den vom Auftraggeber übermittelten Druckdaten.

Druck und Versandvorbereitung

- den Druck der Sendungen,
- das Falzen und Kuvertieren,
- die Frankierung,
- die Einlieferung der Sendungen in den postalischen Versand.

Versand und Nachweise

- die Bereitstellung elektronischer Versand- und Einlieferungsnachweise,
- die Bereitstellung verfügbarer Statusinformationen zum Sendungsverlauf,
- die Zustellung der Sendungen.

Sendungsarten und Leistungsbestandteile

Bestandteil dieses Loses sind die in der Leistungsbeschreibung und im Preisblatt beschriebenen Sendungsarten und Leistungsbestandteile.

Hierzu gehören insbesondere:

- Hybridpostsendungen (Standard-, Kompakt-, Groß- und Maxibriefe),
- internationale Hybridpostsendungen,
- Druck- und Versandleistungen,
- Verarbeitung von Anlagen und Beilagen.

Soweit im Preisblatt vorgesehen, können darüber hinaus insbesondere folgende optionale Leistungen beauftragt werden:

- Einschreibesendungen,
- Postzustellungsaufträge (PZA),
- weitere Versandverfahren,
- alternative Übermittlungswege für Dokumente.

Die im Preisblatt angegebenen Jahresmengen orientieren sich am derzeitigen jährlichen Versandvolumen des Auftraggebers und dienen ausschließlich der Kalkulation und Angebotswertung. Sie stellen keine Aussage darüber dar, in welchem Umfang die Sendungen während der Vertragslaufzeit tatsächlich über die Hybridpostlösung abgewickelt werden. Eine Verpflichtung zur Erreichung bestimmter Versandmengen besteht nicht.

Die Einführung der Hybridpostlösung erfolgt bedarfsorientiert und kann stufenweise erfolgen. Art und Umfang der Nutzung während der Vertragslaufzeit richten sich nach den organisatorischen, technischen und wirtschaftlichen Anforderungen des Auftraggebers.

Die im Preisblatt als optionale oder ergänzende Leistungen ausgewiesenen Positionen sind nicht Bestandteil der Grundleistung. Eine Inanspruchnahme erfolgt ausschließlich nach gesonderter Beauftragung durch den Auftraggeber. Ein Anspruch des Auftragnehmers auf Beauftragung dieser Leistungen besteht nicht.

3. Prozessbeschreibung

3.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer stellt einen durchgängigen Prozess zur Verarbeitung und Versendung der vom Auftraggeber bereitgestellten Dokumente als Hybridpost sicher.

Der gesamte Verarbeitungsprozess ist so zu gestalten, dass eine sichere, nachvollziehbare und datenschutzkonforme Verarbeitung der Dokumente gewährleistet ist.

3.2 Implementierungsphase

Vor Aufnahme des Produktivbetriebs erfolgt nach Aufforderung durch den Auftraggeber eine Implementierungsphase zur Einrichtung der Hybridpostlösung.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einführung der Lösung und stimmt die für den Produktivbetrieb erforderlichen organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen mit dem Auftraggeber ab. Hierzu gehören insbesondere die Einrichtung der Datenübermittlung, die Abstimmung der Verarbeitungsprozesse sowie die Durchführung erforderlicher Funktionstests.

Der Produktivbetrieb beginnt erst nach erfolgreichem Abschluss der Implementierungsphase und der Freigabe durch den Auftraggeber.

Die Einführung der Hybridpostlösung kann schrittweise erfolgen. Der Umfang sowie die Reihenfolge der Inbetriebnahme einzelner Dokumentarten, Organisationseinheiten oder Versandprozesse werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im Rahmen der Implementierungsphase abgestimmt.

3.3 Datenbereitstellung durch den Auftraggeber

Der Auftraggeber stellt die für den Versand bestimmten Dokumente in elektronischer Form zur Verfügung.

