

Bundesamt für Justiz

Ausschreibung

Unterstützung von Verbrauchern

**nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in
Verbraucherangelegenheiten**

und

Wahrnehmung der Aufgaben

der nationalen OS-Kontaktstelle

**nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in
Verbraucherangelegenheiten**

2. November 2015

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Inhaltsverzeichnis

Inhalt	2
1. Einführung	5
2. Vergabebestimmungen	6
2.1. Allgemeine Bestimmungen	6
2.2. Vergabe nach Losen	8
2.3. Abgabe von Nebenangeboten	8
2.4. Informationen zur Auftrag vergebenden Stelle	8
2.5. Zeitplan/Fristen	9
2.6. Form der Angebote und deren Einreichung	10
2.7. Inhalt und Aufbau der Angebote	12
2.8. Änderungen Informationen zur Auftrag vergebenden Stelle	13
2.9. Bieterfragen	14
2.10. Aufträge an Nachunternehmer	15
2.11. Bietergemeinschaften	16
2.12. Kostenerstattung für das Angebot	17
2.13. Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse	17
2.14. Verschwiegenheitspflicht der Bieter	18
2.15. Aufhebung des Verfahrens	18
2.16. Rückgabe von Unterlagen	18
2.17. Zuständige Vergabekammer	18
2.18. Rechtsbehelfsbelehrung	19
2.19. Speicherung personenbezogener Daten	20
2.20. Unterschriften	20
2.21. Änderungen, Berichtigungen oder Rücknahme von Angeboten	20
2.22. Wettbewerbsbeschränkende Absprachen	21
2.23. Aufbau der Ausschreibungsunterlagen	21
3. Bewertungsvorgehen	23
3.1. Prüfung auf Einhaltung der formalen Kriterien	23
3.2. Eignungsprüfung	23
3.3. Prüfung der Angemessenheit der Preise	24
3.4. Bewertung der Leistungskriterien	24
3.4.1. Ausschlusskriterien	25

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

3.4.2. Bewertungskriterien	25
3.5. Prüfung der Wirtschaftlichkeit	26
3.5.1. Ermittlung des Angebotspreises	26
3.5.2. Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots	26
4. Vorbehalt der Genehmigung der Haushaltsmittel	27
5. Eignungsanforderung	27
5.1. Liste der Nachweise und Eigenerklärungen des Bieters	28
5.2. Bieterdarstellung	29
6. Rahmenbedingungen der Aufgabenerfüllung	32
6.1. Gesetzliche Vorgaben und Rahmenbedingungen	32
6.2. Zeitliche Rahmenbedingungen	34
6.3. Geschätzter Aufwand/Fallanfall	34
7. Leistungsbeschreibung	35
7.1. Leistungsumfang	35
7.1.1. Unterstützung der Verbraucher nach Art. 14 ADR-Richtlinie	36
7.1.2. Wahrnehmung der Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der ODR-Verordnung	37
7.1.3. Die OS-Plattform und ihre Funktionsweise	41
7.2. Vertragslaufzeit	43
7.3. Besondere Rahmenbedingungen, Beleihung, Rechts- und Fachaufsicht des BfJ	44
7.4. Berichts- und Rechenschaftspflichten des Auftragnehmers/Beliehenen	45
7.5. Rechnungslegung durch den Auftragnehmer	46
8. Leistungsverzeichnis/Kriterienkataloge	47
8.1. Teil A: Anforderungskatalog Ausschlusskriterien	48
8.2. Teil B: Anforderungskatalog Bewertungskriterien	49
8.2.1. Unterstützung der Verbraucher nach § 40 Absatz 1 Nr. 1 VSBG-E, Art. 14 ADR-Richtlinie	49
8.2.2. Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach § 40 Absatz 1 Nr. 2 VSBG-E/Art. 7 ODR-Verordnung	52
9. Eigenerklärungen und Nachweise	54
9.1. Eigenerklärung zur Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen und anderer Sachverhalte	55
9.2. Eigenerklärung zum Datenschutz und zur Verschwiegenheit	57
9.3. Eigenerklärung, ob Leistungen an Nachunternehmer vergeben werden	58
9.4. Eigenerklärung der vorgesehenen Nachunternehmer	59

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

9.5. Eigenerklärung zur/der Bewerber-/Bietergemeinschaft	60
9.6. Vollmacht Bewerber-/Bietergemeinschaft	62
9.7. Eigenerklärung zur gesamtschuldnerischen Haftung der Bewerber-/Bietergemeinschaft	63
9.8. Eigenerklärung Berufshaftpflichtversicherung	64
9.9. Eigenerklärung zur Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz	65
10. Preiszusammenstellung	67
11. Angebotsvordruck	69
12. Anlagen zu dieser Ausschreibungsunterlage	71

1. Einführung

Das Bundesamt für Justiz (nachfolgend auch als **BfJ** bezeichnet) erfüllt als zentraler Dienstleister der Bundesjustiz, als Ansprechpartner für Verbraucher¹ und im Rahmen des internationalen Rechtsverkehrs vielfältige Aufgaben. Dem BfJ sind unter anderem die Aufgaben der behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr nach §§ 57ff Luftverkehrsgesetz, der Bundeszentralstelle für Auslandsadoption, des Europäischen Justiziellen Netzes in Zivil-, Handels- und Strafsachen übertragen sowie die Pflege und Verwaltung der Daten im Bundeszentralregister und Gewerbezentralregister sowie die Erteilung von Führungszeugnissen und Auskünften aus den Registern.

Durch den Entwurf eines **Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten** (nachfolgend als **VSBG-E** bezeichnet), der sich zur Zeit im parlamentarischen Abstimmungsverfahren befindet, werden dem BfJ in naher Zukunft weitere Aufgaben **im Bereich der Verbraucherschlichtung** übertragen, darunter die Anerkennung bestimmter bundesweit tätiger privater Schlichtungsstellen sowie die Aufgaben einer Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung für die Europäische Kommission.

Durch § 40 VSBG-E werden dem BfJ zukünftig weiter die **Unterstützung der Verbraucher** gemäß Art. 14 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, nachfolgend **ADR-Richtlinie** genannt) sowie die **Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle** nach Art. 7 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, nachfolgend **ODR-Verordnung** genannt) übertragen.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit und in Übernahme der im Gesetzestext gewählten Form wird im Text nur die grammatikalisch männliche Form verwendet. Gemeint sind hiermit stets sowohl weibliche als auch männliche Personen beziehungsweise sowohl die weibliche als auch die männliche Form.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Das BfJ beabsichtigt, diese beiden Aufgaben (Unterstützung der Verbraucher nach Art. 14 ADR-Richtlinie und OS-Kontaktstelle nach Art. 7 ODR-Verordnung) auf einen geeigneten externen Dienstleister zu übertragen.

2. Vergabebestimmungen

2.1. Allgemeine Bestimmungen

Die Vergabe des Auftrags erfolgt im **EU-weiten offenen Verfahren**.

Die Vergabestelle verfährt nach den Bestimmungen des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) und nach den Bestimmungen des Teils A der Verdingungsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – (VOL/A), ohne dass diese „Allgemeinen Bestimmungen für die Vergabe von Leistungen“ Bestandteil des später abzuschließenden Vertrages werden. Ein Rechtsanspruch auf die Anwendung der VOL/A besteht nicht.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

Das Vergabeverfahren wird in deutscher Sprache durchgeführt. Jegliche Kommunikation erfolgt ausschließlich auf Deutsch.

Sofern im Zusammenhang mit der Beauftragung keine abweichenden Vereinbarungen getroffen werden, werden im Falle eines Zuschlages

- **die Anforderungen dieser Vergabeunterlage in Verbindung mit der**
- **Leistungsbeschreibung des Angebots,**
- **die Allgemeine Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in ihrer aktuellen Fassung**

Vertragsbestandteil.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Vertragsgrundlage ist der dieser Vergabeunterlage **beigefügte Vertragsentwurf (Anlage 1)**. Es wird darauf hingewiesen, dass der Bieter keine Änderung an dem Vertragstext vornehmen darf (§ 16 EG Absatz 4 VOL/A). Die im Vertragsentwurf noch offenen Vertragsbestimmungen werden von der ausschreibenden Stelle nach der Zuschlagserteilung entsprechend dem Ergebnis des Vergabeverfahrens ergänzt.

Etwas die Ausschreibung ergänzende oder berichtigende Angaben werden auf unserer Homepage unter

www.bundesjustizamt.de/DE/Aktuelles/Ausschreibungen/Ausschreibungen_node.html

zur Verfügung gestellt.

Das Angebot muss sämtliche Kosten für die durch den Bieter zu erbringenden Leistungen enthalten. Die Preise sind in Euro anzugeben.

Allgemeine Geschäftsbedingungen und sonstige vorformulierte Vertragsbedingungen des Bieters oder sonstiger Dritter (Leistungserbringer wie Nachunternehmer oder Zulieferer) sind nicht zugelassen. Werden dennoch solche Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstige vorformulierte Vertragsbedingungen eingereicht, führt dies zum **Ausschluss** des Bieters vom Verfahren. Dies gilt auch für den Fall, dass geforderte Erklärungen und Nachweise auf firmeneigenes Papier kopiert werden, auf dessen Rückseite sich die AGB des Bieters befinden. Mit seiner Unterschrift unter das Angebot (siehe Abschnitt 11, Angebotsvordruck) bestätigt der Bieter, dass er mit dieser Regelung einverstanden ist.

Die Ausschreibungsunterlagen dürfen nur zur Erstellung eines Angebotes verwendet werden. Jede Veröffentlichung (auch auszugsweise) ist ohne die ausdrückliche Genehmigung der ausschreibenden Stelle nicht statthaft.

Der Bieter hat – auch nach Beendigung des Vergabeverfahrens – über die ihm bei seiner Bewerbung/Tätigkeit bekannt gewordenen dienstlichen Angelegenheiten Verschwiegenheit zu bewahren. Er hat hierzu die mit der Erstellung des Angebots befassten eigenen und ggf. sonstigen Mitarbeiter zu verpflichten. Der Auftragnehmer hat zu versichern, dass alle Personen, die mit der Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und nur Mitarbeiter

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

eingesetzt werden, die zur Verschwiegenheit nach Datenschutzrecht verpflichtet sind. Auf Verlangen hat der Auftragnehmer dies nachzuweisen.

Gemäß § 17 EG Absatz 2 Satz 2 VOL/A sind Bieter bei der Öffnung der Angebote nicht zugelassen. Der Zuschlag wird nach Ablauf der Vorabinformationsfrist schriftlich erteilt.

Die Ausschreibung und der Zuschlag erfolgen unter dem Vorbehalt der Genehmigung der erforderlichen Haushaltsmittel (siehe auch Abschnitt 4).

2.2. Vergabe nach Losen

Die ausgeschriebenen Leistungen werden aus technischen und wirtschaftlichen Gründen als ein Los vergeben.

2.3. Abgabe von Nebenangeboten

Die Abgabe von Nebenangeboten ist nicht zugelassen.

2.4. Informationen zur Auftrag vergebenden Stelle

Die Auftrag vergebende Stelle ist:

Bundesrepublik Deutschland,

vertreten durch den Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz,

dieser vertreten durch den Präsidenten des Bundesamts für Justiz,

Herrn Heinz-Josef Friehe,

Hausanschrift: Adenauerallee 99-103, 53113 Bonn, Deutschland,

Postanschrift: 53094 Bonn, Deutschland.

Tel: 0228-99410-40

Fax: 0228-99410-5050

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

2.5. Zeitplanung/Fristen

Folgende Termine sind geplant:

Termin der EU-Bekanntmachung	10. November 2015
Letzter Termin zur Einreichung von Bieterfragen	14. Dezember 2015
Abgabetermin Angebote	21. Dezember 2015
Geplanter Zuschlagstermin	8. März 2016
Angebots-Bindefrist	21. März 2016
Voraussichtlicher Beginn der Leistungserbringung	Zeitnah nach Zuschlagserteilung (siehe hierzu auch Abschnitt 6.2.) Frühester Leistungsbeginn: 9. März 2016

Bei der Vergabe des Auftrags können nur Angebote berücksichtigt werden, die spätestens am **21. Dezember 2015 bis 14:00 Uhr** (Posteingangsstempel Bundesamt für Justiz) bei der Auftrag vergebenden Stelle eingehen (**Angebotsfrist**).

Angebote, die verspätet eingehen, werden nicht berücksichtigt, es sei denn, dass der verspätete Eingang durch Umstände verursacht worden ist, die nicht vom Bieter zu vertreten sind (§ 19 EG Absatz 3 Buchstabe e VOL/A).

Die Öffnung der Angebote erfolgt unmittelbar nach Ablauf der Angebotsfrist. Bei der Angebotsöffnung sind Bieter nicht zugelassen.

Die **Bindefrist** endet am **21. März 2016 um 24:00 Uhr**. Der Bieter ist bis zum Ablauf der Angebots-Bindefrist an sein Angebot gebunden.

Die Auftraggeberin teilt unverzüglich, spätestens innerhalb von 15 Tagen **nach Eingang eines entsprechenden Antrags**, den nicht berücksichtigten Bietern die Gründe für die Ablehnung ihres Angebotes, die Merkmale und Vorteile des erfolgreichen Angebotes sowie den Namen des erfolgreichen Bieters und den nicht berücksichtigten Bewerbern die Gründe für ihre Nichtberücksichtigung mit.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

2.6. Form der Angebote und deren Einreichung

Das Angebot muss schriftlich in dreifacher Ausfertigung (einem unterschriebenen Original und zwei Abdrucken) in einem verschlossenen doppelten Umschlag oder Paket adressiert an das

Bundesamt für Justiz
Abteilung III
Vorzimmer Herrn Abteilungsleiter III
zu Händen von Frau Patzelt
Hausanschrift:
Adenauerallee 99-103
53113 Bonn, Deutschland
Postanschrift:
53094 Bonn, Deutschland

Az.: III 2- 3180/2-2 32 189/2015

mit der Aufschrift

NICHT ÖFFNEN!

Angebot zur Ausschreibung „Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“

**Umschlag bitte ungeöffnet an Abteilung III
(Vorzimmer Herrn Abteilungsleiter III, Frau Patzelt)**

weiterleiten!

Erst nach Ablauf der Angebotsfrist am

21. Dezember 2015, 14:00 Uhr

öffnen!

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

rechtzeitig bis zum Ablauf der Angebotsfrist eingegangen sein. Nicht ordnungsgemäß gekennzeichnete Angebote können ausgeschlossen werden. Fensterumschläge sind unzulässig.

Die Zustellung des Angebots durch einen Kurierdienst oder die persönliche Abgabe des Angebots ist am Kontrollgebäude K1 des Dienstsitzes des Bundesamts für Justiz in der Adenauerallee 99-103, 53113 Bonn (Zugang über Tempelstraße) möglich. Eine fernschriftliche oder elektronische Angebotsübermittlung wird nicht akzeptiert.

Das Angebot ist in deutscher Sprache abzufassen und mit Datum, ggf. Firmenstempel und rechtsverbindlicher Unterschrift zu versehen.

