



Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, 53175 Bonn



Bundesamt für Sicherheit in der
Informationstechnik

Godesberger Allee 185-189
53175 Bonn

Postanschrift:
Postfach 20 03 63
53133 Bonn

Tel. +49 228 99 9582-0
Fax +49 228 99 9582-6767

ifg@bsi.bund.de

www.bsi.bund.de

DE-Mail-Adresse:
poststelle@bsi-bund.de-mail.de

Betreff: Ihre Anfrage nach dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG)

Bezug: Ihre Anfrage vom 06.04.2021

Geschäftszeichen: BL23 – 010 03 05/ 2021-026

Datum: 21.05.2021

Seite 1 von 2

Sehr geehrter Herr 

Auf Ihre Anfrage nach dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG) vom
06.04.2021 ergeht folgender

Bescheid

- 1.) Ihrem Antrag auf Informationszugang wird zugestimmt.
- 2.) Es werden keine Gebühren erhoben.

Begründung

1.

In Ihrer oben genannten Anfrage nach dem Informationsfreiheitsgesetz
(IFG) bitten Sie um Übersendung der

„...die Arbeitsanweisung für das Servicecenter des BSI“

Als Anlage übersende ich Ihnen die Vergabeunterlagen zum
Vergabeverfahren „Call-Center für das BSI“, welche auch die
Beschreibung der zu erbringenden Leistungen enthält. Eine gesonderte
Arbeitsanweisung liegt nicht vor.

Im Rahmen des Auftragsverhältnisses finden jedoch regelmäßige
Besprechungen statt in denen unter anderem über die Beantwortung von
Fragen sowie konkrete Textbausteine zu Fragestellung erörtert werden.
Die dazugehörigen Protokolle seit Beginn des Vertrages am 01.12.2017
müssen zusammengestellt und darin enthaltene personenbezogenen
Daten geschwärzt werden, so dass es hierbei nicht mehr um eine einfache
Anfrage im Sinne des § 10 Abs. 1 S. 2 IFG handelt. Sollten Sie dennoch den
Informationszugang zu diesen Informationen wünschen, bitte ich um



Seite 2 von 2

Mitteilung, dass Sie mit der kostenpflichtigen Beantwortung Ihrer Anfrage einverstanden sind.

2.

Bei Ihrer Anfrage handelt es sich um eine einfache Anfrage im Sinne des § 10 Abs. 1 S. 2 IFG. Es werden keine Gebühren erhoben.

Rechtsbehelfsbelehrung:

Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, Godesberger Allee 185 – 189, 53175 Bonn Widerspruch erhoben werden.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag





Beschaffungsamt
des Bundesministeriums
des Innern



KOMPETENZSTELLE
für nachhaltige Beschaffung

...

Vergabeunterlagen zum Vergabeverfahren **Call-Center für das BSI** Az. B 15.12 – 3602/16

Diese Vergabeunterlagen setzen sich wie folgt zusammen:

Aufforderung zur Angebotsabgabe (siehe beiliegendes Anschreiben)

Bewerbungsbedingungen

- A Allgemeine Bewerbungsbedingungen
- B Besondere Bewerbungsbedingungen und Regeln für dieses Verfahren

Vertragsunterlagen

- C Beschreibung der Leistung
- D Vertragsbedingungen

Auf den folgenden Seiten sind diese einzelnen Bestandteile beschrieben.

Kurzbeschreibung der Leistung	4
Bewerbungsbedingungen	4
A Allgemeine Bewerbungsbedingungen.....	4
B Besondere Bewerbungsbedingungen und Regeln für dieses Verfahren	4
B.1. Liste der mit dem Angebot zu übersendenden Dokumente	4
B.2. Fragen zu den Vergabeunterlagen.....	6
B.3. Nebenangebote	6
B.4. Mehrere Hauptangebote	6
B.5. Anforderungen / Nachweise zur Eignung	6
B.5.1 Eignungskriterien / Maßstab zur Bewertung der Eignung.....	6
B.5.2 Eignungsanforderungen	7
B.5.2.1 Technische und berufliche Leistungsfähigkeit	7
B.5.2.1.1 Unternehmen	7
B.5.2.1.2 Personal	8
B.5.2.2	8
B.5.2.3 Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit.....	8
B.6. Anforderungen an die Angebote	10
B.7. Prüfung und Wertung der Angebote	11
B.7.1 Vorgehensweise	11
B.7.1.1 Prüfung des schriftlichen Angebotes	11
B.7.1.2 Verifizierung des Angebotes / Behebung von Zweifeln	12
B.7.2 Ausschluss von Angeboten	12
B.7.3 Zuschlagskriterien.....	12
B.7.3.1 Ermittlung der Leistungskennzahl L	13
B.7.3.2 Ermittlung der Preiskennzahl P	14
B.7.3.3 Erwarteter Umfang der Antworten	14
B.7.4 Bedeutung von Formulierungen	14
Vertragsunterlagen	16
C Beschreibung der Leistung.....	16
C.1. Leistungsbeschreibung	16
C.1.1 Allgemeines	16
C.1.2 Eingangsschnittstellen.....	16
C.1.3 Servicezeiten	16
C.1.4 Anforderung an die Call-Center Beschäftigten.....	16
C.1.4.1 Einarbeitung von Mitarbeitern.....	17
C.1.4.2 Ausstattung der Arbeitsplätze.....	17
C.1.5 Service Level	18
C.1.5.1 Telefonische Anfragen	18
C.1.5.2 E-Mail, Kontaktformular und Fax Anfragen.....	18
C.1.5.3 Beantwortungserwartung.....	18
C.1.5.4 Protokollierung	18
C.1.5.5 Statistik	19
C.1.6 Austausch zwischen Auftragnehmerin und BSI	19
C.1.7 Umgang mit besonderen Lagen (optionale Leistungen).....	19
C.1.8 Partner Hotline	20
C.2. Fragen zum Leistungsgegenstand	21
C.2.1 Allgemeines	21
C.2.2 Eingangsschnittstellen.....	21
C.2.3 Servicezeiten	21
C.2.4 Anforderung an die Call-Center Beschäftigten.....	21
C.2.4.1 Einarbeitung von Mitarbeitern.....	22

C.2.4.2	Ausstattung der Arbeitsplätze.....	22
C.2.5	Service Level	22
C.2.5.1	Telefonische Anfragen	22
C.2.5.2	E-Mail, Kontaktformular und Fax Anfragen.....	22
C.2.5.3	Beantwortungserwartung.....	23
C.2.5.4	Protokollierung	23
C.2.5.5	Statistik.....	23
C.2.6	Austausch zwischen Auftragnehmerin und BSI	23
C.2.7	Umgang mit besonderen Lagen	24
C.2.8	Partner Hotline	24
C.3.	Preise.....	25
C.3.1	Allgemeines	25
C.3.2	Preiskennzahl	25
D	Vertragsbedingungen	26
§ 1	Gegenstand des Vertrages	27
§ 2	Vertragsdauer und Probezeit	27
§ 3	Vergütung.....	27
§ 4	Zahlungsweise.....	27
§ 5	Pflichten der Auftragnehmerin.....	27
§ 6	Mitwirkungspflichten des BSI	28
§ 7	Haftung.....	28
§ 8	Geheimhaltung, Datenschutz, Sicherheit	28
§ 9	Kündigung.....	28
§ 10	Form	29
§ 11	Sonstige Vertrags-/Geschäftsbedingungen	29
	Anlagen die diesen Vergabeunterlagen beiliegen	31

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Vergabeunterlage auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Kurzbeschreibung der Leistung

Gegenstand der Vergabe ist die Bereitstellung von Call-Centerleistungen für das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), damit das BSI seinen gesetzlichen Auftrag erfüllen kann.

Gemäß § 3 Abs.1 Nr.14 BSI-Gesetz führt das BSI Beratungen für Hersteller, Vertreiber und Anwender in Fragen der Sicherheit in der Informationstechnik unter Berücksichtigung der möglichen Folgen fehlender oder unzureichender Sicherheitsvorkehrungen durch.

Bei den im Call-Center eingehenden Anfragen handelt es sich in aller Regel um reine Informationsauskünfte und nicht um kostenpflichtige Beratungsgesprächen. Das Call-Center fungiert als First-Level Support.

Die genauen Leistungsanforderungen ergeben sich aus Abschnitt C.

Bewerbungsbedingungen

A Allgemeine Bewerbungsbedingungen

Bitte beachten Sie die beigelegte Anlage „Allgemeine Bewerbungsbedingungen“. Hierin sind die grundlegenden Anforderungen und Rahmenbedingungen von Vergabeverfahren des Beschaffungsamtes des BMI formuliert.

Soweit in den folgenden Abschnitten, den „Besonderen Bewerbungsbedingungen“ Abweichendes formuliert ist, geht dies den „Allgemeinen Bewerbungsbedingungen“ vor.

