

# Vergabeunterlagen

betreffend

„Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen“

Kurzbezeichnung: Nordrhein-Westfalen direkt (NRW direkt)

Das Dokument ist aus Vereinfachungsgründen in der männlichen Sprachform verfasst. Andere Formulierungen, die Leserinnen wie Leser gleichermaßen berücksichtigen, hätten zu sprachlich umständlichen Schreibweisen geführt. Wir bitten um Verständnis für diese pragmatische Vorgehensweise.

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
I. Aufforderung zur Abgabe eines Angebots	3
II. EU-Bekanntmachung	6
III. Beschreibung des Beschaffungsgegenstandes	23
IV. Zeitplan des Vergabeverfahrens	41
V. Bewerbungsbedingungen für die Vergabe von Leistungen	43
VI. Angebotsdeckblatt	64
VII. Kennzeichnungszettel	68
VIII. Vertragsentwurf	69
IX. Preisblatt	70
Anlage 1: Muster Reporting	
Anlage 2: Vergabekriterien	
Anlage 3: Beschreibung der derzeit im ServiceCenter der Landesregierung eingesetzten Software-Lösung	

## I. Aufforderung zur Abgabe eines Angebots

**An alle Unternehmen,**

die Vergabeunterlagen  
angefordert haben

Vergabeverfahren " NRW direkt "
Vergabeart: Offenes Verfahren (VOL/A Abschnitt 2)
Einzureichen bis (Ablauf der Frist für die Angebotsabgabe):
Einzureichen bei: Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen Staatskanzlei z.Hd. Stadttor 1 <b>40219 Düsseldorf</b>
Datum dieses Schreibens: Datum der E-Mail zur Übersendung der Vergabeunterlage

### Aufforderung zur Abgabe eines Angebots

für das Beschaffungsvorhaben

### **" Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen "**

Die Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen – Staatskanzlei – beabsichtigt, die in beiliegender Vergabeunterlage bezeichnete Beschaffung zu tätigen. Dazu wird auf die veröffentlichte Bekanntmachung im Supplement zum Amtsblatt der EU hingewiesen, die diesen Vergabeunterlagen als deren Teil II beigefügt ist.

Es gelten die in den Vergabeunterlagen beigefügten Bewerbungsbedingungen für die Vergabe von Leistungen.

Entsprechend § 17 Nr. 3 Abs. 2 VOL/A Abschnitt 2 ergehen folgende Hinweise:

- a) *Bezeichnung (Anschrift) der zur Angebotsabgabe auffordernden Stelle und der den Zuschlag erteilenden Stelle:* Die Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen – Staatskanzlei –; Ansprechpartner für das Vergabeverfahren: Herr , Referat I B 2, Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen, Stadttor 1, 40219 Düsseldorf

- b) *Art der Vergabe:* Offenes Verfahren
- c) *Art und Umfang der Leistung sowie den Ort der Leistung (z. B. Empfangs- oder Montagestelle):* siehe Teil III der Vergabeunterlagen
- d) *etwaige Vorbehalte wegen der Teilung in Lose, Umfang der Lose und mögliche Vergabe der Lose an verschiedene Bieter:* Die losweise Vergabe ist ausgeschlossen
- e) *etwaige Bestimmungen über die Ausführungsfrist:* 01.07.2012 – 30.06.2015 (**optional: mit der Möglichkeit der zweimaligen Verlängerung um jeweils ein Jahr; Ende der Ausführung also spätestens am 30.06.2017**)
- f) *Bezeichnung (Anschrift) der Stelle, bei der die Verdingungsunterlagen eingesehen werden können, die nicht abgegeben werden:* entfällt, da die vollständigen Verdingungsunterlagen elektronisch zur Verfügung gestellt werden
- g) *genaue Aufschrift und Form der Angebote:* Die Verwendung des beiliegenden Kennzeichnungszettels in vom Bieter ausgefüllter Form sowie die Übersendung in einem verschlossenen, blickdichten Umschlag sind zwingend; zur inhaltlichen Ausgestaltung des Angebots vgl. die Festlegungen in den Bewerbungsbedingungen
- h) *ob und unter welchen Bedingungen die Entschädigung für die Verdingungsunterlagen erstattet wird:* entfällt, da die Verdingungsunterlagen kostenfrei abgegeben werden
- i) *Ablauf der Frist für die Abgabe von Angeboten:*
- k) *Sprache, in der Angebote abgefasst sein müssen:* deutsch
- l) *die mit dem Angebot vorzulegenden Unterlagen, die ggf. vom Auftraggeber für die Beurteilung der Eignung des Bieters verlangt werden:* siehe Ziffer V. 3.1. der Bewerbungsbedingungen
- m) *die Höhe etwa geforderter Sicherheitsleistungen:* entfällt, Sicherheitsleistungen werden vom Bieter im Vergabeverfahren nicht gefordert
- n) *sonstige Erfordernisse, die die Bewerber bei der Bearbeitung ihrer Angebote beachten müssen:* ergeben sich aus den Bewerbungsbedingungen
- o) *Zuschlags- und Bindefrist:*
- p) *Nebenangebote:* Nebenangebote und Änderungsvorschläge sind nicht zugelassen.
- q) *der besondere Hinweis, dass der Bewerber mit der Abgabe seines Angebots auch den Bestimmungen über nicht berücksichtigte Angebote unterliegt.*

Für die Bearbeitung des Angebots werden keine Kosten erstattet.

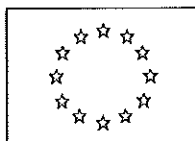
Falls Sie bereit sind, diesen Auftrag auszuführen, werden Sie gebeten, das beiliegende Angebotsdeckblatt ausgefüllt und rechtsverbindlich unterschrieben (nebst sämtlichen dort genannten Anlagen) in verschlossenem Umschlag bis zum Ablauf der Frist für die Einreichung der Angebote an die unter Nr. 1. der „Bewerbungsbedingungen für die Vergabe von Leistungen“ genannte Stelle einzusenden oder dort ab-

zugeben. Der Umschlag ist außen mit anliegendem Kennzeichnungszettel zu versehen, auf dem Sie bitte Ihren Namen (Firma) und Ihre Anschrift eintragen.

gez.

## II. EU-Bekanntmachung

Es folgt das Veröffentlichungsdokument (13 Blatt)



EUROPÄISCHE UNION

Veröffentlichung des Supplements zum Amtsblatt der Europäischen Union

2, rue Mercier, L-2985 Luxemburg Fax: (352) 29 29 42 670

E-Mail: mp-ojs@opoce.cec.eu.int Infos & Online-Formulare: <http://simap.eu.int>

## BEKANNTMACHUNG

### ABSCHNITT I: ÖFFENTLICHER AUFTRAGGEBER

#### I.1) NAME, ADRESSEN UND KONTAKTSTELLE(N)

<b>Offizielle Bezeichnung:</b> Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen		
<b>Postanschrift:</b> Stadttor 1		
Ort: Düsseldorf	Postleitzahl: 40219	Land: Deutschland
<b>Kontaktstelle(n):</b> Bearbeiter:		Telefon:
E-Mail:		Fax:
Internet-Adresse(n) ( <i>falls zutreffend</i> ) Hauptadresse des Auftraggebers ( <i>URL</i> ):  Adresse des Beschafferprofils ( <i>URL</i> ):		
Weitere Auskünfte erteilen: <input checked="" type="checkbox"/> die oben genannten Kontaktstellen <input type="checkbox"/> andere Stellen: <i>bitte Anhang A.I ausfüllen</i>		
Verdingungs-/Ausschreibungs- und ergänzende Unterlagen (einschließlich Unterlagen für den wettbewerblichen Dialog dynamisches Beschaffungssystem) sind erhältlich bei: <input checked="" type="checkbox"/> den oben genannten Kontaktstellen <input type="checkbox"/> anderen Stellen: <i>bitte Anhang A.II ausfüllen</i>		
Angebote/Teilnahmeanträge sind zu richten an: <input type="checkbox"/> die oben genannten Kontaktstellen <input checked="" type="checkbox"/> andere Stellen: <i>bitte Anhang A.III ausfüllen</i>		

#### I.2) ART DES ÖFFENTLICHEN AUFTRAGGEBERS UND HAUPTTÄTIGKEIT(EN)

<input type="checkbox"/> Ministerium oder sonstige zentral- oder bundesstaatliche Behörde einschließlich regionaler oder lokaler Unterabteilungen	<input checked="" type="checkbox"/> Allgemeine öffentliche Verwaltung
<input type="checkbox"/> Agentur/Amt auf zentral- oder bundesstaatlicher Ebene Regional- oder Lokalbehörde	<input type="checkbox"/> Verteidigung
<input type="checkbox"/> Agentur/Amt auf regionaler oder lokaler Ebene	<input type="checkbox"/> Öffentliche Sicherheit und Ordnung
<input type="checkbox"/> Einrichtung des öffentlichen Rechts	<input type="checkbox"/> Umwelt
	<input type="checkbox"/> Wirtschaft und Finanzen
	<input type="checkbox"/> Gesundheit

<input type="checkbox"/> Europäische Institution/Agentur oder internationale Organisation	<input type="checkbox"/> Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen
<input type="checkbox"/> Sonstiges ( <i>bitte angeben</i> ): Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen	<input type="checkbox"/> Sozialwesen
	<input type="checkbox"/> Freizeit, Kultur und Religion
	<input type="checkbox"/> Bildung
	<input type="checkbox"/> Sonstiges ( <i>bitte angeben</i> ):
Der öffentliche Auftraggeber beschafft im Auftrag anderer öffentlicher Auftraggeber	
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>	



## ABSCHNITT II: AUFTRAGSGEGENSTAND

### II.1) BESCHREIBUNG

<b>II.1.1) Bezeichnung des Auftrags durch den Auftraggeber</b> Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen		
<b>II.1.2) Art des Auftrags sowie Ort der Ausführung, Lieferung bzw. Dienstleistung</b> <i>(Bitte nur eine Kategorie - Bauleistung, Lieferung oder Dienstleistung - auswählen, und zwar die, die dem Auftrags- oder Beschaffungsgegenstand am ehesten entspricht)</i>		
<b>(a) Bauleistung</b> <input type="checkbox"/>	<b>(b) Lieferung</b> <input type="checkbox"/>	<b>(c) Dienstleistung</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Ausführung <input type="checkbox"/> Planung und Ausführung <input type="checkbox"/> Erbringung einer Bauleistung, gleichgültig mit welchen Mitteln, gemäß den vom öffentlichen Auftraggeber genannten Erfordernissen <input type="checkbox"/>	Kauf <input type="checkbox"/> Leasing <input type="checkbox"/> Miete <input type="checkbox"/> Mietkauf <input type="checkbox"/> Eine Kombination davon <input type="checkbox"/>	Dienstleistungskategorie: Nr. 27  <i>(Dienstleistungskategorien 1-27 siehe Richtlinie 2004/18/EG, Anhang II)</i>
Hauptausführungsort  NUTS-Code	Hauptlieferort  NUTS-Code	Hauptort der Dienstleistung  <b>Düsseldorf</b>  NUTS-Code DEA
<b>II.1.3) Gegenstand der Bekanntmachung</b>  Öffentlicher Auftrag <input checked="" type="checkbox"/> <span style="margin-left: 200px;">Aufbau eines dynamischen Beschaffungssystems (DBS) <input type="checkbox"/></span> Abschluss einer Rahmenvereinbarung <input type="checkbox"/>		
<b>II.1.4) Angaben zur Rahmenvereinbarung (falls zutreffend)</b>		
Rahmenvereinbarung mit mehreren Wirtschaftsteilnehmern <input type="checkbox"/> Zahl <i>oder, falls zutreffend, Höchstzahl</i> der an der geplanten Rahmenvereinbarung Beteiligten	Rahmenvereinbarung mit einem einzigen Wirtschaftsteilnehmer <input type="checkbox"/>	
<b>Laufzeit der Rahmenvereinbarung:</b> in Jahren <input type="checkbox"/> oder Monaten <input type="checkbox"/>		
Begründung, falls die Laufzeit der Rahmenvereinbarung vier Jahre übersteigt:		

<b>Geschätzter Gesamtwert des Auftrags über die Gesamtlauzeit der Rahmenvereinbarung (falls zutreffend; in Zahlen):</b>		
Geschätzter Wert ohne MwSt.:	Währung:	
<i>ODER</i> Spanne von	bis	Währung:
Periodizität und Wert der zu vergebenden Aufträge (falls möglich):		
<b>II.1.5) Kurze Beschreibung des Auftrags oder Beschaffungsvorhabens</b>		
<p>Übernahme des zentralen ServiceCenters der Landesregierung namens Nordrhein-Westfalen direkt. Es übernimmt als erster Ansprechpartner eine Front Desk- und Wegweiserfunktion für Bürgerinnen und Bürger, deren Fragen und Anliegen landespolitische Themen betreffen. Zugleich nutzen die Ressorts im Rahmen von Vereinbarungen mit der Staatskanzlei als Dienstleister das ServiceCenter zum einen als zentralen Anbieter von Informationen und Dienstleistungen für Zielgruppen, die im Focus der Landespolitik stehen, und zum anderen im Sinne eines Shared-Service-Centers für interne Kommunikationsaufgaben.</p>		
<b>II.1.6) Gemeinsames Vokabular für öffentliche Aufträge (CPV)</b>		
	<b>Hauptteil</b>	<b>Zusatzteil (falls zutreffend)</b>
<b>Hauptgegenstand</b>	93000000-8	- -
<b>Ergänzende Gegenstände</b>		- - - - - -
<b>II.1.7) Auftrag fällt unter das Beschaffungsübereinkommen (GPA):</b> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>		
<b>II.1.8) Aufteilung in Lose</b> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>		
<i>(Verwenden Sie für die Angaben zu den Losen Anhang B, and zwar ein Formular pro Los)</i>		
<b>Wenn ja, sollten die Angebote wie folgt eingereicht werden (bitte nur ein Kästchen ankreuzen):</b>		
nur für ein Los <input type="checkbox"/>	für ein oder mehrere Lose <input type="checkbox"/>	für alle Lose <input type="checkbox"/>
<b>II.1.9) Varianten/Alternativangebote sind zulässig:</b> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>		

## II.2) MENGE ODER UMFANG DES AUFTRAGS

**II.2.1) Gesamtmenge bzw. -umfang (einschließlich aller Lose und Optionen, falls zutreffend)**

Falls bekannt, geschätzter Wert ohne MwSt. (in Zahlen): Währung:

oder Spanne von            bis            Währung:

**II.2.2) Optionen (falls zutreffend):**

Ja  Nein

Wenn ja, Beschreibung der Optionen:

Falls bekannt: voraussichtlicher Zeitplan für den Rückgriff auf diese Optionen:

in Monaten            oder Tagen            (ab Auftragsvergabe)

Zahl der möglichen Verlängerungen (falls zutreffend):            oder Spanne: von            bis

Falls bekannt: voraussichtlicher Zeitrahmen für Folgeverträge bei verlängerbaren Liefer- oder Dienstleistungsaufträgen:

in Monaten            oder Tagen            (ab Auftragsvergabe)

## II.3) VERTRAGSLAUFZEIT BZW. BEGINN UND ENDE DER AUFTRAGSAUSFÜHRUNG

Dauer in Monaten            oder Tagen            (ab Auftragsvergabe)

Oder Beginn: 01/07/2012

Ende: 30/06/2015

## ABSCHNITT III: RECHTLICHE, WIRTSCHAFTLICHE, FINANZIELLE UND TECHNISCHE INFORMATIONEN

### III.1) BEDINGUNGEN FÜR DEN AUFTRAG

III.1.1) Geforderte Kautionen und Sicherheiten <i>(falls zutreffend)</i>	
III.1.2) Wesentliche Finanzierungs- und Zahlungsbedingungen bzw. Verweis auf die maßgeblichen Vorschriften <i>(falls zutreffend)</i>	
III.1.3) Rechtsform der Bietergemeinschaft, an die der Auftrag vergeben wird <i>(falls zutreffend)</i>	
III.1.4) Sonstige besondere Bedingungen an die Auftragsausführung <i>(falls zutreffend)</i>	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>
Wenn ja, Darlegung der besonderen Bedingungen	

### III.2) TEILNAHMEBEDINGUNGEN

<p><b>III.2.1) Persönliche Lage des Wirtschaftsteilnehmers sowie Auflagen hinsichtlich der Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister</b></p> <p>Angaben und Formalitäten, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Auflagen zu überprüfen:</p> <p>1. Unternehmensbeschreibung, 2. Eigenerklärung über die Qualifikation des Projektmanagements, 3. Eigenerklärung über die Qualifikation der Teamleitung 4. Eigenerklärung zum Personal und dessen Qualifikation, 5. Referenzliste, 6. Eigenerklärung i. S. § 15 AktG, 7. Angebotslegitimation, 8. Vertragsdokument und Projektvereinbarung, 9. Preisblatt, 10. Sonstige Anlagen gem. gesondertem Verzeichnis</p> <p>Einzelheiten zur erforderlichen Ausgestaltung der Eignungsnachweise finden Sie in den Vergabeunterlagen.</p>
--

<b>III.2.2) Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit</b>	
Angaben und Formalitäten, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Auflagen zu überprüfen:  Nachweis des Berufshaftpflichtversicherers Einzelheiten zur erforderlichen Ausgestaltung dieses Eignungsnachweises finden Sie in den Vergabeunterlagen	Möglicherweise geforderte Mindeststandards (falls zutreffend):
<b>III.2.3) Technische Leistungsfähigkeit</b>	
Angaben und Formalitäten, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Auflagen zu überprüfen:  1. Eigenerklärung über die Qualifikation des Projektleiters, 2. Eigenerklärung zum Personal, 3. Referenzliste Einzelheiten zur Ausgestaltung des Eignungsnachweises finden Sie in den Ausschreibungsunterlagen	Möglicherweise geforderte Mindeststandards (falls zutreffend):
<b>III.2.4) Vorbehaltene Aufträge (falls zutreffend):</b> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>	
Der Auftrag ist geschützten Werkstätten vorbehalten	<input type="checkbox"/>
Die Auftragsausführung ist auf Programme für geschützte Beschäftigungsverhältnisse beschränkt	<input type="checkbox"/>

### III.3) BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGS-AUFTRÄGE

<b>III.3.1) Die Erbringung der Dienstleistung ist einem besonderen Berufsstand vorbehalten</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>
Wenn ja, Verweis auf die einschlägige Rechts- oder Verwaltungsvorschrift _____	
<b>III.3.2) Juristische Personen müssen die Namen und die berufliche Qualifikation der Personen angeben, die für die Ausführung der betreffenden Dienstleistung verantwortlich sein sollen</b>	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>

## ABSCHNITT IV: VERFAHREN

## IV.1) VERFAHRENSART

<b>IV.1.1) Verfahrensart</b>	
Offenes Verfahren	<input checked="" type="checkbox"/>
Nichtoffenes Verfahren	<input type="checkbox"/>
Beschleunigtes nichtoffenes Verfahren	<input type="checkbox"/>
Gründe für die Wahl des beschleunigten Verfahrens:	
Verhandlungsverfahren <input type="checkbox"/>	
Bewerber sind bereits ausgewählt worden <b>Ja</b> <input type="checkbox"/>	
Nein <input type="checkbox"/>	
<i>Wenn ja, bitte Namen und Anschriften der bereits</i>	
<i>ausgewählten</i>	
<i>Wirtschaftsteilnehmer in Abschnitt VI.3) Sonstige Infor-</i>	
<i>mationen</i>	
<i>angeben</i>	
Beschleunigtes Verhandlungsverfahren	<input type="checkbox"/>
Gründe für die Wahl des beschleunigten Verfahrens:	
Wettbewerblicher Dialog <input type="checkbox"/>	
<b>IV.1.2) Beschränkung der Zahl der Wirtschaftsteilnehmer, die zur Angebotsabgabe bzw. Teilnahme aufgefordert werden</b> <i>(nicht-offenes Verfahren, Verhandlungsverfahren, wettbewerblicher Dialog)</i>	
Geplante Zahl der Wirtschaftsteilnehmer	
<i>ODER</i> geplante Mindestzahl und, <i>falls zutreffend</i> Höchstzahl	
Objektive Kriterien für die Auswahl der begrenzten Zahl von Bewerbern:	
<b>IV.1.3) Verringerung der Zahl der Wirtschaftsteilnehmer im Laufe der Verhandlung bzw. des Dialogs</b> <i>(Verhandlungsverfahren, wettbewerblicher Dialog)</i>	
Abwicklung des Verfahrens in aufeinander folgenden Phasen zwecks schrittweiser Verringerung der Zahl der zu erörternden Lösungen bzw. zu verhandelnden Angebote <b>Ja</b> <input type="checkbox"/> <b>Nein</b> <input type="checkbox"/>	

## IV.2) ZUSCHLAGSKRITERIEN

<b>IV.2.1) Zuschlagskriterien (bitte Zutreffendes ankreuzen)</b>			
Niedrigster Preis <input type="checkbox"/>			
Oder			
Wirtschaftlich günstigstes Angebot <input checked="" type="checkbox"/> in Bezug auf:			
<input type="checkbox"/> die nachstehenden Kriterien (die Zuschlagskriterien sollten mit ihrer Gewichtung angegeben werden bzw. in absteigender Reihenfolge ihrer Wichtigkeit, wenn eine Gewichtung nachweislich nicht möglich ist)			
<input checked="" type="checkbox"/> die Kriterien, die in den Verdingungs-/Ausschreibungsunterlagen, der Aufforderung zur Angebotsabgabe oder zur Verhandlung bzw. in der Beschreibung zum wettbewerblichen Dialog aufgeführt sind			
Kriterien	Gewichtung	Kriterien	Gewichtung
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	
<b>IV.2.2) Es wird eine elektronische Auktion durchgeführt</b> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>			
Wenn ja, zusätzliche Angaben zur elektronischen Auktion (falls zutreffend)			

### IV.3) VERWALTUNGSINFORMATIONEN

<p><b>IV.3.1) Aktenzeichen beim öffentlichen Auftraggeber (falls zutreffend)</b></p> <p>IB 2</p>
<p><b>IV.3.2) Frühere Bekanntmachungen desselben Auftrags</b> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Wenn ja,</p> <p>Vorinformation <input type="checkbox"/> Bekanntmachung über ein Beschafferprofil <input type="checkbox"/></p> <p>Bekanntmachungsnummer im ABl: /S vom (tt/mm/jjjj)</p> <p>Sonstige frühere Bekanntmachungen (falls zutreffend) <input type="checkbox"/></p> <p>Bekanntmachungsnummer im ABl: /S vom (tt/mm/jjjj)</p> <p>Bekanntmachungsnummer im ABl: /S vom (tt/mm/jjjj)</p>

<p><b>IV.3.3) Bedingungen für den Erhalt von Verdingungs-/Ausschreibungs- und ergänzenden Unterlagen (ausgenommen bei einem DBS) bzw. der Beschreibung (bei einem wettbewerblichen Dialog)</b></p>
<p>Schlussstermin für die Anforderung von oder Einsicht in Unterlagen</p> <p>Tag: (tt/mm/jjjj) Uhrzeit: Uhr</p>
<p>Die Unterlagen sind kostenpflichtig Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Wenn ja, Preis (in Zahlen): Währung:</p> <p>Zahlungsbedingungen und -weise:</p>
<p><b>IV.3.4) Schlussstermin für den Eingang der Angebote bzw. Teilnahmeanträge</b></p> <p>Tag: (tt/mm/jjjj) Uhrzeit: Uhr</p>
<p><b>IV.3.5) Tag der Absendung der Aufforderung zur Angebotsabgabe bzw. zur Teilnahme an ausgewählte Bewerber (falls bekannt)</b></p>



