Gültig ab 01.01.2027

1. Grundlagen

Die Deutsche Post AG („DPAG“) und die Deutsche Post E-POST Solutions GmbH („DP EPS“, DPAG und DPEPS gemeinsam die „Auftragnehmer“) bieten mit E-POST verschiedene hybride und digitale Kommunikationsdienste an. Dies umfasst unter anderem die digitale Einlieferung von Sendungen mit klassischer Zustellung (Hybridbrief). Für Geschäftskunden („Auftraggeber“ oder „Kunde“) besteht die Möglichkeit, sich über die Software docuguide an E-POST anzubinden und die in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungen zu nutzen.

In diesem Zusammenhang werden die Auftragnehmer oder ein durch sie beauftragter Dienstleister Dokumente des Auftraggebers in einem Druckstrom oder als Daten entgegennehmen und unter Nutzung des docuguide-Systems so aufarbeiten, dass diese den Vorgaben der jeweiligen Output-Schnittstelle entsprechen.

Nach Verarbeitung der Sendungsdaten im docuguide-System werden diese entweder, im Fall physischer Produktion und Zustellung der Sendung, an die DP EPS oder einen ihrer Subdienstleister übergeben und produziert, oder über eine digitale Output-Schnittstelle elektronisch an den Empfänger zugestellt.

2. Voraussetzungen

2.1. Anbindung

Die Auftragnehmer oder ein von ihnen beauftragter Dienstleister stellen eine technische Anbindung an das E-POST System zur Entgegennahme des Druckstroms oder der Daten zur Verfügung. Dazu wird der Datenstrom des Kunden über die Software docuguide geleitet, dort als Brief- oder elektronische Sendung aufbereitet, ggf. als (Sammel-)Brief zusammengefasst und an die vom Kunden gewählte Schnittstelle zur Ausleitung übertragen

Basis für die technische Anbindung und die Berechnung des damit verbundenen Initialaufwands ist das zwischen Auftragnehmern und dem Auftraggeber schriftlich vereinbarte Dokumenten-Aufnahmeprotokoll, das Teil der vertraglichen Vereinbarung zwischen Auftragnehmern und Auftraggeber wird. Das Dokumenten-Aufnahmeprotokoll ist als grobe Darstellung der Verarbeitungs- und Versandprozesse zu verstehen. Es spiegelt nicht zwingend die tatsächliche Konfiguration des Kunden wider. Ein Konfigurationsfile mit der exakten Konfiguration kann bereitgestellt werden.

Die Auftragnehmer oder ein beauftragter Dienstleister werden die zu übergebenden Sendungen mithilfe der Software so konfigurieren, dass diese als formatkonforme Briefe zur physischen Produktion und Ausleitung übergeben werden können. Im Fall einer vereinbarten elektronischen Ausleitung (bspw. als E-Mail, Fax, E-Invoice) werden die Sendungen so konfiguriert, dass sie direkt über den elektronischen Kanal übermittelt werden können. Im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll sind alle einzuliefernden Dokumenten-Typen aufgeführt und spezifiziert.

Der Umfang der zu leistenden Konfigurationen ergibt sich aus dem Dokumenten-Aufnahmeprotokoll. Hieraus ergeben sich auch die spezifischen Anbindungskosten sowie eine etwaige über die Standardpauschale hinausgehende Monatspauschale. Das Dokumenten-Aufnahmeprotokoll wird von den Auftragnehmern oder einem beauftragten Dienstleister erstellt und vor Umsetzung dem Kunden zur Überprüfung und Unterzeichnung übergeben.

2.2. Abnahme

Im Rahmen der Abnahme ist es die Pflicht des Auftraggebers alle Umsetzungen – referenzierend auf die Kriterien des Dokumenten-Aufnahmeprotokolls – auf Richtigkeit zu prüfen und schriftlich abzunehmen.

