

Leistungsbeschreibung

Durchführung der Dienstleistung
zur turnusmäßigen und kundeninduzierten
Messwerterfassung von Zählerständen
durch Letztverbraucher für die Sparten
Strom, Gas, Wasser und Wärme
(Kundenselbstablesung)

Stand: Februar 2018

Inhalt

<i>1 Leistungsübersicht</i>	4
<i>2 Pflichten des Auftragnehmers</i>	4
2.1 Allgemeines	4
2.2 Projektleiter	4
2.3 Personal	4
2.4 Einsatz von Subunternehmern	5
2.5 Datenschutz	5
2.6 Sorgfaltspflichten	5
2.7 Portalanwendung	5
2.8 Anbindung Internetauftritt	6
2.9 Qualitätssicherung (Dokumentation)	6
<i>3 Pflichten des Auftraggebers</i>	6
<i>4 Umfang der Arbeiten</i>	7
4.1 turnusmäßige Kundenselbstablesung	7
4.1.5 Zählerstanderfassung via QR-Code	10
4.1.6 Regieleistung	10
4.2 kundeninduzierte Kundenselbstablesung	10
4.2.5 Zählerstanderfassung via QR-Code	13
4.2.6 Regieleistung	14
<i>5 Mängelansprüche / Haftung</i>	14
<i>6 Höhere Gewalt</i>	15
<i>7 Änderungen der Leistungsbeschreibung</i>	15
<i>8 Termine</i>	16
8.1 Mitteilungspflicht	16
8.2 Verzug	16
<i>9 Konditionen</i>	16

9.1 Preisgestaltung	16
9.2 Rechnungsstellung	16
9.3 Zahlungsbedingungen	17
<i>10 Ansprechpartner</i>	<i>17</i>
10.1 Ansprechpartner Auftragnehmer	17
10.2 Ansprechpartner Auftraggeber	17
<i>11 Allgemeine Vertragsbedingungen für die Ausführung</i>	<i>18</i>
<i>12 Anlagen zur Leistungsbeschreibung</i>	<i>18</i>

1 Leistungsübersicht

Die anzubietende Leistung umfasst die technische und logistische Durchführung der turnusmäßigen und kundeninduzierten Messwerterfassung von Zählerständen mittels Kundenselbstablesung für die Sparten Strom, Gas, Wasser und Wärme im Netzgebiet der MDN Main-Donau Netzgesellschaft mbH nach Maßgabe dieser Leistungsbeschreibung.

Als Beginn der Maßnahme ist der 01.10.2018 fixiert. Die Zusammenarbeit ist auf zwei Jahre definiert, wobei die Vertragsbeziehung in beiderseitigem Einvernehmen sechsmal um jeweils ein Jahr verlängert werden kann (Option).

Die N-ERGIE Kundenservice GmbH (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt) ist als Tochterunternehmen der N-ERGIE Aktiengesellschaft mit der turnusmäßigen und kundeninduzierten Messwerterfassung und Messwertaufbereitung von ca. 900.000 Zählern in den Sparten Strom, Gas, Wasser und Wärme in den Netzgebieten der MDN Main-Donau Netzgesellschaft mbH beauftragt. Davon werden in der turnusmäßigen Messwerterfassung bei ca. 600.000 Zählern, in der kundeninduzierten Messwerterfassung bei ca. 50.000 Zählern jährlich die Zählerstände mittels Kundenselbstablesung erfasst.

Die Leistungen des Auftragnehmers bestehen im Wesentlichen aus der turnusmäßigen, monatlichen Übernahme des - durch den Auftraggeber - gelieferten Datenstromes der abzulesenden Zählerstände durch Letztverbraucher (nachfolgend auch „Kunde“ genannt), dem Druck und Versand des KSA-Anschreibens (KSA-Karte), dem Rücklaufmanagement über die verschiedenen Eingangskanäle (KSA-Karte, Internetportal und QR-Code), das Monitoring des Dienstleistungsergebnisses sowie der täglichen Rücklieferung der jeweilig erfassten Daten an den Auftraggeber.

2 Pflichten des Auftragnehmers

2.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer übernimmt im Rahmen der beauftragten Leistungen die Verantwortung für diese Tätigkeiten und verpflichtet sich, die beschriebenen Vorgaben und Prozesse einzuhalten. Er stellt die termingerechte und sachkundige Durchführung sicher und gewährleistet die Verfügbarkeit des erforderlichen Personals sowie die dazu notwendige technische Ausrüstung zur vertragsgemäßen Durchführung der beauftragten Leistungen.

Der Auftragnehmer handelt im Namen und im Auftrag des Auftraggebers und tritt gegenüber dem Kunden selbst nicht in Erscheinung. Der Inhalt der Beauftragung, die Leistungserbringung und deren Daten sind strikt von anderen Aufträgen zu trennen.

2.2 Projektleiter

Der Auftragnehmer benennt gegenüber dem Auftraggeber einen Ansprechpartner, der als Projektleiter für die quantitativ und qualitativ einwandfreie Durchführung und Koordination der beauftragten Leistung ernannt wird und dem Auftraggeber für technische, organisatorische und kaufmännische Rückfragen zur Verfügung steht. Sämtliche Kommunikation zwischen den Vertragsparteien erfolgt während des Beauftragungsverhältnisses über diese benannte Person in deutscher Sprache und Schrift. Der Projektleiter stellt in seiner Funktion, analog zu einer benannten Person des Auftraggebers, die Schnittstelle zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer dar. Die Eignung des eingesetzten Projektleiters ist dem Auftraggeber anhand eines Qualifikationsprofils nachzuweisen.

2.3 Personal

Die Abarbeitung / Bearbeitung der Aufträge zur Kundenselbstablesung darf nur von Fachkräften ausgeführt werden. Danach sind Fachkräfte Personen, die aufgrund ihrer fachlichen Ausbildung, praktischen Tätigkeit und / oder Erfahrung ausreichende Kenntnisse auf dem Gebiet der ihnen übertragenen Aufgaben haben. Fachkräfte sind mit den einschlägigen Bestimmungen soweit vertraut, dass eine ordnungsgemäße Abwicklung der übertragenen Aufgaben sichergestellt ist.

Personen ohne gültige Arbeitserlaubnis dürfen vom Auftragnehmer nicht eingesetzt werden.

2.4 Einsatz von Subunternehmern

Der Einsatz von Subunternehmern ist grundsätzlich nur nach schriftlicher Einverständniserklärung des Auftraggebers möglich. Die Einverständniserklärung ist dabei grundsätzlich firmenbezogen und nicht übertragbar. Dies gilt auch für jeglichen Einsatz von weiteren Subunternehmern durch bereits durch den Auftraggeber genehmigte Subunternehmer. Einzig ausgenommen von dieser Regelung ist der Postversand bzw. die Rücksendung über die Deutsche Post AG¹. Die Eignung der zusätzlich eingesetzten Subunternehmer ist dem Auftraggeber anhand eines Qualifikationsprofils nachzuweisen. Der Auftraggeber ist bestrebt, die Anzahl beteiligter Unternehmen und die daraus resultierenden Schnittstellen gering zu halten. Daher wird die Anzahl der Arbeitsschritte in Eigenleistung im Auswahl-/ Vergabeverfahren berücksichtigt.

