

Leistungsbeschreibung Postausgangsservice

Inhaltsverzeichnis

1	Projektbeschreibung	3
1.1	Ziel der Ausschreibung	3
2	Technische und prozessuale Bedingungen	3
2.1	Systemumgebungen	3
2.2	Systemanforderungen	4
2.3	Prozessablauf	5
3	Prozess- und Anforderungsdefinition	5
3.1	Prozessbeschreibung	5
3.2	Druckvolumen	6
3.3	Signaturen, Siegel und qualifizierte elektronische Signaturen (eqS)	6
3.3.1	Kennzeichnung und korrekte Weiterführung im Versandprozess	6
4	Sichere technische Übertragung an den Versand- bzw. druckdienstleister	7
4.1	Übertragungswege	7
4.2	Integritäts- und Vollständigkeitsprüfung	8
5	Verarbeitung beim Versand- und Druckdienstleister	8
5.1	Aufbereitung der Druckdaten	8
5.2	Druckprozess	8
5.3	Kuvertierung und Vorbereitung der Sendungen	9
5.4	Abholung, Weitertransport und Verarbeitung durch Versanddienstleister	9
5.5	Zustellung	9
6	Leistungsspektrum	10
6.1	Schnittstellendokumentation	10
6.2	Produktion	10
6.2.1	Administration / Konfiguration	11
6.2.2	Prozessüberwachung	11
6.3	Zeiten der Dienstleistungserbringung	12
6.3.1	Produktionsverarbeitung	12
6.3.2	Servicezeiten	12
6.3.3	Service Level Agreement	12
6.4	Test- bzw. Pilotierungsphase	13
6.4.1	Abnahmeprozess	14

6.5	Allgemeine Rahmenbedingungen	15
6.5.1	Klimafreundlichkeit	15
6.5.2	Betriebsführung	15
6.5.3	Zertifizierung	15
6.5.4	Notfallmaßnahmen	15
6.5.5	Tickettool	16
6.5.6	Änderungen	16
6.5.7	Datenbank	16
6.5.8	Abrechnung	16
6.5.9	Vertrag	17

1 Projektbeschreibung

Der derzeitige, weitgehend papierbasierte Postausgang stellt einen gravierenden Medienbruch dar, der den Zielen der übergreifenden Digitalisierung entgegenwirkt. Dieses Projekt schließt diese Lücke und ermöglicht einen durchgängig digitalen Prozess von der Erstellung eines Dokuments bis zu dessen rechtssicherer Zustellung. Es ist somit ein logischer und zwingend erforderlicher Baustein, um die Potenziale des DMS voll auszuschöpfen und die Verwaltung bürgerfreundlicher und effizienter zu machen. Wenngleich die durchgehende Digitalisierung (Empfang und Versand durch die Bürger und Bürgerinnen) ein mittelfristiges Ziel ist. Im ersten Schritt soll der Druck der Post an einen externen Dienstleister (Auftragnehmer) vergeben werden. Die Leistungsbeschreibung enthält beide Postversandwege.

1.1 Ziel der Ausschreibung

Die Digitalisierung des zentralen Postausgangs ist ein wesentlicher Schritt zur Modernisierung der Verwaltungsprozesse im Landkreis Potsdam-Mittelmark (Auftraggeber). Ziel ist es, den Postausgang medienbruchfrei, zukunftssicher und kosteneffizient zu gestalten, um den gesamten Prozess zu beschleunigen und zu optimieren.

Hierbei steht der rechtskonforme elektronische Versand im Vordergrund. Ziel sind die Kostenreduktion durch stetige Digitalisierung und Automatisierung sowie die Prozessbeschleunigung. Es soll ein zukunftssicheres, skalierbares System eingeführt werden, dass auch die künftigen Anforderungen an digitale Zustellwege (z.B. EUDI-Wallet) unter Einbindung der BundID und Beachtung der eIDAS-Verordnung erfüllt.

2 Technische und prozessuale Bedingungen

2.1 Systemumgebungen

Für die Softwarelösung sind getrennte Test-/Entwicklungsumgebungen sowie eine Produktivumgebung bereitzustellen und zu betreiben. Die Umgebungen müssen technisch voneinander getrennt sein und dürfen sich gegenseitig in keiner Weise beeinflussen.

In der Test-/Entwicklungsumgebung müssen neue Funktionen, Updates, Konfigurationsänderungen sowie Schnittstellenanpassungen vorab getestet und validiert werden können, ohne Auswirkungen auf den laufenden Produktivbetrieb zu haben.

Die Produktivumgebung muss für den dauerhaften, stabilen und hochverfügbaren Betrieb ausgelegt sein. Änderungen dürfen ausschließlich nach erfolgreicher Erprobung in der Test-/Entwicklungsumgebung in die Produktivumgebung überführt werden.

Es ist sicherzustellen, dass Konfigurationen, Benutzer- und Rechtekonzepte zwischen den Umgebungen konsistent übertragbar sind, ohne dass produktive Daten unbeabsichtigt in die Test-/Entwicklungsumgebung übernommen werden.

2.2 Systemanforderungen

Die Softwarelösung muss auf aktuellen Arbeitsplatzsystemen ab Microsoft Windows 11 sowie auf Citrix-/Terminalserver-Umgebungen einsetzbar sein und eine nahtlose Anbindung an alle druckfähigen Anwendungen ermöglichen, einschließlich gängiger Office-Programme (z. B. Word, Excel, Outlook) sowie PDF-Viewer.