Die Art der Datenübermittlung sowie die unterstützten Dateiformate werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im Rahmen der Implementierungsphase abgestimmt.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die bereitgestellten Dokumente vollständig übernommen sowie für die weitere Verarbeitung geeignet sind. Festgestellte Unstimmigkeiten oder Verarbeitungsfehler sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

3.4 Verarbeitung der Dokumente

Der Auftragnehmer übernimmt insbesondere

- die technische Prüfung der bereitgestellten Dokumente,
- die Sicherstellung der vollständigen und richtigen Verarbeitung der bereitgestellten Dokumente,
- die Zusammenführung von Hauptdokumenten mit Anlagen oder Beilagen,
- die Aufbereitung der Dokumente für den Druckprozess,
- die Zuordnung der Dokumente zu den jeweiligen Empfängern und Versandarten,
- die Erstellung druckfertiger Sendungen,
- die Übergabe der Sendungen an den nachgelagerten Druck- und Versandprozess.

3.5 Druck und Versandvorbereitung

Der Auftragnehmer übernimmt

- den Druck,
- das Falzen,
- das Kuvertieren,
- die Frankierung,
- die Vorbereitung zur postalischen Einlieferung.

Dabei ist sicherzustellen, dass die Vertraulichkeit, Integrität und eindeutige Zuordnung der Dokumente während des gesamten Produktions- und Versandprozesses gewährleistet sind.

3.6 Versand

Die fertiggestellten Sendungen sind entsprechend der jeweils vorgesehenen Versandart in den postalischen Versand zu übergeben.

Der Annahmeschluss für die taggleiche Verarbeitung ist vom Auftragnehmer im Angebot anzugeben. Sendungen, die bis zum vereinbarten Annahmeschluss vollständig und fehlerfrei eingehen, sind am selben Werktag weiterzuverarbeiten.

Abweichungen von den vereinbarten Produktions- oder Einlieferungszeiten sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

Der Auftragnehmer hat einen ordnungsgemäßen Versand nach den geltenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen sicherzustellen.

3.7 Zustellung

Die Zustellung erfolgt national sowie international entsprechend den geltenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen.

Die Zustellung hat grundsätzlich werktäglich, einschließlich samstags, zu erfolgen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass mindestens 95 % der inländischen Briefsendungen am dritten Werktag nach der Übernahme (E+3) und mindestens 99 % am vierten Werktag nach der Übernahme (E+4) zugestellt werden.

Für grenzüberschreitende Briefsendungen innerhalb der Europäischen Union sind mindestens 95 % der Sendungen bis zum dritten Werktag nach der Übernahme (D+3) und mindestens 97 % bis zum fünften Werktag nach der Übernahme (D+5) zuzustellen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung dieser Qualitätsanforderungen durch geeignete Maßnahmen, insbesondere Testsendungen oder die Auswertung von Qualitätsnachweisen des Auftragnehmers, zu überprüfen.

3.8 Versandnachweise

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber elektronische Versand- und Einlieferungsnachweise zur Verfügung.

Die Nachweise müssen eine eindeutige Zuordnung zu den übermittelten Sendungen ermöglichen und in einem gängigen elektronischen Format bereitgestellt werden.

Soweit für die jeweilige Versandart Zustellnachweise vorgesehen sind, sind diese dem Auftraggeber in geeigneter elektronischer Form bereitzustellen.

Soweit technisch möglich, sind dem Auftraggeber darüber hinaus Statusinformationen zum Bearbeitungs-, Versand- oder Zustellstatus der Sendungen elektronisch bereitzustellen. Die Bereitstellung der Nachweise und Statusinformationen hat zeitnah nach der Verarbeitung bzw. Einlieferung der Sendungen zu erfolgen.

3.9 Fehlerbehandlung

Werden im Rahmen der Verarbeitung technische Fehler oder unvollständige beziehungsweise fehlerhafte Daten festgestellt, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich.

