

Ausschreibung

Outputmanagement

Anlage 3
Leistungsbeschreibung zur
Dokumentenverarbeitung und Versand

Leistungsumfang

Die rku.it GmbH ist ein führender IT-Dienstleister, der sich auf die Bereitstellung von innovativen Lösungen für kommunale Energieversorger und ÖPNV-Unternehmen spezialisiert hat.

Im Rahmen dieser Ausschreibung suchen wir einen zuverlässigen Dienstleister für die physische Verarbeitung und den Versand von Geschäftsdokumenten. Ziel ist es, einen Partner zu beauftragen, der die vom Auftraggeber bereitgestellten Druckdaten in hoher Qualität verarbeitet und zur postalischen Zustellung bereitstellt.

Die zu erbringende Leistung umfasst insbesondere den Druck von Rechnungen, Mahnungen, Gehaltsdokumenten, LSTBs, DEUVs und weiteren Schriftstücken, deren Kuvertierung, die Beilage von ergänzendem Material sowie die termingerechte Übergabe an die Deutsche Post oder einen vergleichbaren Versanddienstleister.

Die Verarbeitung erfolgt auftragsbezogen und orientiert sich an den Abrechnungszyklen sowie an den individuellen Anforderungen unserer Kunden. Eine gleichbleibend zuverlässige und datenschutzkonforme Abwicklung wird vorausgesetzt.

Diese Ausschreibung richtet sich an erfahrene Anbieter, die eine skalierbare Lösung für Druck- und Versandprozesse anbieten und eine qualitativ einwandfreie Ausführung sicherstellen können.

1 Auftragsgegenstand

Gegenstand dieser Ausschreibung ist der Abschluss eines Rahmenvertrags mit einem Dienstleister, der für die operative Umsetzung der physischen Dokumentenverarbeitung verantwortlich ist.

Die Zusammenarbeit umfasst sowohl regelmäßig wiederkehrende Versandläufe als auch Einzelabrufe mit variierendem Umfang. Dabei ist eine enge Abstimmung mit dem Auftraggeber erforderlich, insbesondere hinsichtlich Versandzeitpunkten, Kuvertvarianten, Beilagenhandling und Formatvorgaben.

Die Leistungserbringung erfolgt unter Einhaltung definierter Servicezeiten und Qualitätsstandards. Neben der Produktion und Übergabe der Sendungen ist auch ein nachvollziehbares Reporting über durchgeführte Aufträge Bestandteil des Leistungsumfangs.

Der Dienstleister stellt die notwendige Infrastruktur sowie Personal zur Verfügung und gewährleistet über die gesamte Vertragslaufzeit hinweg eine gleichbleibend zuverlässige Leistungserbringung.

2 Begriffsdefinition

Für diese Leistungsbeschreibung gelten folgende Begriffe:

- **Produktionsauftrag:** Ein einzelner, abgrenzbarer Auftrag mit eindeutig zugeordneten Druckdaten/ Begleitdaten/ Parametern.
- **Mandant:** Auftraggeber-Kunde mit spezifischen CI-/Versand-/Materialvorgaben.
- **Cutoff-Zeit:** Vereinbarter Zeitpunkt, bis zu dem Daten für die fristgerechte Produktion/ Einlieferung beim Auftragnehmer eingehen müssen.
- **PAL (Postauflieferung):** Vereinbarter Zeitpunkt, bis zu dem die Produktionsaufträge fristgerecht umgesetzt und dem Zustellunternehmen übergeben werden müssen
- **Servicezeit:** Vereinbarter Zeitraum für Produktion, Reprint und Support.
- **Reprint:** Wiederholte Produktion aufgrund nachgewiesener Fehler (Fehlgedruck/Fehlkuvertierung o. ä.).
- **Closed Loop:** Verfahren zur Sendungs- und Inhaltskontrolle (Soll-Ist-Abgleich je Sendung).