Für die Ausführung der Softwarelösung benötigte gemeinsam genutzte Systemressourcen, wie z. B. Frameworks (.NET) oder Bibliotheken, dürfen die bereits etablierten Systeme und Anwendungen nicht beeinträchtigen. Die Software muss so installiert und betrieben werden, dass bestehende Konfigurationen, Abhängigkeiten und Funktionalitäten anderer Anwendungen unverändert und stabil bleiben.

Darüber hinaus soll die Software eine einfache Verwaltung und Konfiguration der Druckeranbindung erlauben, einschließlich der Zuordnung von Dokumenttypen, Metadaten und optionaler Verschlüsselungseinstellungen für den sicheren Versand an den Dienstleister. Die Lösung muss auch in terminalserverbasierten Umgebungen die volle Funktionalität gewährleisten, ohne die Performance oder Stabilität der gemeinsam genutzten Umgebung zu beeinträchtigen.

Die Lösung muss die Entwicklung und Anbindung von Schnittstellen zu bestehenden Fachanwendungen und zum Dokumentenmanagementsystem (vis) grundsätzlich ermöglichen. Dabei sind die gängigen IT-Standards und Schnittstellenprotokolle einzuhalten, um eine sichere, zuverlässige und zukunftssichere Integration in die bestehende Systemlandschaft zu gewährleisten. Die jeweilige Schnittstelle muss dabei über einen integrierten Statusabruf verfügen.

Die Softwarelösung muss die Authentifizierung und Autorisierung von Nutzenden über die bestehende Active-Directory-Infrastruktur unterstützen. Hierbei sind zwei alternative Integrationsvarianten zulässig: entweder die direkte Anbindung an das Active Directory über LDAP oder eine föderierte Authentifizierung über den bestehenden Active Directory Federation Services unter Verwendung von SAML 2.0 oder OpenID Connect. Die Lösung muss mindestens eine dieser Varianten vollständig unterstützen. Bei Nutzung der LDAP-Anbindung muss die Software in der Lage sein, Benutzer und Gruppen aus dem Active Directory zu übernehmen und regelmäßig zu synchronisieren, sodass Änderungen an Benutzerkonten oder Gruppenmitgliedschaften zeitnah und konsistent in der Anwendung abgebildet werden. Bei Nutzung der föderierten Authentifizierung über AD FS muss die Benutzeridentität zur Laufzeit über entsprechende Tokens bereitgestellt werden, wobei Gruppen- oder Rolleninformationen zur Ableitung von Berechtigungen im System genutzt werden können. In beiden Fällen ist sicherzustellen, dass Zugriffsrechte innerhalb der Anwendung automatisiert und nachvollziehbar auf Basis der im Active Directory gepflegten Gruppenmitgliedschaften vergeben werden. Der Einsatz eigenständiger Identity-Provider-Lösungen, unabhängig davon, ob diese cloudbasiert oder lokal betrieben werden, ist ausdrücklich ausgeschlossen.

2.3 Prozessablauf

In den nachfolgenden Abbildungen werden in den grundsätzlichen Sollprozessen für den Zentraldruck (Punkt 3.1) sowie für den Digitalversand (Punkt 3.2) das Zusammenspiel mit den beteiligten Systemen und Systemschnittstellen dargestellt. Die Datenerzeugung erfolgt ausschließlich an den dezentralen Arbeitsplatzrechner der Beschäftigten im Büro, während der mobilen Arbeit oder im Homeoffice.

Nach Erzeugung der Druckdaten werden diese im Fall des Zentraldrucks über einen auswählbaren virtuellen Drucker an den Auftragnehmer übermittelt. Dabei ist sicherzustellen, dass die Übertragung der Dokumente verschlüsselt erfolgt. Der Auftragnehmer nimmt die Dokumente entgegen und bereitet sie für die Produktion auf. Nach der Produktion (Druck, Kuvertierung) der Schreiben werden diese zur Abholung durch den vom Auftragnehmer beauftragten Versanddienstleister bereitgestellt.

Im Falle des Digitalversands sollen die erzeugten Druckdaten über eine abgesicherte Schnittstelle an das Versandportal übergeben und anhand einer eindeutigen Identifikation (z.B. eID) dem Bürger oder Bürgerinnenkonto (z.B. BundID) zugeordnet werden.

3 Prozess- und Anforderungsdefinition

3.1 Prozessbeschreibung

In der Kreisverwaltung werden Dokumente in unterschiedlichsten Verfahren (Fachsoftware, MS Office oder im DMS „vis“) erzeugt. Dies erfolgt in der Regel während der üblichen Arbeitszeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 6 bis 21 Uhr.

Für die brieferzeugenden Verfahren sind die Layoutvorlagen der Kreisverwaltung zu verwenden, die dem Corporate Design entsprechen. Die Prüfung, Anlagenzuordnung, Freigabe und Festlegung der Versandart (Standard, Einschreiben, Postzustellungsauftrag, elektronischer Versand) erfolgen durch die dokumenterzeugenden Mitarbeitenden. Das Dokument ist versandbereit und wird dem Outputmanagementsystem (OMS) übergeben.

Im OMS erfolgt die automatisierte Prüfung, Formatierung der weiteren Druckvorgaben sowie die finale Versand- bzw. Druckfreigabe. Hierbei werden die Layoutparameter geprüft und um die notwendigen Angaben des Zentraldruckes (Steuerzeichen, Barcode o.ä.) ergänzt. Abschließend erfolgt die Zuweisung zum Versand- bzw. Zustellungschanals (Papierdruck, PZA bzw. ePZA, Onlineportal) entsprechend der festgelegten Versandart- und gröÙe.