IV.3.6 Sprache(n), in der (denen) Angebote oder Teilnahmeanträge verfasst werden können																			
ES	CS	DA	DE	ET	EL	EN	FR	IT	LV	LT	HU	MT	NL	PL	PT	SK	SL	FI	SV
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige:																			
IV.3.7 Bindefrist des Angebots ( <i>bei offenen Verfahren</i> )																			
Bis: (tt/mm/jjjj)																			
ODER Frist in Monaten      oder Tagen      (ab Schlusstermin für den Eingang der Angebote)																			
IV.3.8 Bedingungen für die Öffnung der Angebote																			
Tag: (tt/mm/jjjj) Uhrzeit: Uhr																			
Ort ( <i>falls zutreffend</i> ):																			
Personen, die bei der Öffnung der Angebote anwesend sein dürfen ( <i>falls zutreffend</i> )																			
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>																			

## ABSCHNITT VI: ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

<b>VI.1) DAUERAUFTRAG</b> <i>(falls zutreffend)</i>		Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>	
Wenn ja, voraussichtlicher Zeitpunkt weiterer Bekanntmachungen:			
<b>VI.2) AUFTRAG IN VERBINDUNG MIT EINEM VORHABEN UND/ODER PROGRAMM, DAS</b>		Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>AUS GEMEINSCHAFTSMITTELN FINANZIERT WIRD</b>			
Wenn ja, geben Sie an, um welche Vorhaben und/oder Programme es sich handelt			
<b>VI.3) SONSTIGE INFORMATIONEN</b> <i>(falls zutreffend)</i>			
<b>VI.4) NACHPRÜFUNGSVERFAHREN/RECHTSBEHELFSVERFAHREN</b>			
<b>VI.4.1) Zuständige Stelle für Nachprüfungsverfahren</b>			
Offizielle Bezeichnung Vergabekammer der Bezirksregierung Düsseldorf			
Postanschrift: Postfach 300865			
Ort: Düsseldorf	Postleitzahl: 40408	Land: Deutschland	
E-Mail: vergabekammer@brd.nrw.de	Telefon: +49 211 475-3131		
Internet-Adresse (URL):	Fax:		
<b>Zuständige Stelle für Schlichtungsverfahren</b> <i>(falls zutreffend)</i>			
Offizielle Bezeichnung			
Postanschrift:			
Ort:	Postleitzahl:	Land:	
E-Mail:	Telefon:		
Internet-Adresse (URL):	Fax:		
<b>VI.4.2) Einlegung von Rechtsbehelfen</b> <i>(bitte Abschnitt VI.4.2 ODER ggf. Abschnitt VI.4.3 ausfüllen)</i>			
Genaue Angaben zu den Fristen für die Einlegung von Rechtsbehelfen:			

<i>VI.4.3) Stelle, bei der Auskünfte über die Einlegung von Rechtsbehelfen erhältlich sind</i>		
Offizielle Bezeichnung		
Postanschrift:		
Ort:	Postleitzahl:	Land:
E-Mail:	Telefon:	
Internet-Adresse (URL):	Fax:	
<b>VI.5) TAG DER ABSENDUNG DIESER BEKANNTMACHUNG: (t/mm/jjjj)</b>		

**ANHANG A  
SONSTIGE ADRESSEN UND KONTAKTSTELLEN**

**I) ADRESSEN UND KONTAKTSTELLEN, BEI DENEN NÄHERE AUSKÜNFTE ERHÄLT-  
LICH SIND**

<b>Offizielle Bezeichnung:</b>		
<b>Postanschrift:</b>		
<b>Ort:</b>	<b>Postleitzahl:</b>	<b>Land:</b>
<b>Kontaktstelle(n):</b>		<b>Telefon:</b>
<b>Zu Händen:</b>		<b>Fax:</b>
<b>E-Mail:</b>		<b>Fax:</b>
<b>Internet-Adresse (URL):</b>		

**II) ADRESSEN UND KONTAKTSTELLEN, BEI DENEN VERDINGUNGS-  
/AUSSCHREIBUNGS- UND ERGÄNZENDE UNTERLAGEN ERHÄLT-  
LICH SIND  
(EINSCHLIESSLICH UNTERLAGEN FÜR DEN WETTBEWERBLICHEN DIA-  
LOG UND EIN DYNAMISCHES BESCHAFFUNGSSYSTEM)**

<b>Offizielle Bezeichnung:</b>		
<b>Postanschrift:</b>		
<b>Ort:</b>	<b>Postleitzahl:</b>	<b>Land:</b>
<b>Kontaktstelle(n):</b>		<b>Telefon:</b>
<b>E-Mail:</b>		<b>Fax:</b>
<b>Internet-Adresse (URL):</b>		

**III) ADRESSEN UND KONTAKTSTELLEN, AN DIE ANGEBOTE/ TEILNAHMEANTRÄGE ZU SENDEN SIND**

<b>Offizielle Bezeichnung:</b> Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen, Staatskanzlei		
<b>Postanschrift:</b> Stadttor 1		
<b>Ort:</b> Düsseldorf	<b>Postleitzahl:</b> 40219	<b>Land:</b> Deutschland
<b>Kontaktstelle(n): Referat</b> <b>Zu Händen:</b>		<b>Telefon:</b>
<b>E-Mail:</b>		<b>Fax:</b>
<b>Internet-Adresse (URL):</b> www.nrw.de		

**ANHANG B  
ANGABEN ZU DEN LOSEN**

LOS-NR.

BEZEICHNUNG:

<b>1) KURZE BESCHREIBUNG</b>		
<b>2) GEMEINSAMES VOKABULAR FÜR ÖFFENTLICHE AUFTRÄGE (CPV)</b>		
	<b>Hauptteil</b>	<b>Zusatzteil (falls zutreffend)</b>
<b>Hauptgegenstand</b>	. . . -	- -
<b>Ergänzende Gegenstände</b>	. . . - . . . - . . . - . . . -	- - - - - - - -
<b>3) MENGE ODER UMFANG</b>		
Falls bekannt, geschätzter Wert ohne MwSt. (in Zahlen):      Währung:		
ODER Spanne von      bis:      Währung:		
<b>4) ABWEICHUNG VON DER VERTRAGSLAUFZEIT ODER DEM BEGINN BZW. ENDE DES AUFTRAGS</b>		
<i>(falls zutreffend):</i>		
Laufzeit in Monaten      oder Tagen      (ab Auftragsvergabe)		
oder Beginn      (tt/mm/jjjj)		
Ende      (tt/mm/jjjj)		
<b>5) WEITERE ANGABEN ZU DEN LOSEN</b>		

*(Verwenden Sie ein Formular pro Los)*

### III. Beschreibung des Beschaffungsgegenstandes

Das Land Nordrhein-Westfalen hat durch die Staatskanzlei im Zuge der Verwaltungsmodernisierung Mitte 1999 ein zentrales ServiceCenter der Landesregierung namens Nordrhein-Westfalen direkt eingerichtet. Es nimmt als erster Ansprechpartner eine Front Desk- und Wegweiserfunktion für Bürgerinnen und Bürger ein, deren Fragen und Anliegen landespolitische Themen betreffen. Zugleich nutzen die Ministerien der Landesregierung (Ressorts) im Rahmen von Vereinbarungen mit der Staatskanzlei als Dienstleister das ServiceCenter zum einen als zentralen Anbieter von Informationen und Dienstleistungen für Zielgruppen, die im Focus der Landespolitik stehen, und zum anderen im Sinne eines Shared-Service-Centers für interne Kommunikationsaufgaben.

NRW direkt ist damit

- direkter Draht zur Landesregierung (durch Nähe & Transparenz),
- modernes ServiceCenter für alle Bürger (Auskünfte, Beratung, Chats, Foren etc.) und
- zentraler interner Dienstleister für die Landesregierung und deren Verwaltungseinheiten.

Die Konzeption von NRW direkt orientiert sich hinsichtlich der Steuerungsmechanismen an der üblichen Organisation von ServiceCentern. Die konkreten Abläufe sind jedoch sehr stark geprägt von den besonderen Strukturen und Merkmalen einer Landesregierung. Dabei ist die enge und kontinuierliche Interaktion mit den zuständigen Ansprechpartnern in der Staatskanzlei und den Ressorts unverzichtbarer Bestandteil der Leistungserbringung.

Der Auftragnehmer erbringt die Dienstleistungen – wie der jetzige Dienstleister – in Räumlichkeiten im Hause der Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen oder in anderen vom Auftraggeber bereitgestellten Räumlichkeiten. Die Bereitstellung erfolgt unentgeltlich inklusive aller Infrastrukturleistungen wie Strom/Heizung/Klimatisierung, Telefonanlage, Mobiliar, Schallschutz, IT-Hardware etc. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer auch für die Durchführung der Aufgaben geeignete, klimatisierte Arbeitsplätze mit PC, Internetzugang und allen notwendigen Programmen (dies gilt nicht für das Kontaktmanagementsystem) und der Aufgabe entsprechenden Zugriffsrechten zu Verfügung.

## 1. Eckpunkte für den Betrieb des ServiceCenters

### 1.1 Anzahl der Arbeitsplätze

Derzeit gibt es 9,75 Arbeitsplätze (teilweise in Teilzeit) einschließlich der Teamleitung im Front Desk-Bereich. Bei Änderungen des Mengenvolumens ist die Anzahl der Arbeitsplätze anzupassen.

### 1.2 Ausschreibungsgegenstand

Der Ausschreibungsgegenstand „Betrieb des ServiceCenters“ besteht aus folgenden Bestandteilen:

### 1.3 Aufgaben des ServiceCenters

Die folgenden Dienstleistungen werden vom ServiceCenter NRW direkt übernommen:

- a.) Bearbeitung von eingehenden Kontakten (mögliche Zielgruppen: Bürger, Unternehmer, Institutionen, gesellschaftliche Gruppen, interne Mitarbeiter u. a.) für alle nachgefragten Medien (e-Mail, Telefon, Internet, Brief, Fax, sonstige Kommunikationsmittel)

Bearbeitungsformen unter anderem:

- Wegweiserfunktion
- Technischer Support
- Bestellannahme
- Information
- Sachstandsankünfte
- Beratung
- Teilnehmermanagement bei Veranstaltungen

- b.) Durchführung von ausgehenden Kontakten (Outbound-Kontakten) unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen hierfür.

Ziele unter anderem:

- Adressqualifizierung
- Meinungsumfrage
- Nachfrageaktionen für Mailings

- c.) Alle Kontakte werden nach den Vorgaben des Auftraggebers quantitativ und qualitativ erfasst und ausgewertet, vgl. **Anlage 1 (Muster Reporting)**.

Ziele unter anderem:

- Generierung von Verbesserungspotentialen (Beispiel Portale: Ermittlung des Anpassungsbedarfs zur Reduzierung der Anfragen oder der Erhöhung der Nutzung)



- Analyse von Prozessverbesserungen (Beispiel: Reduzierung von Schnittstellen, Anpassung der Technik)
  - Ermittlung von Kennzahlen
- d.) Technische Durchführung von Telefonaktionen und/oder Internet-Chats der Landesregierung für verschiedene Zielgruppen (Beispiel: Bürger, Verwaltungsangehörige, Unternehmen u.a.)
- Formen:
- Regelmäßige Telefonaktionen und/oder Internet-Chats (Beispiel: RechtSpecial) zu einem bestimmten Themenkomplex
  - Zielgruppen-Internet-Chats (geschlossener Nutzerkreis)
- e.) Broschürenbestellung und -abwicklung
- f.) Bearbeitung der eingehenden Kontakte der Telefonzentrale (Staatskanzlei und mehrere Ressorts, teilweise im Überlauf)
- Beauskunftung
  - Weiterleitung von elektronischen Benachrichtigungen
- g.) Bearbeitung von Massenthemen (insbesondere Versand von gleichlautenden vorformulierten Briefen oder Mails an mehrere Bürger).
- h.) Führung einschließlich Aktualisierung des Elektronischen Telefonbuchs der Staatskanzlei.
- i.) Management von Online-Communities sowie Moderation/Co-Moderation von Online-Diskussionsforen und –Konsultationen einschließlich der Beratung der Ressorts zu diesen Themen; kein technischer Support
- j.) Sonstiges
- Repräsentation auf Messen und Veranstaltungen
  - Recherchen
  - Spotaktionen (Begleitung von Marketingaktionen in Rundfunk und Fernsehen)
  - Forenbetreuung
- k.) Im Rahmen einer Migrationsphase in der Zeit vom 01.05.2012 bis 30.06.2012 werden die heute bereits geleisteten Services erforderlichenfalls vom jetzigen Dienstleister auf den neuen Auftragnehmer migriert. Wesentliche Aufgaben in dieser Phase sind u.a.: Übergabe sämtlicher erforderlicher, im Eigentum der Staatskanzlei befindlicher Dateien, Programme, Unterlagen etc. vom bisherigen an den neuen Auftragnehmer, weitere Spezifikation und Programmierung der benötigten Softwarelösung, Auswahl der einzusetzenden Mitarbeiter, Ab-

nahme der vorgesehenen Mitarbeiter durch den Auftraggeber, Schulung der Mitarbeiter mit fachlicher Unterstützung des Auftraggebers bzw. der Ressorts.

Oberstes Ziel des ServiceCenters ist es, möglichst viele Anliegen serviceorientiert, kompetent und freundlich im ersten Kontakt fallabschließend zu beantworten bzw. zu lösen.

**Sollte ein Vorgang nicht unmittelbar im ServiceCenter lösbar sein (Quote unter 20 % der Gesamtmenge), übernimmt der Auftragnehmer die Verantwortung für die Bearbeitung** innerhalb der bei den einzelnen Projekten individuell vereinbarten Servicelevel-Vorgaben und bleibt alleiniger Ansprechpartner für die Bürger. Als Lösungswege werden neben dem 2. Level Recherchen durch das ServiceCenter oder in Ausnahmefällen die Kontaktierung des Clearing Desks beziehungsweise des Projektpartners genutzt.

#### 1.4. Leistungen im Rahmen des Betriebs des ServiceCenters

- Betrieb der bereits implementierten Projekte (vgl. auch Website [www.nrwdirekt@nrw.de](mailto:www.nrwdirekt@nrw.de))
- Koordination mit allen beteiligten Projektpartnern innerhalb der Landesregierung
- Projektmanagement für alle Neuprojekte und Projektergänzungen
- Durchführung von regelmäßigen Trainings mit dem Auftraggeber oder im Auftrag des Auftraggebers
- Bereitstellung des benötigten Personals
- Personaladministration
- Ausbildung (in- und externe Trainings), Weiterbildung und Personalentwicklung des im ServiceCenter eingesetzten Personals
- Steuerung des Personals
- Qualitätssicherung und -dokumentation
- Reporting und Monitoring
- Fortführung des implementierten und funktionierenden Broschüren-Services
- Koordination der technischen Anforderungen mit dem Auftraggeber und IT NRW
- Technische Betreuung des barrierefreien NRW direkt-Internetauftrittes (inklusive der tagesaktuellen Aktualisierungen, Datenpflege und Einstellen überarbeiteter Inhalte in den Internet-Auftritten)
- Entwicklung und Pflege des Internet- und Intranetauftritts
- Marketing
- Beratung bei der Implementierung neuer Techniken, Prozesse und Services für NRW direkt
- Dokumentation der Prozesse für neue Services und Projekte sowie bei deren Änderung

Die Leistung kann nur als Gesamtleistung erbracht werden.  
**Nebengebote sind nicht zugelassen.**

## 2. Rollenkonzept des ServiceCenters und Qualifikationsanforderungen

NRW direkt ist wie folgt erreichbar:

- Telefon: Servicenummer 0180 3 100 110 sowie verschiedene besondere Servicenummern, die das ServiceCenter für Projektpartner (Ressort oder Landesverwaltung) betreut.
- E-Mail: nrwdirekt@nrw.de
- Fax: 0211/837-1570
- Schriftlich: unter der Postadresse der Staatskanzlei

Je nach Sachlage werden die eingehenden Kontakte entweder im eigenen Namen, im Auftrag oder unter dem Erscheinungsbild eines Projektpartners des Auftraggebers angenommen und bearbeitet.

Für den professionellen Betrieb des ServiceCenters sind derzeit mehrere Rollen eingeführt. Für alle Rollen gilt:

- hohe Dienstleistungsorientierung und -bereitschaft
- bürgerorientiertes Denken
- ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- zeitliche und thematische Flexibilität (Schichtarbeit)
- Teamorientierung
- sehr gute Allgemeinbildung und PC-Kenntnisse
- deutsche Sprache in Wort (akzentfrei) und Schrift
- IT/Internet-Kenntnisse
- 10 Finger-System
- angenehme Stimme, klare Aussprache
- schriftliche und mündliche Ausdrucksfähigkeit
- selbstständiges Denken
- Flexibilität, Zuverlässigkeit und Stressfähigkeit
- soziale Kompetenz und Teamfähigkeit

zusätzlich (anteilig)

- Befähigung zu Analyse und Prüfung funktionaler Anforderungen aus den Fachabteilungen (prozessual, technisch, organisatorisch)
- Fähigkeit zur Umsetzung operativer Anforderungen (technisch, organisatorisch)

Die eingeführten Rollen stellen sich wie folgt dar:

## **2.1 Mitarbeiter im ServiceCenter (Front Desk)**

Für die Kontaktannahme sind Kenntnisse aller Kommunikationsmedien (Telefonie, E-Mail, Internet, Brief und Fax) erforderlich. Zusätzlich sind gute Kommunikationsfähigkeit, sehr gute deutsche Rechtschreibkenntnisse, Serviceorientierung und tadellose Umgangsformen weitere Basisfähigkeiten für den qualitativ hochwertigen Gesamtservice.

Starkes Interesse am politischen Tagesgeschäft und gleichzeitige Zurückstellung von eventuell persönlichen Einstellungen und Ansichten sind darüber hinaus wichtige Voraussetzungen.

Neben einem hohen Maß an Routineaufgaben, welche dennoch in einem beständig hohen Servicegrad zu erbringen sind, besteht die Anforderung in sich ständig ändernden, neuen, teilweise auch überraschenden Themenstellungen, auf die sich das Team nicht nur einstellen, sondern auch spontan mit beispielsweise Trainings, Recherchen, Sprachregelungen oder Abstimmungen reagieren muss.

Das ServiceCenter ist als lernende Organisation aufgebaut und erfordert somit eine ständige Anpassungs- und Lernbereitschaft. Regelmäßige Skill- und Projektschulungen in- und extern sowie Trainings durch die Projektpartner sichern einen hohen Ausbildungsstand. Sich regelmäßig ändernde technische Rahmenbedingungen erfordern eine hohe Anpassungsfähigkeit und Flexibilität.

Die ServiceCenter-Mitarbeiter berichten an die Teamleitung.

Als geeignet werden nur solche Personen angesehen, die nicht nur theoretisch für den jeweiligen Bereich geschult sind, sondern auch über praktische Erfahrungen verfügen.

Zu der Eignung gehört auch die erforderliche Teamfähigkeit.

## **2.2 Teamleitung**

Die Teamleitung führt die Mitarbeiter im operativen Tagesgeschäft und ist Ansprechpartner für alle Belange der Mitarbeiter. Sie verantwortet das Erreichen der geforderten Qualitätskennzahlen und veranlasst das Coaching der Mitarbeiter unter Berücksichtigung der Servicezeiten und Projektbedürfnisse.

Die Teamleitung ist wichtiger Know-how-Träger und erster Ansprechpartner für alle tagesgeschäftsbezogenen, fachlichen Fragen aus dem Team, der Projektpartner oder des Auftraggebers.

Es ist dem Auftragnehmer freigestellt, wie viele Personen er als Teamleitung einsetzt und wie er die konkrete Zuordnung von operativ-steuernden und qualitätssichernden Aufgaben auf die Teamleitung vornimmt. Der Auftraggeber erwartet jedoch, dass während der Servicezeiten immer mindestens ein vollauskunftsfähiger Teamleiter anwesend ist.

Basis für die Steuerung des ServiceCenters durch die Teamleitung sind die Vorgaben des Auftraggebers, die Projektpartneranforderungen und die täglichen Reports. Mittel der Steuerung sind Priorisierungskriterien, die Veränderung technischer Parameter, die Personalbesetzung und ggf. Absprachen mit dem Auftraggeber und den Projektpartnern.

Im Tagesgeschäft nimmt die Teamleitung erforderliche Absprachen, ggf. auch wegen Eskalationen bzw. problemlösenden Maßnahmen, direkt mit den Projektpartnern wahr und ist Teilnehmer der regelmäßigen Projektteam-Meetings.

Auch die Verantwortung für das Contentmanagement der Wissensdatenbank liegt bei der Teamleitung.

Die Teamleitung berichtet an die Projektleitung.

Als geeignet gelten nur solche Personen, die nicht nur theoretisch für den jeweiligen Bereich geschult sind, sondern auch über praktische Erfahrungen verfügen.

Zu der Eignung gehört auch die erforderliche Teamfähigkeit.

### **2.3 Projektmanagement**

Das Projektmanagement hat die Aufgabe, die Verwaltungsprozesse und -wünsche unter Berücksichtigung von Auftraggeber- und Bürgerwünschen effizient und erfolgreich in ServiceCenter-Prozesse zu überführen bzw. abzubilden.

Das Projektmanagement unterstützt und berät den Auftraggeber und auch die Projektansprechpartner in allen Aspekten der Bürgerkommunikation, der Einrichtung von Projekten und der ServiceCenter-spezifischen Entwicklung von Aufgaben und Projekten. Dazu führt er – nach jeweiliger Beauftragung durch den Auftraggeber - eigenständig Gespräche mit den Vertretern des Projektpartners und entwirft ebenso eigenständig die Entwürfe für Projektbeschreibungen oder -vereinbarungen, die die vertraglichen Grundlagen der Projekte zwischen dem Auftraggeber und den Projekt-

partnern bilden. Nach dem Projektauftrag übernimmt die Projektleitung die komplette Bearbeitung und das Reporting aus dem Projekt. Ziele des Auftraggebers werden in ServiceCenter-gerechte Teilziele umgesetzt und überwacht.

Weitere Aufgaben des Projektmanagements sind die Führung der Teamleitung, die Einleitung und Beaufsichtigung von Qualitätssicherungssystemen und -maßnahmen, die strategische Weiterentwicklung der eingesetzten Tools und die strategische Betreuung der Projektansprechpartner.

Hierzu führen Auftragnehmer und Auftraggeber regelmäßig Gespräche (mindestens einmal pro Woche) hinsichtlich der Service- und Leistungsentwicklung, geplanter Ablaufänderungen und anderer Inhalte in Räumlichkeiten des Auftraggebers durch. Dieser Zeitaufwand wird ebenfalls gemäß Anlage 2 (Prüfung Vergabekriterien), Reiter „Preis“ vergütet.

Der Auftraggeber erwartet, dass der Vertreter des Projektmanagements während der Servicezeiten nötigenfalls jederzeit zu Gesprächen mit dem Auftraggeber in dessen Räumlichkeiten zur Verfügung steht (Vorlaufzeit: maximal eine Stunde).

Das Projektmanagement verfügt über mindestens zweijährige operative und Management-Erfahrungen in ServiceCentern, idealerweise im öffentlichen Bereich. Das Projektmanagement erhält seine Vorgaben durch den Auftraggeber und berichtet an diesen.