Die ausschreibende Stelle muss die Unversehrtheit und Vertraulichkeit der übermittelten Angebote einschließlich der Berichtigungen und Änderungen gewährleisten (§ 13 Absatz 2 VOL/A). Deshalb wird für die vorliegende Ausschreibung die Übermittlung der Angebote und Berichtigungen im verschlossenen, doppelten Umschlag vorgegeben. Bei schuldhafter Verletzung dieser Formvorschrift wird das Angebot vom Vergabeverfahren ausgeschlossen.

2.7. Inhalt und Aufbau der Angebote

Das Angebot muss sämtliche Kosten für die durch den Bieter zu erbringenden Dienstleistungen enthalten. Die Preise sind als Nettopreise, also ohne MwSt. und in Euro anzugeben. Änderungen und Ergänzungen an der Ausschreibungsunterlage sind unzulässig.

Der Aufbau des Angebots muss folgender Gliederung entsprechen:

- Anschreiben des Bieters (der diesen Ausschreibungsunterlagen beigefügte Angebotsvordruck ist mit den Daten des Bieters auszufüllen und mit Datum, rechtsverbindlicher Unterschrift und ggf. Firmenstempel abzuschließen)
- Unterlagen zur Eignungsanforderung
- Beantwortung der Ausschluss- und Bewertungskriterien der Leistungsbeschreibung nach der vorgegebenen Struktur
- Preisblätter mit Datum, Unterschrift und ggf. Firmenstempel.

Bei der Bearbeitung des Leistungsverzeichnisses sind folgende Regeln einzuhalten:

Grundsätzlich gilt:

- Verweise auf Literatur oder auf Broschüren dürfen nur als ergänzende Informationen erfolgen, soweit nicht ausdrücklich die Vorlage von Broschüren u.ä. („Referenzmaterialien“) gefordert wird (siehe hierzu auch Abschnitt 8.2.). Diese Verweise können also die geforderten Antworten oder Erklärungen nicht ersetzen.
- Es ist anzugeben, ob für einen Gegenstand des Angebotes ein gewerbliches Schutzrecht besteht, vom Bieter oder anderen beantragt ist oder der Bieter eine Schutzrechtsanmeldung erwägt.
- Sofern auf Zertifizierungen Bezug genommen wird, sind die zugrunde liegenden Gutachten auf Anforderung bereitzustellen.

Für die Zusammenstellung der Ausschlusskriterien gilt:

- Die Ausschlusskriterien sind getrennt von den Leistungskriterien zu beantworten und am Ende mit der Angabe von Ort und Datum sowie mit rechtsverbindlicher Unterschrift und ggf. Firmenstempel zu versehen.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

- Enthält die Antwort zu einem Ausschlusskriterium relativierende oder einschränkende Zusätze, wird das Ausschlusskriterium als **nicht erfüllt** bewertet.

Für die Zusammenstellung der Bewertungskriterien gilt:

- Die Antworten zu den einzelnen Anforderungen (Kriterien) des Leistungsverzeichnisses sollen sich ausschließlich auf die angebotene Leistung beziehen.
- Antworten zu den einzelnen Anforderungen des Leistungsverzeichnisses sind in der Reihenfolge zu geben, in die das Leistungsverzeichnis gegliedert ist. Die Leistungskriterien werden in mehreren Kriteriengruppen abgefragt. Jede Kriteriengruppe ist getrennt zu beantworten und die Zusammenstellung der Antworten je Kriteriengruppe am Ende mit Ort, Datum, rechtsverbindlicher Unterschrift und ggf. Firmenstempel zu versehen.
- Ausdrücklich wird darauf hingewiesen, dass zu allen im Leistungsverzeichnis genannten Anforderungen und Gesichtspunkten konkrete und unmissverständliche Aussagen des Bieters erwartet werden. Hinweise oder Erläuterungen sind in freier, aber möglichst knapper Form abzufassen.

Für die Preiszusammenstellung gilt:

- Sämtliche Blätter der Preiszusammenstellung sind, wie vorgegeben, mit der Angabe von Ort und Datum sowie mit rechtsverbindlicher Unterschrift und ggf. Firmenstempel zu versehen.

Ein Angebot, das diese Anforderungen nicht erfüllt, wird von der Ausschreibung ausgeschlossen!

2.8. Änderungen, Berichtigungen und Rücknahme der Angebote

Berichtigungen und Änderungen zu den eingereichten Angeboten sowie die Zurückziehung eines Angebots können bis zum Ablauf der Angebotsfrist (**21. Dezember 2015, 14:00 Uhr**) vorgenommen werden. Diese sind schriftlich mitzuteilen, mit Datum, rechtsverbindlicher Unterschrift sowie ggf. Firmenstempel zu versehen und in einem doppelt verschlossenen Umschlag per Post oder Kurier zu übermitteln.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

2.9. Bieterfragen

Schriftlich (postalisch oder per E-Mail) und fristgerecht (siehe Einreichungsfrist unter Punkt 2.5) bei der Vergabestelle eingehende Fragen werden gem. § 12 EG Absatz 8 VOL/A bis spätestens sechs Tage vor Ablauf der Angebotsfrist beantwortet.

Bieterfragen und deren Beantwortung werden Bestandteil der Vergabeunterlagen. Alle Bieterfragen und deren Antworten werden unter

www.bundesjustizamt.de/DE/Aktuelles/Ausschreibungen/Ausschreibungen_node.html

unter der betreffenden Ausschreibung als Download allen Bietern zur Verfügung gestellt. Der Bieter hat selber dafür Sorge zu tragen, dass er an die dort veröffentlichten Bieterfragen und Antworten gelangt.

Die Fragen sind in schriftlicher Form und in deutscher Sprache an folgenden Ansprechpartner zu richten:

Bundesamt für Justiz
Referat III 2, Frau Dr. Daubach

Hausanschrift:

Adenauerallee 99-103
53113 Bonn, Deutschland

Postanschrift:

53094 Bonn, Deutschland

Fax: +49 228 99 410-6121

E-Mail:

helia-verena.daubach@bfj.bund.de

Diese E-Mail-Adresse ist nicht zur allgemeinen Kommunikation mit der Vergabestelle vorgesehen.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Telefonische oder mündliche Anfragen bzw. Bieterfragen werden nicht berücksichtigt. Gleiches gilt für Fragen, die nicht in deutscher Sprache formuliert sind.

Die ausschreibende Stelle wird rechtzeitig gestellte Fragen, die spätestens **8 Tage vor** Ablauf der Angebotsfrist (21. Dezember 2015, 14.00 Uhr) beim Auftraggeber **eingehen** (es gilt der Eingangsstempel des Auftraggebers) und deutlich mit „EILT, Anfrage zur Ausschreibung Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“ gekennzeichnet sind, in schriftlicher Form per Post (ggf. zur Fristwahrung vorab per Fax) spätestens sechs Tage vor Ablauf der Angebotsfrist beantworten. Etwaige die Ausschreibung ergänzende oder berichtigende Angaben werden allen Bietern, die zu diesem Zeitpunkt ein den Anforderungen entsprechendes Angebot abgegeben haben schriftlich per Post (ggf. zur Fristwahrung vorab per Fax an die im Angebotsvordruck angegebene Fax-Nr.) mitgeteilt.

2.10. Aufträge an Nachunternehmen

Die Vergabe von Teilen der Leistung (Unterauftrag) an Nachunternehmen ist grundsätzlich zulässig. Die vorgesehenen Nachunternehmen sind mit Beschreibung der jeweiligen Leistung in der **Erklärung 9.3.** „Eigenerklärung, *ob Leistungen an Nachunternehmen vergeben werden*“ (siehe auch Abschnitt 9 „Eigenerklärungen und Nachweise“) aufzuführen. Erfolgt dies nicht, wird das Angebot ausgeschlossen.

Der Bieter muss dem Auftraggeber das/die Nachunternehmen benennen. Die ausschreibende Stelle prüft die Zuverlässigkeit des/der jeweiligen Nachunternehmen. Wird die fehlende Zuverlässigkeit eines Nachunternehmens festgestellt, wird dies dem Bieter zugerechnet und das Angebot wird ausgeschlossen.

Der Bieter darf dem Nachunternehmen insgesamt keine ungünstigeren Bedingungen - insbesondere hinsichtlich der Zahlungsweise und Sicherheitsleistungen - stellen als zwischen ihm und dem Auftraggeber vereinbart sind.

Der Bieter hat sich zu bemühen, Unteraufträge an kleine und mittlere Unternehmen in dem Umfang zu erteilen, wie er es mit der vertragsgemäßen Ausführung der Leistung vereinbaren kann.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Der Bieter darf Leistungserbringer als Nachunternehmer, soweit diese nicht im Rahmen dieses Verfahrens bereits geprüft worden sind, nur mit vorher einzuholender schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers beauftragen. Auch ein Wechsel der Leistungserbringer als Nachunternehmen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers möglich.

Der Bieter muss insbesondere vertraglich sicherstellen, dass das Nachunternehmen die ihm übertragenen Leistungen nicht weitervergibt, es sei denn, der Auftraggeber hat zuvor schriftlich zugestimmt.

Allgemeine aus dem Verfahrensverlauf entstehende Verpflichtungen (z. B. zum Datenschutz etc.) treffen auch etwaige Nachunternehmen / dritte Leistungserbringer.

Bitte beachten Sie:

- Achten Sie auf die Bearbeitungshinweise bei den Eigenerklärungen und Nachweisen.
- Nutzen Sie ausschließlich die Vordrucke in Abschnitt 9.

2.11. Bietergemeinschaften

Bietergemeinschaften sind grundsätzlich zugelassen. Dabei ist von allen Mitgliedern der Bietergemeinschaft in jedem Fall zwingend anzugeben, welches Unternehmen bevollmächtigt ist, für die Bietergemeinschaft mit Wirkung für und gegen die Bietergemeinschaft Erklärungen abzugeben und anzunehmen. Mitglieder einer Bietergemeinschaft haften dem Auftraggeber gesamtschuldnerisch. Für Nachunternehmen haftet der Generalunternehmer. Eine Änderung der Bietergemeinschaft bzw. der Austausch von Nachunternehmen nach Abgabe des Angebots ist nicht zulässig.

Der Bieter bzw. die Bietergemeinschaft muss aufgrund der technischen und personellen Voraussetzungen grundsätzlich in der Lage sein, die geforderten Leistungen zu erbringen. Bezüglich des Nachweises der wirtschaftlichen und technischen Leistungsfähigkeit kann der Bieter bzw. die Bietergemeinschaft auf Nachunternehmen zurückgreifen.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Die Zuverlässigkeit muss vom Bieter, von jedem Mitglied einer Bietergemeinschaft und von jedem Nachunternehmer für sich selbst nachgewiesen werden (siehe auch Abschnitt 5.1. Liste der Nachweise und Eigenerklärungen des Bieters und Abschnitt 9 Eigenerklärungen und Nachweise). Die Erklärungen in Abschnitt 5.1./9. sind von jedem Bieter und jedem Mitglied der Bietergemeinschaft abzugeben. Von den Nachunternehmern werden nur explizit gekennzeichnete Eigenerklärungen verlangt.

Wird bei einem Bieter, einem Mitglied einer Bietergemeinschaft oder bei einem Nachunternehmer die Zuverlässigkeit nicht festgestellt, wird das Angebot des Bieters, der Bietergemeinschaft insgesamt bzw. des Generalunternehmers von der weiteren Bewertung ausgeschlossen.

Bitte beachten Sie:

- Achten Sie auf die Bearbeitungshinweise bei den Eigenerklärungen und Nachweise.
- Nutzen Sie ausschließlich die Vordrucke in Abschnitt 9.

2.12. Kostenerstattung für das Angebot

Für die Erstellung des Angebots sowie für die Teilnahme am Vergabeverfahren insgesamt wird keine Vergütung gewährt.

2.13. Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse

Nach dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) (Fassung der Bekanntmachung vom 26. Juni 2013 (BGBl. I S.1750, 3245) haben die Verfahrensbeteiligten u. U. Anspruch auf Akteneinsicht und können sich ggf. Ausfertigungen, Auszüge oder Abschriften erteilen lassen (§ 111 Absatz 1 GWB). Die Vergabekammer hat die Einsicht in die Unterlagen zu versagen, soweit dies aus wichtigen Gründen, insbesondere des Geheimschutzes oder zur Wahrung von Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen, geboten ist (§ 111 Absatz 2 GWB). Nach § 111 Absatz 3 GWB hat jeder Beteiligte mit der Übersendung seiner Akten oder Stellungnahmen auf die Wahrung der Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse hinzuweisen und diese in den Unterlagen entsprechend deutlich kenntlich zu machen. Fehlt eine deutliche Kennzeichnung, ist von der Zustimmung des Bieters zur Einsichtnahme i. S. des § 111 Absatz 3 GWB auszugehen.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

2.14. Verschwiegenheitspflicht

Generell sind alle von der Vergabestelle bereitgestellten Daten, Dateien und Informationen nach Mitteilung, dass der Bieter nicht weiter am Verfahren beteiligt wird bzw. der Bieter keinen Zuschlag erhält, unwiederbringlich zu löschen.

Bieter, die keinen Zuschlag erhalten haben, haben Stillschweigen zu wahren über alle innerhalb dieses Vergabeverfahrens erlangten Informationen und dienstlichen Angelegenheiten sowie über den Verfahrensgegenstand. Sie haben hierzu die mit der Erstellung des Angebots befassten eigenen und gegebenenfalls sonstigen Mitarbeiter **schriftlich** zu verpflichten.

2.15. Aufhebung des Verfahrens

Eine etwaige Aufhebung des Verfahrens wird auf unserer Internetseite unter

www.bundesjustizamt.de/DE/Aktuelles/Ausschreibungen/Ausschreibungen_node.html

zum entsprechenden Thema bekannt gegeben. Darüber hinaus werden, soweit bekannt, die Bieter schriftlich informiert.

2.16. Rückgabe von Unterlagen

Das jeweilige Angebot der Bieter geht in das Eigentum der Vergabestelle über. Dem Angebot beigefügte Unterlagen, Muster usw. gehen, sofern nichts anderes vereinbart wird, ohne Anspruch auf Vergütung in das Eigentum des Auftraggebers über, es sei denn, der Bieter verlangt ausdrücklich die Rückgabe.

2.17. Zuständige Vergabekammer

Es wird darauf hingewiesen, dass bei Beanstandungen im Hinblick auf das hiesige Vergabeverfahren die Bieter Verstöße gegen Vergabevorschriften, die sie erkannt haben, gegenüber der Vergabestelle unverzüglich - d. h. innerhalb von 10 Tagen - zu rügen haben (vgl. § 107 Absatz 3 Nr. 1 und Nr. 3 GWB), damit Bieter für den Fall, dass der Rüge nicht abgeholfen wird, ein Nachprüfungsverfahren vor der Vergabekammer anstreben können.

Zuständige Vergabekammer ist:

Vergabekammern des Bundes
Villemombler Straße 76
53123 Bonn
Telefon: (+49) 228 / 9499 - 0
Telefax: (+49) 228 / 9499 - 163, - 400
Internet: www.bundeskartellamt.de

Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein. Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse am Auftrag hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 7 GWB durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht.

