

Verfahren: 2025LMK000003 - Rahmenverträge zur Belieferung mit Büromaterial und Verbrauchsmaterialien für Drucksysteme

LEISTUNGSKRITERIEN

1 Los 1 - "Büromaterial"

1.1 Bestellverfahren [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die Organisationseinheiten bestellen die Katalogware über einen durch den Auftragnehmer kostenlos betriebenen Onlineshop direkt beim Auftragnehmer. Dazu muss je nach Organisationseinheit (Abteilung, Fakultät) ein passwortgeschützter Zugang möglich sein. Nach Eingang der elektronischen Bestellung beim Auftragnehmer erfolgt eine Bestätigung per E-Mail am selben Werktag. Es besteht auch die Möglichkeit, Bestellungen per Email, Fax oder Post an den Auftragnehmer zu senden, wenn bei technischen Problemen im Bereich des Online-Bestellsystems keine Bestellungen möglich sind. Der Mindestbestellwert pro Lieferort sollte nicht unter 20,00 € netto liegen, um den Bearbeitungsaufwand für beide Seiten möglichst gering zu halten.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.2 Lieferung/Lieferzeitraum [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die Anlieferung soll zu den verschiedenen Standorten (s. unter Lieferadresse Produkte/Leistung oder Leistungsbeschreibung Punkt 6) der Hochschule Landshut ohne Mindermengenzuschläge erfolgen. Nach Auslösung der Bestellung hat der Anbieter die bestellte Ware innerhalb von 48 Stunden zu liefern. Es muss während der Kernarbeitszeiten der Verwaltung angeliefert werden. Diese lauten: Montag bis Donnerstag 9.00 Uhr bis 15.00 Uhr und Freitag 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr. Lieferungen außerhalb der genannten Zeiten sind mit dem in dem Einzelauftrag genannten Ansprechpartner abzustimmen. Die in den Einzelaufträgen gemachten Hinweise bzgl. der Anlieferung sind zu beachten. Die Lieferscheine müssen über die Anzahl und die Art der gelieferten Waren und zudem über das Lieferdatum Auskunft geben. Um die Sortierung und Auslieferung der Materialien zu erleichtern und eine Zuordnung der Bestellung zum Besteller vornehmen zu können, muss auf jeder Bestellung der Name des Bestellers vermerkt werden. Die Lieferung zur Hochschule Landshut und ihrer Außenstellen erfolgt frei Haus sowie auf Gefahr des Auftragnehmers.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.3 Reklamationsbearbeitung [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Lieferungen, die berechtigt reklamiert werden, sind innerhalb von maximal drei Kalendertagen nach Eingang der Reklamation kostenfrei nachzubessern oder gegen Neuware auszutauschen.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.4 Rechnungstellung [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nach den vorgegebenen Kostenstellen. Eine separate Rechnungsstellung für einzelne Positionen muss möglich sein. Eine Rechnungsstellung kann erst nach erfolgter Lieferung erfolgen.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.5 Abrufstatistik [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Der Dienstleister stellt bis zum 10. des laufenden Monats ohne gesonderte Aufforderung eine Auswertung über die erbrachten Leistungen des Vormonats in einem weiterverarbeitbaren Format zur Verfügung (z.B. Excel-Format). Die Auswertung muss übersichtlich aufgebaut sein und Informationen zu folgenden Punkten aufweisen:

- Artikelnummer
- Benennung der bezogenen Artikel mit Angabe der Verkaufsmenge/Verpackungseinheit und Umsatz
- Anzahl der Aufträge und jeweiliges Auftragsvolumen je Organisationseinheit/Fakultät

- Angabe, ob bestelltes Produkt Teil des Kernsortiments oder restlichen Sortiments ist
In Einzelfällen und nach Absprache sind kostenstellenbezogene Sortimentsauswertungen zu erstellen. Alle Auswertungen sind für den Auftraggeber kostenfrei.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.6 Vertragsvolumen [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Aufgrund der Verbrauchsmengen der zurückliegenden zwei Jahre wird in diesem Rahmenvertrag ein jährliches Volumen von ca. 20.000,00 Euro netto erwartet. Es besteht aber kein Anspruch auf die volle Ausschöpfung des Betrages. Vorgenannter Betrag stellt somit keine Mindest- oder Höchstabnahmemenge dar. Der Rahmenvertrag verliert seine Wirkung, wenn der Höchstwert von 120.000 € netto der zu liefernden Waren erreicht ist.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.7 Preise/Anforderungen an die Artikel

