

## **Angaben zur technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit, § 46 VgV**

1. Erklärung zu möglichen Interessenkonflikten gemäß § 46 Abs. 2 VgV (Angabe im Bieterbogen Ziffer VIII.1).
2. Erklärung, aus der die Beschäftigtenzahl des Unternehmens und welche Anzahl im projektrelevanten Umfeld tätig sind (Angabe im Bieterbogen Ziffer VIII.2)
3. Vorlage geeigneter Referenzen über früher ausgeführte Aufträge innerhalb der in den letzten drei Jahren (maßgeblich für die Berechnung ist der Tag, an dem die Angebotsfrist endet) erbrachten Aufträge mit Angabe des Kunden, des Auftragsgegenstandes, des Auftragswerts und des Zeitraums der Leistungserbringung (Angaben im Bieterbogen Ziffer VIII.3). Eine Referenz weist den Betrieb einer Hotline nach, wie sie unter 7.a. oder 7.b. beschrieben ist.

- a. Betrieb (technisch und inhaltlich) einer Hotline, die ein spezifisches, klar abgrenzbares Thema abdeckt. Die Beratung erfolgt sowohl telefonisch als auch schriftlich per E-Mail. Die Hotline besteht seit mindestens 2 Jahren. Sie zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass die Beratung eine große inhaltliche Tiefe bei einem komplexen Thema erfordert. Komplex sind Themen insbesondere, wenn
  - sie sich auf Rechtsgrundlagen beziehen,
  - nicht nur zu Standardfällen beraten wird, d.h. der Einzelfall muss in besonderem Maße berücksichtigt werden oder
  - nicht nur Informationen gegeben werden, sondern auch individuelle Handlungs- oder Lösungsoptionen.

Es muss nur einer der oben beschriebenen Gesichtspunkte erfüllt sein, damit ein Thema als komplex eingestuft wird.

- b. Betrieb (technisch und inhaltlich) einer Hotline, die ein breit angelegtes Themengebiet abdeckt. Die Beratung erfolgt sowohl telefonisch als auch schriftlich per E-Mail. Die Hotline besteht seit mindestens 2 Jahren. Sie zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass in der Beratung Auskunft über verschiedene Themen gegeben werden muss. Statt große inhaltliche Tiefe bei einem Thema wird Auskunftsfähigkeit bei diversen Themen bzw. Themenkomplexen gefordert.

Es sind mindestens drei Referenzen, davon mindestens zwei verschiedene Referenzen für 7.a. und mindestens eine Referenz für 7.b. zu benennen.

4. Angaben zu den Qualifikationen und den fachbezogenen Erfahrungen der zum Einsatz gelangenden verantwortlichen bzw. leitenden Mitarbeiter/innen (Angaben im Bieterbogen Ziffer VIII.4 / Qualifikationsprofil).

Zu 8: Verantwortliche bzw. leitende Mitarbeiter/innen

Ausführliche Darstellung der Qualifikationen und fachbezogenen Erfahrungen der für die Leistungserbringung vorgesehenen verantwortlichen bzw. leitenden Mitarbeiter/innen des Bieters. Für die vorgesehenen verantwortlichen bzw. leitenden Mitarbeiter/innen müssen folgende Qualifikationen anhand der Qualifikationsprofile jeder bzw. jedes

einzelnen der einzusetzenden Mitarbeiter/innen nachgewiesen werden, wobei für jede der im Folgenden genannten Qualifikationen Referenzen vorzulegen sind:

- Für zwei leitende Mitarbeiter/innen jeweils eine Referenz: Mindestens 2-jährige Erfahrung in einem Bürgerservicecenter<sup>1</sup> oder in einem Bürgerservicereferat in einer Bundes- oder Landes- oder Kommunalbehörde oder vergleichbarer Stellen öffentlicher Verwaltung auch anderer Staaten oder der Europäischen Union in den letzten vier Jahren.
- Für mindestens eine/n leitende/n Mitarbeiter/in: Mindestens 2-jährige Erfahrung im Controlling (Steuerung und Überwachung der Geschäftsprozesse).
- Für mindestens eine/n leitende/n Mitarbeiter/in: Mindestens 2-jährige Erfahrung in der Qualitätssicherung von Arbeitsabläufen und inhaltlicher Beratung.
- Für mindestens eine/n leitende/n Mitarbeiter/in: Mindestens 2-jährige Erfahrung in der Umsetzung von datenschutzrechtlichen Vorgaben.
- Für mindestens eine/n leitende/n Mitarbeiter/in: Mindestens 2-jährige Erfahrung in der Umsetzung von IT-Sicherheit.

---

<sup>1</sup> Ein Bürgerservicecenter bearbeitet die Eingaben von Bürgern auf verschiedenen Kanälen (E-Mail, telefonisch, postalisch, etc.). Es arbeitet für einen öffentlichen Auftraggeber gem. § 99 GWB. Es stellt keine Vergütungsansprüche an die Bürger.