Die schriftliche Abnahme der erfolgreichen Anbindung an den E-POST-Service erfolgt anhand der Dokumente des Auftraggebers, die an den Auftraggeber über die E-POST-Schnittstelle des Auftraggebers als PDFs versendet werden. Der Auftraggeber hat jeden Dokumenten-Typ nach Erhalt auf Richtigkeit zu prüfen. Erfolgt bis zum Tag des ersten Live-Versands kein Widerspruch durch den Auftraggeber, gelten die Dokumente als abgenommen. Das Porto und die Produktionskosten für die zur Abnahme versandten Dokumente trägt der Auftraggeber.

2.3. Layout-Treue und Datenkonsistenz

Da die Konfiguration der Anbindung – insbesondere der Trennung und Aufarbeitung der Sendungen – im Wesentlichen vom Layout der vom Kunden erstellten Druckströme abhängt, einigen sich der Kunde und die Auftragnehmer darauf, das Layout (Schriftarten und -größe, Adressposition, Freimachungslayout und -position, Falzlinie, etc.) solcher Dokumente nicht ohne Rücksprache zu verändern. Dies gilt gleichermaßen für Texte, die gemäß Dokumenten-Aufnahmeprotokoll auf den Dokumenten z. B. zur Identifikation, Trennung, Bindung und Zusammenfassung erforderlich sind.

Der Kunde stellt sicher, dass die während der Einrichtungsphase angewendeten Druckmerkmale (Seitengröße, Seitenrand, Zoomfaktor etc.) auch für alle Druckvorgänge im LIVE-Betrieb angewendet werden. Dies gilt auch dann, wenn auf Kundenseite PDF-Dateien erzeugt werden, die anschließend an docuguide per Dateiübertragung übermittelt werden.

Eine Veränderung des Layouts oder erkennungsrelevanter Texte kann zur Folge haben, dass Dokumente nicht richtig verarbeitet und in Folge nicht oder falsch zugestellt werden. Der Auftraggeber muss daher generell sicherstellen, dass Anpassungen an Dokumenten-Typen vorab mit den Auftragnehmern abgestimmt werden. Sollte eine Layout-Anpassung zu Änderungen des Regelwerks in docuguide führen, so geschieht dies auf gesonderte Berechnung.

Ebenso hat der Kunde sicherzustellen, dass im Rahmen der Ersteinrichtung vereinbarte und hinterlegte Datenformate und -beschaffenheiten eingehalten und nicht eigenmächtig verändert werden. Veränderungen an Format und Qualität der eingelieferten Daten sind mit den Auftragnehmern abzustimmen und technisch umzusetzen.

Es ist zu beachten, dass trotz sorgfältiger initialer Einrichtung, Tests und Abnahme der zu versendenden Dokumente eine Verarbeitbarkeit der Druckdaten im Live-Betrieb nicht verbindlich zugesagt werden kann, da hier bspw. auch das Gesamt-Datenvolumen der jeweiligen Einlieferung eine wesentliche Rolle spielt. Sollte es zu Ablehnungen von Einlieferungen kommen, wird dies gemeinsam mit dem Kunden geprüft und nach einer Lösung gesucht.

3. Leistungsumfang

3.1. Hybrider Versand

Nach Anbindung an E-POST ermöglicht docuguide, Briefsendungen elektronisch einzuliefern, die dann gedruckt, kuvertiert und klassisch zugestellt werden. Im Bereich des hybriden Briefversands bietet docuguide einen großen Umfang an Features und Funktionalitäten, die einen hohen Grad der Automatisierung der Versandprozesse ermöglichen. Der Funktionsumfang wird jeweils kundenindividuell im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll festgehalten und vereinbart. Diese Leistungsbeschreibung gibt insoweit nur einen groben Rahmen der möglichen Funktionen wieder.

Neben der reinen Briefsendung ermöglicht docuguide optional die Inanspruchnahme von Briefzusatzleistungen der DPAG (bspw. Einschreiben in verschiedenen Varianten). Ebenso ist ein internationaler Briefversand möglich. Zudem steht die Möglichkeit eines Versands inhaltsgleicher werblicher Sendungen als Dialogpost zur Verfügung. Hierbei ist die Mindestaussendungsmenge zu beachten.

