Kraftfahrt-
Bundesamt

/ Leistungsbeschreibung Druck, Personalisierung, Kommissionierung und Verpackung

Stand: 25. November 2026

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung5

2. Rahmenbedingungen5

2.1 Erwartetes Mengengerüst5

2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen6

2.3 Fertigungskontrolle und Objektsicherung6

2.4 Beschaffung, Autorisierung und Auditierung7

2.5 Sprache und Kommunikation9

3. Leistungsgegenstand9

3.1 Fachprozesse9

3.2 Durchführung der Druckdienstleistung10

3.3 Annahme, Verarbeitung von Aufträgen und technische Anbindung an das KBA10

3.4 Systemverfügbarkeiten und Liefertreue11

3.5 Vorbereitung für den Versand11

3.6 Abholung durch Großkunden11

3.7 Getrennte Sendungen12

3.8 Statusinformationen12

3.9 Vernichtung13

4. Reporting und Dokumentation13

4.1 Reporting13

4.2 Dokumentation14

4.3 Reklamationsmanagement15

4.4 Verlustmanagement15

4.5 Retouren und Postrückläufer16

5. Zulassungsunterlagen16

5.1 Zulassungsbescheinigung Teil I17

Formatangaben17

Personalisierungsfelder17

5.2 „Bemerkungen und Ausnahmen zur ZB I“18

Formatangaben18

Personalisierungsfelder18

5.3 Zulassungsbescheinigung Teil II19

Formatangaben19

Personalisierungsfelder19

5.4 KBA-Plakette und KBA-Plakettenträger19

Personalisierungsfelder20
5.5 i-HU-Plakettenersatz20
Personalisierungsfelder20
5.6 Dokumentensiegel20
5.7 Begleitschreiben20

6. Support21
6.1 Definition und Organisation21
6.2 Schnittstelle für Anfragen des Supports21

7. Betrieb22
7.1 Wartung22
7.2 Wartungsinformationen22
7.3 Verfügbarkeiten und Durchlaufzeit22
7.4 Melde- und Nachweispflichten bei Ausfällen und Störungen23
7.5 Reaktionszeiten23
7.6 Serviceleistungen24
7.7 Ansprechpartner des KBA24
7.8 Ansprechpartner des Auftragnehmers24
7.9 Externe Anfragen24

8. Schnittstellen und Testsystem25
8.1 Schnittstellendefinition25
8.2 Testsystem26

9. Datenschutz26
9.1 Unterstützung des Verantwortlichen26
9.2 Datenverarbeitung27

10. IT-Sicherheit27
10.1 NIS-2-Richtlinie27
10.2 Sicherheitskonzept nach BSI-Standards: vollständiges Sicherheitskonzept27
10.3 IS-Penetrationstest27
10.4 IS-Audit28
10.5 Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz bzw. GS++28
10.5.1 IS bei Unterauftragnehmern28

11. Freigabe28
Anhang 1 - Übersicht Leistungspakete und SLA29
A. Leistungspakete und Durchlaufzeiten29
B. Mindestkapazitäten und Mengenrisiko30

C. Bearbeitung in Eingangsreihenfolge30

D. Skalierbarkeit31

E. Betrieb31

Anhang 2 - Bestehende rechtliche Grundlagen33

Anhang 3 – Pönalen34

Anhang 4 – Glossar34

Leistungsbeschreibung Druck, Personalisierung, Kommissionierung und Verpackung, und Koordination des Versands

1. Einführung

Die internetbasierte Fahrzeugzulassung (i-Kfz) ist ein zentraler Baustein der digitalen Transformation im Straßenverkehrswesen. Ziel ist die medienbruchfreie, vollständig digitale Abwicklung von Zulassungsvorgängen für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen sowie öffentliche Stellen. Seit Einführung der i-Kfz-Verfahren im Jahr 2015 können Zulassungsvorgänge zunehmend vollständig online durchgeführt und automatisiert entschieden werden.

Mit der Errichtung der zentralen Großkundenschnittstelle zur Fahrzeugzulassung wurde zwischen dem Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) und dem Land Baden-Württemberg (BW) die Nachnutzung der dort entwickelten i-Kfz-OZG-Portallösung (i-Kfz-Portal), insbesondere der Antragsvalidierungskomponente, vereinbart.

Mit i-Kfz Stufe 5 wird die bislang dezentrale i-Kfz-Portalstruktur durch ein bundesweit einheitliches, zentrales i-Kfz-Portal des KBA abgelöst. Im Rahmen dieser Zentralisierung werden Prozesse und Funktionen gebündelt, um Komplexität zu reduzieren und eine effizientere Gesamtarchitektur zu schaffen.

Wesentliche Neuerung ist, dass das KBA künftig bundesweit als zuständige Instanz für internetbasiert beantragte Zulassungsvorgänge fungiert. Mit der Übernahme dieser Aufgabe ist der Gesamtprozess für die Ausfertigung und Bereitstellung der erforderlichen Zulassungsunterlagen neu auszugestalten und organisatorisch sowie technisch sicherzustellen.

Die vorliegende Leistungsbeschreibung umfasst dabei die durch den Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen im Bereich Druck, Personalisierung, Kommissionierung, Versandfertigmachung und Koordination des Versands.

2. Rahmenbedingungen

2.1 Erwartetes Mengengerüst

Für die Leistungserbringung ist von einem Mengengerüst von ca. 22 Mio. Vorgängen für die Vertragslaufzeit von 5 Jahren auszugehen. Basis für diese Kalkulation ist eine konservative Schätzung des Wachstums der digitalen Zulassungsfälle (exklusive Außerbetriebsetzungen) über die Vertragslaufzeit. Auf Basis dieser Schätzung gestaltet sich die Verteilung der Mengen auf die Vertragsdauer wie folgt (auf 1000 gerundet):

Vertragsjahr	**2.HJ 2027**	**2028**	**2029**	**2030**	**2031**	**1.HJ 2032**
Zulassungsfälle	1.142.000	2.665.000	3.693.000	4.797.000	6.037.000	3.666.000

Allerdings könnten mit der Zentralisierung verbundene Effekte, insbesondere eine zunehmende Nutzung digitaler Zulassungsverfahren und die Verlagerung weiterer Vorgänge auf die zentralen Prozesse, dazu führen, dass die tatsächlichen Verarbeitungsmengen das zugrunde gelegte Mengengerüst im Verlauf der Vertragslaufzeit unter Umständen deutlich überschreiten. Die durch den Auftragnehmer eingesetzten Systeme, technischen Komponenten und Prozesse sind daher so auszulegen, dass eine bedarfsgerechte Skalierung über das angegebene Mengengerüst hinaus technisch möglich ist und steigende Verarbeitungsmengen grundsätzlich zuverlässig abgebildet werden können.

2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Grundsätzlich gelten die bestehenden Anforderungen der aktuellen Fassung der FZV (Fahrzeug-Zulassungsverordnung) wie auch die der StVZO (Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung), welche die Online-Fahrzeugzulassung (i-Kfz) betreffen. Auf die rechtlichen Rahmenbedingungen wird in den jeweiligen Kapiteln der Leistungsbeschreibung verwiesen. In Fällen, in denen die Leistungsbeschreibung sich explizit von den rechtlich geltenden Grundlagen unterscheidet, gilt die Leistungsbeschreibung, unter der Prämisse, dass bis zum Go-Live die dafür benötigten rechtlichen Rahmenbedingungen geschaffen sind. Die Sicherstellung der hierfür erforderlichen rechtlichen Anpassungen liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, soweit sie von diesem beeinflusst werden können. Verzögerungen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, sind im Rahmen des Änderungsprozesses (CR-Prozess) zu berücksichtigen.

Sollten rechtliche Rahmenbedingungen sich während der Vertragslaufzeit ändern, müssen die bisher geltenden Spezifikationen geprüft werden.

2.3 Fertigungskontrolle und Objektsicherung

Der Auftragnehmer wird berechtigt, im Auftrag des KBA die für die Leistungserbringung erforderlichen bereits veredelten Vordrucke von Zulassungsdokumenten (Zulassungsbescheinigung Teil I (ZB I), Beiblätter für Zulassungsbescheinigung Teil I (ZB I), Zulassungsbescheinigung Teil II (ZB II)) sowie KBA-Plaketten, HU-Plaketten und Plakettenträger zu personalisieren, sowie die mit dem KBA abgestimmten dokumenten- und sicherheitsspezifischen Eindrucke umzusetzen.

Der Auftragnehmer übernimmt die Annahme der vom KBA oder von einem durch das KBA beauftragten Materialdienstleister bereitgestellten Sicherheitsmaterialien und Dokumentenvordrucke (Kap. 2.4). Darüber hinaus übernimmt der Auftragnehmer nach Bedarf die erforderliche Kommunikation und Abstimmung mit dem jeweiligen Materialdienstleister, insbesondere bei Bedarfsmeldungen, Nachlieferungen, Abweichungen oder sonstigem Klärungsbedarf.

Der Auftragnehmer hat über die gesamte Prozesskette hinweg eine lückenlose und jederzeit nachvollziehbare Verbleibsermittlung der Vordrucke, Dokumente und Plaketten sicherzustellen. Die lückenlose Nachverfolgbarkeit ist vom Versand durch den jeweiligen Zulieferer über den Wareneingang, die Lagerung, Verarbeitung, Personalisierung und Kommissionierung bis zur Übergabe an den Versanddienstleister bzw. an berechtigte Empfänger zu gewährleisten. Der Auftragnehmer kann für Großkunden zusätzlich die Möglichkeit einer direkten Abholung der kommissionierten Dokumente an einem geeigneten, entsprechend gesicherten Abholort anbieten (vgl. Kap. 3.6). Sofern eine Abholung angeboten wird, sind die Dokumente bis zur tatsächlichen Übergabe sicher und vor dem Zugriff Unbefugter geschützt zu lagern. Die Übergabe darf ausschließlich an entsprechend berechtigte Personen erfolgen und ist nachvollziehbar zu dokumentieren. Empfangs- und bestellberechtigte Beschäftigte sind durch den Auftragnehmer eindeutig festzulegen und zu dokumentieren. Der Empfang und die Übergabe entsprechender Sendungen sind nachvollziehbar zu dokumentieren. Hierzu richtet der Auftragnehmer ein Registrierungssystem ein, das eine lückenlose Verbleibskontrolle jedes einzelnen Vordrucks, Dokuments, jeder einzelnen Plakette und jedes einzelnen sonstigen sicherheitsrelevanten Materials anhand der angebrachten Nummerierung ermöglicht. Der Versand ist so durchzuführen, dass jederzeit eine Verbleibsermittlung möglich ist (vgl. Anlage 6 Nummer 3 Buchstabe d und e FZV und Anlage 5 Abschnitt A Nummer 1 Buchstabe d und e FZV).

Die Lagerung und Verarbeitung der Vordrucke, Dokumente, Plaketten und sonstigen sicherheitsrelevanten Materialien hat in hierfür geeigneten und gegen unbefugten Zugriff gesicherten Bereichen zu erfolgen. Der Auftragnehmer hat hierfür geeignete organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen vorzusehen. Hierzu gehören insbesondere eingeschränkte und dokumentierte Zugangsberechtigungen, geeignete Maßnahmen zur Objekt- und Einbruchsicherung sowie die Sicherstellung, dass Lagerung, Verarbeitung und Handhabung ausschließlich durch entsprechend berechtigte und zuverlässige Personen erfolgen. Für die Lagerung und Verarbeitung der Vordrucke, Dokumente, Plaketten und sonstigen sicherheitsrelevanten Materialien gelten die Anforderungen an Objektsicherung und Fertigungskontrolle nach Anlage 6 Nummer 3 FZV und Anlage 5 Abschnitt A Nummer 1 FZV entsprechend.

Der Auftragnehmer muss jederzeit ausreichend Materialien bei sich vorhalten, damit er bei erhöhten Druckmengen dementsprechend reagieren kann.

2.4 Beschaffung, Autorisierung und Auditierung

Der Auftragnehmer ist für die eigenständige und rechtzeitige Beschaffung der zur Leistungserbringung erforderlichen Verbrauchsmaterialien für Personalisierung, Kommissionierung und Herstellung der Versandbereitschaft verantwortlich. Nicht in den Verantwortungsbereich des Auftragnehmers fallen die Festlegung der Sicherheits-, Auditierungs- und Autorisierungsanforderungen sowie die Erteilung, Verlängerung und der Widerruf der Berechtigung zur Bearbeitung und Lagerung der Sicherheitsmaterialien, diese obliegen allein dem KBA. Ebenso liegen die Planung, Durchführung und Bewertung der Audits, Abnahmen sowie Sicherheits- und Qualitätskontrollen beim KBA.