Als geeignet werden nur solche Personen angesehen, die nicht nur theoretisch für den jeweiligen Bereich geschult sind, sondern auch über praktische Erfahrungen verfügen.

Zu der Eignung gehört auch die erforderliche Teamfähigkeit.

## **2.4 Öffentlichkeitsarbeit**

### **2.4.1 Pflege des Internetangebotes und der eingesetzten Software-Tools**

Die inhaltliche und technische, barrierefreie Gestaltung sowie die Pflege des Internetangebotes werden vom Anbieter auf der Basis des NRW-Landesdesigns weiterentwickelt und orientieren sich eng an tagesspezifischen Anforderungen der Projekte. Die Steuerung der Gestaltung und die Pflege erfolgen durch die Projekt- und/oder Teamleitung. Die Umsetzungen müssen ohne Zeitverzug sichergestellt werden.

Die folgenden, durch mindestens zwei Jahre berufliche Erfahrungen gestützte Programmier-Kenntnisse sind erforderlich:

- Html
- Flash Programmierung; Adobe Flash

- Java, Java Script
- PHP
- Richtlinien der Barrierefreiheit
- Datenbanken (MySQL, Oracle)
- Sicherheitsaspekte, Sicherstellung einer kontinuierlichen Funktionalität der browserbasierten Anwendung mit der vorhandenen Firewall (Ports etc.) und VPN
- LDAP
- Kenntnisse aller gängigen Browser (z.B. Internet Explorer, Mozilla, usw.)

Im Rahmen der Pflege des Internetangebots sind Abstimmungen mit den Hosting-Dienstleistern nötig.

Die technische Dienstleistung umfasst derzeit monatlich einen Personentag. Die Ressource muss jedoch an jedem Werktag auf Abruf zur Verfügung stehen. Die Leistungen werden hauptsächlich in kleinen Zeiteinheiten abgerufen und können am Leistungsort des Auftragnehmers erbracht werden.

#### **2.4.2 Marketing (nur auf Anforderung)**

Zur Steigerung der Bekanntheit des ServiceCenters sowie zur optimalen Nutzung und Auslastung der Dienstleistungsangebote gehört eine flankierende Marketingstrategie. Marketingunterstützung ist eine Dienstleistung der Leistungsbeschreibung, die nach Bedarf (fakultativ) und gegen gesondert zu vereinbarende Vergütung beauftragt werden kann. Hierzu zählen:

- Entwicklung von Marketing- und Aktionsplanungen
- Pressearbeit (Erstellung von Pressetexten und Kontakt zu Medienvertretern u.ä.)
- Konzeption von allgemeinen Werbematerialien
- Entwicklung von projektbezogenen Marketingmaßnahmen und Präsentationsunterlagen

Die Durchführung solcher Marketingmaßnahmen nimmt durchschnittlich etwa 3 Arbeitstage pro Monat in Anspruch (Erfahrungswert zur ungefähren Orientierung; maßgeblich ist allein der Bedarf des Auftraggebers, der starken Schwankungen unterworfen sein kann).

Der Auftraggeber ist durch diese Bestimmungen nicht gehindert, parallel zu einer Beauftragung des Auftragnehmers oder statt des Auftragnehmers andere Unternehmen mit Marketingmaßnahmen zu beauftragen.

### **2.4.3. Beratung (nur auf Anforderung)**

Zur Weiterentwicklung des Service- und Dienstleistungsangebots in der Landesverwaltung sowie zur optimalen Nutzung und Auslastung der Dienstleistungsangebote können vom Auftragnehmer optional Beratungsleistungen angefordert werden, die nach Bedarf (fakultativ) und gegen gesondert zu vereinbarende Vergütung beauftragt werden. Bei Gesellschaften des Privatrechts mit Landesbeteiligung und bei Landesbetrieben ist ein besonderes landespolitisches Interesse erforderlich.

Hierzu zählen nicht Optimierungen in laufenden Projekten oder Aufgaben, die der Auftraggeber als allfällige Arbeit im Rahmen der optimalen Dienstleistungserbringung im Tagesgeschäft als Aufgabe des Projektmanagements und der Teamleitung erwartet.

Mit den optional zu beauftragenden Beratungsleistungen sollten folgende Unterthemen abgedeckt werden können:

#### **2.4.3.1 Prozesse**

- Ist –Prozess Analyse
- Schwachstellenidentifizierung
- Schnittstellendefinition
- Serviceleveldefinition
- Servicezeiten
- Kennziffern, Reporting
- etc.

#### **2.4.3.2. Personal**

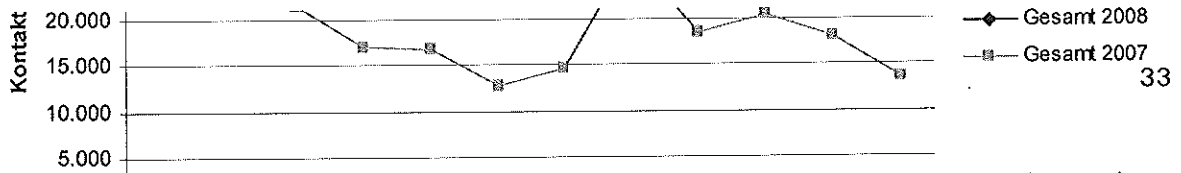
- Aufbauorganisation
- Rollendefinition
- Schulungskonzeption
- Coachingkonzeption
- etc.

Des Weiteren sollte Beratung im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses mit dem Ziel der Leistungs- und Effizienzsteigerung erbracht werden können. Dies betrifft dann im Wesentlichen die Themengebiete Technik, Qualitätssicherung, Projektmanagement, Changemanagement und Controlling

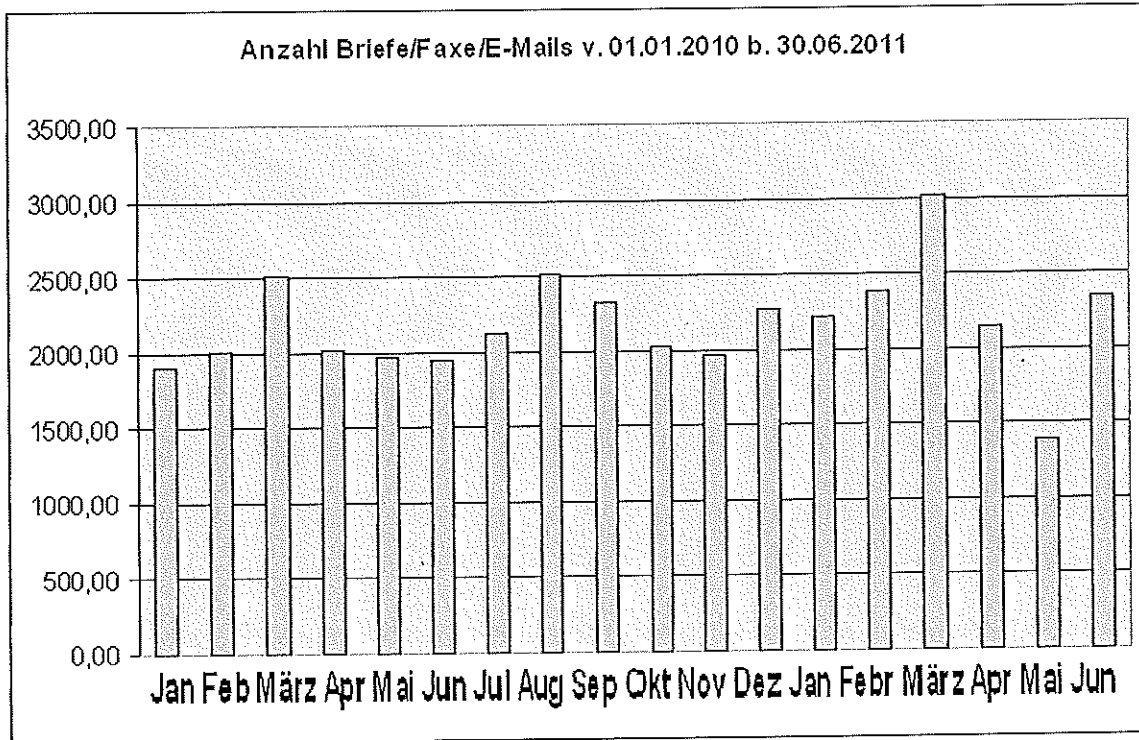
## **3. Mengenanforderung im ServiceCenter**

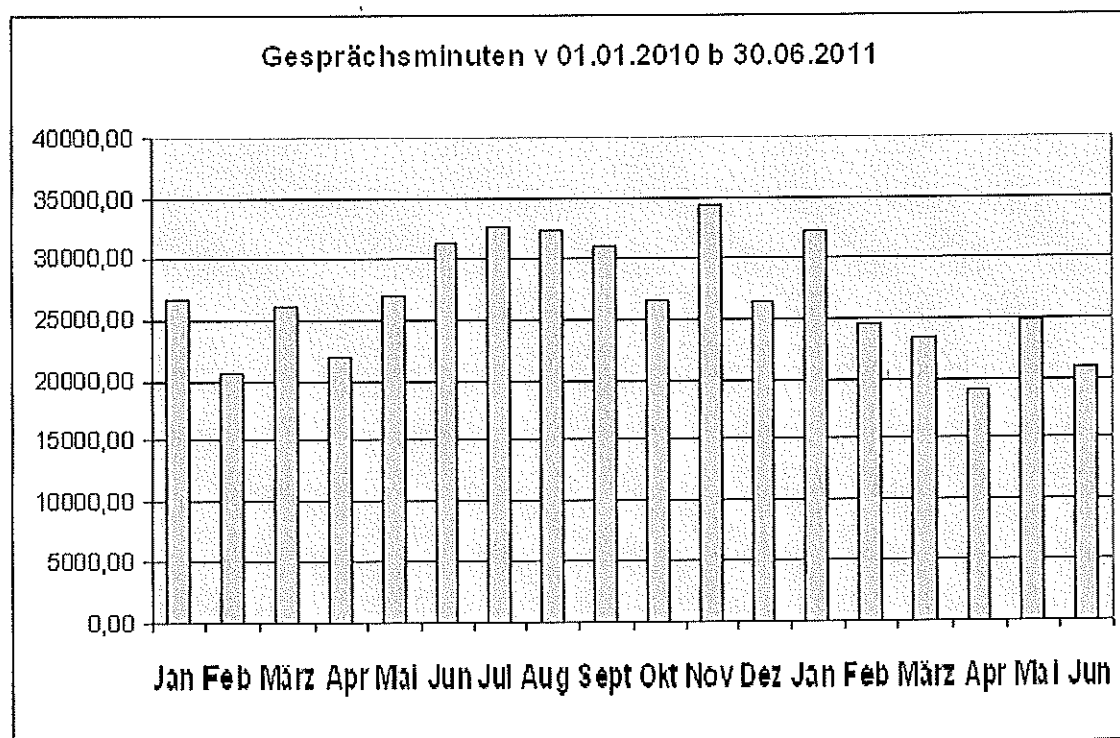
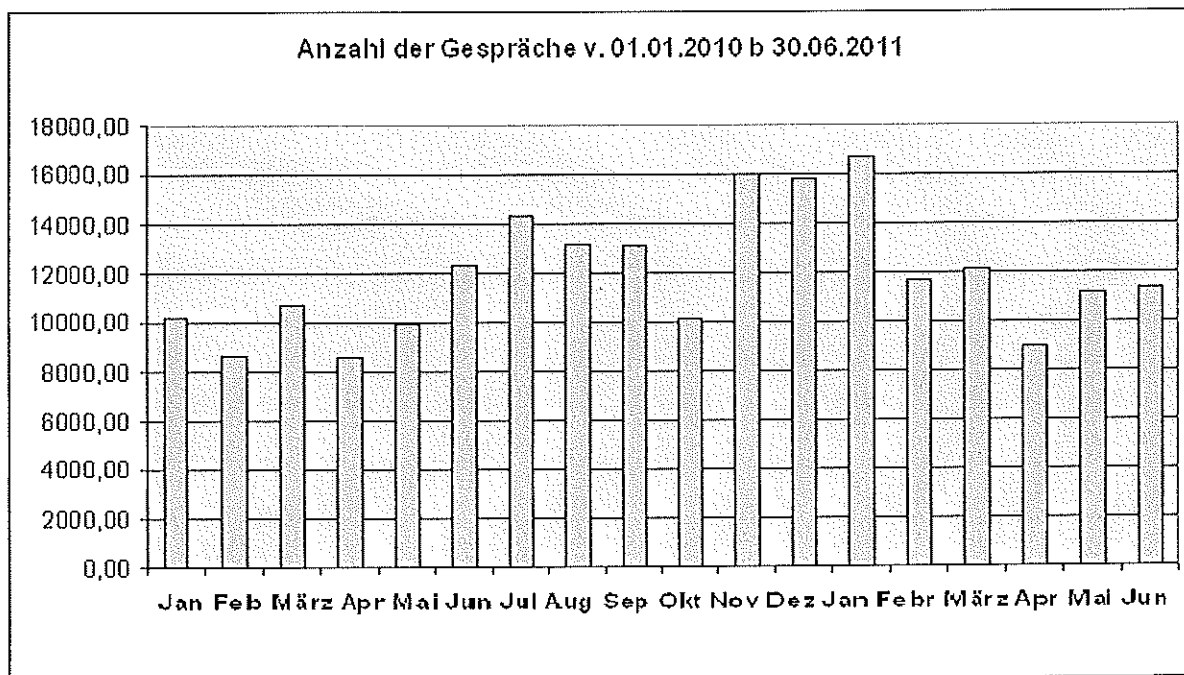
Die nachfolgenden Tabellen beschreiben die Entwicklung der Kontaktzahlen vom 1. Januar 2010 bis zum 30. Juni 2011, getrennt nach Telefonie einerseits und Mails, Briefen und Faxen andererseits.





Grundsätzlich ist bei der Betrachtung des Mengenvolumens zu berücksichtigen, dass qualitative Aspekte Vorrang haben. Bei der Telefonie variiert die Bearbeitungszeit von Themengebiet zu Themengebiet stark.





Die Erreichbarkeit liegt heute im Durchschnitt bei 85 %, die durch die gezielte Steuerung der verschiedenen Kontaktformen erreicht wird.

Ca. 95% der Telefonie sind Inbound-Gespräche.

#### **4. Rahmenbedingungen des ServiceCenters**

##### **4.1. Initialschulungen**

Die Personalqualifizierung erfolgt als ständiger Prozess. Bei neuen oder sich stark verändernden Themen unterstützt der jeweilige Fachbereich der Ressorts mit eigenen Fachleuten die Schulung. Diese Initialschulungen werden entsprechend durch den Auftraggeber gem. Ziffer IX. vergütet. Die Schulungen finden am Ort der Leistungserbringung statt, nur in begründeten Ausnahmefällen in Räumlichkeiten der jeweiligen Ressorts.

##### **4.2. Permanente Schulungen und Qualitätssicherung**

Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die ständig stattfindende Aus- und Fortbildung sowie Schulungen der Mitarbeiter und die Erfüllung der Qualitätsziele im Sinne Ziffer IX. 2. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Mitwirkung der Ressorts und die Bereitstellung des notwendigen fachspezifischen Materials zur Ausbildung der Mitarbeiter im ServiceCenter.

##### **4.3. Zutrittsrechte / Qualitätsmaßnahmen**

Der Auftragnehmer gestattet dem Auftraggeber den jederzeitigen Zutritt zum ServiceCenter. Der Auftraggeber behält sich zudem die Durchführung von eigenen Qualitätsmaßnahmen vor.

#### **5. Servicezeiten**

Die regulären Auskunftszeiten des ServiceCenters liegen Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr. An Feiertagen, Samstagen und Sonntagen erfolgt der Betrieb von NRW direkt nur in seltenen Not- und Sonderfällen.

Das politische Tagesgeschäft kann erfordern, dass die regulären Betriebszeiten ausgeweitet werden müssen. Über evtl. Mehraufwand müssen sich Auftraggeber und Auftragnehmer ggf. abstimmen.

Die Teamleitung ist grundsätzlich anwesend. Das Projektmanagement ist für den Auftraggeber jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag

von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar, da auch hier kurzfristige Abstimmungen erforderlich sind (vgl. insoweit auch **2.2** bzw. **2.3**).

Während der Urlaubszeiten oder bei Abwesenheit von Mitarbeitern sind entsprechend qualifizierte Vertretungen einzurichten.

## **6. Pflichten des Auftragnehmers**

### **6.1 Allgemeine Pflichten**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, das für die Erbringung der in dieser Leistungsbeschreibung und dem Dienstvertrag definierten Leistungen notwendige Personal vorzuhalten.

Für die Zeit der Bearbeitung des vertragsgegenständlichen Projektes ist es diesem fest zugeordnet und bearbeitet diese Aufgaben exklusiv. Das bedeutet, dass sämtliche in diesem Projekt beschäftigten Mitarbeiter darüber hinaus keinerlei weitere Aufgaben in anderen Projekten des Auftragnehmers übernehmen dürfen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich weiter, gemessen am Kontaktvolumen eine angemessene Zahl von Mitarbeitern und mindestens einen Teamleiter bereitzustellen. Die Erstellung eines Forecasts sowie die darauf basierenden Personaleinsatzplannungen obliegen dem Auftragnehmer. Kurzfristige Schwankungen des Kontaktvolumens sind durch die eigenverantwortliche, flexible Steuerung des Auftragnehmers und den flexiblen Einsatz des Personals auszugleichen, so dass die durchschnittliche Erreichbarkeit von 85 % sichergestellt ist. Bei Projekten, die zusätzliche Mitarbeiter erfordern, ist der Zeitraum für die Rekrutierung Gegenstand der jeweiligen Projektvereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Der Auftragnehmer benennt einen festen Ansprechpartner, der im Rahmen der Durchführung des Projektes im Tagesgeschäft entscheidungsbefugt ist.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Meldung am Telefon nach Maßgabe des Auftraggebers vorzunehmen.

Unabdingbar ist für sämtliche Mitarbeiter des Auftragnehmers eine Sicherheitsüberprüfung nach Stufe 2 des SÜG.

### **6.2. Controlling und Statistiken**

Der Auftragnehmer erbringt täglich eine Auswertung gemäß **Anlage 1 (Muster Reporting, Reiter „Matrix“)**. Diese Kennzahlen werden wöchentlich, monatlich und quartalsweise aggregiert und sind gleichzeitig abrechnungsrelevant.

### 6.3. Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer alle zur Erfüllung seiner Tätigkeit notwendigen Informationen zu geben und die damit verbundenen Datenbanken sicherzustellen.

Soweit der Auftragnehmer verpflichtet ist, Maßnahmen mit dem Auftraggeber abzustimmen bzw. seine Genehmigung einzuholen, wird sich der Auftraggeber dazu innerhalb von drei Werktagen äußern.

Im Falle unvorhersehbarer außerordentlicher Vorkommnisse oder politischer Krisensituationen ermöglicht der Auftragnehmer die Bereitstellung des ServiceCenters in der den Vorkommnissen angemessenen Frist über die vereinbarten Dienstleistungszeiten hinaus in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

Der Auftraggeber ist für eine regelmäßige Einsicht in die Wissensdatenbank und gegebenenfalls eine Aktualisierung der Inhalte mitverantwortlich. So ist sichergestellt, dass das ServiceCenter über das aktuelle Know-how verfügt.

Die Weitergabe von Fachpresse, Zeitungsartikeln und sonstigen Informationsmaterialien an das ServiceCenter ermöglicht den Mitarbeitern des ServiceCenters den Aufbau von Hintergrundwissen.

## 7. Die Software-Systeme des ServiceCenters

Für die Aufrechterhaltung des Betriebs eines modernen ServiceCenters wird die Verwendung von Software-Systemen vorausgesetzt.

Die gespeicherten Daten werden in einer MySQL-Datenbank gespeichert und können für die Datenübernahme in einen Dump exportiert werden. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass eine Schnittstelle für die Datenübernahme in sein Software-System zur Verfügung steht.

Ein Broschüren-Service muss angeboten werden, da es für den Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung elementar ist.

Im bisherigen Einsatz haben sich die beschriebenen Module bewährt. Der detailliert beschriebene Ist-Zustand kann der **Anlage 3 (Beschreibung der derzeit im Service-Center der Landesregierung eingesetzten Software-Lösung)** entnommen werden.

Der heutige Auftragnehmer nutzt seit dem 1. Juli 2009 Software-Systeme, die die unter den Ziffern 7.2 bis 7.5 beschriebenen Funktionen abbilden und stets auf dem neuesten technischen Standard sind. Das aktuell benutzte Software-System ist auf die Belange des ServiceCenters anpassbar.

## **7.1 Die Systeme im Überblick**

Alle im Folgenden genannten und derzeit im Einsatz befindlichen Softwaresysteme sind browserbasierte Systeme. Eine andere Lösung ist möglich, sofern sie die hier beschriebenen Funktionalitäten erfüllt.

## **7.2 Kontaktmanagementsystem**

Das Kontaktmanagementsystem wird zur Erfassung aller eingehenden Kontakte - unabhängig von dem Eingangsmedium - eingesetzt. Es ist browserbasiert und wird sowohl in dem ServiceCenter und dem Clearing Desk, aber auch von einigen Projektpartnern verwendet. So ergibt sich im Bearbeitungsablauf ein lückenlos dokumentierter Bearbeitungsvorgang. Bei erneutem Kontakt des Bürgers zu einem Vorgang kann anhand des Systems der gegenwärtige Arbeitsstand sofort beauskunftet werden.

Über das Kontaktmanagementsystem werden in Abhängigkeit von den projektspezifischen Bedürfnissen alle Kontakte dokumentiert, der vereinbarte Workflow vorgegeben, der Vorgang nach Abschluss der Bearbeitung archiviert und statistisch ausgewertet.

Das Kontaktmanagementsystem ist eng verbunden mit den anderen eingesetzten Software-Modulen.

## **7.3 Wissensmanagementsystem**

Häufig wiederkehrende, gleichartige Vorgänge stehen im Fokus einer automatisierten Bearbeitung. Im ServiceCenter ist ein modernes Wissensmanagementsystem im Einsatz.

Wird zu einer Wissensabfrage im System keine zufriedenstellende Antwort gefunden, so hält der Agent dies per Auswahlfeld in der Systemsoftware fest. Nach Lösung dieser Anfrage für den Bürger erhält der Wissensmanagement-Arbeitskorb den Vorgang zur Endkontrolle. Hier wird durch die Teamleitung geprüft, wie der Fall z.B. durch das Ressort gelöst wurde und ob es ein Vorgang von allgemeinem Interesse ist. Weiter wird geprüft, ob und inwiefern der Vorgang in die Wissensdatenbank eingepflegt wird oder ob es sich um einen Spezialfall handelt, der auch künftig eine Individualbehandlung erfordert.

Durch die abschließende Qualitätskontrolle im Wissensmanagement ist sichergestellt, dass die Wissensdatenbank kontinuierlich wächst.

Wiedervorlage- und Ablaufdaten ermöglichen zu einem individuell definierten Zeitpunkt eine Überprüfung darauf, ob eine Aktualisierung notwendig ist oder ob eine Löschung erfolgen kann.

Das gesammelte Wissen wird mit Hilfe dieses Softwaremoduls gegliedert, übersichtlich und schnell zur Verfügung gestellt. Die Software ermöglicht die strukturierte Erfassung, Bearbeitung und Verwaltung von Fragen, welche an das ServiceCenter herangetragen werden.

