

1 Allgemeines

Die Stadt Bornheim (nachfolgend „Auftraggeberin“ oder „AG“) benötigt Postdienstleistungen im Produktbereich Brief- und Paketpost.

Die AG betreibt im Rathaus, Rathausstraße 2, 53332 Bornheim, eine zentrale Poststelle, über die Großteile des behördlichen Postausgangs versendet und alle Postzugänge empfangen werden.

Gegenstand des Rahmenvertrages ist die durch die Auftragnehmerin, nachfolgend „AN“ genannt, zu gewährleistende

- Übernahme der für die AG bestimmten Postsendungen von der Deutschen Post und Zustellung an die Poststelle der AG sowie die
- Beförderung (Abholung, Sortieren, Frankieren, Weiterleitung, Auslieferung / Zustellung) von Briefsendungen, Postkarten, Buchsendungen und Paketsendungen für die AG auf der Grundlage einer Eintragung in das Anbieterverzeichnis der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn, gemäß § 4 Postgesetz (PostG) in der jeweils geltenden Fassung.
Von der vorgenannten Beförderung ausgenommen sind Wahlbriefe und Steuerbescheide.

Die nachfolgenden Leistungen sind Vertragsgegenstand:

- Abholung der für die AG bestimmten Postsendungen bei der zuständigen Stelle der Deutschen Post und Zustellung an die Poststelle der AG.
- Abholung von Briefsendungen der AG aus dem dafür vorgesehenen verschließbaren Abhofach (verschließbare Postbox) bei der Poststelle der AG. Die Kisten für den Transport der Briefsendungen sind von der AN zu stellen (siehe Ziff. 3.1.2).
- Abholung von Paketsendungen der AG in der Poststelle der AG.
- Postabgangsbearbeitung (Freimachen unter Berücksichtigung der kostengünstigsten Variante, Aufdruck der Absenderangaben)
- Beförderung und Auslieferung / Zustellung der Postsendungen an die Empfänger

Die AG wird nachfolgend zur näheren Bestimmung der Postsendungen Begriffe, Formate und Gewichtsklassen der Deutschen Post AG verwenden. Soweit Bezeichnungen / Formatklassen der Deutsche Post AG verwendet werden, dienen diese ausschließlich der Beschreibung von Format, Gewicht und Zusatzleistung. Gleichwertige Formate / Produkte anderer Anbieter sind zulässig. Maßgeblich sind die objektiven Leistungsmerkmale.

2 Auftragsvolumen

Das Auftragsvolumen richtet sich nach dem zukünftigen Bedarf der AG an Postdienstleistungen. Als Orientierung dienen die nachfolgend und im Preisblatt aufgeführten jährlichen Durchschnittsmengen aus den Jahren 2022-2025. Eine Abnahmegarantie ist hiermit nicht verbunden.

Produkt	Menge
Standardbrief	65.000
Kompaktbrief	9.000
Großbrief	20.200
Maxibrief	250
Postkarte	20
Päckchen bis 2 kg	30
Paket bis 10 kg	10
Büchersendung groß	30
Büchersendung maxi	20
Standardbrief Einschreiben - Einwurf	110
Kompaktbrief Einschreiben - Einwurf	15
Großbrief Einschreiben - Einwurf	400
Maxibrief Einschreiben - Einwurf	65
Maxibrief bis 2 kg Einschreiben-Einwurf	25
Einschreiben mit Rückschein	170
Postzustellungsauftrag	2.500

Die tatsächlichen Mengen können deutlich abweichen. Das Aufkommen schwankt zudem saisonal bzw. ereignisbedingt im Verlauf des Jahres, und die AN hat zu gewährleisten, dass auch vom Jahresdurchschnitt deutlich abweichende Mengen ordnungsgemäß und ohne Verarbeitungsverzögerung abgeholt, bearbeitet und zugestellt werden.

Die Briefsendungen werden unfrankiert ohne Absenderangabe, nach Formaten sortiert in den Transportbehältnissen der AN bereitgestellt.