Gemäß § 107 Absatz 3 GWB ist ein Antrag unzulässig, soweit:

1. der Antragsteller den gerügten Verstoß gegen Vergabevorschriften im Vergabeverfahren erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht unverzüglich gerügt hat;
2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,
3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Angebotsabgabe oder zur Bewerbung gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden;
4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

2.18. Rechtsbehelfsbelehrung

Rügen der Bieter, in welchen diese einen Verstoß gegen die Vorschriften im Vergabeverfahren vortragen, sind ausnahmslos schriftlich an folgende Adresse zu richten:

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Bundesamt für Justiz

Referat III 2

zu Händen Frau Dr. Daubach

Hausanschrift:

Adenauerallee 99-103

53113 Bonn, Deutschland

Postanschrift:

53094 Bonn, Deutschland

Hilft die Vergabestelle der Rüge nicht ab, wird mit Eingang des entsprechenden Antwortschreibens der Vergabestelle eine Frist von 15 Kalendertagen in Gang gesetzt (§ 107 Absatz 3 Satz 1 Nr. 4 GWB), innerhalb derer der Bieter einen etwaigen Nachprüfungsantrag bei der zuständigen Vergabekammer (Punkt 2.17) einreichen kann.

2.19. Speicherung personenbezogener Daten

Die vom Bieter im Verlauf des Vergabeverfahrens erbetenen personenbezogenen Angaben werden nach Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes im Rahmen des Vergabeverfahrens verarbeitet und gespeichert. Diese Angaben sind Voraussetzung für die Berücksichtigung des Angebots nach der VOL.

2.20. Unterschriften

An den verschiedensten Stellen in den Vergabeunterlagen sind Unterschriften zu leisten. Fehlt auch nur eine Unterschrift an einer der geforderten Stellen, muss das Angebot ausgeschlossen werden.

2.21. Änderung, Berichtigung oder Rücknahme von Angeboten

Änderungen oder Berichtigungen der Angebote sind bis zum Ablauf Angebotsfrist zulässig. Sie sind als solche zweifelsfrei zu kennzeichnen. Angebote mit nicht zweifelsfreien Änderungen werden von der Bewertung ausgeschlossen. Angebote können bis zum Ablauf der Angebotsfrist schriftlich zurückgezogen werden.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

2.22. Wettbewerbsbeschränkende Absprachen

Wettbewerbsbeschränkende Absprachen sind unzulässig und führen zum Ausschluss vom Vergabeverfahren. Als unzulässige Wettbewerbsbeschränkungen gelten insbesondere Verabredungen und Verhandlungen mit anderen Anbietern über

- die Abgabe oder Nichtabgabe von Angeboten,
- die zu fordernden Preise,
- Bindungen sonstiger Entgelte,
- Gewinnaufschläge,
- Verarbeitungsspannen und andere Entgelte,
- Zahlungs-, Lieferungs- und andere Vertragsbedingungen, soweit sie unmittelbar oder mittelbar den Preis beeinflussen,
- Entrichtung von Ausfallentschädigungen oder Abstandszahlungen,
- Gewinnbeteiligungen oder andere Abgaben sowie
- Empfehlungen, es sei denn, dass sie nach § 38 Absatz 2 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) zulässig sind.

Entsprechenden Handlungen des Bieters bzw. der Mitglieder der Bietergemeinschaften selbst stehen Handlungen von Personen – insbesondere aus dem Kreis der Nachunternehmer – gleich, die von ihm beauftragt oder für ihn tätig sind.

2.23. Aufbau der Ausschreibungsunterlagen

- Eignungsanforderungen
- Rahmenbedingungen
- Leistungsbeschreibung
- Leistungsverzeichnis/Kriterienkataloge
- Preiszusammenstellung
- Anlagen

In den **Eignungsanforderungen** (Abschnitt 5) werden die vom Bieter einzureichenden Eigenerklärungen und Nachweise aufgeführt.

In den **Rahmenbedingungen** (Abschnitt 6) werden die für die zu vergebende Leistung geltenden rechtlichen und tatsächlichen Rahmenbedingungen und die gesetzlichen Grundlagen und Anforderungen der Leistungserbringung beschrieben.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

In der **Leistungsbeschreibung** (Abschnitt 7) wird die zu vergebende Leistung beschrieben.

Im **Leistungsverzeichnis bzw. den Kriterienkatalogen** (Abschnitt 8) wird in Form von Fragen dargestellt, welche Anforderungen der Auftraggeber an die Leistungserbringung stellt.

Die Fragen sind in zwei Hauptgruppen, Teil A und B, aufgeteilt.

In **Teil A** sind Fragen formuliert, die konkrete Anforderungen abfragen. Der Bieter muss die aufgeführten Anforderungsfragen mit „ja“ oder „nein“ beantworten.

In **Teil B** sind Fragen formuliert, die inhaltlich zu beantworten sind. Die Antworten sind in freier, aber möglichst knapper Form abzufassen und sollen sich ausschließlich auf die angebotene Leistung beziehen. Verweise auf Literatur oder auf Broschüren dürfen nur als ergänzende Information erfolgen oder soweit dies ausdrücklich gefordert wird („Referenzmaterialien“) und ersetzen die geforderten Antworten oder Erklärungen nicht.

Im Angebot des Bieters sind die Antworten in der Reihenfolge abzugeben, in der die Fragen gestellt sind. Zudem ist die Kennung des Fragenkatalogs jeder Antwort voranzustellen.

Für Teil A z. B.: A1, A2 usw., Für Teil B: 8.2.1. KG 1.1, 8.2.2 KG 1.2 usw.

Bei einer wahrheitswidrigen Beantwortung der Fragen behält sich die ausschreibende Stelle vor, den Bieter von der Ausschreibung auszuschließen bzw. von einem ggf. bereits geschlossenen Vertrag zurückzutreten.

3. Bewertungsvorgehen

Die Bewertung des Angebots erfolgt in mehreren Stufen:

1. Stufe: Formale Prüfung des Angebots
2. Stufe: Eignungsprüfung des Bieters
3. Stufe: Prüfung der Angemessenheit der Preise
4. Stufe: Bewertung der Kriterien des Leistungsverzeichnisses
5. Stufe: Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots

3.1. Formale Prüfung des Angebots

Für jedes eingereichte Angebot wird gesondert eine formale Prüfung durchgeführt. Zu den formalen Kriterien gehören insbesondere:

- die fristgerechte Abgabe des Angebots,
- die Einhaltung der Anforderungen an die Form des Angebots,
- die Vollständigkeit des Angebots,
- das korrekte Ausfüllen und die korrekte Unterzeichnung (inklusive Ort, Datum, ggf. Firmenstempel) des Angebotsvordrucks,
- die Einhaltung der vorgegebenen Reihenfolge bei der Bearbeitung der Eignungsanforderungskriterien und der Kriteriengruppen des Leistungsverzeichnisses,
- die korrekte Unterzeichnung (inklusive Ort, Datum, ggf. Firmenstempel) der Zusammenstellung der Ausschlusskriterien, der Bewertungskriterien sowie der Preiszusammenstellung.

Angebote, welche die vorgegebenen formalen Kriterien nicht erfüllen, werden von der weiteren Bewertung ausgeschlossen und können somit bei der Zuschlagserteilung keine Berücksichtigung finden.

3.2. Eignungsprüfung des Bieters

Die Eignung des Bieters wird anhand der Informationen gemäß Abschnitt 5 geprüft. Der Auftrag wird nur an einen geeigneten Bieter vergeben.

3.3. Prüfung der Angemessenheit der Preise

Auf der dritten Stufe wird die Angemessenheit der im Preisblatt angegebenen Preise anhand des marktüblichen Preisniveaus für die zu erbringende Leistung geprüft. Dazu wird anhand der Angaben im Preisblatt ein Gesamtpreis ermittelt, indem die Preise der einzelnen Angebotspositionen zunächst auf die Kosten der jährlichen Leistungserbringung und sodann auf die Vertragslaufzeit hochgerechnet werden. Erscheint ein Angebot im Verhältnis zu der zu erbringenden Leistung ungewöhnlich niedrig, verlangt der Auftraggeber vom Bieter Aufklärung. Steht danach der Preis des Angebots in einem offenbaren Missverhältnis zur Leistung, wird das Angebot von der weiteren Bewertung ausgeschlossen.

3.4. Bewertung der Leistungskriterien

In der Leistungsbeschreibung (Abschnitt 7) und im Leistungsverzeichnis (Abschnitt 8) wird die zu vergebende Leistung detailliert in Form von Anforderungen beschrieben. Der Bieter muss zu den aufgeführten Anforderungen Stellung nehmen bzw. die aufgeführten Fragen beantworten. Bei den im Leistungsverzeichnis enthaltenen fachlichen Anforderungen (Kriterien) wird zwischen „A-Kriterien“ und „B-Kriterien“ unterschieden (siehe nachfolgende Tabelle):

Kürzel		Art und Bedeutung des Kriteriums
A	=	Ausschlusskriterium Die Nichterfüllung einer als Ausschlusskriterium gekennzeichneten Anforderung führt zum Ausschluss des Angebotes (KO-Kriterium).
B	=	Bewertungskriterium Die mit einem „B“ gekennzeichneten Anforderungen stellen die innerhalb der Bewertungsskala mit Punkten zu bewertenden Kriterien dar und erhalten eine Gewichtung.

Tabelle - Kriterienklassifizierung

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

3.4.1. **Ausschlusskriterien**

Die in den Ausschlusskriterien genannten Anforderungen sind für den Auftraggeber unverzichtbare Anforderungen für die Vergabe der Leistung. Der Bieter muss die uneingeschränkte Erfüllung aller A-Kriterien zusichern. Einschränkende oder relativierende Antworten werden als Nichterfüllung eines A-Kriteriums gewertet. Bei Nichterfüllung auch nur eines A-Kriteriums wird das Angebot von der weiteren Wertung ausgeschlossen.

3.4.2. **Bewertungskriterien**

Die Angaben im Angebot zu den im Leistungsverzeichnis enthaltenen Bewertungskriterien werden über eine Skala von 0 bis 10 Punkten je nach dem erreichten Grad der Zielerfüllung bewertet.

Die **Punktzahlen** orientieren sich an den nachfolgenden Bewertungen:

0 - 3 Punkte	Geringer Zielerfüllungsgrad (= unzureichende Darstellung/unzureichendes Leistungsangebot)
4 - 7 Punkte	Durchschnittlicher Zielerfüllungsgrad (= eher allgemeine Darstellung bzw. nur teilweise den Anforderungen entsprechendes Leistungsangebot);
8 - 10 Punkte	Hoher Zielerfüllungsgrad (= ausführliche Darstellung/den Anforderungen entsprechendes Leistungsangebot).

Zur Absicherung der Mindestqualität eines Angebots sind auf der Ebene der Kriteriengruppen zu erreichende **Mindestpunktzahlen** definiert.

Diese Mindestpunktzahlen entsprechen **60 % der in der jeweiligen Kriteriengruppe erreichbaren maximalen Leistungspunktzahl**.

Diese Mindestpunktzahlen sind am Ende jeder Kriteriengruppe in Zahlen angegeben. Angebote, die nach der Bewertung in einer Kriteriengruppe die Mindestpunktzahl nicht erreichen, werden in der weiteren Bewertung nicht mehr berücksichtigt, da sie auf Grund der Nichterfüllung von Mindestanforderungen nicht wirtschaftlich sind.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Die Ermittlung der Gesamtpunktzahl erfolgt für jedes gültige Angebot durch Addition der jeweiligen Leistungspunkte aller **B-Kriterien**. Da maximal zehn Bewertungspunkte pro Kriterium vergeben werden und die **Summe der Gewichtungspunkte aller Kriterien 600 Punkte** beträgt, können **rein rechnerisch maximal 6000 Leistungspunkte** bei der Bewertung des schriftlichen Angebots erreicht werden.

3.5. Prüfung der Wirtschaftlichkeit

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Die Wirtschaftlichkeit eines Angebots wird anhand der angebotenen Leistung im Verhältnis zum Preis ermittelt.

3.5.1. Ermittlung des Angebotspreises

Nach Durchführung der Leistungsbewertung wird zur Vergleichbarkeit der Angebote auf einer einheitlichen Grundlage ein Angebotspreis für jedes Angebot ermittelt.

Hierbei werden die jährlichen Gesamtkosten, die sich aus der Preiszusammenstellung im Preisblatt für beide Aufgabenbereiche/Leistungsbereiche ergeben, ermittelt und diese auf die Leistungszeit/Vertragslaufzeit – bis 31. Dezember 2018 – hochgerechnet. Auf diese Weise wird für jedes Angebot ein abschließender vergleichbarer Gesamtpreis ermittelt.

3.5.2. Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots

Die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebotes orientiert sich sodann an den Grundsätzen der **Erweiterten Richtwertmethode**, die für die Ausschreibung und Bewertung von IT-Leistung empfohlen wird (vergleiche: UfAB V, Unterlage für Ausschreibung und Bewertung von IT-Leistungen, Version 2.0, Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern, 15.06.2010, Quellen: www.cio.bund.de und www.bescha.bund.de). Diese Bewertung findet auf Basis der festgestellten Gesamtzahlen der Leistungspunkte der B-Kriterien (L) und des ermittelten (fiktiven, rechnerischen) Angebotspreises (P) statt. Es werden die Kennzahlen für das Leistungs-Preis-Verhältnis ($Z = L / P$) gebildet und daraus eine Reihenfolge der Angebote hergestellt. Dabei ist das Angebot mit der größten Leistungs-Preis-Kennzahl Z_1 das führende Angebot. Alle Angebote, die innerhalb eines **Schwankungsbereichs von 10%** liegen, d. h. deren jeweilige Leistungs-Preis-Kennzahl Z_n höchstens 10%

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

geringer ist als die Leistungs-Preis-Kennzahl Z_1 des führenden Angebots, werden durch eine Vorauswahl ermittelt.

Das **Entscheidungskriterium** innerhalb der Gruppe der Angebote, die sich im Schwankungsbereich befinden, ist die **Leistungspunktzahl**. Dementsprechend ist dasjenige Angebot das wirtschaftlichste, dessen Leistungspunktzahl (L) die größte ist.

4. Vorbehalt der Genehmigung der Haushaltsmittel

Die Ausschreibung und der Zuschlag erfolgen unter dem Vorbehalt der Genehmigung der erforderlichen Haushaltsmittel.

5. Eignungsanforderung

Aufträge werden an fachkundige, leistungsfähige sowie gesetzzestreue und zuverlässige Unternehmen/Einrichtungen vergeben. Mit der Eignungsprüfung wird überprüft, ob der Bieter (einschließlich aller Nachunternehmer) diese Anforderungen erfüllt.

5.1. Nachweise und Eigenerklärungen des Bieters

Geprüft wird zunächst, ob die vom Bieter geforderten Nachweise, Eigenerklärungen und Angaben vollständig dem Angebot beigefügt sind. Der Bieter hat mit seinem Angebot für sich und jeden Nachunternehmer folgende Nachweise und Eigenerklärungen vorzulegen:

Lfd. Nr.	Erklärungen/Nachweise	Bieter	Jedes Mitglied der Bietergemeinschaft	Nachuntern.
9.1	Eigenerklärung zur Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen und anderer Sachverhalte	X	X	X
9.2	Eigenerklärung zum Datenschutz und zur Verschwiegenheit	X	X	X
9.3	Eigenerklärung, ob Leistungen an Nachunternehmer vergeben werden	X	X	
9.4.	Eigenerklärung der vorgesehenen Nachunternehmer			X
9.5.	Eigenerklärung zur/der Bewerber-/Bietergemeinschaft	X	X	
9.6.	Vollmacht Bewerber-/Bietergemeinschaft		X	
9.7.	Eigenerklärung zur gesamtschuldnerischen Haftung der Bewerber-/Bietergemeinschaft		X	
9.8.	Eigenerklärung (Berufs-)Haftpflichtversicherung	X	X	
9.9.	Eigenerklärung zur Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz	X	X	X

Als Nachweis des Bestehens einer (Berufs-)Haftpflichtversicherung ist eine Bescheinigung der Versicherung im Original oder in beglaubigter Abschrift vorzulegen, die zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist, 21. Dezember 2015, **nicht älter als 6 Monate** sein darf. Sie muss insbesondere die Höhe der Deckungssumme ausweisen.