B Besondere Bewerbungsbedingungen und Regeln für dieses Verfahren

B.1. Liste der mit dem Angebot zu übersendenden Dokumente

Folgende Anlagen sind mit dem Angebot zu übersenden:

- Anlage „Angebotsformular“
- Anlage „Unternehmensdaten“
- Anlage „Preisblatt“
- Anlage „Auftragsdatenverarbeitung“
- Anlage „Angebotene Leistung“ (vom Bieter selbst zu erstellen)
- Anlage „Eigenerklärung Insolvenz“ (vom Bieter selbst zu erstellen)

Im Falle von Bietergemeinschaften

- Anlage „Erklärung Bewerber Bietergemeinschaft“
- Anlage „Eigenerklärung zu Ausschlussgründen“ von jedem Mitglied der Bietergemeinschaft handschriftlich unterzeichnet
- Anlage „Unternehmensdaten“ für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft vollständig ausgefüllt.
- Anlage „Eigenerklärung Insolvenz“ für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft (vom Bieter selbst zu erstellen)

Im Falle der Beauftragung von Subunternehmen:

- Anlage „Erklärung über Art und Umfang der Leistungsteile, die auf Subunternehmen übertragen werden sollen und um wen es sich handelt“ (vom Bieter selbst zu erstellen)
- Anlage „Nachweis, dass Ihnen zum Zeitpunkt der Auftragserfüllung die erforderlichen Kapazitäten und Mittel des jeweiligen Subunternehmens zur Verfügung stehen werden“ (vom Bieter selbst zu erstellen)
- Anlage „Eigenerklärung zu Ausschlussgründen vom Subunternehmen handschriftlich unterzeichnet“

Für die Rücksendung gilt ausschließlich diese Liste der Dokumente. Etwaige anderslautende Darstellungen oder Informationen im Angebotsassistenten (AnA-Web) sind ungültig!

B.2. Fragen zu den Vergabeunterlagen

Bei komplexen Vergabeunterlagen können Unklarheiten oder Fehler nie gänzlich ausgeschlossen werden. Soweit Sie im Rahmen der Angebotserstellung Fragen zu den Unterlagen haben, informieren Sie bitte unverzüglich die Vergabestelle. Um Ihre Frage korrekt einordnen zu können, geben Sie bitte zu jeder Frage den Bezug an und senden diese über die e-Vergabe-Plattform unter Verwendung der folgenden Struktur (Tabellenform):

lfd. Nr.	Dokumentenbezeichnung	Seite	Kapitel	Frage
----------	-----------------------	-------	---------	-------

Die Antworten werden zusammen mit den anonymisierten Fragen über die e-Vergabe-Plattform allen Bewerbern zur Verfügung gestellt. Eventuelle Erläuterungen oder Hintergrundinformationen, die zusammen mit Fragen übersendet wurden und als solche gekennzeichnet sind, werden nicht an alle Bewerber versendet.

Die Fragen und Antworten werden Bestandteil der Vergabeunterlagen und sind somit verbindlich für die Angebotserstellung.

Sofern keine Frist für Fragen angegeben ist, beachten Sie bitte Abschnitt 2.1 der Anlage „Allgemeine Bewerbungsbedingungen“.

B.3. Nebenangebote

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

B.4. Mehrere Hauptangebote

Es wird ein Hauptangebot gefordert. Sollten Sie dennoch mehrere Hauptangebote einreichen, wird ausschließlich das zuletzt fristgerecht eingereichte Angebot berücksichtigt.

B.5. Anforderungen / Nachweise zur Eignung

B.5.1 Eignungskriterien / Maßstab zur Bewertung der Eignung

Alle Eignungskriterien sind Ausschlusskriterien und sind mit einem „A“ gekennzeichnet. Zu den Ausschlusskriterien müssen in jedem Fall Angaben gemacht werden. Diese Angaben werden zur Beurteilung der Eignung herangezogen. Es gibt zwei Möglichkeiten, wie die Fragen zur Eignung zu beantworten sind (siehe Spalte Erwarteter Umfang):

1. J/N: Bei dieser Antwortart ist lediglich mit Ja oder Nein zu antworten. Jegliche Relativierung der Antwort wird als Nein gewertet. Sollte eine solche Frage mit Nein beantwortet werden, wird der Bieter als ungeeignet angesehen und vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.
2. K oder M: Bei dieser Antwort wird ein Text erwartet. Der Umfang der erwarteten Antwort orientiert sich an Abschnitt B.7.3.3. Wenn Mindestanforderungen angegeben sind und diese unterschritten werden, so wird der Bieter als nicht geeignet angesehen.

B.5.2 Eignungsanforderungen

B.5.2.1 Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

B.5.2.1.1 Unternehmen

	Eignungskriterium	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
1	Bitte beschreiben Sie detailliert drei Referenzen aus den letzten drei Jahren, in denen Sie Call-Centerdienstleistungen im IT-Sicherheitsbereich erbracht haben, die in Art und Umfang mit dem vorliegenden, unter Kapitel C.1 beschriebenen Projekt vergleichbar sind, mit der Nennung von: • Projektbezeichnung • Kundenname und Ansprechpartner beim Kunden • Inhalt und Art der Leistungen • Laufzeit des Projektes • Infrastruktur • Besondere Anforderungen im Projekt hinsichtlich: – Anrufannahmeverhalten – Technische Auskunftsfähigkeit – IT-Sicherheit	A	M (pro Referenz)
2	Beschreiben Sie Ihr unternehmenseigenes Qualitätsmanagement und legen Sie entsprechende Zertifizierungsnachweise bei. Hierbei gilt die Anforderung als erfüllt, wenn ein Zertifikat nach ISO 9000 oder gleichwertig vorgelegt wird. (Es muss ein Qualitätsmanagement vorhanden sein)	A	M
3	Damit das BSI die Auftragnehmerin bei größeren Sicherheitsvorfällen kurzfristig (ca. eine Stunde nach Bekanntwerden des Vorfalls) vor Ort unterstützen kann, ist es notwendig, dass sich die Auftragnehmerin mit ihrem Call-Center in entsprechender räumlicher Nähe zum BSI befindet. Dieses bedeutet, dass das Call-Center nicht weiter als 75km Luftlinie vom BSI (Godesberger Allee 185-189 in 53175 Bonn) entfernt sein darf. Ist Ihr vorgesehenes Call-Center für die Leistungserbringung nicht weiter als 75km Luftlinie vom BSI entfernt? Bitte geben Sie die Entfernung und die genaue Adresse des Call-Center an, von dem aus die Dienstleistung erbracht werden soll.	A	K

	Eignungskriterium	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
4	Es muss mindestens ein Call-Center im IT-Sicherheitsbereich in Deutschland vorhanden sein. Beschreiben Sie die Struktur Ihres Unternehmens (bei Bietergemeinschaften bzw. Einsatz von Subunternehmen entsprechend) inkl. der Niederlassungen in Deutschland.	A	M
5	Call--Centerdienstleistung im IT-Sicherheitsbereich sollen zum Kerngeschäft gehören. Beschreiben Sie das Kerngeschäft und das der gegebenenfalls an der Bietergemeinschaft beteiligten Unternehmen.	A	M
6	Beschreiben Sie das Leistungsspektrum Ihres und das der gegebenenfalls an der Bietergemeinschaft beteiligten Unternehmen im Bereich Call-Centerdienstleistung im IT-Sicherheitsbereich (Das Spektrum muss die Anforderungen aus Abschnitt C.1 abdecken)	A	M

B.5.2.1.2 Personal

	Eignungskriterium	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
1	Bitte nennen Sie den vorgesehenen Projektleiter für die Call-Centerdienstleistung und seinen Stellvertreter. Legen Sie bitte die Mitarbeiterprofile des Projektleiters und seines Stellvertreters bei, nach Möglichkeit mit Bezug zu den oben genannten Referenzen. Beschreiben Sie die Qualifikationen, welche die vorgenannten Personen zur Wahrnehmung ihrer zukünftigen Aufgaben befähigen!	A	K (pro Profil)
2	Beschreiben Sie bitte die Qualifikationsprofile weiterer vorgesehener Mitarbeiterrollen, die im Falle eines Zuschlages dieses Projekt durchführen würden, nach Möglichkeit mit Bezug zu den oben genannten Referenzen! Die Rollen müssen einen Bezug zu Abschnitt C.1.4 haben	A	K (pro Rolle)
3	Geben Sie die Anzahl der Mitarbeiter sowie Art der Beschäftigungsverhältnisse (festangestellt, freiberuflich, Voll-, Teilzeit) an, die zur Leistungserbringung eingesetzt werden können. Es müssen mindestens so viele Mitarbeiter zur Verfügung stehen, dass deren Arbeitszeit 8 Vollzeitstellen zu je 40 Wochenstunden entspricht.	A	K