Das OMS erzeugt eine strukturierte Druckdatei mit den relevanten Daten (PDF-Inhalt, Metadaten (Empfängeradresse, Versandart, Priorität) und Kuvertierungssteuerung.

3.2 Druckvolumen

Auf der Grundlage der Jahresauswertung 2025 ist mit einem jährlichen Briefpostvolumen von aktuell rund 300.000 Drucksendungen unterschiedlichen Größen (standard, kompakt, groß, maxi) auszugehen. Hierin sind rund 15.000 Postzustellungsaufträge (PZA) und 15.000 Einschreiben (300 ins Ausland) enthalten.

Somit ist aktuell von einem täglichen Postausgangsvolumen von 1.500 Drucksendungen auszugehen, wenn rund 200 Arbeitstage pro Kalenderjahr zu Grunde gelegt werden.

Im Zuge der weiteren Digitalisierung der Prozesse des Leistungsverband und Leistungsbeantragung für die Bürgerinnen und Bürger durch die Kreisverwaltung, ist die Nutzung der EUDI-Wallet angestrebt. In diesem Zusammenhang muss die flexible Skalierbarkeit des Papierpostaufkommens zu jedem Zeitpunkt gegeben sein.

3.3 Signaturen, Siegel und qualifizierte elektronische Signaturen (eqS)

Der Dienstleister stellt sicher, dass alle durch den Landkreis Potsdam-Mittelmark übermittelten Schreiben sowohl im physischen als auch im digitalen Versandprozess grundsätzlich ohne handschriftliche Unterschrift verarbeitet werden.

Für Fälle, in denen aufgrund organisatorischer Vorgaben, behördlicher Anforderungen oder gesetzlicher Regelungen eine signierte oder gesiegelte Zustellung erforderlich ist, gelten folgende zusätzliche Leistungsanforderungen:

- **Verarbeitung physisch gesiegelter oder elektronisch signierter Dokumente**
Der Auftragnehmer muss Dokumente verarbeiten können, die entweder ein grafisches Dienstsiegel, ein digitales Siegelabbild oder sonstige signaturrelevante Elemente enthalten. Eine inhaltliche oder optische Veränderung dieser Dokumente ist ausgeschlossen.
- **Erhalt qualifizierter elektronischer Signaturen**
Digital signierte Dokumente – einschließlich solcher mit qualifizierter elektronischer Signatur (QES) – müssen technisch unverändert verarbeitet, transportiert und zugestellt werden. Insbesondere darf der Auftragnehmer keine Konvertierungen oder Formatänderungen vornehmen, die die Gültigkeit der Signatur beeinträchtigen.

3.3.1 Kennzeichnung und korrekte Weiterführung im Versandprozess

Signierte, gesiegelte oder QES-Dokumente müssen im Prozess eindeutig identifizierbar sein und sind gemäß den rechtlichen Anforderungen zu priorisieren. Dies gilt insbesondere in Verbindung mit Postzustellungsaufträgen (PZA) oder elektronischen Zustellungen (ePZA).

4 Sichere technische Übertragung an den Versand- bzw. druckdienstleister

Die Übertragung und Verarbeitung der Druck- oder Versanddaten müssen dem aktuellen Stand der Technik im Hinblick auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit entsprechen.

Bei Übertragung, Verarbeitung und Versand müssen insbesondere die Regelungen des LDSG des Landes Brandenburg sowie die Anforderungen des BSI IT Grundschutzes Anwendung finden.

4.1 Übertragungswege

Die Übertragung der Daten an und durch den Druckdienstleister muss im Einklang mit den BSI-Vorgaben (u.a. IT-Grundschutz, BSI TR 02102) und im Falle einer elektronischen Signatur in Anwendung der e-IDAS-Verordnung erfolgen.

Alle Arbeitsschritte, beginnend mit dem Eingang der Daten, über die Aufbereitung bis hin zu Produktion und der Versandbereitstellung, sind in einer geeigneten, mandantenfähigen Datenbank seitens des Dienstleisters zu protokollieren.

Die Anbindung der Softwarelösung an die Systeme des Auftraggebers hat unter Einhaltung der Anforderungen an Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität der Datenübertragung zu erfolgen. Diese Anforderungen sind durch den Einsatz von Transportverschlüsselung nach dem aktuellen Stand der Technik umzusetzen. Sämtliche Daten, die das Verwaltungsnetz des Auftraggebers verlassen, sind verschlüsselt zu übertragen. Hierbei sind ausschließlich kryptographisch sichere Protokolle und Verfahren einzusetzen, insbesondere TLS in Version 1.2 oder höher mit geeigneten Cipher Suites. Für die Übermittlung von Druckdaten sowie zugehörigen Metadaten sind gesicherte HTTPS-Schnittstellen unter Verwendung standardisierter Webservice-Technologien (REST oder SOAP) sowie eine gesicherte Dateiübertragung über SFTP zulässig. In beiden Fällen ist sicherzustellen, dass die Kommunikationsverbindungen gegen unbefugten Zugriff geschützt sind, die Integrität der übertragenen Daten gewährleistet ist und die Kommunikationspartner eindeutig authentifiziert werden. Die eingesetzten Zertifikate sind von vertrauenswürdigen Stellen auszustellen und regelmäßig zu prüfen sowie rechtzeitig zu erneuern.