3 End-to-End Leistungsumfang

Der Auftragnehmer erbringt die Leistung als durchgängigen Prozess von der Datenannahme bis zur Einlieferung. Die Bestandteile der Leistung umfassen:

- Auftragssteuerung und Produktionsplanung
- Druckproduktion
- Kuvertierung bzw. Paketbildung
- Frankierung/DV-Freimachung und Portooptimierung
- Sortierung gemäß Vorgaben des Zustellunternehmens
- 1:1 Verarbeitung von Produktionsaufträgen mit einer Sortiersperre
- Bereitstellung von Nachweisen, Statusinformationen und Reportings

Die Verarbeitung erfolgt je Produktionsauftrag getrennt. Pro Produktionsauftrag sind eindeutig zuzuordnen:

- Druckdaten (primär PDF und zusätzlich PCL, ggf. weitere Formate)
- Begleitdaten (CSV/XML) inkl. Soll-/Ist-Abgleich
- mandantenspezifische Parameter (z.B. Kuvertvariante, Beilagenlogik, Versandart, Einlieferungsort)

Produktionsaufträge müssen kurzfristig stornierbar sein. Abgerechnet wird nur der nachweislich erbrachte Leistungsstand, sofern die Produktion bereits begonnen hat.

4 Servicelevel, Cutoff und Sonderläufe

Das Primäre Verarbeitungsfenster beträgt einen Werktag nach dem Dateneingang:

- Die Übergabe an das Zustellunternehmen (DPAG o.ä.) hat einen Werktag nach der Anlieferung/ Cutoff 12:00 Uhr (Werktags Mo-Fr. außer an Feiertagen in NRW und am 24. und 31.12) zu erfolgen.
- Nach Absprache sind Verarbeitungsfenster bis spätestens 2 Werktage nach Dateneingang (Werktags Mo-Fr. außer an Feiertagen in NRW und am 24. und 31.12) zu unterstützen.
- Auf Anforderung im Monat Januar und Februar eines Jahres muss auch an Wochenenden produziert werden. In den Fällen gilt das Verarbeitungsfenster des Dateneingangs auch samstags und sonntags (Dateneingang samstags oder sonntags => Übergabe an das Zustellunternehmen am darauffolgenden Werktag)
 - An diesen Wochenenden muss der Auftragnehmer einen zentraler Ansprechpartner zur Verfügung stellen, durch den die Dateieingänge geprüft und zusätzliche Anforderungen (Änderungen an den Begleitdateien und Stornierungen der übermittelten Daten) in die Wege geleitet und umgesetzt werden können.

Reprint-SLA:

- Fehlerhafte Sendungen, insbesondere infolge von Fehldruck, Fehlkuvertierung, unvollständigem Sendungsbestand oder Beschädigung, sind im Rahmen eines Reprint-Prozesses erneut zu produzieren. Ist aufgrund des Zeitpunkts der Fehlerfeststellung eine Einhaltung des PAL objektiv nicht mehr möglich, gilt: Reprint-Fertigstellung spätestens innerhalb von 4 Stunden nach Fehlerfeststellung.
- Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass für Reprints jederzeit ausreichende Maschinenkapazitäten und Personalressourcen vorgehalten werden, um kurze Reaktionszeiten einzuhalten.
- Reprints sind insbesondere erforderlich bei:
 - Fehldruck
 - Fehlkuvertierung
 - Blattverlust oder beschädigten Dokumenten
 - fehlenden oder falschen Beilagen
 - beschädigten Umschlägen
 - falscher Sortierung
 - unkorrekter Frankierung

Notfall- und Sonderlaufkonzept:

Der Auftragnehmer hält ein dokumentiertes Konzept vor (z. B. Systemausfall, Lastspitzen, kurzfristige Zusatzläufe) inkl. definierter Reaktionszeiten, Eskalationswegen und Kapazitätsreserven.