Die bereits veredelten, personalisierbaren Vordrucke und Druckstücke werden von einem vom KBA beauftragten Materialdienstleister (beauftragte Dritte) beschafft und dem Auftragnehmer bereitgestellt. Dies sind:

- Vordrucke der Zulassungsbescheinigung Teil I einschließlich des Beiblatts „Bemerkungen und Ausnahmen zur ZB I“
- Vordrucke der Zulassungsbescheinigung Teil II
- KBA-Plaketten mit Plakettenträger (im Verbund)
- i-HU-Plakettenersatz mit Plakettenträger

Diese Materialien bleiben Eigentum des KBA. Für sie gelten die Anforderungen an Verbleibskontrolle, Lagerung und Objektsicherung (Kap. 2.3/2.4).

Alle übrigen frei am Markt erhältlichen Materialien, die zur Leistungserbringung erforderlich sind, beschafft der Auftragnehmer eigenständig und rechtzeitig auf eigene Kosten. Dies sind:

- Druckverbrauchsmaterial für die Personalisierung, z. B. Toner, Tinte, Farbbänder, Folien, auch Spezialfarben wie fluoreszierende Farbe für das Dokumentensiegel
- Papier für Begleitschreiben und sonstige nicht fälschungsgeschützte Drucksachen
- Versandumschläge, Kartonagen, Füll- und Sicherungsmaterial
- Etiketten und Material für Versandnummern bzw. Sendungskennzeichnung
- Klebe- und Fixiermaterial, z. B. zum Aufbringen der Plaketten
- Ersatz- und Verschleißteile für die eingesetzten Anlagen

Diese Aufzählung ist nicht abschließend; der Auftragnehmer ist für die Vollständigkeit der für die Leistungserbringung erforderlichen, hier nicht spezifizierten Materialien verantwortlich.

Die Berechtigung zur Bearbeitung und Lagerung der erforderlichen Sicherheitsmaterialien wird durch das KBA erteilt. Voraussetzung hierfür ist die Einhaltung der jeweils geltenden Sicherheits- und Auditierungsanforderungen des KBA. Die erstmalige Berechtigung wird vor Aufnahme des Produktivbetriebs nach erfolgreicher Durchführung der erforderlichen Prüfungen und Audits erteilt. Im laufenden Betrieb wird die Einhaltung der Anforderungen regelmäßig überprüft. Voraussetzung für die Erteilung und Aufrechterhaltung der Berechtigung ist insbesondere eine Sicherheitserklärung, mit der der Auftragnehmer die Einhaltung der maßgeblichen Sicherheitsanforderungen gegenüber dem KBA bestätigt. Bei Verstößen gegen maßgebliche Sicherheitsbestimmungen kann die Berechtigung widerrufen werden.

Die vom KBA bestellten Sicherheitsmaterialien werden direkt an den Auftragnehmer geliefert. Der Auftragnehmer nimmt die Lieferungen als Empfangsberechtigter für das KBA entgegen. Die Annahme der Lieferungen darf ausschließlich durch hierzu berechtigte Personen des Auftragnehmers erfolgen. Der Auftragnehmer prüft jede Lieferung bei Eingang auf Vollständigkeit und Unversehrtheit. Der Auftragnehmer nimmt eine Lieferung nur an, wenn sie vollständig und unbeschädigt ist und ohne Einschränkung weiterverarbeitet werden kann. Beschädigte oder unvollständige Lieferungen sind zu dokumentieren und dem KBA unverzüglich zu melden. Angenommene Sicherheitsmaterialien lagert der Auftragnehmer gemäß den Sicherheitsanforderungen des KBA ein.

Der Auftragnehmer hat darüber hinaus die für die Leistungserbringung geltenden Auditierungs- und Autorisierungsvorgaben des KBA einzuhalten. Der Auftragnehmer hat die erforderlichen Audits, Abnahmen sowie Sicherheits- und Qualitätskontrollen vor Aufnahme des Produktivbetriebs und während der Vertragslaufzeit zu ermöglichen und aktiv zu unterstützen. Der Auftragnehmer hat für die Erst-Auditierung vor Betriebsbeginn mindestens zwei Audittermine einzuplanen. Nach Betriebsbeginn finden jährliche Auditierungen sowie bei Bedarf anlassbezogene Auditierungen statt. Die Termine werden mit dem Auftragnehmer abgestimmt.

Im Rahmen der Leistungserbringung ist ein Audit mit folgenden Aspekten vorgesehen:

- **Qualitätsaudit** zur Überprüfung der für die Leistungserbringung relevanten Qualitätsanforderungen und -prozesse,
- **Audit zur Vernichtung** zur Überprüfung der ordnungsgemäßen und sicheren Vernichtung der hierfür vorgesehenen Dokumente und Materialien,
- **Audit gemäß FZV**, insbesondere hinsichtlich der Anforderungen an Objektsicherung und Fertigungskontrolle.

Die konkrete Ausgestaltung und der Umfang der Auditierung richten sich nach den tatsächlich beim Auftragnehmer durchzuführenden Prozess- und Verarbeitungsschritten. Änderungen an Prozessen, Räumlichkeiten, technischen Einrichtungen, Sicherheitsmaßnahmen oder sonstigen auditierungs- bzw. autorisierungsrelevanten Sachverhalten sind dem KBA unverzüglich anzuzeigen.

Zur Sicherstellung einer gleichbleibend hohen Druck- und Verarbeitungsqualität hat der Auftragnehmer einen geeigneten Qualitätssicherungsprozess mit regelmäßigen Kontrollen einzurichten. Die konkreten Qualitätsanforderungen und zulässigen Toleranzen werden mit dem KBA abgestimmt und in einem Toleranzkatalog festgelegt, der spätestens zum ersten Qualitätsaudit abzuschließen ist.

Zum Zwecke der Bewertung und Überwachung der vertragsgemäßen Leistungserbringung sind dem KBA die erforderlichen Zutritts-, Prüfungs- und Kontrollrechte einzuräumen. Die näheren Anforderungen ergeben sich aus den Anforderungen der FZV. Der Auftragnehmer gewährt den hierzu betrauten Beschäftigten des KBA während der Geschäfts- und Betriebszeiten Zutritt zu

den relevanten Grundstücken, Geschäftsräumen und Betriebsstätten und ermöglicht die erforderlichen Besichtigungen und Prüfungen sowie die Einsichtnahme in die vorgeschriebenen Aufzeichnungen und Nachweise.

2.5 Sprache und Kommunikation

Die Vertrags-, Arbeits- und Kommunikationssprache ist Deutsch. Dies gilt für die gesamte Leistungserbringung über die Vertragslaufzeit, insbesondere für:

- die schriftliche und mündliche Kommunikation mit dem KBA, den Großkunden sowie den vom KBA beauftragten Versand- und Materialdienstleistern,
- sämtliche vom Auftragnehmer zu erstellenden Konzepte, Dokumentationen, Reportings, Protokolle, Störungs-, Sicherheits- und Verlustmeldungen,
- den Support (Kapitel 6) einschließlich der Bearbeitung von Tickets und Rückfragen,
- die Teilnahme an Abstimmungsterminen, Tests, Abnahmen und Audits.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die gegenüber dem KBA benannten Ansprechpartner (Kapitel 7.8), die Projekt- und Betriebsverantwortlichen sowie die im Support eingesetzten Mitarbeitenden die deutsche Sprache in Wort und Schrift mindestens auf dem Niveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) beherrschen.

Der Auftragnehmer weist die Sprachkenntnisse der benannten Schlüsselpersonen auf Verlangen des KBA nach, etwa durch Sprachzertifikate, Ausbildungs- oder Studiennachweise in deutscher Sprache oder vergleichbare Nachweise. Unterlagen in anderen Sprachen, zum Beispiel Herstellerdokumentationen oder Zertifikate, sind mit einer deutschen Übersetzung vorzulegen. Bei Abweichungen ist die deutsche Fassung maßgeblich.

Setzt der Auftragnehmer Unterauftragnehmer ein, stellt er die Einhaltung dieser Anforderungen auch bei diesen sicher.

3. Leistungsgegenstand

3.1 Fachprozesse

Der Auftragnehmer übernimmt die ordnungsgemäße Annahme, Handhabung und Lagerung der für den Druck und die Personalisierung der Zulassungsdokumente erforderlichen Materialien, insbesondere für Zulassungsbescheinigung Teil I (ZB I), Beiblätter für Zulassungsbescheinigung Teil I (ZB I), Zulassungsbescheinigung Teil II (ZB II), Plaketten und Begleitschreiben. Der Auftragnehmer verantwortet die fristgerechte, qualitätsgesicherte und sichere Personalisierung der Zulassungsdokumente, die Produktion und Personalisierung der jeweils erforderlichen Begleitschreiben und die Herstellung der Versandbereitschaft der jeweiligen Sendungen. Die Herstellung der Versandbereitschaft umfasst die Kommissionierung der für den jeweiligen Druckauftrag vorgesehenen Dokumente und Plaketten, die Verpackung dieser in das jeweils entsprechende Versandmaterial, das Versehen der Sendung mit entsprechender Frankierung und die ordnungsgemäße Übergabe an den vorgesehenen Versanddienstleister. Außerdem ist es Aufgabe des Auftragnehmers, den Status von Versandaufträgen bis zur erfolgreichen Lieferung nachzuverfolgen und per Schnittstelle an das KBA zu melden.

Den Verlust oder Diebstahl von Vordrucken, Dokumenten oder Plaketten meldet der Auftragnehmer dem KBA unverzüglich, spätestens innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden nach Feststellung. Die Meldepflicht gilt besonders, wenn etwas aus seinen Lager- oder Produktionsbereichen abhandenkommt. Die Meldung enthält mindestens:

- die vom KBA festgelegten Dokumentennummern,
- Zeitpunkt und Ort,
- den festgestellten Sachverhalt.

Der Auftragnehmer trägt die Verantwortung für die durchgängige Betriebsbereitschaft und Leistungsfähigkeit der für die Leistungserbringung eingesetzten Systeme, Produktionsanlagen und Prozesse über die gesamte von ihm verantwortete Leistungskette.

3.2 Durchführung der Druckdienstleistung

Der Druck ist gemäß den in den SLAs (Anhang 1) definierten Parametern einzurichten und durchzuführen. Die konkrete Ausgestaltung der Produktionssteuerung, einschließlich eines gegebenenfalls erforderlichen Mehrschichtbetriebs, obliegt dem Auftragnehmer.

3.3 Annahme, Verarbeitung von Aufträgen und technische Anbindung an das KBA

Der Auftragnehmer nimmt die vom KBA übermittelten Druckaufträge automatisiert entgegen und verarbeitet sie innerhalb der in den SLAs definierten Parameter. Der Auftragnehmer muss die vom Auftraggeber bereitgestellte Schnittstelle technisch anbinden und nach dem XKfz-Standard bedienen.

Fehlerhafte, unvollständige oder doppelt übermittelte Aufträge sind nachvollziehbar zu behandeln und dem KBA umgehend zu melden. Die technischen Anforderungen, die Schnittstellendefinition und das Testsystem ergeben sich aus Kapitel 8.

Der Auftragnehmer hat bei der Verwendung der Dokumentenvordrucke im Betrieb voraussichtlich folgende Nummern an das KBA zu melden:

ZB I:

- Die Vordrucknummer der ZB I
- Die maschinenlesbare Druckstücknummer der ZB I auf der Markierung über dem Sicherheitscode (siehe FZV, Anlage 6)

ZB II:

- Die maschinenlesbare Dokumentennummer der ZB II (2D-Code) (siehe FZV, Anlage 8)
- Die maschinenlesbare Druckstücknummer der ZB II auf der Markierung über dem Sicherheitscode

KBA-Plakette:

- Die maschinenlesbare Druckstücknummer der KBA-Plakette auf der Markierung über dem Sicherheitscode (siehe Druckreifen)

Die zu übermittelnden Daten sind im jeweiligen Druckauftrag zu einem Zulassungsvorgang zusammenzuführen und einander zuzuordnen und unverzüglich über die entsprechende Schnittstelle an das KBA zu übermitteln (ein Nummernkreis der Dokumente zum jeweiligen Zulassungsvorgang). Sofern rechtlich und prozessual möglich, wird angestrebt, sich auf rein maschinenlesbare Nummern zu beschränken. Soweit dies nicht möglich ist, sind die

Druckstücknummern und Dokumentennummern wo nötig, digital mit visueller Erkennung auszulesen. Die abschließende Festlegung erfolgt in Abstimmung mit dem KBA.

3.4 Systemverfügbarkeiten und Liefertreue

Der Auftragnehmer hat das Gesamtsystem so aufzubauen und zu betreiben, dass die vereinbarten Systemverfügbarkeiten und Liefertreuen gemäß Anhang 1 realisiert werden. Ebenfalls sind ausreichende Redundanzen vorzusehen, um Ausfälle im System kompensieren und die geforderte Verfügbarkeit durchgehend sicherstellen zu können.