Die Nachweise und Eigenerklärungen können vollständig oder teilweise auch durch eine zum Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist gültige Bescheinigung einer

Beratungsstelle für das öffentliche Auftragswesen erbracht werden. Das BfJ kann von der Möglichkeit des Nachforderns von Erklärungen und Nachweisen Gebrauch machen. In diesem Fall wird der Bieter unter Fristsetzung aufgefordert, die dann näher bezeichneten Erklärungen bzw. Nachweise nachzureichen. Ein Anspruch hierauf besteht jedoch nicht.

5.2. Bieterdarstellung

Wir bitten um eine kurze Darstellung zu den nachfolgend aufgeführten **Eignungskriterien** in der aufgeführten Reihenfolge:

A. Eignungskriterium Fachkunde	EK F
<p>1. Welche Erfahrungen bestehen mit der Beratung von deutschen/nicht-deutschen Verbrauchern über deutsche und europäische Verbraucherrechte beim Bieter? Nennen und beschreiben Sie ggf. Referenzprojekte, frühere Aufgaben des Bieters in diesem Bereich. Machen Sie bitte Angaben dazu, seit wann der Bieter derartige Leistungen für Verbraucher anbietet? Welche Erfahrungen bestehen beim Bieter mit der Beratung von Verbrauchern über Telefon, E-Mail, über eine interaktive Online-Oberfläche/ein Online-Formular, das Internet oder sonst über elektronische Medien? Seit wann bietet der Bewerber ggf. derartige Leistungen für Verbraucher an? Welche Erfahrungen bestehen beim Bieter ggf. mit der Beratung und Betreuung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten?</p>	EK F1
<p>2. Ausbildung und Qualifikation der Mitarbeiter des Bieters auf dem Gebiet des deutschen und europäischen Verbraucherrechts; bisherige Tätigkeit und Erfahrungen der Mitarbeiter mit der Beratung von deutschen und nicht-deutschen Verbrauchern/deutschen und europäischen Verbraucherrechten; juristische Qualifikation und Kenntnisse der Mitarbeiter des Bieters.</p>	EK F2
<p>3. Welche Ausbildung, Qualifikation und Erfahrungen haben die Mitarbeiter des Bieters, die konkret für die Aufgabenwahrnehmung eingesetzt werden sollen, mit der Beratung von Verbrauchern im europäischen Kontext? Welche Ausbildung, Qualifikation und Erfahrungen haben die Mitarbeiter des Bieters, die konkret für die Aufgabenwahrnehmung eingesetzt werden sollen, mit dem deutschen und dem europäischen Verbraucherrecht, mit grenzüberschreitenden Streitigkeiten, der Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission oder anderen Einrichtungen auf dem Gebiet der Verbraucherberatung und -unterstützung?</p>	EK F3
<p>4. Welche Qualifikation/Ausbildung/Fortbildung bringen die Mitarbeiter des Bieters mit, die als Online-Streitbeilegungsberater eingesetzt werden sollen?</p>	EK F4

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

B. Eignungskriterium Leistungsfähigkeit (EK L)	EK L
1. Bilanz/Einnahmen-Überschussrechnung für die Jahre 2012, 2013 und 2014 in Euro; falls der Bieter/Bewerber noch nicht so lange existiert/am Markt ist, die Bilanz/die Einnahmen-Überschussrechnung für das Jahr 2014 und einen Finanzierungsplan/Finanzierungsübersicht für 2015 und 2016 (§ 7 Absatz 2 und 5 Satz 2 EG VOL/A). Die Angaben der Mitglieder einer Bietergemeinschaft werden addiert.	EK L1
2. Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die konkret zur Auftragsbringung zur Verfügung stehen.	EK L2
3. Ressourcen des Bieters, um innerhalb von längstens 2 Monaten nach Zuschlagserteilung die ausgeschriebenen Aufgaben zu übernehmen: Wie stellt der Bieter insbesondere sicher, dass die zu erbringenden Dienstleistungen ab Zuschlagserteilung vom Bieter übernommen und sachgerecht erfüllt werden können? Bitte geben Sie an, ab welchem Zeitpunkt nach Zuschlagserteilung Ihr Unternehmen/Ihre Einrichtung die oben unter 7. Leistungsbeschreibung beschriebenen Dienstleistungen erbringen können und welche Maßnahmen (z.B. Einstellung von Personal, Anmietung von Büroräumen, Einrichtung der notwendigen kommunikativen und IT-Umgebung) bis zu Beginn der Leistungserbringung erforderlich sind. Stellen Sie hierbei insbesondere dar, wie Ihr Unternehmen/Ihre Einrichtung die erforderlichen personellen, kommunikativen und technischen Kapazitäten (Organisatorische und technische Maßnahmen, Personalausstattung, sachliche und technische Ausstattung).	EK L3
Eignungskriterium Zuverlässigkeit und Gesetzestreue (EK Z)	EK Z
1. Darstellung der Vorkehrungen zur Gewährleistung von Datensicherheit und Datenschutz und des vertraulichen Umgangs mit Verbraucherdaten im Unternehmen/in der Einrichtung (organisatorische und technische Maßnahmen, Personalauswahl)	EK Z 1

Danach erfolgt eine Bewertung der Angaben zur Eignung entsprechend der nachfolgend aufgeführten Bewertungsmatrix über eine Skala von 0 bis 10 Punkten (s. dazu Tabelle unter 3.4.2), die mit den zugeordneten Gewichtungspunkten multipliziert werden. Nach dem Ergebnis werden die für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistung **geeigneten Bieter** ausgewählt. Die hierfür in Betracht zu ziehenden Bieter müssen eine **Mindestpunktzahl von 60 % der maximalen Gesamtpunktzahl** erreichen.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Eignungskriterium	Gewichtungspunkte	Bewertungspunktzahl	Ergebnis
EK F - Fachkunde	700		
EK F1 – Erfahrungen der Einrichtung/ des Unternehmens auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes	200		
EK F2 – Ausbildung und Qualifikation der Mitarbeiter des Bieters allgemein	50		
EK F3 – Ausbildung und Qualifikation der für die konkreten Aufgaben eingeplanten Mitarbeiter des Bieters	200		
EK F4 – Ausbildung und Qualifikation der Online-Streitbeilegungsberater	250		
EK L - Leistungsfähigkeit	600		
EK L1 – Wirtschaftliche Substanz und Tragfähigkeit	100		
EK L2 – Anzahl der Mitarbeiter, die zur konkreten Leistungserbringung zur Verfügung stehen	200		
EK L3 – Ressourcen zur zeitnahen Aufgabenübernahme	300		
EK Z – Zuverlässigkeit und Gesetzestreue	100		
EK Z 1 – Vorkehrungen zur Gewährleistung der Datensicherheit	100		

Tabelle – Gewichtung Eignungskriterien

Summe der Gewichtungspunkte der Eignungskriterien	1400
60% der Leistungspunkte für die Eignungskriterien	8400

6. Rahmenbedingungen der Aufgabenerfüllung

6.1. Gesetzliche Vorgaben und Rahmenbedingungen

Die Europäische Union und ihre Mitgliedsstaaten sind gehalten, ein hohes Verbraucherschutzniveau in den Mitgliedsstaaten und EU-weit zu erreichen und zu sichern. Die Gewährleistung des Zugangs zu einfachen, effizienten, schnellen und kostengünstigen Möglichkeiten der Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten, die sich aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen ergeben, sollen Verbrauchern zugute kommen und ihr Vertrauen in den Markt stärken. Dieser Zugang soll sich sowohl auf online als auch offline getätigte Rechtsgeschäfte beziehen und ist besonders wichtig, wenn Verbraucher über die Grenzen hinweg einkaufen.

Alternative Streitbeilegung (im Folgenden „**AS**“ genannt) ist eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Damit Verbraucher die Möglichkeiten des Binnenmarkts voll nutzen können, muss AS für alle Arten der von der ADR- Richtlinie erfassten inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten zur Verfügung stehen. Die AS-Verfahren sollten in der gesamten Union geltenden einheitlichen Mindestanforderungen entsprechen. Verbraucher und Unternehmen sollen von diesen Verfahren Kenntnis haben. In der ADR- Richtlinie ist daher in Art. 14 Absatz 1 den Mitgliedstaaten der Europäischen Union aufgegeben, dafür zu sorgen, dass die Verbraucher bei Streitigkeiten, die sich aus grenzübergreifenden Kauf- und Dienstleistungsverträgen ergeben, **Unterstützung** erhalten, um in einem anderen Mitgliedstaat die AS-Stelle zu finden, die für ihre grenzübergreifende Streitigkeit zuständig ist.

Damit die Verbraucher Vertrauen **ebenso** in den **digitalen** Binnenmarkt haben und diesen in vollem Umfang nutzen können, müssen sie gleichermaßen Zugang zu einfachen, effizienten, schnellen und kostengünstigen Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten haben, die sich aus dem **Online-Verkauf** von Waren oder der Online-Erbringung von Dienstleistungen ergeben. Dies gilt wiederum insbesondere dann, wenn Verbraucher Einkäufe über die Grenzen hinweg tätigen. In der ODR-Verordnung ist daher die Einrichtung einer Plattform für die Online-Streitbeilegung (im Folgenden „**OS-Plattform**“ genannt) vorgesehen, die Verbrauchern und Unternehmen eine **zentrale Anlaufstelle** für die außergerichtliche Beilegung von Online-Streitigkeiten –

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

durch AS-Stellen, die mit der Plattform verknüpft sind und AS mittels hochwertiger AS-Verfahren bereitstellen – bietet.

ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung sind somit zwei Gesetzgebungsinstrumente, die in einem engen Zusammenhang stehen, einander ergänzen und nur in ihrem Zusammenspiel die für die Verbraucher nützlichen Wirkungen entfalten können: Im Falle einer Streitigkeit müssen Verbraucher rasch herausfinden können, welche AS-Stellen für ihre Beschwerde zuständig sind und ob das betreffende Unternehmen sich an einem bei einer AS-Stelle eingeleiteten Verfahren beteiligen wird. Verbraucher müssen schnell und unkompliziert Zugang zu einer zuständigen AS-Stelle finden und Informationen und Handreichungen erhalten, auf welchem Wege sie dort eine Streitschlichtung in Gang bringen können. Beschwerden, die Verbraucher über die OS-Plattform einreichen, müssen rasch und effektiv bearbeitet und ggf. weitergeleitet werden.

Zu diesem Zweck führt die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung (in Zukunft wird diese Aufgabe durch das BfJ wahrgenommen gemäß § 32 VSBG-E) eine **Liste der Verbraucherschlichtungsstellen**, die der Europäischen Kommission übermittelt und regelmäßig aktualisiert wird. Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung macht die jeweils aktuelle Fassung der Liste auf ihrer Webseite zugänglich und macht die Liste mit Stand 1. Januar eines jeden Jahres im Bundesanzeiger bekannt (§ 33 VSBG-E).

Auch die Unternehmen sind gemäß §§ 36, 37 VSBG-E verpflichtet, die Verbraucher in leicht zugänglicher Form, klar und verständlich davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Sie müssen auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er aufgrund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist. Nach Entstehen der Streitigkeit hat der Unternehmer auf die für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen und anzugeben, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bereit oder dazu verpflichtet ist.

In diesem Handlungsrahmen und in Umsetzung der Vorgaben von Art. 14 der ADR-Richtlinie und Art. 7 der ODR-Verordnung wird der erfolgreiche Bieter die

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Aufgaben der Unterstützung der Verbraucher sowie der nationalen OS-Kontaktstelle in Deutschland wahrnehmen.

6.2. Zeitliche Rahmenbedingungen

§ 40 VSBG-E und damit auch § 40 Absatz 1 Nr. 1 VSBG-E über die Aufgabe nach Art. 14 ADR-Richtlinie tritt am Tag nach der Verkündung des Gesetzes zur Umsetzung der ADR-Richtlinie und zur Durchführung der ODR-Verordnung in Kraft. Dieser Zeitpunkt kann derzeit noch nicht genau angegeben werden, der VSBG-E befindet sich aktuell im parlamentarischen Verfahren. Die Regelungen des Art. 7 Absatz 2 der ODR-Verordnung, auf die § 40 Absatz 1 Nr. 2 VSBG-E verweist (über die Aufgaben der OS-Kontaktstelle und die OS-Plattform), gelten aufgrund der ODR-Verordnung unabhängig vom Inkrafttreten des VSBG in jedem Fall ab dem **9. Januar 2016** in allen Mitgliedsstaaten als unmittelbar verbindliches Recht.

Der Vertragsschluss mit dem erfolgreichen Bieter soll daher so bald wie möglich. Es ist dem Auftraggeber wichtig, dass der erfolgreiche Bieter die ausgeschriebenen Aufgaben zeitnah nach Zuschlagserteilung/ Vertragsschluss übernehmen kann.

Insofern das Vergabeverfahren nach Inkrafttreten des VSBG noch nicht abgeschlossen und der Zuschlag noch nicht erteilt ist, werden die Aufgaben übergangsweise vom BfJ gemäß § 40 Absatz 1 VSBG-E wahrgenommen. Der erfolgreiche Bieter kann in diesem Fall bei Übertragung der Aufgabe weder sachliche noch personelle Mittel vom BfJ übernehmen. Die Europäische Kommission hat angekündigt, dass im Dezember 2015 voraussichtlich eine Einführungsveranstaltung zur Funktionsweise der von der Kommission zur Verfügung gestellten OS-Plattform stattfinden wird. Da das Vergabeverfahren bis zu diesem Zeitpunkt entsprechend der unter 2.5. dargestellten Zeitplanung aufgrund zwingend einzuhaltender Fristen **nicht** abgeschlossen sein kann, bietet das BfJ dem erfolgreichen Bieter bei Bedarf eine eintägige Einführung in die Inhalte der Veranstaltung der Europäischen Kommission an.

6.3. Geschätzter Aufwand/Fallanfall

Der Auftraggeber BfJ geht aufgrund der Gesetzesbegründung zum VSBG-E in einer ersten Schätzung von etwa **5000 grenzübergreifenden Streitigkeiten insgesamt** pro Jahr aus, die an die nach Art. 14 ADR- Richtlinie und Art. 7 ODR-Verordnung

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

zuständige Stelle herangetragen werden. Außerdem wird ein Beratungsbedarf von durchschnittlich 45 Minuten durch juristisch qualifizierte Mitarbeiter sowie von 15 Minuten für einfache Unterstützungsleistungen pro Fall geschätzt.