2.5 Datenschutz

Die zwischen den Vertragsparteien gesondert getroffenen Regelungen zum Datenschutz sind der Anlage 1 „Vereinbarung zum Datenschutz und zur Datensicherheit in Auftragsverhältnissen nach § 11 BDSG“ zu entnehmen.

2.6 Sorgfaltspflichten

Der Auftragnehmer hat seine Aufgaben mit der erforderlichen Sorgfalt und unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften zu erfüllen. Dies umfasst auch alle Vorkehrungen zum Schutze von Leben und Gesundheit seiner Arbeitnehmer bei der Regelung seines Geschäftsbetriebs, wie z.B. der Einhaltung der Arbeitsschutzgesetze, der Unfallverhütungsvorschriften, etc. Der Auftraggeber behält sich vor, die Einhaltung der Sorgfaltspflichten des Auftragnehmers zu überwachen.

2.7 Portalanwendung

Der Auftragnehmer gewährleistet die Bereitstellung und den Betrieb einer 24/7 Portalanwendung für den gesicherten Online-Zugriff unterschiedlicher Instanzen (z.B. Auftraggeber, Kunde) mit einer First-Level-Funktionalität für die Nachbearbeitung hinsichtlich Abgleich der erfassten Daten mit den Informationen auf den Images. Die Auslegung für eine automatische Rücklaufverarbeitung erfolgt nach Vorgabe des Auftraggebers in einem vorgegebenen Datenformat. Der Portalzugang ist passwortgeschützt für 20 User des Auftraggebers einzurichten, wobei drei User alle Rechte erhalten.

Sollte der Auftragnehmer Änderungen (z.B. Updates) am System vornehmen, muss dies dem Auftraggeber mit einer Vorlaufzeit von mindestens 14 Tagen mitgeteilt werden. Die täglichen Prozesse dürfen hiervon nicht beeinflusst werden.

Weitere Möglichkeiten der Portalanwendung sind funktional durch den Auftragnehmer umzusetzen:

- Anzeigen der täglichen Rücklaufdaten je Aussendung mit Einliefermenge u. Anzeige des prozentuellen Tages- und Monatsrücklaufs (Monitoring)
- Detailsuche nach Zählernummern, Kundennummern oder Kundennamen
- Datentransfer im Down - und Upload muss über eine sichere Verbindung (https oder SFTP) erfolgen
- Ansprechpartner und Vertreter müssen für die Produktionstage täglich zu den Kernzeiten zur Verfügung stehen

¹ Vor dem Hintergrund, dass auch andere Dienstleister ähnliche Leistungen wie die Deutsche Post erbringen, haben wir in den vergangenen Jahren Qualität und Zuverlässigkeit von diversen Versendern regelmäßig geprüft. Auf Grund unserer Erfahrungen erwarten wir, dass Sie den Versand über die Deutsche Post anbieten.

Während des Regelbetriebes sind ein tägliches Reporting sowie eine Online-Überwachung des Prozessstatus durch unterschiedliche Instanzen (Auftraggeber und Auftragnehmer) mittels der Portalanwendung zu gewährleisten. Transparenz ist u. a. hinsichtlich der folgenden Statusaspekte gefordert:

- Status je Standardeinlieferung pro Datenbank
- Rückläufer je Tag und Art pro Datenbank
- Qualität der Rückläufer pro Datenbank
- Weitere Anforderungen siehe Anlage 7

Eine Ergebnisdarstellung soll sowohl in tabellarischer, als auch in graphischer Form, möglich sein.

2.8 Anbindung Internetauftritt

Für den Zeitraum der Beauftragung stellt der Auftragnehmer ein Frame zur Verfügung, welches ein Formular beinhaltet, über das die Kunden ihre Zählerstände online zurückmelden können. Dieses Frame wird durch den Auftraggeber kostenfrei in den Internetauftritt der MDN Main-Donau Netzgesellschaft mbH implementiert. Das Frame, sowie die darüber eingegebenen Daten, werden über den Server des Auftragnehmers verwaltet. Das Frame entspricht dabei der Corporate Identity und dem Corporate Design der N-ERGIE Aktiengesellschaft und enthält keinen Hinweis auf den Auftragnehmer.

Das aktuelle Frame kann unter <https://www.main-donau-netz.de/ablesekarte> eingesehen werden. Das Layout des Frames und dessen Anbindung an den bestehenden Internetauftritt der MDN Main-Donau Netzgesellschaft mbH, erfolgt in Abstimmung zwischen den Vertragsparteien und unter ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers.

2.9 Qualitätssicherung (Dokumentation)

Vor dem Aussenden der Ablesekarten sind an diesen unbedingt mehrere Stichproben durchzuführen. Unabdingbar ist dabei ein Abgleich über die korrekte Zuordnung der Kundendaten auf der Vorder- und Rückseite, eine Überprüfung des angedruckten spätesten Rücksendedatums sowie der Druckqualität.

Die Ergebnisse der Stichproben sind zu dokumentieren und in elektronischer Form an den Auftraggeber zu übermitteln. Folgerichtig ist auch die Deckungsgleichheit zwischen Kundenselbstablesekarte, Internetportal sowie dem QR-Code sicherzustellen und zu dokumentieren.

Beim Rücklauf der eingescannten Informationen muss eine korrekte qualitätsgesicherte Zuordnung der Datensätze realisiert werden.

3 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Tätigkeiten des Auftragnehmers zu unterstützen. Insbesondere schafft der Auftraggeber unentgeltlich alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Leistung erforderlich sind. Dies sind insbesondere:

- Mitteilung und Absicherung dauerhafter Ansprechpartner und Ansprechzeiten für den Auftragnehmer seitens des Auftraggebers.
- Übergabe einer detaillierten Terminplanung und Mengenschätzung mit einem Vorlauf von drei Monaten.
- Beistellung von Druckvorlagen für Kundenselbstablesekarten oder weitere Kundeninformationen
- Fristgerechte Übermittlung der Kundendaten zum Druck der Kundenselbstablesekarten
- Kostenfreie Einbindung des Internetframes zur Online-Eingabe der Zählerstände
- Bereitstellung der erforderlichen Postfächer und der vertraglichen Regelungen zwischen der N-ERGIE Aktiengesellschaft und der Deutsche Post AG

4 Umfang der Arbeiten

4.1 turnusmäßige Kundenselbstablesung

4.1.1 Produktion Ableseaufforderung

4.1.1.1 Beschreibung der Leistung

Der Auftragnehmer erstellt nach Layoutvorgabe des Auftraggebers die Versandhüllen zur turnusmäßigen Kundenselbstablesung. Der Auftragnehmer gewährleistet hierbei die dauerhafte Verfügbarkeit und Bevorratung der Versandhüllen (Mindestvolumen 100.000 Stück). Der Auftragnehmer erstellt nach Layoutvorgabe des Auftraggebers ebenfalls die KSA-Anschreiben. Diese werden im beidseitigen Vollfarbdruck erstellt. Die Aufwendungen für unterjährige Änderungen im Layout sind in den angebotenen Konditionen enthalten und berechtigen den Auftragnehmer nicht zu einer Anpassung der Preise. Sämtliche notwendigen Lettershopleistungen mit Overlaygestaltung, Materialbeschaffung und -bevorratung sind hierbei durch den Auftragnehmer zu erbringen. Die Abmaße und das Layout der KSA-Karten sowie der Versandhüllen sind der Anlage 3 dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

Für den Import der monatlichen Einlieferungen sind Systeme bereitzustellen um alle Aussendungen separat anzuzeigen und auszuwerten. Die Systeme dienen der Auswertung, Rücklaufkontrolle sowie zur Rechnungsabgrenzung der jeweiligen Aussendung und müssen in der Portalanwendung gesondert einsehbar sein.