Gewichtung: 0,00%

1.7.1 Preise/Anforderungen an die Artikel [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Es wird mit dem Dienstleister ein Kernsortiment vereinbart, aus welchem während der Vertragslaufzeit weitgehend bestellt wird. Dieses Kernsortiment ist im Referenzwarenkorb des Preisblattes (s. Anlage „Preisblatt Büromaterial“) abgebildet. Die Artikelbeschreibung enthält die Mindestanforderungen an das jeweilige Produkt und darf daher nicht unterschritten werden. Für alle Positionen wird eine Qualität erwartet, die für den täglichen Gebrauch geeignet sein und in einem angemessenen Preis-Leistungsverhältnis stehen muss.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.7.2 Preise/Anforderungen an die Artikel [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Sollte der Inhalt einer Verpackungseinheit (VE) Ihres Artikels von unserem Leistungsverzeichnis abweichen (z. B. abweichender Kartoninhalt), ist für die Berechnung des Positionspreises unbedingt der einheitlich für alle gleich vorgegebene Inhalt einer VE zu verwenden, um vergleichbare Angebote zu erhalten - dazu müssen Sie Ihren Preis auf die von uns vorgegebene Menge umrechnen. Bei Abweichungen zwischen Einheits- und Gesamtpreis ist der Einheitspreis maßgeblich.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.7.3 Preise/Anforderungen an die Artikel [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die angebotenen Artikel müssen den aktuellen nationalen und europäischen Vorschriften (Gesetzen, Richtlinien, DIN, EN) entsprechen. Zertifikate und Datenblätter sind bei gesonderter Aufforderung fristgerecht nachzuweisen, ansonsten kann das Angebot von der Wertung ausgeschlossen werden.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.7.4 Preise/Anforderungen an die Artikel [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Es sind die Preise für die im Preisblatt aufgeführten Büromaterialien anzugeben. Die Angebotspreise sind Festpreise einschließlich aller Kosten und abzüglich des dem Auftraggeber zugestandenen festvereinbarten prozentualen Rabatts. Sie sind ohne Mehrwertsteuer und ohne Skonto im Angebot auszuweisen.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.7.5 Preise/Anforderungen an die Artikel [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Darüber hinaus muss es möglich sein alle weiteren Produkte des Anbieters aus dessen Katalog bestellen zu können. Diese Preise sind Listenpreise (zzgl. MwSt) auf die auch der im Kernsortiment berücksichtigte festvereinbarte Rabatt gewährt wird.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.7.6 Preise/Anforderungen an die Artikel [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Nein

Im folgenden Feld soll der Rabattsatz angegeben werden, der in der Preisberechnung der Preise des Kernsortiments berücksichtigt wurde und auch auf die Artikel des restlichen Sortiments gewährt wird:

1.7.7 Preise/Anforderungen an die Artikel [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die prozentual gewährten Rabatte und die angegebenen Preise für Büromaterialien gelten für die gesamte Laufzeit des Vertrages.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

1.7.8 Preise/Anforderungen an die Artikel

K.O.-Kriterium: Nein

Bitte beachten Sie, dass jeweils nur auf das gesamte Los geboten werden kann. Werden innerhalb eines Loses nicht alle Positionen angeboten führt dies zwingend zum Ausschluss des Angebotes von dem jeweiligen Los.

1.8 Zuschlagskriterien

Gewichtung: 100,00%

1.8.1 Zuschlagskriterien

K.O.-Kriterium: Nein

Der Zuschlag wird auf das unter Berücksichtigung aller Umstände wirtschaftlichste Angebot erteilt. Der niedrigste Preis allein ist nicht ausschlaggebend.

Die Zuschlagserteilung erfolgt schriftlich und nichtberücksichtigte Bieter werden benachrichtigt. Die Wirtschaftlichkeit des Angebots bestimmt sich aus den Faktoren Leistung und Preis.