3.5 Vorbereitung für den Versand

Der Auftragnehmer übernimmt die vollständige Herstellung der Versandbereitschaft der personalisierten Zulassungsdokumente, Plaketten, Plakettenträger und Begleitschreiben.

Das Zählen und Verpacken der personalisierten Zulassungsdokumente, Plaketten und Plakettenträger (im Verbund) und Begleitschreiben darf ausschließlich in Räumlichkeiten erfolgen, für die eine entsprechend eingeschränkte Zugangsberechtigung besteht. Der Auftragnehmer hat durch geeignete organisatorische und technische Maßnahmen sicherzustellen, dass der Zugang zu diesen Bereichen auf hierzu berechtigte Personen beschränkt ist.

Die fertig kommissionierten Sendungen sind vollständig, fristgerecht und in einem für die weitere Versandabwicklung geeigneten Zustand an den vom Auftraggeber vorgesehenen Versanddienstleister zu übergeben. Der Auftragnehmer stellt dabei eine eindeutige Zuordnung der Sendungen sicher. Die Übergabe an den Versanddienstleister erfolgt gemäß den mit dem Auftraggeber abgestimmten Prozessen und Übergabeformaten.

3.6 Abholung durch Großkunden

Der Auftragnehmer soll eine Abholung kommissionierter Sendungen anbieten. Er soll Großkunden die Möglichkeit einräumen, die für sie bestimmten kommissionierten Sendungen direkt an einem vom Auftragnehmer bestimmten Abholort abzuholen, und hierzu entsprechende Vereinbarungen mit den Großkunden treffen. Der Abholort kann der Standort des Auftragnehmers oder ein anderer Standort sein, muss aber die Anforderungen an Objektsicherung und Zugriffsschutz entsprechend erfüllen (Kap. 2.3). Ein Abholort ohne entsprechende Sicherungsmaßnahmen, z. B. ein allgemein zugänglicher Paketshop, ist nicht zulässig. Die Abholung erfolgt alternativ zur Übergabe an den Versanddienstleister. Welche Sendungen zur Abholung bestimmt sind, ergibt sich aus den Angaben im jeweiligen Druckauftrag gemäß Schnittstellendefinition.
Die Organisation und Durchführung der Abholung soll durch den Auftragnehmer in direkter Abstimmung mit dem jeweiligen Großkunden erfolgen. Hierzu zählen insbesondere die Vereinbarung von Abholzeiten, Abholfristen und Abholmodalitäten, die Registrierung der abholberechtigten Personen des Großkunden sowie die Benachrichtigung des Großkunden über die Abholbereitschaft der Sendungen.
Die Abrechnung der Abholungsleistung erfolgt ausschließlich unmittelbar zwischen dem Auftragnehmer und dem jeweiligen Großkunden. Die hierfür erforderlichen Vereinbarungen schließt der Auftragnehmer mit dem jeweiligen Großkunden ab. Diese dürfen den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung nicht widersprechen. Die Konditionen sind allen Großkunden diskriminierungsfrei anzubieten.
Umsetzungskonzepte, die im Rahmen der Abstimmung zwischen Auftragnehmer und Großkunden zur Abholung entstehen, sind dem KBA vorzulegen und bedürfen vor ihrer

Umsetzung der Sichtung und Freigabe durch das KBA. Die Prüfung und Freigabe kann frühestens nach der Ramp-up-Phase erfolgen.

Bis zur Übergabe sind die zur Abholung bereitgestellten Sendungen sicher und vor dem Zugriff Unbefugter geschützt zu lagern. Die Übergabe erfolgt ausschließlich an registrierte abholberechtigte Personen nach Prüfung ihrer Identität und ist nachvollziehbar zu dokumentieren.

Die Abholung der Dokumente muss in Deutschland erfolgen.

Die Bereitstellung zur Abholung sowie die erfolgte Übergabe an den Großkunden sind über die Statusschnittstelle gemäß Schnittstellendefinition an das KBA zu übermitteln. Für die Berechnung der Liefertreue gilt bei zur Abholung bestimmten Sendungen die dokumentierte Bereitstellung zur Abholung als Übergabe. Nicht innerhalb der mit dem Großkunden vereinbarten Abholfrist abgeholte Sendungen sind dem KBA zu melden. Das weitere Vorgehen wird mit dem KBA abgestimmt.

3.7 Getrennte Sendungen

Der Auftragnehmer hat den Versand einzelner Bestandteile eines Zulassungsvorgangs an Dritte zu unterstützen. Ein solcher Fall kann beispielsweise vorliegen, wenn einzelne Zulassungsdokumente aufgrund eines Finanzierungs- oder Sicherungsverhältnisses nicht an den Antragsteller selbst, sondern unmittelbar an zum Beispiel das finanzierende Institut übermittelt werden sollen.

Im Rahmen der Antragstellung einer Online-Zulassung können sowohl im Einzelversand als auch im Versand an Großkunden für die Bestandteile eines Antrags bis zu zwei unterschiedliche Lieferadressen angegeben werden. Der Auftragnehmer muss daher in der Lage sein, die im Rahmen eines Druckauftrags erzeugten Unterlagen entsprechend der vorgegebenen Lieferadressen getrennt zuzuordnen, zu kommissionieren und zu verpacken, sowie als separate Teilsendungen versandfertig bereitzustellen.

Die Versandart wird vom KBA je Druckauftrag und, bei getrennten Sendungen, je Teilsendung über die Schnittstelle vorgegeben. Für die Teilsendungen eines Zulassungsvorgangs können unterschiedliche Versandarten vorgegeben werden. Die Dokumente eines Zulassungsvorgangs sind gemeinsam zu fertigen, auch wenn die Teilsendungen getrennt versendet werden. Für Standard- und Sammelversand gelten gemäß Anhang 1 dieselben Durchlaufzeiten. Ist für eine Teilsendung Expressversand vorgegeben, gelten für alle Dokumente des Zulassungsvorgangs die Durchlaufzeiten des Expressversands (Anhang 1) für die Produktion der Dokumente. Die Teilsendungen, die hierbei nicht per Express versendet werden sollen, können wie bei Paket- und Standardversand am Folgetag der Fertigung an den Versanddienstleister übergeben werden. Die Bearbeitungs- und Versandstatus der einzelnen Teilsendungen müssen jeweils eindeutig dem zugrunde liegenden Zulassungsvorgang zugeordnet und nachvollzogen werden können.

3.8 Statusinformationen

Der Auftragnehmer hat den Bearbeitungs- und Versandstatus jedes Druckauftrags unmittelbar und automatisiert über die Statusschnittstelle an das KBA zu melden. Zu melden sind mindestens folgende Status:

- Entgegennahme des Druckauftrags: Eingang sowie Annahme bzw. Ablehnung des Druckauftrags (Kap. 3.3),

- Bearbeitungsstatus: Stand der Bearbeitung in den Produktionsschritten Druck, Personalisierung, Kommissionierung und Herstellung der Versandbereitschaft,
- Übergabe an den Versanddienstleister, bei Abholung durch Großkunden (falls angeboten) die Bereitstellung zur Abholung und die erfolgte Übergabe an den Großkunden (Kap. 3.6),
- Tracking des Versands: Nachverfolgung der Sendung bis zur erfolgreichen Zustellung oder, bei nicht zustellbaren Sendungen, bis zur Vernichtung (Kap. 3.9 und 4.5).

Bei getrennten Sendungen sind die Status je Teilsendung zu melden und dem zugrunde liegenden Zulassungsvorgang eindeutig zuzuordnen (Kap. 3.7). Die konkreten Status, Statuscodes und Meldezeitpunkte werden gemäß den Vorgaben der Schnittstellendefinition festgelegt (Kap. 8.1).

3.9 Vernichtung

Der Auftragnehmer übernimmt die sichere und nachweisbare Vernichtung von Zulassungsdokumenten, Plaketten, Plakettenträgern, Begleitschreiben und sonstigen sicherheitsrelevanten Materialien, soweit diese nicht mehr für die Zustellung oder weitere Verwendung vorgesehen sind. Die Vernichtung ist Bestandteil der vom Auftragnehmer verantworteten Leistungskette.

Eine Vernichtung kommt insbesondere in folgenden Fällen in Betracht:

- Retouren und Postrückläufer: an den Auftragnehmer zurückgesandte, nicht zustellbare Sendungen (Kap. 4.5),
- Ausschuss und Fehldrucke, die im Rahmen von Druck, Personalisierung oder Kommissionierung entstehen, z. B. aufgrund von Druckfehlern oder Beschädigungen,
- fehlerhafte Dokumente und Sendungsbestandteile, welche reklamiert wurden (Kap. 4.3 und 4.4),
- Sendungen, die nicht innerhalb der vereinbarten Abholfrist abgeholt wurden, sofern das KBA die Vernichtung nach Abstimmung veranlasst (Kap. 3.6).

Die zu vernichtenden Materialien sind vor der Vernichtung einzeln anhand ihrer Nummerierung zu erfassen und in die Verbleibskontrolle einzubeziehen (Kap. 2.3). Bis zur Vernichtung sind sie gemäß den Anforderungen an Objektsicherung und Fertigungskontrolle sicher zu lagern. Die Vernichtung erfolgt im Vier-Augen-Prinzip durch berechtigte Personen nach ISO/IEC 21964 und ist nachvollziehbar zu dokumentieren. Die Entsorgung des vernichteten Materials erfolgt über einen zertifizierten Entsorger für Sicherheitsdokumente.

Die detaillierten Anforderungen an Vernichtungskonzept, Vernichtungsprotokoll, Entsorger und Nachweise ergeben sich aus Kapitel 4.5. Die Meldung erfolgter Vernichtungen an das KBA sowie die Ausweisung im Reporting richten sich nach Kapitel 4.1 und 4.5 sowie der Schnittstellendefinition (Kap. 8.1). Die Vernichtung ist Gegenstand des Audits zur Vernichtung gemäß Kapitel 2.4.

4. Reporting und Dokumentation

4.1 Reporting

Der Auftragnehmer erstellt und liefert monatliche Reportings und stellt diese dem KBA spätestens bis zum 10. Kalendertag des jeweiligen Folgemonats zur Verfügung. Darüber hinaus sind dem KBA die erforderlichen Daten bereits zum Zeitpunkt der jeweiligen Auftragsverarbeitung bereitzustellen. Datenquelle, Verantwortlichkeiten, Struktur und inhaltliche Ausgestaltung der

Reportings sind im Rahmen des Betriebskonzepts bzw. spätestens zum Vertragsabschluss mit dem KBA abzustimmen. Die mindestens zu berücksichtigenden Reporting-Kennzahlen sind nachfolgend aufgeführt:

Kennzahl	**Steuerungsziel**
Anzahl der Aufträge differenziert nach Fallkonstellation und nach Art des Zulassungsvorgangs	Analyse von Mengentreibern sowie der bedarfsgerechten (Um-)Planung von Prozessen, Ressourcen und Materialien
Materialverbrauch	Rechtzeitige Nachbestellung, Verbrauchsanalysen und Haushaltsplanung
Anzahl der bearbeiteten Aufträge, differenziert nach Bürgern und Großkunden (GK), jeweils auf Tages-, Monats- und Jahresbasis	Steuerung von Kapazitäten, der Volumenplanung und der Prognose zukünftiger Auslastungen im Prozess
Durchlaufzeiten / Bearbeitungszeiten, aufgeteilt Bürger und GK z.B: Zeit Zulassung → Druck Zeit Druck → Versand	Identifikation von Engpässen und die Optimierung der Prozessgeschwindigkeit über die Wertschöpfungskette Einhaltung der gesetzlichen Vorgabe
Peak-Volumen (höchstes Tages-/Wochenvolumen)	Dimensionierung von Kapazitäten und die Sicherstellung der Leistungsfähigkeit
Fehlerquote (z. B. Fehldruck, Fehlerauftragsübernahme)	Messung der Prozess- und Produktionsqualität sowie der Reduzierung von Nacharbeiten und Zusatzkosten
Retouren und Vernichtungen: Anzahl, Ursache und Bearbeitungszeit	Überwachung der Zustellqualität sowie der Identifikation systematischer Probleme
Reklamationen: Anzahl, Ursache und Bearbeitungszeit	Analyse von Qualitätsmängeln und die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

Darüber hinaus umfasst das Reporting mindestens auch alle Kennzahlen, mit denen die Einhaltung der vereinbarten Service Level (Anhang 1) geprüft wird. Der Auftragnehmer stellt dem KBA zusätzlich zu den aggregierten Reportings die druckrelevanten Produktionsdaten auf Einzelsatzbasis als CSV-Datei zur Verfügung. Die Daten müssen eine eindeutige Nachverfolgbarkeit einzelner Druckaufträge ermöglichen. Der konkrete Umfang der bereitzustellenden Datenfelder, die Dateistruktur sowie die Bereitstellungsintervalle werden im Rahmen des Betriebskonzepts mit dem KBA abgestimmt.