B.5.2.2**B.5.2.3 Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit**

Nr.	Eignungskriterium	Kriterien- typ	Erwar- teter Umfang
1	Beschreiben Sie das Leistungsspektrum Ihres und das der gegebenenfalls an der Bietergemeinschaft beteiligten Unternehmen im Bereich Call-Centerdienstleistung im IT-Sicherheitsbereich (Das Spektrum muss die Anforderungen aus Abschnitt C.1 abdecken)	A	M
2	Geben Sie die Unternehmensgröße und den Umsatz der beteiligten Unternehmen der letzten drei Geschäftsjahre an, differenziert nach: • weltweit • in Deutschland • im Kontext Call--Centerdienstleistung (Mindestens 70.000 Euro pro Jahr)	A	K
3	Die Bildung von Bietergemeinschaften ist zugelassen. Der Begriff der Bietergemeinschaft erfasst den Zusammenschluss mehrerer selbständiger Unternehmen, die gemeinsam das Ziel verfolgen, den durch die Vergabeunterlagen umrissenen Auftrag gemeinschaftlich zu erhalten und nach erfolgreichem Vertragsabschluss als Arbeitsgemeinschaft durchzuführen. Alle Mitglieder der Bietergemeinschaft werden Vertragspartner und haben gegenüber dem Auftraggeber gesamtschuldnerisch für die Vertragserfüllung einzustehen. Bei Bildung einer Bietergemeinschaft sind mit dem Angebot einzureichen: • Bietergemeinschaftserklärung Die „Erklärung Bewerber Bietergemeinschaft“ steht mit den Vergabeunterlagen zum Download bereit. Sie ist vollständig auszufüllen, mit Unterschriften und Stempeln von allen Mitgliedern der Bietergemeinschaft zu versehen und gescannt als PDF-Datei dem Angebot beizufügen. • Eigenerklärung zu Ausschlussgründen bitte von jedem Mitglied der Bietergemeinschaft handschriftlich unterzeichnen lassen und gescannt einreichen. • für jedes Mitglied der Bietergemeinschaft die Anlage „Unternehmensdaten“ vollständig ausgefüllt.	A	K
4	Die Übertragung von Teilen der Leistung auf Subunternehmen ist zugelassen. Subunternehmen erbringen räumlich und sachlich Teile der ausgeschriebenen Leistung für den Hauptauftragnehmer ohne selbst rechtlich oder wirtschaftlich unselbständiger Teil des Hauptauftragnehmers zu sein. Der Hauptauftragnehmer wird Vertragspartner und bleibt für die Vertragserfüllung	A	K

Nr.	Eignungskriterium	Kriterien- typ	Erwar- teter Umfang
	gegenüber dem Auftraggeber vollständig verantwortlich. Bei geplanter Übertragung aller oder wesentlicher Teile der ausgeschriebenen Leistung (z. B. Aufgaben der Projektleitung / Durchführung von Schlüsseltätigkeiten / Endkontrollen) auf Subunternehmen sind mit dem Angebot einzureichen: • Erklärung über Art und Umfang der Leistungsteile, die auf Subunternehmen übertragen werden sollen und um wen es sich handelt • Unterschriebener Nachweis, dass Ihnen zum Zeitpunkt der Auftragserfüllung die erforderlichen Kapazitäten und Mittel des jeweiligen Subunternehmens zur Verfügung stehen werden (z. B. Vorlage einer Verpflichtungserklärung Ihres Subunternehmers) – ein Scan des Originals genügt • Eigenerklärung zu Ausschlussgründen bitte vom Subunternehmen handschriftlich unterzeichnen lassen und gescannt einreichen.		
5	Bestätigen Sie bitte formlos (bei Bietergemeinschaften und anderen gemeinschaftlichen Bietern ist diese Erklärung von allen Mitgliedern abzugeben), dass Sie sich nicht in Insolvenz, in Liquidation oder im gerichtlichen Vergleichsverfahren befinden oder gegen Sie ein diesbezügliches Verfahren eingeleitet ist oder Sie sich in einer entsprechenden Lage befinden.	A	K

Die Bildung oder Änderung von Bietergemeinschaften oder der Austausch von Subunternehmern nach Ablauf der Angebotsfrist bis zum Ablauf der Bindefrist ist unzulässig und führt zum Ausschluss des Angebotes.

Im Auftragsfall können Bietergemeinschaften oder Subunternehmer nur mit Zustimmung des Auftraggebers/Bedarfsträgers geändert werden.

B.6. Anforderungen an die Angebote

Um die Angebote bewerten zu können, ist eine aussagekräftige Beschreibung der angebotenen Leistung durch den Bieter notwendig.

Hierzu sind in Abschnitt C.2 Fragen und geforderte Angaben zur im Abschnitt C.1 beschriebenen Leistung formuliert. Die Fragen leiten sich unmittelbar aus den Leistungsanforderungen im Abschnitt C.1 ab.

Mittels einer vom Bieter zu erstellenden Anlage „Angebote Leistung“ sind bezüglich der ausgeschriebenen Leistung Fragen zu beantworten, Angaben zu machen und Lösungen zu entwerfen.

Die im Abschnitt C.2 nachgefragten Aspekte werden als „Kriterien“ benannt; sie sind gemäß ihrer Relevanz gleich gewichtet. Die Antworten der Bieter bzw. deren Angaben und Lösungsentwürfe zu diesen gewichteten Kriterien werden der Angebotswertung zugrunde gelegt und gehen nach der in Abschnitt B.7.3.1 beschriebenen Bewertungsmethode in die Leistungskennzahl ein.

Bei der Beantwortung der Fragen bzw. bei der Ausarbeitung der Angaben und Lösungsentwürfe sind folgende Vorgaben **zwingend zu beachten**:

- Die Fragen jedes Abschnitts sind in der vorgegebenen Reihenfolge und unter Bezugnahme auf die entsprechenden Gliederungspunkte des Abschnitts C.2 zu beantworten.
- Das Angebot muss Antworten zu allen Fragen enthalten.
- Fragen, die ohne Antwort bleiben, gehen mit der ungünstigsten Bewertung bezüglich des entsprechenden Kriteriums ein. Dieses führt zum Angebotsausschluss!
- Verweise auf Literatur oder auf Broschüren dürfen nur als ergänzende Informationen erfolgen. Diese Verweise können nicht die geforderten Antworten, Angaben und Lösungsentwürfe ersetzen.
- Halten Bieter weiterreichende Beschreibungen außerhalb des vorgegebenen strukturierten Fragenkatalogs für erforderlich, sind diese in Form von Anlagen – mit direktem Bezug auf die Struktur des Fragenkatalogs – beizufügen.
- Von Seiten der Vergabestelle kann nicht geprüft werden, ob die Antwort evtl. an anderer Stelle oder in einer nicht direkt benannten Anlage zum Angebot gegeben worden ist! Es kann von der Vergabestelle somit nicht ausgeschlossen werden, dass in solchen Fällen die Bewertung nur auf Basis eines unsortierten bzw. eingeschränkten Sachverhaltes erfolgt.
- Fragen müssen in geschlossener Form beantwortet werden: Querverweise auf Antworten zu anderen Fragen werden bei der Bewertung eines Kriteriums von der Vergabestelle grundsätzlich als nicht zu bewertende, nicht relevante Zusatzinformation angesehen.

Alle in den Vergabeunterlagen vorgesehene Leistungen inkl. der optionalen Leistungen gemäß Abschnitt C.1.7 müssen vom Bieter angeboten werden. Die Preise für diese Leistungen müssen durch den Bieter in das Preisblatt Anlage 2 eingetragen werden. Diese Preise gehen in die Ermittlung der Preiskennzahl ein und werden somit in die Bewertung der Wirtschaftlichkeit des Angebotes einbezogen. Dem Auftraggeber wird ein einseitiges bedarfsabhängiges Wahlrecht für die Inanspruchnahme der optionalen Leistungen eingeräumt.

Das Angebot und alle dazugehörigen Unterlagen sind in deutscher Sprache abzufassen.

Die Anlage „Angebotsformular“ muss einschließlich der nachgefragten Preiskennzahl vollständig ausgefüllt werden.

B.7. Prüfung und Wertung der Angebote

B.7.1 Vorgehensweise

B.7.1.1 Prüfung des schriftlichen Angebotes

In einem **ersten** Schritt wird geprüft, ob Angebote gemäß VgV und/oder GWB formal ausgeschlossen werden müssen und ob die Eignung des Bieters gegeben ist. In einem **zweiten**

Schritt erfolgt eine fachliche, inhaltliche und preisliche Prüfung. Soweit in diesem Prüfungsschritt Zweifel an der Richtigkeit von Aussagen oder Interpretationsschwierigkeiten bestehen, wird zunächst von der Richtigkeit der Angabe bzw. von der für den Bieter günstigsten Auslegung ausgegangen.