Die Angebote werden einzeln für jedes der in den folgenden Kapiteln beschriebenen Kriterien bewertet und sortiert. Eine bessere Erfüllung des Kriteriums führt dabei zu einer besseren Position. Den Zuschlag erhält das Angebot mit der höchsten Bewertung. Es können max. 100 % erreicht werden.

1.8.2 Konzept/Beschreibung Funktionalität des Webshops

Gewichtung: 50,00%

Maximalpunktzahl: 10

K.O.-Kriterium: Nein

Die Vorstellung der Funktionalität des Webshops erfolgt formlos und auf maximal vier DIN A4 Seiten/Folien.

Bewertet werden dabei folgende Kriterien:

- Ansicht und Information über die Waren (z.B. Verfügbarkeitsanzeige, Übersichtlichkeit, Bilder der angebotenen Artikel, Möglichkeit der Hervorhebung des Kernsortiments...)
- Navigation, Benutzerfreundlichkeit, Gestaltung bzw. Aufbau des Webshops (z.B. Suchfunktion, Schnelleingabe mit Artikelnummer, ...)
- Bedienbarkeit des Webshops sowie Möglichkeit der Zwischenspeicherung (z.B. Warenkorbfunktion, Favoritenliste...)
- Sicherheit

Für das Konzept zur Funktionalität des Webshops werden bis zu 10 Punkte wie folgt vergeben:

0-3 Punkte: Der Webshop kann die dargestellten Kriterien nicht oder nur sehr unzureichend erfüllen.

4-7 Punkte: Der Webshop erfüllt alle dargestellten Kriterien, jedoch mit geringen Einschränkungen.

8-10 Punkte: Der Webshop erfüllt alle dargestellten Kriterien vollständig.

1.8.3 Betreuungskonzept

Gewichtung: 50,00%

Maximalpunktzahl: 10

K.O.-Kriterium: Nein

Das Betreuungskonzept ist formlos und auf maximal zwei DIN A4 Seiten/Folien darzustellen. Bewertet werden folgende Kriterien:

- Key-Account Management
- Umgang mit Reklamationen (z.B. Rückgaberecht, Dauer der Abwicklung einer Reklamation...)
- zentrale Ansprechstelle (z.B. Erreichbarkeit, persönlicher Ansprechpartner oder Callcenter...)
- Support innerhalb von 24h (z.B. Art der Erreichbarkeit, tatsächliche Reaktionszeit...)

Für das von dem Bewerber dargestellte Betreuungskonzept werden bis zu 10 Punkte wie folgt vergeben:

0-3 Punkte: Das Betreuungskonzept erfüllt die dargestellten Kriterien nicht oder nur mit erheblichen Einschränkungen.

4-7 Punkte: Das Betreuungskonzept erfüllt alle dargestellten Kriterien, jedoch mit geringen Einschränkungen. (z.B. Support kann innerhalb von 48h garantiert werden, langer Zeitraum der Bearbeitung von Reklamationen...).

8-10 Punkte: Das Betreuungskonzept erfüllt alle dargestellten Kriterien vollständig.

2 Los 2 -"Verbrauchsmaterialien Drucker"

2.1 Bestellverfahren [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Aufgrund der Ineffizienz des aktuellen automatisierten Verfahrens („zu viele übrige Toner in den Büros“), wird auf einen bedarfsgerechten, dezentralen Bestellprozess in den Organisationseinheiten umgestellt.

Die Organisationseinheiten bestellen die Katalogware über einen durch den Auftragnehmer kostenlos betriebenen Onlineshop direkt beim Auftragnehmer. Dazu muss je nach Organisationseinheit (Abteilung, Fakultät) ein passwortgeschützter Zugang möglich sein. Nach Eingang der elektronischen Bestellung beim Auftragnehmer erfolgt eine Bestätigung per E-Mail am selben Werktag. Es besteht auch die Möglichkeit, Bestellungen per Email, Fax oder Post an den AN zu senden, wenn bei technischen Problemen im Bereich des Online-Bestellsystems keine Bestellungen möglich sind.