Die Übertragung von Benutzerdaten, Authentifizierungsinformationen sowie Gruppeninformationen aus dem Active Directory darf ausschließlich über eine dedizierte, gesicherte Netzwerkverbindung (Site-to-Site-VPN) zwischen der Infrastruktur des Auftraggebers und der Infrastruktur des Auftragnehmers erfolgen. Die Anbindung hat dabei unter Verwendung des Protokolls LDAP in verschlüsselter Form (LDAPS) zu erfolgen. Eine Übermittlung dieser Daten über öffentliche Netze außerhalb einer solchen abgesicherten Verbindung ist unzulässig.

Die eingesetzte Kommunikationsverbindung ist für den dauerhaften Betrieb auszulegen und muss eine Verfügbarkeit von mindestens 99,5 % im Jahresmittel gewährleisten. Sie hat den produktiven Betrieb der Softwarelösung sowie den Datenaustausch zwischen Test- und Produktivumgebungen zuverlässig, performant und ohne Datenverlust zu unterstützen. Hierzu sind geeignete

Mechanismen zur Fehlererkennung und -behandlung vorzusehen, insbesondere Protokollierung, automatisierte Wiederholungsversuche sowie Benachrichtigungen im Fehlerfall.

Die vom Auftraggeber übertragenen Druckdaten sind über den gesamten Verarbeitungsprozess hinweg bis zur erfolgreichen Übergabe in den Versandprozess vorzuhalten. Eine automatisierte Löschung der Druckdaten darf erst nach Vorliegen einer bestätigten Übernahme durch den Versanddienstleister erfolgen. Sämtliche übrigen Informationen und Datensätze sind revisionssicher zu speichern, insoweit dies für die Nachvollziehbarkeit des Verarbeitungsprozesses oder aufgrund gesetzlicher Vorgaben erforderlich ist.

4.2 Integritäts- und Vollständigkeitsprüfung

Nach erfolgreicher Übertragung ist durch den Dienstleister in einem File-Integrity-Check die Integrität und Authentizität der übertragenen Daten zu prüfen und via Bestätigungsmeldung an das OMS zu bestätigen. Hier erfolgt die Protokollierung.

Im Zuge der Qualitätssicherung erfolgt im festzulegenden Rahmen der Qualitätssicherung durch den Dienstleister an die Kreisverwaltung.

5 Verarbeitung beim Versand- und Druckdienstleister

5.1 Aufbereitung der Druckdaten

Nach der erfolgreichen Integritätsprüfung der übermittelten Druckdaten, erfolgt die interne technische Aufbereitung beim Dienstleister. Die enthaltenen Metadaten (z. B. Dateinamen, XML-Steuerinformationen) werden analysiert und ausgewertet, um sämtliche für die Produktion relevanten Parameter festzulegen. Hierzu gehören Informationen zur Kuvertierung, zur Versandart sowie zu drucktechnischen Spezifikationen. Für jede Sendung wird eine eindeutige Sendungs-ID generiert, die im Weiteren Produktions- und Versandprozess der lückenlosen Nachverfolgung dient.

5.2 Druckprozess

Im Anschluss werden die Sendungen in den automatisierten Druckprozess (vgl. 3.1) überführt. Die Dokumente werden entsprechend den übertragenen Konfigurationen farbig oder schwarzweiß, einseitig oder beidseitig auf den definierten Papierformaten gedruckt. Die zuvor generierte Sendungs-ID wird in Form eines Barcodes ergänzend zum Adressfeld auf den Druckerzeugnissen angebracht. Tritt während des Druckvorgangs eine technische Störung auf, wird der betroffene Druckauftrag ab der letzten fehlerfrei verarbeiteten Seite erneut aufgenommen. Fehlerhaft erzeugte

Dokumente werden in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben sicher vernichtet.

5.3 Kuvertierung und Vorbereitung der Sendungen

Nach Abschluss des Druckprozesses erfolgt die automatisierte Kuvertierung der Sendungen. Für Sendungen, die aufgrund ihres Umfangs oder besonderer Anforderungen nicht maschinell verarbeitet werden können, ist eine manuelle Kuvertierung vorgesehen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Sendungen strikt von Sendungen anderer Kunden getrennt verarbeitet und bereitgestellt werden.

5.4 Abholung, Weitertransport und Verarbeitung durch Versanddienstleister

Sobald alle Sendungen vollständig verarbeitet und kuvertiert sind, werden diese in einem gesicherten Übergabebereich bereitgestellt. Dieser Bereich verfügt über eine Zutrittskontrolle sowie eine Videoüberwachung und gewährleistet damit eine sichere Zwischenlagerung der Sendungen. Die Sendungen werden dort in den vorgesehenen Versandbehältern platziert und vollständig protokolliert. Die Produktions- und Übergabeschritte werden durchgehend dokumentiert und über ein geeignetes System zur Einsicht bereitgestellt.

Die Abholung der Sendungen erfolgt durch den beauftragten Versanddienstleister zu festgelegten, zuvor abgestimmten Zeitfenstern.

5.5 Zustellung

Die Zustellung der physischen Postsendungen erfolgt innerhalb der Bundesrepublik Deutschland unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen des Postgesetzes sowie der vereinbarten Regellaufzeiten. Die Sendungen werden nach Abholung durch den Versanddienstleister in die entsprechenden Zustellbezirke überführt und dort an der Empfängeranschrift durch Einwurf in den Hausbriefkasten, in Postfächer oder an definierte zentrale Empfangsstellen zugestellt. Nicht zustellbare Sendungen werden mit Angabe des Rücksendegrundes an den Auftraggeber zurückgesandt.