BfJ weist die Bieter darauf hin, dass beide Aufgaben neu geschaffen werden und deshalb beim BfJ hierzu keinerlei Erfahrungswerte vorliegen. **Die vorgenannten Schätzungen sind daher mit großen Unsicherheiten behaftet** (u.a. was die Entwicklung der Fallzahlen angeht, aber auch was die zugrunde gelegten Bearbeitungszeiten angeht.). Der Auftraggeber kann keine irgendwie geartete Gewähr dafür übernehmen, dass die hier mitgeteilten Fallzahlen tatsächlich erreicht und nicht unterschritten oder auch deutlich überschritten werden. Ebenso wenig kann er irgendeine Gewähr dafür übernehmen, dass die geschätzten Beratungszeiten so anfallen oder für die Wahrnehmung der Aufgaben ausreichen.

Zahlungen an den erfolgreichen Bieter/Auftragnehmer aufgrund des zu schließenden Dienstleistungsvertrags (vgl. auch den dieser Vergabeunterlage anliegenden Vertragsentwurf) werden auf einen jährlichen Höchstbetrag gedeckelt. Die Deckelung der Zahlungen erfolgt aufgrund der BfJ zur Erfüllung der Aufgabe durch den Bieter zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel und basiert auf der Annahme einer durchschnittlichen jährlichen Fallzahl von etwa 5000 Fällen. Bei nachweislichem Anfall wesentlich höherer Fallzahlen können die Parteien – unter der Voraussetzung einer Zuweisung zusätzlicher Haushaltsmittel – eine Erhöhung des jährlichen Deckelungsbetrages vereinbaren. Dem Bieter steht nicht das Recht zu, eine Erhöhung des Deckelungsbetrages zu fordern. Dem Bieter steht jedoch ein vertragliches Kündigungsrecht zu (siehe auch §§ 5 und 6 des als Anlage 1 beigefügten Vertragsentwurfs).

7. Leistungsbeschreibung

7.1. Leistungsumfang

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

7.1.1. Unterstützung der Verbraucher nach Art. 14 ADR-Richtlinie

Die nach Art. 14 ADR-Richtlinie zuständige Stelle unterstützt die Verbraucher bei Streitigkeiten, die sich aus grenzübergreifenden Kauf- und Dienstleistungsverträgen ergeben, dabei, in einem anderen Mitgliedstaat die AS-Stelle zu finden, die für ihre grenzübergreifende Streitigkeit zuständig ist. Wenn ein Verbraucher mit einem Unternehmer in einem anderen Mitgliedstaat einen Vertrag schließt, wird in der Regel eine Verbraucherschlichtungsstelle dieses anderen Mitgliedstaates zuständig sein. Der Verbraucher wird aber mit den Verhältnissen in diesem anderen Staat meistens nicht vertraut sein. Darüber hinaus kommen häufig noch Sprachprobleme hinzu. § 40 setzt diejenigen Vorschriften der ADR-Richtlinie und der ODR-Verordnung um, die dem Verbraucher das Auffinden der zuständigen Schlichtungsstelle und die konkrete Verfahrensführung erleichtern wollen. Art. 14 ADR-Richtlinie macht hierbei keine genauen Vorgaben, in welcher Form die Unterstützung geleistet werden soll.

Da die Unterstützung für die Verbraucher schnell, verständlich, leicht zugänglich und unkompliziert geleistet werden soll, muss gewährleistet sein, dass Anfragen von Verbrauchern mindestens auf folgenden Kommunikationswegen entgegen genommen und beantwortet werden: Telefonisch, per E-Mail, per Fax und per Post. Die Bieter können weitere Zugänge für Unterstützungsanfragen der Verbraucher eröffnen, zum Beispiel durch die Bereitstellung eines Online-Formulars, über das Unterstützungsanfragen gestellt werden können, durch eine besondere Unterstützungshotline oder durch persönlichen Kontakt in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers.

In jedem Fall muss die Unterstützung für den betreffenden Verbraucher **unentgeltlich** geleistet werden. Weiterhin dürfen dem Verbraucher für die telefonische Kontaktaufnahme mit der nach Art. 14 ADR-Richtlinie zuständigen Stelle keine höheren Kosten als durch einen Anruf **in** das deutsche Festnetz entstehen. Die Bieter werden ermutigt, Modelle für eine kostengünstige Unterstützungshotline oder -rufnummer für Verbraucher gegebenenfalls im Rahmen der Bewertungskriterien (siehe unter Abschnitt 8.2.) vorzustellen.

Verbraucher, die sich um Unterstützung an den erfolgreichen Bieter bei der Suche nach einer zuständigen Schlichtungsstelle wenden, werden voraussichtlich vor allem Unterstützungsbedarf in deutscher Sprache haben. Es ist aber ebenfalls möglich, dass Verbraucher aus anderen europäischen Ländern sich hilfesuchend an die deutsche

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Unterstützungsstelle wenden. Der erfolgreiche Bieter und alle von ihm eingesetzten Mitarbeiter müssen daher in der Lage sein, die Unterstützung in deutscher Sprache für die Verbraucher verständlich und nachvollziehbar zu leisten. Es ist von Vorteil, wenn die Unterstützung in weiteren europäischen Sprachen geleistet werden kann.

Der erfolgreiche Bieter muss weiter sicherstellen, dass die von der Kommission und den Zentralen Anlaufstellen der Länder bereitgestellte Liste von AS-Stellen in der Europäischen Union in ihrer jeweils aktuellen Version beachtet wird. Den Verbrauchern gegenüber muss die zutreffende, für die Streitigkeit zuständige Stelle benannt werden.

Unterstützungsanfragen von Verbrauchern sind möglichst sofort, spätestens innerhalb von 5 Werktagen zu beantworten.

7.1.2. Wahrnehmung der Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung

Die ODR-Verordnung verpflichtet die Mitgliedstaaten weiter, eine Anlaufstelle (die OS-Kontaktstelle) zu benennen, in der **mindestens zwei Online-Streitbeilegungsberater** tätig sind, die Verbrauchern, die eine Beschwerde über die OS-Plattform (siehe hierzu 7.1.3.) einreichen möchten, mit Informationen und Unterstützung behilflich sind und die Kommunikation zwischen den an der Streitigkeit beteiligten Parteien erleichtern. Die OS-Kontaktstelle soll bei grenzübergreifenden Beschwerden auf Verlangen die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen (Schlichtungs-)Stelle erleichtern.

Aufgaben und Anforderungen, die Art. 7 der ODR-Verordnung an die OS-Kontaktstelle stellt, sind im Einzelnen folgende:

- In jeder OS-Kontaktstelle sind mindestens zwei Online-Streitbeilegungsberater tätig.
- Die OS-Kontaktstellen unterstützen die Beilegung der Streitigkeiten im Zusammenhang mit Beschwerden, die über die OS-Plattform eingereicht werden, indem sie auf Verlangen die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen AS-Stelle erleichtern. Dies kann nach Art. 7 ODR-Verordnung insbesondere auf folgende Weise geschehen:
 - Hilfe bei der Einreichung der Beschwerde und gegebenenfalls der einschlägigen Unterlagen.
 - Versorgung der Parteien und AS-Stellen mit **allgemeinen Informationen** über die Rechte der Verbraucher in Bezug auf die Kauf- und Dienstleistungsverträge, die in dem Mitgliedstaat der OS-Kontaktstelle, bei der der betreffende OS-Berater tätig ist, gelten.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

- Bereitstellung von Informationen zur Funktionsweise der OS-Plattform.
- Erläuterungen für die Parteien zu den von den ermittelten AS-Stellen angewandten Verfahrensregeln.
- Information des Beschwerdeführers über andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes, wenn eine Streitbeilegung über die OS-Plattform nicht möglich ist.

Alle zwei Jahre übermitteln die OS-Kontaktstellen einen auf Grundlage der in Ausübung ihrer Aufgaben erworbenen praktischen Erfahrungen erstellten Tätigkeitsbericht an die Kommission und die Mitgliedstaaten.

Nach der ODR-Verordnung ist die jeweilige nationale OS-Kontaktstelle nicht verpflichtet, die vorgenannten aufgeführten Aufgaben auszuführen, wenn die Parteien ihren gewöhnlichen Aufenthalt in demselben Mitgliedstaat haben, also keine grenzübergreifende Streitigkeit vorliegt. Die deutsche OS-Kontaktstelle muss also nicht tätig werden, wenn beide Parteien einer Streitigkeit ihren gewöhnlichen Aufenthalt im selben Mitgliedstaat haben.

Aufgabe und Sinn der OS-Kontaktstellen besteht also darin, die Verbraucher bei der effizienten und problemlosen Nutzung der OS-Plattform zu unterstützen, die Kommunikation zwischen AS-Stellen und Verbrauchern zu erleichtern, Parteien und AS-Stellen mit allgemeinen Informationen zu Verbraucherrechten, zuständigen AS-Stellen und den jeweils geltenden Verfahrensvorschriften zu versorgen sowie Informationen zur Funktionsweise der OS-Plattform bereit zu stellen. Es ist insbesondere nicht die Aufgabe der OS-Kontaktstellen, den Verbrauchern im Einzelfall Rechtsberatung zu leisten, zu einer gerichtlichen Geltendmachung von Ansprüchen im Einzelfall zu raten, oder selbst Streitfälle zu schlichten oder sonst im Rahmen eines AS-Verfahrens einer außergerichtlichen gütlichen Einigung zuzuführen.

Insbesondere ist es **nicht** Aufgabe der OS-Kontaktstelle oder der dort tätigen Online-Streitbeilegungsberater, die hilfeschuchenden Verbraucher zur Inanspruchnahme einer Rechtsberatung im Einzelfall/späteren Rechtsberatung im Einzelfall durch den Auftragnehmer oder seine Mitarbeiter zu bewegen oder diese den ratsuchenden Verbrauchern anzubieten; ebenso wenig ist es Aufgabe der OS-Kontaktstelle, dem Verbraucher/Beschwerdeführer die entgeltlichen Rechtsberatungsleistungen eines bestimmten Dritten zu empfehlen oder einen Dritten hiermit zu beauftragen.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Um die dargestellten Aufgaben sachgerecht übernehmen zu können, ist es erforderlich, dass der Auftragnehmer insbesondere über:

- Erfahrung in der Erbringung von Informations- und Unterstützungsleistungen für Verbraucher,
- Kenntnisse des europaweiten Netzwerks der nationalen OS-Kontaktstellen,
- Kenntnisse der europaweiten AS-Stellen und ihrer Zuständigkeiten,

verfügt oder sich diese aneignet.

Der erfolgreiche Bieter muss sicherstellen können, dass sämtliche Informationen und Beratungsleistungen in klarer und unmissverständlicher Art und Weise zur Verfügung gestellt werden, d. h. dass sie leicht zugänglich, auf dem neuesten Stand, sachdienlich und zutreffend sind und den Verbrauchern in einer für sie verständlichen, leicht nachvollziehbaren und strukturierten Art und Weise präsentiert werden.

Sämtliche von Besuchern des Portals erhaltenen Informationsanfragen müssen innerhalb einer angemessenen Zeitspanne beantwortet werden. Eingegangene Informationsanfragen von Besuchern der Kontaktstelle (und anderen Kontaktstellen) müssen rasch und effektiv beantwortet und innerhalb von höchstens 10 Werktagen abschließend bearbeitet werden.

Die nationale deutsche OS-Kontaktstelle muss problemlos mit anderen OS-Kontaktstellen in sämtlichen EU-Mitgliedstaaten kommunizieren können. Sie sollte vollumfänglich mit OS-Kontaktstellen in anderen Mitgliedstaaten kooperieren und deren Anfragen zu dort eingegangenen Beschwerden mit Bezug zu Geschäften von nicht-deutschen Verbrauchern mit in Deutschland ansässigen Unternehmen beantworten. In diesem Zusammenhang kann es erforderlich sein, auf Unterlagen zuzugreifen, die ein Verbraucher/ Antragsteller für ein Schlichtungsverfahren über die OS-Plattform einreicht, und relevante Informationen zu Streitigkeiten mit anderen OS-Kontaktstellen und den an einer Streitigkeit beteiligten Parteien auszutauschen.

Die Kommission richtet ein Netz von Kontaktstellen (im Folgenden „OS-Kontaktstellennetz“) ein, das eine Zusammenarbeit der Kontaktstellen ermöglicht und zur Erfüllung der Aufgaben der OS-Kontaktstellen beiträgt. Mindestens zweimal im Jahr beruft die Kommission eine Versammlung der Mitglieder des OS-Kontaktstellennetzes ein, um einen Austausch bewährter Verfahren und eine Erörterung wiederkehrender Probleme beim Betrieb der OS-Plattform zu ermöglichen. Die deutsche OS-

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Kontaktstelle muss im Einklang mit Art. 7 ODR-Verordnung mindestens einen ihrer Online-Streitbeilegungsberater zur aktiven Teilnahme an diesen von der Kommission ausgerichteten und geforderten Gesprächen zwischen den anderen OS-Kontaktstellen des Netzes und der Europäischen Kommission entsenden.

Wenngleich die Funktion der OS-Kontaktstelle also vorrangig darin besteht, die an einer verbraucherrechtlichen Online-Streitigkeit beteiligten Parteien zu unterstützen und zu informieren und das Verfahren für die beteiligten Verbraucher zu erleichtern, kann sie diese Funktion sinnvoll nur in Zusammenarbeit mit anderen Stellen, sowohl in Deutschland als auch in Europa, wahrnehmen. Nach Art. 7 Absatz 6 der ODR-Verordnung dienen die Versammlungen der Mitglieder des OS-Kontaktstellennetzes vor allem dem Austausch über bewährte Verfahren und der Erörterung wiederkehrender Probleme beim Betrieb der OS-Plattform. Um diesen Austausch zu ermöglichen und Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten effektiv identifizieren und benennen zu können, muss die deutsche OS-Kontaktstelle mit anderen OS-Kontaktstellen zusammenarbeiten und die auftretenden Probleme beim Betrieb der OS-Plattform systematisch auswerten und analysieren. Nur so kann sie Erfahrungen mit dem Verbraucherschutz und der OS/AS in Deutschland und der Europäischen Union insgesamt gewinnen, diese bündeln, evaluieren und Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen. Für diese Zusammenarbeit mit anderen europäischen Institutionen, nationalen OS-Kontaktstellen und AS-Stellen ist es erforderlich, dass die Online-Streitbeilegungsberater bzw. die mit den Aufgaben der OS-Kontaktstelle betrauten Mitarbeiter des Bieters über verhandlungssichere Englischkenntnisse verfügen, da Englisch die „Arbeitssprache“ der europäischen Institutionen/des Netzes der OS-Kontaktstellen ist.

Diese Evaluation der grenzüberschreitenden AS und OS sowie hinsichtlich des Funktionierens der OS-Plattform ist auch Teil der dem Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber BfJ obliegenden Berichts- und Rechenschaftspflichten (siehe Abschnitt 7.4.), da derartige Erfahrungen auch in den Verbraucherschlichtungsbericht der Zentralen Anlaufstelle nach § 35 VSBG-E einfließen sollen.