Der Auftraggeber soll in die Lage versetzt werden, jederzeit den aktuellen Bestellstatus, wie z.B. „Bestellung eingegangen“ oder „Bestellung versendet“ abrufen zu können. Sobald die Ware versendet wurde, erhält der Auftraggeber per E-Mail einen Lieferschein.

Jede einzelne Verpackung muss gekennzeichnet und etikettiert werden um die Sortierung und Auslieferung der Verbrauchsmaterialien zu erleichtern. Folgende Angaben müssen gut lesbar auf dem Etikett angebracht werden:

- Besteller/in / Organisationseinheit, Fakultät
- Bemerkungsfeld
- Lieferschein-Nr.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.2 Lieferung/Lieferzeitraum [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die Anlieferung soll zu den verschiedenen Standorten (s. unter Lieferadresse Produkte/Leistung oder Leistungsbeschreibung Punkt 6) der Hochschule Landshut ohne Mindermengenzuschläge erfolgen.

Nach Auslösung der Bestellung hat der Anbieter die bestellte Ware innerhalb von 48 Stunden zu liefern. Es muss während der Kernarbeitszeiten der Verwaltung angeliefert werden. Diese lauten: Montag bis Donnerstag 9.00 Uhr bis 15.00 Uhr und Freitag 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr. Lieferungen außerhalb der genannten Zeiten sind mit dem in dem Einzelauftrag genannten Ansprechpartner abzustimmen. (Die in den Einzelaufträgen gemachten Hinweise bzgl. der Anlieferung sind zu beachten.) Die Lieferscheine müssen über die Anzahl und die Art der gelieferten Waren und zudem über das Lieferdatum Auskunft geben.

Die Lieferung zur Hochschule Landshut und ihrer Außenstellen erfolgt frei Haus sowie auf Gefahr des Auftragnehmers.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.3 Reklamationsbearbeitung [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Lieferungen, die berechtigt reklamiert werden, sind innerhalb von maximal drei Kalendertagen nach Eingang der Reklamation kostenfrei nachzubessern oder gegen Neuware auszutauschen. Die Rücksendung soll schnell und unkompliziert über ein RMA-System (Return of Material Authorization) abgewickelt werden.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.4 Rechnungstellung [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nach den vorgegebenen Kostenstellen direkt an die jeweilige Organisationseinheit/Besteller. Eine separate Rechnungsstellung für einzelne Positionen muss möglich sein. Eine Rechnungsstellung kann erst nach erfolgter Lieferung erfolgen.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.5 Abrufstatistik [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Der Dienstleister stellt bis zum 10. des laufenden Monats ohne gesonderte Aufforderung eine Auswertung über die erbrachten Leistungen des Vormonats in einem weiterverarbeitbaren Format zur Verfügung (z.B. Excel-Format). Die Auswertung muss übersichtlich aufgebaut sein und Informationen zu folgenden Punkten aufweisen:

- Artikelnummer
- Benennung der bezogenen Artikel mit Angabe der Verkaufsmenge/Verpackungseinheit und Umsatz
- Anzahl der Aufträge und jeweiliges Auftragsvolumen je Organisationseinheit/Fakultät
- Angabe, ob bestelltes Produkt Teil des Kernsortiments oder restlichen Sortiments ist

In Einzelfällen und nach Absprache sind kostenstellenbezogene Sortimentsauswertungen zu erstellen. Alle Auswertungen sind für den Auftraggeber kostenfrei.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.6 Vertragsvolumen [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

In der Hochschule Landshut sind nach einer Erhebung für das Jahr 2024, ca. 244 Desktop Drucksysteme, zum Großteil der Firma HP, im Einsatz. Davon sind 59 Schwarz/Weiß und 185 Color Drucksysteme. Das jährliche Druckvolumen im Jahr 2024 betrug ca. 2,3 Millionen Seiten, davon ca. 0,3 Millionen Seiten in Schwarz/Weiß und 2 Millionen Seiten in Color. Der Rahmenvertrag verliert seine Wirkung, wenn die Höchstmenge von 4,8 Millionen Seiten erreicht ist.

