

# Briefdienstleistungen XII

Leistungsbeschreibung

---

## Inhaltsverzeichnis

I.	Einleitung .....	3
II.	Leistungsgegenstand .....	3
III.	Sendungsmengen .....	4
IV.	Postanlieferung und -abholung.....	4
V.	Frankier- und Sichtvermerke .....	6
VI.	Brieflaufzeit .....	6
VII.	Zustellung.....	6
VIII.	Qualitätsanforderungen .....	8
IX.	Zentraler Ansprechpartner.....	8
X.	Abstimmungsphase nach Vertragsschluss .....	9

## Anlagenverzeichnis

L 1	Mengengerüst
L 2	Produktkategorien
L 3	Standortübersicht
L 4	TK-Briefumschlag

## I. Einleitung

Die Techniker Krankenkasse (TK) ist eine bundesweite Krankenkasse mit rund 9,7 Millionen Mitgliedern und insgesamt über 12,4 Millionen Versicherten. Damit ist die TK eine der größten bundesweit arbeitenden Krankenkassen in Deutschland. Als gesetzliche Krankenversicherung ist die TK eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung. Das Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS) ist die für die TK zuständige Aufsichtsbehörde.

Der Auftrag umfasst Briefdienstleistungen aufgeteilt für folgende TK-Dienststellen:

### **786 Kundenberatung (KB)**

Lindenallee 43-45, 45127 Essen

### **810 Fachzentrum Abrechnung (FZ AR)**

Ruhrorter Str. 187, 47119 Duisburg

### **825 Fachzentrum Hilfsmittel (FZ HM)**

Schifferstr. 200, 47059 Duisburg

### **828 Fachzentrum Krankenhaus (FZ KR)**

Dahlener Str. 67, 41239 Mönchengladbach

### **830 Fachzentrum Krankengeld (FZ KG)**

Luise-Rainer-Str. 7, 40235 Düsseldorf

### **838 Fachzentrum ambulante Leistungen (FZ AL)**

Universitätsstr. 76 a, 44789 Bochum

## II. Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer (im Folgenden "AN") gewährleistet die tägliche (Montag bis einschließlich Freitag) Postfachleerung und -anlieferung, die tägliche Abholung der Ausgangspost, Beförderung und Zustellung (bundesweit und ins Ausland) von Briefsendungen im Gewichtsbereich bis 1000 g sowie von Briefsendungen ab 1.001 g bis 2.000 g (z.B. Maxibrief Plus).

Die Sendungsarten werden entsprechend den in der Anlage L2 aufgeführten Produktkategorien und Begrifflichkeiten unterschieden.

Ebenfalls müssen Einschreiben und Postzustellungsaufträge (PZA) durch den Briefdienstleister abgeholt sowie deren Beförderung und Zustellung sichergestellt werden.

Die Sendungen müssen in der richtigen Höhe frankiert (freigemacht) werden.

Die Kosten für Briefprodukte und Einschreiben ins Ausland werden nach Vorlage eines individuellen Rechnungsnachweises von der TK übernommen. Die Vergütung erfolgt nach Anlage A1 Preisblatt.

Der AN ist verpflichtet, die Sendungen taggleich im Briefverteilzentrum aufzuliefern.

Das maximale Auftragsvolumen (Höchstwert) der über diesen Rahmenvertrag abrufbaren vertragsgegenständlichen Leistungen beträgt 120 % Prozent des Angebotsvergleichspreises (vgl. § 2 des Vertrages) für die gesamte Vertragslaufzeit.

Pro Los ist nur eine Kostenstelle bei der Verarbeitung der Sendungen und Abrechnung der Leistungen zu berücksichtigen.

### **III. Sendungsmengen**

Die in Anlage L1 enthaltenen Werte stellen die tatsächlich angefallenen Mengen der letzten zwölf Monate dar. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die während der Vertragslaufzeit anfallenden Mengen von den Angaben in der Anlage L1 nach oben und unten abweichen können. U.a. können steigende oder fallende Versichertenzahlen durch allgemeine oder außerordentliche Versichertenzugänge oder -abgänge zu entsprechenden Veränderungen führen. Angaben zur Verteilung der Sendungen der Dienststelle auf die Leitregionenbereiche können nicht gemacht werden.

Eine verbindliche Prognose für die während der Vertragslaufzeit zu beauftragenden Mengen und ein Anspruch des AN auf Abnahme der in Anlage L1 angegebenen Mengen bestehen nicht.

Die Sendungen sind regional, überregional sowie ins Ausland zuzustellen.