5 Druck, Kuvertierung und Paketbildung

5.1 Dokumenttypen und Druck

Der Auftragnehmer verarbeitet verschiedene Dokumenttypen (z. B. Rechnungen, Mahnungen, Anschreiben, Informationsschreiben, Gehaltsdokumente, LSTBs und DEUVs) in den vom Auftraggeber gelieferten Layouts.

Mindestanforderungen:

- Einzelblattdruck auf vorgedruckten (Offset) Briefpapier 80 g/m² und 170 g/m² und Vollfarb- Endlosdruck auf 80 g/m² und 160 g/m² Briefpapier
- Einhaltung mandantenspezifischer CI-Vorgaben (z. B. Briefbogen, Logos, Farbvorgaben)
- Simplex/Duplex
- Abbildung zusätzlicher Ausprägungen beim Vollfarb-Endlosdruck (z.B. Überweisungsträger mit Längs-/Querperforation, Ablesekarten auf 160 g/m² Papier mit Längs/Querperforation und teilweise individuellen Anforderungen (z.B. abgetrennte Ecke usw.)

Auf Anforderung sind Testandrucke/ Musterproduktionen durchzuführen, mit dem Auftraggeber abzustimmen und vor Ort dem jeweiligen Mandanten zu präsentieren und durch diesen freigeben zu lassen. Die produzierten Dokumente müssen mit den kundenspezifischen Scannern zuverlässig scannbar sein, damit Folgeprozesse (z.B. Zahlungsabwicklungen, Archivierung) nicht beeinträchtigt werden.

5.2 Kuvertierung

Die Kuvertierung erfolgt maschinell oder manuell, abhängig von Blattzahl, dem Format oder der Sendungsart. Die Mindestanforderungen sind:

- C4 Closed-Loop-Kuvertierung bis 70 Blatt maschinell
- C6/5 Closed-Loop Kuvertierung bis 9 Blatt: Abbildung unterschiedlicher Kuvertiersegmente (z. B. 1–3, 4–6, 7–9 Blatt)
- Manuelle Kuvertierung ab 71 Blatt
- Unterstützung verschiedener Falzarten (insb. wegen variierender Adresspositionen in Fensterkuverts)
- Mandantenspezifische Kuverts (ca. 35 bis je nach Bedarf) und selektive Beilagensteuerung (ca. 25 bis je nach Bedarf) nach Soll-Logik
- Unterstützung mehrerer Kuvertvarianten parallel

5.3 Paketbildung

Sofern ein Paketversand erforderlich ist (z. B. kuvertierte Sendungen oder lose Blattware), ist sicherzustellen, dass

- ein zusätzlicher Empfängerabgleich durchgeführt wird
- eindeutige Kennzeichnungen mittels Deckblätter und Paketlabel genutzt werden

6 Qualitätssicherung, Closed Loop und Nachweise

6.1 Closed-Loop-Verfahren

Die Vollständig- und Durchgängigkeit ist über ein Closed-Loop-Verfahren abzusichern.

Die Daten werden für die maschinelle Kuvertierung so aufbereitet, dass auf jedem Blatt einer Sendung ein eindeutiger Kuvertier-Data-Matrix-Code (oder gleichwertig) ausgegeben wird. Der Kuvertier-Data-Matrix-Code gewährleistet im fortlaufenden Prozess, über eine Eingangs- Kameralesung, die Genauigkeit des Inhaltes (richtige Reihenfolge und die Vollständigkeit der Blätter) einer jeden Sendung. Bei einer evtl. Fehlermeldung (z.B. Unvollständigkeit der Sendung, ein Defekt des Blattwerkes) kann über den Data-Matrix-Code ein Nachdruck der Sendung erzeugt werden.

