

Bieterfragebogen - LOS I Physischer Postversand

Allgemeine Erläuterungen zum Bieterfragebogen:

Im Bieterfragebogen werden die einzelnen Anforderungen mit folgenden Kennzeichnungen versehen:

- „I“ = **Ergänzende Informationen**

Die mit „I“ gekennzeichneten Fragen dienen der Darstellung des Unternehmens und der angebotenen Leistung. Sie werden nicht bewertet und haben keinen Einfluss auf die Angebotswertung.

- „B“ = **Bewertungskriterium für Kundenorientierung / Qualität**

Die mit „B“ gekennzeichneten Themenkomplexe werden im Rahmen der qualitativen Angebotsbewertung berücksichtigt.

Die Qualität wird mit einer Gewichtung von **60 %**, der Angebotspreis mit einer Gewichtung von **40 %** bewertet. Die Bewertung erfolgt nach den in den Vergabeunterlagen festgelegten Zuschlagskriterien und dem dargestellten Bewertungsmaßstab.

Die eingereichten Konzepte sollen den Auftraggeber in die Lage versetzen, die Qualität der angebotenen Leistung sowie die Eignung der organisatorischen und technischen Maßnahmen zur vertragsgerechten Leistungserbringung nachvollziehbar zu beurteilen.

Die Konzepte sind **aussagekräftig, nachvollziehbar und auf den ausgeschriebenen Leistungsumfang bezogen** darzustellen.

Allgemeine Unternehmensdarstellungen, Werbebroschüren oder Marketingunterlagen ersetzen die geforderten Konzepte nicht und fließen in die Bewertung nicht ein. Sie können ergänzend beigelegt werden, soweit sie die Ausführungen unterstützen.

Geforderte schriftliche Erläuterungen sind in der Spalte „**Stellungnahme Bieter**“ einzutragen. Reicht der vorgesehene Platz nicht aus, sind unter Bezugnahme auf die jeweilige Frage gesonderte Anlagen beizufügen.

Werden Nachunternehmer eingesetzt, sind die Angaben und Konzepte auf die von diesen zu erbringenden Leistungen zu beziehen. Die Verantwortung für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben sowie die vertragsgemäße Leistungserbringung verbleibt beim Bieter.

Art	Frage	Stellungnahme Bieter
„I“	<u>Frage 1 – Unternehmensdaten</u> Benennen Sie folgende Informationen: • Unternehmensname • Rechtsform • Anschrift • Ansprechpartner • Telefon • E-Mail	
„I“	<u>Frage 2 – Standorte:</u> Geben Sie die für die Leistungserbringung maßgeblichen Niederlassungen bzw. Betriebsstandorte an.	
„I“	<u>Frage 3 – Geschäftsfelder:</u> Beschreiben Sie kurz Ihre Geschäftstätigkeit sowie Ihre Erfahrungen im Bereich der ausgeschriebenen Postdienstleistungen.	
„I“	<u>Frage 4 – Anzahl Beschäftigte:</u> Geben Sie die Anzahl der Beschäftigten im Unternehmen an. Optional kann die Anzahl der im Bereich Postdienstleistungen eingesetzten Beschäftigten angegeben werden.	

Art	Themenkomplexe (Bitte in einem separaten Dokument darstellen)
„B“	Themenkomplex 1 Leistungserbringung und Organisation: Legen Sie ein Konzept zur Organisation der Leistungserbringung vor. Das Konzept soll erkennen lassen, wie Sie eine zuverlässige, wirtschaftliche und kontinuierliche Leistungserbringung während der gesamten Vertragslaufzeit sicherstellen. Gehen Sie dabei insbesondere auf folgende Aspekte ein: • Beschreibung Ihrer personellen, technischen und logistischen Infrastruktur (z. B. Personalressourcen, Sortier- und Verteilprozesse, Zustellorganisation, Fahrzeugflotte). • Darstellung der organisatorischen Abläufe von der Sendungsübernahme bis zur Zustellung einschließlich der Bearbeitung und Zustellung von Einschreibesendungen. • Maßnahmen zur Sicherstellung der Leistungserbringung bei erhöhtem Sendungsaufkommen (z. B. saisonale Spitzen), personellen Ausfällen oder sonstigen außergewöhnlichen Ereignissen. • Benennung der Ansprechpartner für den Auftraggeber einschließlich Vertretungsregelungen. • Darstellung Ihres Eskalationsverfahrens bei wiederkehrenden Zustellproblemen oder Qualitätsabweichungen. • Beschreiben Sie den Umgang mit unzustellbaren Sendungen. Gehen Sie dabei insbesondere auf die Dauer der Rücksendung, die Mitteilung der Zustellhindernisse sowie Ihre Rücklaufquote ein. Erläutern Sie außerdem den Umgang mit nicht zustellbaren Einschreibesendungen sowie die Bereitstellung der entsprechenden Zustell- oder Rücksendenachweise. (Gewichtung 20%)
„B“	Themenkomplex 2 Reklamations- und Sendungsmanagement Legen Sie ein Konzept zum Reklamations- und Sendungsmanagement vor. Das Konzept soll erkennen lassen, wie Reklamationen und Nachforschungen effizient, transparent und kundenorientiert bearbeitet werden. Gehen Sie dabei insbesondere auf folgende Aspekte ein: • Möglichkeiten und Verfahren der Sendungsrecherche einschließlich der Sendungsverfolgung von Einschreibesendungen. • Ablauf des Nachforschungsverfahrens einschließlich der Bearbeitungszeiten. • Reaktionszeiten bei Reklamationen und Anfragen des Auftraggebers. • Bereitstellung von Statusinformationen und Kommunikation während der Bearbeitung. • Maßnahmen zur Ursachenanalyse bei Fehl- oder Nichtzustellungen. • Vorgehensweise und Eskalationsmechanismen bei wiederkehrenden Zustellproblemen. • Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung auf Grundlage von Reklamationen. • Darstellung der Bereitstellung elektronischer Zustellnachweise und Statusinformationen für Einschreibesendungen. (Gewichtung 20%)
„B“	Themenkomplex 3 Qualitätsmanagement Legen Sie ein Konzept zu Ihrem Qualitätsmanagement und Reporting vor. Das Konzept soll erkennen lassen, durch welche organisatorischen und technischen Maßnahmen eine dauerhaft hohe Zustellqualität sichergestellt wird.

	Gehen Sie dabei insbesondere auf folgende Aspekte ein: • Beschreibung Ihres Qualitätsmanagementsystems. • Maßnahmen zur Sicherstellung und kontinuierlichen Verbesserung der Zustellqualität. • Verfahren zur Überwachung der Leistungsqualität (z. B. interne Kontrollen, Kennzahlen, Testsendungen oder vergleichbare Maßnahmen). • Vorgehensweise bei festgestellten Qualitätsabweichungen einschließlich eingeleiteter Korrekturmaßnahmen. • Art, Umfang und Turnus des Reportings gegenüber dem Auftraggeber. • Darstellung der verwendeten Qualitätskennzahlen (KPIs), soweit vorhanden, einschließlich Kennzahlen zur Bearbeitung und Zustellung von Einschreibesendungen, sofern diese erhoben werden. • Besteht eine Zertifizierung (z. B. nach DIN EN ISO 9001), ist diese anzugeben und auf Anforderung nachzuweisen. (Gewichtung 20%)
--	--