### **IV. Postanlieferung und -abholung**

Alle Sendungen müssen vom AN einmal täglich (Montag bis einschließlich Freitag) vollständig von allen in der Anlage L 3 aufgeführten Standorten (Postfachanlagen als auch Dienststellen) innerhalb der dort angegebenen Zeitfenster abgeholt werden. Einzelheiten können in Absprache mit den Ansprechpartnern der Dienststellen vereinbart werden. Es ist möglich, dass die tägliche Postfachleerung und anschließende Lieferung an die Dienststellen während der Vertragslaufzeit ersatzlos wegfällt. Die tägliche Postabholung in den Dienststellen bleibt hiervon unberührt.

Kann der Abholtermin nicht eingehalten werden, ist der AN verpflichtet, dies der TK unverzüglich telefonisch anzuzeigen. Der AN ist darüber hinaus verpflichtet, die Abholung in diesem Fall schnellstmöglich taggleich nachzuholen. Hierfür ist eine Absprache mit dem jeweiligen Ansprechpartner der Dienststelle zu treffen. Die Zustellfristen bleiben von der verspäteten Abholung unberührt, soweit die Verzögerung vom AN zu vertreten ist.

Die Sendungen werden dem AN in nach Größe der Sendungen sortierter Form übergeben. Die Einschreiben, PZAs u. ä. werden dem AN getrennt von den Briefen bereitgestellt. Eine Sortierung nach Postleitzahlen erfolgt nicht.

Die Ausgangspost der Dienststellen ist zu ca. 85 % teilleistungskonform (vgl. Anlage L1). Ein Anspruch des AN hierauf besteht jedoch nicht.

Der AN stellt den Dienststellen zum Zweck der Sendungsübergabe eigene geeignete Transportbehälter in ausreichender Menge zur Verfügung. Die eingesetzten Transportbehälter müssen die Sendungen vor unbefugtem Zugriff sowie vor Nässe, Beschädigung und Verschmutzung schützen. Hierfür ist ein Deckel oder eine Schutzhülle einzusetzen.

In der Regel werden täglich folgende Mengen benötigt:

<b>786 Essen</b>	<b>Eingang</b>	<b>Ausgang</b>
Typ Klein (C6/DIN lang)	0-1	0-1
Typ Groß (C5 und C4)	1	1
Typ Klein (Zusatzleistungen)		
<b>810 Duisburg</b>	<b>Eingang</b>	<b>Ausgang</b>
Typ Klein (C6/DIN lang)	1	0-1
Typ Groß (C5 und C4)	2	1
Typ Klein (Zusatzleistungen)		1
<b>825 Duisburg</b>	<b>Eingang</b>	<b>Ausgang</b>
Typ Klein (C6/DIN lang)	1	1
Typ Groß (C5 und C4)		
Typ Klein (Zusatzleistungen)		
<b>828 Mönchengladbach</b>	<b>Eingang</b>	<b>Ausgang</b>
Typ Klein (C6/DIN lang)	2	2
Typ Groß (C5 und C4)	1	1
Typ Klein (Zusatzleistungen)		
<b>830 Düsseldorf</b>	<b>Eingang</b>	<b>Ausgang</b>
Typ Klein (C6/DIN lang)	1	2
Typ Groß (C5 und C4)		
Typ Klein (Zusatzleistungen)		
<b>838 Bochum</b>	<b>Eingang</b>	<b>Ausgang</b>
Typ Klein (C6/DIN lang)	12	12
Typ Groß (C5 und C4)	12	12
Typ Klein (Zusatzleistungen)	1	1

Sofern die PZAs und Einschreiben vom AN der DPAG übergeben werden sollen, halten die Dienststellen Umschläge, Urkunden, Einlieferungslisten vor.

Sofern diese Sendungen durch alternative Briefdienstleister zugestellt werden, müssen die Versandunterlagen in ausreichender Menge kostenlos durch den AN zur Verfügung gestellt werden.

Die Sendungen werden dem AN versandfertig übergeben.

Die Gefahr geht mit der Übernahme der Sendungen durch den AN auf diesen über.

## V. Frankier- und Sichtvermerke

Der AN hat die Briefsendungen in ausreichender Höhe neutral zu frankieren (freizumachen). Der Freimachungsvermerk des Briefdienstleisters fällt unter eine neutrale Frankierung, jedoch keine weiterführenden werblichen Aussagen: die Aufbringung von zusätzlicher Werbung jeglicher Art oder von jahreszeitlich bedingten Grußbotschaften ist ausdrücklich untersagt. Es dürfen ausschließlich im Zusammenhang mit der Beförderung und Zustellung benötigte Frankier- und Sichtvermerke unter Berücksichtigung der obigen Vorgaben auf dem Kuvert aufgebracht werden.

Die Tagesangabe im Frankiervermerk (Freimachungsvermerk) des AN muss mit dem Tag der Auflieferung beim Briefdienstleister übereinstimmen. Der Frankiervermerk muss zudem den Bestimmungen des Briefdienstleisters entsprechen. Der AN hat sich hierzu mit dem Briefdienstleister abzustimmen.