4.2 Dokumentation

Der Auftragnehmer hat für die Umsetzung und Durchführung des vereinbarten Betriebs ein Betriebskonzept zu erstellen, vorzuhalten und fortlaufend zu pflegen. Das Betriebskonzept muss mindestens die Betriebsorganisation einschließlich Rollen und Verantwortlichkeiten, Betriebs- und Servicezeiten, Verfahren zur Überwachung der Systeme und Schnittstellen, Incident-, Störungs- und Eskalationsprozesse, Wartungs- und Release-Verfahren, Datensicherungs- und Wiederherstellungsverfahren, Maßnahmen zur Informationssicherheit, Kommunikations- und Meldewege zum KBA sowie Verfahren zur Sicherstellung der vereinbarten Service Levels enthalten.

Das Betriebskonzept ist dem KBA spätestens vor Aufnahme des Produktivbetriebs zur Prüfung und Freigabe vorzulegen. Das KBA ist berechtigt, die im Betriebskonzept geregelten Themen und Inhalte mit dem Auftragnehmer vor Freigabe abzustimmen. Änderungen am Betriebskonzept sind dem KBA rechtzeitig mitzuteilen und mit diesem abzustimmen.

4.3 Reklamationsmanagement

Sofern eine Reklamation beim KBA eingeht und Gründe ersichtlich sind, die auf einen durch den Auftragnehmer verursachten Fehler im Druck, in der Personalisierung, in der Kommissionierung und / oder in der Herstellung der Versandbereitschaft hindeuten, erfolgt eine Reklamationsanfrage an den Auftragnehmer. Die Kommunikation erfolgt über das KBA. Der Auftragnehmer prüft die Reklamation und nimmt dazu Stellung.

Sind Gründe ersichtlich, die auf einen vom Auftragnehmer zu vertretenden Mangel hindeuten, trägt der Auftragnehmer die hierdurch entstehenden Kosten für den Druck, Personalisierung, Kommissionierung, Herstellung der Versandbereitschaft und Versand der neuen Zulassungsunterlagen.

Der Auftraggeber behält sich vor, den Reklamationsprozess einschließlich der erforderlichen Schnittstellen und des Kommunikationskanals gemeinsam mit dem Auftragnehmer zu konkretisieren. Der Auftraggeber behält sich vor die Schnittstelle gemeinsam mit dem Auftragnehmer nach Go-Live zu konkretisieren.

Die Regelungen zum Entscheidungsrecht bei strittigen Zuständigkeiten sowie zum Eskalationsprozess werden vor Go-Live mit dem Auftragnehmer abgestimmt.

4.4 Verlustmanagement

Im Falle des Verlusts einer Sendung während des Versandprozesses ist der Auftragnehmer verpflichtet, die von dem Verlust betroffenen Zulassungsdokumente und sonstigen Sendungsbestandteile nach entsprechender Beauftragung bzw. Freigabe durch den Auftraggeber erneut zu drucken bzw. zu personalisieren, zu kommissionieren und für den erneuten Versand bereitzustellen. Die Ersatzsendung ist anschließend gemäß den vereinbarten Prozessen an den vorgesehenen Versanddienstleister zu übergeben.

Die Verantwortung für den Verlust richtet sich nach dem Zeitpunkt der Übergabe an den Versanddienstleister. Der Auftragnehmer hat die Übergabe sendungsgenau und nachprüfbar zu dokumentieren, z. B. durch Übergabeprotokolle oder Sendungsnummern.

Tritt der Verlust ein, bevor die Sendung nachweislich an den Versanddienstleister übergeben wurde, trägt der Auftragnehmer die Kosten der Ersatzsendung. Dazu gehören Druck, Personalisierung, Kommissionierung, Herstellung der Versandbereitschaft und erneuter Versand. Kann der Auftragnehmer die ordnungsgemäße Übergabe nicht nachweisen, gilt der Verlust als in seinem Verantwortungsbereich eingetreten.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber jeden ihm bekannt gewordenen Verlust unverzüglich zu melden. Die betroffenen Dokumente sind dabei eindeutig zu bezeichnen, z. B. mit Dokumentennummer. So kann der Auftraggeber die erforderlichen Maßnahmen einleiten, etwa die Sperrung verlorener Dokumente.

Die konkrete Ausgestaltung des Verlustmanagements sowie die Abstimmung mit dem Versanddienstleister werden vor Go-Live zwischen KBA und Auftragnehmer festgelegt. Der Auftragnehmer hat einen elektronischen Kommunikationsweg mit dem Versanddienstleister zu etablieren, um eine durchgängige elektronische Nachvollziehbarkeit der Sendungen zu gewährleisten.

4.5 Retouren und Postrückläufer

An den Auftragnehmer zurückgesandte, nicht zustellbare Sendungen werden vernichtet. Für die Vernichtung ist vom Auftragnehmer ein Konzept vorzulegen. Die betroffenen Dokumente sind zu erfassen, und die Vernichtung erfolgt im Vier-Augen-Prinzip durch berechtigte Personen in den geschützten Lagerräumen des Auftragnehmers. Das geschredderte Material wird anschließend über einen zertifizierten Entsorger für Sicherheitsdokumente entsorgt.

Der Auftragnehmer meldet die Vernichtung über die Statusschnittstelle an das KBA zurück.

Die Anforderungen an Vernichtungsprotokoll, Nachweise und Vier-Augen-Prinzip werden vor Go-Live im Detail zwischen KBA und Auftragnehmer abgestimmt.

5. Zulassungsunterlagen

Nachstehend werden die Anforderungen für alle auszufertigenden Zulassungsunterlagen beschrieben. Dabei wird insb. die Abweichung zu den bestehenden Normen fokussiert, wie in Abschnitt 2.2 dargestellt.

Für die Zulassungsunterlagen werden Personalisierungslayouts durch den Auftragnehmer erstellt. Diese werden durch das KBA freigegeben.

Dokument	**Personalisierung**
Zulassungsbescheinigung Teil I	variable Halter-, Fahrzeug-, Zulassungs-, Prüf- und andere Dokumentendaten
Beiblatt Zulassungsbescheinigung Teil I	Personalisierung der Vorderseite
Zulassungsbescheinigung Teil II	variable Halter-, Fahrzeug-, Zulassungs- und weitere Dokumentendaten
KBA-Plakette	zweiteilig (Plakette und Plakettenträger), beide Teile werden personalisiert: Druckstücknummer und 2D-Code (auf der Plakette), Kfz-Kennzeichen und letzte sechs Ziffern der FIN (auf dem Plakettenträger)
i-HU-Plakettenersatz	zweiteilig (Plakette und Plakettenträger), beide Teile werden personalisiert: Kfz-Kennzeichen und letzte sechs Ziffern der FIN (auf beiden Teilen), Monat und Jahr (auf der Plakette)

Die Beauftragung erfolgt über die vom KBA bereitgestellte Schnittstelle. Die Schnittstelle muss insbesondere die Beauftragung einzelner Produkte ermöglichen, ohne dass hierfür die Beauftragung eines vollständigen Produktpakets erforderlich ist. Die Verarbeitung erfolgt dabei unabhängig davon, ob ein Druckauftrag ein einzelnes Produkt oder mehrere Produkte umfasst.

Die Herstellung, Personalisierung, Kommissionierung und Versandfertigmachung erfolgt entsprechend den Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung.

Hinweis: Die Ausgestaltung der Datenfelder und der Schnittstelle sowie die Anforderungen an die Lesbarkeit des Datamatrixcodes werden gemäß Kapitel 8.1 veröffentlicht.

5.1 Zulassungsbescheinigung Teil I

Die Vorgaben an die Zulassungsbescheinigung Teil I ergeben sich aus Anlage 6 FZV mit vereinzelten Abweichungen und Zusätzen.

Formatangaben

Format	Höhe: 106 mm Breite: 210 mm zweiseitig bedruckt
Trägermaterial	Neobond (150 g/m^2), Farbe weiß
Unterschriftenersatz und Dokumentensiegelersatz	Im Personalisierungsverfahren müssen der Unterschriftenersatz und Dokumentensiegelersatz an entsprechender Stelle auf dem Dokument aufgebracht werden. Die fachliche Ausgestaltung wird durch das KBA vorgegeben und mit dem Auftragnehmer abgestimmt.
Dokumentennummer ZB I	Aufdruck einer vom KBA vorgegebenen eineindeutigen Nummer im Personalisierungsprozess zur eindeutigen Identifikation der ausgefertigten ZB I und Zuordnung zum Zulassungsvorgang.
Sonstiges	Es besteht die optionale Möglichkeit, einen Datamatrixcode aufzubringen. Der Inhalt dessen soll in Abstimmung mit dem KBA festgelegt werden.

Personalisierungsfelder

Details sind dem „Leitfaden zur Ausfüllung der Zulassungsbescheinigung Teil I und Teil II“ zu entnehmen.

Kategorie	**Inhalte**
Dokument- und Zulassungsdaten	amtliches Kennzeichen, Datum der Erstzulassung, Datum dieser Zulassung, Nummer der Zulassungsbescheinigung Teil II, Nummerierung
Halterdaten	Name bzw. Firmenname, Vorname(n), Anschrift
Fahrzeugdaten	u.a. Fahrzeug-Identifizierungsnummer, Hersteller bzw. Marke, Typ, Variante, Version, Handelsbezeichnung, Fahrzeugklasse, Art des Aufbaus, Fahrzeugfarbe, Kraftstoffart bzw. Energiequelle, Hubraum, Leistung, Massen und Gewichte, Achslasten, Anzahl der Sitzplätze, Abmessungen, Bereifung, Emissions- und Geräuschwerte, weitere fahrzeugbezogene Angaben

Prüf- und Zusatzangaben	Nächste HU (Monat und Jahr), Weitere HU, Sonstige Vermerke, Bemerkungen und Ausnahmen

5.2 „Bemerkungen und Ausnahmen zur ZB I“

Die Vorgaben an das Beiblatt zur Zulassungsbescheinigung Teil I (auch „Bemerkungen und Ausnahmen zur ZB I“ genannt) ergeben sich aus der Vorlage, welche vom KBA zur Verfügung gestellt wird. Für einen exakten Druck stellt das KBA zusätzlich zeilengenaue Angaben zur Positionierung der Inhalte bereit. Die Sicherheitsanforderungen der Zulassungsbescheinigung Teil I gelten für das Beiblatt.

Formatangaben

Format	Höhe: 106 mm Breite: 210 mm
Trägermaterial	Neobond (150 g/m^2), Farbe weiß
Personalisierung	Einseitig
Unterschriftenersatz und Dokumentensiegelersatz	Im Personalisierungsverfahren müssen der Unterschriftenersatz und Dokumentensiegelersatz an entsprechender Stelle auf dem Dokument aufgebracht werden. Die fachliche Ausgestaltung wird durch das KBA vorgegeben und mit dem Auftragnehmer abgestimmt.
Sonstiges	Es besteht die optionale Möglichkeit, einen Datamatrixcode aufzubringen. Der Inhalt dessen soll in Abstimmung mit dem KBA festgelegt werden.

Personalisierungsfelder

Kategorie	Inhalte
Dokument- und Zulassungsdaten	amtliches Kennzeichen, Datum der Erstzulassung, Datum dieser Zulassung, Nummer der Zulassungsbescheinigung Teil II, Nummerierung
Halterdaten	Name bzw. Firmenname, Vorname(n), Anschrift
Fahrzeugdaten	u.a. Fahrzeug-Identifizierungsnummer, Hersteller bzw. Marke, Typ, Variante, Version, Handelsbezeichnung, Fahrzeugklasse, Art des Aufbaus, Fahrzeugfarbe, Kraftstoffart bzw. Energiequelle, Hubraum, Leistung, Massen und Gewichte, Achslasten, Anzahl der Sitzplätze, Abmessungen, Bereifung, Emissions- und Geräuschwerte, weitere fahrzeugbezogene Angaben
Prüf- und Zusatzangaben	Nächste HU (Monat und Jahr), Weitere HU, Sonstige Vermerke, Bemerkungen und Ausnahmen

5.3 Zulassungsbescheinigung Teil II

Die Vorgaben an die Zulassungsbescheinigung Teil II (ZB II) können vollständig der Anlage 8 FZV entnommen werden. Zusätzlich soll die Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN) als Datamatrixcode im Bereich der Fahrzeug-Identifizierungsnummer aufgedruckt werden.