Die Pflege der Wissensdatenbank erfolgt durch das Team des ServiceCenters. Falls notwendig, werden einzelne Inhalte mit den Projektverantwortlichen der Ressorts oder mit der Projektleitung des ServiceCenters abgestimmt.

Systeme, auf die das Wissensmanagement als Informationsquellen zugreifen kann, sind:

- das ServiceCenter-Kontaktmanagementsystem mit einer verschlagworteten Volltextsuche,
- der Internetauftritt der Landesregierung,
- das Intranet der Landesregierung,
- von den Projektpartnern benannte Portale,
- das Elektronische Telefonbuch zum Auffinden interner Ansprechpartner,
- der Broschürenservice mit den verfügbaren Publikationen der in Projekten zusammenarbeitenden Ressorts.

#### **7.4 Elektronisches Telefonbuch**

Das Elektronische Telefonbuch wird in der ServiceCenter-Umgebung eingesetzt, um im Vermittlungsbereich Gesprächspartner zu identifizieren und entweder weitervermitteln zu können oder eine e-Mail-Benachrichtigung zu versenden.

Im Rahmen der bisherigen ServiceCenter-Projektierung wurde das Tool zentral installiert und den Projektpartnern der dezentrale Zugriff ermöglicht.

Gegebenenfalls sind Projektpartner im Gebrauch des Software-Moduls zu schulen (zeitlicher Umfang: in der Regel ein Arbeitstag).

#### **7.5 Broschüren-Service**

Der Broschüren-Service ermöglicht es dem ServiceCenter, auf die Publikationen der Landesregierung zuzugreifen, Bestellungen für Bürger aufzunehmen und elektronisch auszulösen. Bürgern mit ausreichend schnellem Internet-Zugang wird alternativ angeboten, die verfügbaren Publikationen über das Online-Angebot der Landesregierung direkt abzurufen.

Im Rahmen der bisherigen Service-Center-Projektierung wurde das Tool an die Projektpartner verteilt.

Gegebenenfalls sind in eher geringem Umfang externe Projektpartner im Gebrauch des Software-Moduls zu schulen.

## 8. Räume und Infrastruktur

Der Auftragnehmer erbringt die Dienstleistungen – wie der jetzige Dienstleister – in Räumlichkeiten im Hause der Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen oder in anderen vom Auftraggeber bereitgestellten Räumlichkeiten. Die Bereitstellung erfolgt unentgeltlich inklusive aller Infrastrukturleistungen wie Strom/Heizung/Klimatisierung, Telefonanlage, Mobiliar, Schallschutz, IT-Hardware etc. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer auch für die Durchführung der Aufgaben geeignete, klimatisierte Arbeitsplätze mit PC, Internetzugang und allen notwendigen Programmen (dies gilt nicht für das Kontaktmanagementsystem) und der Aufgabe entsprechenden Zugriffsrechten zu Verfügung. Bei notwendigen Projekterweiterungen werden diese erweitert. Die Kosten für die Einrichtung und den Betrieb trägt der Auftraggeber.

Insbesondere und außerdem gilt:

- Die Teamleitung verantwortet die Einsatz- und Urlaubsplanung unter Berücksichtigung der Servicezeiten und Projektbedürfnisse,
- darüber hinaus übernimmt die Teamleitung in Personalunion auch die Aufgaben der technischen Betreuung der ServiceCenter-Systeme einschließlich der ACD-Anlage Typ Avaya Customer Interaction Express Version 10.0 (z.B. Rechtevergabe, Benutzerverwaltung und projektspezifische Anpassungen), welche auch das Reporting einschließt,
- der Auftragnehmer übernimmt die fachliche Führung von bereitgestelltem Personal des Auftraggebers, z. B. bei Anrufspitzen oder möglichen zukünftigen Erweiterungen,
- die Mitarbeiter des Auftragnehmers werden im Einvernehmen mit dem Auftraggeber ausgewählt und sind beim Auftragnehmer angestellt.



## IV. Zeitplan des Vergabeverfahrens

	Elektronische Versendung der EU-Bekanntmachung
	Schluss des Frageforums
	Fragen und Antworten an alle Interessierten (anonymisiert) per E-Mail
	Ablauf der Frist für den Eingang der Angebote <b>16:00 Uhr !!!</b>
	ggf. Bieteraufklärungsgespräche gemäß § 24 VOL/A
	§ 13 VgV-Information
	Zuschlag
	Ablauf der Zuschlags- und Bindefrist
01.05.2012	Start Übergangsfrist
01.07.2012	Projektbeginn
30.06.2015	Projektabschluss

**Hinweis:** Alle Termine mit Ausnahme des Termins für den Ablauf der Frist für den Eingang der Angebote sind für den Auftraggeber unverbindlich.

**Jeder Bieter ist bis zum Ablauf der Bindefrist an sein Angebot gebunden. Der Auftraggeber behält sich vor, die Zuschlags- und Bindefrist angemessen zu verlängern, wenn das erforderlich wird, insbesondere im Fall eines Nachprüfungsverfahrens. Bieter, die einer solchen Fristverlängerung nicht zustimmen, scheiden mit**

**Ablauf der ursprünglichen Zuschlags- und Bindefrist aus der Wertung aus.**

## V. Bewerbungsbedingungen für die Vergabe von Leistungen

Das Vergabeverfahren erfolgt nach der „Verdingungsordnung für Leistungen“, Teil A „Allgemeine Bestimmungen für die Vergabe von Leistungen“ (VOL/A Abschnitt 2). Die nachfolgenden Bestimmungen konkretisieren die Regelungen der VOL/A Abschnitt 2, die uneingeschränkt gelten.

Bietergemeinschaften stehen Einzelbietern gleich. Sie werden nachfolgend beide als Bieter bezeichnet.

### 1. Mitteilung von Unklarheiten in den Vergabeunterlagen

Enthalten die Vergabeunterlagen nach Auffassung des Bieters Unklarheiten, so hat der Bieter unverzüglich folgende Stelle **per E-Mail** darauf hinzuweisen:

Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen  
Staatskanzlei  
z.Hd.  
Referat I B 2  
40190 Düsseldorf  
E-Mail: @stk.nrw.de

### 2. Informationen und Kommunikation

- 2.1. Information und Kommunikation finden im gesamten Vergabeverfahren ausnahmslos schriftlich statt und zwar grundsätzlich nur per E-Mail; Ausnahmen vom Grundsatz der Übermittlung per E-Mail bestehen nur aufgrund entsprechender gesetzlicher Vorschriften und gemäß Ziffer 2.4.
- 2.2. Fragen sind an die unter Ziffer 1. dieser Bewerbungsbedingungen genannte Stelle per E-Mail zu richten. Im Interesse der Effektivität werden Fragen der Bieter erbeten bis spätestens zum:
- 2.3. Die Fragen und die Antworten werden in anonymisierter Form allen Bietern, die die Vergabeunterlagen angefordert haben, unaufgefordert per E-Mail bis zur Kenntnis gegeben.

- 2.4. Sollte ein Bieter glaubhaft machen, keinen E-Mail-Zugang zu haben, erhält er die genannten Informationen per Post. Dazu richtet er schriftlich einen entsprechenden Antrag an den Auftraggeber über die in Ziffer 1. dieser Bewerbungsbedingungen genannte Stelle. Bieter, die von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, werden nicht vom Vergabeverfahren ausgeschlossen, erhalten aber mangels adäquater Kommunikationsfähigkeit einen Punktabzug bei der Eignungsprüfung in Höhe von 20 % des Gesamtwertes.
- 2.5. Jegliche Kommunikation findet im gesamten Vergabeverfahren ausschließlich in deutscher Sprache statt.

### 3. Mit dem Angebot einzureichende Unterlagen

- 3.1. Mit dem Angebot (d.h. als Anlagen zum Angebotsdeckblatt) sind folgende Nachweise i.S.v. §§ 7 und 7a VOL/A Abschnitt 2 vorzulegen:
- a) vom Bieter erstellte Beschreibung seines Unternehmens mit einer Darstellung der Unternehmensgeschichte, der aktuellen Geschäftstätigkeit und der aktuellen Marktpositionierung. Die Darstellung ist auf maximal 2 Seiten DIN A4 in Schriftgröße 12 (das ist die Schriftgröße dieses Textes) zu beschränken.
- Der Auftraggeber bittet ausdrücklich darum, darüber hinaus von der Übersendung von Unternehmensbroschüren und sonstigen allgemeinen Werbemitteln abzusehen.**
- b) Eigenerklärung des Bieters über die Qualifikation des Projektmanagers gem. Ziffer III. 2.3 (nur eine Person, auch bei Bietergemeinschaften) mit stichwortartigem Lebenslauf und Angabe der wesentlichen Projekterfahrung. Der Einsatz dieses Projektleiters ist dann im Zuschlagsfall vertraglich geschuldet.
- Den Bietern wird nachgelassen, mehrere Projektmanager vorläufig zu benennen, von denen dann bei Projektbeginn einer und ein Stellvertreter endgültig vom Bieter als Projektleiter benannt und vom Auftraggeber akzeptiert wird.
- c) Eigenerklärung des Bieters über die Qualifikation der Teamleitung gem. Ziffer III. 2.2 (nur eine Person, auch bei Bietergemeinschaften) mit stichwortartigem Lebenslauf und Angabe der wesentlichen Projekterfahrung. Der Einsatz dieser Teamleitung ist dann im Zuschlagsfall vertraglich geschuldet.
- d) Eigenerklärung des Bieters über die Anzahl der Beschäftigten in seinem Unternehmen sowie zusätzlich die Angabe, wie viele davon im Bereich be-

züglich der ausgeschriebenen Leistung beschäftigt sind, jeweils bezogen auf die letzten drei Geschäftsjahre. Zudem sind Angaben zur Qualifikation der Mitarbeiter gem. Ziffer III. 2.1 erforderlich (diese Angaben sind nicht notwendig personenbezogen zu machen, sondern auch funktionsbezogen [z.B.: „Teamleiter mit dreijähriger Berufserfahrung.“] zulässig).

- e) Erfahrungsnachweise in Form einer vom Bieter gefertigten Referenzliste mit wesentlichen, in den letzten drei Jahren erbrachten und mit der Ausschreibung vergleichbaren Leistungen und zwar jeweils höchstens eine für
- aa.) nachweisbare, namentliche Erfahrung im Betrieb von Inbound-Services für die Medien Telefon, Fax, E-Mail, Internetchat und Brief, idealerweise mit Stellen einer Behörde oder der öffentlichen Wirtschaft,
  - bb.) nachweisbare, namentliche Erfahrung in der Organisation, Führung und Realisierung von Inbound-Services für die Medien Telefon, Fax, E-Mail, Internetchat und Brief als Vor-Ort-Lösung beim Auftraggeber, idealerweise mit Stellen einer Behörde oder der öffentlichen Wirtschaft,
  - cc.) Erfahrung in der Beratung, Organisation und Durchführung von Implementierungen neuer Services und Projekte in den relevanten Themenbereichen von NRW direkt wie unter Ziffer III. 1. beschrieben.

Die Angabe einer Referenz für mehrere der zuvor genannten Bereiche ist möglich.

Für jede Referenz sind jeweils Angaben zu folgenden Punkten erforderlich:

- Nennung des Auftraggebers mit Firmenname, Anschrift, Internetadresse, Ansprechpartner und persönlicher Telefonnummer
  - Aufgabenbeschreibung je Referenz
  - Besondere Anforderungen je Referenz
  - Wesentliche Ergebnisse (z. B.: Kosteneinsparung, Effizienzverbesserung, etc.)
  - Ansprechpartner, der die Angaben in der Referenzliste bestätigt und befugt ist, zur Qualität der Auftragserfüllung Angaben zu machen
- f) vom Bieter gefertigte Liste aller mit ihm im Sinne des § 15 Aktiengesetz verbundenen Unternehmen oder Eigenerklärung des Bieters, dass solche Unternehmensverbindungen nicht bestehen.

g) Angebotslegitimation im Sinne der Ziffer 6.

3.2. Sämtliche Nachweise nach Ziffer 3.1. sind in jedem Fall vorzulegen; **fehlen sie oder sind sie nicht vollständig, wird der Bieter vom Vergabeverfahren ausgeschlossen.**

3.3. Neu gegründete Unternehmen, die den Nachweis zu Ziffer 3.1. d) (Entwicklung der Personalzahl und Personalqualifikation) noch nicht oder nicht vollständig erbringen können, haben darauf hinzuweisen und entsprechende andere Unterlagen (z.B. Unternehmensplanungen) vorzulegen, die eine Beurteilung in finanzieller und wirtschaftlicher Hinsicht zulassen.

Bieter, die über keine Erfahrungsnachweise gemäß Ziffer 3.1. e.) verfügen (z.B. neu gegründete Unternehmen), haben darauf hinzuweisen und entsprechende andere Unterlagen (z.B. Ausbildungsnachweise) vorzulegen, die eine Beurteilung in fachlicher und technischer Hinsicht zulassen.

3.4. Bei Bietergemeinschaften sind die Nachweise gemäß Ziffer 3.1. lit. a) bis c) jeweils für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft gesondert abzugeben; der Erfahrungsnachweis zu Ziffer 3.1. lit. d) und e) ist einheitlich für die Bietergemeinschaft aufzustellen und so aufzubereiten, dass deutlich wird, auf welches Mitglied der Bietergemeinschaft sich die jeweilige Referenz bzw. Aussage bezieht. Für Nachunternehmer, deren Eignung zugunsten des Bieters im Rahmen der Eignungsprüfung berücksichtigt werden soll, gilt vorstehender Satz entsprechend; auf Ziffer 7.2. wird hingewiesen.

3.5. Alle Nachweise sind in deutscher Sprache einzureichen. Nachweisen in fremder Sprache sind Übersetzungen in deutscher Sprache beizufügen. Auf ausdrückliches Verlangen des Auftraggebers hat der Bieter die Übersetzung durch einen in der Bundesrepublik Deutschland für die jeweilige Sprache amtlich vereidigten Übersetzer nachzureichen.

#### **4. Anforderungen an das Angebot**

4.1. Jeder Bieter darf nur ein Angebot einreichen.

4.2. Angebote einer Bietergemeinschaft und eines Mitgliedes einer Bietergemeinschaft oder Angebote von Bietergemeinschaften, an denen ein bestimmtes Mitglied gleichzeitig beteiligt ist, gelten jeweils als Angebote eines Bieters und werden sämtlich ausgeschlossen.

4.3. Angebote von Unternehmen, die – unabhängig von ihrer Rechtsform – im Sinne des § 15 Aktiengesetz miteinander verbunden sind, gelten als Angebote eines

Bieters und werden sämtlich ausgeschlossen, es sei denn, dass jedes dieser Unternehmen jeweils durch die Bestätigung eines Abschlussprüfers oder einer Prüfungsgesellschaft (i.S.d. EU-Richtlinie vom 17.05.2006 über Abschlussprüfungen von Jahresabschlüssen und konsolidierten Abschlüssen) nachweisen kann, dass sie bei Würdigung aller relevanten rechtlichen und tatsächlichen Umstände des Einzelfalles in einem vollkommen uneingeschränkten Wettbewerb zueinander stehen. Der Auftraggeber wird diese Unternehmen im Rahmen der Ordnungsmäßigkeitsprüfung gemäß Ziffer 8.3. auffordern, entsprechende Bescheinigungen nachzureichen.

- 4.4. Angebote von Bieter, die denselben Nachunternehmer nach Ziffer 7.2. benennen, gelten als ein Angebot. Angebote verschiedener Bieter, die vorsehen, dass identische Leistungen durch denselben Nachunternehmer ausgeführt werden, gelten als ein Angebot, es sei denn, dass die Leistungen des Nachunternehmers für die gesamte Leistung nur von untergeordneter Bedeutung sind (davon geht der Auftraggeber aus, wenn der Anteil für diese Leistungen an der Gegenleistung unter 10 % liegt) oder wenn alle betroffenen Bieter zweifelsfrei nachweisen können, dass keine Wettbewerbsabsprachen vorgekommen sind. **Der Auftraggeber weist alle Interessenten aber bereits jetzt ausdrücklich darauf hin, dass es in ihrem eigenen Interesse liegt, nur Nachunternehmer zu benennen, die dem betreffenden Bieter zusichern, für dieses Projekt exklusiv für ihn tätig zu werden.**
- 4.5. Das Angebot ist einschließlich aller Anlagen in deutscher Sprache abzufassen. Das Angebot ist schriftlich einzureichen.

Zusätzlich hat der Bieter eine Fotokopie des Originals des Angebots mit allen Anlagen in einem separaten, blickdichten und fest verschlossenen Umschlag (empfohlen wird das Umkleben mit fest haftendem Paketklebeband) als Sicherungskopie beizufügen; der Umschlag ist außen deutlich mit dem Wort „Sicherungskopie“ zu kennzeichnen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen dass

- ***diese Sicherungskopie gleichzeitig mit dem Angebot abzugeben ist,***
- ***deren nicht gleichzeitige Abgabe zum Ausschluss des Angebots von der Wertung führt und***
- ***im Laufe der Wertung festgestellte Abweichungen der Sicherungskopie vom geöffneten Original den Ausschluss des Angebots von der weiteren Wertung zur Folge haben, wenn die Abweichungen dem Bieter zuzurechnen sind.***

- 4.6. Zur Vereinfachung der Auswertung sind die Anlagen zum Angebotsdeckblatt durch Trennstreifen deutlich erkennbar zu trennen; die Trennstreifen sind mit

der „Anlage“ und der Nummer der Anlage laut Angebotsdeckblatt zu kennzeichnen (Bspw.: „Anlage 1“, „Anlage 2“ usw.). Zudem ist jedem Angebot eine Ausfertigung im pdf- oder tif-Format auf CD beizufügen. Auf der CD sind jeweils gesonderte Dateien anzulegen und zwar eine für das Angebotsdeckblatt und je eine für jede im Angebotsdeckblatt bezeichnete Anlage. Die Dateien haben das Original mit den Unterschriften des Bieters wiederzugeben. Die Dateinamen sind jeweils aus der Firma des Bieters oder einer Kurzbezeichnung derselben und der Dokumentenbezeichnung getrennt durch einen Trennstrich zu bilden. Beispiel: „Angebot Musterfirma – Angebotsdeckblatt.pdf“, „Angebot Musterfirma – Anlage 1.pdf“, „Angebot Musterfirma – Anlage 2.pdf“ usw. Maßgeblich ist allein das schriftliche Angebot. Verbindlich ist das schriftliche Angebot, das bei dem Auftraggeber verbleibt.

- 4.7. Für das Angebot sind die vom Auftraggeber per E-Mail zur Verfügung gestellten (oder per Post übersandten) Anlagen zu verwenden. Das Angebotsdeckblatt, der von dem Auftraggeber vorgegebene Vertrag, das Preisblatt und alle Anlagen sind (an den dafür vorgesehenen Stellen, bzw. am Ende) rechtsverbindlich zu unterschreiben; weitere Einzelheiten zu den erforderlichen Unterschriften finden sich in den Hinweisen zu den einzelnen Anlagen im Angebotsdeckblatt.
  - 4.8. Das Angebot muss vollständig sein; unvollständige Angebote werden ausgeschlossen. Das Angebot ist nur vollständig, wenn sämtliche im Angebotsdeckblatt angegebenen Anlagen jeweils vollständig enthalten sind und ihm zudem die in Ziffer 4.6. geforderte CD und sämtliche Übersetzungen fremdsprachiger Nachweise und das gesondert verschlossene Sicherungsexemplar nach Ziffer 4.5. beigelegt sind.
  - 4.9. Änderungen des Bieters an seinen Eintragungen müssen zweifelsfrei sein. Alle Eintragungen müssen dokumentenecht sein.
  - 4.10. Änderungen oder Ergänzungen an den Vergabeunterlagen sind unzulässig.
  - 4.11. Alle Angebotspreise bzw. Auftragsvolumina in den Referenzlisten sind in Euro, Bruchteile in vollen Cents anzugeben. Die Angebotspreise bzw. Auftragsvolumina in den Referenzlisten sind ohne Umsatzsteuer anzugeben. Die Angebotspreise sind auf dem beiliegenden Preisblatt zudem auch einschließlich der ggf. anfallenden Umsatzsteuer auszuweisen.
  - 4.12. Auf elektronischem Wege übermittelte Angebote wie Fernschreiben, Telegramme, Telebriefe, Telex, Telefax oder E-Mail sind nicht zugelassen.
- 5. Änderungsvorschläge oder Nebenangebote sind nicht zugelassen.**



## 6. Angebotslegitimation

- 6.1. Jeder Einzelbieter hat mit dem Angebot eine Erklärung nach folgendem Muster einzureichen:

Wir bevollmächtigen hiermit [HERRN/FRAU] [VORNAME NAME], [MITARBEITER/MITARBEITERIN DER/DES] [FIRMA DES BIETERS], geschäftsansässig: [STRASSE HAUSNUMMER], [POSTLEITZAHL ORT], zu erreichen unter Telefonnummer: [TELEFONNUMMER], Telefax: [TELEFAXNUMMER], E-Mail: [E-MAIL-ANSCHRIFT] unwiderruflich, uns in dem Vergabeverfahren „Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen“ gegenüber dem Auftraggeber zu vertreten.