Der AN bringt auf alle Sendungen einen Sichtvermerk auf. Dieser muss die einwandfreie Identifikation des AN ermöglichen sowie den Tag der Auflieferung anzeigen. Es dürfen maximal zwei Strichcodes auf dem Kuvert aufgebracht werden. Diese dürfen zu keiner Zeit das TK Logo und die umliegende Schutzzone ganz oder auch nur teilweise verdecken. Die Schutzzone umfasst den äußeren Bereich von jeweils 13 mm rund um das gesamte TK Logo. Das TK Logo befindet sich ausschließlich in der Absenderzone.

Zur Verdeutlichung dient der Scan eines TK-Briefumschlages unter Anlage L4.

## VI. Brieflaufzeit

Die Zustellung beim Empfänger muss bei Inlandspost - gemäß § 18 PostG (Postgesetz) in der jeweils gültigen Fassung erfolgen:

- **95 % der Briefe** müssen innerhalb von **drei Werktagen** (E+3) zugestellt werden.
- **99 % der Briefe** müssen innerhalb von **vier Werktagen** (E+4) ankommen

Sofern der AN die Sendungen bei der DPAG aufliefert und die Zustellung gemäß deren Bestimmungen (AGB BRIEF NATIONAL und INTERNATIONAL) erfolgt, gelten die Voraussetzungen als erfüllt.

Zur Kontrolle der Versandlaufzeiten legt der AN der TK auf Anforderung (voraussichtlich 1x jährlich) einen aussagekräftigen Laufzeitnachweis (Ergebnis einer durch den AN oder durch ein unabhängiges Prüfinstitut auf Grundlage anerkannter Messverfahren, z.B. entsprechend DIN EN 13850 oder vergleichbar, durchgeführten Messung) vor. Die Anforderung eines Laufzeitnachweises erfolgt zusätzlich im Falle von Hinweisen auf eine nicht vertragsgemäße Ausführung durch den AN. Die TK behält sich vor, die Laufzeiten zusätzlich durch Dritte überprüfen zu lassen.

## VII. Zustellung

Der AN ist verpflichtet, die Sendungen zuzustellen. Das heißt, er verbringt die Sendungen selbst in den Machtbereich des jeweiligen Empfängers oder veranlasst dies unter Einschaltung eines weiteren Briefdienstleisters.

Als Zustelltage gelten Montag bis einschließlich Samstag.

Die Zustellung gilt nur dann als erfolgt, wenn die Sendungen in den Machtbereich des Empfängers verbracht wurden, d.h. regelmäßig bei Einwurf in den Briefkasten oder persönlicher Übergabe. Eine ordnungsgemäße Zustellung je Kunde ist insbesondere bei sog. Klingel- bzw. Schließhäusern sicherzustellen. Die Sendungen sind auch in diesen Fällen ausschließlich in die jeweils dafür vorgesehenen Empfangsvorrichtungen je Kunde einzuwerfen.

Der AN sorgt bei Postfachanschriften dafür, dass die Briefsendungen außer den sonst üblichen Haus- und Lieferanschriften auch an diese Postfach- bzw. Großempfängeranschriften (z. B. Banken, Versicherungen) ausgeliefert werden. Die Beförderung der Sendungen in den ländlichen Regionen, insbesondere bei abgelegenen Weilern / Höfen und Wochenendgebieten, Inseln sowie bei Versandspitzen muss ohne Laufzeitverzögerung gesichert sein.

Die Zustellung gilt nicht als erfolgt, wenn die Sendung z.B. vor der Wohnungs- bzw. Haustür, im (Vor-) Garten, Hof, Garage, Carport usw. abgelegt wurde. Die Zustellung gilt ferner als nicht erfolgt, wenn die Sendung Dritten übergeben wurde, die nicht zum Haushalt des Empfängers gehören wie z.B. Nachbarn oder Gästen.

Briefsendungen mit Postfachanschrift sind in die entsprechenden Postfachanlagen einzulegen. Der Zusteller unternimmt für jede Zieladresse nur einen Zustellversuch.

Sollte die Sendung unter der auf dem Briefumschlag angegebenen Adresse unzustellbar sein, und es liegt dem AN eine neue Adresse des Empfängers vor, leitet der AN die Sendung an diese weiter. Für diese Leistung fallen für die TK keine Zusatzkosten an.

Liegt dem AN die neue Adresse nicht vor, leitet er die Sendung am Werktag, der dem Zustelltag folgt, unter Angabe des Rückgabegrundes auf dem Kuvert an die absendende TK-Dienststelle kostenlos zurück.