Des Weiteren wird für die Closed-Loop-Verarbeitung ein zusätzlicher Data-Matrix Code (oder gleichwertig) mit dem Inhalt Jobnummer und Sendungsnummer im Bereich des Anschriftenfensters auf der ersten Vorderseite jeder Sendung ausgegeben. Dieser wird mit einer zusätzlichen Kamera-Ausgangslesung nach der Kuvertierung ausgewertet. Die Informationen werden mit der Produktionsdatenbank abgeglichen. Über diesen zusätzlichen Soll-Ist-Abgleich kann gewährleistet werden, dass jede Sendung des aktuellen Produktions-Jobs kuvertiert worden ist. Bei einer evtl. Fehlermeldung (z.B. Umschlag beschädigt) kann über den Data-Matrix-Code automatisch ein Nachdruck der Sendung veranlasst werden.

Des Weiteren kann für die Closed-Loop-Verarbeitung auch die DV-Freimachungsmatrix (wenn die vorhandenen Bytes nicht durch andere kundenindividuelle Informationen bereits belegt sind) verwendet werden. Auf Anforderung erfolgt durch den DDL ein Nachweis über die Closed-Loop-Datei mit dem Zeitstempel jeder kuvertierten Sendung, welche separat je Produktionsauftrag dokumentiert wird.

6.2 Stichproben- und Sichtkontrollen

Die folgenden Parameter prüft der Druck-Dienstleister im Rahmen der Produktion und dem Versand. Die Grundlage für die Qualitätsprüfungen bilden die in den Auftragsdaten von rku.it bereitgestellten Informationen.

Für jeden einzelnen Produktionsauftrag ist durch den Druckdienstleister eine stichprobenartige manuelle Sichtkontrolle zur Prüfung auf Produktionsmängel durchzuführen. Die Durchführung der Kontrolle ist nachvollziehbar zu dokumentieren. Dabei sind mindestens die nachfolgend aufgeführten Punkte beziehungsweise Parameter zu prüfen:

- Überprüfung des verwendeten Materials (Papier) laut Auftrag
- Überprüfung der Perforation bei Überweisungsträgern und Ablesekarten
- Stichprobenartige Prüfung des Druckbildes bzgl. Verschmutzung und Druckqualität zu Beginn, in der Mitte und zum Abschluss eines Druckauftrages

Die Stichprobenartige Überprüfung der Kuvertierung von mindestens 3 Sendungen je Produktionsauftrags umfassen mindestens:

- Mandant
- Briefbogen und Logo
- Kuvertart
- Logo usw.
- Positionierung des Adressfeldes im Fenster
- Versandart (Art der Freimachung usw.)
- Frankaturklischee
- Frankaturdatum
- Frankaturbetrag
- Beilagen (Flyer, Antwortkuverts usw.)

Vor der Übergabe des Produktionsauftrages an den entsprechenden Transportdienstleister (Kurier, Post, etc.) werden folgende Parameter geprüft:

- Versandart (Post, Kurier, etc.)
- Verpackung (Postkiste, Umschlag, Pappkarton)
- ordnungsgemäßen Beschriftung der Verpackung (Label an Postkisten, Etikettaufkleber auf Kartons usw.)

6.3 Nachweise und Audit-Logs

Der Auftragnehmer stellt je Produktionsauftrag folgende Unterlagen und Informationen bereit:

- Nachweisdatei inkl. Statusinformationen (REP 10, 20 und 30) zum Auftrag
- Auf Anforderung Closed-Loop-Nachweisdatei mit Zeitstempel je kuvertierter Sendung
- Protokolle/Audit-Logs zur Nachvollziehbarkeit (u.a. Auftragsstatus und Produktionsverlauf (PEP 10, 20 und 30), Fehlerbehandlung per Mail) werden vom Auftraggeber gespeichert
- Regelmäßige QS-Audits können nach Abstimmung unentgeltlich vor Ort beim Dienstleister stattfinden

Der Auftragnehmer muss ISO 9001, 14001 und 27001 bei einem DAkkS-akkreditierten Zertifizierungsunternehmen (z.B TÜV oder DEKRA) zertifiziert sein.