Fehlerhafte oder nicht verarbeitbare Dokumente dürfen ohne Freigabe des Auftraggebers nicht versendet werden.

Der Auftragnehmer hat geeignete Maßnahmen zur Fehlerprotokollierung und Nachvollziehbarkeit vorzuhalten.

4. Qualitätsanforderungen

4.1 Prozessqualität

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche Hybridpostsendungen vollständig, ordnungsgemäß, richtig und nachvollziehbar verarbeitet werden.

Insbesondere ist sicherzustellen, dass

- Dokumente vollständig verarbeitet werden,
- Dokumente eindeutig den jeweiligen Empfängern zugeordnet werden,
- Anlagen und Beilagen korrekt zusammengeführt werden,

- Sendungen entsprechend der vorgesehenen Versandart verarbeitet werden,
- die Vertraulichkeit personenbezogener Daten während des gesamten Verarbeitungsprozesses gewährleistet ist.

Vor Aufnahme des Regelbetriebs sind dem Auftraggeber Muster der vorgesehenen Druckerzeugnisse (Papier, Druckbild, Umschläge, Kuvertierung und Falzung) zur Freigabe vorzulegen. Erst nach Freigabe durch den Auftraggeber darf der Regelbetrieb aufgenommen werden. Änderungen der freigegebenen Ausführung bedürfen der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

4.2 Verfügbarkeit und Betriebssicherheit

Der Auftragnehmer hat die Verfügbarkeit der Hybridpostlösung während der vereinbarten Betriebszeiten sicherzustellen.

Der Auftragnehmer hat geeignete Maßnahmen vorzuhalten, um den Versand bei technischen Störungen innerhalb einer mit dem Auftraggeber abgestimmten Frist wiederaufzunehmen oder alternative Verarbeitungswege bereitzustellen.

Geplante Wartungsarbeiten sind rechtzeitig mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Störungen, die den Versand beeinträchtigen können, sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

4.3 Qualitätsbericht

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber monatlich sowie auf Anforderung einen Qualitätsbericht in elektronischer Form zur Verfügung.

Der Qualitätsbericht soll in Abstimmung mit dem Auftraggeber erstellt werden und insbesondere Angaben zu den verarbeiteten Hybridpostsendungen, wesentlichen Störungen im Verarbeitungsprozess, Verarbeitungsfehlern sowie – sofern zutreffend – zu Rückläufern und Reklamationen enthalten.

Soweit beim Auftragnehmer bereits geeignete Standardauswertungen vorhanden sind, können diese zur Erfüllung der Berichtspflicht verwendet werden.

4.4 Datenschutz und Datensicherheit

Der Auftragnehmer hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) zu treffen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der verarbeiteten Daten sicherzustellen. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen sind auf Anforderung des Auftraggebers nachzuweisen.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten hat ausschließlich nach den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu erfolgen.

Vor Aufnahme der Leistungserbringung ist zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber hierbei zu unterstützen und die hierfür erforderlichen Unterlagen rechtzeitig bereitzustellen.

4.5 Rückläufer

Die Fristen und der Ablauf für die Behandlung und Weiterleitung nicht zustellbarer Sendungen an den Auftraggeber werden im Rahmen der Implementierungsphase schriftlich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmt.

Soweit technisch möglich, sind Informationen über Rückläufer dem Auftraggeber zusätzlich in elektronischer Form bereitzustellen.

5. Sonstige Anforderungen

5.1 Ansprechpartner und Kommunikation

Der Auftragnehmer benennt dem Auftraggeber spätestens zum Beginn der Implementierungsphase einen fachlichen Ansprechpartner sowie eine Vertretung für alle organisatorischen, technischen und betrieblichen Fragestellungen.

Änderungen der Ansprechpartner sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

5.2 Änderungen und Weiterentwicklungen

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber rechtzeitig über geplante Änderungen der Hybridpostlösung, soweit diese Auswirkungen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, die technische Anbindung oder die Verarbeitungsprozesse haben können.