3 Leistungsanforderungen

Neben der Beförderung i. S. d. § 3 Nr. 4 PostG umfasst das zu erbringende Leistungsspektrum das Freimachen der Postsendungen unter Berücksichtigung der kostengünstigsten Variante und Aufdruck der Absenderangaben sowie Beförderung und Zustellung an Empfänger durch Einwurf der Sendungen in die dafür vorgesehene Empfangsvorrichtung oder durch persönliche Übergabe bzw. Einwurf einer Benachrichtigung in die dafür vorgesehene Empfangsvorrichtung.

Im Einzelnen sind dies folgende Tätigkeiten:

3.1 Abholung / Postabgangsbearbeitung:

3.1.1 Abholzustand

Bei Abholung sind alle Sendungen kuvertiert (ausgenommen Postkarten) sowie mit vollständiger Empfängeradresse versehen. Die Absenderangabe ist von der AN aufzudrucken. Die Sendungen werden nach Formaten und Sendungsarten (z. B. Brief national, Brief international usw.) sortiert und in Postbehältern zur Abholung bereitgestellt. Eine Vorsortierung nach PLZ findet nicht statt.

3.1.2 Abhol- / Transportbehälter

Die AN stellt auf ihre Kosten wetterfeste, stapelbare Transportbehälter in ausreichender Anzahl und Größe sowie bei Bedarf geeignete Transporthilfen zur Verfügung. Diese haben den einschlägigen Vorschriften der Arbeitssicherheit zu entsprechen. Dies gilt auch bei saisonalen oder ereignisbedingten Versandspitzen

3.1.3 Abholort und Abholfrequenz

Die Abholung der Sendungen erfolgt in der Poststelle der AG und zwar

- montags bis donnerstags (außer an gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 15:30 Uhr - 16:00 Uhr,
- freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 14:30 Uhr - 15:00 Uhr.

Nur in Ausnahmefällen, die zwischen der Poststelle der AG und der AN abzustimmen sind, kann es zu Abweichungen von den o. g. Zeitfenstern kommen. Die AG teilt der AN die Abweichung mit einer Vorlaufzeit von mindestens fünf Werktagen mit. Die AN verpflichtet sich, in diesen Fällen die Abholung auch außerhalb der o. g. Zeitfenster sicherzustellen.

Eine kostenlose Parkmöglichkeit ist unter der o. g. Anschrift in direkter räumlicher Nähe zum Abholfach bzw. dem Eingang zur Poststelle vorhanden. Eine Anfahrt ist mit Fahrzeugen bis 7,5 t möglich.

Mitarbeitenden der AN ist das Betreten der zentralen Poststelle nur im zur Leistungserbringung erforderlichen Umfang und nur zu den abgestimmten Zeiten gestattet. Auf Verlangen der AG ist die Berechtigung durch Dienstausweis oder Namensliste nachzuweisen.

3.2 Beförderung und Zustellung:

Die AN hat die Beförderung und Zustellung i. S. d. §§ 12 ff. PostG der versandfertigen Sendungen an Empfänger zu gewährleisten oder die Beförderung und Zustellung durch andere (Nachunternehmer, Drittunternehmer) mittels Übergabe der versandfertigen Sendungen an diese zu bewirken. Die Zustellung muss werktäglich (montags bis samstags) während der üblichen Dienst- bzw. Geschäftszeiten erfolgen.

3.2.1 Ablieferungsfristen

Die AN garantiert die Einhaltung der im Angebot „Konzept Laufzeit“ angegebenen Ablieferungsfristen. Mindestanforderung ist die Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Laufzeitvorgaben des Postgesetzes.

Brief- und Paketsendungen sind täglich werktags zuzustellen (Mindestanforderung).

Zur Kontrolle der Versandlaufzeiten legt die AN der AG auf Anforderung einen aussagekräftigen Laufzeitnachweis (Ergebnis einer auf der Grundlage anerkannter Messverfahren (DIN EN 13850 oder vergleichbar) einer durchgeführten Messung vor. Die AG behält sich vor, die Laufzeiten zusätzlich durch Dritte überprüfen zu lassen.