7 Versand, Einlieferung und Portooptimierung

Der Auftragnehmer sortiert die Sendungen der Vorgaben des jeweiligen Zustellunternehmens und optimiert das Porto unter Berücksichtigung der mandantenspezifischer Einlieferungsmodelle/Verträge (BZE- und BZA-Modelle)

BZE-Briefe müssen zeitkritisch (unter Einhaltung des PAL-Termins) und kosteneffizient in die entsprechenden BZE-Briefzentren (je Mandant unterschiedlich und richtet sich nach dem Standort des jeweiligen Mandanten) eingeliefert werden. Die Frankierung / DV-Freimachung erfolgt

- gemäß den Vorgaben des Auftraggebers/Mandanten inkl. DV-Freimachung
- individuelle Berücksichtigung von: Teilleistungen E+1 und Teilleistungen ID (E+1 bis 2)
- mandantenspezifisch mit den entsprechenden Frankierlogos (Anzahl von 20 bis je nach Bedarf)
- mit mehreren Kundenspezifischen Logo-/Frankiervarianten (Anzahl von 20 bis je nach Bedarf)
- nachvollziehbar und dokumentiert, je nach dem Produktionsauftrag und der verwendeten Ausprägung

Mögliche weitere Versandarten sind z. B. Einwurfeinschreiben, Hauspost, Paket-Express (Next Day, Zustellung bis 12 Uhr) sowie Kurierfahrten (die Beauftragung und Organisation erfolgt durch den Druckdienstleister gem. Produktionsauftrag);

Die rku.it Kunden müssen in der Lage sein, Briefe vor Ort via Kurier abholen zu können.

8 Lager- und Materialmanagement

Mandantenspezifische Kuverts (Anzahl von 35 bis je nach Bedarf) und Beilagen (Anzahl von 25 bis je nach Bedarf) sind fachgerecht zu lagern. Der Auftragnehmer hat eine angemessene Lagerverwaltung zu führen. Dabei gelten folgende Anforderungen:

- durchgängige, jederzeit aktuelle Bestandsführung (inkl. Lagerverwaltung je Artikel)
- Festlegung von individuellen Mindest- und Meldebeständen je Artikel
- aktive Information an den Auftraggeber beim Erreichen des Meldebestands, damit eine Nachbeschaffung rechtzeitig erfolgt und Produktionsrisiken vermieden werden

Nach Absprache wird der Auftragnehmer die Materialbeschaffung im Kundenauftrag übernehmen (Anfrage, Angebot, Bestellung) inkl. transparenter Bestandsnachweise. Grundsätzlich sind Wareneingänge zu melden und einer Wareneingangskontrolle zu unterziehen; eine Kopie des Lieferscheins ist an den Auftraggeber zu übermitteln.

9 Technische Schnittstellen und Datenannahme

Die Datenübertragung erfolgt gesichert und verschlüsselt, z. B. per SFTP oder einem gleichwertigen Verfahren.

- Druckdaten: primär PDF, zusätzlich PCL und ggf. weitere Formate
- Begleitdaten: CSV oder XML mit Parametern zur Auftragssteuerung, Beilagenlogik, Versand und Reporting

Im Falle einer Differenz beim Soll- / Ist-Abgleich nach der Datenanalyse, ist die Meldung auf den jeweiligen Produktionsauftrag bezogen dem Auftraggeber per Mail mitzuteilen und die weitere Vorgehensweise mit ihm abzustimmen

Je Produktionsauftrag sind definierte Statusmeldungen gemäß abgestimmtem Report-Standard bereitzustellen (z. B. REP 10 Dateneingang, REP 20 Produktionsstatus, REP 30 Einlieferung oder gleichwertig). Die Bereitstellung erfolgt nach Abstimmung per SFTP, E-Mail oder API.