Sofern der Landkreis Potsdam-Mittelmark die Zustellung via **Postzustellungsaufträge (PZA)** beauftragt, stellt der Versanddienstleister sicher, dass diese nach den besonderen gesetzlichen Anforderungen zugestellt werden. Dies umfasst insbesondere die ordnungsgemäße Behandlung der speziellen Umschläge und Kennzeichnungen, die Erfassung der Zustellung sowie die Erstellung und Rücksendung der entsprechenden Zustellnachweise („gelber Zustellnachweis“) an den

Auftraggeber. Die Bearbeitung von PZA-Sendungen ist gesondert und mit der hierfür erforderlichen Priorität auszuführen, um die Einhaltung rechtlicher Fristen und Verfahrensvorgaben sicherzustellen.

Werden **elektronische Postzustellungsaufträge (ePZA)** beauftragt, erfolgt der gesamte Prozess gemäß den gültigen rechtlichen Rahmenbedingungen digital. Der Versanddienstleister gewährleistet die sichere digitale Übermittlung, die Erzeugung eines elektronischen Zustellungsnachweises sowie die gesetzeskonforme Protokollierung des Zustellvorgangs. Der elektronische Zustellnachweis wird dem Landkreis Potsdam Mittelmark in rechtssicherer Art und Weise bereitgestellt und enthält alle rechtlich erforderlichen Angaben zum Zustellzeitpunkt, Empfängerstatus und ggf. Rückläufen oder Zustellhindernissen.

Der Versanddienstleister stellt fortlaufend sicher, dass sowohl PZA- als auch ePZA-Sendungen in den laufenden Zustellprozess integriert sind, ohne deren besondere rechtliche Bedeutung zu beeinträchtigen. Der Landkreis Potsdam Mittelmark erhält die Möglichkeit wöchentliche Auswertungen über durchgeführte Zustellungen, Rückläufer und Laufzeiten einschließlich der statistischen Auswertung der PZA- und ePZA-Bearbeitung zu generieren.

6 Leistungsspektrum

6.1 Schnittstellendokumentation

Alle wesentlichen Informationen zur Verarbeitung finden sich im Dateinamen, den Druckdaten selbst sowie in den zugehörigen XML-Metadaten. Hierbei handelt es sich um Informationen zum Auftraggeber, den einzelnen Druckpaketen und Eigenschaften für den Produktionsprozess (Papiereinsatz, Beilagensteuerung, Kuvertiervorgang). Über den Aufbau und die Zusammensetzung aller Informationsträger wird durch den Auftragnehmer eine Schnittstellendokumentation angefertigt. Diese unterliegt durch sich ändernde Anforderungen des Landkreises Potsdam-Mittelmark einer stetigen Weiterentwicklung / Anpassung. In einem Change-Request-Verfahren werden die Änderungen beauftragt, durch den Auftragnehmer zur Testung umgesetzt, anschließend durch den Auftraggeber einer Prüfung unterzogen und freigegeben. Mit Übernahme der neuen Konfiguration auf die produktiven Systeme erfolgt eine abschließende Eintragung in der Schnittstellendokumentation.

6.2 Produktion

Die Verarbeitung übertragener, aufbereiteter und freigegebener Druckdaten erfolgt zu den in Punkt 6.3 definierten Zeiten.

Die Produktion umfasst sämtliche Verarbeitungsstufen von der Annahme der geprüften Druckdaten bis zur kuvertierten und versandfertigen Sendung. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die gesamte Produktionskette automatisiert, stabil und mit höchsten Qualitäts- und Sicherheitsstandards betrieben wird. Nach Eingang und erfolgreicher Integritätsprüfung der Daten

werden die Dokumente gemäß den übertragenen Steuermerkmalen aufbereitet und drucktechnisch vorbereitet. Der Druck erfolgt auf geeigneten Produktionssystemen, welche die vorgegebenen Formate, Farbmodi und Duplex-/Simplexfunktionen zuverlässig umsetzen. Für jede Sendung ist eine eindeutige ID aufzubringen, die eine durchgängige Zuordnung und Nachverfolgbarkeit sicherstellt.

6.2.1 Administration / Konfiguration

Die Administration und Konfiguration der gesamten Produktions- und Übertragungs Umgebung liegt in der Verantwortung des Dienstleisters. Dieser stellt sicher, dass alle Systeme, Schnittstellen, Abläufe und Parameter kontinuierlich funktionsfähig, aktuell und korrekt konfiguriert sind. Dazu gehört insbesondere:

- die Pflege, Verwaltung und Weiterentwicklung der Schnittstellendokumentation und der produktionsrelevanten Steuerkennzeichen,
- die Einrichtung und Anpassung der Druck- und Kuvertierlogik entsprechend den Vorgaben des Auftraggebers,
- die Anlage und Pflege von Materialparametern (Papierformate, Beilagen, Umschläge),
- die Administration der eingesetzten IT-Systeme und Netzwerkumgebung, der Firewall-Regeln und sonstiger sicherheitsrelevanter Verbindungen,
- die Bereitstellung und Konfiguration eines geeigneten Ticket- und Änderungsmanagementsystems.

Jede Änderung wird dokumentiert, getestet und erst nach ausdrücklicher Freigabe des Landkreises in die Produktion übernommen. Im Rahmen der Betriebsführung stellt der Dienstleister sicher, dass ein administrativer Ansprechpartner zur Verfügung steht, der technische Anpassungen, Konfigurationsänderungen oder Fehleranalysen durchführt.

