

Leistungsbeschreibung zum Einkauf der Dienstleistung „externe Postaufbereitung“

1. Vorwort, Sinn und Ziel des Einkaufs der Dienstleistung zur externen Postdienstleistung:

Das Jobcenter München ist die gemeinsame Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit und der Landeshauptstadt München, zuständig für die Umsetzung des SGB II. Es betreut erwerbsfähige Leistungsberechtigte in München, die ihren Lebensunterhalt nicht aus eigenen Mitteln sichern können und bietet Unterstützung bei der Arbeitsuche sowie finanzielle Grundsicherung und agiert als Beratungs- und Unterstützungsstelle für Arbeitsuchende zur Existenzsicherung und beruflichen Wiedereingliederung.

Das Jobcenter München steht nun vor der Aufgabe, eine stetig wachsende Menge an Postsendungen zuverlässig, wirtschaftlich und unter Einhaltung hoher Sicherheits- und Datenschutzanforderungen zu bearbeiten bzw. in die digitale Bearbeitungsstrecke zu integrieren. Um diesen Anforderungen dauerhaft gerecht zu werden und interne Ressourcen effizient einzusetzen, soll die Abwicklung der Postdienstleistungen an einen qualifizierten externen Dienstleister vergeben werden.

Der Einkauf einer externen Postdienstleistung ermöglicht es, professionelle Logistikstrukturen, moderne Verarbeitungstechnologien und spezialisierte Fachkompetenz zu nutzen, ohne eigene Kapazitäten vorhalten zu müssen. Durch die Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Dienstleister können Postprozesse standardisiert, beschleunigt und qualitativ verbessert werden.

Darüber hinaus trägt die Auslagerung der Postbearbeitung zu einer höheren Wirtschaftlichkeit bei, da automatisierte Abläufe genutzt werden können. Gleichzeitig werden die Eingangszonen in den Sozialbürgerhäusern entlastet und können sich stärker auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben – insbesondere im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit – ist durch spezialisierten Dienstleister zu gewährleisten und dokumentieren.

Aus Kundenperspektive sollen damit Anliegen schneller eingebracht sowie Informationen zu Leistungsbezug und Vermittlungsarbeit schneller adressiert werden können.

Das Jobcenter München verfolgt mit dieser Ausschreibung das Ziel, eine zuverlässige, transparente und leistungsstarke Postdienstleistung zu erhalten, die sowohl den organisatorischen Anforderungen als auch den gesetzlichen Rahmenbedingungen entspricht und langfristig zu einer effizienten und modernen Verwaltungsarbeit beiträgt.

2. Leistungsumfang:

2.1. Volumen / Umfang

- Entgegennahme der Eingangspost an Werktagen (Montag bis Freitag inkl. sog. „Brückentage“ vgl. auch Schaubild „Schließtage“ der Scandienstleister) zu festgelegten Zeiten und Bearbeitung tagesaktuell

Anmerkung:

Die Anlieferung erfolgt über Botendienst der Landeshauptstadt München

- ca. 12.000 Seiten pro Tag
- ca. 7 Seiten pro Postsendung / Umschlag
- Möglichkeit zusätzlicher Rückläufer-Lieferung bei Bedarf (z.B. Großversandaktion)

Schließtage der Jobcenter und Scandienstleister:

Feiertag	Datum	Tag	betroffene Bundesländer	geschlossene Scanzentren
Neujahrstag	01.01.2026	Donnerstag	Alle Bundesländer	alle
Heilige Drei Könige	06.01.2026	Dienstag	Baden-Württemberg, Bayern und Sachsen-Anhalt	Böblingen und Halle
Karfreitag	03.04.2026	Freitag	Alle Bundesländer	alle
Ostermontag	06.04.2026	Montag	Alle Bundesländer	alle
Tag der Arbeit in Deutschland	01.05.2026	Freitag	Alle Bundesländer	alle
Christi Himmelfahrt	14.05.2026	Donnerstag	Alle Bundesländer	alle
Pfingstmontag	25.05.2026	Montag	Alle Bundesländer	alle
Fronleichnam	04.06.2026	Donnerstag	Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Saarland	Böblingen und Köln
Buß- und Betttag	18.11.2026	Mittwoch	Sachsen	-
Heilig Abend	24.12.2026	Donnerstag	Alle Bundesländer	alle
1. Weihnachtstag	25.12.2026	Freitag	Alle Bundesländer	alle
Silvester	31.12.2026	Donnerstag	Alle Bundesländer	alle