Der Auftragnehmer stellt eine Schnittstellenbeschreibung und einen Datenfeldkatalog bereit, inkl. Namenskonventionen, Verschlüsselung, sowie dem definierten Vorgehen Storno.

10 Reporting und Abrechnungsunterlagen

Der Auftragnehmer stellt regelmäßige Auswertungen bereit, z. B. Sendungsmengen je Mandant, Versandarten, Portoanteile. Evtl. Fehler die Auswirkungen auf den Versandtermin haben, werden vom Druckdienstleister zeitnah kommuniziert.

Sofern ein Webportal verfügbar ist, muss dieses die Einsicht in Auftragsstatus, Reports und Nachweise inkl. Downloadfunktion ermöglichen. Andernfalls erfolgt die elektronische Bereitstellung der Reports über einen abgestimmten Übertragungsweg.

Zusätzlich zur Rechnung stellt der Auftragnehmer monatlich eine CSV-Abrechnungsdatei bereit. Diese enthält je Produktionsauftrag mindestens:

- Mandant und Buchungskreis (Anzahl von 90 bis je nach Bedarf)
- relevante Abrechnungsparameter
- Konsolidierungsrabatte je Mandant separat ausgewiesen; Abrechnung mandantenbezogen getrennt) (je Mandant separate Abrechnung mit dem jeweiligen Mandanten)

11 Mengengerüst und Skalierung

Das Mengengerüst dient der Orientierung und stellt keine Abnahmeverpflichtung dar. Erwartet werden aktuell:

- ca. 17,8 Mio. Druckseiten/Jahr
- ca. 3,6 Mio. Sendungen/Jahr
- ca. 8.200 Produktionsaufträge/Jahr, jeweils getrennt aufzubereiten und zu verarbeiten wie folgt:

Jahresübersicht der Produktionsaufträge (PR-A)			
ca. Anzahl Produktions-Aufträge	Produktions-Aufträge (PR-A) von bis:	ca. Anzahl Sendungen-Durchschnitt pro Produktions-Auftrag	ca. Anzahl Druckseiten-Durchschnitt pro Produktions-Auftrag
4990	1 und bis zu 100 Sendungen je PR-A	28	112
1300	101 und bis zu 250 Sendungen je PR-A	161	860
770	251 und bis zu 500 Sendungen je PR-A	363	2.179
845	501 und bis zu 2.500 Sendungen je PR-A	1.106	5.817
240	2.501 und bis zu 10.000 Sendungen je PR-A	4.410	25.757
55	10.001 und bis zu 60.000 Sendungen je PR-A	17.247	61.127

Der Auftragnehmer stellt die Skalierbarkeit bei schwankenden Mengen sicher. Für Spitzenlasten sind Produktionsressourcen für bis zu 60.000 Sendungen/Tag vorzuhalten und über ein Maschinen- und Schichtkonzept nachzuweisen.

12 Logistik, Zeitfenster und Abstimmung

Die primäre Übergabe der fertig produzierten Sendungen an das Zustellunternehmen erfolgt spätestens einen Werktag nach Dateneingang (Werktags Mo-Fr. außer an Feiertagen in NRW und am 24. und 31.12.).

Nach einer gesonderten Abstimmung mit dem Auftraggeber, kann die Sendung spätestens innerhalb von zwei Werktagen nach (Werktags Mo-Fr. außer an Feiertagen in NRW und am 24. und 31.12.) übergeben werden.

Einlieferungszeiten, Übergabepunkte sowie ggf. erforderliche Sonderläufe werden mandantenspezifisch abgestimmt und dokumentiert. Soweit erforderlich, unterstützt der Auftragnehmer eine Vorsortierung nach Leitregionen/Versandarten. Bei zeitkritischen Einlieferungen in Briefzentren oder vergleichbaren Einrichtungen ist die Einhaltung der Fristen/PAL-Termin nachweisbar sicherzustellen.