- 6.2. Die Vollmacht des Einzelbieters darf auch auf höchstens zwei Personen zur gemeinschaftlichen Vertretung lauten.
- 6.3. Die Vollmacht des Einzelbieters ist von Personen zu unterzeichnen, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem deutschen Handelsregister ergibt; eine einfache Kopie eines Handelsregisterauszuges mit dem Nachweis der Vertretungsberechtigung des die Vollmacht Unterzeichnenden ist der Vollmacht beizufügen. Bieter, die nicht im deutschen Handelsregister eingetragen sind, insbesondere Bieter aus anderen Staaten, haben die Vertretungsberechtigung in geeigneter, möglichst vergleichbarer Form nachzuweisen. Unter jeder Unterschrift ist der Vor- und Zuname des Unterzeichners zu Legitimationszwecken in Druckbuchstaben auszuweisen.
- 6.4. Die Vollmacht ist – wegen der dort geregelten Unwiderruflichkeit und der verbindlichen Angabe der Kontaktdaten für Telefon, Telefax und E-Mail – auch dann auszustellen, wenn sich die Vertretungsberechtigung des Bevollmächtigten aus öffentlichen Registern ergibt.  
Das betrifft bspw. Vorstände, Geschäftsführer und Prokuristen, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Handelsregister ergibt; auch für diese Personen ist eine Angebotslegitimation nach vorstehendem Muster auszustellen – die Angebotslegitimation darf in diesen Ausnahmefällen von den Bevollmächtigten selbst unterzeichnet werden.
- 6.5. Gibt ein Einzelbieter keine Erklärung gemäß Ziffer 6.1. ab, wird er vom Vergabeverfahren ausgeschlossen.
- 6.6. Jede Bietergemeinschaft hat mit dem Angebot eine „Erklärung der Bietergemeinschaft“ nach folgendem Muster einzureichen:

Wir, die unterzeichnenden sämtlichen Mitglieder der Bietergemeinschaft

- a. [FIRMA DES MITGLIEDS DER BIETERGEMEINSCHAFT], mit Sitz in [ORT], Postanschrift: [STRAÙE HAUSNUMMER], [POSTLEITZAHL ORT]
- b. ...

erklären:

1. Wir werden den Auftrag, wenn wir den Zuschlag im Vergabeverfahren „Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen“ erhalten, als Gesellschaft bürgerlichen Rechts in gesamthänderischer Verbundenheit ausführen und haften dabei als Gesamtschuldner.
  2. Wir bevollmächtigen hiermit [HERRN/FRAU] [VORNAME NAME], [MITARBEITER/MITARBEITERIN DER/DES], [FIRMA DES BIETERS], geschäftsansässig: [STRAÙE HAUSNUMMER], [POSTLEITZAHL ORT], zu erreichen unter Telefonnummer: [TELEFONNUMMER], Telefax: [TELEFAXNUMMER], E-Mail: [E-MAIL-ANSCHRIFT] unwiderrufflich, uns in dem Vergabeverfahren „Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen“ gegenüber dem Auftraggeber zu vertreten.
- 6.7. Die Vollmacht in Ziffer 2. der Erklärung der Bietergemeinschaft darf auch auf höchstens zwei Personen zur gemeinschaftlichen Vertretung lauten.
- 6.8. Diese Erklärung der Bietergemeinschaft ist von sämtlichen Mitgliedern der Bietergemeinschaft rechtsverbindlich zu unterzeichnen. Zeichnungsberechtigt sind dabei nur Personen, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem deutschen Handelsregister ergibt; für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft ist der Erklärung der Bietergemeinschaft eine einfache Kopie eines Handelsregisterauszuges mit dem Nachweis der Vertretungsberechtigung des die Erklärung der Bietergemeinschaft Unterzeichnenden beizufügen. Mitglieder der Bietergemeinschaft, die nicht im deutschen Handelsregister eingetragen sind, insbesondere Mitglieder der Bietergemeinschaft aus anderen Staaten, haben die Vertretungsberechtigung in geeigneter, möglichst vergleichbarer Form nachzuweisen. Unter jeder Unterschrift ist der Vor- und Zuname des Unterzeichners zu Legitimationszwecken in Druckbuchstaben auszuweisen.
- 6.9. Gibt eine Bietergemeinschaft keine Erklärung gemäß Ziffer 6.6. ab, wird sie vom Vergabeverfahren ausgeschlossen.
- 6.10. Mit Abgabe des Angebots gilt (bzw. gelten) für das gesamte Vergabeverfahren, einschließlich des Erhebens von Verfahrensrügen im Sinne des § 107 Abs. 3 GWB für den Bieter nur noch der (bzw. die beiden) gemäß dieser Ziffer 6. Bevollmächtigte als legitimiert, für den Bieter Erklärungen abzugeben und entgegenzunehmen.

## **7. Nachunternehmer**

- 7.1. Beabsichtigt der Bieter, Teile der Leistungen von einem Nachunternehmer ausführen zu lassen, muss er bereits im Angebot Art und Umfang der von diesem Nachunternehmer auszuführenden Leistung angeben und den Nachunternehmer mit Firma, Sitz und postalischer Anschrift benennen.
- 7.2. Werden für einen Nachunternehmer sämtliche in Ziffer 3.1. geforderten Nachweise sowie die in Ziffern (2) und (7), (8) und (9) des Angebotsdeckblatts geforderten Erklärungen von dem Nachunternehmer rechtsverbindlich unterzeichnet vorgelegt und liegt seine rechtlich unbedingte und rechtsverbindlich unterzeichnete Erklärung vor, wonach er sich verpflichtet, im Falle einer Auftragserteilung an den Bieter die im Angebot bezeichneten Nachunternehmerarbeiten auszuführen und selbst keine Nachunternehmer einzuschalten, werden die auf den Nachunternehmer bezogenen Nachweise der Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit mit Ausnahme der Bewertung der Berufshaftpflichtversicherung des Bieters bei der Prüfung des Angebotes berücksichtigt; anderenfalls ist deren Berücksichtigung ausgeschlossen.
- 7.3. Liegen die Voraussetzungen für die Berücksichtigung nach vorstehendem Absatz vor und erhält der Bieter den Auftrag, ist er berechtigt und verpflichtet, diesen Nachunternehmer in dem im Teilnahmeangebot und/oder im Angebot bezeichneten Umfang einzusetzen. In allen anderen Fällen besteht kein Anspruch des Bieters im Falle der Auftragserteilung Nachunternehmer einzusetzen. Gestattet der Auftraggeber dem Auftragnehmer nach Auftragserteilung gleichwohl den Nachunternehmereinsatz, ist der Auftragnehmer zur Beachtung des § 10 VOL/A Abschnitt 2 verpflichtet.

## **8. Verfahrensablauf nach Eingang der Angebote**

- 8.1. Alle eingehenden Angebote werden mit einem Eingangsvermerk auf dem ungeöffneten Umschlag versehen und verbleiben bis zum Ablauf der Angebotsfrist verschlossen. Der Eingangsvermerk besteht aus dem Posteingangsstempel der Staatskanzlei mit Datumsangabe sowie der am Posteingangsstempel handschriftlich vermerkten Uhrzeit mit Namensparaphe einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters des Auftraggebers.
- 8.2. Nach Ablauf der Angebotsfrist (ab Uhr) werden alle eingegangenen Angebote in der Reihenfolge ihres Eingangs geöffnet; die Sicherungskopie verbleibt dauerhaft verschlossen im Haushaltsreferat des Auftraggebers (vorgegebene Emp-

fängeranschrift beim Auftraggeber auf dem Angebotsdeckblatt). Sodann werden alle Angebote in folgenden drei aufeinander folgenden Stufen geprüft:

- Ordnungsmäßigkeitsprüfung (s. dazu unten 8.3.)
- Eignungsprüfung (s. dazu unten 8.4. bis 8.9.)
- Zuschlagskriterienprüfung (s. dazu unten 8.10. ff)

8.3. Zunächst werden alle Angebote von zwei Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern des Auftraggebers einer **Ordnungsmäßigkeitsprüfung** an Hand folgender Kriterien geprüft:

- ordnungsgemäßer Verschluss und äußerliche Kennzeichnung,
- Rechtzeitigkeit des Eingangs des Angebots,
- Verwendung des vorgeschriebenen Musters des Angebotsdeckblatts,
- rechtsverbindliche Unterzeichnung des Angebotsdeckblatts und aller Anlagenblätter,
- Vollständigkeit der Unterlagen gemäß Angebotsdeckblatt,
- Zweifelsfreiheit von Änderungen des Bieters an seinen Eintragungen,
- Änderungen oder Ergänzungen an den Vergabeunterlagen.

Ein Angebot, das einer dieser formellen Anforderungen nicht genügt, wird von der weiteren Prüfung ausgeschlossen. Das betrifft insbesondere

- ein Angebot, dessen Umschlag nicht mit dem von dem Auftraggeber vorgeschriebenen Kennzeichnungszettel gekennzeichnet ist,
- ein Angebot, dessen Umschlag nicht jede Kenntnisnahme vom Inhalt des Angebotsdokuments ausschließt (blickdichter, kompletter Umschluss des Angebotsdokuments ist erforderlich),
- ein Angebot, dessen Umschlag nicht ordnungsgemäß verschlossen ist (ein Umschlag gilt nur dann als ordnungsgemäß verschlossen, wenn er nach seiner Öffnung nicht ohne weitere Hilfsmaterialien wieder verschlossen werden kann; insbesondere handelsübliche Adhäsionsverschlüsse oder Umschläge mit Biegeklammern gewährleisten **keinen** ordnungsgemäßen Verschluss; empfohlen wird das Umkleben mit Paketklebeband),
- ein Angebot, das nach Ablauf der Angebotsfrist eingegangen ist,
- ein Angebot, bei dem nicht die von dem Auftraggeber vorgeschriebenen Vordrucke verwendet worden sind,
- ein Angebot, das nicht rechtsverbindlich unterzeichnet ist (ein Angebot ist nur dann rechtsverbindlich unterzeichnet, wenn das Angebotsdeckblatt mit allen seinen Anlagen, insbesondere dem Vertrag rechtsverbindlich unterzeichnet ist und zwar von mindestens einem und höchstens zwei dazu gemäß Ziffer 6. Bevollmächtigten, wobei bei Angabe von zwei Bevollmächtigten jede Unterzeichnung von beiden Bevollmächtigten vorzunehmen ist),

- ein Angebot, dessen Angebotslegitimation gemäß Ziffer 6. unter einer Unterschrift nicht den Vor- und Zunamen des Unterzeichners in Druckbuchstaben ausweist,
- ein Angebot, das von einer Person unterzeichnet worden ist, die nicht im Sinne der Ziffer 6. legitimiert ist,
- ein Angebot, das unvollständig ist (ein Angebot ist unvollständig, wenn es nicht sämtliche im Angebotsdeckblatt verzeichneten Anlagen vollständig enthält und/oder wenn ihm die in Ziffer 4.6. geforderte CD und/oder eine Übersetzung eines fremdsprachigen Nachweises und/oder die Sicherungskopie nach Ziffer 4.5. nicht beigelegt sind),
- ein Angebot, bei dem Änderungen des Bieters an seinen Eintragungen nicht zweifelsfrei sind und
- ein Angebot, bei dem Änderungen oder Ergänzungen an den Verdingungsunterlagen vorgenommen worden sind.

Sodann überprüft der Auftraggeber, ob jeder Bieter nur ein Angebot abgegeben hat. Dazu wertet er die Erklärungen gemäß Ziffer 3.1. lit. g) (Eigenerklärung zu verbundenen Unternehmen), die Erklärungen für Bietergemeinschaften und ggf. die Angaben zum Einsatz von Nachunternehmern aus und fordert ggf. weitere Erklärungen gemäß Ziffer 4.3. (Bescheinigungen der Wirtschaftsprüfer oder Prüfungsgesellschaften) an. Soweit dem Auftraggeber keine gegenteiligen eigenen Erkenntnisse vorliegen, beschränkt sich die Prüfung allein auf die Auswertung der vorgenannten Nachweise.

8.4. Die **Eignungsprüfung** erfolgt ihrerseits in drei aufeinander folgenden Teilschritten:

- Prüfung der Fachkunde (s. dazu unten Ziffer 8.5.)
- Prüfung der Leistungsfähigkeit (s. dazu unten Ziffern 8.6. – 8.7.)
- Prüfung der Zuverlässigkeit (s. dazu unten Ziffer 8.8.)

8.5. Zur Prüfung der **Fachkunde** füllt der Auftragnehmer den nachfolgenden Fragenkatalog in der Anlage 2 (Prüfung Vergabekriterien), Reiter „Fachkunde“ aus.

Diesen wertet der Auftraggeber in Verbindung mit den Nachweisen gem. Ziffer V. 3. 1. lit. a.) – d.) aus. Wesentliche Fragen werden mit Faktor 2 gewichtet und fließen entsprechend in die Fachkundebewertung ein. Da der Bereich Qualität der Projektleitung von ausschlaggebender Bedeutung ist, erreicht dieser Themenkreis genau die doppelte Punktezahl der anderen Themenkreise. Erreicht ein Bieter weniger als 35 von 75 Punkten, so wird er vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

8.6. Zur Prüfung der **Leistungsfähigkeit** liefert der Auftragnehmer die Referenznachweise gem. Ziffer V. 3.1. lit. e.).

Diese wertet der Auftraggeber in Verbindung mit dem Fragenkatalog in der Anlage 2 (Prüfung Vergabekriterien), Reiter „Leistungsfähigkeit“, aus. Erreicht ein Bieter weniger als 24 von 30 Punkten, so wird er vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

- 8.7. Bei Bietergemeinschaften oder Nachunternehmerschaften im Sinne der Ziffer 7.2. gilt der schwächste Einzelnachweis eines an der Bietergemeinschaft beteiligten Unternehmens bzw. eines Nachunternehmers im Sinne der Ziffer 7.2. für die Beurteilung des Angebots in dieser Hinsicht.
- 8.8. Zur Prüfung der **Zuverlässigkeit** wertet der Auftraggeber das Angebotsdeckblatt aus.  
Ein Bieter gilt als zuverlässig, wenn er in den zurückliegenden fünf Jahren seit Abgabe des Angebots keinen Tatbestand im Sinne der §§ 7 Nr. 5, 7 a Nr. 2 Abs. 1 VOL/A Abschnitt 2 oder des § 5 KorruptionsbG NRW verwirklicht und die Erklärungen gemäß Ziffer (7), (8) und (9) des Angebotsdeckblatts zutreffend abgegeben hat. Die Texte der §§ 7 Nr. 5, 7 a Nr. 2 Abs. 1 VOL/A Abschnitt 2 und des § 5 KorruptionsbG NW sind in der „Anlage zu Ziffer 8.11 der Bewerbungsbedingungen für die Vergabe der Leistungen“ abgedruckt. Soweit dem Auftraggeber keine gegenteiligen eigenen Erkenntnisse vorliegen, beschränkt sich die Prüfung allein auf die rechtsverbindliche Abgabe der im Angebotsdeckblatt enthaltenen Erklärungen.
- 8.9. Ein Bieter ist nur dann geeignet, wenn er **sowohl fachkundig als auch leistungsfähig als auch zuverlässig** ist.
- 8.10. Sodann erfolgt die Prüfung der **Zuschlagskriterien** durch den Auftraggeber nach folgenden Kriterien:  
- die Prüfung der Qualität aufgrund der Referenzbesuche,  
- die Prüfung der Preise aufgrund des Preisblattes.
- 8.11. Die **Prüfung der Qualität** erfolgt durch Referenzbesuche bzgl. der Referenzen gem. Ziffer V. 3.1. lit. e) a.a.) bis b.b.). Dabei werden diese Inboundreferenzen wie in Anlage 2 (Prüfung Vergabekriterien), Reiter „Qualität“ durch den Auftraggeber bewertet:
- 8.12. Der **Preis** wird durch Eintragung der Preispositionen in der Anlage 2 (Prüfung Vergabekriterien, Reiter „Preis“) durch den Auftragnehmer dargestellt und den Auftraggeber bewertet.
- 8.13. Für die Kalkulation der Preise und die anschließende Bewertung legt der Auftraggeber nachfolgendes Mengengerüst eines „durchschnittlichen Monats“ zu Grunde:

a)	Anzahl Calls:	12.000
b)	Anzahl E-Mails, Briefe, Fax:	4.145
	(davon Spams:	2.000)
c)	Anzahl Projektmanagement-/Teamleiterstunden:	87
d)	Anzahl Stunden technisches Projektmanagement:	100

Zur Vergleichbarkeit wird für die Position a) eine durchschnittliche Vorgangszeit von 2,5 min inkl. Nachbearbeitung und für die Position b) eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von 3,9 min inkl. Nachbearbeitung (und 0,3 min für Spams) angenommen. Diese Zeiten beinhalten jeweils das Kontakthandling inklusive Nachbearbeitung und Pflege der Wissensdatenbank.

8.14. In der Preiskalkulation hat der Auftragnehmer die Kosten für Projektleitung sowie eventuelle Bonus-/Maluswerte gem. Abschnitt IX., Ziffer 2. zu berücksichtigen. Eine gesonderte Vergütung wird vom Auftraggeber hierfür nicht gezahlt.

8.15. In der Preiskalkulation hat der Auftragnehmer die Kosten der Migrationsphase gem. Ziffer III. 1.3 mit zwei Dritteln eines Produktivmonats zu berücksichtigen.

8.16. Ein Angebotspreis gilt als auskömmlich, wenn der Bieter durch die Preisgestaltung nicht Gefahr läuft, bei Durchführung des ausgeschriebenen Auftrags insolvent zu werden und ein evt. besonders niedriger Preis nicht in der Absicht angeboten wird, Konkurrenzunternehmen nicht nur in dieser Ausschreibung preislich zu unterbieten, sondern insgesamt vom Markt zu verdrängen. Soweit dem Auftraggeber keine gegenteiligen eigenen Erkenntnisse vorliegen, beschränkt sich diese Prüfung allein auf die rechtsverbindliche Abgabe der im Angebotsdeckblatt zu Ziffer 3. enthaltenen Erklärungen. Weicht ein Angebotspreis jedoch um mehr als 50% vom preisgünstigsten Angebot ab, so überprüft der Auftraggeber vor der Vergabe des Auftrags die Einzelposten dieses Angebots; zu diesem Zweck verlangt der Auftraggeber vom Bieter die erforderlichen Belege in Textform.

8.17. Sollkriterien [gleich Zuschlagskriterien i.S.d. § 9 a Nr. 1 lit. c) VOL/A Abschnitt 2] werden mit jeweils folgender Gewichtung sein:

Qualität	60 %
Preis	40 %

#### **Bepunktung des Preises:**

Der Bieter (oder bei Preisgleichheit die Bieter) mit dem günstigsten Preis und die Bieter, bei denen der Preis bis zu 5,0 % (inklusive MwSt.) über dem günstigsten Preis liegt, 5 Punkte. Bieter, bei denen der Preis über 5,0 % (inklusive MwSt.) und bis zu 10,0 % (inklusive MwSt.) über dem günstigsten Preis liegt, erhalten 4 Punkte. Bieter, bei denen der Preis über 10,0 % (inklusive MwSt.)

und bis zu 15,0 % (inklusive MwSt.) über dem günstigsten Preis liegt, erhalten 3 Punkte. Bieter, bei denen der Preis über 15,0 % (inklusive MwSt.) und bis zu 20 % (inklusive MwSt.) über dem günstigsten Preis liegt, erhalten 2 Punkte. Bieter, bei denen der Preis über 20 % (inklusive MwSt.) und bis zu 25,0 % (inklusive MwSt.) über dem günstigsten Preis liegt, erhalten 1 Punkt. Bieter, bei denen der Preis um mehr als 25,0 % über dem günstigsten Angebot liegt, erhalten 0 Punkte. Basis für die Prozentberechnung ist der günstigste Preis.

#### **Bepunktung der Prüfung der Qualität:**

Die Bepunktung der Prüfung der Qualität erfolgt nach dem Punktesystem mit der Bildung einer Durchschnittsnote als Ergebnis aus allen abgeprüften Kriterien. Dabei bedeutet 5 = sehr gut, 4 = gut, 3 = befriedigend, 2 = unbefriedigend, 1 = mangelhaft.

- 8.18. Die Beschaffungsentscheidung wird aufgrund der höchsten Gesamtpunktzahl getroffen.

Das Gesamtpunktzahl errechnet sich wie folgt:

$$\frac{(\text{Punkte Qualität} \times \text{\%-Satz Qualität}) + (\text{Punkte Preis} \times \text{\%-Satz Preis})}{2}$$

- 8.19. Über die Zuschlagsabsicht wird der betroffene Bieter in Kenntnis gesetzt. Die übrigen Bieter werden gemäß § 13 Vergabeverordnung informiert.

- 8.20. Frühestens 14 Tage nach Absendung der Mitteilungen gemäß § 13 Vergabeverordnung wird der Zuschlag erteilt.

## **9. Vergaberechtliches Nachprüfungsverfahren**

- 9.1. Etwaige Verstöße gegen Vergabevorschriften im Rahmen der Bekanntmachung sind unverzüglich nach Kenntnisnahme und im Falle des Nichterkennens aber des Erkennenkönnens spätestens bis zum Ablauf der Angebotsfrist gegenüber den Auftraggebern in schriftlicher Form bei der in Ziffer 1. dieser Bewerbungsbedingungen benannten Stelle zu rügen. Ebenso sind sonstige Verstöße gegen Vergabevorschriften von Bietern ab Kenntnisnahme unverzüglich gegenüber dem Auftraggeber in schriftlicher Form bei der in Ziffer 1. dieser Bewerbungsbedingungen benannten Stelle zu rügen.

- 9.2. Der schriftlichen Form genügen unterschriebene Briefe und E-Mails, die eine natürliche Person beim Bieter als Absender erkennen lassen. Nach der Abgabe des Angebots darf die Unterschrift nur noch von den gemäß Ziffer 6. Bevollmächtigten vorgenommen werden. Hat ein Bieter zwei natürliche Personen ge-



mäß Ziffer 6. bevollmächtigt, muss bei E-Mail-Übermittlung einer seiner Bevollmächtigten die an ihn mitadressierte E-Mail des anderen Bevollmächtigten mit dem Vermerk „Einverstanden“ an die in Ziffer 1. benannte Stelle weiterleiten oder die E-Mail wortidentisch an die in Ziffer 1. benannte Stelle absenden – als Zeitpunkt für den Eingang der Nachricht bei den Auftraggebern gilt dabei der Zeitpunkt des Eingangs der zweiten E-Mail.

- 9.3. Hilft der Auftraggeber dem gerügten Verstoß gegen Vergabevorschriften nicht ab, darf der Bieter einen Antrag auf Einleitung eines vergaberechtlichen Nachprüfungsverfahrens nur innerhalb von 14 Tagen seit Erhalt der Benachrichtigung über die Nichtabhilfe stellen.

Eine spätere Anrufung der Vergabekammer aufgrund des gerügten Verstoßes gegen Vergabevorschriften ist ausgeschlossen.

- 9.4. Vergabekammer im Sinne des § 104 GWB:

Vergabekammer bei der Bezirksregierung Düsseldorf  
Postfach 30 08 65, D-40408 Düsseldorf  
Sitz: Fischerstraße 2, D-40474 Düsseldorf  
Telefax: +49 (0)211 / 475 - 3989  
Telefon: +49 (0)211 / 475 – 3131 (Geschäftsstelle)  
E-Mail: vergabekammer@brd.nrw.de

- 9.5. Es wird darauf hingewiesen, dass bei der Durchführung eines Nachprüfungsverfahrens alle Verfahrensbeteiligten nach § 111 Abs. 1 GWB Akteneinsichtsrecht haben. Mit der Abgabe eines Angebotes wird dieses in die Akten des Auftraggebers aufgenommen. Jeder Bieter muss daher mit der konkreten Möglichkeit rechnen, dass sein Angebot mit allen Bestandteilen von den anderen Verfahrensbeteiligten bei der Vergabekammer eingesehen wird. Es liegt daher im eigenen Interesse eines jeden Bieters, schon in seinen Angebotsunterlagen auf wichtige Gründe, die nach § 111 Abs. 2 GWB die Vergabekammer veranlassen, die Einsicht in die Akten zu versagen, hinzuweisen und diese in seinen Unterlagen entsprechend kenntlich zu machen (Geheimnisse, insbesondere Fabrikations-, Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse).

## **10. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieser Vergabeunterlagen, insbesondere der „Bewerbungsbedingungen für die Vergabe von Leistungen“ oder ein Teil davon unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit im Übrigen unberührt. Entsprechendes gilt für die Undurchführbarkeit einer Bestimmung oder eines Teils von ihr.

Beruhet die Undurchführbarkeit oder Unwirksamkeit auf dem sachlichen, räumlichen zeitlichen oder anderen Umfang der Bestimmung, so gilt die Bestimmung mit ihrem größtmöglichen wirksamen und durchführbaren Umfang.

## **Anlage zu Ziffer 8.11. und 8.14. der „Bewerbungsbedingungen für die Vergabe der Leistungen“**

Die Nutzwertanalyse ist eine Methode zur systematischen Entscheidungsvorbereitung bei der Auswahl von Projektalternativen.

Sie analysiert eine Menge an Handlungsalternativen mit dem Zweck, die einzelnen Alternativen entsprechend den Präferenzen des Entscheidungsträgers bezüglich eines mehrdimensionalen Zielsystems zu ordnen. In Bezug auf das vorliegende Vergabeverfahren ist die Nutzwertanalyse geeignet, die Angebote der Bieter systematisch zu ordnen, so dass eine Entscheidung für einen Bieter ermöglicht wird und zugleich nachvollziehbar und überprüfbar ist (konsistente Präferenzordnung).