6.2.2 Prozessüberwachung

Der Auftragnehmer gewährleistet eine kontinuierliche, automatisierte und manuelle Überwachung der gesamten Prozesskette – von der Datenannahme über den Druck und die Kuvertierung bis zur Bereitstellung für den Versanddienstleister. Die Überwachung umfasst insbesondere:

- die Protokollierung jedes einzelnen Verarbeitungsschrittes (Eingang, Aufbereitung, Druck, Kuvertierung, Versandbereitstellung),
- die automatisierte Erkennung und Meldung von Störungen, Fehldrucken und Prozessabweichungen,
- die tägliche Überprüfung der Vollständigkeit aller Druck- und Versandjobs,

- die Erstellung von Fehler- und Leistungsprotokollen sowie deren Bereitstellung für den Auftraggeber.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sämtliche Prozessdaten in einer zentralen, sicheren und revisionssicheren, mandantenfähigen Datenbank erfasst werden, die dem Auftraggeber zur Einsicht zur Verfügung steht. Über eine webbasierte Oberfläche oder ein geeignetes Reporting-Tool können der Status einzelner Sendungen, Produktionskennzahlen, Materialverbrauch sowie die Einhaltung definierter Service Level jederzeit abgefragt werden.

Ebenso umfasst die Prozessüberwachung die regelmäßige Durchführung von Qualitätsprüfungen, Stichprobenkontrollen der verarbeiteten Sendungen sowie die fortlaufende Analyse von Auffälligkeiten. Die Ergebnisse werden mit dem Landkreis quartalsweise und zusätzlich auf gesonderte Anfrage ausgewertet. Der Dienstleister verpflichtet sich, erkannte Verbesserungspotentiale aktiv aufzugreifen und gemeinsam mit dem Landkreis Potsdam Mittelmark umzusetzen.

6.3 Zeiten der Dienstleistungserbringung

Die Erbringung aller ausgeschriebenen Dienstleistungen erfolgt an den nachfolgend genannten Arbeitstagen, sofern an diesem Tag kein gesetzlicher Feiertag besteht.

6.3.1 Produktionsverarbeitung

Für einen durchgängigen und tagaktuellen Versand wird die automatisierte Produktion der Druckaufträge innerhalb eines Arbeitstages in folgendem Zeitraum garantiert: Montag, 06:00 Uhr bis Freitag 21:00 Uhr. Im Fall einer Zeitverzögerung ist der Landkreis Potsdam Mittelmark unverzüglich über den aktuellen Stand sowie der geplanten Wiederaufnahme zu informieren.

6.3.2 Servicezeiten

Für auftretende Fehler, die durch den Auftraggeber festgestellt werden und die Prozessabläufe verhindern, hält der Auftragnehmer einen zentralen Ansprechpartner bereit.

6.3.3 Service Level Agreement

Die Inanspruchnahme der Services des Auftragnehmers erfolgt ausschließlich über den First-Level-Support des IT-Service des Landkreises. Endanwender innerhalb der Kreisverwaltung haben keinen direkten Zugang zum Dienstleister. Der IT-Service des Landkreises fungiert als Single Point of Contact (SPOC).

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Störungen, die durch den First-Level-Support des Landkreises in das Tickettool eingestellt werden, entsprechend der folgenden SLA-Matrix bearbeitet werden:

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
Kritisch (1)	Produktionsausfall oder Ausfall Datenübertragung	1 Stunde	8 Stunden
Hoch (2)	wesentliche Funktionseinschränkungen	4 Stunden	12 Stunde
Niedrig (3)	unkritische Störungen	8 Stunden	36 Stunden

Im Falle einer Eskalation, gilt folgendes Verfahren:

Stufe 1: Bearbeitung durch operativen Support des Auftragnehmers

Stufe 2: Übergabe an die technische Leitung des Auftragnehmers

Stufe 3: Eskalation an die Geschäftsleitung des Auftragnehmers

Parallel: Abstimmung ausschließlich mit dem First-Level-Support des Landkreises

Individuelle Rückmeldungen an Fachdienste des Landkreises sind nicht zulässig. Alle Eskalationsschritte werden über das Tickettool dokumentiert.

6.4 Test- bzw. Pilotierungsphase

Nach Zuschlagserteilung erfolgt für die Dauer von **drei Monaten** eine umfassende Pilotierungs- bzw. Testphase, in der sämtliche technischen, organisatorischen und prozessualen Abläufe des Auftragnehmers vollumfänglich unter realen Einsatzbedingungen geprüft werden. Der Landkreis Potsdam-Mittelmark benennt hierfür einen geeigneten Fachdienst, der als Pilotbereich dient und während der Pilotierungsphase sämtliche relevanten Funktionen, Schnittstellen und Prozessschritte unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften testet und bewertet.

Die Pilotierungsphase umfasst insbesondere:

- die vollständige Prüfung aller Übermittlungs-, Druck-, Kuvertier- und Versandprozesse,
- die Erprobung des digitalen und physischen Versands einschließlich aller Sonderverfahren (z. B. PZA/ePZA, signatur- oder siegelpflichtige Dokumente),
- die technische Validierung sämtlicher Schnittstellen und Steuerinformationen,
- die Funktionsprüfung von Statusmeldungen, Reportingstrukturen, Trackingfunktionen und der Prozessüberwachung,

- die praktische Bewertung von Service- und Reaktionszeiten, Fehlerhandling sowie der Stabilität und Ausfallsicherheit der Systeme,
- die Überprüfung der administrativen Prozesse inklusive Ticketverfahren, Änderungsmanagement und Benutzerverwaltung.