Soweit Mindestpunktzahlen hinsichtlich der Bewertung definiert und Ausschlusskriterien formuliert sind, werden diese geprüft. Angebote, die diesbezüglich nicht die Anforderungen erfüllen, kommen für einen Zuschlag nicht in Frage.

Dieser Prüfungsschritt endet mit einem Ranking der für einen Zuschlag in Frage kommenden Angebote.

Das in diesem Ranking führende Angebot ist – falls kein Aufklärungsbedarf mehr besteht – das wirtschaftlichste. Im Fall von Zweifeln und Interpretationsmöglichkeiten klärt das Beschaffungsamt diese in einem weiteren Prüfungsschritt (B.7.1.2).

B.7.1.2 Verifizierung des Angebotes / Behebung von Zweifeln

Bei der Prüfung gemäß dem vorherigen Abschnitt B.7.1.1 ist festgelegt, dass bei Zweifeln und Interpretationsschwierigkeiten zunächst die max. positive Auslegung / Bewertung erfolgt. Dies führt dazu, dass in diesem Prüfungsschritt nur eine Bestätigung der aktuellen Bewertung oder aber eine Abwertung erfolgen kann.

Die Behebung von Zweifeln wird in der Regel schriftlich erfolgen.

Soweit eine schriftliche Klärung nicht zielführend ist, erfolgt die Klärung im Rahmen eines Aufklärungsgespräches.

B.7.2 Ausschluss von Angeboten

Werden mit „Ausschlusskriterium“ gekennzeichnete Kriterien nicht erfüllt, so wird das Angebot von der Wertung ausgeschlossen. Ein Mangel kann auch nicht durch Übererfüllung anderer Kriterien / Forderungen oder anderweitig z. B. durch Menge, Umfang, Qualität oder Preis kompensiert werden.

Zudem werden Angebote ausgeschlossen, die nicht den geforderten Mindesterfüllungsgrad erreichen.

Weitere Ausschlussgründe ergeben sich aus §§ 123, 124 GWB und § 57 VgV.

B.7.3 Zuschlagskriterien

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Das wirtschaftlichste Angebot ist das Angebot, bei dem die Preiskennzahl und die Leistungskennzahl im günstigsten Verhältnis zueinander stehen. Die Ermittlung erfolgt auf Grundlage der folgenden Zuschlagskriterien.

Die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebotes findet auf Basis der feststehenden Preiskennzahlen (P) und der festgestellten Leistungskennzahlen (L) statt. Es wird für jedes Angebot die Kennzahl für das Preis-Leistungs-Verhältnis (Z) durch Division gebildet und daraus eine Rangfolge der Angebote hergestellt. Leistungskennzahl und Preiskennzahl werden nicht zueinander gewichtet.

Die Kennzahl der Wirtschaftlichkeit Z wird auf Grundlage der Preiskennzahl P und Leistungskennzahl L nach folgender Formel berechnet:

$$Z = \frac{P}{L}$$

Das Angebot mit dem niedrigsten Quotienten Z wird als das wirtschaftlichste ermittelt.

Die Entscheidung über den Zuschlag soll spätestens bis zum

02.11.2017

erfolgen und wird durch die Vergabestelle mitgeteilt. Die Bieter sind bis zu diesem Termin an ihre Angebote gebunden (Bindefrist).

B.7.3.1 Ermittlung der Leistungskennzahl L

Die Leistungskennzahl L spiegelt den Erfüllungsgrad der angebotenen Leistung, bezogen auf die Anforderungen an die Leistung, wieder.

Zur Ermittlung von L werden in der Leistungsbeschreibung geforderte Leistungsmerkmale in einem Kriterienkatalog (alle Bewertungskriterien gewichten gleich) gegliedert und letztlich im Rahmen der Angebotsauswertung gewichtet summiert.

L wird auf Basis der Kriterien (siehe Abschnitt C 2) ermittelt.

Auf Grundlage der Antworten, Angaben und Konzepte der Bieter zu den Kriterien in der Anlage „Angebotene Leistung“ werden entsprechend dem Grad der Zielerreichung jeweils zwischen 0% (Minimum) und 100% (Maximum) Erfüllungsgrad für das zugehörige Einzelkriterium in den unten angegebenen Stufen vergeben. Eine weitere Untergliederung der Stufen findet nicht statt.

Damit ein Angebot den Zuschlag erhalten kann, darf kein Einzelkriterium mit weniger als 40 % bewertet worden sein.

Wird die geforderte Leistung (Bewertungs-Einzelkriterien) vollständig angeboten, d. h. zu 100% oder mehr erfüllt, wird dieses Bewertungskriterium mit 100% bewertet.

100%	Anforderung voll erfüllt
------	--------------------------

Wird ein Bewertungskriterium nicht vollständig erfüllt, verbleibt das Angebot zunächst in der Wertung und wird nach folgender Regel bewertet.

80%	Anforderung mit kleinen Schwächen erfüllt, die ohne erkennbaren Einfluss auf die Nutzung sind.
60%	Anforderung teilerfüllt, mit geringen Einschränkungen nutzbar, die mit geringem Einfluss auf die Nutzung sind und akzeptiert werden.
40%	Anforderung teilerfüllt, mit deutlichen Einschränkungen aber noch nutzbar, die mit erheblichem Einfluss auf die Nutzung sind und gerade noch akzeptiert werden.

Wird eine Leistung in Art / Umfang so angeboten, dass ein Kriterium mit weniger als 40% bewertet wird, so gilt dies als nicht tolerierbar schlechte Leistung und das Angebot kommt für einen Zuschlag nicht mehr in Betracht.

Daraus folgt:

0%	nicht erfüllt oder keine Angaben → Ausschluss des Angebots.
----	---

Bei der Ermittlung des Erfüllungsgrads werden ausschließlich die Übereinstimmung mit der Forderung, die Schlüssigkeit und die Realisierbarkeit der von den Bietern in ihren Antworten gemachten Angaben bzw. vorgelegten Konzepte in Bezug auf die Anforderungen bewertet.

Die Kriterien sind gleichgewichtet. Das Gewicht aller Kriterien summiert sich auf 100 %. Durch Multiplikation der jeweils erzielten Erfüllungsgrade mit der angegebenen Gewichtung des jeweiligen Kriteriums wird der von Ihnen für jedes Kriterium erreichte gewichtete Erfüllungsgrad berechnet. Die gewichteten Erfüllungsgrade werden anschließend addiert, um die Leistungskennzahl für das Angebot zu ermitteln.

Für den Zuschlag kommen nur Angebote in Betracht, bei denen alle Ausschlusskriterien erfüllt sind und die bei der Leistungsbewertung einen geforderten Mindesterfüllungsgrad 75% über das gesamte Angebot einhalten. Der Mindesterfüllungsgrad entspricht der Mindesterfüllung im Verhältnis zum maximal erreichbaren Erfüllungsgrad. Bei der Erstellung der Angebote ist der Mindesterfüllungsgrad als zwingend einzuhaltende Mindestbedingungen zu beachten. Im Falle der Unterschreitung des Mindesterfüllungsgrades kann das betreffende Angebot nicht berücksichtigt werden.

B.7.3.2 Ermittlung der Preiskennzahl P

Die Preiskennzahl wird auf Basis der in Abschnitt C.3.2 dargestellten Preissystematik ermittelt.

B.7.3.3 Erwarteter Umfang der Antworten

Die erwarteten Antworten der Bieter können entweder nur mit „ja/nein“ oder mit kurzen Stellungnahmen oder mit längeren Ausführungen beantwortet werden. Der erwartete Umfang der Antworten ist mit folgenden Parametern bezeichnet:

- J / N : Die Frage ist mit „J“ = „ja“ oder „N“ = „nein“ zu beantworten
- K : Es wird eine kurze Antwort mit ca. 100 Worten Umfang erwartet
- M : Es wird eine mittellange Antwort mit ca. 600 Worten Umfang erwartet
- L : Es wird eine lange Antwort mit ca. 1.000 Worten Umfang erwartet

Die Parameter „K“ und „L“ sollen den Bietern eine Vorstellung bezüglich des ungefähren, von der Vergabestelle erwarteten Umfangs der Antwort geben.

Im Einzelfall können die Bieter nach eigenem Ermessen davon abweichen, wenn sie der Auffassung sind, dass sich ihr Angebot dann besser darstellen lässt. Bei extremen, nicht nachvollziehbaren Abweichungen (z.B.: mehrere 1.000 Worte bei einem K-Kriterium) kann es zu einer Abwertung führen, insbesondere wenn der Aufwand für die Vergabestelle unzumutbar hoch wird.

Die Parameter „K“, „M“ und „L“ bezeichnen nur den erwarteten Umfang der Antwort, nicht die Wichtigkeit des Einzelkriteriums

Anders verhält es sich bei Fragen der Kategorie „J/N“. Hier wird ausschließlich die eindeutige Antwort „ja“ oder „nein“ gefordert. Einschränkungen in den Antworten der Bieter führen damit automatisch zum Ausschluss.