Formatangaben

Format	Höhe: 304,8 mm Breite: 210 mm
Trägermaterial	Neobond (150 g/m^2), Farbe weiß
Unterschriftenersatz und Dokumentensiegelersatz	Im Personalisierungsverfahren müssen der Unterschriftenersatz und Dokumentensiegelersatz an entsprechender Stelle auf dem Dokument aufgebracht werden. Die fachliche Ausgestaltung wird durch das KBA vorgegeben und mit dem Auftragnehmer abgestimmt.
Sonstiges	Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN) ist als Datamatrixcode im Bereich der Fahrzeug-Identifizierungsnummer aufzudrucken.

Personalisierungsfelder

Details sind dem „Leitfaden zur Ausfüllung der Zulassungsbescheinigung Teil I und Teil II“ zu entnehmen.

Kategorie	**Inhalte**
Dokument- und Zulassungsdaten	amtliches Kennzeichen, Datum der Erstzulassung, Anzahl der Vorhalter, Dokumentnummer, Zulassungsbehörde bzw. Genehmigungsinhaber, Datum
Halterdaten	Name bzw. Firmenname, Vorname(n), Anschrift
Fahrzeugdaten	Fahrzeug-Identifizierungsnummer, Hersteller bzw. Marke, Typ, Variante, Version, Handelsbezeichnung, Fahrzeugklasse, Art des Aufbaus, Fahrzeugfarbe
Nummer der Zulassungsbescheinigung	Nummer der Zulassungsbescheinigung, zusätzlich als maschinenlesbare Nummer
FIN als Barcode	Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN) als Barcode
Weitere variable Angaben	Zusätzliche Vermerke der Zulassungsbehörde

5.4 KBA-Plakette und KBA-Plakettenträger

Die KBA-Plakette wird vom KBA bereitgestellt. Sie ist zweiteilig: Sie besteht aus der Plakette und einem Plakettenträger, die als ein Druckstück im Verbund gefertigt werden. Der Plakettenträger ist durch den Auftragnehmer zu personalisieren. Auf der Plakette sind die Druckstücknummer und der 2D-Code variabel. Alle übrigen Bestandteile der Plakette sind feste Gestaltungselemente. Auf dem Plakettenträger werden Kfz-Kennzeichen und die letzten sechs Ziffern der FIN durch den Auftragnehmer aufgedruckt und sind dem KBA elektronisch zu melden.

- **Endformat:** 45 mm x 45 mm (Plakette) und 55 mm x 55 mm (mit Plakettenträger)
- **Feste Bestandteile:** Bundesadler, „Kraftfahrt-Bundesamt“, „Bundesrepublik Deutschland“ (nicht zu personalisieren)

Personalisierungsfelder

Inhalt	Technische Vorgabe
Druckstücknummer auf der Plakette	Arial Bold, 6 Pt, zentriert auf horizontalem Durchmesser, Durchmesser maximal 8 mm
2D-Code auf der Plakette	5 mm x 5 mm, zentriert auf horizontalem Durchmesser
Kfz-Kennzeichen auf dem Plakettenträger	Arial Narrow, 6 Pt, Laufweite 100
FIN, letzte sechs Ziffern, auf dem Plakettenträger	Arial Narrow, 6 Pt, Laufweite 100

5.5 i-HU-Plakettenersatz

Der i-HU-Plakettenersatz ist zweiteilig: Er besteht aus der Plakette und einem Plakettenträger. Beide Teile sind zu personalisieren: Auf die Plakette werden Monat und Jahr in Schwarz gedruckt. Als Trenner zwischen Monat und Jahr folgt der Kennzeicheneindruck. Die Personalisierung des HU-Plakettenträgers richtet sich nach Anlage 5 Abschnitt C Nummer 2b der FZV. Das KBA liefert den entsprechenden Plakettenträger inklusive der farblichen Grundlage. Der Auftragnehmer individualisiert in Schwarz nach den unten stehenden Vorgaben.

Personalisierungsfelder

Inhalt	Technische Vorgabe
Kfz-Kennzeichen auf der Plakette	Arial, 6,5 Pt
Monat auf der Plakette	Arial, 40 Pt, zentriert
Jahr auf der Plakette	Arial, 40 Pt, zentriert
Kfz-Kennzeichen auf dem Plakettenträger	Arial Narrow, 6 Pt, Laufweite 100
FIN, letzte sechs Ziffern, auf dem Plakettenträger	Arial Narrow, 6 Pt, Laufweite 100

5.6 Dokumentensiegel

Auf allen Dokumenten ist ein bundesweit einheitliches Dienstsiegel aufzubringen. Es weist das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) als ausstellende Behörde aus und enthält den Bundesadler als einheitliches Wappen. Länder- oder behördenspezifische Siegel sind nicht zulässig.

- **Format:** Endformat 21,4 mm × 21,4 mm.
- **Aufbau:** Der Bundesadler steht in der Mitte. Oben verläuft die Umschrift „KRAFT-FAHRT-BUNDESAMT“, unten „BUNDESREPUBLIK DEUTSCHLAND“.
- **Farbgebung:** In der Standardausführung wird das Siegel in Schwarz gedruckt.

5.7 Begleitschreiben

Jeder Antrag umfasst ein Begleitschreiben. Das Begleitschreiben soll statische sowie variable Textelemente enthalten. Statisch sind sich wiederholende Elemente wie Logo, Adresse Absender, Signatur, Siegel, Kontaktdaten Support sowie Kopf- und Fußzeile. Variable Elemente sind z. B. der Empfänger, Antragsnummer, Datum des Anschreibens, Zulassungsdatum, der mittlere Textblock und Anlagen.

Das Begleitschreiben trägt einen Data-Matrix-Code, der so zu positionieren ist, dass er im Sichtfenster des Kuverts für den Versand sichtbar ist. Er wird variabel durch den Auftragnehmer erzeugt und gibt die eindeutige Sendungsnummer wieder. Die für dieses Feld ermittelte Schriftgröße ist so gewählt und verbindlich einzustellen, dass der Code die vorgesehene Positionierung ermöglicht.

Für den Fließtext gibt das KBA Texte vor, die als Vorlagen zu hinterlegen sind. Je nach Geschäftsprozess und Kundenart ist automatisch die korrekte Vorlage zu wählen und mit variablen Inhalten zu befüllen. Das Begleitschreiben kann je Produkttyp variieren. Die Gesamtheit aller Daten wird dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellt.

Format	DIN-A4, einmal faltbar wenn keine ZB II versendet wird
Seitenzahl	zwei Seiten, ein Blatt
Druck	Schwarz-weiß, mit Graustufen

6. Support

6.1 Definition und Organisation

Der Auftragnehmer erbringt den Third-Level-Support für komplexe oder strittige Supportfälle im Zusammenhang mit dem Druckbetrieb, die nicht abschließend im First-Level-Support bearbeitet werden können und ihm durch das KBA zur vertieften fachlichen Bearbeitung zugewiesen werden. Dies umfasst insbesondere die Analyse von Fehlfunktionen und die Prüfung und Bearbeitung entsprechender Fragestellungen, die dem Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zuzuordnen sind. Die Steuerung und Weiterleitung der Supportfälle an den Auftragnehmer erfolgt durch das KBA (siehe 6.2).

Der Support ist während der gesamten Supportzeiten durch deutschsprachiges Personal (mindestens GER C1) zu erbringen. Eine Weiterleitung an fremdsprachige Stellen ohne deutschsprachige Betreuung ist nicht zulässig.

Der Auftragnehmer hat mindestens eine Verfügbarkeit im Zeitraum von 08:00 bis 16:00 Uhr zur Klärung von Supportfällen sicherzustellen.

6.2 Schnittstelle für Anfragen des Supports

Der Austausch von Supportanfragen erfolgt ab Go-Live grundsätzlich über das vom KBA eingesetzte ServiceNow Customer Service Management (CSM).

Für die Bearbeitung der dem Auftragnehmer zugewiesenen Supportfälle wird dem Auftragnehmer die direkte Nutzung des CSM des KBA ermöglicht. Der Auftragnehmer wird über neu zugewiesene Fälle benachrichtigt und kann diese unmittelbar im CSM innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten bearbeiten. Die direkte Nutzung des KBA-CSM ist aus Sicht des KBA die bevorzugte Lösung. Alternativ kann der Auftragnehmer ein eigenes Ticketsystem über die vom KBA bereitgestellten Standardschnittstellen an das CSM anbinden. Die Entscheidung hierfür liegt beim Auftragnehmer und soll schnellstmöglich an das KBA kommuniziert werden. Die auf Seiten des Auftragnehmers entstehenden Aufwände für Abstimmung, Implementierung und Betrieb einer solchen alternativen Anbindung sind vom Auftragnehmer zu tragen und werden nicht vom KBA übernommen.

Als Rückfallebene, in Abstimmung, kann der Austausch vorübergehend über E-Mail erfolgen.

Jeder Supportvorgang ist unter Verwendung der vom KBA vergebenen Referenz zu erfassen und nachzuverfolgen, sodass eine eindeutige Zuordnung und durchgängige Nachverfolgbarkeit für 18 Monate gewährleistet ist. Bei der Verarbeitung und dem Austausch von Informationen sind die Datenschutzanforderungen des KBA einzuhalten.

Offene fachliche, technische und organisatorische Punkte zur Ausgestaltung der Schnittstelle und des Supportprozesses sind zwischen dem KBA und dem Auftragnehmer abzustimmen.

7. Betrieb

7.1 Wartung

Wartungen sind so durchzuführen, dass die vereinbarte Liefertreue uneingeschränkt gewährleistet bleibt. Ausnahmen bedürfen der vorherigen Zustimmung des KBA.

Das KBA ist rechtzeitig, mindestens sieben (7) Werktage vorher, über geplante Wartungen und sonstige geplante Engpässe zu informieren, damit der Support auf etwaige Anfragen vorbereitet ist und Auskunft geben kann. Bei dringenden, nicht planbaren Wartungen (z. B. Hotfixes) ist das KBA unverzüglich, möglichst vor Beginn der Maßnahme, zu informieren. Hierfür stellt das KBA eine dedizierte E-Mail-Adresse bzw. einen E-Mail-Verteiler zur Verfügung.

7.2 Wartungsinformationen

Eine Wartungsinformation umfasst mindestens folgende Informationen:

- Aktivität: Art der Wartungsaktivität (z. B. Hotfix/Deployment v. X)
- Umgebung: z. B. Bestelleingangs-Schnittstelle
- Anwendung: XXX (Beispiel)
- Zeitpunkt: Datum – Uhrzeit von/bis
- Auswirkung: z. B. keine Auswirkungen auf den Betrieb erwartet…
- Grund: Release Notes (falls relevant) mit Nummer und Beschreibung der behobenen Tickets.

Der Abschluss bzw. Abbruch einer Wartung ist dem KBA ebenfalls mitzuteilen.

7.3 Verfügbarkeiten und Durchlaufzeit

Der angestrebte Produktivstart ist der 01.07.2027.

Für die ersten drei (3) Monate ab Aufnahme des Produktivbetriebs gilt eine Ramp-up-Phase. Die Ramp-up-Phase findet ausschließlich Anwendung auf die Bewertung der Einhaltung der Durchlaufzeiten gemäß Anhang 1 sowie auf die Bewertung produktionsbedingter Ausfälle, soweit diese Auswirkungen auf die Einhaltung der vereinbarten Durchlaufzeiten haben.

Die für die Ramp-up-Phase und den Regelbetrieb geltenden Zielwerte für die Liefertreue und Durchlaufzeiten sind in Anhang 1 definiert.

Alle übrigen vertraglichen Anforderungen, insbesondere Qualitätsanforderungen, Sicherheitsanforderungen, Dokumentations- und Meldepflichten, Reportinganforderungen, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten sowie Anforderungen an die Systemverfügbarkeit gelten ab Aufnahme des Produktivbetriebs uneingeschränkt und sind von der Ramp-up-Regelung nicht betroffen.

7.4 Melde- und Nachweispflichten bei Ausfällen und Störungen

Der Auftragnehmer muss alle Ausfälle und Störungen der von ihm erbrachten Leistungen unverzüglich im KBA anzeigen. Das gilt unabhängig von Ursache, Dauer und Umfang der Beeinträchtigung.

Die Anzeige im KBA muss mindestens Folgendes enthalten:

- Aktivität: Art der Störung/Ausfall
- Umgebung: z. B. Bestelleingangs-Schnittstelle
- Anwendung: XXX
- Zeitpunkt: Datum – Uhrzeit von/bis
- Auswirkung: z. B. keine Auswirkungen auf den Betrieb erwartet…
- Grund: Papierstau an einem Drucker (Beispiel)

Der Auftragnehmer muss die Anzeige im KBA bis zur vollständigen Behebung fortlaufend aktualisieren. Nach der Wiederherstellung meldet er die Behebung dort umgehend.