Als nicht zustellbar gelten insbesondere alle Sendungen:

- mit falschen oder fehlerhaften Firmenbezeichnungen bzw. Namen
- mit sonstigen, wichtigen, fehlenden Adressbestandteilen
- mit einem Empfänger, der nicht über einen Briefkasten verfügt oder dessen Briefkasten wegen eines fehlenden Namensschildes nicht erkennbar ist.
- im Fall, dass der Empfänger verstorben ist.

Eine Sendung, deren Zustellung daran gescheitert ist, dass der AN vorhandene Briefkästen (insbesondere innenliegende Briefkästen in Mehrfamilienhäusern) nicht erreichen konnte, ist nicht unzustellbar im vorgenannten Sinne. Für eine Nichtzustellung steht dem AN in diesem Fall kein Beförderungsentgelt zu.

Eine Unzustellbarkeit wegen höherer Gewalt bzw. Umständen, die nicht in die Verantwortungssphäre des AN fallen, ist hiervon ausgenommen.

Sofern der AN die Sendungen bei der DPAG aufliefert und die Zustellung gemäß deren Bestimmungen (AGB BRIEF NATIONAL und INTERNATIONAL) erfolgt, gelten die Voraussetzungen als erfüllt.

Förmliche Postzustellungsaufträge sind nach den jeweils aktuell geltenden einschlägigen Vorschriften des Verwaltungszustellungsgesetzes, der Zivilprozessordnung sowie des Postgesetzes durchzuführen.

Einschreiben sind als "Einschreiben Einwurf" oder "Einschreiben" zuzustellen.

"Einschreiben Einwurf" sind nachweispflichtige Sendungen, die in den Briefkasten bzw. das Postfach des Empfängers eingeworfen werden und deren Auslieferung durch den Zusteller quittiert wird.

"Einschreiben" sind nachweispflichtige Sendungen, die an den Empfänger oder einen Empfangsberechtigten bzw. das Postfach des Empfängers nur gegen Unterschrift übergeben werden.

Der AN stellt sicher, dass die jeweilige beauftragte Einschreiben-Variante zugestellt wird.

### **VIII. Qualitätsanforderungen**

Die Techniker Krankenkasse misst der Außenwirkung Ihrer Sendungen einen großen Wert bei und stellt daher hohe Ansprüche an die Qualität des Handlings. Die Sendungen dürfen daher weder durch den Transport, die Lagerung, die Verteilung noch durch die Zustellung beschädigt oder verschmutzt werden. Auch Umwelteinflüsse dürfen die Sendungen in ihrer Qualität bei Zustellung nicht beeinträchtigen. Für eine optimale Außenwirkung dürfen die Sendungen zudem weder geknickt noch gefaltet oder in andere Medien oder Sendungen eingeschlagen (z.B. bei gleichzeitiger Zustellung mit Zeitungen) oder durch diese verdeckt werden. Alle Briefsendungen müssen den Empfängern körperlich getrennt von solchen Sendungen zugestellt werden.

Das vom AN für die Abholung eingesetzte Personal hat ein der Dienstleistung angemessenes, gepflegtes äußeres Erscheinungsbild aufzuweisen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen als solche bzw. als Beauftragte des AN erkennbar und im Besitz eines entsprechenden Ausweises sein.

Der AN betreibt ein effizientes Reklamationsmanagement für die TK (z.B. Umgang mit Laufzeitverzögerungen), auch im Hinblick auf Schlechtleistungen von Unterauftragnehmern.

Der AN muss während der gesamten Dauer des Vertrages über eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 oder vergleichbar und DIN EN ISO 14001 oder vergleichbar verfügen (vgl. Anlage E 1 Ziff. 6).

### **IX. Zentraler Ansprechpartner**

Der AN hat unmittelbar nach Zuschlagserteilung einen zentralen deutschsprachigen Ansprechpartner sowie einen Vertreter zu benennen, die zu den üblichen Dienst- / Geschäftszeiten telefonisch und per E-Mail erreichbar sein müssen. Diese müssen befähigt sein, entlang der kompletten Transport- und Geschäftsprozesskette und unabhängig vom jeweils ausführenden Unternehmen, Auskünfte zu erteilen und gegebenenfalls steuernde Maßnahmen zu ergreifen; falls erforderlich auch im Benehmen mit den Unterauftragnehmern.



Die TK benennt einen Hauptansprechpartner. Daneben stehen für die Einzelheiten der Leistungserbringung jeweils Ansprechpartner in den Dienststellen zur Verfügung. Ansprechpartner werden dem AN unmittelbar nach Zuschlagserteilung benannt.

#### **X. Abstimmungsphase nach Vertragsschluss**

Nach Vertragsschluss (Zuschlagserteilung) erfolgt zunächst eine Abstimmungsphase zwischen der TK und dem AN. In dieser werden insbesondere von der TK die Schlüssel für die Postfächer übergeben.