Das Druckvolumen und damit die jährlichen Verbräuche sind starken Schwankungen unterlegen. Ein genauer jährlicher Verbrauch ist somit nur schwer kalkulierbar. Die aufgeführten Angaben wurden anhand der Bestellungen der vergangenen Jahre ermittelt, sind daher nicht abschließend und können lediglich als Anhaltspunkte für die tatsächlich anfallenden Mengen dienen. Sie stellen keine Abnahmeverpflichtung dar.

Auch ändert sich regelmäßig das Portfolio der eingesetzten Drucksysteme auf Grund des häufigen Wechsels im Sortiment des Herstellers. Eine Neubeschaffung bzw. ein Ersatz vorhandener Drucksysteme ist deswegen meistens mit einem Produktwechsel verbunden. Während der Vertragslaufzeit ist daher davon auszugehen, dass ältere Drucksysteme mit dem dazugehörigen Verbrauchsmaterial aus dem Portfolio fallen werden und neuartige Drucksysteme und Verbrauchsmaterialien hinzukommen werden.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.7 Preise/Anforderungen an die Verbrauchsmaterialien

Gewichtung: 0,00%

2.7.1 Preise/ Anforderungen an die Verbrauchsmaterialien [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die aufgeführten Angaben im Preisblatt (s. Anlage Preisblatt „Druckerverbrauchsmaterial“) sind nicht abschließend und dienen nur als Richtwerte und Information für eine Preiskalkulation. Weiteres Verbrauchsmaterial für neue Druckausgabegeräte oder nicht aufgeführtes Verbrauchsmaterial kann auf Verlangen der Hochschule nachgelistet werden. Eine Abnahmegarantie kann nicht gegeben werden. Für alle Positionen wird eine Qualität erwartet, die für den täglichen Gebrauch geeignet sein und in einem angemessenen Preis-Leistungsverhältnis stehen muss

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.7.2 Preise/ Anforderungen an die Verbrauchsmaterialien [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die angebotenen Artikel müssen den aktuellen nationalen und europäischen Vorschriften (Gesetzen, Richtlinien, DIN, EN) entsprechen. Zertifikate und Datenblätter sind bei gesonderter Aufforderung fristgerecht nachzuweisen, ansonsten kann das Angebot von der Wertung ausgeschlossen werden.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.7.3 Preise/ Anforderungen an die Verbrauchsmaterialien [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Es sind die Preise für die im Preisblatt angegebenen Verbrauchsmaterialien der Drucksysteme anzugeben. Die Angebotspreise sind Festpreise einschließlich aller Kosten und abzüglich des dem Auftraggeber zugestandenen festvereinbarten prozentualen Rabatts. Sie sind ohne Mehrwertsteuer und ohne Skonto im Angebot auszuweisen.

-] Keine Angabe
] Ja
] Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.7.4 Preise/ Anforderungen an die Verbrauchsmaterialien [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Auf Grund des stetigen Wechsels des Portfolios an beim Auftraggeber eingesetzten Drucksystemen (s. Punkt 2.6) müssen durch den Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers regelmäßig neue Verbrauchsmaterialien in den Vertrag mit aufgenommen werden. Der bei der Preisangabe der Produkte des Preisblattes berücksichtigte festvereinbarte Rabatt ist dem Auftraggeber auch bei einer Aufnahme eines neuen Verbrauchsmaterials in der gesamten Vertragslaufzeit auf den Listenpreis (zzgl. MwSt) zu gewähren.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.7.5 Preise/ Anforderungen an die Verbrauchsmaterialien [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Nein

Im folgenden Feld soll der Rabattsatz angegeben werden, der in der Preisberechnung der Preise des Preisblattes berücksichtigt wurde und auch auf die Artikel des restlichen Sortiments gewährt wird:

2.7.6 Preise/ Anforderungen an die Verbrauchsmaterialien [Mussangabe]

K.O.-Kriterium: Ja

Die prozentual gewährten Rabatte und die angegebenen Preise für Verbrauchsmaterialien/Kategorien gelten für die gesamte Laufzeit des Vertrages.