Nach dem termingerechten Datentransfer der Kundendaten mittels Rohdatenstrom durch den Auftraggeber an den Auftragnehmer hat dieser eine Adressprüfung auf Zustellbarkeit und Vollständigkeit durchzuführen. Ableseaufforderungen mit Auslandsadressen dürfen nicht gedruckt werden, diese sind dem Auftraggeber unverzüglich zurückzumelden. Zähler mit mehr als vier Zählwerken dürfen nicht gedruckt werden und müssen dem Auftraggeber in der Portalanwendung angezeigt werden.

Es ist sicherzustellen, dass der Andruck von Doppel- bzw. Mehrtarifzählern grundsätzlich auf einer Ablesekarte abgebildet wird.

Etwaige Sonderzeichen, akademische Titel, Apostrophe usw., sind aus dem Datenstrom korrekt zu übernehmen. Vor dem Druck der Ableseaufforderung oder bei einer Layoutänderung ist die Druckfreigabe vom Auftragnehmer einzuholen. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber hierzu einen vollständigen Korrekturabzug über die Portalanwendung oder per SFTP-Verbindung zur Verfügung.

Die weitere Produktion der Ableseaufforderung umfasst den Übertrag der Kundendaten, die Kuvertierung, ggf. die Frankierung, die Vorsortierung gemäß den Vorgaben der Deutsche Post AG und die termingerechte Überstellung der fertigen Ableseaufforderungen zum portooptimierten Versand. Der Druck der Ablesekarten beinhaltet die von der Deutschen Post vorgegebene maschinenlesbare DV – Freimachung sowie die Umsetzung von Premiudadress (Anlage 8). Die Rückmeldung der mittels ausgefüllter KSA-Karte erfassten Zählerstände erfolgt mit der durch den Auftraggeber vorgegebenen Ableseart (AA02).

Auf Veranlassung des Auftraggebers erfolgt bei einem Teil der angeschriebenen Kunden die Zusteuerung von zusätzlichen Kundeninformationen. Der Inhalt, das Layout sowie die geschätzte Menge dieser zusätzlichen Kundeninformationen, werden dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber mit einer Vorlaufzeit von mindestens vier Wochen vorgegeben. Der Auftragnehmer ist für die termingerechte Durchführung der Materialbeschaffung, den Druck und die Zusteuerung der zusätzlichen Kundeninformationen zu den entsprechenden KSA-Karten zuständig. Der Umfang der zusätzlichen Kundeninformationen ist auf maximal zwei Seiten pro Sendung und Kunde begrenzt (Format: DIN A4, einseitig bedruckt). Auf Wunsch des Auftraggebers werden die KSA-Anschreiben (größer vier KSA-Anschreiben) gebündelt und zusammen an einen Adressaten versendet (Wohnungsbauunternehmen, Stadt Nürnberg, usw.).

Auf Veranlassung des Auftraggebers werden dem Auftragnehmer Kundendaten im Rohdatenstrom übergeben, welche mit einem vorgegebenen Ablesedatum zurück gemeldet werden müssen (z.B. Wärmeablesung). Das durch den Kunden zurück gemeldete Ablesedatum ist hier nicht zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer hat diese Bestände separat zu verwalten und mit dem vorgegebenen Ablesedatum zurück zu melden.

4.1.1.2 Leistungspositionen

Pos. 110 Produktion Ableseaufforderung

Pos. 111 Produktion zusätzliche Kundeninformation (als Zulage zu Pos. 110)

4.1.2 Responseverarbeitung einer zurück gesendeten KSA-Karte

4.1.2.1 Beschreibung der Leistung

Die Rücklaufsendungen der turnusmäßigen Aussendungen gehen in ein zentrales Aktionspostfach des Auftraggebers ein. Die Responsekarten werden an den Auftragnehmer weitergeleitet. Dieser prüft in einer zentralen Annahme- und Prüfstelle die Responsekarten auf Vollständigkeit und Plausibilität.

Der Auftragnehmer wird nach dem werktäglichen Erhalt der KSA-Karten eine Belegerfassung durchführen, welche jeder KSA-Karte sämtliche durch den Kunden übermittelte Informationen korrekt entnimmt. Diese Informationen werden zunächst mittels OCR-Scan (Scanbereich siehe Anlage 3 „Auszug KSA-Karte für Rücksendung“) digitalisiert und systemtechnisch erfasst. Die erfassten und anschließend qualitätsgesicherten Informationen werden werktäglich aufbereitet und dem Auftraggeber in einer zentralen, webbasierenden Portalanwendung oder per SFTP-Verbindung zum Datentransfer bereitgestellt. Der Download umfasst neben dem Rohdatenstrom, Bilddateien des Scans (Image) und eine Beschreibungsdatei zur Zuordnung der Bilddateien (Description). Der Export der Ergebnisdatei mit den Zählerständen erfolgt als Textdatei. Bilddateien werden dem Auftraggeber als .tif oder .jpg Dateien zusammen mit den Description-Dateien als .txt Dateien gezippt zur Verfügung gestellt. Der Datentransfer erfolgt werktäglich durch den Auftraggeber auf Basis eines definierten Prozesses, sowie einer – vor dem Produktivbetrieb definierten, realisierten und getesteten – Schnittstelle zwischen der Portalanwendung und dem Bestandssystem des Auftraggebers. Die Produktivdaten werden durch den Auftragnehmer archiviert und für einen Zeitraum von mindestens 13 Monaten gespeichert. Anschließend werden die Daten durch den Auftragnehmer entsprechend geltender Datenschutzrichtlinien gelöscht und die Karten physisch vernichtet (Partikelgröße $\leq 1\text{cm}^2$). Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber regelmäßig Auswertungen über das Rückmeldeverhalten der Kunden je Zeitperiode zur Verfügung. Die detaillierte Statusverfolgung wird durch die Bereitstellung und Nutzung der zentralen Portalanwendung gewährleistet. Weiterführende Informationen zur IT-Verarbeitung sind der Anlage 4 dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

Ferner erfolgt eine Plausibilitätsprüfung auf das - durch den Kunden eingetragene - Ablesedatum.

Die erfassten Telefonnummern und E-Mail-Adressen werden einmal monatlich zusätzlich als Textdatei in einem abgestimmten Format an den Auftraggeber zurück gemeldet, oder können ausgewertet und exportiert werden.

Karten mit von Kunden übermittelten Zusatzinformationen (z.B. handschriftliche Vermerke) auf Vorder- und/oder Rückseite werden nach dem einscannen durch den Auftragnehmer aus dem Rücklauf separiert und täglich im Anwenderportal zur Bearbeitung eingestellt.