Die Nutzwertanalyse ist ein gängiges Verfahren zur Entscheidung bei Zielpluralität, durch die das vorliegende Vergabeverfahren infolge seiner komplexen und unterschiedlichen Anforderungen gekennzeichnet ist. Alle Vor- und Nachteile werden einheitlich als Nutzengrößen der jeweiligen Entscheidungsalternativen erfasst. Das Ergebnis zeigt den relativen Nutzen der Alternativen im Verhältnis zueinander.

Grundsätzlich ist die Nutzwertanalyse für Entscheidungsprobleme aller Art verwendbar, bei denen qualitative (zunächst nicht-monetäre) Aspekte die Auswahl bestimmen oder mitbestimmen. Beispiele hierfür sind Beschaffungs- und Standortentscheidungen sowie politische Maßnahmen aller Art.

Es handelt sich um eine Bewertungstechnik, die vom Bundesfinanzminister zur Ermittlung der Wirtschaftlichkeit von Alternativen anerkannt ist (siehe dazu die Arbeitsanleitung des BMF zu den Vorl. VV zu § 7 BHO vom 31.08.1995, II A 3 – H 1005 – 23/95).

Das Verfahren lässt sich in die folgenden 6 Stufen gliedern:

### **1. Alternativen auswählen:**

Voraussetzung ist, dass mehrere Alternativen zur Auswahl stehen. Vorliegend werden dies bei der Prüfung der Leistungsfähigkeit die Angebote sein, die nicht aus formalen Gründen auszuschließen sind und bei der Wirtschaftlichkeitsprüfung die Angebote, die nach den ersten drei Auswertungsschritten (vgl. Ziffer 8.14. der Bewerbungsbedingungen) nicht auszuschließen sind.

### **2. Kriterien auswählen:**

Grundsätzlich werden zwei Gruppen von Kriterien unterschieden. Zum einen „KO-Kriterien“ (Muss-Kriterien), bei denen Mindest- bzw. Höchstbedingungen gestellt

werden, deren Erfüllung zwingend gefordert sind. Zum anderen Soll-Kriterien, deren möglichst weitgehende Erfüllung wünschenswert ist.

### **3. Gewichtung der Kriterien:**

Mit der Gewichtung der Soll-Kriterien wird ihre Bedeutung im Verhältnis zueinander festgelegt, d.h. es wird definiert, zu wie viel Prozent die vorgesehene Entscheidung von dem jeweiligen Kriterium abhängen soll. Der Gewichtung der Kriterien liegt ein eigener Abwägungsprozess zugrunde. Jedes Kriterium wird den anderen Kriterien mit der Frage gegenübergestellt, ob es weniger wichtig, gleich wichtig oder wichtiger als die anderen Kriterien ist. Daraus ergibt sich eine relative Gewichtung der Soll-Kriterien zueinander.

### **4. Grad der Zielerreichung (Erfüllungsgrade ermitteln):**

Für jedes Soll-Kriterium wird getrennt ermittelt, in welchem Ausmaß jede Alternative das Kriterium erfüllt, d. h., je Alternative wird die Ausprägung der Zielerfüllung eines jeden Zielkriteriums durch Zuweisung eines Punktwertes (Zielerfüllungsgrad) bestimmt. Für jedes Kriterium kann dieselbe maximale Punktzahl erreicht werden.

Bis einschließlich Schritt 4 ist die Nutzwertanalyse im vorliegenden Vergabeverfahren bereits durchgeführt. Die Schritte 5 und 6 beziehen sich auf die Anwendung der Auswahlkriterien auf die jeweils wertbaren Angebote im Verfahren:

### **5. Vorauswahl nach „KO-Kriterien“:**

Angebote, die ein KO-Kriterium nicht erfüllen, werden ausgeschlossen.

### **6. Bestimmung von Teilnutzen und Gesamtnutzen:**

Die Berechnung der Teilnutzenwerte erfolgt durch die Multiplikation der Zielerfüllungsgrade (Punkte) mit den Gewichten der einzelnen Soll-Kriterien (Prozentangabe). Der Gesamtnutzenwert einer Alternative ergibt sich aus der Addition der Teilnutzenwerte.

## **Anlage zu Ziffer 8.8. der „Bewerbungsbedingungen für die Vergabe der Leistungen“**

### **§ 7 Nr. 5 VOL/A Abschnitt 2 lautet:**

Von der Teilnahme am Wettbewerb können Bewerber ausgeschlossen werden,

- a) über deren Vermögen das Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren eröffnet oder die Eröffnung beantragt oder dieser Antrag mangels Masse abgelehnt worden ist,
- b) die sich in Liquidation befinden,
- c) die nachweislich eine schwere Verfehlung begangen haben, die ihre Zuverlässigkeit als Bewerber in Frage stellt,
- d) die ihre Verpflichtung zur Zahlung von Steuern und Abgaben sowie der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung nicht ordnungsgemäß erfüllt haben,
- e) die im Vergabeverfahren vorsätzlich unzutreffende Erklärungen in Bezug auf ihre Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit abgegeben haben.

### **§ 7a Nr. 2 Abs. 1 VOL/A Abschnitt 2 lautet:**

Ein Unternehmen ist von der Teilnahme an einem Vergabeverfahren wegen Unzuverlässigkeit auszuschließen, wenn der Auftraggeber Kenntnis davon hat, dass eine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, rechtskräftig verurteilt ist wegen:

- a) § 129 des Strafgesetzbuches (Bildung krimineller Vereinigungen), § 129a des Strafgesetzbuches (Bildung terroristischer Vereinigungen), § 129b des Strafgesetzbuches (kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland),
- b) § 261 des Strafgesetzbuches (Geldwäsche, Verschleierung unrechtmäßig erlangter Vermögenswerte),
- c) § 263 des Strafgesetzbuches (Betrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Gemeinschaften oder gegen Haushalte richtet, die von den Europäischen Gemeinschaften oder in deren Auftrag verwaltet werden,

- d) § 264 des Strafgesetzbuches (Subventionsbetrug), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Gemeinschaften oder gegen Haushalte richtet, die von den Europäischen Gemeinschaften oder in deren Auftrag verwaltet werden,
- e) § 334 des Strafgesetzbuches (Bestechung), auch in Verbindung mit Artikel 2 des EU-Bestechungsgesetzes, Artikel 2 § 1 des Gesetzes zur Bekämpfung internationaler Bestechung, Artikel 7 Abs. 2 Nr. 10 des Vierten Strafrechtsänderungsgesetzes und § 2 des Gesetzes über das Ruhen der Verfolgungsverjährung und die Gleichstellung der Richter und Bediensteten des Internationalen Strafgerichtshofes,
- f) Artikel 2 § 2 des Gesetzes zur Bekämpfung internationaler Bestechung (Bestechung ausländischer Abgeordneter im Zusammenhang mit internationalem Geschäftsverkehr) oder
- g) § 370 Abgabenordnung, auch in Verbindung mit § 12 des Gesetzes zur Durchführung der gemeinsamen Marktorganisationen und der Direktzahlungen (MOG), soweit sich die Straftat gegen den Haushalt der Europäischen Gemeinschaften oder gegen Haushalte richtet, die von den Europäischen Gemeinschaften oder in deren Auftrag verwaltet werden.

Einem Verstoß gegen diese Vorschriften gleichgesetzt sind Verstöße gegen entsprechende Strafnormen anderer Staaten. Ein Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person ist einem Unternehmen zuzurechnen, wenn sie für dieses Unternehmen bei der Führung der Geschäfte selbst verantwortlich gehandelt hat oder ein Aufsichts- oder Organisationsverschulden gemäß § 130 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten (OWiG) einer Person im Hinblick auf das Verhalten einer anderen für das Unternehmen handelnden, rechtskräftig verurteilten Person vorliegt.

**§ 5 KorruptionsbG NW [Gesetz zur Verbesserung der Korruptionsbekämpfung und zur Errichtung und Führung eines Vergaberegisters in Nordrhein-Westfalen (Korruptionsbekämpfungsgesetz - KorruptionsbG) Vom 16. Dezember 2004] lautet:**

§ 5  
Verfehlung

(1) Eine Verfehlung im Sinne dieses Gesetzes liegt vor, wenn durch eine Person (§ 4 Abs. 3 Nr. 1) im Rahmen einer unternehmerischen Betätigung

1. Straftaten nach §§ 331 - 335 , 261 (Geldwäsche, Verschleierung illegalen Vermögens), 263 (Betrug), 264 (Subventionsbetrug), 265b (Kreditbetrug), 266 (Untreue), 266a (Vorenthalten/Veruntreuen von Arbeitsentgelt), 298 (illegale Absprachen bei Ausschreibungen), 299 (Bestechung/Bestechlichkeit), 108e (Abgeordnetenbestechung) StGB und nach § 370 der Abgabenordnung,
2. nach §§ 19 , 20 , 20a und 22 des Gesetzes über die Kontrolle von Kriegswaffen,
3. Verstöße gegen § 81 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB), insbesondere nach § 14 GWB durch Preisabsprachen und Absprachen über die Teilnahme am Wettbewerb,
4. Verstöße gegen § 16 des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes,
5. Verstöße, die zu einem Ausschluss nach § 21 des Gesetzes zur Bekämpfung der Schwarzarbeit und illegalen Beschäftigung (Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetz - SchwarzArbG) oder nach § 6 Arbeitnehmer-Entsendegesetz führen können oder geführt haben,

von Bedeutung, insbesondere in Bezug auf die Art und Weise der Begehung oder den Umfang des materiellen oder immateriellen Schadens, begangen worden sind.

(2) Ein Eintrag erfolgt bei einer Verfehlung im Sinne des Absatzes 1

1. bei Zulassung der Anklage
2. bei strafrechtlicher Verurteilung
3. bei Erlass eines Strafbefehls
4. bei Einstellung des Strafverfahrens nach § 153a Strafprozessordnung (StPO)
5. nach Rechtskraft eines Bußgeldbescheids
6. für die Dauer der Durchführung eines Straf- oder Bußgeldverfahrens, wenn im Einzelfall angesichts der Beweislage bei der meldenden Stelle kein vernünftiger Zweifel an einer schwerwiegenden Verfehlung besteht, und die Ermittlungs- bzw. die für das Bußgeldverfahren zuständige Verwaltungsbehörde den Ermittlungszweck nicht gefährdet sieht.

## VI. Angebotsdeckblatt

Vergabeverfahren "NRW direkt"
-------------------------------

Vergabeart: Offenes Verfahren (VOL/A Abschnitt 2)
---

Einzureichen bis (Ablauf der Angebotsfrist): , 16.00 Uhr
---

Ministerpräsidentin des Landes  
Nordrhein-Westfalen  
Staatskanzlei  
z.Hd.  
Referat I  
Stadttor 1  
**40219 Düsseldorf**

Name und Anschrift des Bieters  
(bitte einfügen):

### Angebot

--

In dem Vergabeverfahren

### **"Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen"**

sind wir gemäß Ihrer Aufforderung zur Abgabe eines Angebots bereit, den Auftrag auszuführen. Wir erklären:

- (1) Unserem Angebot liegen die „Bewerbungsbedingungen für die Vergabe von Leistungen“, die in den Vergabeunterlagen enthalten sind, zugrunde.
- (2) Es liegen zurzeit und es lagen in den vergangenen 5 Jahren seit Absendung dieses Angebots keine Ausschlussgründe i.S.d. §§ 7 Nr. 5, 7a Nr. 2 Abs. 1 VOL/A Abschnitt 2 oder des § 5 KorruptionsbG NW vor. Der Inhalt dieser Vorschriften ist uns bekannt; ein Textabdruck war den Vergabeunterlagen als Anlage zu Ziffer 8.11. der „Bewerbungsbedingungen für die Vergabe der Leistungen“ beigefügt.



- (3) Die von uns angebotenen Preise sind auskömmlich i.S.d. § 25 Nr. 2 Abs. 2 und 3 VOL/A Abschnitt 2, d.h. weder zu niedrig noch stehen sie in offenbarem Missverhältnis zur angebotenen Leistung.
- (4) Bei der Auftragsdurchführung werden nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingesetzt, die in ausreichendem Maße über Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift verfügen.
- (5) Bestandteil dieses Angebots sind:
- als Anlage 1: von uns erstellte Unternehmensbeschreibung  
gem. Ziffer V. 3.1. lit. a) der Bewerbungsbedingungen  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet)
  - als Anlage 2: unsere Eigenerklärung über die Qualifikation des  
Projektleiters  
gem. Ziffer V. 3.1. lit. b) der Bewerbungsbedingungen  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet)
  - als Anlage 3: unsere Eigenerklärung über die Qualifikation des  
Teamleiters  
gem. Ziffer V. 3.1. lit. c) der Bewerbungsbedingungen  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet)
  - als Anlage 4: unsere Eigenerklärung zum Personal und dessen  
Qualifikation  
gem. Ziffer V. 3.1. lit. d) der Bewerbungsbedingungen  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet)
  - als Anlage 5: von uns erstellte Referenzliste  
gem. Ziffer V. 3.1. lit. e) der Bewerbungsbedingungen  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet)
  - als Anlage 6: gefertigte Liste im Sinne des § 15 Aktiengesetz  
gem. Ziffer V. 3.1. lit. f) der Bewerbungsbedingungen  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet)
  - als Anlage 7: Angebotslegitimation  
gem. Ziffer V. 3.1. lit. g) der Bewerbungsbedingungen  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet;  
auch Kopien aus dem Handelsregister sind von uns zu  
Legitimationszwecken rechtsverbindlich unterzeichnet)
  - als Anlage 8: von den Auftraggebern vorgegebenes  
Vertragsdokument  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet)
  - als Anlage 9: ausgefüllte Excel-Tabellenblätter der **Anlage 2 (Vergabekriterien)**  
(rechtsverbindlich von uns unterzeichnet)

als Anlage 10: sonstige Anlagen gemäß gesondertem Verzeichnis vor diesen Anlagen

### Hinweise:

1. Bei Bietergemeinschaften sind jeweils Unteranlagen für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft einzureichen; also bspw.:

Anlage 1.a Unternehmensbeschreibung Unternehmen A  
 Anlage 1.b Unternehmensbeschreibung Unternehmen B  
 etc.

2. Für Nachunternehmer, deren Eignung bei der Eignungsprüfung mitberücksichtigt werden soll, gilt Hinweis 1. entsprechend. Die Erklärung des oder der Nachunternehmer gemäß Ziffer 7.2. der Bewerbungsbedingungen sind als sonstige Anlage/Unteranlagen unter Anlage 10 aufzunehmen.

3. Übersetzungen fremdsprachiger Nachweise im Sinne der Ziffer 3.5. der Bewerbungsbedingungen sind unmittelbar hinter dem jeweiligen fremdsprachigen Nachweis einzuordnen.

4. Wollen Sie nach dem Preisblatt keine weiteren Anlagen aufnehmen, geben Sie auf dem Verzeichnis zu Anlage 11 bitte an: „Keine weiteren Anlagen“.

5. Bitte löschen Sie den gesamten roten Hinweistext in Ihrem Ausdruck.

- (6) Die Anlagen 8, 9 und 10 gemäß vorstehender Ziffer (5) sowie die Erklärungen zu Ziffern (2), (3), (4), (7), (8), (9) und (10) dieses Angebotsdeckblatts sowie Ziffer 7.3. der Bewerbungsbedingungen werden Vertragsinhalt, wenn unserem Angebot der Zuschlag erteilt wird.

- (7) Wir erklären („Scientology-Erklärung“), dass

- unser Unternehmen nicht nach der Technologie von L. Ron Hubbard geführt wird,
- weder die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch die Geschäftsleitung Kurse und Seminare nach der Technologie von L. Ron Hubbard besuchen,
- die Geschäftsleitung die Technologie von L. Ron Hubbard bei der Durchführung der in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungen ablehnt.

Wir verpflichten uns sicherzustellen, dass die zur Erfüllung des Auftrages eingesetzten Personen nicht die „Technologie von L. Ron Hubbard“ anwenden, lehren oder in sonstiger Weise verbreiten, und erklären hiermit rechtsverbindlich, dass die Auftraggeber bei einem Verstoß gegen diese Verpflichtung un-

beschadet weitergehender Rechte berechtigt sind, den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

- (8) Wir erklären, dass wir von keiner öffentlichen Stelle wegen einer festgestellten nachweislich schweren Verfehlung nach § 7 Nr. 5 lit. c) VOL/A, § 8 Nr. 5 Abs. 1 lit. c) VOB/A oder § 11 Abs. 4 lit. b) und c) VOF von der Teilnahme am Wettbewerb ausgeschlossen worden sind. Wir versichern zudem, dass keine Verfehlungen vorliegen, die unseren Ausschluss von der Teilnahme am Wettbewerb nach einer der unter (2) genannten Vorschriften rechtfertigen können.
- (9) Uns ist bekannt, dass unrichtige Erklärungen im Vergabeverfahren, insbesondere in diesem Angebot, zu unserem Ausschluss von diesem und künftigen Vergabeverfahren, sowie zur fristlosen Kündigung eines etwa erteilten Auftrages wegen Verletzung einer vertraglichen Nebenpflicht aus wichtigem Grund führen und eine Meldung des Ausschlusses und der Ausschlussdauer an Informationsstellen, die entsprechende Vergaberegister führen, nach sich ziehen können.
- (10) Wir verpflichten uns, die vorstehenden Erklärungen zu (2), (4), (7), (8) und (9) von Nachunternehmern zu fordern und diese vor Zustimmung der Auftraggeber zur Weiterbeauftragung vorzulegen.

.....  
(Ort, Datum)

rechtsverbindliche Unterschrift/en des oder der Bevollmächtigten gemäß Ziffer 6 der Bewerbungsbedingungen:

.....  
( ..... )\*      ( ..... )\*

\*= bitte Vor- und Nachname des Bevollmächtigten in Druckbuchstaben einsetzen

## VII. Kennzeichnungszettel

Angebot

Projekt: Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen

Ministerpräsidentin des Landes Nordrhein-Westfalen  
- Staatskanzlei

Firma des Bieters:

Anschrift:

**ACHTUNG Poststelle:**

Diese Post bitte ungeöffnet an

Referat

weiterleiten!

**Bitte diesen Vordruck ausfüllen, in schwarz/weiß oder farbig ausdrucken, ausschneiden und auf das Angebot von außen gut sichtbar aufkleben!!!**

## VIII. Vertragsentwurf

vgl. gesonderte Dateien

## IX. Preisblatt

1. Die Preise werden vom Auftragnehmer in das Preisblatt in **Anlage 2 (Vergabekriterien, Reiter „Preis“)** eingetragen. Weitere Preispositionen sind nicht zulässig und führen zum Ausschluss vom Bieterverfahren.
2. Weiterer Bestandteil ist das nachfolgende Bonus-/Malussystem, das der Auftraggeber zur Bezahlung der Leistungen des Auftragnehmers anwendet:

### a.) Servicelevel Telefonie

Die vereinbarte Zielerreichbarkeit Telefon beträgt 85 %.

Der Auftraggeber ist berechtigt, dem Auftragnehmer bei Unterschreiten der Erreichbarkeit Inbound auf Wochenbasis einen Malus in Rechnung zu stellen, der sich durch eine Reduzierung des Minutenpreises an diesen Tag wie folgt auswirkt:

- ab 84% bis 80% am Tag :  
Reduzierung um 1,5% des Minutenpreises aller Calls des Tages,
- ab 79% und kleiner am Tag: :  
Reduzierung um 3,0% des Minutenpreises aller Calls des Tages.

Eine Überschreitung der Erreichbarkeit auf >85% auf Basis des Tagesergebnisses führt zu einem Bonus von 2% des Minutenpreises aller Calls am betreffenden Tag. Bei Nichterreichung der vereinbarten Erreichbarkeit im Monatsdurchschnitt wird zusätzlich ein Malus von 2% des Monatsumsatzes fällig.

Sollte die Erreichbarkeit im Monatsdurchschnitt auf unter 75% fallen, so hat der Auftraggeber das Recht zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende.

### b) Servicelevel Schriftverkehr

Der vereinbarte Zielservicelevel Schriftverkehr beträgt 24 Stunden ab Eingang bis Aussendung der Antwortnachricht.

Der Auftraggeber ist berechtigt, dem Auftragnehmer bei Unterschreitung des Service-Levels auf Wochenbasis einen Malus in Rechnung zu stellen, der sich durch eine Reduzierung des Minutenpreises an diesen Tagen wie folgt auswirkt:

- ab 25 Stunden bis 47 Stunden:  
Reduzierung um 1,5% des Minutenpreises aller Vorgänge des Tages,

- ab 48 Stunden:  
Reduzierung um 3,0% des Minutenpreises aller Vorgänge des Tages.

Eine Überschreitung des Servicelevel auf < 24 Stunden auf Basis des Tagesergebnisses führt zu einem Bonus von 2% des Minutenpreises aller Vorgänge des betreffenden Tag

Bei Nichterreicherung des vereinbarten Servicelevels im Monatsdurchschnitt wird zusätzlich ein Malus von 2% des Monatsumsatzes fällig.

Sollte der Servicelevel im Monatsdurchschnitt auf über 24 h ansteigen, so hat der Auftraggeber das Recht zur Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund innerhalb einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende.

Briefverkehr im Sinne der Vergabeunterlagen sind alle Briefe, Faxe und E-Mails, die unmittelbar oder mittelbar beim ServiceCenter eingehen. Für den mittelbar eingehenden Brief- bzw. Mailverkehr (aus den Büros der Ministerpräsidentin, des Chefs der Staatskanzlei und des Regierungssprechers sowie von der Poststelle der Staatskanzlei) findet das Bonus-/Malussystem keine Anwendung.

Peak-Zeiten in der Telefonie haben bis auf weiteres kein Aussetzen des Servicelevels in der Mailbearbeitung zur Folge.

Der Servicelevel für den Briefverkehr wird über das Wochenende ausgesetzt.

Analog zur Telefonie gilt bei der Mailbearbeitung, dass Tage mit einem mindestens um 30% erhöhten Maileingang im Vergleich zum Jahresmittel (inkl. Spam) nicht vom Bonus-/Malussystem erfasst werden.

### **c) Bearbeitungsqualität**

Die Qualität der Leistung des ServiceCenters bemisst sich nach der Zufriedenheit der Bürger über die Beauskunftungs- und Betreuungsqualität. Das Ziel ist ein Punktwert von 3,5 als Durchschnittswert aller Bewertungen der Qualitätsmaßnahmen.