Des Weiteren bietet docuguide die Möglichkeit des Versands von hybriden Postzustellungsaufträgen (PZA). Diese Versandoption ist für jeden Kunden

eigens einzurichten und zu aktivieren. Details werden im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll bzw. im Rahmen eines Ergänzungs-Dokumenten-Aufnahmeprotokolls spezifiziert und vereinbart. Es ist zu beachten, dass zum Versand von PZA nur bestimmte Kundengruppen berechtigt sind. Die maximale Blattanzahl beim hybriden PZA beträgt 56 Blätter je Sendung im PZA-Großformat.

Die vom Kunden erzeugten Druckströme werden gemäß der im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll festgehaltenen Merkmale verarbeitet und versendet. docuguide kann Korrekturen auf den Dokumenten vornehmen, damit eine automatisierte Produktion der Dokumente stattfinden kann (z. B. die Positionierung der Adressbestandteile für die DV-Freimachung). Die jeweiligen Anpassungen werden im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll festgehalten.

Die Upload-Größe der einzelnen Schreiben-Dateien ist auf 20 MB begrenzt. Die maximale Anzahl Blätter (ein Blatt hat maximal zwei Seiten) ist auf ebenfalls 192 Blätter (d. h. maximal 384 Seiten) begrenzt. Je nach Blattanzahl und Briefformat werden Umschläge in der passenden Größe verwendet.

Bei internationalen Briefsendungen über docuguide werden die ausländischen Adressdaten als solche erkannt und in der Weiterverarbeitung berücksichtigt. Die Konditionen für den internationalen Briefversand sind der entsprechenden Preisliste für docuguide zu entnehmen. Beim internationalen Versand sind keine Zusatzleistungen (z. B. Einschreiben) möglich.

3.2. E-Mail Versand und Bouncing

Dem Kunden steht im Rahmen einer docuguide-Anbindung die Möglichkeit eines Versands seiner (Sammel-)Briefe per E-Mail zur Verfügung. Standardmäßig wird als sog. „ReplyTo“ und „Frommail“ Adresse eine beliebige Adresse des Kunden mitgegeben, so dass Antwort und sog. Bouncings (Unzustellbarkeitsmeldungen) direkt an den Kunden gesendet werden. Diese Versandart versteht sich als „E-Mail Versand ohne Bouncing“.

Alternativ kann ein automatisierter hybrider Briefversand aus den gebouncten E-Mails erfolgen. In diesem Fall wird die „Frommail“- durch eine Systemadresse ersetzt, so dass Unzustellbarkeitsmeldungen direkt an das System zurückgemeldet werden. Das System erzeugt dann automatisiert einen hybriden Brief aus der nicht zugestellten E-Mail und meldet den alternativen Versand an den Kunden (per E-Mail). Beim automatisierten Bouncing ist Folgendes zu beachten:

- Da ein Bouncing mitunter mehrere Tage dauern kann (abhängig von der Konfiguration des Mailservers), kann es sein, dass ein automatisierter Briefversand verzögert stattfindet.
- Sollte der Empfänger das Bouncing deaktiviert haben, werden fehlerhafte E-Mails nicht gemeldet. In diesem Fall geht das docuguide System von einer positiven Zustellung aus.

3.3. Faxversand

Dem Kunden steht im Rahmen einer docuguide-Anbindung die Möglichkeit eines Faxversands zur Verfügung. Im Gegensatz zum Versand von Briefen/E-Mails, wird beim Faxversand ein Preis pro Seite veranschlagt. Da bei einem fehlerhaften Versand die Carrier-Gebühren ebenfalls fällig sind, werden auch nicht erfolgreich übertragene Faxseiten berechnet. Über den sog. Einzelverbindungsnachweis werden erfolgreich und nicht erfolgreich versendete Faxe dargestellt.