Der Auftragnehmer gewährleistet die vollumfängliche Erfassung der mittels KSA-Karte übermittelten Informationen. Die finale Ausprägung der Erfassung bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten. Der Auftragnehmer wird Prozessschritte und Maßnahmen zur Qualitätssicherung ergreifen, welche eine umfassende Erfüllung der beschriebenen Leistung gewährleisten. Diese sind schriftlich zu dokumentieren und zeitnah dem Auftraggeber zu übermitteln. Sowohl die Prozessbeschreibung der geplanten Umsetzung, als auch deren Qualitätsmanagement sind dem Auftraggeber schriftlich mitzuteilen und werden von diesem im Zuge des Vergabeverfahrens bewertet.

4.1.2.2 Leistungspositionen

Pos. 130 Responseverarbeitung einer zurück gesendeten KSA-Karte

4.1.3 Kosten für die Rücksendung über die Deutsche Post AG

4.1.3.1 Beschreibung der Leistung

Leistungsbeschreibung:
„Durchführung der Dienstleistung zur turnusmäßigen und kundeninduzierten Messwerverfassung von Zählerständen durch Letztverbraucher für die Sparten Strom, Gas, Wasser und Wärme (Kundenselbstablesung)“

Stand: Februar 2018

Sämtliche Rücksendungen erfolgen über die Deutsche Post AG. Der Auftragnehmer bedient sich hierbei den vertraglich vereinbarten Konditionen und Regelungen des Vertrages zwischen der Deutschen Post AG und der N-ERGIE Aktiengesellschaft. Die vertraglichen Regelungen (Art der Aufbereitung, Vorsortierung, Bereitstellung) werden dem Auftragnehmer im Falle einer Beauftragung mitgeteilt.

Die für den jeweiligen Ablesezeitraum (Ableseeinheit) durch den Auftragnehmer in Rechnung gestellten Kosten, sind gegenüber dem Auftraggeber durch Beilage einer Kopie der Originalrechnung der Deutsche Post AG nachzuweisen.

Der Auftragnehmer übernimmt hierbei die Kontrolle einer detaillierten und stückgenauen Entgeltsicherung unter Berücksichtigung der durch den Kunden freigemachten Rückantworten.

Die Rücksendung der Schreiben erfolgt zu den jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den jeweils gültigen Preisen der Deutsche Post AG.

4.1.3.2 Leistungspositionen

Pos. 140 Kosten für die Rücksendung über die Deutsche Post AG

4.1.4 Responseverarbeitung einer über das Internet zurück gemeldeten KSA-Karte

4.1.4.1 Beschreibung der Leistung

Zusätzlich zum Standardverteils- und Rückmeldeweg der KSA-Karten mittels Postversand, stellt der Auftragnehmer als alternativen Kommunikationsweg die Möglichkeit von Kundenrückmeldungen über das Internet zur Verfügung.

Der Auftragnehmer wird hierfür – nach Layoutvorgabe und Abstimmung mit dem Auftraggeber - auf der bestehenden Homepage der MDN Main-Donau Netzgesellschaft mbH ein Frame platzieren, welches dem Kunden die Möglichkeit zur Eingabe seines Zählerstandes ermöglicht. Die Eingabemöglichkeit per Internet wird auf den KSA-Anschreiben angedruckt. Der vom Kunden eingegebene Wert muss auf Plausibilität geprüft werden (siehe Anlage 5). Die übermittelten Informationen werden durch den Auftragnehmer elektronisch erfasst und im Zuge des Datentransfers werktäglich dem Auftraggeber zum Download bereitgestellt. Der Leistungspreis dieser Position beinhaltet die Erfassung sämtlicher angegebener Informationen einer KSA-Karte, unabhängig von der Anzahl der Zählerstände und/oder angegebener Zusatzinformationen. Die Rückmeldung der über das Internet erfassten Zählerstände erfolgt mit der durch den Auftraggeber vorgegebenen Ableseart (AA06).

Die Produktivdaten werden durch den Auftragnehmer archiviert und für einen Zeitraum von mindestens 13 Monaten gespeichert. Anschließend werden die Daten durch den Auftragnehmer entsprechend geltender Datenschutzrichtlinien gelöscht. Die Identifizierung des Kunden erfolgt über Zählernummer und Data-Matrix-Code, welche auf der KSA-Karte angedruckt sind. Die Variante der Identifizierung mittels Data-Matrix-Code stellt lediglich einen Vorschlag des Auftraggebers dar. Alternative Identifizierungsmöglichkeiten werden zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber abgestimmt. Die aktuelle Version und Funktionalität der Datenübermittlung über das Internet ist unter der Internetadresse <https://www.main-donau-netz.de/ablesekarte> ersichtlich.

Ferner erfolgt eine Plausibilitätsprüfung auf das – durch den Kunden eingetragene - Ablesedatum. Liegt das Ablesedatum außerhalb der, im Rohdatenstrom vorgegebenen Zeitspanne, werden die Informationen des Kunden durch den Auftragnehmer erfasst und in der Portalanwendung gegenüber dem Auftraggeber gesondert angezeigt.

Die Programmierung der Webseite soll ohne die Speicherung von Cookies erfolgen.

Die erfassten Telefonnummern und E-Mail-Adressen werden einmal monatlich zusätzlich als Textdatei in einem abgestimmten Format an den Auftraggeber zurück gemeldet und können durch den Auftragnehmer über einen Portalzugang jederzeit ausgewertet werden. (Portalauswertung).

4.1.4.2 Leistungspositionen

Pos. 150 Responseverarbeitung einer über das Internet zurück gemeldeten KSA-Karte

4.1.5 Zählerstanderfassung via QR-Code

4.1.5.1 Beschreibung der Leistung

Die Verwendung von QR-Codes, in Verbindung mit Eingabe der Zählerstände über Smartphone oder Tablet, erfreuen sich wachsender Beliebtheit.

Auf dem KSA-Anschreiben wird ein QR-Code mitgegeben, der den Kunden über eine QR-Code App seines Smartphones (iPhone, Android, Windows Phone) direkt auf die für Mobilgeräte optimierte Seite zur Eingabe seiner Zählerstände lenkt. Alle Daten, wie Zählernummer, Einmalpasswort etc. werden automatisiert mitgegeben. Der Kunde kann sofort die Zählerstände erfassen und absenden. Der vom Kunden eingegebene Wert muss auf Plausibilität geprüft werden (siehe Anlage 5).

Die Programmierung der Anwendung soll ohne die Speicherung von Cookies erfolgen.

Freischalten der Funktion QR-Code Standermittlung

- Layoutanpassung KSA-Karte, Positionierung QR-Code
- Bereitstellung des Datenverarbeitungsprozesses
- Implementierung Erwartungswertfunktion, Validierung
- Anschließend kann die Eingabe geändert werden oder die Werte über den Button "Absenden" in die KSA-DB gespeichert werden
- Optimierung der Informationstexte für Mobilgeräte
- Anzeige der Informationstexte
- Anpassung Reporting
- Überführung in die Produktion
- Anpassung Design

4.1.5.2 Übersicht der Positionen

Pos. 170 Zählerstanderfassung via QR-Code

4.1.6 Regieleistung

4.1.6.1 Beschreibung der Leistung

In Ausnahmefällen können Anpassungen der Systeme oder an den Schnittstellen erforderlich sein, die in den vorstehend aufgeführten Leistungspositionen nicht enthalten sind. Diese Tätigkeiten sind zwischen den Vertragsparteien mitteilungs-pflichtig und das weitere Vorgehen dazu ist gemeinsam festzulegen.