Die deutsche OS-Kontaktstelle muss daher Beziehungen jedenfalls zu folgenden Stellen aufbauen:

- den OS-Kontaktstellen in den anderen Mitgliedstaaten;

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

- der Europäischen Kommission, Generaldirektion Justiz und Verbraucher (JUST)

Die Bieter werden ermutigt, weitere Stellen, die sich nach ihrer Ansicht für die Aufnahme in ein verbraucherorientiertes Netzwerk eignen, zu benennen und im Rahmen der Bewertungskriterien (siehe Abschnitt 8.2.) ggf. vorzustellen.

Um die Fachkenntnisse und Erfahrungen auf dem Gebiet der AS und des europäischen Verbraucherschutzes zu erweitern sowie die erforderliche Zusammenarbeit mit den anderen OS-Kontaktstellen erfolgreich und effizient zu gestalten, wird von dem erfolgreichen Bieter erwartet, dass er an Fortbildungsveranstaltungen, Versammlungen, Arbeitstreffen der Mitglieder des Netzwerkes der OS-Kontaktstellen und dergleichen, welche insbesondere von der Europäischen Kommission angeboten werden, teilnimmt. Kosten hierfür werden vom Auftraggeber nicht übernommen.

7.1.3. Die OS-Plattform

Die Kommission entwickelt die OS-Plattform und ist für den Betrieb, einschließlich sämtlicher erforderlicher Übersetzungsfunktionen, die Pflege, die Finanzierung und die Datensicherheit dieser Plattform zuständig. Die von der Kommission betriebene OS-Plattform wird ein Übersetzungstool beinhalten, mit dem von einem Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat über die Plattform eingereichte Beschwerden, beispielsweise gegen ein deutsches Unternehmen, in die Sprache des Landes übersetzt werden können, in dem der Beschwerdegegner ansässig ist (d. h. im Falle des deutschen Unternehmens erhält das Unternehmen die Beschwerde in Deutsch). Die OS-Kontaktstellen müssen untereinander permanent in engem Kontakt stehen, da die an einer über die OS-Plattform eingereichten Streitigkeit beteiligten Parteien häufig in mehr als einem Land ansässig sein werden.

Die OS-Plattform stellt eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer dar, die Streitigkeiten, die in den Anwendungsbereich dieser Verordnung fallen, außergerichtlich beilegen möchten. Sie ist eine interaktive Website, auf die in allen Amtssprachen der Organe der Europäischen Union elektronisch zugegriffen werden kann; ihre Nutzung ist kostenfrei. Die Kommission macht die OS-Plattform gegebenenfalls über ihre Websites, auf denen sie Informationen für die Bürger und Unternehmen der Union veröffentlicht, und insbesondere über das Portal „Ihr Europa“ zugänglich.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Der OS-Plattform kommen folgende Funktionen zu:

- Bereitstellung eines elektronischen Beschwerdeformulars, das vom Beschwerdeführer ausgefüllt werden kann;
- Unterrichtung des Beschwerdegegners über die Beschwerde;
- Ermittlung der zuständigen AS-Stelle oder der zuständigen AS-Stellen und Übermittlung der Beschwerde an die AS-Stelle, auf die sich die Parteien geeinigt haben;
- kostenlose Bereitstellung eines elektronischen Fallbearbeitungsinstruments, das es den Parteien und der AS-Stelle ermöglicht, das Streitbeilegungsverfahren online über die OS-Plattform durchzuführen;
- Versorgung der Parteien und der AS-Stelle mit Übersetzungen der Informationen, die für die Streitbeilegung erforderlich sind und über die OS-Plattform ausgetauscht werden;
- Bereitstellung eines elektronischen Formulars, mithilfe dessen die AS-Stellen Informationen übermitteln;
- Bereitstellung eines Feedback-Systems, über das sich die Parteien zur Funktionsweise der OS-Plattform und der AS-Stelle, die ihre Streitigkeit bearbeitet hat, äußern können;

Über die OS-Plattform sollen allgemeine Informationen über AS als eine Möglichkeit zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zugänglich gemacht werden, weiter Informationen zu den in der Liste der Zentralen Anlaufstelle für Deutschland geführten AS-Stellen, ein Online-Leitfaden für die Einreichung von Beschwerden über die OS-Plattform, Informationen, einschließlich Kontaktangaben, über die von den Mitgliedstaaten benannten OS-Kontaktstellen und weiter statistische Daten über den Ausgang der Streitigkeiten, die über die OS-Plattform an die AS-Stellen weitergeleitet wurden.

Die Kommission stellt sicher, dass die auf der OS-Plattform bereitgestellten Informationen richtig, aktuell, eindeutig, verständlich und leicht zugänglich sind. AS-Stellen, die auf der von der Zentralen Anlaufstelle erstellten und an die Europäische Kommission gemeldete, veröffentlichten Liste geführt werden und für die Bearbeitung der von dieser Verordnung erfassten Streitigkeiten zuständig sind, werden elektronisch bei der OS-Plattform angemeldet

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Art. 14 der ODR-Verordnung regelt, dass alle Unternehmen, die Waren oder Dienstleistungen online anbieten, einen Link zur OS-Plattform auf ihrer Website einrichten müssen. Ist das Unternehmen zur alternativen Streitbeilegung verpflichtet oder hat es sich dazu verpflichtet, müssen weitere Informationen über die OS-Plattform zur Verfügung gestellt werden. Alle Websites, die als Plattform für den Absatz von Waren und/oder Dienstleistungen dienen, müssen ebenfalls einen Link zur OS-Plattform einrichten.

Weitere Einzelheiten zur Funktionsweise der OS-Plattform sind in der Durchführungsverordnung (EU) 2015/1051 der Kommission vom 1. Juli 2015 über die Modalitäten für die Ausübung der Funktionen der Plattform zur Online-Streitbeilegung, über die Modalitäten des elektronischen Beschwerdeformulars und die Modalitäten der Zusammenarbeit der Kontaktstellen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten geregelt.

Während also die Bereitstellung und Funktionsweise der OS-Plattform schwerpunktmäßig in die Verantwortung der Europäischen Kommission fallen, muss der Auftragnehmer über die nötigen technischen Kapazitäten (Telefon, Internet, E-Mail, Server usw.) verfügen, um mit der OS-Plattform jederzeit problemlos kommunizieren zu können und über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten, um seinerseits die OS-Plattform effizient nutzen und Verbraucher in ihre Nutzung einweisen bzw. sie bei der Einreichung von Beschwerden über die OS-Plattform unterstützen zu können. Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass die von ihm eingesetzten Online-Streitbeilegungsberater mit den Inhalten und der Funktionsweise der OS-Plattform vollständig vertraut sind, und die Online-Streitbeilegungsberater jederzeit auf die OS-Plattform und die über diese bereitgestellten Anfragen, Dokumente und Informationen zugreifen können.

7.2. Vertragslaufzeit

Die Übertragung der Aufgaben auf den Auftragnehmer/die Beileihung nach § 40 Absatz 2 VSBG-E erfolgt befristet bis zum **31. Dezember 2018**.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

7.3. Besondere Rahmenbedingungen, Beleihung, Rechts- und Fachaufsicht des BfJ

Das BfJ wird nach § 40 Absatz 2 VSBG-E ermächtigt, eine juristische Person des Privatrechts, eine rechtsfähige Personengesellschaft oder eine andere geeignete Stelle mit den Aufgaben nach § 40 Absatz 1 VSBG-E zu beleihen. Der Beliehene hat die notwendige Gewähr für die ordnungsgemäße Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben zu bieten. Der Beliehene hat die notwendige Gewähr für die ordnungsgemäße Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben zu bieten. Er bietet die notwendige Gewähr, wenn

1. er über die zur Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben notwendige Ausstattung und Organisation verfügt, und
2. die Personen, die seine Geschäftsführung oder Vertretung wahrnehmen, zuverlässig und fachlich geeignet sind.

Der Beliehene untersteht der Rechts- und Fachaufsicht des Bundesamts für Justiz.

Erfüllt der Beliehene die ihm nach Absatz 2 Satz 1 übertragenen Aufgaben nicht sachgerecht, so kann das Bundesamt für Justiz unbeschadet des § 49 des Verwaltungsverfahrensgesetzes des Bundes die Beleihung ohne Entschädigung beenden. Der Beliehene kann die Beendigung der Beleihung jederzeit schriftlich verlangen. Dem Begehren ist innerhalb einer angemessenen Frist, die zur Fortführung der Aufgabenerfüllung erforderlich ist, zu entsprechen. Das BfJ macht die Beleihung im Bundesanzeiger bekannt.

Diese Eignung haben die Bieter im vorliegenden Vergabeverfahren in geeigneter Weise nachzuweisen. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der vorstehenden Leistungsbeschreibung und insbesondere aus Kapitel 6 (geforderte Erklärungen und Nachweise). Im Übrigen wird der Nachweis der notwendigen Gewähr für die ordnungsgemäße Erfüllung der dem Beliehenen übertragenen Aufgaben unter anderem durch die jährlichen Berichts- und Rechenschaftspflichten des Auftragnehmers gegenüber dem BfJ erbracht (siehe hierzu Abschnitte 7.4. und 7.5.)

Der erfolgreiche Bieter wird befristet bis um 31. Dezember 2018 beauftragt/beliehen. Rechtzeitig vor Ablauf der Beleihungszeit/der Vertragslaufzeit wird aufgrund der dann aktuellen Sach- und Rechtslage über die Beleihung/die Vergabe der Aufgaben nach § 40 Absatz 2 VSBG-E neu entschieden.

7.4. Berichts- und Rechenschaftspflichten des Auftragnehmers/des Beliehenen

Der Auftragnehmer ist bei der Aufgabenerfüllung an die Weisungen des BfJ gebunden. Fälle, die geeignet sind, die europapolitischen Belange der Bundesrepublik Deutschland oder die politischen Interessen des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zu berühren, sind dem BfJ unverzüglich zur Kenntnis zu bringen. Zur sachgerechten Aufgabenerfüllung kann das BfJ nach Maßgabe des beiliegenden Vertragsentwurfs jederzeit Auskunft über den Geschäftsanfall und die Aufgabenerledigung durch den Auftragnehmer verlangen. Der Auftragnehmer unterliegt jährlichen Berichts- und Rechnungslegungspflichten, die nach Maßgabe des beiliegenden Vertragsentwurfs gegenüber dem BfJ zu erfüllen sind. Diese Berichtspflicht umfasst insbesondere

- einen statistischen Überblick über den Fallanfall und die Aufgabenwahrnehmung, aufgeschlüsselt nach Aufgabenbereichen (Unterstützung der Verbraucher nach Art. 14 der ADR-Richtlinie und Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der ODR-Verordnung);
- einen Überblick über besondere Fallkonstellationen, Probleme oder Beschwerden von Verbrauchern, aufgeschlüsselt nach Aufgabenbereichen und anonymisiert
- einen Überblick über die Erfahrungen mit dem Funktionieren der OS-Plattform und deren Handhabbarkeit und Zugänglichkeit für die Verbraucher
- eine Evaluation der allgemeinen Entwicklung der Aufgabenwahrnehmung und Verbesserungsmöglichkeiten.

Zur Erfassung und Übermittlung der unter Nr. 1 bis 4. Anfallenden Daten an das BfJ – zur weiteren Übermittlung an das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz – soll der Auftragnehmer die IT-technischen Voraussetzungen schaffen. Dabei sollen auch die Vorgaben der Empfehlung 2010/304/EU der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen Berücksichtigung finden.

Die Berichtspflicht wird in dem beiliegenden Vertragsentwurf (Anlage 1) weiter konkretisiert.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber über Probleme und Einschränkungen der Verfügbarkeit der OS-Plattform oder der Kommunikationseinrichtungen des Auftragnehmers sowie über Einschränkungen bei der Aufgabenwahrnehmung, die dazu führen, dass der Auftragnehmer die Aufgaben nicht mehr oder nicht mehr ordnungsgemäß erfüllen kann, in jedem Fall unverzüglich zu unterrichten.

7.5. Rechnungslegung durch den Auftragnehmer

Die Rechnungslegung durch den Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber erfolgt quartalsweise, erstmals zum auf die Zuschlagerteilung folgenden nächsten Quartalsende (Beispiel: Würde der Zuschlag am 8. März 2016 erteilt, erfolgte die erste Rechnungslegung durch den Auftragnehmer also erstmals zum Ende des 2. Quartals 2016, d.h. zum 30. Juni 2016). Einzelheiten zur Rechnungslegung sind in dem dieser Vergabeunterlage beiliegenden Vertragsentwurf geregelt.

8. Leistungsverzeichnis/Kriterienkataloge

Bitte beachten Sie bei der Angebotserstellung im eigenen Interesse folgende Hinweise:

Ausdrücklich wird darauf hingewiesen, dass die ausschreibende Stelle zu allen im Leistungsverzeichnis genannten Anforderungen bzw. Kriterien inhaltlich konkrete und unmissverständliche Aussagen des Bieters erwartet.

Bei einer unwahrheitsgemäßen Beantwortung der Fragen behält sich die ausschreibende Stelle vor, den Bieter von der Ausschreibung auszuschließen bzw. von einem ggf. bereits geschlossenen Vertrag zurückzutreten.

Das folgende Leistungsverzeichnis besteht **aus zwei Teilen**:

Teil A enthält alle Anforderungen, die als **Ausschlusskriterien** bei Nichtvorliegen zu einem Ausschluss des Angebots von der Vergabe führen.

Teil B enthält die **Bewertungskriterien**. Im Angebot hat der Bieter zu jeder einzelnen Frage Stellung zu nehmen bzw. die gestellten Fragen zu beantworten.

8.1. Teil A: Anforderungskatalog Ausschlusskriterien

Referenz	Ausschlusskriterium
A 1	Wird zugesichert, dass Anfragen von Verbrauchern/Parteien/Beschwerdeführern/AS-Stellen jedenfalls telefonisch, per E-Mail, per Fax und per Post entgegen genommen und beantwortet werden können?
A 2	Wird zugesichert, dass alle ausgeschriebenen Leistungen (Art. 14 ADR-Richtlinie und Art. 7 ODR-Verordnung) und alle damit zusammenhängenden Leistungen/Hilfestellungen durch den Bieter in jedem Fall für den Verbraucher unentgeltlich erbracht werden?
A 3	Wird zugesichert, dass Verbrauchern, die sich telefonisch an den Bieter wenden, hierfür keine höheren Kosten entstehen als für einen Anruf (aus welchem Netz auch immer) in das deutsche Festnetz?
A 4a	Wird zugesichert, dass sämtliche Leistungen jederzeit durch alle eingesetzten Mitarbeiter vollständig und sachgerecht in deutscher Sprache erbracht werden können?
A 4b	Wird zugesichert, dass die Kommunikation mit Verbrauchern, Unternehmern, anderen OS-Kontaktstellen, AS-Stellen und sonstigen Institutionen in englischer Sprache erfolgen kann?
A5	Wird zugesichert, dass Verbrauchern/Parteien/Beschwerdeführern im Rahmen der Aufgabenwahrnehmung/Leistungserbringung oder im Anschluss hieran keine entgeltliche Rechtsberatung durch den Bieter angeboten oder empfohlen wird? Wird zugesichert, dass der Bieter Verbrauchern/Parteien/Beschwerdeführern im Rahmen der Aufgabenwahrnehmung/Leistungserbringung oder im Anschluss hieran auch nicht die entgeltliche Rechtsberatung im Einzelfall durch einen bestimmten Dritten anbieten oder empfehlen wird? Wird zugesichert, dass der Bieter hiermit auch keinen Dritten beauftragt?
A 6	Werden mindestens 2 aktive Online-Streitbeilegungsberater (Art. 7 Absatz 1 Satz 3 ODR-Verordnung) vom Bieter für die OS-Kontaktstelle eingesetzt?
A 8	Wird zugesichert, dass der Bieter mindestens einen der von ihm eingesetzten Online-Streitbeilegungsberater zur Teilnahme an den gemäß Art. 7 Absatz 6 ODR-Verordnung von der Kommission einberufenen Versammlungen der Mitglieder des OS-Kontaktstellennetzes entsenden wird?