Änderungen, welche die technische Anbindung oder die vereinbarten Verarbeitungsprozesse betreffen, sind vor ihrer Umsetzung mit dem Auftraggeber abzustimmen.

5.3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die für die Leistungserbringung erforderlichen Daten, Informationen und erforderlichen Freigaben rechtzeitig zur Verfügung.

Erforderliche Freigaben sowie Abstimmungen erfolgen innerhalb angemessener Fristen.

5.4 Optionale Erweiterungen

Die angebotene Hybridpostlösung soll grundsätzlich die Möglichkeit bieten, während der Vertragslaufzeit um weitere Funktionen erweitert zu werden.

Hierzu können insbesondere zusätzliche Dokumentenarten, weitere Versandverfahren oder elektronische Übermittlungswege gehören.

Ein Anspruch des Auftraggebers auf Umsetzung dieser Erweiterungen besteht nur, soweit diese gesondert beauftragt werden.

5.5 Dokumentation

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die für den Betrieb der Hybridpostlösung erforderlichen Dokumentationen in elektronischer Form zur Verfügung.

Hierzu gehören insbesondere Informationen zur Datenübermittlung, zu den vereinbarten Verarbeitungsabläufen, den Ansprechpartnern sowie – soweit erforderlich – zur Bedienung und Administration der Hybridpostlösung.

6. Digitale Versand- und Zustellnachweise

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die für die Abrechnung sowie den Nachweis der Leistungserbringung erforderlichen Einlieferungs-, Versand- und Zustellnachweise sowie – soweit verfügbar – Statusinformationen in elektronischer Form zur Verfügung.

Soweit technisch möglich, erfolgt die Bereitstellung je Sendung. Andernfalls können die Nachweise in zusammengefasster Form (z. B. täglich oder monatlich) bereitgestellt werden.

Die elektronischen Nachweise müssen mindestens folgende Angaben enthalten:

- Datum der Einlieferung,
- Art der Sendung,
- Sendungsnummer (soweit vorhanden),
- Zustellstatus,
- Zustelldatum bzw. Rücksendedatum.

7. Einsatz von Subunternehmern

Der Einsatz von Subunternehmern ist zulässig.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Verlangen die eingesetzten Subunternehmer sowie deren Aufgabenbereiche offenzulegen.

Der Wechsel oder der erstmalige Einsatz weiterer Subunternehmer während der Vertragslaufzeit bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

Der Auftragnehmer bleibt auch bei Einschaltung von Subunternehmern für die ordnungsgemäße und vertragskonforme Leistungserbringung verantwortlich.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche eingesetzten Subunternehmer die Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung in vollem Umfang erfüllen.

8. Abrechnung / Preisstruktur

Die Vergütung erfolgt entsprechend den im Preisblatt angegebenen Einheitspreisen sowie den vereinbarten Preisen für gegebenenfalls beauftragte Zusatzleistungen.

Die Abrechnung erfolgt monatlich nachträglich auf Grundlage der tatsächlich erbrachten Leistungen sowie der zugehörigen Einlieferungs- und Zustellnachweise.

Die Rechnungsstellung erfolgt in elektronischer Form an die vom Auftraggeber benannte Rechnungsadresse.

Die im Preisblatt angegebenen Jahresmengen dienen ausschließlich der Angebotswertung und stellen keine Mindestabnahmemengen dar.

Die für die Abrechnung maßgeblichen Leistungsdaten sind in einer mit dem Auftraggeber abzustimmenden Struktur bereitzustellen. Die Auswertungen müssen eine Zuordnung der Leistungen zu den vom Auftraggeber festgelegten Abrechnungs- bzw. Auswertungsmerkmalen (z. B. Organisationseinheiten, Fachbereiche, Kostenstellen oder vergleichbare Merkmale) ermöglichen.