Dazu wird die Qualität in einem einheitlichen, standardisierten Verfahren mit den in **Anlage 1 (Muster Reporting, Reiter „Qualität“)** dargestellten Kriterien durchgeführt:

Die Bewertung dieser Kriterien erfolgt nach folgenden Maßstäben:

5 Punkte = besser als erwartet

3 Punkte = Erwartungen erfüllt

1 Punkte = Erwartungen nicht erfüllt

0 Punkte = nicht bewertbar

Dazu werden vom Auftraggeber die nachfolgenden Qualitätssicherungsmaßnahmen durchgeführt bzw. die Durchführung vom Auftragnehmer erwartet:

Zur differenzierten Bewertung der Qualität in der telefonischen und schriftlichen Bearbeitung von Bürgeranliegen wird die Anlage 1 (Muster Reporting, Reiter „Qualität“) um die im Folgenden dargestellten Kriterien erweitert bzw. konkretisiert:

Für die telefonische Beauskunftung:

Bereich	Details	Definition
<b>Kommunikationstechniken</b>	Begrüßung	gemäß Begrüßungsformel klar, verständlich und mit motivierter, einladender Stimme
	Aktives Zuhören	aufmerksames Zuhören akustisches Nicken
	Positive und verbindliche Sprache	verbindliche und positive Wortwahl wenige Konjunktive ohne Floskeln und Phrasen
	Aktive Gesprächsführung	Anwendung der richtigen Fragetechniken zur inhaltlichen Klärung des Anliegens Balance zwischen Aussprechen lassen und einhaken Vermeidung von langen Monologen des Anrufers
	Bürger- und Serviceorientierung	einvernehmliche Zusammenfassung des Anliegens Einbindung in die Bearbeitung des Anliegens Zusammenfassung der Lösung mit Nennung der Anteile des ServiceCenters und des Anrufers
	Artikulation	deutliche, dialektfreie Aussprache ggf. Dialektverwendung als Sympathiefaktor
	Stimmmodulation	angemessenes Heben und Senken der Stimme Angemessenheit in Lautstärke und Sprechtempo
	Gesprächsabschluss	Frage nach weiteren Anliegen bzw. Bestätigung, dass alle Fragen beantwortet persönliche und angemessene Verabschiedung
<b>Persönliche und soziale Kompetenzen</b>	Wertschätzung	serviceorientierte und wertschätzende Ausdrucksweise - individuelle Verwendung von Sprachstilen - Respekt und Ernstnahme - positive



		Bestärkungen
	Freundlichkeit	Lächeln in der Stimme - positive Ausstrahlung Authentizität
	Verständnis	Einfühlungsvermögen emotionales Abholen
	Höflichkeit	namentliche Ansprache, ggf. inkl. Titel - Um- gangsformen und WPAs - transparentes Ankün- digen von Warteschleifen und Weiterverbindun- gen
	Augenhöhe	angemessene und verständliche Wortwahl keine Fachtermini
	Engagement	Hilfsbereitschaft - Interesse – Identität
	Flexibilität	gedankliche und sprachliche Richtungswechsel erkennen und initiieren bzw. mitgehen Pause und Feierabend ggf. hinten an stellen
<b>Fachkompetenz</b>	Fachwissen	überzeugende Beratung - zusätzliche Tipps und Hinweise - inhaltlich korrekte und vollständige Antworten - souveräne Beantwortung von Stan- dardfragen - Querdenken bei außergewöhnlichen Fragen - proaktives Einbinden von Hintergrund- wissen
	Lösungsorientierung	Angebot von Lösungen und Alternativen inkl. Zu- stimmung - Beschreibung der weiteren Vorge- hensweise - Lösungssuche und -findung statt Problemdiskussion - empathische Darlegung von unangenehmen Wahrheiten
	Prozesskompetenz	gezielte Anwendung von Arbeitsanweisungen und Maßgaben Umsetzung von notwendigen Arbeitsschritten
	Datenschutz	ggf. datenschutzkonforme Aufnahme der Bürger- daten
	Systemkompetenz	EDV-Anwendung Recherchemethoden Parallelität von Bürgerdialog und Systemanwen- dung

Zur realistischen Erreichung des Zielwertes von 3,5 Punkten als Durchschnitt aller Bewertungen wird der Maßstab wie folgt angepasst:

- 5 = Anforderungen überdurchschnittlich erfüllt  
 4 = Anforderungen durchgängig erfüllt  
 3 = Anforderungen überwiegend erfüllt  
 2 = Anforderungen überwiegend nicht erfüllt  
 1 = Anforderungen durchgängig nicht erfüllt  
 0 = nicht bewertbar

Für die unmittelbare schriftliche Beantwortung von E-Mails:

Bereich	Details	Definition	Bewertungsmaßstab
<b>Erfassung BCS</b>	Zuordnung: Bürgerkontakt	Der Mitarbeiter hat einen angemessenen Bürgerkontakt ausgewählt bzw. angelegt	4: Anforderungen durchgängig erfüllt  1: Anforderungen durchgängig nicht erfüllt  0: nicht bewertbar
	Zuordnung: Vorgangserzeugung	Der Mitarbeiter hat den Vorgang in allen Komponenten selbsterklärend und korrekt klassifiziert	
	Kundenanliegen	Der Mitarbeiter hat das Bürgeranliegen korrekt und vollständig erfasst bzw. die richtigen Schritte eingeleitet.	
	Dokumentation der Arbeitsschritte	Jeder Bearbeitungsschritt wurde erfasst Alle Bearbeitungsschritte wurden korrekt und selbsterklärend klassifiziert im Hinblick auf Bearbeitungsart - Status - Aktion	
<b>Freitextgestaltung</b>	Serviceorientierung	Die gesamte Kommunikation ist durch die Serviceorientierung des Mitarbeiters geprägt.	5 = Anforderungen überdurchschnittlich erfüllt
	fachliche Information	Alle inhaltlichen Aussagen sind korrekt.	4 = Anforderungen durchgängig erfüllt
	Stil und Ausdruck	Die Kundenkommunikation ist flüssig, freundlich und für den Adressaten verständlich formuliert.	3 = Anforderungen überwiegend erfüllt  2 = Anforderungen überwiegend nicht erfüllt

	Formalkriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Korrekte Anrede</li> <li>- Adressangabe und Anrede deckungsgleich</li> <li>- Die Formatierung korrekt und einheitlich</li> <li>- Rechtschreibung, Grammatik und Zeichensetzung sind fehlerfrei</li> </ul>	<p>1 = Anforderungen durchgängig nicht erfüllt</p> <p>0 = nicht bewertbar</p>
--	-----------------	--	---

Im Bereich „Erfassung BCS“ erfolgt eine zweistufige Bewertung im Sinne von *erfüllt – nicht erfüllt*, während in den Kriterien zur Freitextgestaltung die Maßstäbe analog der telefonischen Bearbeitung in 5 Abstufungsgraden gelten.

Ihre Anwendung finden die Bewertungsbögen in den nachfolgend geschilderten Qualitätssicherungsmaßnahmen:

#### aa) Coaching on the Job

Gemeinsam mit dem Auftraggeber führt der Auftragnehmer pro Quartal eine Livebetrachtung von einem Prozent aller geführten Telefongespräche durch. Die genaue Anzahl orientiert sich an den Gesprächszahlen des vorherigen Quartals und wird jeweils zur Hälfte vom Auftraggeber und Auftragnehmer gemonitort.

Die Ergebnisse werden dokumentiert und im Sinne der Vorgaben zur Bonus-Malus-Regelung statistisch aufbereitet. Eine regelmäßige Kalibrierung in der Bewertung der gehörten Gespräche stellt die Objektivität zur einheitlichen Einschätzung der Leistungen sicher. Die Mitarbeiter/innen erhalten vom Auftragnehmer ein unmittelbares Feedback zu ihren Stärken und Entwicklungsfeldern inklusive Vereinbarung individueller Maßnahmenpakete.

Zur Bewertung der Qualität in der Mailbearbeitung sichtet der Auftraggeber monatlich zufällig von ihm ausgewählte Stichproben von 30 der vom Auftragnehmer verfassten E-Mails. Diese setzen sich wie folgt zusammen:

- 15 fallabschließende Antworten an den Bürger
- 5 Zwischennachrichten an den Bürger
- 5 Weiterleitungen innerhalb der Staatskanzlei
- 5 Weiterleitungen an die Ressorts.

#### bb) Kundennachbefragung

Der Auftraggeber führt durch einen autorisierten Dritten nach einer standardisierten Vorgabe Kundennachbefragungen durch. Die Ergebnisse fließen in die Bewertung der Qualität ein.

Der Mittelwert beider Maßnahmen wird auf Monatsbasis errechnet. Der Auftraggeber ist berechtigt, dem Auftragnehmer bei Unterschreitung des Mittelwerts auf Monatsbasis einen Malus in Rechnung zu stellen, der sich durch eine Reduzierung der Rechnungssumme des betreffenden Monats wie folgt auswirkt:

- ab einem Mittelwert von 3,4 bis 3,0:  
Reduzierung um 1,5% der Rechnungssumme des betreffenden Monats,
- ab einem Mittelwert von 2,9 bis 2,0:  
Reduzierung um 3% der Rechnungssumme des betreffenden Monats,
- ab einem Mittelwert von 1,9 und schlechter:  
Reduzierung um 5% der Rechnungssumme des betreffenden Monats.

Eine Überschreitung des Mittelwerts auf 3,6 und höher auf Basis der Monatsergebnisse führt zu einem nachträglichen Bonus von 2% auf die Rechnungssumme des betreffenden Monats.

Bei Nichterreicherung des vereinbarten Mittelwertes in mehr als 2 Monaten im Jahr wird zusätzlich ein Malus von 2% auf alle in dem Jahr bereits fakturierten Rechnungssummen in Ansatz gebracht. Außerdem hat der Auftraggeber das Recht zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund innerhalb einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende.

# **Anlage 3:**

## **Beschreibung der derzeit im Service-Center der Landesregierung eingesetzten Software-Lösung**

### **Inhaltsverzeichnis:**

1 Generelle Beschreibung

2 Softwaremodule

2.1 Broschürens-service

2.1.1 Kundensicht

2.1.2 Teiladministration

2.1.3 Gesamtadministration

2.1.4 Automatismen

2.1.5 Schnittstellen

2.2 Elektronisches Telefonbuch

2.2.1 Nutzersicht

2.2.2 Teiladministration

2.2.3 Gesamtadministration

2.2.4 Automatismen

2.2.5 Schnittstellen

2.2.6 Handbuch

2.3 Kontaktmanagementsystem

2.3.1 Bürgerkontakt

2.3.2 Backoffice

2.3.3 Projektmasken

2.3.4 Tagesinfo

2.3.5 E-Mail Integration

2.3.6 Brief- und Faxbearbeitung

2.3.7 Spambehandlung

2.3.8 Massenmailbehandlung

2.3.9 Administration

2.3.10 Automatismen

2.3.11 Schnittstellen

2.3.12 Handbuch

2.4 Wissensmanagement

2.4.1 Nutzersicht

2.4.2 Administration

2.4.3 Management

2.4.4 Schnittstellen

2.4.5 Automatismen

2.4.6 Handbuch

2.5 Chat Tool

## **1 Generelle Beschreibung**

Die einzelnen eingesetzten Software-Module des ServiceCenters sind auf einander abgestimmt und auf Grund gleichartiger Systemumgebungen auch in der Lage, untereinander jeweils auf die Daten anderer Teilkomponenten zuzugreifen. Alle Softwaresysteme werden sowohl von NRW direkt als auch Projektpartnern genutzt. Dieses Dokument stellt lediglich eine Beschreibung des Ist-Zustandes im ServiceCenter der Landesregierung dar. Sie soll dazu dienen, dem Bieter den bisher gewohnten Funktionsumfang darzulegen, sowie Art und Umfang der zu übernehmenden Daten abschätzen helfen.

Grundsätzlich gilt: Jede für NRW direkt bereit gestellte Software muss bei IT.NRW gehostet werden. Auftraggeber ist die Staatskanzlei. Anforderungen zu Servern, Leitungen und Betreuung etc. werden in der Initialisierung des Projektes abgestimmt.

## **2 Softwaremodule**

Alle Komponenten basieren auf der gleichen Systemarchitektur. Sinnvoll ist eine Webanwendung ohne Installationen an den Client-Arbeitsplätzen. Zur Nutzung wird lediglich ein Browser der neueren Generation vorausgesetzt. Die für den Betrieb notwendigen Daten werden in einem modernen Datenbanksystem vorgehalten. Für Datenbank und Software liegt ein mehrstufiges Sicherungskonzept zu Grunde.

### **2.1 Broschürenservice**

Der Broschürenservice ermöglicht es den Projektpartnern, ihre Publikationen über das Internet einem breiten Publikum zur Verfügung zu stellen. Dabei ist das System in der Lage, Broschüren verschiedener Teilbereiche auf der einen Seite über deren eigene Internetauftritte und auf der anderen Seite dennoch gesammelt über einen übergreifenden Internetauftritt verfügbar zu machen. Das System ist als barrierearmes System aufgesetzt, da es als direkte Schnittstelle nach außen genutzt wird.

#### **2.1.1 Kundensicht**

Dem Kunden wird in einer übersichtlichen Darstellung das Angebot der Broschüren angezeigt. Auf dem Internetauftritt des Teilbereiches werden ihm dabei nur die Broschüren des Bereiches angezeigt, auf dem übergeordneten Auftritt alle von den Teilbereichen als „öffentlich“ gekennzeichneten Broschüren.

Es ist für jeden Teilbereich möglich,

- ein unterschiedliches Layout zu definieren,
- unterschiedliche Arten von Informationen zu einer Publikation darzustellen,
- unterschiedliche Arten von Publikationen (Print, PDF und HTML) anzubieten,
- kostenfreie- und kostenpflichtige Publikationen anzubieten,
- Publikationen auf eine oder mehrere Seiten mit Navigation zu verteilen,
- Publikationen nach eigenen Kriterien sortiert darzustellen,
- neu eingestellte Broschüren besonders gekennzeichnet darzustellen und einzusortieren,

- Kundendaten aus anderen Systemen des Teilbereiches bei Bestellung einer Publikation schon in die Maske zur Datenerfassung aufzunehmen.

Dem Kunden ist es möglich, die dargestellten Broschüren über eine Suchmaske einzuschränken. Als Suchkriterien sind neben einem allgemeinen Suchbegriff als Volltextsuche über alle Felder auch andere optionale Suchfelder integrierbar:

- Suche nach Themenbereichen,
- Suche nach Lebenslagen,
- Suche nach bereichsbezogenen Veröffentlichungsnummern.

#### **2.1.1.1 Download**

Publikationen können zusätzlich aber auch ausschließlich als downloadbare Versionen angeboten werden. Dabei werden die Formate PDF und HTML unterstützt. In diesem Fall erhält der Kunde im jeweiligen Broschürenblock einen Link zum Download der jeweiligen Publikationsform.

#### **2.1.1.2 Bestellvorgang**

Ist die Broschüre auch als Printversion verfügbar, hat der Kunde im Broschürenblock einen Bestelllink, über den er die Broschüre in seinen Warenkorb aufnehmen kann. Im Weiteren werden dann seine Daten für die Bestellung aufgenommen und er kann

- weitere Broschüren dem Warenkorb hinzufügen,
- Positionen des Warenkorbes ändern oder entfernen,
- den Bestellvorgang abrechnen,
- den Bestellvorgang abschließen.

Bei der bereichsübergreifenden Bestellseite kann er Publikationen aus den verschiedenen Bereichen in seinen Warenkorb aufnehmen. Die Verteilung an die dahinterliegenden Bereiche übernimmt das System. Sind kostenpflichtige Broschüren im Warenkorb, werden neben den Preisen für die Publikationen (Einzelpreis und Gesamtpreis) auch Angaben über Versandkosten und eventuelle Hinweise zu den Zahlungsmodalitäten auf der Bestellseite angezeigt. Wenn die Bestellung abgeschlossen ist, bekommt der Kunde online eine Bestätigung des Einganges. Optional ist auch eine E-Mail-Benachrichtigung (E-Mail-Adresse Erfassung vorausgesetzt) möglich. Die bestellten Publikationen werden vom jeweiligen Bestand heruntergerechnet. Alle oben genannten Funktionalitäten gelten natürlich auch analog für die Definition des übergreifenden Auftritts.

#### **2.1.2 Teiladministration**

Die Administration für einen Teilbereich ist die zentrale Stelle zur Verwaltung der Publikationen und Bestellungen. Hier ist der Zugang zu folgenden Diensten möglich:

- Verwaltung der Publikationen und der zugehörigen Informationen,
- Verwaltung der den Publikationen zuweisbaren Themenbereiche,
- Übersicht offener Bestellungen,
- Wiederherstellung schon exportierter Bestellungen,
- Suche nach Bestellungen über den Kunden bei Rückfragen,
- manueller Export der Bestellungen nach Bedarf,

- Statistiken über Publikationen, Downloads und Bestellungen,
- Bestandsübersicht der im System verfügbaren Publikationen.

#### **2.1.2.1 Publikationsverwaltung**

In diesem Bereich werden die Publikationen zentral verwaltet. Hier können verschiedene Informationen zu einer Publikation verwaltet werden:

- Kurzbeschreibung (Titel) der Publikation,
- formatierbare ausführliche Beschreibung der Publikation,
- optionale Veröffentlichungsnummer,
- optionales Erscheinungsjahr,
- aktueller Bestand der Broschüre im Warenlager,
- Kennzeichnung, ob eine Broschüre im übergreifenden Bereich verfügbar ist,
- Kennzeichnung, ob eine Broschüre aktiv oder deaktiv ist,
- zugehöriges PDF- oder HTML-Dokument für den Download,
- Bild für die verkleinerte Darstellung der Titelseite,
- Schlagworte zu einer Publikation zur Unterstützung der Suche,
- Themen, denen die Publikation zugeordnet ist,
- Lebenslagen, denen die Publikation zugeordnet ist.

Die PDF- und HTML-Versionen können dabei entweder auf dem Server des Broschürenservers oder unter einer externen URL erreichbar sein. Beim Bestand können zusätzliche Warnwerte hinterlegt werden, die eine E-Mail an eine definierte Adresse versenden und optional die Publikation nicht mehr bestellbar machen. Für jede Publikation kann eine maximale Bestellmenge hinterlegt werden, bei deren Überschreitung die Broschüre nicht bestellt werden kann oder eine gesonderte Begründung mit angegeben werden muss.

#### **2.1.2.2 Themenbereiche**

Jeder Teilbereich kann seine eigenen Themen definieren. Einer Publikation können beliebig viele Themen zugeordnet werden. Unter den Themen kann eine Publikation dann gesucht oder einschränkend angezeigt werden.

#### **2.1.2.3 Offene Bestellungen**

Sie haben jederzeit Übersicht, über die momentan in Ihrem Teilbereich vorliegenden offenen (d. h. nicht exportierten) Bestellungen. Jede Bestellung kann im Detail geöffnet werden und bei Bedarf angepasst (z. B. bzgl. der Bestellmenge) werden. Änderungen an der Bestellmenge wirken sich sofort wieder auf den aktuellen Bestand aus.

#### **2.1.2.4 Wiederherstellung von Bestellungen**

Die Bestellungen eines Teilbereiches werden regelmäßig vom System exportiert und an definierte Adressen verschickt. Zusätzlich wird dieser Export für jeden Wochentag auf dem Systemserver vorgehalten. Sollte es dennoch einmal notwendig sein, ältere Daten noch einmal in den Export aufzunehmen, kann dies über einen frei definierbaren Zeitpunkt ausgeführt werden. Die betroffenen Publikationen stehen dann dem automatischen oder manuellen Export wieder zur Verfügung.



### **2.1.2.5 Manueller Export**

Sollte es auf Grund eines erhöhten Bestellaufkommens einmal notwendig sein, Bestelldaten auch außerhalb des Automatismus an den Dienstleister für die Versendung zu übermitteln, kann jederzeit ein manueller Export der Bestellungen aus dem System vorgenommen werden. Diese Daten können dann zur weiteren Verarbeitung verwendet werden und sind beim nächsten automatischen Export nicht mehr berücksichtigt. Die Daten werden in einem für jeden Teilbereich individuell bestimmbar Feldlayout im Excel-Format bereitgestellt. Dies gilt auch für den automatischen Export.

### **2.1.2.6 Statistiken**

Das System ist jederzeit in der Lage, über einen frei definierbaren Zeitraum folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

- Wie oft wurde eine bestimmte Publikation bestellt?
- Wie oft wurde auf die PDF- oder HTML-Version einer bestimmten Publikation zugegriffen?
- Wie viele Bestellungen gab es von Kunden?

Über eine offene Schnittstelle zu Reportingsystemen sind andere Statistiken möglich. Standardreports sind vorhanden.

### **2.1.3 Gesamtadministration**

Die Gesamtadministration dient der Verwaltung der Teilbereiche und der Benutzer, die auf die Teiladministration zugreifen dürfen. Es werden die Benutzernamen, Kennwörter und Zugehörigkeit zu einem Teilbereich definiert. Dabei ist es möglich, auch in einem Teilbereich noch so genannte Unterbereiche festzulegen. In diesem Fall könnte ein Teilbereich einen Gesamtauftritt und mehrere Unterauftritte haben. Dies ist notwendig, wenn ein Ministerium eigene Publikationen und Publikationen eines angeschlossenen Bereiches anbieten möchte. Die Publikationen beider Bereiche sind dann optional zusätzlich auf einem übergeordneten Auftritt für alle Teilbereiche verfügbar.

### **2.1.4 Automatismen**

#### **2.1.4.1 Automatischer Export**

Täglich werden alle Bestellungen im System auf die zugehörigen Teilbereiche verteilt und an definierte Adressen im Excel-Format verschickt. Eine Unterteilung des Exportes in kostenfreie und kostenpflichtige Publikationen ist vorgesehen. Die Empfänger sind über die Teiladministration vom Teilbereich selbst bestimmend änderbar.

#### **2.1.4.2 Hinweismails**

Das System verschickt bei bestimmten Voraussetzungen E-Mails an vom Teilbereich selbst bestimm- und änderbare Adressen. So erhalten Sie eine E-Mail, wenn ein definierter Bestand im System für eine Publikation erreicht wurde. Sie werden benachrichtigt, wenn der Bestand eine definierte minimale Menge erreicht hat und zusätzlich wird diese Publikation dann vom System als nicht mehr bestellbar gekennzeichnet. Statt des Bestelllinks erscheint dann für den Kunden ein für jede Publikation individuell festlegbarer Hinweistext.

### **2.1.4.3 Logdateien**

Sämtliche Änderungen an den Daten der Publikationen werden aus Sicherheitsgründen mit definierten Informationen in Logdateien geschrieben, so dass diese jederzeit nachvollziehbar zugeordnet werden können.

### **2.1.4.4 Neue Publikationen**

Publikationen können für besondere Kennzeichnung als neu definiert werden. Dabei kann direkt in der Publikationsverwaltung ein Verfallsdatum hinterlegt werden. Das System prüft täglich alle Publikationen auf diese Information und entfernt die Neukennzeichnung automatisch, wenn das Verfallsdatum erreicht wurde.

## **2.1.5 Schnittstellen**

### **2.1.5.1 Import**

Das System ist in der Lage, Publikationen regelmäßig für einen Teilbereich von anderer Stelle zu importieren. Dabei wird standardmäßig das XML-Format und in einigen Fällen auch das csv Format unterstützt. Dies wird z. B. genutzt, wenn ein Teilbereich über ein eigenes anderes Bestellsystem verfügt, die Publikationen aber dennoch im übergeordneten Bereich für den Download verfügbar machen möchte.

### **2.1.5.2 Suche**

Die Publikationen können in die Suche z. B. eines Internetauftrittes des Teilbereiches aufgenommen werden. Dabei werden neben den Informationen zu einer Publikation (Titel, Beschreibung, Thema, etc.) auch die Inhalte der zugehörigen PDF- und HTML-Versionen durchsucht.

### **2.1.5.3 Handbuch**

Für die Teilbereiche steht ein Handbuch in elektronischer Form (PDF) zur Verfügung, welches sämtliche Funktionen der Administration erläutert.

## **2.2 Elektronisches Telefonbuch**

Das Elektronische Telefonbuch (im Folgenden kurz „ETB“) dient auf der einen Seite zur Verwaltung und Bereitstellung von Adressbeständen, auf der anderen Seite zur Unterstützung in einem ServiceCenter oder einer Telefonzentrale bei Vermittlung und Beauskunftung zu Personen. Das System ist als Webanwendung mit Datenbankanbindung verfügbar.