- Keine Angabe
 Ja
 Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.7.7 Preise/ Anforderungen an die Verbrauchsmaterialien

K.O.-Kriterium: Nein

Bitte beachten Sie, dass jeweils nur auf das gesamte Los geboten werden kann. Werden innerhalb eines Loses nicht alle Positionen angeboten führt dies zwingend zum Ausschluss des Angebotes von dem jeweiligen Los.

2.8 Zuschlagskriterien

Gewichtung: 100,00%

2.8.1 Zuschlagskriterien

K.O.-Kriterium: Nein

Der Zuschlag wird auf das unter Berücksichtigung aller Umstände wirtschaftlichste Angebot erteilt. Der niedrigste Preis allein ist nicht ausschlaggebend.

Die Zuschlagserteilung erfolgt schriftlich und nichtberücksichtigte Bieter werden benachrichtigt. Die Wirtschaftlichkeit des Angebots bestimmt sich aus den Faktoren Leistung und Preis.

Die Angebote werden einzeln für jedes der in den folgenden Kapiteln beschriebenen Kriterien bewertet und sortiert. Eine bessere Erfüllung des Kriteriums führt dabei zu einer besseren Position. Den Zuschlag erhält das Angebot mit der höchsten Bewertung. Es können max. 100 % erreicht werden.

2.8.2 Konzept/Beschreibung Funktionalität des Webshops

Gewichtung: 50,00%

Maximalpunktzahl: 10

K.O.-Kriterium: Nein

Die Vorstellung der Funktionalität des Webshops erfolgt formlos und auf maximal vier DIN A4 Seiten/Folien.

Bewertet werden dabei folgende Kriterien:

- Ansicht und Information über die Waren (z.B. Verfügbarkeitsanzeige, Übersichtlichkeit, Bilder der angebotenen Artikel, Möglichkeit der Hervorhebung des Kernsortiments...)
- Navigation, Benutzerfreundlichkeit, Gestaltung bzw. Aufbau des Webshops (z.B. Suchfunktion, Schnelleingabe mit Artikelnummer,...)
- Bedienbarkeit des Webshops sowie Möglichkeit der Zwischenspeicherung (z.B. Warenkorbfunktion, Favoritenliste...)
- Es sollte möglich sein in einem Bemerkungsfeld (zusätzliches Feld, falls nicht schon vorhanden) hochschulspezifische Informationen/Anmerkungen einzutragen (z.B.: Druckername, Raumnummer, ...). Diese Informationen müssen gut lesbar auf dem Etikett aufgedruckt werden.
- Sicherheit

Für das Konzept zur Funktionalität des Webshops werden wie folgt bis zu 10 Punkte vergeben:

0-3 Punkte Der Webshop kann die dargestellten Kriterien nicht oder nur sehr unzureichend erfüllen.

4-7 Punkte Der Webshop erfüllt alle dargestellten Kriterien, jedoch mit geringen Einschränkungen.

8-10 Punkte Der Webshop erfüllt alle dargestellten Kriterien vollständig.

2.8.3 Betreuungskonzept

Gewichtung: 50,00%

Maximalpunktzahl: 10

K.O.-Kriterium: Nein

Das Betreuungskonzept ist formlos und auf maximal zwei DIN A4 Seiten/Folien darzustellen. Bewertet werden folgende Kriterien:

- Key-Account Management
- Umgang mit Reklamationen (z.B. Rückgaberecht, Dauer der Abwicklung einer Reklamation...)
- zentrale Ansprechstelle (z.B. Erreichbarkeit, persönlicher Ansprechpartner oder Callcenter...)

- Support innerhalb von 24h (z.B. Art der Erreichbarkeit, tatsächliche Reaktionszeit...)
Für das von dem Bewerber dargestellte Betreuungskonzept werden bis zu 10 Punkte vergeben.

0-3 Punkte Das Betreuungskonzept erfüllt die dargestellten Kriterien nicht oder nur mit erheblichen Einschränkungen.

4-7 Punkte Das Betreuungskonzept erfüllt alle dargestellten Kriterien, jedoch mit geringen Einschränkungen. (z.B. Support kann innerhalb von 48h garantiert werden, langer Zeitraum der Bearbeitung von Reklamationen...).

8-10 Punkte Das Betreuungskonzept erfüllt alle dargestellten Kriterien vollständig.