Während der Pilotierungsphase dokumentiert der Dienstleister sämtliche Ergebnisse, Abweichungen, Störungen und Fehlerbilder in transparenter Form und stellt diese dem Landkreis zur Verfügung. Der Landkreis ist berechtigt, zu jedem Zeitpunkt der Pilotierung Rückmeldungen, Nachbesserungsanforderungen oder Anpassungsbedarfe einzubringen.

Sollten im Rahmen der Pilotierungsphase unüberbrückbare Mängel festgestellt werden, die eine ordnungsgemäße Leistungserbringung dauerhaft ausschließen oder die Funktionsfähigkeit des Gesamtsystems wesentlich beeinträchtigen, behält sich der Landkreis Potsdam-Mittelmark ausdrücklich das Recht vor, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Eine solche Kündigung kann erfolgen, wenn trotz angemessener Fristen und nachvollziehbarer Nachbesserungsverfahren keine vertragskonforme Lösung erreicht werden kann. In diesem Fall entstehen dem Landkreis keinerlei zusätzliche Kosten für die Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotierungsphase erfolgt die schriftliche Freigabe durch den Landkreis. Erst mit dieser Freigabe beginnt der reguläre Echtbetrieb.

6.4.1 Abnahmeprozess

Nach Ablauf der dreimonatigen Pilotierungs- und Testphase erfolgt die Abnahme, die die verbindliche Feststellung der Funktionsfähigkeit, Stabilität und Vertragskonformität des Gesamtsystems zum Ziel hat. Der Abnahme stellt sicher, dass sämtliche im Rahmen der Ausschreibung beauftragten Leistungen vollständig, fehlerfrei, reproduzierbar und ohne Einschränkungen erbracht werden.

Die Abnahme erfolgt im Rahmen eines gemeinsamen Termins zwischen Landkreis und Auftragnehmer. Der Auftragnehmer hat hierfür sämtliche notwendigen Systeme, Daten, Oberflächen und Protokolle bereitzustellen. In diesem Termin werden die Ergebnisse der Pilotierungsphase vorgestellt, offene Punkte gemeinsam bewertet und die vom Landkreis durchgeführten Validierungen besprochen. Der Landkreis behält sich vor, ergänzende Stichprobentests oder erneute Funktionsaufrufe vorzunehmen, um kritische Prozessschritte nochmals zu überprüfen.

Sofern alle Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung sowie alle funktionalen, technischen und organisatorischen Kriterien vollständig erfüllt sind, erteilt der Landkreis eine schriftliche Abnahmeerklärung. Erst mit Zugang dieser Erklärung gilt die Lösung als abgenommen und geht in den produktiven Wirkbetrieb über.

6.5 Allgemeine Rahmenbedingungen

6.5.1 Klimafreundlichkeit

Der Auftragnehmer hat mit seinem Erstangebot ein tragfähiges und schlüssiges Konzept zur klimafreundlichen Leistungserbringung vorzulegen und während der gesamten Vertragslaufzeit umzusetzen. Das Konzept muss Maßnahmen zur Reduktion des CO₂-Ausstoßes bei Produktion, Materialeinsatz, Logistik und Energieverbrauch enthalten. Dazu gehören insbesondere der Einsatz ressourcenschonender Technologien und zertifizierter Materialien (Blauer Engel) sowie energieeffizienter Produktionsverfahren. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, seine Klimaschutzmaßnahmen regelmäßig zu evaluieren und dem Auftraggeber auf Anforderung entsprechende Nachweise oder Fortschrittsberichte zur Verfügung zu stellen

6.5.2 Betriebsführung

Der Auftragnehmer übernimmt die umfassende Betriebsführung des Produktions- und Verarbeitungsprozesses und stellt sicher, dass alle für die Erbringung der Leistungen notwendigen organisatorischen, technischen und administrativen Abläufe dauerhaft funktionsfähig sind. Hierzu zählen unter anderem die regelmäßige Abstimmung mit dem Auftraggeber (z. B. im Rahmen eines Jour-Fixe), die aktive Begleitung von Fehler-, Änderungs- und Optimierungsprozessen, die Erstellung transparenter Reports, die Materialkoordination sowie das Controlling der relevanten Leistungs- und Abrechnungsparameter. Die Betriebsführung hat jederzeit die Stabilität, Sicherheit und Qualität der gesamten Prozesskette sicherzustellen.

6.5.3 Zertifizierung

Der Auftragnehmer muss zum Nachweis der Gewährleistung des Sicherheitsniveaus über eine gültige Zertifizierungen nach ISO 9001 und ISO 27001 oder einen vergleichbaren anerkannten BSI-Standard verfügen. Die Zertifikate sind mit dem Teilnahmeantrag vollständig vorzulegen. Diese müssen zum Zeitpunkt der Teilnahmefrist gültig sein. Darüber hinaus sind für Materialien wie Papier oder Umschläge die Zertifikate zur ökologischen Nachhaltigkeit (z. B. Blauer Engel) mit dem Erstangebot nachzuweisen. Eine Aufrechterhaltung sowie Aktualisierung dieser Zertifikate über die gesamte Vertragslaufzeit sind zwingende Voraussetzungen und müssen während der Vertragslaufzeit dem Auftraggeber übergeben werden.

6.5.4 Notfallmaßnahmen

Der Auftragnehmer hat mit dem Erstangebot ein belastbares Notfall- und Wiederanlaufkonzept einzureichen, welches sicherstellt, dass die Produktion nach einem Störfall spätestens innerhalb eines Tages wieder aufgenommen werden kann. Das Konzept muss präventive Maßnahmen, klare Eskalationswege, Kommunikationsverpflichtungen gegenüber dem Auftraggeber, Wiederherstellungszeiten und Prozesse zur Aufarbeitung entstandener Rückstände beinhalten.