B.7.4 Bedeutung von Formulierungen

In dieser Leistungsbeschreibung werden Formulierungen verwendet, denen eine besondere Bedeutung zugeordnet ist. Dies wird im Rahmen der Bewertung Ihres Angebotes speziell bei

Ihren Antworten zu den in Abschnitt C 2 „Fragen zum Leistungsgegenstand“ dieser Vergabeunterlage enthaltenen Fragen Bedeutung erlangen (Einzelheiten zu der Bewertung siehe Abschnitte B.7.3.1 „Ermittlung der Leistungskennzahl L“ dieser Vergabeunterlage).

Es gelten hier die folgenden Festlegungen:

Die Begriffe „Muss“, „Bitte bieten Sie zwingend an“ und „Bitte realisieren Sie zwingend“ bedeuten eine nicht zu unterschreitende Grenze und führen bei Erfüllung bzw. auch bei Übererfüllung zum vollen Erfüllungsgrad von 100% und bei Unterschreitung zu 0% in der Bewertung sowie ggf. zum Ausschluss des Angebotes.

Die Begriffe „Soll“, „Bitte bieten Sie an“ und „Bitte realisieren Sie“ bedeuten, dass die so geforderte Leistung die maximale Bewertung (höchster Erfüllungsgrad) erfährt, wenn sie vollständig angeboten wird. Eine Übererfüllung führt nicht zu einem höheren Erfüllungsgrad, bei Abweichungen nach unten erfolgt die Bewertung auf einer Bewertungsskala gemäß Abschnitt B.7.3.1. Soweit zusätzlich eine nicht zu unterschreitende Grenze definiert ist, ist dies entsprechend beschrieben. Ein Unterschreiten dieser Grenze führt zu 0 Prozent in der Bewertung

Die Begriffe „mindestens, besser“ bedeuten, dass beim Erreichen des Minimums nicht die maximale Bewertung (höchster Erfüllungsgrad) erreicht wird, sondern erst bei Erreichen des besseren Wertes. Eine Unterschreitung des Minimums führt zu 0 Prozent Erfüllungsgrad in der Bewertung sowie ggf. zum Ausschluss des Angebotes.

Die Begriffe „Sollte“ „Bitte bieten Sie optional an“ und „Bitte realisieren Sie optional“ stellen die schwächste Form der Forderung dar und können in der Leistungsbeschreibung bei der Forderung von optional wünschenswerten Leistungsmerkmalen genutzt werden.

Vertragsunterlagen

C Beschreibung der Leistung

Die Anforderungen an die Leistung entnehmen Sie bitte dem Abschnitt C.1.

Im Abschnitt C.2 finden Sie Fragen zum Leistungsgegenstand, welche von Ihnen in der Anlage „Angebotene Leistung“ zu beantworten sind.

Im Abschnitt C.3 finden Sie Angaben zu den Preisen und wie sich die Preiskennzahl zusammensetzt.

C.1. Leistungsbeschreibung

C.1.1 Allgemeines

Für das BSI wird die Dienstleistung eines Call-Centers in der Funktion eines Service Centers für Fragen zur Sicherheit in der Informationstechnik benötigt. Hierbei fungiert das Call-Center als primärer Ansprechpartner für die Belange der Kunden. Die Kontaktaufnahme mit dem Call-Center kann auf unterschiedlichen Wegen erfolgen. Die Kunden bilden eine heterogene Struktur durch die Gesellschaft. Daraus folgt, dass ein sehr unterschiedliches Fachwissen bei den Kunden vorhanden ist.

C.1.2 Eingangsschnittstellen

Die Kundenanfragen können zurzeit auf vier unterschiedlichen Wegen ins Call-Center gelangen:

- telefonisch über die Rufnummer 0800 2741000
- per E-Mail über die Mailadresse mail@bsi-fuer-buerger.de
- über ein Kontaktformular auf der Webseite <https://www.bsi-fuer-buerger.de>
- per Telefax

Die notwendigen Telefonnummern werden vom BSI zur Verfügung gestellt und sind vom Auftragnehmer entsprechend über einen Provider anzubinden. Die Telefonnummern bleiben im Eigentum des BSI und gehen nicht auf die Auftragnehmerin über. Sie darf die Telefonnummern lediglich im Vertragszeitraum nutzen, um die vertraglich geschuldete Leistung erbringen zu können. Die anfallenden Telefonkosten werden vom BSI gegen Nachweis erstattet.

C.1.3 Servicezeiten

Das Call-Center soll an fünften Tagen der Woche (Montag – Freitag) in der Zeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar sein. An bundeseinheitlichen Feiertagen soll kein Service angeboten werden. Außerhalb der Servicezeiten sind eingehende Anrufe mittels eines Anrufbeantworters entgegenzunehmen. Die aufgezeichneten Anrufe sind am nächsten Arbeitstag abzuarbeiten.

C.1.4 Anforderung an die Call-Center Beschäftigten

Die Beschäftigten, welche sich mit den eingehenden Anfragen beschäftigen, müssen über ein fundiertes fachliches Wissen über den Beratungsaufgabenbereich des BSI verfügen. Hierbei ist insbesondere Wissen zu den Themen

- Informationstechnik,

- IT-Sicherheit,
- bürgerrelevante Anliegen wie z.B.
 - Smartphone,
 - Apps,
 - Personalausweis,
 - Spam,
 - Phishing,
 - verschlüsselte Kommunikation
- Betriebssysteme
 - Windows,
 - Linux
 - MacOS

erforderlich. Das einschlägige Wissen kann durch eine entsprechende Berufsausbildung oder Studium nachgewiesen werden.

Darüber hinaus ist die Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift zwingende Voraussetzung. Das Beherrschen der englischen Sprache in Wort und Schrift ist gleichfalls notwendig.

Die Beschäftigten müssen hinsichtlich der qualifizierten telefonischen Beantwortung von Anfragen geschult sein, hierüber ist für jeden eingesetzten Beschäftigten ein gesonderter Nachweis zu erbringen.

Um die Kontinuität der Arbeit innerhalb des Vertragszeitraums sicherzustellen, ist die Auftragnehmerin nicht befugt, den angebotenen Mitarbeiter auszutauschen. Eine Ausnahme stellen nur wichtige Gründe dar, die die Auftragnehmerin nicht zu vertreten hat, wie z. B. das Ausscheiden eines dieser Mitarbeiter aus dem Unternehmen der Auftragnehmerin. Es ist nachzuweisen, dass der neue Beschäftigte die erforderliche Qualifikation aufweist.

C.1.4.1 Einarbeitung von Mitarbeitern

Die Einarbeitung von mindestens zwei Mitarbeitern der Auftragnehmerin erfolgt am Sitz des BSI in Bonn. Die Einarbeitung dauert bis zu vier Arbeitstage. Während der Startphase des Auftrags behält sich das BSI vor, ein oder zwei Mitarbeiter als Ansprechpartner vor Ort im Call-Center einzusetzen.

C.1.4.2 Ausstattung der Arbeitsplätze

Die Arbeitsplätze im Call-Center sind entsprechend den Anforderungen an die Arbeitsplatzergonomie auszustatten.

Ein direkter Zugriff auf das Internet ist sicherzustellen.

Um Fehlerbeschreibungen nachvollziehen und Lösungsvorschläge testen zu können, soll es möglich sein Softwareinstallationen vornehmen zu können.

C.1.5 Service Level

Ziel ist eine hohe Kundenzufriedenheit. Diese wird unter anderem dadurch erreicht, dass Anrufe und Anfragen per E-Mail, Fax oder Kontaktformular kurzfristig qualifiziert beantwortet werden.

C.1.5.1 Telefonische Anfragen

Telefonische Anfragen sollen bei einem normalen Anrufaufkommen von ca. 70 Anrufen pro Tag in 80% der Fälle binnen 10s entgegengenommen werden. Es muss mit zwei bis drei gleichzeitigen Anrufen gerechnet werden. Sollte ein Anruf nicht binnen 10s entgegen genommen werden können, so soll der Anrufer in eine Warteschleife geleitet werden. In der Warteschleife ist dem Anrufer mitzuteilen, an wievielter Position er sich befindet und mit wie viel Wartezeit noch zu rechnen ist.

Sollte sich durch einen Sicherheitsvorfall das Anrufaufkommen erheblich vergrößern (bis zu 200 Anrufe pro Tag) muss die Auftragnehmerin kurzfristig in der Lage sein, die Anzahl der qualifizierten Beschäftigten zu erhöhen.