3.2.2 Zustellbereich

Der von der AG geforderte Zustellbereich umfasst, sofern bei den einzelnen Sendungsarten nichts Abweichendes geregelt ist, die weltweite Beförderung bzw. Zustellung aller genannten Sendungsarten an Empfänger. Er darf weder räumlichen Einschränkungen unterliegen, noch darf es - über gesetzliche Vorgaben hinausgehende - Ausschlussgründe für die Beförderung bzw. Zustellung der Sendungen an Empfänger geben (z. B. schwer zugängliche Gebäude, exponierte Lage etc.).

3.2.3 Nachsenden an Empfänger mit Nachsendeauftrag

Nach einmaligem erfolglosen Zustellversuch prüft die AN das Vorliegen eines Nachsendeauftrages oder führt Recherchen zu der neuen Adresse durch. Liegt eine Nachsendeadresse vor, übernimmt die AN eine Nachsendung an die neue Adresse, es sei denn es handelt sich um eine nachweispflichtige Sendung (siehe dazu Ziff. 3.4.7.). Der AG werden hierfür keine zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt.

3.2.4 Auslieferung an Postfachanschriften

Die AN hat zu gewährleisten, dass Postsendungen der AG auch an Postfachadressen und Großpostempfängeranschriften (wie Kommunen, Banken, Versicherungen u. a.) zugestellt werden.

3.2.5 Klingel- und Schließhäuser

Bei Klingel- und Schließhäusern handelt es sich um Häuser, bei denen für eine Zustellung aufgeschlossen bzw. geklingelt werden muss, da die Vorrichtungen für den Empfang von Briefsendungen (Briefkästen) nicht von außen zugänglich sind. Eine Zustellung ist auch bei Klingel- und Schließhäusern zu gewährleisten. Die AN verpflichtet sich auch in Klingel- und Schließhäusern die Postsendungen zuzustellen.

3.2.6 Unzustellbare Postsendungen

Postsendungen, die nicht zugestellt werden können, werden unverzüglich und kostenfrei mit Angabe des Grundes der Unzustellbarkeit, spätestens eine Woche nach der Abholung in der Poststelle an diese zurückgegeben. Bei Massenpostsendungen ist eine Rücksendung nur bei entsprechend gekennzeichneten Sendungen erforderlich. Als unzustellbar gelten Sendungen nicht, deren Zustellung dadurch gehindert ist, dass die AN die Zustellung nicht durchführen konnte (z. B. kein Eintritt in ein Mehrfamilienhaus, kein Zugang in Klingel- und Schließhäuser, wegen Straßenbaumaßnahmen, Umleitungen im Rahmen von Baumaßnahmen, Unwetter, unzugängliche Einzelhöfe u. Ä.).

3.2.7 Verwendung von Werbeklischees

Das Aufbringen eigener Werbeklischees der AN auf Postsendungen der AG ist nicht zugelassen.

3.2.8 Position des Freimachungsvermerks

Die Empfängeradresse und die Absenderangabe dürfen durch einen ggf. aufgebrachten Freimachungsvermerk nicht überdeckt werden.

3.3 Bearbeitung Eingangspost

Die AN übernimmt arbeitstäglich (montags bis freitags) die Abholung der für die AG bestimmten Postsendungen (Eingangspost) einschließlich der Verauslagung etwaiger Nachentgelte beim zuständigen Postamt (Postfach 1140) und stellt diese Postsendungen montags bis freitags zwischen 08:20 Uhr und 08:50 Uhr der Poststelle der AG zu.

3.4 Nachweispflichtige Sendungen

Bei Einschreiben erhält die AG einen Nachweis zur Einlieferung der Sendung. Der Einlieferungsbeleg wird von der AG ausgefüllt und zusammen mit dem Einschreiben dem AN übergeben. Spätestens am dritten Werktag (national) / am achten Werktag (international) nach Übergabe erhält die AG den Einlieferungsbeleg zurück.