Rückstände aus Störungssituationen sind innerhalb von maximal drei Tagen vollständig abzarbeiten, ohne dadurch den regulären Produktionsfluss zu beeinträchtigen.

6.5.5 Tickettool

Der Auftragnehmer stellt ein zentrales Ticket-Tool bereit, über das sämtliche Fehler, Änderungsanforderungen, Prozess- und Produktionsinformationen sowie Zugänge zu Lager- und Statusdaten abgebildet werden. Das Tool dient als verbindliche Kommunikations- und Dokumentationsplattform zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Jede Meldung muss nachvollziehbar dokumentiert sein und über einen klar definierten Workflow verfügen.

6.5.6 Änderungen

Änderungsanforderungen des Landkreises Potsdam Mittelmark an Prozesse, Systeme, Dokumente oder Schnittstellen werden über das Ticket-Tool initiiert und sollen in einem geregelten Change-Management-Verfahren abgearbeitet werden. Der Auftragnehmer bewertet jede Änderungsanforderung hinsichtlich Aufwands, Umsetzbarkeit, Risiken, Kosten und Zeitbedarf. Nach Abstimmung mit dem Auftraggeber setzt der Auftragnehmer die Änderung in einer Testumgebung um, führt die erforderlichen Prüfungen durch und überführt die Änderung erst nach expliziter Freigabe in den produktiven Betrieb. Jede Änderung ist vollständig zu dokumentieren und in die Schnittstellendokumentation aufzunehmen.

6.5.7 Datenbank

Der Auftragnehmer betreibt eine zentrale, sichere und revisionssichere, mandantenfähige Datenbank, die alle relevanten Produktions-, Prozess- und Statusdaten lückenlos erfasst. Dem Auftraggeber ist über eine Weboberfläche oder ein integriertes Reporting-System jederzeit ein Zugriff auf diese Daten zu ermöglichen. Die Datenbank muss mindestens Informationen über Eingang, Aufbereitung, Druck, Kuvertierung, Stornierungen sowie Übergaben an den Versanddienstleister enthalten. Darüber hinaus müssen Filter- und Exportfunktionen (z. B. CSV, PDF) bereitstehen. Die Datenbank dient sowohl der Prozessüberwachung als auch der Abrechnung, Qualitätssicherung und Dokumentation.

6.5.8 Abrechnung

Der Auftragnehmer stellt dem Landkreis Potsdam-Mittelmark eine vollständig transparente, prüfbare und revisionssichere Abrechnung der erbrachten Leistungen bereit. Die Abrechnung erfolgt grundsätzlich monatlich und umfasst sämtliche abrechnungsrelevanten Daten aus den Produktions-, Material- und Versandprozessen. Der Auftragnehmer übermittelt die Abrechnung in

elektronischer Form und stellt sicher, dass sie anhand der bereitgestellten Produktionsdaten, Datenbankauswertungen und Statusrückmeldungen jederzeit nachvollziehbar ist.

Die Abrechnung hat mindestens folgende Inhalte abzubilden:

- **alle verarbeiteten Sendungen**, jeweils differenziert nach Sendungsart, Gewichtsklasse, Druckausprägung und Anzahl der zusätzlich angefallenen Blätter,
- **sämtliche Dienstleistungen** wie Druck, Kuvertierung, Materialverbrauch sowie administrativ erbrachte Leistungen gemäß den Preispositionen,
- **Materialeinsätze** (Papier, Umschläge, Beilagen)
- **Dienstleistungen im Rahmen der Betriebsführung und des Ticketverfahrens**, sofern diese gemäß Preisblatt abrechenbar sind,
- **Leistungen im Zusammenhang mit der Versandbereitstellung** und Übergabe an den Versanddienstleister.

Die Abrechnungsdaten müssen aus der zentralen Datenbank des Auftragnehmers generiert werden, sodass eine lückenlose und systembasierte Nachvollziehbarkeit gewährleistet ist. Der Landkreis ist berechtigt, die angegebenen Leistungen über die bereitgestellten Protokolle, Datenbankreports und Verarbeitungsnachweise eigenständig zu prüfen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass keine Pauschalen, Mindestabnahmemengen oder Grundentgelte berechnet werden, sofern sie nicht ausdrücklich Bestandteil des Preisblattes sind. Abgerechnet werden ausschließlich die tatsächlich erbrachten und dokumentierten Leistungen.

6.5.9 Vertrag

Die Vertragslaufzeit beginnt mit Wirksamwerden des Zuschlags und beträgt drei Jahre. Die Ausübung einer Verlängerungsoption für 2 weitere Vertragsjahre erfolgt durch eine schriftliche Erklärung des Landkreises Potsdam-Mittelmark gegenüber dem Auftragnehmer. Diese Erklärung muss dem Auftragnehmer spätestens drei Monate vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit zugehen. Ein Anspruch des Auftragnehmers auf Ausübung der Verlängerungsoption besteht nicht. Mit Abschluss des Vertrages erfolgt der Abschluss eines EVB-IT Dienst- und Servicevertrages sowie eines Vertrages über die Auftragsdatenverarbeitung nach § 28 DSGVO. Der EVB-IT Dienst- und Servicevertrag (Bestandteil der Vergabeunterlagen) wird mit der Zuschlagserteilung wirksam. Der Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung ist dem Erstangebot des Bieters als Bestandteil beizufügen.