Das Anliegen des Kunden muss in einer Datenbank, welche von der Auftragnehmerin zu stellen ist, aufgenommen werden. Darüber hinaus ist Beantwortung der Frage in der Datenbank zu dokumentieren. Ein Gespräch soll im Durchschnitt nicht länger als sieben Minuten dauern. Sollte der Beschäftigte die Anfrage des Kunden nicht eigenständig durch sein Fachwissen oder durch eine Internetrecherche z.B. auf www.bsi-fuer-buerger.de oder www.bsi.bund.de beantworten können, so ist diese aufzunehmen und dem BSI per E-Mail zuzusenden. Das BSI wird die Anfrage beantworten und die Antwort der Auftragnehmerin zur Verfügung stellen. Die Auftragnehmerin hat die Antwort an den Kunden zu übermitteln und in die Datenbank einzupflegen. Mit Hilfe der Datenbank soll ein Wissensmanagement aufgebaut werden das allen Beschäftigten im Call-Center zur Verfügung steht. Ein Weiterleiten eines Kunden direkt an das BSI ist nicht zulässig.

C.1.5.2 E-Mail, Kontaktformular und Fax Anfragen

Eingehende Anfragen, die per E-Mail, Kontaktformular oder Fax eingehen, sind ebenfalls in der Datenbank zu erfassen. Die Anfragen sollen durchschnittlich binnen 24 Stunden beantwortet werden. Die Antworten sind in der Datenbank zu dokumentieren. Sollte der nächste Arbeitstag auf einen Samstag, Sonntag oder bundesweiten gesetzlichen Feiertag fallen, , so hat die Antwort am nächsten Arbeitstag zu erfolgen. Sollte eine Anfrage nicht selber beantwortet werden können, so ist diese unverzüglich an das BSI weiterzuleiten. Das BSI wird die Anfrage beantworten und die Antwort der Auftragnehmerin zur Verfügung stellen. Die Auftragnehmerin hat die Antwort in der Datenbank zu erfassen und anschließend an den Kunden weiter zu leiten.

C.1.5.3 Beantwortungserwartung

Durch die Auftragnehmerin sind im Jahresdurchschnitt 95% aller Anfragen beim Erstkontakt zu beantworten. Es sollen nicht mehr als 5% der Anfragen im Jahresdurchschnitt an das BSI zur Beantwortung weitergeleitet werden. Um dieses sicherstellen zu können, ist der Aufbau einer Wissensdatenbank - unerlässlich.

C.1.5.4 Protokollierung

Alle eingehenden Anfragen sind in einer Datenbank inkl. Antworten zu erfassen. Die personenbezogenen Daten sind für zwei Jahre zu archivieren und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Nach Ablauf der Archivierungsfrist sind die personenbezogenen Daten zu löschen.

Folgende Protokolldaten sind zu erfassen:

- Name des Bearbeiters im Call-Center
- Kontaktdaten des Kunden (Telefonnummer, E-Mailadresse, Faxnummer)
- Themenbereich der Frage
- Fragestellung
- Antwort

C.1.5.5 Statistik

Von Seiten der Auftragnehmerin ist eine wöchentliche Statistik über folgende Sachverhalte zu erstellen:

- Anzahl der eingehenden Anrufe pro Arbeitstag
- Anzahl der Anrufe, die in die Warteschlange umgeleitet wurden
- Durchschnittliche Wartezeit in der Warteschlange
- Verlorengegangene Anrufe
- Eingegangene E-Mails pro Arbeitstag
- Eingegangene Anfragen über das Kontaktformular pro Arbeitstag
- Eingegangene Anfragen per Fax pro Arbeitstag
- Anzahl der weitergeleiteten Anfragen ans BSI pro Arbeitstag
- Bearbeitungsstatus der Anfragen (beantwortet/offen/weitergeleitete ans BSI)
- Verteilung der Anfragen nach Fachthemen Die Fachthemen werden nach Vertragsschluss mit dem BSI abgestimmt.
- Entwicklung des Anfrageaufkommens der letzten 12 Monate im Vergleich zum Vorjahr

Um die Statistik abrufen zu können, muss die Auftragnehmerin eine Webseite zu Verfügung stellen die nach TR02102-x („TLS 1.2+“) abgesichert ist. Der Zugriff auf die Webseite soll durch Clientzertifikate abgesichert werden. Die Statistiken sind wöchentlich zum Download anzubieten und für mindestens acht Wochen vorzuhalten. Der Download muss mit allen gängigen Webbrowsern möglich sein.

C.1.6 Austausch zwischen Auftragnehmerin und BSI

Es finden regelmäßige Treffen zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch beim BSI in Bonn statt. In den ersten 6 Monaten der Vertragslaufzeit finden die Treffen alle 14 Tage, nach einem halben Jahr einmal im Monat statt. An den Treffen hat der Projektleiter oder dessen Stellvertreter teilzunehmen.

C.1.7 Umgang mit besonderen Lagen (optionale Leistungen)

Bei Eintritt besonderer Lagen (z.B. bei hohem aggressivem Virenaufkommen) kann ein erhöhtes Anrufaufkommen den Einsatz des Call-Center erheblich beeinträchtigen. In diesem Fall sind folgende zusätzliche Dienstleistungen zu erbringen:

- Ständige Erreichbarkeit fürs BSI

Das Call-Center muss über eine dezidierte Rufnummer rund um die Uhr für das BSI erreichbar sein. Hierbei ist sicherzustellen, dass über diese Rufnummer entsprechende Entscheidungsträger der Auftragnehmerin erreichbar sind, um erforderliche Gegenmaßnahmen abstimmen und einleiten zu können.

- Versand von Informationen per Telefax an festgelegten Verteilerkreis

Für den Notfall sind wichtige Informationen an einen festgelegten Empfängerkreis per Telefax weiterzuleiten.

Die zu übermittelnden Informationen und der Empfängerkreis werden dem Call-Center per Mail, Telefax oder telefonisch nach Diktat übermittelt.

- Bereitstellung eines Telefax-Abrufservice

Es soll ein Fax-Abrufservice zur Verfügung gestellt werden. Die notwendigen Rufnummern sind von der Auftragnehmerin bei Bedarf bereitzustellen. Das Abrufsystem soll skalierbar sein. Es müssen mindestens acht gleichzeitige Abrufe möglich sein.

- Bereitstellung von Arbeitsplätzen im Call-Center

Für den Notfall muss das Call-Center mindestens 5 voll ausgerüstete Call-Center Arbeitsplätze zur Verfügung stellen.

Diese Arbeitsplätze werden gegebenenfalls durch Mitarbeiter des BSI besetzt. Werden die Arbeitsplätze nicht durch BSI-Mitarbeiter besetzt, sind diese durch geschulte und qualifizierte Call-Center Mitarbeiter zu besetzen.

Dem Auftraggeber wird ein einseitiges bedarfsabhängiges Wahlrecht für die Inanspruchnahme der optionalen Leistungen eingeräumt.

C.1.8 Partner Hotline

Im Rahmen des gesetzlichen Auftrags des BSI (IT-Sicherheitsgesetz) muss dieses rund um die Uhr erreichbar sein. Zur Unterstützung der bestehenden fachlichen Rufbereitschaft soll eine Unterstützung durch das Call-Center für die Zeit bereitgestellt werden, in der das Lagezentrum des BSI nicht erreichbar ist.

Das Lagezentrum ist immer in der Zeit von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr besetzt. Für diesen Zeitraum muss keine Leistung erbracht werden. Von Seiten der Auftragnehmerin sind in der Zeit von 16:00 Uhr bis 09:00 Uhr folgende Leistungen zu erbringen:

- Bereitstellung einer Rufnummer auf die das BSI die Anrufe des Lagezentrums umleiten kann
- Entgegennahme der vom BSI umgeleiteten Anrufe und Aufnahme des Sachverhalts (Die Anrufer sprechen Deutsch und Englisch)
- Alarmierung der Rufbereitschaft des BSI nach festgelegten Kriterien und Übermittlung des Sachverhalts
- Sollte die Rufbereitschaft nicht erreicht werden, ist bei schwerwiegenden Problemen über eine vordefinierte Rufnummer zu eskalieren

C.2. Fragen zum Leistungsgegenstand

C.2.1 Allgemeines

In diesem Abschnitt sind die Fragen zum Leistungsgegenstand aufgeführt; die Gliederung entspricht dem Abschnitt C 1.

Bei der Beantwortung der Fragen/Kriterien ist immer auf die Anforderungen einzugehen. Die Antworten müssen einen direkten Bezug zur Anforderung haben und die Erfüllung der Anforderungen soll sich in der Antwort widerspiegeln.

Es gibt drei Arten von Kriterien, die wie folgt abgekürzt werden:

Art des Kriteriums	Abkürzung
Ausschlusskriterium	A
Bewertungskriterium	B
Information	I

Bitte beachten Sie die Bedeutung von Formulierungen aus Abschnitt B.7.4.