- 3.4.1 **Einschreiben Einwurf:** Der Einwurf des Einschreibens in die Vorrichtung für den Empfang von Briefsendungen, das Postfach oder eine andere Empfangsvorrichtung des Empfängers wird durch die Unterschrift des Zustellers bestätigt.
- 3.4.2 **Übergabe-Einschreiben:** Das Einschreiben wird persönlich an den Empfänger, seinen Bevollmächtigten oder einen anderen Empfangsberechtigten gegen Unterschrift übergeben und der Zusteller dokumentiert die Übergabe.
- 3.4.3 **Übergabe-Einschreiben mit Rückschein:** Das Übergabe-Einschreiben wird persönlich an den Empfänger, seinen Bevollmächtigten oder einen anderen Empfangsberechtigten gegen Unterschrift übergeben. Die AG erhält den vorbereiteten Rückschein mit der Unterschrift des Empfängers bzw. Empfangsberechtigten zurück.
- 3.4.4 Sendungen mit der Variante „**Eigenhändig**“ dürfen nur dem Empfänger persönlich oder an eine schriftlich bevollmächtigte Person übergeben werden.
- 3.4.5 **Sendungsverfolgung:** Die AN stellt durch geeignete Kennzeichnung der Sendungen und durch Aufzeichnungen des Verbleibs sicher, dass der Erledigungsstatus jeder nachweispflichtigen Sendung anhand der Sendungsnummer jederzeit abgefragt und der Verbleib nachverfolgt werden kann.
- 3.4.6 Die AN stellt der AG den Zugang zu einem informationstechnisch gestützten und gegen die unbefugte Einsichtnahme Dritter gesicherten System der Sendungsverfolgung zur Verfügung. Die Sendungsverfolgung ist auch im Fall der Einschaltung Dritter in die Leistungserbringung von der AN in der dargestellten Weise zu gewährleisten.
- 3.4.7 Nicht zustellbare Sendungen: Stellt die AN aus ihrer Kenntnis der Verhältnisse in ihrem Zustellbezirk fest, dass eine Adressangabe auf der zuzustellenden Postsendung unrichtig ist, so hat sie die Sendung unter Beachtung der Vorausverfügung an die ihr bekannte richtige Anschrift des Adressaten zuzustellen.
- 3.4.8 Bei vergeblichem/n Zustellversuch/en einer nachweispflichtigen Postsendung ist der Empfänger durch die AN zu benachrichtigen und die Sendung zur Abholung in der nächstgelegenen Filiale / Abholstelle für sieben Werktage bereitzulegen. Erfolgt innerhalb dieser Zeit keine Abholung, ist die Sendung unverzüglich nach Ablauf der Abhol-

frist kostenfrei - und mit Angabe von Gründen der Nichtzustellbarkeit - an die AG zurückzusenden.

3.4.9 Als unzustellbar gelten auch nachweispflichtige Postsendungen, für die lediglich eine Zustelladresse außerhalb der Bundesrepublik Deutschland ermittelt werden konnte.

3.4.10 Hat die AN die Unzustellbarkeit zu vertreten, unternimmt sie unverzüglich und ohne erneuten Vergütungsanspruch einen weiteren Zustellversuch. Kann die vereinbarte Abholung aus von der AN zu vertretenden Gründen nicht stattfinden, hat die AN nach Abstimmung noch am selben Werktag oder spätestens am folgenden Werktag kostenfrei eine Ersatzabholung sicherzustellen.

3.5 Postzustellungsauftrag (PZA)

3.5.1 Die förmliche Zustellung von Schriftstücken hat, unabhängig von Größe und Gewicht gemäß §§ 177 ff. der Zivilprozessordnung (ZPO) und des Verwaltungszustellungs-gesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen (LZG NRW) zu erfolgen.