In solchen Fällen ist eine Aufwandsschätzung seitens des Auftragnehmers erforderlich. Mit den erforderlichen Arbeiten darf erst nach Zustimmung des Auftraggebers begonnen werden.

4.1.6.2 Übersicht der Positionen

Pos. 160 Fachkraft für Systemumstellung / Programmierung

4.2 kundeninduzierte Kundenselbstablesung

4.2.1 Produktion Ableseaufforderung

4.2.1.1 Beschreibung der Leistung

Der Auftragnehmer erstellt nach Layoutvorgabe des Auftraggebers die Versandhüllen zur kundeninduzierten Kundenselbstablesung. Der Auftragnehmer gewährleistet hierbei die dauerhafte Verfügbarkeit und Bevorratung der Versandhüllen. Der Auftragnehmer erstellt nach Layoutvorgabe des Auftraggebers ebenfalls die KSA-Anschreiben mit der Ablesekarte. Diese werden im beidseitigen Vollfarbdruck erstellt. Die Aufwendungen für unterjährige Änderungen im Layout sind in den angebotenen Konditionen enthalten und berechtigen den Auftragnehmer nicht zu einer Anpassung der Preise.

Leistungsbeschreibung:

„Durchführung der Dienstleistung zur turnusmäßigen und kundeninduzierten Messwernerfassung von Zählerständen durch Letztverbraucher für die Sparten Strom, Gas, Wasser und Wärme (Kundenselbstablesung)“

Stand: Februar 2018

Sämtliche notwendigen Lettershopleistungen mit Overlaygestaltung, Materialbeschaffung und -bevorratung sind hierbei durch den Auftragnehmer zu erbringen. Die Abmaße und das Layout der KSA-Karten sowie der Versandhüllen sind der Anlage 3 dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

Für den Import der täglichen / monatlichen Einlieferungen sind Systeme bereitzustellen um alle Aussendungen separat anzuzeigen und auszuwerten. Die Systeme dienen der Auswertung, Rücklaufkontrolle sowie zur Rechnungsabgrenzung der jeweiligen Aussendung und müssen in der Portalanwendung gesondert einsehbar sein.

Das Mengengerüst für die kundeninduzierte Ablesung ist variabel, wobei zwei – oder dreitägig Minderungen aber zum Monatsletzen jeweils eine größere Menge zur Aussendung ansteht. Bei dieser Monatsletzen-Aussendung sind zwei Exemplare (oder vollständiger Korrekturabzug) als Muster an den Auftraggeber zu übermitteln und die Druckfreigabe einzuholen.

Nach dem täglichen, termingerechten Datentransfer der Kundendaten mittels Rohdatenstrom durch den Auftraggeber an den Auftragnehmer hat dieser eine Adressprüfung auf Zustellbarkeit und Vollständigkeit durchzuführen. Ableseaufforderungen mit Auslandsadressen dürfen nicht gedruckt werden, diese sind dem Auftraggeber unverzüglich zurückzumelden. Zähler mit mehr als vier Zählwerken dürfen nicht gedruckt werden und müssen den Auftraggeber in der Portalanwendung angezeigt werden, Es ist sicherzustellen, dass der Andruck von Doppel- bzw. Mehrtarifzählern grundsätzlich auf einem KSA-Anschreiben abgebildet wird.

Etwaige Sonderzeichen, akademische Titel, Apostrophe usw., sind aus dem Datenstrom korrekt zu übernehmen.

Im Falle einer Beauftragung sind zu Beginn, bzw. bei jeder Layoutänderung - vor einer abschließenden Produktion der KSA-Anschreiben - zwei Exemplare oder vollständiger Korrekturabzug als Muster an den Auftraggeber über die Portalanwendung oder per SFTP-Verbindung zu übermitteln und die Druckfreigabe einzuholen.

Die weitere Produktion der KSA-Anschreiben umfasst den Übertrag der Kundendaten **inkl. des vorgegebenen Ableседатums**, die Kuvertierung, ggf. die Frankierung, die Vorsortierung gemäß den Vorgaben der Deutsche Post AG und die termingerechte Überstellung der fertigen Ableseaufforderungen zum Versand. Die Weitergabe zum Postversand muss noch am selben Tag erfolgen. Der Druck der Ablesekarten beinhaltet die von der Deutschen Post vorgegebene maschinenlesbare DV – Freimachung sowie die Umsetzung von Premiumadress (Anlage 8).

Die Rückmeldung der mittels ausgefüllter KSA-Karte erfassten Zählerstände erfolgt mit der durch den Auftraggeber vorgegebenen Ableseart (AA02).

Auf Veranlassung des Auftraggebers erfolgt bei einem Teil der angeschriebenen Kunden die Zusteuerung von zusätzlichen Kundeninformationen. Der Inhalt, das Layout sowie die geschätzte Menge dieser zusätzlichen Kundeninformationen, werden dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber mit einer Vorlaufzeit von mindestens vier Wochen vorgegeben. Der Auftragnehmer ist für die termingerechte Durchführung der Materialbeschaffung, den Druck und die Zusteuerung der zusätzlichen Kundeninformationen zu den entsprechenden KSA-Karten zuständig. Der Umfang der zusätzlichen Kundeninformationen ist auf maximal zwei Seiten pro Sendung und Kunde begrenzt (Format: DIN A4, einseitig bedruckt). Auf Wunsch des Auftraggebers werden die KSA-Karten (größer vier Karten) gebündelt und zusammen an einen Adressaten versendet (Wohnungsbauunternehmen, Stadt Nürnberg, usw.).

Zur Produktion der kundeninduzierten Kundenselbstablesung werden dem Auftragnehmer Kundendaten im Rohdatenstrom übergeben, welche mit einem vorgegebenen Ableседatum zurück gemeldet werden müssen. Dieses Ableседatum wird bereits in der Produktion der KSA-Karten angedruckt. Das durch den Kunden zurück gemeldete Ableседatum ist hier nicht zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer hat diese Bestände separat zu verwalten und mit dem vorgegebenen Ableседatum zurück zu melden.

4.2.1.2 Leistungspositionen

Pos. 210 Produktion Ableseaufforderung

Pos. 211 Produktion zusätzliche Kundeninformation (als Zulage zu Pos. 210)

Leistungsbeschreibung:
„Durchführung der Dienstleistung zur turnusmäßigen und kundeninduzierten Messwerverfassung von Zählerständen durch Letztverbraucher für die Sparten Strom, Gas, Wasser und Wärme (Kundenselbstablesung)“

Stand: Februar 2018

4.2.2 Responseverarbeitung einer zurück gesendeten KSA-Karte

4.2.2.1 Beschreibung der Leistung

Die Rücklaufsendungen der kundeninduzierten Aussendungen gehen in ein zentrales Aktionspostfach des Auftraggebers ein. Die Responsekarten werden an den Auftragnehmer weitergeleitet. Der Auftragnehmer prüft in einer zentralen Annahme- und Prüfstelle die Responsekarten auf Vollständigkeit und Plausibilität. Der Auftraggeber stellt zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung dem Auftragnehmer ein gesondertes Postfach bei der Deutsche Post AG unentgeltlich zur Verfügung.

