

Anforderungen an einzureichende Konzepte zur Qualitätssicherung, Verfügbarkeit und Risikominimierung

Im Rahmen des Vergabeverfahrens sind durch den Bieter ergänzend zur Leistungsbeschreibung und zum Anforderungskatalog konzeptionelle Darstellungen zur Qualitätssicherung, zur Verfügbarkeit der Dienstleistung sowie zur Risikominimierung einzureichen.

Gegenstand der ausgeschriebenen Leistung sind Dienstleistungen im Bereich Outputmanagement, insbesondere Druck- und Kuvertierleistungen im Zusammenhang mit dem zentralen Rechnungsdruck. Die hierbei zu verarbeitenden Druckläufe sind teilweise zeitkritisch und erfordern eine dauerhaft zuverlässige Leistungserbringung. Vor diesem Hintergrund ist für den Auftraggeber nachvollziehbar darzustellen, wie der Bieter die Qualität der Leistung sicherstellt, Risiken im laufenden Betrieb minimiert und die Verfügbarkeit der Dienstleistung auch bei Störungen oder außergewöhnlichen Ereignissen gewährleistet.

Allgemein

Die einzureichenden Konzepte sollen nachvollziehbar, belastbar und auf die konkrete Leistungserbringung bezogen sein. Sie sollen dem Auftraggeber eine fundierte Bewertung ermöglichen, inwieweit der Bieter in der Lage ist, die ausgeschriebenen Leistungen dauerhaft, qualitätsgesichert und auch unter erschwerten Rahmenbedingungen zuverlässig zu erbringen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die Inhalte der eingereichten Konzepte im Rahmen der Verhandlungsgespräche mit dem Bieter zu erörtern, zu konkretisieren und bei Bedarf vertiefende Erläuterungen anzufordern.

Die Konzepte werden im Rahmen der qualitativen Angebotswertung berücksichtigt. Bewertet werden insbesondere die Plausibilität, Vollständigkeit, Umsetzbarkeit und Belastbarkeit der dargestellten Maßnahmen sowie deren konkreter Bezug zu den ausgeschriebenen Leistungen.

Qualitätsmanagementkonzept

Der Bieter hat hierzu ein Qualitätsmanagementkonzept vorzulegen. Dieses soll beschreiben, mit welchen organisatorischen, technischen und prozessualen Maßnahmen eine ordnungsgemäße und gleichbleibend qualitätsgesicherte Leistungserbringung sichergestellt wird. Erwartet wird eine konkrete Darstellung der vorgesehenen Prüf- und Kontrollmechanismen im Druck-, Kuvertier- und Versandprozess. Dabei soll insbesondere erkennbar sein, wie Fehler vermieden, erkannt, dokumentiert und behoben werden. Auch der Umgang mit Abweichungen,

Reklamationen, Eskalationen sowie die Einbindung des Auftraggebers in relevanten Fällen sind darzustellen.

Das Qualitätsmanagementkonzept soll sich konkret auf die ausgeschriebenen Leistungen beziehen. Allgemeine Beschreibungen des Unternehmens, pauschale Hinweise auf bestehende Zertifizierungen oder standardisierte Darstellungen ohne Bezug zum Leistungsgegenstand sind hierfür nicht ausreichend. Zertifikate, Prozessbeschreibungen oder ergänzende Nachweise können beigelegt werden, sofern sie die Aussagen des Konzepts unterstützen.

Konzept zu Risikominimierung

Neben dem Qualitätsmanagementkonzept hat der Bieter ein Konzept zur Sicherstellung der Verfügbarkeit und zur Risikominimierung vorzulegen. Darin soll dargestellt werden, wie der Bieter die kontinuierliche Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen organisatorisch, personell und technisch absichert. Von besonderer Bedeutung ist hierbei, wie zeitkritische Produktionsläufe abgesichert werden und wie im Falle von Störungen eine schnelle Reaktion sowie eine transparente Kommunikation mit dem Auftraggeber erfolgt.

Das Konzept soll auch den Ausfall des produzierenden Standortes berücksichtigen. Hierzu ist insbesondere darzustellen, welche Maßnahmen bei einem schwerwiegenden Ereignis, beispielsweise einem Brandfall am Produktionsstandort, vorgesehen sind. Der Bieter soll nachvollziehbar beschreiben, wie in einem solchen Szenario mit den Auftragsdaten, den laufenden Produktionsprozessen und der weiteren Leistungserbringung umgegangen wird. Dabei soll auch erkennbar sein, ob und in welcher Form Ersatzkapazitäten, alternative Produktionsstandorte oder sonstige Notfallmaßnahmen zur Verfügung stehen und innerhalb welcher Zeiträume eine Fortführung oder Wiederaufnahme der Leistung möglich wäre.

Darüber hinaus soll der Bieter darstellen, wie Risiken im Zusammenhang mit einer möglichen wirtschaftlichen Schieflage oder Insolvenz minimiert werden können. Erwartet wird eine Beschreibung, wie der Auftraggeber in einem solchen Fall handlungsfähig bleibt und wie eine geordnete Fortführung oder Übergabe der Leistung unterstützt werden kann. Hierzu zählen insbesondere Aussagen zur Verfügbarkeit und Herausgabe relevanter Daten, Unterlagen, Produktionsparameter, Prozessdokumentationen sowie zur Mitwirkung bei einer möglichen Überleitung auf einen Ersatzdienstleister.