3.5.2 Die AN stellt der AG die Zustellungsurkunden unentgeltlich zur Verfügung. Die Zustellungsurkunden werden in einem inneren und äußeren Umschlag übergeben.

3.5.3 Die AN hat über die übergebenen Postzustellungsaufträge eine tagesgenaue Einlieferungsübersicht zu erstellen, aus der die Anzahl der übernommenen Postzustellungsaufträge ersichtlich ist. Diese Einlieferungsübersicht ist Grundlage für die monatliche Abrechnung und wird der Rechnung beigelegt.

3.5.4 Die Ersatzzustellung durch Niederlegung erfolgt gem. § 181 ZPO. Die AN hinterlässt bei Zustellungen durch Niederlegung unter der Anschrift des Empfängers eine Mitteilung gemäß § 181 ZPO.

3.5.5 Die Zustellung an den Adressaten erfolgt in der Regel am nächsten auf die Abholung folgenden Werktag einschließlich samstags.

3.5.6 Die Zustellungsurkunde ist gem. § 182 Abs. 3 ZPO unverzüglich, spätestens am dritten Werktag nach Zustellung an die AG zurückzuleiten.

3.5.7 Die AN hat die lückenlose Nachvollziehbarkeit des Zustellvorgangs zu gewährleisten.

3.5.8 Die AN stellt durch geeignete Kennzeichnung der Sendungen und durch Aufzeichnungen über ihren Verbleib sicher, dass der Erledigungsstatus jedes übergebenen Zustellungsauftrages anhand der Angabe eines Aktenzeichens und des Auftragsdatums jederzeit abgefragt und der Verbleib nachverfolgt werden kann.

3.5.9 Die AN stellt der AG den Zugang zu einem informationstechnisch gestützten und gegen die unbefugte Einsichtnahme Dritter gesicherten System der Sendungsverfolgung zur Verfügung. Die Sendungsverfolgung ist auch im Fall der Einschaltung Dritter in die

Leistungserbringung von der AN in der dargestellten Weise zu gewährleisten.

- 3.5.10 Stellt die AN in Kenntnis der Verhältnisse in ihrem Zustellbezirk fest, dass eine Adressangabe auf dem zuzustellenden Schriftstück unrichtig ist, so hat sie die Postsendung unter Beachtung der Vorausverfügung an die ihr bekannte richtige Anschrift des Adressaten zuzustellen. Kann für die Postsendung lediglich eine Zustelladresse außerhalb der Bundesrepublik Deutschland ermittelt werden, gilt die Postsendung als unzustellbar.
- 3.5.11 Postsendungen, die nicht zugestellt werden können, gibt die AN der Poststelle der AG mit Angabe des Grundes auf einem Bearbeitungsvermerk spätestens drei Arbeitstage nach Abholung kostenfrei zurück.
- 3.5.12 Hat die AN die Unzustellbarkeit zu vertreten, unternimmt sie unverzüglich und ohne erneuten Vergütungsanspruch einen neuen Zustellversuch.
- 3.5.13 Bei Eingang einer Zustellungsurkunde mit nicht heilbaren Mängeln erteilt die Poststelle der AG einen neuen Zustellungsauftrag. Dieser wird der AN zur erneuten Zustellung übergeben. Die dadurch entstandenen zusätzlichen Portoauslagen hat die AN der AG zu erstatten.
- 3.5.14 Die AN hat die einzelfallbezogenen Zustellungsurkunden der Poststelle der AG spätestens am dritten Werktag nach erfolgter Zustellung zu übergeben.
- 3.5.15 Ist der AN bei der Beurkundung ein heilbarer Mangel unterlaufen, wird ihr die betreffende Zustellungsurkunde von der Poststelle der AG zur Berichtigung zurückgesandt. Hierbei ist ein Schreiben beizufügen, welches den Mangel bezeichnet / beschreibt. Die Rücksendung ist für die AG kostenfrei. Die Berichtigung ist unverzüglich nach Eingang der Zustellungsurkunde vorzunehmen. Dies gilt auch für den Fall, dass sich die AN eines Unterauftragnehmers oder eines Dritten zur Bewirkung der Zustellung bedient hat.
- 3.5.16 Die Rücklaufüberwachung erfolgt durch die Poststelle der AG. Wird festgestellt, dass der Rücklauf einer Zustellungsurkunde offen ist, wird die AN an die Zustellung und Rücksendung der Zustellungsurkunde erinnert. Bei nicht erfolgter Zustellung ist diese sofort auszuführen, und die Rücksendung der Urkunde durch die AN hat innerhalb von zwei Werktagen zu erfolgen. Sollte die Rücksendung nicht innerhalb von zwei Werktagen nach Erinnerung erfolgen, wird durch die Poststelle der AG ein neuer Zustellungsauftrag erteilt, dessen Kosten die AN zu erstatten hat.