Zusätzlich weist der Auftragnehmer alle Ausfälle und Störungen eines Kalendermonats in einem monatlichen Report auf Einzelsatzbasis nach. Für jedes Ereignis enthält der Report einen eigenen Datensatz mit mindestens diesen Angaben:

eindeutige Ereignis-ID und Referenz auf die Anzeige im KBA

- Art des Ereignisses (Ausfall, Störung)
- Beginn, Ende und Gesamtdauer
- betroffene Komponenten, Dienste oder Leistungen
- Ursache, soweit bekannt, und durchgeführte Maßnahmen
- Auswirkung auf die vereinbarten Service-Level

Der Auftragnehmer übermittelt den Report im monatlichen Reporting in einem maschinenlesbaren Format (z. B. CSV oder XLSX). Gab es in einem Monat keine Ausfälle oder Störungen, bestätigt er dies ausdrücklich im Report.

7.5 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten sind während der betreuten Betriebszeiten gemäß den Vorgaben des Anhangs 1 einzuhalten. Die Ramp-up-Regelung gemäß Kapitel 7.3 findet auf die Reaktionszeiten keine Anwendung.

7.6 Serviceleistungen

Es wird kein First-Level-Support durch den Auftragnehmer geleistet. Dieser Support obliegt dem KBA bzw. dem durch das KBA beauftragten Dienstleister. Für die Anforderungen an den Third-Level-Support siehe Kap. 6.

7.7 Ansprechpartner des KBA

Das KBA stellt dem Auftragnehmer Ansprechpartner für Anfragen zur Verfügung.

7.8 Ansprechpartner des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer stellt dem KBA für fachliche und technische Fragestellungen geeignete Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung. Er benennt einen zentralen Ansprechpartner für allgemeine Anliegen sowie für Vertretungs- und Eskalationsfälle. Als Ansprechpartner sind namentlich benannte Personen festzulegen.

Der Auftragnehmer erstellt ein Supportkonzept und legt es dem KBA vor Betriebsbeginn zur Abstimmung vor. Das Supportkonzept muss mindestens Folgendes enthalten:

- die namentlich benannten Ansprechpartner mit E-Mail-Adresse und Telefonnummer sowie ihre jeweiligen Vertretungen
- die zuständigen Ansprechpartner für Störungen und Ausfälle, einschließlich ihrer Erreichbarkeit
- den zuständigen Ansprechpartner für die Versandübergabe
- die Eskalationsstufen mit den jeweils verantwortlichen Personen
- die Austauschkanäle und Erreichbarkeitszeiten

Die konkreten Austauschkanäle und die jeweiligen Erreichbarkeitszeiten stimmen Auftragnehmer und KBA spätestens bis zum Betriebsbeginn ab und legen sie verbindlich fest. Die Kontaktaufnahme kann insbesondere über eine zentrale Rufnummer und/oder ein Funktionspostfach erfolgen.

Der Auftragnehmer hält das Supportkonzept während der gesamten Vertragslaufzeit aktuell. Änderungen, insbesondere bei Ansprechpartnern oder Kontaktdaten, teilt er dem KBA unverzüglich mit.

7.9 Externe Anfragen

Der Auftragnehmer ist nach Aufforderung durch das KBA verpflichtet, Anfragen und Abstimmungsbedarfe der am Gesamtprozess beteiligten Akteure, insbesondere des Versanddienstleisters, der beteiligten Behörden, der Großkunden sowie weiterer vom Auftraggeber benannter Stellen, bei Bedarf zeitnah und fachgerecht zu bearbeiten, sofern hierfür im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung keine abweichenden Zuständigkeiten, Prozesse oder Kommunikationskanäle festgelegt sind. Dies umfasst insbesondere Rückfragen und Abstimmungen zur Druck- und Personalisierungsleistung, Kommissionierung, Bereitstellung, Abholung und Übergabe von Sendungen sowie zu Schnittstellen, Störungen und sonstigen prozessualen Abhängigkeiten. Die erwarteten Reaktionszeiten werden zwischen Auftragnehmer und KBA abgestimmt und spätestens bis zum Betriebsbeginn festgelegt.

Der Auftragnehmer stellt die für eine reibungslose Leistungserbringung erforderlichen Informationen zur Verfügung und wirkt aktiv an der Klärung von Rückfragen und Problemen mit. Dies schließt insbesondere die Koordination und Abstimmung von Abholungen mit dem jeweiligen Versanddienstleister bzw. den hierfür vorgesehenen Stellen ein. Sofern eine Anfrage eine Entscheidung oder Freigabe des Auftraggebers erfordert, ist dieser entsprechend einzubeziehen.

8. Schnittstellen und Testsystem

8.1 Schnittstellendefinition

Die Schnittstellenspezifikationen für den Bestelleingang, die Statusmeldungen sowie die Übermittlung von Dokumentennummern zwischen KBA und Auftragnehmer werden fortlaufend konkretisiert. Das KBA stellt die vorhandenen Schnittstellenbeschreibungen sowie die zugehörigen XSD-Dateien den Ausschreibungsteilnehmern bereit, welche ein konkretes Angebot abgeben dürfen. Bis zur fachlichen Finalisierung der jeweiligen Schnittstellen arbeitet der Auftragnehmer auf Grundlage der mit dem KBA abgestimmten Spezifikationen und Annahmen. Anschließend sind die Schnittstellenspezifikationen gemeinsam zu finalisieren und durch den Auftragnehmer entsprechend umzusetzen.

Für die technische Kommunikation stellt das KBA ausschließlich SOAP-Schnittstellen bereit. Der Datenaustausch erfolgt im XML-Format. Sofern die Kommunikation über das offene Internet erfolgt, sind die vom KBA vorgegebenen Verschlüsselungs- und Sicherheitsanforderungen einzuhalten.

Folgende Schnittstellen sind für die Leistungserbringung vorgesehen:

- **Übermittlung und Annahme von Druckaufträgen:** Der Auftragnehmer stellt eine Schnittstelle zur Annahme der vom KBA übermittelten Druckaufträge bereit. Das KBA übermittelt dem Auftragnehmer die für die weitere Verarbeitung erforderlichen Informationen druck- und versandfertig in strukturierter Form. Die Informationen werden über entsprechende XML-Felder innerhalb des jeweiligen Druckauftrags bereitgestellt. Dies umfasst insbesondere:
    - das Auftragsprofil mit den Angaben, welche Dokumente und Plaketten in welcher Anzahl im Rahmen des jeweiligen Druckauftrags anzufertigen sind,
    - die Empfängerinformationen mit bis zu zwei Empfängeradressen je Druckauftrag sowie
    - die Druckinformationen für jedes anzufertigende Dokument bzw. jede anzufertigende Plakette. Die jeweils für den Druck erforderlichen Informationen werden dokumentenbezogen in den vorgesehenen XML-Feldern übermittelt.
- **Übermittlung der Dokumentennummern:** Die Schnittstelle wird durch das KBA bereitgestellt und ist durch den Auftragnehmer gemäß den Vorgaben des KBA aufzurufen. Übermittelt werden insbesondere Druckstücknummer, Sicherheitscode und Vordrucknummer für die jeweils relevanten Dokumente bzw. Plaketten.
- **Übermittlung des Druck- und Versandstatus:** Der Auftragnehmer hat die vom KBA bereitgestellte Statusschnittstelle zu bedienen. Die konkrete Ausgestaltung der Statusmeldungen wird im weiteren Projektverlauf abgestimmt und finalisiert. Vorgesehen sind insbesondere Statusmeldungen zur Annahme, Ablehnung und Bearbeitung eines Druckauftrags sowie zur erfolgten Übergabe an den Versanddienstleister

- **Durchgängige Einbindung der Vorgangsdatenbank in Druck-, Versand- und Supportprozesse:** Die Vorgangsdatenbank des KBA / die Schnittstellen zu dieser ist als zentrale fachliche Komponente in den relevanten Prozessen zu berücksichtigen.

Die Druckinformationen können insbesondere die Zulassungsbescheinigung Teil I, die Zulassungsbescheinigung Teil II, das Beiblatt „Bemerkungen und Ausnahmen zur ZB I“, die KBA-Plakette, den i-HU-Plakettenersatz sowie die Begleitschreiben umfassen. Bestimmte Informationen, wie beispielsweise die Druckstücknummer der ZB II, werden erst im Rahmen des Druckprozesses festgelegt und können daher nicht vorab durch den Auftraggeber bereitgestellt werden. Eine Bereitstellung oder Übermittlung dieser Informationen durch das KBA kann vom Auftragnehmer nicht gefordert werden.

Die Schnittstellenspezifikation für den Regelfall des Einzelversands wird durch das KBA bereitgestellt und ist durch den Auftragnehmer grundsätzlich zu übernehmen. Die Anforderungen für den Sammelversand an Großkunden werden konkretisiert und in die finale Schnittstellenspezifikation überführt, welche ab Februar 2027 zur Verfügung gestellt werden kann.

Der Auftragnehmer hat bei der weiteren fachlichen und technischen Konkretisierung der Schnittstellen mitzuwirken, die Verantwortung für die Schnittstellenspezifikation liegt jedoch beim Auftraggeber. Änderungen und Konkretisierungen, die sich insbesondere aus der Abstimmung der Prozesse, Verantwortung und Eskalationsprozesse für Einzelversand, Sammelversand, Großkunden und Abholung ergeben, sind bei der Finalisierung der Schnittstellenspezifikationen zu berücksichtigen. Zudem ist es Aufgabe des Auftragnehmers, die erforderlichen Kommunikationsbedarfe und Schnittstellen mit dem Versanddienstleister abzusprechen.

8.2 Testsystem

Der Auftragnehmer stellt eine gemeinsame, produktionsnahe Testumgebung für Bestelleingang und Statusmeldung, ohne Dokumentendruck, für KBA und Auftragnehmer bereit.

Unterstützung bei Freigabetests soll vom Auftragnehmer gewährleistet werden.

Abnahmetests der Softwareschnittstellen werden durch das KBA durchgeführt. Der Auftragnehmer unterstützt das KBA – oder einen vom KBA ggf. extern beauftragten Testdienstleister – bei der Durchführung von Abnahmetests.

Das Vorgehen zur Durchführung der Ende-zu-Ende-Tests und Testdrucke sowie zur Abnahme, insbesondere bei noch nicht etablierten Prozessen des Dienstleisters, wird vor Go-Live zwischen KBA und Auftragnehmer abgestimmt.

9. Datenschutz

9.1 Unterstützung des Verantwortlichen

Der Auftragnehmer unterstützt den Verantwortlichen des KBA bei der Erstellung und Bereitstellung datenschutzrechtlicher Dokumentationen, insbesondere des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten, des Löschkonzeptes, der Risikobetrachtung und der Schwellwertanalyse sowie, soweit erforderlich, bei der Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung und der Erstellung weiterer erforderlicher Datenschutzdokumente und -konzepte.

9.2 Datenverarbeitung

Darüber hinaus unterstützt der Auftragnehmer den Verantwortlichen bei der Umsetzung datenschutzrechtlicher Anforderungen, insbesondere hinsichtlich der Löschung und Speicherung personenbezogener Daten, der Wahrnehmung von Betroffenenrechten, der Ausgestaltung und Umsetzung von Rollen- und Berechtigungskonzepten sowie der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

KBA und der Auftragnehmer schließen vor Beginn der Verarbeitung einen Auftragsverarbeitungsvertrag, der die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten des Auftragsverarbeiters sowie des Verantwortlichen regelt.

10. IT-Sicherheit

10.1 NIS-2-Richtlinie

Die Anforderungen des Gesetzes zur Umsetzung der NIS-2-Richtlinie sind einzuhalten.

10.2 Sicherheitskonzept nach BSI-Standards: vollständiges Sicherheitskonzept

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt ein vollständiges Sicherheitskonzept für sämtliche Komponenten und Prozesse des Drucks im Rahmen der zentralisierten internetbasierten Fahrzeugzulassung. Das Sicherheitskonzept ist auf Basis des BSI IT-Grundschutzes gemäß BSI 200-2 und BSI 200-3 zu erstellen und berücksichtigt einen hohen Schutzbedarf hinsichtlich Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität. Es umfasst insbesondere die Strukturanalyse einschließlich Netzplan, die Modellierung des Informationsverbunds, IT-Grundschutz-Checks, Risikoanalysen für die relevanten Zielobjekte sowie die Planung und Nachverfolgung offener Sicherheitsmaßnahmen. Das Sicherheitskonzept ist vor Inbetriebnahme des Verfahrens sowie vor Änderungen mit Auswirkungen auf das Sicherheitskonzept mit dem KBA abzustimmen und vom KBA freizugeben.