3.4. E-Invoicing

Dem Kunden steht im Rahmen einer E-POST Anbindung die Möglichkeit eines elektronischen Rechnungsversands (insb. XRechnung, ZUGFeRD) zur Verfügung. Hierfür ist eine spezifische Anbindung bzw. technische Einrichtung erforderlich. Details hierzu sowie anfallende Einmalkosten und Sendungspreise werden im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll vereinbart.

4. Datenvorhaltung

Die vom Kunden zum Versand als hybrider Brief oder zum elektronischen Versand übertragenen Dokumente werden zum Zwecke der ordentlichen Abwicklung des Auftrags und zur Nachvollziehbarkeit des Versands durch die Auftragnehmer gespeichert.

Die Auftragnehmer haben das Recht, die im Rahmen des Auftrags entstandenen Daten – nicht aber Dokumente – zu statistischen Zwecken vorzuhalten und auszuwerten. Die Auftragnehmer sichern zu, dass die Auswertung der Daten unter datenschutzrechtlich zulässigen Bedingungen durchgeführt wird.

5. Einlieferung und Produktion

Reguläre Produktionstage sind Montag bis Freitag. Es erfolgt keine Produktion an bundeseinheitlichen Feiertagen, Heiligabend, Silvester, an standortspezifischen Feiertagen sowie an Wochenenden. Produktionsstandorte werden auf Anfrage mitgeteilt.

Daten können montags bis sonntags von 00:00 bis 24:00 Uhr elektronisch bei den mit dem Auftraggeber vereinbarten Übertragungsweg übermittelt werden. Es wird eine Verfügbarkeit der Datenannahme-Systeme von mindestens 99 % im Jahresmittel gewährleistet. Wartungsarbeiten und geplante Ausfallzeiten der Datenannahme-Systeme werden mit einem Vorlauf von zwei Wochen angekündigt.

Für die vollständige, fehlerfreie und rechtzeitige Datenübertragung zu den Auftragnehmern oder dem von den Auftragnehmern eingesetzten Rechenzentrum ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich. Der Verantwortungsübergang erfolgt mit vollständigem Empfang der elektronischen Daten durch die Systeme der Auftragnehmer bzw. des von Ihnen eingesetzten Unterauftragnehmers. Der sichere Transport, die Einlieferung oder die Abholung elektronischer Daten über die vereinbarte Schnittstelle (Telekommunikations-/Internet-Schnittstelle) und die damit verbundenen Sicherheitsanforderungen und deren Einhaltung obliegen dem Auftraggeber.

Für alle Einlieferungen elektronischer Daten gilt die produktionstägliche Einlieferungsschlusszeit von 06:00 Uhr, sofern im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll nichts anderes vereinbart wurde. Bei elektronischer Einlieferung nach Einlieferungsschlusszeit erfolgt die physische Produktion in der Regel am ersten auf den Einlieferungstag folgenden Produktionstag.

Großeinlieferungen mit einem Volumen von mehr als 20.000 Sendungen pro Tag (relevantes Zeitfenster: 06:00 bis 06:00 Uhr am Folgetag) sind mindestens drei Werktage zuvor per E-Mail an eine der im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll genannten E-Mail-Adressen anzukündigen. Ebenso sind Änderungen an definierten Formaten und Layouts der zu verarbeitenden Dokumente zwingend anzukündigen und im Rahmen einer anzupassenden Konfiguration vorab zu vereinbaren (vgl. auch 2.3).

6. Service und Support

Die Störungsannahme erfolgt über die Rufnummer des Kundenservices. Mit der Bearbeitung von Störungen wird im Rahmen der Supportzeiten unverzüglich begonnen. Die Auftragnehmer stellen sicher, dass Störungen durch entsprechend ausgebildete Mitarbeiter bearbeitet und schnellstmöglich behoben werden. Die Störungsmeldung kann nur durch Personen erfolgen, die beim Kundenservice als Administratoren oder berechtigte Mitarbeiter hinterlegt sind.

Supportzeit: (Zeit, in der der Kundenservice erreichbar ist)	Montag - Freitag 08:00 – 18:00 Uhr (exklusive bundeseinheitliche Feiertage)

Stand: 15.10.2026