Der Auftragnehmer wird - nach dem werktäglichen Erhalt der KSA-Karten eine Belegerfassung durchführen, welche jeder KSA-Karte sämtliche – durch den Kunden übermittelte - Informationen korrekt entnimmt. Diese Informationen werden zunächst mittels OCR-Scan (Scanbereich siehe Anlage 3 „Auszug KSA-Karte für Rücksendung“) digitalisiert und systemtechnisch erfasst. Die erfassten und anschließend qualitätsgesicherten Informationen werden werktäglich aufbereitet und dem Auftraggeber in einer zentralen, webbasierenden Portalanwendung oder per SFTP-Verbindung zum Datentransfer bereitgestellt. Der Download umfasst neben dem Rohdatenstrom, Bilddateien des Scans (Image) und eine Beschreibungsdatei zur Zuordnung zur den Bilddateien (Description). Der Export der Ergebnisdatei mit den Zählerständen erfolgt als Textdatei. Bilddateien werden dem Auftraggeber als .tif oder .jpg Dateien zusammen mit den Description-Dateien als .txt Dateien gezippt zur Verfügung gestellt. Der Datentransfer erfolgt werktäglich durch den Auftraggeber auf Basis eines definierten Prozesses, sowie einer – vor dem Produktivbetrieb definierten, realisierten und getesteten – Schnittstelle zwischen der Portalanwendung und dem Bestandssystem des Auftraggebers. Die Produktivdaten werden durch den Auftragnehmer archiviert und für einen Zeitraum von mindestens 13 Monaten gespeichert. Anschließend werden die Daten durch den Auftragnehmer entsprechend geltender Datenschutzrichtlinien gelöscht und die Karten physisch vernichtet (Partikelgröße $\leq 1\text{cm}^2$). Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber regelmäßig Auswertungen über das Rückmeldeverhalten der Kunden je Zeitperiode zur Verfügung. Die detaillierte Statusverfolgung wird durch die Bereitstellung und Nutzung der zentralen Portalanwendung gewährleistet. Weiterführende Informationen zur IT-Verarbeitung sind der Anlage 4 dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

Die erfassten Telefonnummern und E-Mail-Adressen werden einmal monatlich zusätzlich als Textdatei in einem abgestimmten Format an den Auftraggeber zurück gemeldet.

Karten mit von Kunden übermittelten Zusatzinformationen (z.B. handschriftliche Vermerke) auf Vorder- und/oder Rückseite werden nach dem einscannen durch den Auftragnehmer aus dem Rücklauf separiert und täglich im Anwenderportal zur Bearbeitung eingestellt.

Der Auftragnehmer gewährleistet die vollumfängliche Erfassung der mittels KSA-Karte übermittelten Informationen. Die finale Ausprägung der Erfassung bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten. Der Auftragnehmer wird Prozessschritte und Maßnahmen zur Qualitätssicherung ergreifen, welche eine umfassende Erfüllung der beschriebenen Leistung gewährleisten. Sowohl die Prozessbeschreibung der geplanten Umsetzung, als auch deren Qualitätsmanagement sind dem Auftraggeber schriftlich mitzuteilen und werden von diesem im Zuge des Vergabeverfahrens bewertet.

4.2.2.2 Leistungspositionen

Pos. 230 Responseverarbeitung einer zurück gesendeten KSA-Karte

4.2.3 Kosten für die Rücksendung über die Deutsche Post AG

4.2.3.1 Beschreibung der Leistung

Sämtliche Rücksendungen erfolgen über die Deutsche Post AG. Der Auftragnehmer bedient sich hierbei den vertraglich vereinbarten Konditionen und Regelungen des Vertrages zwischen der Deutschen Post AG und der N-ERGIE Aktiengesellschaft. Die vertraglichen Regelungen (Art der Aufbereitung, Vorsortierung, Bereitstellung) werden dem Auftragnehmer im Falle einer Beauftragung mitgeteilt.

Die für den jeweiligen Ablesezeitraum (Ableseeinheit) durch den Auftragnehmer in Rechnung gestellten Kosten, sind gegenüber dem Auftraggeber durch Beilage einer Kopie der Originalrechnung der Deutsche Post AG nachzuweisen.

Der Auftragnehmer übernimmt hierbei die Kontrolle einer detaillierten und stückgenauen Entgeltsicherung unter Berücksichtigung der durch den Kunden freigemachten Rückantworten.

Die Rücksendung der Schreiben erfolgt zu den jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den jeweils gültigen Preisen der Deutsche Post AG.

4.2.3.2 Leistungspositionen

Pos. 240 Kosten für die Rücksendung über die Deutsche Post AG

4.2.4 Responseverarbeitung einer über das Internet zurück gemeldeten KSA-Karte

4.2.4.1 Beschreibung der Leistung

Zusätzlich zum Standardverteiler- und Rückmeldeweg der KSA-Karten mittels Postversand, stellt der Auftragnehmer als alternativen Kommunikationsweg die Möglichkeit von Kundenrückmeldungen über das Internet zur Verfügung.

Der Auftragnehmer wird hierfür – nach Layoutvorgabe und Abstimmung mit dem Auftraggeber - auf der bestehenden Homepage der MDN Main-Donau Netzgesellschaft mbH ein Frame platzieren, welches dem Kunden die Möglichkeit einer Eingabe seines Zählerstandes ermöglicht. Die Eingabemöglichkeit per Internet wird auf den KSA-Karten angedruckt. Der vom Kunden eingegebene Wert muss auf Plausibilität geprüft werden (siehe Anlage 5). Die übermittelten Informationen werden durch den Auftragnehmer elektronisch erfasst und im Zuge des Datentransfers werktäglich dem Auftraggeber zum Download bereitgestellt. Der Leistungspreis dieser Position beinhaltet die Erfassung sämtlicher angegebener Informationen einer KSA-Karte, unabhängig von der Anzahl der Zählerstände und/oder angegebener Zusatzinformationen. Die Rückmeldung der über das Internet erfassten Zählerstände erfolgt mit der durch den Auftraggeber vorgegebenen Ableseart (AA06).

Die Produktivdaten werden durch den Auftragnehmer archiviert und für einen Zeitraum von sechs Monaten gespeichert. Anschließend werden die Daten durch den Auftragnehmer entsprechend geltender Datenschutzrichtlinien gelöscht. Die Identifizierung des Kunden erfolgt über Zählernummer und Data-Matrix-Code, welche auf der KSA-Karte angedruckt sind. Die Variante der Identifizierung mittels Data-Matrix-Code stellt lediglich einen Vorschlag des Auftraggebers dar. Alternative Identifizierungsmöglichkeiten werden zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber abgestimmt. Die aktuelle Version und Funktionalität der Datenübermittlung über das Internet ist unter der Internetadresse <https://www.main-donau-netz.de/ablesekarte> ersichtlich.

Die Programmierung der Webseite soll ohne die Speicherung von Cookies erfolgen.

Die erfassten Telefonnummern und E-Mail-Adressen werden einmal monatlich zusätzlich als Textdatei in einem abgestimmten Format an den Auftraggeber zurück gemeldet und können durch den Auftragnehmer über einen Portalzugang jederzeit ausgewertet werden. (Portalauswertung).