Vor Beginn der Aufsetzung des Produktivsystems erstellt der Auftragnehmer ein Teilsicherheitskonzept und stimmt dieses mit dem Informationssicherheitsmanagement des KBA ab. Das Teilsicherheitskonzept umfasst mindestens die Beschreibung und Abgrenzung des Informationsverbunds, einen vereinfachten Netzplan, die Strukturanalyse, die Modellierung sowie Risikoanalysen gemäß BSI 200-2 und BSI 200-3. Es dient als abgestimmte Grundlage für die weitere Umsetzung des Vorhabens.

Darüber hinaus sind die Anforderungen des BSI-Grundschutzes, einschlägige Sicherheitsvorgaben nach dem Stand der Technik, technische Richtlinien des BSI sowie die geltenden Mindeststandards gemäß BSIG einzuhalten. Zusätzliche projektspezifische Informationssicherheitsanforderungen können im weiteren Projektverlauf definiert werden und sind entsprechend umzusetzen.

10.3 IS-Penetrationstest

Exponierte/ans Internet angebundene Systeme sowie alle Komponenten/Prozesse vom Druck sind vor dem Go-live und nach wesentlichen Änderungen, spätestens alle 3 Jahre, durch IS-Penetrationstests und IS-Webchecks (entsprechend der Praxis-Leitfäden des BSI für IS-Penetrationstests und IS-Webchecks, wobei Personen mit gültigem BSI-Zertifikat als IS-Penetrationstester einzusetzen sind) zu testen. Die Ergebnisse sind dem KBA unaufgefordert vorzulegen. Die bei dem Penetrationstests aufgezeigten Mängel sind unverzüglich, nachweislich und unaufgefordert zu beseitigen. Wenn IS-Penetrationstests oder IS-Webchecks vom KBA

beauftragt werden, sind in der Vorbereitung auf diese alle notwendigen Informationen und alle notwendigen Zugänge zur Verfügung zu stellen. Auch die dabei aufgezeigten Mängel sind unverzüglich zu beheben und diese dem KBA nachzuweisen.

Der Auftragnehmer führt automatische Quellcodeanalysen, technische Sicherheitsaudits, statische Quellcodeanalysen und Prozessreviews, Penetrationstests durch Penetrationstester, die nicht an der Entwicklung beteiligt sind und in keiner Weise unter Einfluss oder Weisungsbefugnis des Auftragnehmers stehen, durch. Soweit im Rahmen der Leistungserbringung durch den Auftragnehmer keine Softwareentwicklung erfolgt und kein Quellcode erstellt oder verändert wird, entfallen die Anforderungen zur Quellcodeanalyse.

10.4 IS-Audit

Die Einhaltung der IS-Anforderungen ist vor Produktionsaufnahme durch einen unabhängigen Dritten zu prüfen und zu bestätigen. Der Auditteamleiter muss BSI-zertifiziert für ISO-27001-Audits auf Basis IT-Grundschutz bzw. GS++ sein.

Die aufgezeigten Mängel sind unverzüglich zu beheben und diese dem KBA nachzuweisen. Wiederholung bei wesentlichen Änderungen mind. alle 3 Jahre (kann bei einer bestehenden Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz bzw. GS++ entfallen). Wird ein IS-Audit vom KBA beauftragt, sind in der Vorbereitung auf dieses alle notwendigen Informationen und alle notwendigen Zugänge zur Verfügung zu stellen. Auch die dabei aufgezeigten Mängel sind unverzüglich zu beheben und diese dem KBA nachzuweisen.

Das Vorgehen zur Erst-Auditierung, einschließlich der Anforderungen an das Sicherheitskonzept, der Durchführung eines Vor-Ort-Termins sowie etwaiger Nacharbeiten, wird vor Go-Live zwischen KBA und Auftragnehmer abgestimmt.

10.5 Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz bzw. GS++

Der Geltungsbereich Druck ist innerhalb von zwei (2) Jahren nach Produktionsaufnahme nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz oder innerhalb von drei (3) Jahren ISO 27001 auf Basis Grundschutz++ zu zertifizieren. Das Zertifikat ist für die Dauer der Leistungserbringung aufrechtzuerhalten.

10.5.1 IS bei Unterauftragnehmern

Sämtliche IS-Anforderungen, die für den Auftragnehmer gelten, gelten auch für mögliche Unterauftragnehmer/IT-Dienstleister. Diese sind zur Einhaltung zu verpflichten. Der Nachweis ist ggü. dem KBA vor Produktionsbeginn und anschließend alle drei (3) Jahre zu erbringen. Vorzugsweise sollten nur nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz bzw. GS++-zertifizierte Dienstleister eingesetzt werden.

11. Freigabe

Die Umsetzung der Anforderungen ist durch das KBA freizugeben. Die Freigabe der Druckleistungen erfolgt vor Ort beim Auftragnehmer und umfasst die Prüfung der ordnungsgemäßen Umsetzung der vereinbarten Anforderungen. Hierzu ist dem KBA die Durchführung eines Audits beim Auftragnehmer zu ermöglichen. Der Auftragnehmer hat die hierfür erforderlichen Zugänge, Unterlagen, Nachweise und Ansprechpartner bereitzustellen und bei der Durchführung des Audits mitzuwirken. Die Integration der Leistungen in das Gesamtsystem wird durch gemeinsame Freigabetests sichergestellt. Festgestellte Abweichungen oder Mängel sind durch den Auftragnehmer zu beheben und, sofern erforderlich, einer erneuten Prüfung zu unterziehen. Teilfreigaben sind nach vorheriger Abstimmung mit dem KBA möglich.

Anhang 1 - Übersicht Leistungspakete und SLA

Die Übersicht stellt die gängigsten Konstellationen der Paketbildung dar. Weitere mögliche Fallkonstellationen, wie beispielsweise der Versand von Dokumenten an Dritte, sind in dieser Übersicht nicht abschließend berücksichtigt. Die jeweils zu berücksichtigende Fallkonstellation sowie die für die Paketbildung erforderlichen Informationen werden dem Auftragnehmer durch das KBA bereitgestellt:

Legende: WT: Werktage, p. m.: pro Monat

Die bei Nichteinhaltung der Service-Level geltenden Pönalen sind in Anhang 3 festgelegt.

A. Leistungspakete und Durchlaufzeiten

Leistungspaket	**Expressversand**	**Standardversand (Einzelkunden/Großkunden)**	**Sammelversand (Nur für Großkunden)**
Versandart	Paket Express	Brief Einschreiben Einwurf	Paket Normal
Maximale Durchlaufzeit (DZ) zu erfolgen nach Auftragsstellung	1 WT	6 WT	6 WT
Beginn der Berechnung der Liefertreue	Beginnt nach Eingang des Druckauftrages beim Auftragnehmer durch die KBA-Schnittstelle	Beginnt 0:00 am folgenden WT nach Eingang des Druckauftrages beim Auftragnehmer durch die KBA-Schnittstelle	
Ende der Liefertreue	Übergabe an den Versanddienstleister am selben Tag bis Betriebsschluss	Übergabe an den Versanddienstleister am Folgetag nach Abschluss der Herstellung der Versandbereitschaft	Übergabe an den Versanddienstleister am Folgetag nach Abschluss der Herstellung der Versandbereitschaft
Mindest-Liefertreue FZ im Ramp-Up (3 Monate ab Go-Live)	≥ 97% p.m.	≥ 97% p.m.	≥ 97% p.m.
Mindest-Liefertreue FZ (ab Monat 4)	≥ 99,5% p.m.	≥ 99,5% p.m.	≥ 99,5% p.m.

B. Mindestkapazitäten und Mengenrisiko

Vertragsjahr	Druck und Personalisierung (Zulassungsfälle/WT)	Konfektionierung (+ 7 % für Versand an Dritte)	Express-Kontingent/WT gesamt
2. HJ 2027	7.500	8.025	75
2028	10.000	10.700	100
2029	14.000	14.980	140
2030	18.000	19.260	180
2031	23.000	24.610	230
1. HJ 2032	28.500	30.495	285

- Die Mindestkapazitäten sind vom Auftragnehmer an jedem Werktag vorzuhalten. Die Risikoabsicherung, abweichende Mengen kapazitiv abdecken zu können, liegt in der Verantwortung des Auftragnehmers. Darüber hinausgehende Mengen im Sinne von Kapitel 2 (vgl. Kap. 2.1) sind ebenfalls innerhalb der Durchlaufzeiten nach Abschnitt 2 zu bearbeiten.
- Das Express-Kontingent beträgt 1 % der durchschnittlichen Tagesmenge.
- Das KBA stellt monatlich eine unverbindliche, rollierende Mengenprognose für die folgenden 3 Monate bereit.

C. Bearbeitung in Eingangsreihenfolge

Der Auftragnehmer bearbeitet Druckaufträge in der Reihenfolge ihres Eingangs. Zur Sicherstellung gelten folgende Service-Level:

Nr.	Service-Level	Ramp-Up	Regelbetrieb	Messung
R1	**Reihenfolge:** Bearbeitung in der Reihenfolge des Auftragseingangs; Ausnahme sind ausschließlich Expressfälle.	Überholquote ≤ 3 %	Überholquote ≤ 1 %	p. m.
R2	**Abarbeitungspflicht:** Bestehen offene Aufträge, wird mindestens die Mindestkapazität genutzt.	100 % der WT	100 % der WT	täglich, Bericht p. m.

Überholquote: Anteil der in einem Monat übergebenen Standardfälle, die vor einem früher eingegangenen, noch offenen Standardfall übergeben wurden.

Abgrenzung nach Verantwortungsbereich

Ist die Bearbeitung eines Auftrags aus Gründen verhindert, die das KBA zu vertreten hat, wird dieser Auftrag nicht in die Überholquote eingerechnet. Das betrifft insbesondere:

- Aufträge, die das KBA storniert hat,
- Aufträge, die wegen fehlerhafter oder unvollständiger Übermittlung durch das KBA abgelehnt wurden
- Aufträge, die das KBA gesperrt oder angehalten hat, etwa wegen Rückfragen oder Klärungsbedarf, und zwar für die Dauer der Sperre.

Nach einer Freigabe oder korrigierten Neuübermittlung gilt deren Zeitpunkt als Auftragseingang. Voraussetzung für die Herausnahme ist, dass Stornierung, Sperre und Freigabe über die Statusschnittstelle dokumentiert sind.

Ist die Bearbeitung aus Gründen verhindert, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, wird der Auftrag mit seinem ursprünglichen Eingangszeitpunkt eingerechnet. Das gilt insbesondere für Fehldrucke, Nachdrucke, beschädigte Dokumente, fehlendes Material, technische Störungen und Personalengpässe beim Auftragnehmer.

Dieselbe Abgrenzung gilt für R2: Werktage, an denen die Bearbeitung aus Gründen beim KBA nicht möglich war, etwa wegen eines Ausfalls der Auftragsschnittstelle, gelten nicht als Verstoß.

Zählweise

- Gezählt wird je Zulassungsfall.
- Teilsendungen bilden einen Fall. Er gilt mit der Übergabe der letzten Teilsendung als übergeben.
- Großkundenaufträge zählen je Zulassungsfall, auch bei Sammelsendung oder Abholung.

D. Skalierbarkeit

- **Skalierbarkeit:** Der Auftragnehmer kann die Kapazität innerhalb von 3 Monaten um mindestens 50 % erhöhen.
- **Nachweis:** Lasttest spätestens 4 Wochen vor Beginn des 3. Vertragsjahres: An 5 aufeinanderfolgenden WT wird mindestens das 1,5-Fache der Mindestkapazität des Folgejahres verarbeitet.