C.2.2 Eingangsschnittstellen

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
1	Beschreiben Sie, wie Sie die Erreichbarkeit bezogen auf Abschnitt C.1.2 sicherstellen.	B	K

C.2.3 Servicezeiten

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
2	Beschreiben Sie, wann das Call-Center erreichbar sein wird. Gehen Sie auf Abschnitt C.1.3 ein.	B	K

C.2.4 Anforderung an die Call-Center Beschäftigten

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
3	Beschreiben Sie die Qualifikationen der konkreten Mitarbeiter, welche die Anfragen im Call-Center entgegennehmen und bearbeiten. Gehen Sie insbesondere auf die Anforderungen aus Abschnitt C.1.4 ein.	B	M

C.2.4.1 Einarbeitung von Mitarbeitern

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
4	Werden Sie mindestens zwei qualifizierte Mitarbeiter als Multiplikator zur Einarbeitung beim BSI zur Verfügung stellen?	A	J/N

C.2.4.2 Ausstattung der Arbeitsplätze

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
5	Beschreiben Sie die Arbeitsplätze in dem eingesetzten Call-Center. Gehen Sie auf die Anforderungen aus Abschnitt C.1.4.2 ein.	B	M

C.2.5 Service Level

Keine Frage

C.2.5.1 Telefonische Anfragen

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
6	Beschreiben Sie den Prozess, wie Sie sicherstellen, dass telefonische Anfragen entsprechend den Anforderungen aus Abschnitt C.1.5.1 entgegengenommen werden.	B	L

C.2.5.2 E-Mail, Kontaktformular und Fax Anfragen

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
7	Beschreiben Sie den Prozess, wie mit eingehenden E-Mail und Fax Anfragen verfahren wird. Gehen Sie auf die Anforderungen aus Abschnitt C.1.5.2 ein	B	M

C.2.5.3 Beantwortungserwartung

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
8	Beschreiben Sie, wie sichergestellt wird, dass 95% der Anfragen durch das Call-Center beantwortet werden können, ohne dass diese an das BSI weitergeleitet werden müssen. Gehen Sie auf die Anforderungen aus Abschnitt C.1.5.3 ein.	B	M

C.2.5.4 Protokollierung

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
9	Beschreiben Sie, wie und im welchen Umfang die Protokollierung sichergestellt wird. Gehen Sie auf die Anforderungen aus Abschnitt C.1.5.4 ein.	B	K

C.2.5.5 Statistik

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
10	Beschreiben Sie, welche statistischen Daten Sie mit welcher Häufigkeit erfassen. Gehen Sie auf die Anforderungen aus Abschnitt C.1.5.5 ein.	B	M
11	Beschreiben Sie, wie die Statistiken vom BSI eingesehen werden können. Gehen Sie auf die Anforderungen aus Abschnitt C.1.5.5 ein	B	K

C.2.6 Austausch zwischen Auftragnehmerin und BSI

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
12	Nehmen Sie an den geforderten Besprechungen im BSI teil?	A	J/N

C.2.7 Umgang mit besonderen Lagen

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
13	Beschreiben Sie, wie mit besonderen Lagen umgegangen wird, gehen Sie auf Abschnitt C.1.7 ein.	B	M

C.2.8 Partner Hotline

Nr.	Leistungsmerkmal	Kriterien- typ	Erwarteter Umfang
14	Beschreiben Sie, wie Anforderungen aus Abschnitt C.1.8 von Ihnen umgesetzt werden.	B	K

C.3. Preise

Dieser Abschnitt „Preise“ beschreibt die Anforderungen an das Angebot hinsichtlich der Darstellung der Angebotspreise.

C.3.1 Allgemeines

Auf Grundlage des Abschnitts „Leistungsbeschreibung“ wurde eine Preisstruktur erstellt, die für alle Bieter einen verbindlichen Rahmen für die Darstellung der Angebotspreise ihrer Angebote darstellt.

Ziel dieser Vorgaben ist die Ermittlung einer Preiskennzahl, welche die Vergleichbarkeit der verschiedenen Angebote ermöglicht und zur Bestimmung des wirtschaftlichsten Angebots herangezogen werden kann.

Einen Anspruch auf den durch die Preiskennzahl abgebildeten Umsatz hat die Auftragnehmerin nicht.

Die Preise sind in das Preisblatt (Anlage 2) einzutragen.

Preise sind Nettopreise ohne Umsatzsteuer. Alle Preise sind in Euro (€) anzugeben.

C.3.2 Preiskennzahl

Die Preiskennzahl, welche zur Berechnung der Wirtschaftlichkeit herangezogen wird, setzt sich aus den Positionen des Preisblatts wie folgt zusammen:

$$\begin{aligned}\text{Preiskennzahl (P)} &= \text{Pos.1} * 48 \\ &+ \text{Pos.2} * 40 \\ &+ \text{Pos.3} * 36 \\ &+ \text{Pos.4} * 30 \\ &+ \text{Pos.5} * 70 \\ &+ \text{Pos.6} * 48\end{aligned}$$

Bitte tragen Sie die Preiskennzahl P in das Angebotsformular ein.

D Vertragsbedingungen

Zwischen der

Bundesrepublik Deutschland

vertreten durch das Bundesministerium des Innern (BMI),

dieses vertreten durch das

Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern,

Brühler Straße 3, 53119 Bonn

- Auftraggeberin -

und dem/der

wird nach Zuschlagserteilung ergänzt

- Auftragnehmer/in -

wird folgender Vertrag über die

Bereitstellung von Call-Centerleistungen

für

das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)

- Bedarfsträgerin -

geschlossen:

§ 1 Gegenstand des Vertrages

Die Auftragnehmerin richtet für das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) ein „Call-Center“ ein und betreibt dieses. Die Einzelheiten insbesondere der zu erbringenden Leistung ergeben sich aus Kapitel C.1 der Vergabeunterlage.

§ 2 Vertragsdauer und Probezeit

- (1) Der Vertrag wird für den Zeitraum vom 01.12.2017 bis zum 30.11.2020 geschlossen.
Die Probezeit beträgt sechs Monate. Sie beginnt am 01. Dezember 2017 und endet am 31. Mai 2018.
- (2) Die Auftraggeberin hat das Recht, den Rahmenvertrag zweimal um je ein Jahr zu verlängern. Die Auftraggeberin ist nicht zur Inanspruchnahme dieser Verlängerungsoptionen verpflichtet.
- (3) Eine etwaige Optionsausübung teilt die Auftraggeberin der Auftragnehmerin spätestens sechs Monate vor Beginn des jeweiligen Optionszeitraumes schriftlich mit.

§ 3 Vergütung

- (1) Zur Abgeltung der Leistung der Auftragnehmerin werden Festpreise vereinbart, die alle mit der Durchführung der Aufgaben verbundenen Kosten abdecken.
Ein über diese Preise hinausgehender Anspruch auf Vergütung, gleich welcher Art besteht nicht.
- (2) Die Festpreise für die in der Leistungsbeschreibung genannten und beschriebenen Leistungen ergeben sich aus dem Angebot der Auftragnehmerin vom __. __. __ (wird nach Zuschlag ergänzt).

§ 4 Zahlungsweise

Die Auftragnehmerin stellt dem Bedarfsträger jeweils monatlich für die vorangegangenen und noch nicht abgerechneten, bzw. vergüteten Leistungen eine Rechnung.

Der jeweiligen Rechnung sind alle ggf. erforderlichen Nachweise beizufügen.

§ 5 Pflichten der Auftragnehmerin

- (1) Die Auftragnehmerin erbringt ihre Tätigkeit, ggf. mittels ihrer Erfüllungsgehilfen als Dienstleistung in eigener Verantwortung und nach eigener Organisation. Sie ist zur Erfüllung aller sozialrechtlichen, berufsgenossenschaftlichen sowie anderer gesetzlichen und behördlichen Pflichten gegenüber ihren Mitarbeitern allein verantwortlich.
- (2) Um die Kontinuität der Arbeit innerhalb des Vertragszeitraums sicherzustellen, ist die Auftragnehmerin nicht befugt, den angebotenen Mitarbeiter auszutauschen. Eine Ausnahme stellen nur wichtige Gründe dar, die die Auftragnehmerin nicht zu vertreten hat, wie z. B. das Ausscheiden eines dieser Mitarbeiter aus dem Unternehmen der Auftragnehmerin. Es ist nachzuweisen, dass der neue Beschäftigte die erforderliche Qualifikation aufweist.
- (3) Die Auswahl der Mitarbeiter für das Call-Center liegt bei der Auftragnehmerin. Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, nur geeignete Mitarbeiter mit der Aufgabenwahrnehmung zu beauftragen. Die Qualifikation der Mitarbeiter gemäß Abschnitt C.1.4 der Vergabeunterlage ist nachzuweisen.