4.2.4.2 Leistungspositionen

Pos. 250 Responseverarbeitung einer über das Internet zurück gemeldeten KSA-Karte

4.2.5 Zählerstanderfassung via QR-Code

4.2.5.1 Beschreibung der Leistung

Die Verwendung von QR-Codes, in Verbindung mit Eingabe der Zählerstände über Smartphone oder Tablet, erfreuen sich wachsender Beliebtheit.

Auf der KSA-Karte wird ein QR-Code mitgegeben, der den Kunden über eine QR-Code App seines

Smartphones (iPhone, Android, Windows Phone) direkt auf die für Mobilgeräte optimierte Seite zur Eingabe seiner Zählerstände lenkt. Alle Daten, wie Zählernummer, Einmalpasswort etc. werden automatisiert mitgegeben. Der Kunde kann sofort die Zählerstände erfassen und absenden. Der vom Kunden eingegebene Wert muss auf Plausibilität geprüft werden (siehe Anlage 5).

Freischalten der Funktion QR-Code Standermittlung

- Layoutanpassung KSA-Karte, Positionierung QR-Code
- Bereitstellung des Datenverarbeitungsprozesses
- Implementierung Erwartungswertfunktion, Validierung
- Anschließend kann die Eingabe geändert werden oder die Werte über den Button "Absenden" in die KSA-DB gespeichert werden
- Optimierung der Informationstexte für Mobilgeräte
- Anzeige der Informationstexte
- Anpassung Reporting
- Überführung in die Produktion
- Anpassung Design

4.2.5.2 Übersicht der Positionen

Pos. 270 Zählerstanderfassung via QR-Code

4.2.6 Regieleistung

4.2.6.1 Beschreibung der Leistung

In Ausnahmefällen können Anpassungen der Systeme oder an den Schnittstellen erforderlich sein, die in den vorstehend aufgeführten Leistungspositionen nicht enthalten sind. Diese Tätigkeiten sind zwischen den Vertragsparteien mitteilungspflichtig und das weitere Vorgehen ist gemeinsam festzulegen.

In solchen Fällen ist eine Aufwandsschätzung seitens des Auftragnehmers erforderlich. Mit den erforderlichen Arbeiten darf erst nach Zustimmung des Auftraggebers begonnen werden.

4.2.6.2 Übersicht der Positionen

Pos. 260 Fachkraft für Systemumstellung /Programmierung

5 Mängelansprüche / Haftung

Der Auftragnehmer sichert zu, dass er alle gesetzlichen und regulatorischen Pflichten, die zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlich sind, erfüllt.

Der Auftragnehmer haftet nur für Schäden, die er, ein gesetzlicher Vertreter oder ein Erfüllungsgehilfe vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, soweit es sich um unmittelbare Vertragspflichten handelt.

Die gesamte Haftung für den beauftragten Tätigkeitsbereich des Auftragnehmers ist im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften auf den Ersatz typischer und vorhersehbarer Schäden begrenzt. Die Haftung erfolgt im Rahmen und in der Höhe der vom Auftragnehmer abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung. Der Auftragnehmer wird für die Dauer des Auftrages eine Haftpflichtversicherung für Schäden aus der Abwicklung dieses Auftrages mit 3 Mio Euro abschließen und dem Auftragnehmer auf Verlangen nachweisen.

Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie für Ansprüche nach §§ 1, 4 des Produkthaftungsgesetzes haftet der Auftragnehmer für jegliches Verschulden uneingeschränkt und in voller Höhe.

Die Vertragspartner sind verpflichtet, Schäden soweit ihnen möglich und zumutbar zu minimieren bzw. deren Ausweitung zu verhindern. Der Schadensersatz ist um den Betrag zu reduzieren, den der Auftragnehmer wegen des jeweiligen Haftungsfalles gegebenenfalls als Vertragsstrafe zu zahlen hat.

Leistungsbeschreibung:

„Durchführung der Dienstleistung zur turnusmäßigen und kundeninduzierten Messwernerfassung von Zählerständen durch Letztverbraucher für die Sparten Strom, Gas, Wasser und Wärme (Kundenselbstablesung)“

Stand: Februar 2018

Etwaige Schäden sind dem Vertragspartner unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

Der Auftragnehmer haftet für fehlerhaft erfasste Auftragsdaten in Höhe der entstehenden Aufwendungen (z.B. für Rechnungskorrekturen aufgrund fehlerhaft erfasster Ablesewerte) des Auftraggebers, mindestens jedoch mit einem Betrag von 5,00 € pro offensichtlich falsch übermittelter Information. Eine Abweichung wird durch eine Gegenüberstellung der Imagedateien (Scan der KSA-Karte) und der übermittelten Ablesewerte des Datenstroms festgestellt. Fehlende Bild- oder Beschreibungsdateien werden als fehlender Datensatz gewertet. Im Falle von Zuordnungsfehlern im Import werden sämtliche Datensätze als fehlerhaft gewertet, sofern der Auftragnehmer diesen Umstand nicht binnen eines Werktages behebt.

6 Höhere Gewalt

Wird der Auftragnehmer in der ordnungsgemäßen Ausführung der Leistung durch höhere Gewalt oder andere Umstände, die er nicht zu vertreten hat, behindert, so wird er die Behinderung sowie die ausgefallene Leistung dem Auftraggeber unverzüglich in Textform anzeigen. Das gilt auch bei Wegfall der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Arbeitshilfsmittel. Die Anzeige kann in sachlich begründeten Ausnahmefällen nachträglich erfolgen.

Unterlässt der Auftragnehmer die Anzeige, so hat er nur dann Anspruch auf Berücksichtigung der hindernden Umstände, wenn dem Auftraggeber offenkundig die Tatsache und deren hindernde Wirkung bekannt waren.

Weder der Auftragnehmer noch der Auftraggeber sind für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen haftbar, wenn die Erfüllung durch höhere Gewalt verzögert, behindert, unterbrochen oder gänzlich verhindert worden ist. Jede der Vertragsparteien ist verpflichtet, unverzüglich nach dem Eintritt eines Falles höherer Gewalt der anderen Partei in Textform Nachricht mit allen Einzelheiten zu geben. Die Parteien beratschlagen das weitere Vorgehen und treffen die erforderlichen Maßnahmen, um weiteren Schaden zu vermeiden.

Höhere Gewalt ist ein Ereignis, das von außerhalb des Betriebes her einwirkt, das so außergewöhnlich ist, dass weder Auftraggeber noch Auftragnehmer damit zu rechnen brauchen und das nicht abwendbar ist. Witterungsverhältnisse sind generell nicht als höhere Gewalt anzusehen, sofern ein Einsatz nicht Leib und Leben des Mitarbeiters des Auftragnehmers gefährden.

Der Auftragnehmer kann sich nur dann und insoweit auf höhere Gewalt oder andere Umstände berufen, als er dies nicht durch zumutbare und insbesondere auch vorbeugende Maßnahmen hätte verhindern können.

Als Fälle höherer Gewalt gelten insbesondere:

- Naturkatastrophen
- Terroranschläge
- Unterbrechungen der Energieversorgung
- behördliche Maßnahmen
- ähnliche Umstände, welche der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat.