E. Betrieb

Parameter	Ramp-Up	Regelbetrieb
Systemverfügbarkeit	≥ 97,0 % p. m. während der betreuten Betriebszeit exkl. geplante Wartungen ≥ 93,0 % p. m. wird außerhalb der betreuten Betriebszeit angestrebt	≥ 98,5 % p. m. während der betreuten Betriebszeit, exkl. geplanter Wartungen ≥ 95,0 % p. m. wird außerhalb der betreuten Betriebszeit angestrebt

Parameter	Ramp-Up	Regelbetrieb
Reaktionszeit innerhalb der Servicezeit	betriebsverhindernde Störung: 8 h betriebsbehindernde Störung: 16 h leichte Störung: 24 h Die Reaktionszeit innerhalb der Betriebszeit wird für mindestens 90 % der eingehenden Meldungen eines Kalendermonats eingehalten.	betriebsverhindernde Störung: 4 h betriebsbehindernde Störung: 8 h leichte Störung: 12 h Einhaltung für mindestens 90 % der eingehenden Meldungen eines Kalendermonats
Wiederherstellungszeit innerhalb der betreuten Betriebszeit	betriebsverhindernde Störung: 10 h betriebsbehindernde Störung: 20 h leichte Störung: 56 h Einhaltung für mindestens 90 % der Störungen eines Kalendermonats.	betriebsverhindernde Störung: 7 h betriebsbehindernde Störung: 14 h leichte Störung: 40 h Einhaltung für mindestens 90 % der Störungen eines Kalendermonats.
Third-Level-Support (Kap. 6.1)	08:00–16:00 Uhr an WT	08:00–16:00 Uhr an WT
Ankündigung geplanter Wartungen (Kap. 7.1)	≥ 7 WT vorher	≥ 7 WT vorher

Anhang 2 - Bestehende rechtliche Grundlagen

Der Auftragnehmer hat bei der Erbringung sämtlicher vertragsgegenständlicher Leistungen alle einschlägigen gesetzlichen, behördlichen und sonstigen verbindlichen Vorgaben einzuhalten. Sämtliche in dieser Leistungsbeschreibung, ihren Anlagen oder sonstigen Vertragsbestandteilen genannten Gesetze, Verordnungen, Richtlinien und sonstigen Rechts- und Verwaltungsvorschriften sind **in ihrer jeweils geltenden Fassung** zu berücksichtigen:

- Richtlinie 1999/37/EG des Rates vom 29. April 1999 über Zulassungsdokumente für Fahrzeuge
- Richtlinie zur Zulassungsbescheinigung Teil I und Teil II, Bonn, 29. November 2016, LA23 /7362.2/4-2731966
- Fahrzeug-Zulassungsverordnung (FZV)
    - Stempelplaketten und Plakettenträger - Anlage 5 (zu § 12 Absatz 3 Satz 2 bis 7)
    - Zulassungsbescheinigung Teil I - Anlage 6 (zu § 13 Absatz 1)
    - Zulassungsbescheinigung Teil II - Anlage 8 (zu § 14 Absatz 2)
- Straßenverkehrs-Zulassungsordnung (StVZO)
    - Prüfplakette für die Untersuchung von Kraftfahrzeugen und Anhängern - Anlage IX (zu § 29 Absatz 2, 3, 5 bis 8)
- Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 (Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO)
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
- Richtlinie (EU) 2022/2555 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2022 über Maßnahmen für ein hohes gemeinsames Cybersicherheitsniveau in der Union (NIS-2-Richtlinie)
- Gesetz über das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik und über die Sicherheit in der Informationstechnik von Einrichtungen (BSI-Gesetz – BSIG)
- Gesetz zur Umsetzung der NIS-2-Richtlinie und zur Regelung wesentlicher Grundzüge des Informationssicherheitsmanagements in der Bundesverwaltung
- DIN 74069:2022-10 – Retroreflektierende Kennzeichenschilder, Stempelplaketten und Plakettenträger für Kraftfahrzeuge und deren Anhängefahrzeuge
- ISO/IEC 27001:2022-10 - Informationssicherheit, Cybersicherheit und Datenschutz – Informationssicherheitsmanagementsysteme
- ISO/IEC 21964 (Vernichtung, 4.5)
- BSI-Standards 200-2/200-3 (10.2)
- BSI: Praxis-Leitfaden: IT-Sicherheits-Penetrationstest vom 01. November 2016

Anhang 3 – Pönalen

Werden die in Anhang 1 vereinbarten Service-Level nicht eingehalten, fallen die nachfolgend festgelegten Pönalen an. Maßgeblich sind die Zielwerte, Messzeiträume und Abgrenzungen gemäß Anhang 1. Die Werte für die Ramp-up-Phase gelten für die ersten drei (3) Monate ab Aufnahme des Produktivbetriebs, danach gelten die Werte für den Regelbetrieb.

Die Pönale fällt je Service-Level und je Kalendermonat an, in dem der jeweilige Zielwert nicht erreicht wird. Bei der Systemverfügbarkeit fällt je Kalendermonat nur die Pönale der erreichten Stufe an.

Service-Level (Teil von Anhang 1)	**Pönale Ramp-Up**	**Pönale Regelbetrieb**
Systemverfügbarkeit, Stufe 1 (E)	93,0 % ≤ Verfügbarkeit < 97,0 %: 10.000 €	95,0 % ≤ Verfügbarkeit < 98,5 %: 20.000 €
Systemverfügbarkeit, Stufe 2 (E)	Verfügbarkeit < 93,0 %: 20.000 €	Verfügbarkeit < 95,0 %: 40.000 €
Reaktionszeit (E)	5.000 €	10.000 €
Wiederherstellungszeit (E)	7.500 €	15.000 €
Third-Level-Support, Erreichbarkeit 08:00–16:00 Uhr an WT (E)	2.500 €	5.000 €
Ankündigung geplanter Wartungen ≥ 7 WT vorher (E)	1.000 €	2.000 €
Mindest-Liefertreue Expressversand, DZ 1 WT (A)	2.000 €	10.000 €
Mindest-Liefertreue Standardversand, DZ 6 WT (A)	5.000 €	10.000 €
Mindest-Liefertreue Sammelversand, DZ 6 WT (A)	5.000 €	10.000 €
R1 – Bearbeitung in Eingangsreihenfolge, Überholquote (C)	2.500 €	5.000 €
R2 – Abarbeitungspflicht (C)	2.500 €	5.000 €

Legende: WT: Werktage, p. m.: pro Monat, Ramp-Up: erste drei (3) Monate ab Go-Live. Die Buchstaben in Klammern verweisen auf den jeweiligen Teil von Anhang 1.

Anhang 4 – Glossar

Die nachfolgend definierten Begriffe werden in der Leistungsbeschreibung einheitlich verwendet. Sofern Begriffe im allgemeinen Sprachgebrauch abweichend genutzt werden, gelten die nachstehenden Definitionen.

Begriff	**Definition**
Antrag	Fachlicher Vorgang im Zulassungswesen, der die Erstellung, Änderung oder den Versand von Zulassungsunterlagen auslöst.

Auftraggeber	Kraftfahrt-Bundesamt (KBA).
Auftragnehmer	Unternehmen, das den Zuschlag erhält und die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringt.
Ausfall	Zustand, in dem vertragsgegenständliche Leistungen nicht innerhalb der vereinbarten Leistungsanforderungen erbracht werden können.
Betreute Betriebszeiten	Zeitraum, in dem der Auftragnehmer die vertragsgegenständlichen Leistungen überwacht, Serviceanfragen bearbeitet sowie Störungen und Ausfälle behandelt.
Betriebsbehindernde Störung	Störung, bei der die Leistungserbringung eingeschränkt ist, die Bearbeitung von Druckaufträgen jedoch weiterhin möglich bleibt.
Betriebsverhindernde Störung	Störung, bei der die Leistungserbringung wesentlich beeinträchtigt oder nicht möglich ist.
Dokumentennummer	Eindeutige Kennzeichnung eines Zulassungsdokuments zur Identifikation und Nachverfolgung.
Druckauftrag	Elektronisch an den Auftragnehmer übermittelte Anforderung zur Herstellung, Personalisierung, Kommissionierung und Bereitstellung von Zulassungsunterlagen oder weiteren vertragsgegenständlichen Produkten.
Durchlaufzeit	Zeitraum zwischen Eingang eines Druckauftrags beim Auftragnehmer und der Übergabe der zugehörigen Sendung an den Versanddienstleister beziehungsweise der dokumentierten Bereitstellung zur Abholung für berechtigte Großkunden.
Expressfall	Druckauftrag oder Zulassungsfall, für den durch den Auftraggeber eine priorisierte Verarbeitung und/oder ein Expressversand vorgesehen ist. Hierfür gelten die in den SLA definierten besonderen Durchlaufzeiten
Großkunde	Organisation oder Unternehmen mit Anbindung an die Großkundenschnittstelle (GKS) des Auftraggebers und erhöhtem Auftragsvolumen. Für Großkunden können besondere Versandverfahren, Abholprozesse oder Expressbearbeitungen gemäß den Vorgaben des Auftraggebers vorgesehen werden.
Herstellung der Versandbereitschaft	Vollständige, auftragsbezogene Vorbereitung einer Sendung für die Übergabe an den Versanddienstleister. Hierzu zählen insbesondere die Zusammenstellung und Zählung der für den jeweiligen Versandvorgang vorgesehenen Unterlagen, deren Kuvertierung bzw. Verpackung, die ordnungsgemäße Adressierung und Versandkennzeichnung einschließlich der Aufbringung von Versandnummern sowie die versandfertige Bereitstellung zur Übergabe an den Versanddienstleister
i-HU-Plakettenersatz im neuen Design	Herstellung und Bereitstellung einer Ersatzplakette gemäß den Vorgaben des Auftraggebers.

KBA-Plakette	Einheit aus Stempelplakette und zugehörigem Plakettenträger.
Leichte Störung	Störung mit geringfügigen Auswirkungen auf die Leistungserbringung ohne wesentliche Beeinträchtigung von Produktion oder Versand.
Liefertreue	Anteil der Sendungen, die innerhalb der vereinbarten Durchlaufzeiten fertiggestellt und an den Versanddienstleister übergeben beziehungsweise zur Abholung für berechtigte Großkunden bereitgestellt wurden
Mindestkapazität	Durch den Auftragnehmer dauerhaft vorzuhaltende Leistungskapazität zur Sicherstellung der vertragsgemäßen Bearbeitung des vertraglich vereinbarten Auftragsvolumens einschließlich definierter Lastspitzen
Produkttyp	Art des herzustellenden Dokuments bzw. Plakette (Zulassungsbescheinigung Teil I, Zulassungsbescheinigung Teil II, Beiblatt, KBA-Plakette, i-HU-Plakettenersatz oder Begleitschreiben.)
Ramp-Up	Zeitraum von drei (3) Monaten ab Aufnahme des Produktivbetriebs, in dem ausschließlich reduzierte SLA-Anforderungen für die Bewertung der Durchlaufzeiten gemäß Anhang 1 gelten. Nach Ablauf der Ramp-up-Phase beginnt automatisch der Regelbetrieb.
Reaktionszeit	Zeitraum zwischen Meldung einer Störung oder eines Servicefalls und Beginn der Bearbeitung durch den Auftragnehmer.
Regelbetrieb	Betriebszustand nach Ablauf der Ramp-up-Phase gemäß Kapitel 7.3.
Schnittstelle	Technische Verbindung zwischen den Systemen des Auftraggebers und des Auftragnehmers zum Austausch von Auftrags-, Status- und Prozessdaten.
Sendung	Versandfähige Einheit aus einem oder mehreren Dokumenten, Plaketten oder Begleitunterlagen. Einem Druckauftrag bzw. Zulassungsfall können eine oder mehrere Sendungen oder Teilsendungen zugeordnet sein.
Sendungsnummer	Eindeutige Kennzeichnung einer Sendung zur Nachverfolgung im Versandprozess.
Sendungstyp	Klassifizierung einer Sendung nach Versandart oder Inhalt.
Service Level	Vertraglich definierte Qualitäts-, Leistungs- oder Zeitvorgabe.
Servicezeit	Zeitraum, in dem die vertraglich vereinbarten Serviceleistungen erbracht werden müssen.
Systemverfügbarkeit	Anteil der vereinbarten Betriebszeit, in dem die für die Leistungserbringung erforderlichen Systeme nutzbar sind.
Tag 1	Erster für die SLA-Messung relevanter Werktag nach Eingang eines Druckauftrags beim Auftragnehmer

Technischer Sicherheitsaudit	Systematische Prüfung technischer und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und Einhaltung vorgegebener Anforderungen.
Verbleibsermittlung	Verfahren zur Nachverfolgung und Klärung des Status von Sendungen, Dokumenten oder Materialien.
Wartung	Geplante Maßnahmen zur Erhaltung oder Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft von Systemen und technischen Komponenten.
Werktag	Kalendertag von Montag bis Samstag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage am jeweiligen Leistungsort des Auftragnehmers.
Zulassungsdokumente	Im Rahmen eines Zulassungsfalls zu produzierende oder zu verarbeitende Dokumente gemäß den Vorgaben des Auftraggebers.
Zulassungsfall	Fachlich zu bearbeitender Zulassungsvorgang, der die Erstellung eines Druckauftrags und die Herstellung eines oder mehrerer vertragsgegenständlicher Produkte auslösen kann.

/ Impressum

Herausgeber:
Kraftfahrt-Bundesamt
24932 Flensburg

Internet: www.kba.de

Fachliche Auskünfte und Beratung:

Telefon: +49 461 316-0
Telefax: +49 461 316-1650
E-Mail: kba@kba.de

Erschienen im November 2026
Stand: November 2026

Druck: Druckzentrum KBA

Alle Rechte vorbehalten. Die Vervielfältigung und Verbreitung dieser Veröffentlichung, auch auszugsweise und in digitaler Form, ist nur mit Quellenangabe gestattet. Dies gilt auch, wenn Inhalte dieser Veröffentlichung weiterverbreitet werden, die nur mittelbar erlangt wurden.

© Kraftfahrt-Bundesamt, Flensburg