Hält das BSI die von der Auftragnehmerin zur Vertragserfüllung eingesetzten Mitarbeiter für fachlich oder aus sonstigen Gründen für ungeeignet, kann das BSI den Einsatz anderer Personen verlangen.

- (4) Wenn von der Auftragnehmerin eingesetzte Mitarbeiter durch Krankheit, Urlaub etc. ausfallen, hat sie geeignetes Ersatzpersonal zu stellen, ohne dass dadurch Mehrkosten für die Auftraggeberin entstehen.
- (5) Die Auftragnehmerin hat bei der Durchführung der Aufgabe die von ihr bereitgestellten Räumlichkeiten mit Hard- und Software und allen anderen notwendigen Gegenständen auszustatten.

§ 6 Mitwirkungspflichten des BSI

Die Bedarfsträgerin stellt einen FAQ-Katalog zur Verfügung. Sie unterstützt die Auftragnehmerin bei der Beschaffung der erforderlichen Informationen und erteilt soweit möglich Auskünfte.

§ 7 Haftung

- (1) Die Auftragnehmerin haftet für Schäden, die der Bundesrepublik Deutschland durch schuldhafte Verletzung der vertraglichen Pflichten entstehen.
- (2) Auftraggeberin und Bedarfsträgerin dürfen auf Grund dieses Vertrages Dritten gegenüber nicht verpflichtet werden.
- (3) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, die Auftraggeberin und die Bedarfsträgerin von etwaigen Schadensersatzansprüchen aller Art, welche Dritte im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung geltend machen, freizustellen.

§ 8 Geheimhaltung, Datenschutz, Sicherheit

- (1) Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, über alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag erfahrenen dienstlichen Angelegenheiten des BSI gegenüber Dritten zu schweigen.
- (2) Die Auftragnehmerin hat sicherzustellen, dass die mit der Erfüllung ihrer Verpflichtung aus diesem Vertrag betrauten Personen die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes beachten und die in der Sphäre der Bedarfsträgerin erlangten Kenntnisse nicht an Dritte weitergeben oder auf sonstige Weise verwerten.
- (3) Von dienstlichen Schriftstücken, Zeichnungen etc., die der Auftragnehmerin bzw. ihren Erfüllungsgehilfen im Rahmen der Vertragserfüllung zugänglich gemacht werden, dürfen ohne vorherige Zustimmung der Bedarfsträgerin weder Abschriften noch Ablichtungen oder andere Vervielfältigungen gefertigt werden. Die genannten Unterlagen einschließlich angefertigter Vervielfältigungen sichert die Auftragnehmerin gegen Kenntnisnahme durch Unbefugte. Mit Beendigung der Vertragserfüllung ist die Auftragnehmerin zur Herausgabe der vorgenannten Unterlagen an die Bedarfsträgerin verpflichtet.
- (4) Die Auftragnehmerin ist grundsätzlich nicht berechtigt, dieses Vertragsverhältnis im Rahmen der Werbung oder als Referenz zu nutzen. Eine Nutzung als Referenz für zukünftige Vergaben durch die Bundesrepublik Deutschland kann ausnahmsweise vom Auftraggeber erlaubt werden. Die Erlaubnis ist schriftlich einzuholen.

§ 9 Kündigung

- (1) Während der Probezeit ist das Vertragsverhältnis von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündbar.

- (2) Nach Ablauf der Probezeit kann das Vertragsverhältnis durch die Auftraggeberin mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende und die Auftragnehmerin mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende gekündigt werden.
- (3) Die Auftraggeberin kann das Vertragsverhältnis fristlos kündigen, wenn die Auftragnehmerin
 - (a) ihren vertraglichen Pflichten auch nach vorheriger Abmahnung nicht nachkommt,
 - (b) die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen nicht, nicht in der erforderlichen Qualität erbringt oder wiederholt erhebliche Mängel in den gelieferten Daten auftreten,
 - (c) Leistungen im Rahmen der Haftung (siehe § 7 des Vertrags) verweigert,
 - (d) über das Vermögen der Auftragnehmerin ein Insolvenzverfahren eingeleitet ist, ein entsprechender Eröffnungsantrag gestellt ist oder die Voraussetzungen dafür vorliegen,
 - (e) für die Auftraggeberin die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses aus einem in der Person der Auftragnehmerin liegenden Grund unzumutbar wird.
- (4) In den Fällen des Absatzes 3 haftet die Auftragnehmerin für alle Kosten, die der Auftraggeberin dadurch entstehen, dass die ordnungsgemäße Auftragserfüllung in anderer Weise sichergestellt werden muss, insbesondere für Kosten, die durch die Inanspruchnahme eines anderen Unternehmers entstehen. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche bleibt vorbehalten.
- (5) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund nach den gesetzlichen Regelungen bleibt unberührt.
- (6) Die Kündigung bedarf der Schriftform. Für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Tag maßgebend, an dem das Kündigungsschreiben beim Vertragspartner eingeht.
Die Zustellung der Briefsendung ist durch Einschreiben mit Rückschein zu dokumentieren.

§ 10 Form

- (1) Erklärungen, welche diesen Vertrag ändern oder ergänzen, bedürfen der Schriftform oder der elektronischen Form mit qualifizierter elektronischer Signatur (§ 126a BGB).
- (2) Erklärungen nach Absatz 1, die in Textform mit einer von der Auftraggeberin zugelassenen fortgeschrittenen Signatur versehen sind, sind ebenfalls wirksam. Jede Vertragspartei kann zu Dokumentationszwecken verlangen, dass so abgegebene Erklärungen in der Form des Absatz 1 bestätigt werden.
- (3) Mündliche Abreden sind nur verbindlich, wenn sie in der in Absatz 1 genannten Form bestätigt werden.
- (4) Der Form der Absätze 1 und 2 bedürfen auch Vereinbarungen, durch welche die Regelungen der Absätze 1 bis 3 aufgehoben oder erleichtert werden.

§ 11 Sonstige Vertrags-/Geschäftsbedingungen

- (1) Es gelten die nachfolgenden Vertrags-/Geschäftsbedingungen:
Allgemeine Geschäftsbedingungen des Beschaffungsamtes des Bundesministeriums des Innern vom 27.07.2016.
- (2) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers sind ausgeschlossen.

- (3) Bestandteil dieses Vertrages sind die folgenden Anlagen:

Vergabeunterlage

Das Angebot der Auftragnehmerin vom ____ . ____ . ____ (Anlage 2)

- (4) Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Jede Partei kann in diesem Fall jeweils die Vereinbarung einer wirksamen Bestimmung verlangen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

Der Gerichtsstand ist Bonn.

Ansprechpartner des Auftragnehmers:

Name:

Vorname:

Telefonnummer:

0228 99 610 2540

E-Mail-Adresse:

@bescha.bund.de

Ansprechpartner der Auftraggeberin:

Name:

Vorname:

Telefonnummer:

E-Mail-Adresse:

Bonn, den

, den

Auftraggeberin

Auftragnehmer

Im Auftrag

Anlagen die diesen Vergabeunterlagen beiliegen

1. Anlage „Angebotsformular“
2. Anlage „Preisblatt“
3. Anlage „Auftragsdatenverarbeitung“
4. Anlage „Unternehmensdaten“
5. Anlage „Eigenerklärung Ausschlussgründe“
6. Anlage „AGB“
7. Anlage „Allgemeine Bewerbungsbedingungen“
8. Anlage „Eigenerklärung Bewerber Bietergemeinschaft“

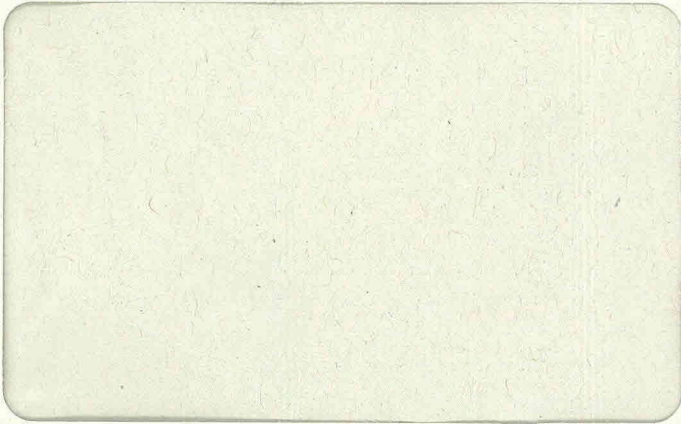
Bundesamt für Sicherheit
in der Informationstechnik

Postfach 20 03 63
53133 Bonn

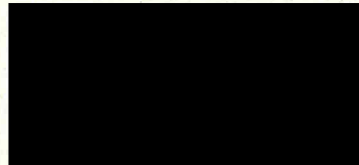
Deutsche Post 

FRANKIT 1,55 EUR

25.05.21 1D11002382



26. MAI 2021





www.blauer-engel.de/lz14b

14/32046