### **2.2.1 Nutzersicht**

Der normale Benutzer kann auf definierte Bereiche des ETB zugreifen. Die Berechtigung, welche Informationen dies sind, wird in seinem zugehörigen Gruppenprofil hinterlegt.

#### **2.2.1.1 Daten suchen**

Die Suche nach Personen findet als Volltextsuche über ein Feld „Suchbegriff“ statt und lässt sich zusätzlich auch über definierte Suchfelder unterstützen:

- Vor- und Nachname,
- Organisationsstruktur (mehrstufig z.B. Ressort-Abteilung-Organisationseinheit),
- Telefonnummer,
- E-Mail Adresse.

Dabei ist die Auswahl einer so genannten Ähnlichkeitssuche möglich. Dann werden auch Treffer ähnlicher Schreibweise angezeigt. Die Volltextsuche über den Suchbegriff bezieht alle hinterlegten Felder ein. Neben einer Kurzübersicht mit den wichtigsten Informationen ist zu jedem gefundenen Datensatz eine Detailansicht erreichbar, welche mindestens folgende Informationen bietet:

- Name,
- Organisationsstruktur der Person,
- Adressdaten,
- Telefonnummern und E-Mail Adressen,
- Raumnummer im Gebäude,
- Aufgabengebiete (Funktionen).

Optional stehen Felder für grundsätzliche Anwesenheitszeiten, Abwesenheitszeiten und Vertretung bereit.

#### **2.2.1.2 Daten ändern/hinzufügen**

Es ist vom System vorgesehen, dass jede Person den eigenen Datensatz ändern kann. Dies ist auch einschränkbar auf definierte Felder. Hinzufügen und Löschen von Daten ist nur berechtigten Personen erlaubt.

#### **2.2.1.3 Änderungsmitteilung**

Ist das Ändern des eigenen Datensatzes eingeschränkt, kann über eine so genannte Änderungsmitteilung auf falsche Informationen hingewiesen werden. Diese Mitteilung geht als E-Mail in einem definierten Format an die Stelle, die Änderungen vornehmen darf.

#### **2.2.1.4 Telefonnotiz**

Zur Unterstützung des ServiceCenters oder einer Telefonzentrale bei Vermittlung und Beauskunftung dient neben der reinen Information zu einer angefragten Person auch die Möglichkeit, bei Abwesenheit Nachrichten zu hinterlassen. Dazu kann bei jeder Person, für die eine E-Mail-Adresse hinterlegt ist, eine Telefonnotiz verschickt werden. Hier kann der Mitarbeiter Daten über einen Anrufer, dessen Anrufgrund, eventuelle Rückrufwünsche und dabei eingeschränkte Erreichbarkeit und anderes erfassen. Diese gehen dann per E-Mail an die Person, welche der Anrufer zu erreichen versucht hat.

#### **2.2.2 Teiladministration**

Der Zugriff auf das ETB ist auf unterschiedliche Bereiche einschränkbar. So kann für eine Gruppe bestimmt werden, dass nur auf bestimmte Organisationsgruppen des ETB Zugriff besteht. Nutzer einer solchen Gruppe sehen dann nur Daten dieser Organisationseinheit.

ten. Für jede dieser Gruppen können dann Administratoren (siehe Gesamtadministration) eingerichtet werden, die folgende Berechtigungen besitzen:

- Anlegen und Ändern von Organisationseinheiten in der eigenen Organisationsstruktur,
- Anlegen und Ändern von Personendaten in der eigenen Organisationsstruktur,
- Hinzufügen weiterer Administratoren für die eigene Administrationsstruktur,
- Export der Personendaten der eigenen Organisationsstruktur.

### **2.2.3 Gesamtadministration**

Hier können die einzelnen Teilbereiche des ETB verwaltet werden. Ein Gesamtadministrator hat folgende Berechtigungen:

- Anlegen von Organisationseinheiten über die gesamte ETB-Umgebung,
- Definieren von Administratoren für bestimmte Organisationseinheiten,
- Anlegen und Ändern von Personendaten in der gesamten ETB-Umgebung,
- Hinzufügen weiterer Administratoren für die gesamte ETB-Umgebung,
- Export aller Personendaten,
- Verwaltung der für das ETB verfügbaren Länderkennzeichen für die Erfassung von Adressen,
- Verwaltung wichtiger systeminterner Konfigurationsparameter.

### **2.2.4 Automatismen**

Täglich findet ein Import von Daten der Teilbereiche statt, die nicht selbst Daten über das ETB pflegen wollen oder können.

### **2.2.5 Schnittstellen**

#### **2.2.5.1 Import**

Ein Import von Daten für einen Teilbereich in das ETB ist für die datenbankgestützte Version des ETB möglich. Standardmäßig findet der Austausch über das XML-Format statt. Andere Datenformate sind implementierbar.

### **2.2.6 Handbuch**

In der Nutzer- und Administrationssicht des ETB sind jeweils Handbücher mit einer ausführlichen Funktionsbeschreibung und Bedienungsanleitung als HTML-Seiten (optional PDF) hinterlegt. Dieses Handbuch kann auch als Schulungsgrundlage verwendet werden.

## **2.3 Kontaktmanagementsystem**

Das Kontaktmanagementsystem dient der Verwaltung von Bürgerkontakten (im folgenden Kurz-Vorgang genannt). Diese können wie eine reale Akte mit allen zugehörigen Arbeitsschritten verwaltet werden.

### **2.3.1 Bürgerkontakt**

Wenn sich ein Bürger an das Servicecenter wendet, kann diesem mit Unterstützung des Wissensmanagements in vielen Bereichen schon direkt im Servicecenter Auskunft gegeben werden. In solchen Fällen wird seine Anfrage als „neutraler Kontakt“ lediglich zur thematischen Auswertung gespeichert. In allen anderen Fällen oder wenn ein Bürger sich per Brief, Fax oder E-Mail an das Servicecenter wendet, wird ein Vorgang erzeugt. Dazu wer-

den die notwendigen Daten des Bürgers zur erneuten Kontaktaufnahme erfasst, wenn der Bürger nicht bereits im System vorhanden ist. Der Vorgang kann mehrstufig thematisch kategorisiert werden. In diesem Vorgang wird als erster Arbeitsschritt bei telefonischer Anfrage das Anliegen des Bürgers aufgenommen. In allen anderen Fällen ist der erste Arbeitsschritt die vom System erzeugte Anfrage, also das Fax, die E-Mail oder der Brief. Diese Vorgänge können im System verteilt, d. h. zuständigen Bearbeitungseinheiten zugewiesen werden. Jeder Arbeitsschritt an einem solchen Vorgang kann historisch betrachtet und es kann jederzeit Auskunft über den Status einer Anfrage gegeben werden. Einem Arbeitsschritt können auch andere Formen von Dokumenten (z. B. Formulare) hinzugefügt werden.

Vorgänge und Arbeitsschritte können

- mit Wiedervorlagdatum versehen werden,
- per E-Mail verschickt werden (definierte Verteiler),
- zu anderen Vorgängen bzw. Bürgern verschoben werden.

Wird bei einem E-Mailvorgang Bezug genommen, wird diese neue E-Mail automatisch dem bestehenden Vorgang zugewiesen. Neue Briefvorgänge erhalten automatisch ein nach definiertem Schema erzeugtes Aktenzeichen. In allen Übersichtsseiten, welche Vorgänge zu einem Bürger oder Arbeitsschritte zu einem Vorgang anzeigen, werden diese nach festgelegten Kriterien sortiert dargestellt.

### **2.3.2 Backoffice**

Die folgenden für die Bearbeitung verantwortlichen Stellen, an welche Vorgänge verwiesen werden, arbeiten mit so genannten Arbeitskörben. In dem Arbeitskorb werden nur die offenen Vorgänge angezeigt, die der Gruppe des Bearbeiters zugewiesen sind. Es gibt dedizierte Arbeitskörbe für Wiedervorlagen und Massenmails (siehe Massenmailhandling). In dem Arbeitskorb für Wiedervorlagen erscheinen nur Vorgänge, die ein Wiedervorlagdatum haben. Im Arbeitskorb für Massenmails erscheinen nur Vorgänge, die als Massenmails klassifiziert wurden.

Im Backoffice stehen neben den normalen Bearbeitungsfunktionen für einen Vorgang folgende Dienste zur Verfügung:

- Auswahl der Arbeitskorbtypen,
- gezielte Vorgangssuche über die Bürgerdaten,
- gezielte Vorgangssuche über sämtliche Vorgangsdaten.

### **2.3.3 Projektmasken**

Für Projektpartner können ebenfalls ServiceCenter -Dienste zur Verfügung gestellt werden. Dazu existieren so genannte Projektmasken, die über die normale Vorgangserfassung hinaus das Erfassen unterschiedlicher Daten im Bürgerkontakt und Bearbeitung im Backoffice ermöglichen.

### **2.3.4 Tagesinfo**

Bei Anmeldung an das System erscheinen für den Benutzer in einem separaten Fenster Informationen, welche speziell für seine Benutzergruppe oder für alle Nutzer des Systems von berechtigten Personen eingestellt wurden. Diese Informationen müssen als gelesen quittiert werden, damit das Fenster nicht immer in den Vordergrund kommt. Kommen danach neue Informationen hinzu oder ändern sich bestehende, wird das Fenster wieder in den Vordergrund geschoben. Über dieses Werkzeug ist eine kurzfristige Information der Mitarbeiter beispielsweise zu Verfahrensänderungen, Abwesenheit von Mitarbeitern etc. möglich. Ist eine Gruppe berechtigt, diese Informationen einzustellen, kann der angemeldete Mitarbeiter neue „Tagesinfos“ erstellen oder bestehende Abändern oder Löschen. Dabei kann eine „Tagesinfo“ für alle zugänglich gekennzeichnet oder nur einer bestimmten Gruppe zugewiesen werden.

### **2.3.5 E-Mail Integration**

Das System ist in der Lage, eingehende E-Mails verschiedener E-Mail-Konten zu verwalten. Diese werden vorklassifiziert dann als Vorgänge im System abgelegt und stehen der zugewiesenen Gruppe (z. B. E-Mail Bearbeiter) in deren Arbeitskorb zur Verfügung. E-Mails können im System über einen eingebauten E-Mail-Editor weitergeleitet und beantwortet werden. Dabei stehen Vorlagen, Textbausteine und die Möglichkeit, Anhänge hinzuzufügen, zur Verfügung. Ein Vorgang (egal welches Medium) kann mit allen oder ausgewählten Arbeitsschritten per E-Mail verschickt werden. Jede Aktion erzeugt automatisch wieder einen Arbeitsschritt mit Informationen zur ausgeführten Tätigkeit. Antworten auf Vorgangsmails werden automatisch wieder dem bestehenden Vorgang als neue Arbeitsschritte zugefügt. E-Mails können unter verschiedenen auswählbaren Absendern verschickt werden. Dem E-Mail-System steht ein integriertes Adressbuch zur Verfügung.

### **2.3.6 Brief- und Faxbearbeitung**

Briefe und Faxe werden wie E-Mails behandelt. Es stehen alle Funktionen zur Verfügung, die auch für einen E-Mail-Vorgang existieren. Das System unterscheidet aber dennoch Briefe und Faxe typenmäßig von E-Mails. Es stehen eigene Briefvorlagen und Textbausteine zur Verfügung. Vorgänge sollen in jedem Bearbeitungsstadium zur Weiterleitung oder Beantwortung zur Verfügung stehen.

Abhängig vom User, vom Bürger, von der Art des Anliegens oder von bestimmten Kategorisierungen sollen Vorgänge in einem vier Augen-Prinzip prüf- und veränderbar sein. Dabei soll eine Weitergabe an den zweiten User sowohl standardmäßig vorgegeben, aber auch konkret veränderbar sein. Alle Bearbeitungen müssen auch hier nachvollziehbar in der Datenbank gehalten werden.

### **2.3.7 Spambehandlung**

E-Mails werden vom System optional als SPAM klassifiziert, aber nicht automatisch gelöscht oder geschlossen. Jede E-Mail erzeugt einen Arbeitsschritt in einem neuen oder bestehenden Vorgang. In den Arbeitskörben stehen Werkzeuge zur Verfügung, um auf eine oder mehrere ausgewählte E-Mail(s) eine definierte SPAM-Bearbeitung anzuwenden. Z.B. können diese Vorgänge dann automatisch mit einer bestimmten Themenkategorie versehen und geschlossen werden. Geschlossene Vorgänge erscheinen nicht mehr im Arbeitskorb, sind aber für Statistik und Vorgangssuche weiter verfügbar.

### 2.3.8 Massenmailbehandlung

Es gibt Themen, zu denen ein gehäuftes E-Mail-Aufkommen zu erwarten ist. Dies sind sogenannte Massenmails. Wenn diese über ein standardisiertes Formular eingehen, kann das System diese automatisch einer bestimmten Kategorie zuweisen und in den entsprechenden Arbeitskorb verschieben. In allen anderen Fällen steht analog zur Spambehandlung auch die Möglichkeit zur Verfügung, eine oder mehrere E-Mail(s) im Arbeitskorb als Massenmail einzustufen. Diese erscheinen dann nur noch im Arbeitskorb für Massenmails.

### 2.3.9 Administration

In der Administration werden sämtliche für das System wichtige Informationen verwaltet. Dies sind unter anderem:

- Gruppen mit individuellen Berechtigungen beim Zugriff auf das System,
  - o einschränkbar auf bestimmte Objekte (Vorgang, Arbeitsschritt, Bürger, Tagesinfo, Wissen),
  - o einschränkbar auf bestimmte Rechte für diese Objekte (Lesen, Erstellen, Ändern, Löschen),
  - o einschränkbar auf bestimmte Themenkategorien,
- Benutzernamen und Passwörter,
  - o mit oder ohne Administratorberechtigung,
  - o mit bestimmter Gruppenzugehörigkeit.
- Kategorien: Mehrstufige thematische Strukturierung für Vorgänge und Wissen,
- Wertetabellen: Welche Prioritäten, Stati, Werbeträger, Anrufergruppen, Vorgangstypen etc. stehen dem System zur Verfügung,
- Templates: Verwaltung von Textbausteinen, E-Mail- und Briefvorlagen,
- Projekte: Verwaltung der integrierten Erfassungsmasken für Projektpartner,
- Konfiguration wichtiger Systemparameter (E-Mail-Daten, Serverdaten etc.).

### 2.3.10 Automatismen

#### 2.3.10.1 Wiedervorlage

Das System prüft täglich, ob Vorgänge oder Arbeitsschritte zur Wiedervorlage anstehen und verschickt dann E-Mails zu diesen an definierte Adressen.

Wiedervorlagen müssen periodisch und auch täglich abrufbar sein. Aus einer Übersicht muss der Beginn der Bearbeitung eines konkreten Vorgangs erfolgen können. Wiedervorlagen müssen bei neuer Fristsetzung alle Fristsetzungen sichtbar behalten, das heißt, es muss nachvollziehbar sein, wie oft eine Wiedervorlage verändert wurde.

### 2.3.11 Schnittstellen

#### 2.3.11.1 Vorgangswartung

Für einige der Projektpartner müssen Schnittstellen vorhanden sein, die bei Erfassung eines Vorganges unter bestimmten Bedingungen gesonderte Aktionen hervorrufen. So wird z. B. für das Projekt KomNet der erfasste Vorgang mit seinen Daten im Hintergrund auch an das KomNet-Dialogsystem zur weiteren Bearbeitung durch deren Experten wei-

tergeleitet oder lösen Vorgänge bei anderen Projektpartnern auch eine automatische E-Mail-Weiterleitung an den Second-Level-Support des Projektpartners aus.

#### **2.3.11.2 Import**

Ein Import von z.B. Bürgerdaten ist standardmäßig über das XML-Format vorgesehen. Weitere Formate sind vorstellbar.

#### **2.3.11.3 Statistik**

Es stehen definierte Standardreports zur Verfügung. Grundsätzlich sollen Standardauswertungen per Email bereit gestellt werden. Das Statistikmodul soll weiterhin ad hoc-Auswertungen ohne zusätzlichen Aufwand in kurzer Zeit erzeugen und bereit stellen können. Dabei sind grundsätzlich alle Inhalte der Datenbank, soweit sie kategorisiert sind, auswertbar zu gestalten.

#### **2.3.11.4 Suche**

Es ist möglich, Vorgangsdaten über das integrierbare Wissensmanagementsystem suchbar zu machen.

#### **2.3.11.5 Logdateien**

Jede Änderung am Datenbestand wird in eine Logdatei geschrieben. So ist neben der normalen Vorgangshistorie weitgreifender nachvollziehbar, welche Aktionen am Datenbestand vorgenommen wurden.

#### **2.3.12 Handbuch**

Für den Service-Center Benutzer und die Administration sind jeweils Handbücher im HTMLFormat (PDF auch verfügbar) ins System integriert. Diese bieten neben einer Funktionsbeschreibung eine ausführliche Bedienungsanleitung zu allen Teilkomponenten.

### **2.4 Wissensmanagement**

Das Wissensmanagement bietet dem Service-Center Zugriff auf das gespeicherte Wissen zu unterschiedlichen Bereichen. Es ist mit Kontaktmanagement und elektronischem Telefonbuch verknüpfbar und kann interne wie externe autorisierte Wissensquellen integrieren. Das Wissensmanagement funktioniert nach dem so genannten Vier-Augen-Prinzip, d.h. wird ein neuer Datensatz eingestellt bzw. ein vorhandener geändert, muss dies von einer anderen Person freigegeben werden, bevor der Wissensdatensatz veröffentlicht wird und der Suche zur Verfügung steht.

#### **2.4.1 Nutzersicht**

Der Nutzer kann über eine Suchmaske Suchbegriffe eingeben und bekommt alle Wissensdatensätze angezeigt, die seinen Kriterien entsprechen. Unterstützend kann die Suche auch auf bestimmte Themenkategorien mehrstufig eingeschränkt werden. Das Suchergebnis listet die gefundenen Datensätze thematisch sortiert auf und bietet einen kurzen Ausschnitt aus dem gefundenen Dokument. Neben normalen Internetseiten werden auch



PDF-Dokumente mit ihren Inhalten von der Suche erfasst. Bei Integration in das Kontaktmanagement kann der gefundene Wissensdatensatz zur Dokumentation oder statistischen Auswertung in einen Vorgang übernommen werden, so dass jederzeit Auskunft darüber gegeben werden kann, welche Themen angefragt wurden, oder was auf eine Anfrage geantwortet wurde.

#### **2.4.2 Administration**

Bei eigenständigem Wissensmanagement stehen in der Administration wie im Kontaktmanagement beschrieben die Dienste für Gruppen, Benutzer und Kategorien zur Verfügung. Ist das Wissensmanagement in das Kontaktmanagementsystem integriert, ist die Administration in diesen Punkten für beide Bereiche gültig. In beiden Fällen bietet die Administration dann die Möglichkeit, festzulegen, welche externen Wissensquellen dem System zur Verfügung gestellt werden sollen.

#### **2.4.3 Management**

Dies ist die zentrale Verwaltung der internen Wissensdatenbanksätze. Diese können hier gezielt gesucht, bearbeitet, erstellt oder gelöscht werden.

Ein Wissensdatensatz hat dabei mindestens folgende Informationen:

- mehrstufige thematische Einordnung,
- Wissensquelle (woher stammt die Information),
- Fragestellung,
- Beantwortung der Fragestellung; hier steht ein integrierter HTML-Editor zur besonderen Formatierung und Gestaltung der Information zur Verfügung; auch die Integration von Bildern, Tabellen, externen und internen Links ist hier möglich,
- Gültigkeitsdatum,
- Wiedervorlagedatum oder Frist,
- zuständige Gruppe,
- optional E-Mailadressen für die Wiedervorlagebenachrichtigung,
- verknüpfte Dokumente,
- Schlagworte zur Unterstützung der Suche.

Zudem gibt es eine Funktion, die nach einer bestimmten Zeichenfolge sucht, und diese in allen Wissensdatensätzen gegen eine andere austauscht. Dies ist nützlich, wenn sich z. B. Verfahrensbezeichnungen oder Anderes geändert haben, das Wissen an sich aber noch gültig und aktuell ist.

#### **2.4.4 Schnittstellen**

##### **2.4.4.1 Suche**

Optional ist eine Schnittstelle zum elektronischen Telefonbuch vorgesehen, d. h. in der Wissenssuche kann auch nach Personen und deren Funktionen aus dem ETB gesucht werden.

##### **2.4.4.2 Statistik**

Das System hat keine eigene Statistikfunktion. Es existiert aber eine offene Schnittstelle zu Excel oder einem Reportingsystem wie Crystal Reports. Standardreports in Crystal Reports stehen für diverse Auswertungskriterien zur Verfügung.

## **2.4.5 Automatismen**

### **2.4.5.1 Wiedervorlage**

Täglich prüft das System, ob Wissensdatensätze zur Wiedervorlage stehen. In diesem Fall wird zunächst geprüft, ob für den Datensatz eine individuelle Personengruppe benachrichtigt werden soll. Ansonsten wird die E-Mail-Adresse der für den Wissensdatensatz zuständigen Gruppe genutzt. Ist diese ebenfalls leer, wird eine in der Konfiguration festgelegte Standardadresse benutzt. In allen Fällen geht eine Information per E-Mail an die ermittelte Adresse(n), dass der Datensatz zur Wiedervorlage ansteht. Diese Mail beinhaltet auch einen Link zur direkten Bearbeitung des betroffenen Wissensdatensatzes.

### **2.4.5.2 Gültigkeit**

Zu internen Wissensdatensätzen kann erfasst werden, wie lange dieser gültig ist. Das System prüft täglich, ob solche Datensätze vorliegen und sperrt diese für die Suche. Eine E-Mail-Benachrichtigung nach definiertem Verfahren wie bei der Wiedervorlage erfolgt.

### **2.4.5.3 Freigabe**

Wird ein neuer Datensatz eingegeben oder ein bestehender geändert, muss dieser freigegeben werden, bevor er veröffentlicht wird. Das System prüft täglich, ob solche Freigabeanforderungen vorliegen und verschickt Benachrichtigungen per E-Mail an eine konfigurierbare Personengruppe.

## **2.4.6 Handbuch**

Für das System ist ein Handbuch in HTML-Form integriert. Bei gemeinsamer Nutzung von Kontakt- und Wissensmanagement ist dies auch ein gemeinsames Handbuch. Anderenfalls ist ein gesondertes Handbuch nur mit den Funktionalitäten des Wissensmanagements verfügbar.

## **2.5 Chat Tool**

Der Auftragnehmer stellt eine Chat Applikation bereit, die es ermöglicht, punktuell so genannte „Experten-Chats“ zu bestimmten Themen mit interessierten Bürgern durchzuführen. Diese Chats sind zeitlich begrenzt und werden über die NRW direkt-Website bereit gestellt. Für die Teilnahme können sich Bürger im Vorfeld online registrieren. Die Moderation des Chats erfolgt durch den Auftragnehmer. Da die Chat Applikation nicht regelmäßig von den gleichen Bürgern und Experten genutzt wird, muss sie sehr anwenderfreundlich gestaltet sein, um auch bei einer einmaligen Anwendung eine direkte Bedienung zu gewährleisten. Des Weiteren ist eine Funktion zur nachgelagerten Veröffentlichung eines Chatprotokolls bereit zu stellen.