Datum, Unterschrift(en), ggf. Firmenstempel

8.2. Teil B: Anforderungskatalog Bewertungskriterien

In Teil B – Bewertungskriterien wird nach Aufgabenbereichen differenziert. Die Bieter werden also zunächst um Angaben zu der Aufgabenerbringung nach § 40 Absatz 1 Nr. 1 VSBG-E, Art. 14 ADR-Richtlinie – Unterstützung der Verbraucher beim Auffinden der zuständigen Schlichtungsstelle – gebeten. In der Kriteriengruppe **KG 1** wird dabei **allgemein nach dem möglichen Leistungsumfang** gefragt, in der Kriteriengruppe **KG 2** nach den **konkreten Kapazitäten in personeller und sachlicher Hinsicht**. Die Bieter werden dann in derselben Weise um Angaben zu der Leistungserbringung nach § 40 Absatz 1 Nr. 2 VSBG-E, Art. 7 ODR-Verordnung – OS-Kontaktstelle – gefragt.

8.2.1. Unterstützung der Verbraucher nach § 40 Absatz 1 Nr. 1 VSBG-E, Art. 14 ADR-Richtlinie

KG 1	Allgemeine Darstellung	
	Die folgenden Fragen beziehen sich auf eine allgemeine Darstellung des Ihnen möglichen Leistungsumfangs	
Referenz	Anforderung	Gewichtung
1.1.	Wie soll die Verbraucherunterstützung nach Art. 14 ADR-Richtlinie erfolgen?	40
1.2.	Wie stellt der Bieter die Erreichbarkeit der Unterstützungsleistungen für Verbraucher sicher? Wird eine für den Verbraucher kostenlose oder besonders günstige Servicehotline oder -rufnummer angeboten? <i>Differenzieren Sie in Ihrer Darstellung bitte nach telefonischer Erreichbarkeit, Erreichbarkeit per E-Mail, Erreichbarkeit per Internet/Online-Formular, persönliche Erreichbarkeit für Verbraucher</i>	20
1.3.	Welche Kontakte bestehen beim Bieter zu anderen europäischen Beratungseinrichtungen für Verbraucher oder Beratungseinrichtungen für Verbraucher in anderen Mitgliedstaaten der EU? Wie werden Kontakte zu anderen europäischen Beratungseinrichtungen für Verbraucher oder Beratungseinrichtungen für Verbraucher in anderen Mitgliedstaaten der EU auf- und ausgebaut? Seit wann bestehen ggf. solche Kontakte/diese Zusammenarbeit beim Bieter?	10
1.4.	Welche Informationsmaterialien werden zur Information von Verbrauchern über ihre deutschen und europäischen Verbraucherrechte ggf. bereitgehalten oder angeboten? Legen Sie ggf. Referenzmaterialien mit Ihrem Angebot vor oder geben Sie ggf. die Adresse einer Referenz-Internetseite (ggf. Downloadmöglichkeiten) o.ä. an.	30

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Summe der Gewichtungspunkte in der Kriterienhauptgruppe 8.1.1 Unterstützung der Verbraucher nach § 40 Absatz 1 Nr. 1 VSBG-E, Art. 14 ADR-Richtlinie, Kriteriengruppe KG 1, Allgemeine Darstellung	100
60% der Leistungspunkte für diese Kriteriengruppe (8.1.1. K1)	600

Datum, Unterschrift(en), ggf. Firmenstempel

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

KG 2	Kapazität/Qualität	
	Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihre Kapazitäten personeller und sachlicher Hinsicht für die konkrete Aufgabenwahrnehmung	
Referenz	Anforderung	Gewichtung
2.1.	In welchen Sprachen – außer Deutsch – können Verbraucher unterstützt und informiert werden?	10
2.2.	Welchen Zeitaufwand schätzen Sie für die Beantwortung einer Unterstützungsanfrage nach Art. 14 ADR-Richtlinie pro Anfrage?	20
2.3.	Wie ist sichergestellt, dass die mit der Unterstützung der Verbraucher befassten Mitarbeiter jeweils auf die aktuellste Fassung der von der Zentralen Anlaufstelle nach §§ 32, 33 VSBG-E geführten Liste der Verbraucherschlichtungsstelle zugreifen?	10
2.4.	Wie ermitteln die eingesetzten Mitarbeiter die zuständige Schlichtungsstelle für den Verbraucher?	30
2.5.	Wie wird sichergestellt, dass Verbraucheranfragen nach Art. 14 ADR-Richtlinie unverzüglich, längstens aber innerhalb von 5 Werktagen beantwortet werden?	30

Summe der Gewichtungspunkte in der Kriterienhauptgruppe 8.1.1 Unterstützung der Verbraucher nach § 40 Absatz 1 Nr. 1 VSBG-E, Art. 14 ADR-Richtlinie, Kriteriengruppe KG 2, Kapazität/Qualität	100
60% der Leistungspunkte für diese Kriteriengruppe (8.1.1. K2)	600

Datum, Unterschrift(en), ggf. Firmenstempel

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

8.2.2. Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach § 40 Absatz 1 Nr. 2 VSBG-E/Art. 7 ODR-Verordnung

KG 1	Allgemeine Darstellung	
	Die folgenden Fragen beziehen sich auf eine allgemeine Darstellung des Ihnen möglichen Leistungsumfangs	
Referenz	Anforderung	Gewichtung
1.1.	Wie soll die Onlinestreitberatung/die Wahrnehmung der Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach Art. 7 ODR-Verordnung allgemein erfolgen?	40
1.2.	Wie wird die ständige Funktionsbereitschaft der OS-Plattform/der ständige Zugriff auf die OS-Plattform sichergestellt?	30
1.3.	Wie werden Kontakte zu anderen nationalen OS-Kontaktstellen auf- und ausgebaut? Wie werden Kontakte zu anderen europäischen Beratungseinrichtungen für Verbraucher oder Beratungseinrichtungen für Verbraucher in anderen Mitgliedstaaten der EU auf- und ausgebaut? Seit wann bestehen ggf. solche Kontakte/eine solche Zusammenarbeit?	30

Summe der Gewichtungspunkte in der Kriterienhauptgruppe 8.1.2. Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach § 40 Absatz 1 Nr. 2 VSBG-E/Art. 7 ODR-Verordnung, Kriteriengruppe KG 1, Allgemeine Darstellung	100
60% der Leistungspunkte für diese Kriteriengruppe (8.1.2. K1)	600

Datum, Unterschrift(en), ggf. Firmenstempel

KG 2	Kapazität/Qualität	
	Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihre Kapazitäten personeller und sachlicher Hinsicht für die konkrete Aufgabenwahrnehmung	
Referenz	Anforderung	Gewichtung
2.1.	In welchen Sprachen können die vom Bieter eingesetzten Online-Streitbeilegungsberater und ggf. weitere für die OS-Kontaktstelle eingesetzte Mitarbeiter mit Verbrauchern/Beschwerdeführern/Parteien/AS-Stellen kommunizieren?	30
2.2.	Welchen Zeitaufwand schätzen Sie für die abschließende Bearbeitung einer über die OS-Plattform eingereichten Beschwerde?	40

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

2.3	Wie wird die Hilfe bei der Einrichtung von Beschwerden und den einschlägigen Unterlagen über die OS-Plattform durch die Online-Streitbeilegungsberater geleistet?	40
2.4.	Wie werden die Verbraucher/Streitparteien und AS-Stellen durch die OS-Kontaktstelle mit allgemeinen Informationen über die Rechte der Verbraucher in Bezug auf die Kauf- und Dienstleistungsverträge, die in dem Mitgliedstaat der OS-Kontaktstelle, bei der der betreffende OS-Berater tätig ist, gelten, informiert?	40
2.5.	Welche Informationen sollen zur Funktionsweise der OS-Plattform bereitgestellt werden? In welcher Form/auf welchem Weg sind diese für die Verbraucher zu erhalten?	40
2.6.	Welche Erläuterungen zu den von den ermittelten AS-Stellen angewandten Verfahrensregeln sollen die Parteien/Beschwerdeführer erhalten? In welcher Form/auf welchem Weg können die Verbraucher diese erhalten?	30
2.7.	Welche Informationen soll ein Beschwerdeführer über andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes erhalten, wenn eine Streitbeilegung über die OS-Plattform nicht möglich ist? In welcher Form und auf welchem Weg kann der Beschwerdeführer diese Informationen durch die OS-Kontaktstelle erhalten?	40
2.8.	Wie stellt der Bieter sicher, dass Informationsanfragen der Verbraucher, die über die OS-Plattform eingereicht werden, unverzüglich, längstens aber innerhalb von 10 Werktagen abschließend bearbeitet werden?	40

Summe der Gewichtungspunkte in der Kriterienhauptgruppe 8.1.2. Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach § 40 Absatz 1 Nr. 2 VSBG-E/Art. 7 ODR-Verordnung, Kriteriengruppe KG 2, Kapazität/Qualität	300
60% der Leistungspunkte für diese Kriteriengruppe (8.1.2. K2)	1800

Datum, rechtsverbindliche Unterschrift(en), ggf. Firmenstempel

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

9. Eigenerklärungen und Nachweise

Es folgen die Vordrucke für die Eigenerklärungen und Nachweise, die vom Bieter zu verwenden sind, 9.1.-9.9. (vgl. auch Abschnitt 5.1. – Liste der Eigenerklärungen und Nachweise)

9.1. Eigenerklärung zur Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen und anderer Sachverhalte

Diese Erklärung ist von allen Bietern, Mitgliedern einer Bietergemeinschaft und allen Nachunternehmern auszufüllen und zu unterschreiben. Bitte beachten Sie auch die Fußnote!²

Ich erkläre/Wir erklären, dass

- die für die Ausführung der Leistung vorgesehenen Personen entsprechend zertifiziert, bzw. qualifiziert sind;
- ich/wir meinen/unseren Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern und Abgaben sowie der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung nachgekommen bin/sind und ermächtigen den Auftraggeber, Auskünfte über die Meldedateien personenunabhängig einzuholen bzw. lege(n) diese auf Verlangen des Auftraggebers vor. (Dieser Punkt ist nicht maßgebend bei Gebietskörperschaften bzw. zu diesen dazugehörigen Bereichen, z.B. Eigenbetrieben);
- ich/wir meinen/unseren Verpflichtungen der Beiträge zu den Krankenversicherungen und Berufsgenossenschaften nachgekommen sind und auch weiterhin nachkommen. (Dieser Punkt ist nicht maßgebend bei Gebietskörperschaften bzw. zu diesen dazugehörigen Bereichen, z.B. Eigenbetrieben);
- ich/wir in den letzten zwei Jahren nicht zu einer Geldbuße gemäß § 21 Arbeitnehmerentsendegesetz bzw. § 16 Mindestarbeitsbedingungengesetz von mehr als 2.500 Euro belegt worden bin/sind und mir/uns kein aktueller Verstoß gegen die o.a. Vorschriften und kein anstehender Bußgeldbescheid gegen das Unternehmen bzw. die verantwortlich handelnde(n) Person(en) betrifft/betreffen oder bekannt ist;
- ich/wir die „Richtlinie der Bundesregierung Deutschland zur Korruptionsprävention in der Bundesverwaltung“ vom 30. Juli 2004 zur Kenntnis genommen habe(n) und - sofern vom Arbeitgeber gefordert - Verpflichtungen nach Nummer 12.2. dieser Richtlinie zustimme(n);
- zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe über mein/unser Vermögen nicht das Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren eröffnet oder Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist oder dieser Antrag mangels Masse abgelehnt worden ist. (Dieser Punkt ist nicht maßgebend bei Gebietskörperschaften bzw. zu diesen dazugehörigen Bereichen, z. B. Eigenbetrieben);
- ich/wir die europäischen Richtlinien für den Arbeits- und Gesundheitsschutz einhalten;
- ich/wir die Bestimmungen gegen Schwarzarbeit, illegale Arbeitnehmerüberlassung und gegen Leistungsmisbrauch i. S. d. Dritten Sozialgesetzbuches, des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes, bzw. des Gesetzes zur Bekämpfung der Schwarzarbeit einhalten;
- ich/wir nachweislich keine schwere Verfehlung begangen haben, die meine/unsere Zuverlässigkeit als Bieter in Frage stellt;

² Sofern und soweit der Bieter seine Fachkunde oder **Leistungsfähigkeit durch den Einsatz von Nachunternehmern nachweisen** möchte, sind für diese Nachunternehmer mit dem Angebot diverse Erklärungen vorzulegen. Auch freiberuflich Tätige (vgl. § 18 Nr. 1 EStG) sind Nachunternehmer, soweit sie nicht Einzelbieter oder Mitglied der Bietergemeinschaft sind.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

- ich/wir verpflichte(n) mich/uns, Löhne und Gehälter - auch ausländischer Beschäftigter, sofern diese die Leistung innerhalb der Bundesrepublik Deutschland erbringen - mindestens monatlich über Gehaltskonten zu überweisen und vollständige, prüffähige, deutschsprachige Unterlagen über die Beschäftigungsverhältnisse im Unternehmen bereitzuhalten und auf Anforderung dem Auftraggeber vorzulegen;
- ich verpflichte mich/wir verpflichten uns, im potenziellen Auftragsfall gemäß Arbeitnehmer- Entsendegesetz bzw. Mindestarbeitsbedingungengesetz personenbezogene Daten (Name, Vorname, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Wohnanschrift) bekannt zu geben;
- ich verpflichte mich/wir verpflichten uns, Nachunternehmer nur unter der Voraussetzung zu beauftragen, dass der Nachunternehmer eine gleichlautende Erklärung abgibt;
- ich bin mir/wir sind uns bewusst, dass eine wissentlich falsche Erklärung meinen/unsere Ausschluss von weiteren Auftragserteilungen zu Folge haben kann.

(Ort, Datum)

(Unterschrift, ggf. Firmenstempel)

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

9.2. Eigenerklärung zum Datenschutz und zur Verschwiegenheit

Diese Erklärung ist von allen Bietern, Mitgliedern einer Bietergemeinschaft und allen Nachunternehmern auszufüllen und zu unterschreiben.³

Wir verpflichten uns, das Bundesdatenschutzgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 14. Januar 2003 (BGBl. I S. 6), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 25. Februar 2015 (BGBl. I S. 162) geändert worden ist, sowie alle sonstigen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften zum Datenschutz und zur Geheimhaltung in den jeweils geltenden Fassungen zu beachten.

Wir verpflichten uns, über alle während oder im Zusammenhang mit dem abzuschließenden Vertrag bekannt werdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie sonstige geschäftlichen bzw. betrieblichen Tatsachen, sofern sie nicht offenkundig sind, während und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses Stillschweigen zu bewahren.