3.6 Formulare und Labels

Die erforderlichen Labels und Formulare für Einlieferungslisten, Einschreiben / Rückschein, Nachnahme, Postzustellungsurkunden, Pakete, Express-Sendungen etc. stellt die AN der AG unentgeltlich zur Verfügung.

4 Zuständige Kontaktstellen / Abholorte während der Vertragslaufzeit

Rückfragen zu Vertragsinhalten, zur Vertragsauslegung und zu weiterem (wie z. B. Vertragsänderungen, Vertragsverhandlungen) sind ausschließlich an die Abteilung 1.1 der AG zu richten.

Für die praktische Umsetzung und organisatorischen Abläufe während der Vertragslaufzeit ist die zentrale Poststelle der AG zuständig. Die Ansprechpartner werden mit Zuschlagserteilung benannt.

5 Zuständigkeit für Kundenservice und Reklamationen

Behördliche Postdienstleistungen bedürfen äußerster Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Schnelligkeit. Mit großer Sensibilität ist mit öffentlichen Sendungen umzugehen und Unstimmigkeiten sind unbedingt zu vermeiden. Die AN hat mit der gebotenen Sensibilität auf Reklamationen und Beschwerden städtischer Stellen, Bürger und Firmen zu reagieren, die AG zu informieren und sich unverzüglich um bestmögliche Abhilfe zu bemühen. Rückmeldungen auf Reklamationen haben spätestens innerhalb von 24 Stunden zu erfolgen. Eine abschließende schriftliche Stellungnahme erfolgt in der Regel spätestens innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Die AN hat vor Leistungsbeginn mindestens einen dauerhaften und direkten Ansprechpartner für Logistik- und Serviceangelegenheiten, Reklamationen und allgemeine Fragen der AG zu benennen.

Dieser muss zu den üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Donnerstag von 08:00 - 16:30 Uhr, Freitag von 08:00 Uhr - 13:00 Uhr) telefonisch mit konkreter Durchwahl und per E-Mail erreichbar sein, unabhängig davon, dass der AN ggf. eine (zusätzliche) Servicehotline betreibt.

Im Bedarfsfall hat der Ansprechpartner auch der Poststelle der AG vor Ort zur Verfügung zu stehen.

6 Klischees

Die AG verwendet „Klischees“ zum Aufbringen auf die zu versendenden Postsendungen. Diese werden der AN von der AG in einem geeigneten Format (z. B. PDF) zur Verfügung gestellt.

Entsprechende Klischees müssen innerhalb von 21 Tagen nach Übergabe an die AN einsatzbereit zur Verfügung stehen.

Der Wechsel zwischen vorhandenen Klischees muss mit einer Ankündigungsfrist von drei Werktagen erfolgen können.

Es wird ferner erwartet, dass die AN darüber hinaus eine „Freitextmöglichkeit“ anbietet, die nicht die Erstellung eines Klischees erforderlich macht und zwar in der Weise, dass neben dem eigentlichen Frankierwert / Codierung ein Klischee und ein Freitext aufgedruckt werden können. Die Bedruckung kann durch die AN wahlweise in schwarzer oder blauer Farbe erfolgen.