7 Änderungen der Leistungsbeschreibung

Änderungen und Abweichungen im Leistungsumfang oder der Art und Weise der Leistungserbringung können nur einvernehmlich zwischen den Vertragsparteien vereinbart werden. Die Anpassungen sind über das Festhalten des aktuellen Versionsstandes der Leistungsbeschreibung zu dokumentieren und bedürfen zur Wirksamkeit der Unterschrift beider Vertragspartner. Die Parteien benennen sich gegenseitig jeweils einen vertragsverantwortlichen Ansprechpartner sowie weitere ausführungsverantwortliche Ansprechpartner.

In Zweifelsfällen, insbesondere bei Auslegungsproblemen, ist vor der Ausführung einer Leistung Rücksprache mit dem Auftraggeber zu nehmen. Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich eine Abstimmung kurzfristig zu realisieren.

Treten bei Arbeiten die gemäß der Leistungsbeschreibung ausgeführt werden unvorhergesehene zusätzliche Lieferungen und Leistungen auf, sind diese, samt den dafür zusätzlich anfallenden Kosten, dem Auftraggeber vor ihrer Ausführung mitzuteilen und von dem Auftraggeber zu genehmigen, soweit dies keine unzumutbare Verzögerung ergibt.

8 Termine

8.1 Mitteilungspflicht

Vereinbarte Termine sind verbindlich. Dies gilt auch für Zwischentermine. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen, wenn Umstände eintreten oder erkennbar werden, aus denen sich ergibt, dass die vereinbarten Termine oder die geschuldete Leistung nicht eingehalten werden können.

8.2 Verzug

Im Falle des Verzuges einzelner Leistungen oder der gesamten Beauftragung stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Ansprüche zu.

9 Konditionen

9.1 Preisgestaltung

Die angebotenen Preise beinhalten neben den aufgeführten Arbeiten:

- sämtliche Lohn- und Lohnnebenkosten einschließlich aller Zuschläge, Reisekosten und sonstiger Aufwandsentschädigungen.
- die Vorhaltung aller für die Arbeiten notwendigen Räumlichkeiten, Betriebsmittel und deren Betriebsstoffe.

9.2 Rechnungsstellung

Der Auftragnehmer stellt seine erbrachten Leistungen dem Auftraggeber entsprechend der Beauftragung - monatlich bis zum fünften Werktag für abgeschlossene Leistungspositionen des Vormonats - in Rechnung.

Die Portokosten für den Versand der Ableseaufforderungen zur turnusmäßigen Kundenselbstablesung werden durch den Auftraggeber übernommen.

Bei der kundeninduzierten Kundenselbstablesung erfolgt die Portokonsolidierung für den Versand der Ableseaufforderungen über den Auftragnehmer, die weitere Verrechnung erfolgt abzüglich des Freistempelrabatts an den Auftraggeber. Darüber hinaus ist der Teilleistungsrabatt als Gutschrift an den Auftraggeber zu verrechnen.

Die Portokosten der Responsekarten werden durch den Auftragnehmer an den Auftraggeber nach Aussendung getrennt, einmal monatlich verrechnet.

Als „abgeschlossene Leistungsposition“ wird hierbei gewertet, dass z.B. bei der kundeninduzierten Ablesung LW05 die Produktion der Ableseaufforderung (Pos. 210) im Monat 05 abgeschlossen durchgeführt worden ist. Diese Position wird demnach zum fünften Werktag des Monats 06 abgerechnet. Die Abrechnung der Positionen 230 bis 271 für die kundeninduzierte Ablesung LW05 erfolgt, da die Leistungserbringung erst im Monat 06 abgeschlossen wird, zum fünften Werktag des Monats 07.

Die Positionen 140 und 240 dieser Leistungsbeschreibung betreffen die Beförderungsentgelte der Deutschen Post AG und können nach Erhalt der Rechnung durch die Deutsche Post AG durch den Auftragnehmer umgehend an den Auftraggeber verrechnet werden.

Der Umfang der erbrachten Leistungen ist vom Auftragnehmer, in einer mit dem Auftraggeber abgestimmten und überprüfaren Form, mit jeder Rechnung nachzuweisen. Bei jeder Position wird dabei in

der Rechnung die Zuordnung zur Ableseeinheit mit angegeben. Die Rechnung des Auftragnehmers wird erst dann zur Zahlung angewiesen, wenn die Aufmaße zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber plausibilisiert wurden. Die Vergütung erfolgt zu den im Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisen entsprechend der Beauftragung.

Folgende Informationen sind auf der Rechnung - in genannter Abfolge - anzugeben:

- Positionsnummer (gem. Preisblatt)
- Positionsbeschreibung (gem. Preisblatt)
- Zeitraum (gem. Rechnungsposition, incl. Angabe der Ableseeinheit, z.B. K05 oder LW05)
- Anzahl
- Einheit (Stückzahl)
- Einzelpreis in EUR
- Rechnungspreis in EUR

9.3 Zahlungsbedingungen

Die Zahlung der monatlichen Rechnungen erfolgt grundsätzlich im Überweisungsverkehr, und zwar innerhalb von 14 Tagen netto.

10 Ansprechpartner

10.1 Ansprechpartner Auftragnehmer

Seitens des Auftragnehmers ist ein Projektleiter, der nach einer eventuellen Beauftragung dem Auftraggeber als verantwortlicher Ansprechpartner zur Verfügung steht, zu benennen. Die Erfahrungen und Qualifikationen dieser verantwortlichen Person sind im Rahmen eines Kurzprofils darzustellen.

10.2 Ansprechpartner Auftraggeber

Verantwortliche Ansprechpartner seitens des Auftraggebers sind:

Herr Thomas Wimmelmann Telefon: 0911 / 802-77229 Telefax: 0911 / 802-8877229

Herr Schuster Michael Telefon: 0911 / 802-77249 Telefax: 0911 / 802-8877249

Hausanschrift:

N-ERGIE Kundenservice GmbH, Messdienstleistung, Sandreuthstraße 27, 90441 Nürnberg

Verantwortlicher Ansprechpartner bei kaufmännischen Rückfragen:

Frau Susanne Laurenti-Tauber Telefon 0911 / 802-58433 Telefax 0911 / 802-8858433

Hausanschrift:

N-ERGIE Aktiengesellschaft, Zentralbereich Einkauf, Am Plärrer 43, 90429 Nürnberg

Ort, Datum

Unterschrift, Stempel Auftraggeber

Ort, Datum

Unterschrift, Stempel Auftragnehmer

11 Allgemeine Vertragsbedingungen für die Ausführung

Grundlage für die Ausführung sind diese Leistungsbeschreibung und die Einkaufs- und Lieferbedingungen der N-ERGIE Aktiengesellschaft (Stand 12/2013).

12 Anlagen zur Leistungsbeschreibung

- Anlage 1: Regelungen zum Datenschutz gem. §§11 BDSG
- Anlage 2: Vorläufige Terminpläne und Mengengerüste
- Anlage 3: Produktion Ableseaufforderung
- Anlage 4: Schnittstellenbeschreibung
- Anlage 5: Standeingabe Internetportal
- Anlage 6: Preisblatt zur Leistungsbeschreibung
- Anlage 7: Portal - Auswertemöglichkeiten
- Anlage 8: DV-Freimachung Deutsche Post