Wir verpflichten uns weiter, alle bei uns beschäftigten Personen auf das Datengeheimnis und zur Verschwiegenheit zu verpflichten sowie dafür Sorge zu tragen, dass alle von uns sonst zur Leistungserbringung eingesetzten dritten Personen, seien es natürliche oder juristische Personen, entsprechend auf das Datengeheimnis und zur Verschwiegenheit verpflichtet werden und dass den entsprechenden Verpflichtungen nachgekommen wird.

(Ort, Datum)

(Unterschrift, ggf. Firmenstempel)

³ Sofern und soweit der Bieter seine Fachkunde oder **Leistungsfähigkeit durch den Einsatz von Nachunternehmern nachweisen** möchte, sind für diese Nachunternehmer mit dem Angebot diverse Erklärungen vorzulegen. Auch freiberuflich Tätige (vgl. § 18 Nr. 1 EStG) sind Nachunternehmer, soweit sie nicht Einzelbieter oder Mitglied der Bietergemeinschaft sind.

9.3. Eigenerklärung, ob Leistungen an Nachunternehmer vergeben werden

Diese Erklärung ist von allen Bietern, Mitgliedern einer Bietergemeinschaft entsprechend auszufüllen und zu unterschreiben. Nachunternehmer selbst dürfen nur mit Zustimmung des Auftraggebers weitere Nachunternehmer beauftragen.⁴

- Die Leistungen werden als Einzelbieter erbracht.*
- Die Leistungen werden ausschließlich vom Bieter / von der Bietergemeinschaft ausgeführt (Schwester- und Tochterunternehmen sind darunter nicht zu verstehen). *
- Folgende Leistungen werde/n ich/wir an folgende Nachunternehmer übertragen, wobei ich / wir die in § 11 EG Absatz 5 VOL/A genannten Bedingungen beachten werde/n (bitte füllen Sie auch die Erklärung „Eigenerklärung der vorgesehenen Nachunternehmer“ aus.) *:

Verzeichnis der Nachunternehmer:

	Art der Leistung	Umfang der Leistung in %	ggf. Nachunternehmer (Name, Adresse)
A			
B			
C			

(Ort, Datum)

(Unterschrift, ggf. Firmenstempel)

* Zutreffendes bitte ankreuzen. Ohne entsprechendes Kreuz gilt die Erklärung als nicht abgegeben.

⁴ Sofern und soweit der Bieter seine Fachkunde oder **Leistungsfähigkeit durch den Einsatz von Nachunternehmern nachweisen** möchte, sind für diese Nachunternehmer mit dem Angebot diverse Erklärungen vorzulegen. Auch freiberuflich Tätige (vgl. § 18 Nr. 1 EStG) sind Nachunternehmer, soweit sie nicht Einzelbieter oder Mitglied der Bietergemeinschaft sind.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

9.4. Eigenerklärung der vorgesehenen Nachunternehmer

Diese Erklärung ist von allen Nachunternehmern auszufüllen und zu unterzeichnen. Sie ist nur zu verwenden, wenn Sie bei der Erklärung 03 erklärt haben, dass Sie Nachunternehmern einsetzen werden. Bitte beachten Sie die Fußnote!⁵

Das Unternehmen/die Einrichtung:

Straße, Hausnummer:

PLZ, Ort:

Ansprechpartner:

Telefon:

Telefax:

ggf. E-Mail:

ggf. Homepage:

(vollständige Anschrift/ggf. Firmenstempel)

erklärt, dass es im Falle der Zuschlagserteilung an den/die

Bewerber-/Bietergemeinschaft:

in dem Vergabeverfahren:

für die Erfüllung des Auftrages folgende

Teilleistungen erbringen wird:

(Erklärung darüber, welche Teilleistungen erbracht werden)

Datum

Unterschrift des Nachunternehmers/ggf.
Firmenstempel

⁵ Sofern und soweit der Bieter seine Fachkunde oder **Leistungsfähigkeit durch den Einsatz von Nachunternehmern nachweisen** möchte, sind für diese Nachunternehmer mit dem Angebot diverse Erklärungen vorzulegen. Auch freiberuflich Tätige (vgl. § 18 Nr. 1 EStG) sind Nachunternehmer, soweit sie nicht Einzelbieter oder Mitglied der Bietergemeinschaft sind.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

9.5. Erklärung zur/der Bewerber- / Bietergemeinschaft

Diese Anlage ist vom Einzelbewerber/ -bieter und von allen Mitgliedern einer Bewerber-/ Bietergemeinschaft auszufüllen und zu unterschreiben.

* Ich bin Einzelbewerber / -bieter und nicht Mitglied einer Bewerber -/ Bietergemeinschaft

* Name der Bewerber-/Bietergemeinschaft:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

(Bitte bedenken Sie, dass der hier angegebene Name in allen Schreiben als Adressat verwendet wird)

* Zutreffendes bitte ankreuzen. Ohne entsprechendes Kreuz gilt die Erklärung als nicht abgegeben.

9.5. Seite 2 der Erklärung zur/der Bewerber-/Bietergemeinschaft

Bevollmächtigter der Bewerber- / Bietergemeinschaft	Name:	
	Rechtsform:	
	Straße:	
	PLZ, Ort:	
	Ansprechpartner:	
	Telefon:	
	Telefax:	
	E-Mail-Adresse	
Mitglied der Bewerber- / Bietergemeinschaft:	Name:	
	Rechtsform:	
	Straße:	
	PLZ, Ort:	
	Ansprechpartner:	
	Telefon:	
	Telefax:	
Mitglied der Bewerber- / Bietergemeinschaft (weitere Mitglieder bitte auf separater Anlage aufführen)	Name:	
	Rechtsform:	
	Straße:	
	PLZ, Ort:	
	Ansprechpartner:	
	Telefon:	
	Telefax:	

.....
Datum

.....
Unterschrift **des Bevollmächtigten** der Bewerber-
/Bietergemeinschaft / des Einzelbewerbers /-bieters/ ggf.
Firmenstempel

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

9.7. Erklärung zur gesamtschuldnerischen Haftung der Bewerber- /Bietergemeinschaft

Diese Anlage ist nur von allen Mitgliedern einer Bewerber- / Bietergemeinschaft auszufüllen und zu unterschreiben.

Alle Mitglieder haften für die Erfüllung sämtlicher vertraglicher Verpflichtungen als Gesamtschuldner.

Verzeichnis der Bewerber- / Bietergemeinschaft **Bevollmächtigter Vertreter** der Bewerber- / Bietergemeinschaft:

Name/Firmenname

Postalische Anschrift des Vertreters

Name des bevollmächtigten Vertreters

Unterschrift des bevollmächtigten Vertreters, ggf. Stempel

9.8. Eigenerklärung (Berufs-) Haftpflichtversicherung

Diese Erklärung ist von allen Bietern / Mitgliedern einer Bietergemeinschaft auszufüllen und zu unterschreiben.

* Der Bieter /das Mitglied der Bietergemeinschaft erklärt, dass im Falle des beabsichtigten Zuschlags vor Vertragsabschluss für die Zeit von Leistungserbringung und Gewährleistung eine ausreichende Haftpflichtversicherungsdeckung in Höhe von **100.000 Euro** (pro Schadensfall) vorliegt. Der Nachweis der Versicherung erfolgt auf Anforderung **vor** dem Zuschlag.

* Der Bieter /das Mitglied der Bietergemeinschaft ist eine Gebietskörperschaft bzw. ein zu dieser dazugehörigen Bereich, wie z.B. ein Eigenbetrieb:
Ich/ wir erklären, dass ein Selbstversicherungsschutz besteht.

Bei Bieter- / Arbeitsgemeinschaften ist für jedes Mitglied genannte Deckung zu erklären.

* Der Bewerber / der Bieter /das Mitglied der Bewerber- /Bietergemeinschaft besitzt bereits eine ungekündigte Haftpflichtversicherung mindestens mit den geforderten Deckungsbeträgen. Eine Kopie des Versicherungsscheins liegt bei.

(Ort, Datum)

(Unterschrift, ggf. Firmenstempel)

* Bitte Zutreffendes ankreuzen und unterschreiben. Ohne entsprechendes Kreuz gilt die Erklärung als nicht abgegeben. Wird beim Bestehen einer entsprechenden Versicherung eine Kopie des Versicherungsscheins nicht vorgelegt, gilt die Erklärung als nicht abgegeben.

9.9. Eigenerklärung zur Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz

Diese Erklärung ist von allen Bietern / Mitgliedern einer Bietergemeinschaft und vom Nachunternehmer auszufüllen und zu unterschreiben.⁶

Erklärung zum Verpflichtungsgesetz

Ich/wir erkläre(n), dass ich/wir mich/uns im Falle einer Beauftragung, gemäß dem Verpflichtungsgesetz in der neuesten Fassung, zur gewissenhaften Erfüllung meiner/unserer Obliegenheiten verpflichte(n).

Wir verpflichten uns weiter, alle bei uns beschäftigten Personen sowie alle von uns sonst zur Leistungserbringung eingesetzten dritten Personen, seien es natürliche oder juristische Personen, entsprechend den geltenden Bestimmungen des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen und dafür Sorge zu tragen, dass den entsprechenden Verpflichtungen nachgekommen wird.

(Ort, Datum)

(Unterschrift, ggf. Firmenstempel)

⁶ Sofern und soweit der Bieter seine Fachkunde oder **Leistungsfähigkeit durch den Einsatz von Nachunternehmern nachweisen** möchte, sind für diese Nachunternehmer diverse Erklärungen mit dem Angebot vorzulegen. Auch freiberuflich Tätige (vgl. § 18 Nr. 1 EStG) sind Nachunternehmer, soweit sie nicht Einzelbieter oder Mitglied der Bewerbergemeinschaft sind.

Gesetz über die förmliche Verpflichtung nichtbeamteter Personen (Verpflichtungsgesetz)

Verpflichtungsgesetz vom 2. März 1974 (BGBl. I S. 469, 547), geändert durch § 1
Nr. 4 des Gesetzes vom 15. August 1974 (BGBl. I S. 1942)

§ 1

- (1) Auf die gewissenhafte Erfüllung seiner Obliegenheiten soll verpflichtet werden, wer, ohne Amtsträger (§ 11 Abs. 1 Nr. 2 des Strafgesetzbuches) zu sein,
1. bei einer Behörde oder bei einer sonstigen Stelle, die Aufgaben der öffentlichen Verwaltung wahrnimmt, beschäftigt oder für sie tätig ist,
 2. bei einem Verband oder sonstigen Zusammenschluss, einem Betrieb oder Unternehmen, die für eine Behörde oder sonstige Stelle Aufgaben der öffentlichen Verwaltung ausführen, beschäftigt oder für sie tätig ist oder
 3. als Sachverständiger öffentlich bestellt ist.
- (2) ¹Die Verpflichtung wird mündlich vorgenommen. ²Dabei ist auf die strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung hinzuweisen.
- (3) ¹Über die Verpflichtung wird eine Niederschrift aufgenommen, die der Verpflichtete mit unterzeichnet. ²Er erhält eine Abschrift der Niederschrift; davon kann abgesehen werden, wenn dies im Interesse der inneren oder äußeren Sicherheit der Bundesrepublik Deutschland geboten ist.
- (4) Welche Stelle für die Verpflichtung zuständig ist, bestimmt
1. in den Fällen des Absatzes 1 Nr. 1 und 2 bei Behörden oder sonstigen Stellen nach Bundesrecht die jeweils zuständige oberste Dienstaufsichtsbehörde oder, soweit eine Dienstaufsicht nicht besteht, die oberste Fachaufsichtsbehörde,
 2. in allen übrigen Fällen diejenige Behörde, die von der Landesregierung durch Rechtsverordnung bestimmt wird.

§ 2

(1) Wer, ohne Amtsträger zu sein, auf Grund des § 1 der Verordnung gegen Bestechung und Geheimnisverrat nichtbeamteter Personen in der Fassung der Bekanntmachung vom 22. Mai 1943 (Reichsgesetzbl. I S. 351) förmlich verpflichtet worden ist, steht einem nach § 1 Verpflichteten gleich.

(2) Wer, ohne Amtsträger zu sein,

1. als Arbeitnehmer des öffentlichen Dienstes nach einer tarifrechtlichen Regelung oder
 2. auf Grund eines Gesetzes oder aus einem sonstigen Rechtsgrund
- zur gewissenhaften Erfüllung seiner Obliegenheiten verpflichtet worden ist, steht einem nach § 1 Verpflichteten gleich, wenn die Voraussetzungen des § 1 Abs. 2 erfüllt sind.

§ 3

Dieses Gesetz gilt nach Maßgabe des § 13 Abs. 1 des Dritten Überleitungsgesetzes vom 4. Januar 1952 (Bundesgesetzblatt I S. 1) auch im Land Berlin.

§ 4

Dieses Gesetz tritt am 1. Januar 1975 in Kraft.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

10. Preiszusammenstellung

Die Preise sind in einer übersichtlichen Form entsprechend dem nachstehend abgedruckten Formular zusammenzustellen.

Preiszusammenstellungen, die nicht in ihrer Form mit dem nachstehend abgedruckten Formular übereinstimmen und deshalb die Vergleichbarkeit mit den von anderen Bietern angebotenen Preise erschweren, führen zum Ausschluss des Angebots.

Eine weitergehende Aufschlüsselung der Preise (in einer gesonderten Zusammenstellung) bleibt unbenommen.

Sämtliche Preise sind in Euro und als Nettopreise – also ohne Mehrwertsteuer – anzugeben.

Der Bieter gewährt **kein Skonto**.

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Preisblatt

Bezeichnung	Kosten pro Arbeitsplatz (jährlich, pauschal)	Anzahl der Arbeitsplätze (Angabe von Bruchteilen möglich)	Kosten pro Fall*
Aufgabe nach Art. 14 ADR-Richtlinie			
Aufgabe nach Art. 7 ODR-Verordnung			

Ort, Datum, Unterschrift(en), ggf. Stempel

*** Bezogen auf die Fallschätzung von 5000 Fällen jährlich für beide Aufgaben.**

11. Angebotsvordruck

Firma/Bezeichnung:	
Straße, Nr.:	_____
PLZ, Ort:	_____
Telefon:	_____
Telefax:	_____
E-Mail:	_____
Internetseite:	_____
Bearbeiter:	_____

B
Bundesamt für Justiz
Abteilung III
Vorzimmer Herr Abteilungsleiter III
z.Hd. Frau Patzelt
Adenauerallee 99-103
53113 Bonn
Deutschland

Angebot zur Ausschreibung: „Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Unser Angebot entspricht den Anforderungen, die sich aus der Beschreibung der ausgeschriebenen Leistungen in der Vergabeunterlage ergeben.

Wir bestätigen ausdrücklich, dass nur die in der Vergabeunterlage genannten Vertragsbedingungen des Auftraggebers gelten.

Während der Leistungserbringung werden wir die jeweils geltenden Sicherheitsempfehlungen des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) sowie die gängigen gesetzlichen Vorschriften einhalten.

An unser Angebot halten wir uns bis zum **21. März 2016** gebunden.

Ort, Datum, Unterschrift(en), ggf. Firmenstempel

BfJ – Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

12. Anlagen zu dieser Ausschreibungsunterlage

Anlage 1: Vertragsentwurf mit Anlagen