2.2. Aufbereitung der Eingangspost:

- Öffnen der Briefumschläge und Entnahme der Schriftstücke
- Prüfen des Inhalts nach Vorgaben (hierzu wird ein Regelkatalog in Zusammenarbeit erstellt)
- Sortieren der Unterlagen nach Zusammengehörigkeit
- Die erste Seite jedes Dokumentes wird mit einem Tagesstempel versehen
- Dokumente werden mit einer Umblatlösung voneinander getrennt
- Gebundene Dokumente werden nicht getrennt
- Jeder Vorgang wird mit einer Heftklammer versehen.
→ Ist dies nicht möglich, ist eine Mappe verwendet

2.3. Aufbereitung der Ausgangspost für Scandienstleister:

- Versendung in „eindeutig“ beschrifteten Transportboxen (wird gestellt)
- Verplombung und Sammlung der Boxen an einem fest definierten Ort
- Ausgabe an Kurierfahrer zur Überführung an den Scandienstleister
- Rückgabe von interner Post, welche keinem Scanauftrag unterliegen oder nicht zuordenbarer Poststücke sog. „Irrläufer“

2.4. Berichtswesen / Nachbearbeitung:

- Analysierung der Dokumentenmengen monatlich → später im Verlauf quartalsweise
- Einschätzung des Umfangs der Postzulieferung mit der Ressourcenanpassung beim Dienstleister monatlich → später im Verlauf quartalsweise → lineare Verringerung oder Anhebung der verrechneten Stunden
- Verrechnung der Dienstleistung nach festgelegten Stundensatz
- Zusätzliche Dienstleistungen, die sich im Prozess ergeben, können aufgenommen und nach Abstimmung mit dem Jobcenter München angeboten und eingepreist werden
- Rechnungsstellung mit transparenter Kostenstruktur (i.d.R. monatlich)
- Optional: Dashboard oder Online-Portal

2.4. Transport der Eingangspost:

Der Transport der Eingangspost kann von dem städtischen Boten für den Auftragnehmer kostenneutral übernommen werden. Der städtische Bote ist jedoch nur im Stadtgebiet München tätig und kann keine Fahrten außerhalb von München übernehmen. Soweit aufgrund des Postverarbeitungsstandortes des Auftragnehmers eine Verbringung der Eingangspost außerhalb von München notwendig wird, ist der Transport der Post von dem Auftragnehmer mit anzubieten und einzukalkulieren.

3. Qualitätsanforderungen

3.1 Service-Level (SLA)

- Fertigstellung pünktlich innerhalb eines definierten Zeitfensters (spätestens am nächsten Werktag nach Zulieferung durch den Botendienst)
- Fehlerquote (z. B. falsch ausgegebene Sendungen) unter definiertem Grenzwert (hier erfolgt zu Beginn der Zusammenarbeit enge Begleitung / Qualitätszirkel unter Benennung fester Ansprechpartner*innen)
- Reaktionszeiten bei Störungen oder Sonderanforderungen

3.2 Verfügbarkeit

- Sicherstellung der Leistung an allen Werktagen
- Notfallkonzept bei Ausfällen (z.B. Streik, krankheitsbedingte Personalausfälle, technische Störungen)

4. Datenschutz & Informationssicherheit:

Da es sich beim Jobcenter München um eine gemeinsame Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit und Landeshauptstadt München um eine Behörde handelt, gelten erhöhte Anforderungen:

- Einhaltung der DSGVO und relevanter Datenschutzgesetze
- Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV)
- Anlage zum AVV: Technisch-Organisatorische Maßnahmen (TOM)
- Datenschutzkonzept auf dessen Grundlage gewährleistet wird, dass die Leistungen des Dienstleisters den Anforderungen der datenschutzrechtlichen Regulierung entspricht und dem hohen Schutzniveau von Sozialdaten, Beschäftigtendaten und auch besonders sensiblen Daten gem. Art. 9 DSGVO entspricht (vgl. z.B. u.a. Aufzählung)
 - ✓ Mandantentrennung
 - ✓ Keine Anfertigung von Kopien, Übermittlung von Daten
 - ✓ Datenschutzkonforme Entsorgung von Papiermüll
 - ✓ Zutrittskontrolle
 - ✓ Bei eingesetzten Subunternehmern: Auflistung, Standort und TOM
- Vertraulichkeitsverpflichtung für alle Mitarbeitenden
- Sichere Transportwege (verschlossene Behälter, geschultes Personal)
- Keine Weitergabe oder Verarbeitung der Daten außerhalb der EU ohne Genehmigung
- Dokumentierte Sicherheitsmaßnahmen (ISO 27001 oder vergleichbar wünschenswert)