

TECHNISCHER ANHANG

Vertrag über

HELPDESK-, AUFRÜSTUNGS- UND WARTUNGSTÄTIGKEITEN ZUR UNTERSTÜTZUNG DES GEMEINSAMEN KOMMUNIKATIONS- UND INFORMATIONSSYSTEMS FÜR NOTFÄLLE (CECIS) GEMÄSS DER ENTSCHEIDUNG 2001/792/EG, EURATOM DES RATES

1. HINTERGRUND

1.1. Entscheidung 2001/792/EG, Euratom des Rates über ein Gemeinschaftsverfahren zur Förderung einer verstärkten Zusammenarbeit bei Katastrophenschutzeinsätzen

Ziel der Entscheidung ist die Verbesserung von Abhilfemaßnahmen infolge natürlicher und vom Menschen verursachter Katastrophen. Zentrales Durchführungsinstrument ist das Beobachtungs- und Informationszentrum der Kommission, das durchgängig, d.h. 24 Stunden am Tag, arbeitet. Dieses stützt sich auf eine Datenbank verfügbarer Ressourcen und auf ein Netz permanenter Ansprechpartner, das die Kommission geschaffen hat, um eine ununterbrochene Verbindung zu den Katastrophenschutzzentren der teilnehmenden Staaten zu gewährleisten.

Wird ein Mitglieds- oder Drittland von einer Katastrophe heimgesucht, kann es das europäische Beobachtungs- und Informationszentrum der Kommission um Hilfe bitten. Dieses Ersuchen wird umgehend an alle beteiligten Länder weitergeleitet, die ihre Antworten dem Zentrum übermitteln.

Das von einer Katastrophe getroffene Land kann das Netz in Anspruch nehmen, um über eine zentrale Anlaufstelle Zugang zu Fachleuten und anderen Ressourcen des

öffentlichen und privaten Sektors zu erhalten. Innerhalb weniger Stunden weiß das betreffende Land, welche Hilfe zur Verfügung steht.

Außerdem hält das Beobachtungs- und Informationszentrum alle beteiligten Länder über die Entwicklung der Lage auf dem Laufenden. Es kann Fachleute und Verbindungspersonen an Ort und Stelle entsenden, damit diese die Zusammenarbeit der Einsatzmannschaften erleichtern und bei logistischen, sprachlichen oder sonstigen Problemen helfen.

Die Kommission ist gemäß der Entscheidung des Rates über die Schaffung des neuen Verfahrens für die Einrichtung und Abwicklung eines „gemeinsamen Kommunikations- und Informationssystems für Notfälle“ (CECIS) verantwortlich. Die Europäische Kommission hat in Zusammenarbeit mit Vertragnehmern eine erste Version eines solchen Systems entwickelt, die als CECIS und PROCIV-NET bezeichnet wird (Europäisches Netz für Katastrophenschutz und Umweltkatastrophen).

1.2. Ziel des bestehenden CECIS/PROCIV-NET

Ziel des CECIS/PROCIV-NET-Projekts ist es, die Verbindung zwischen staatlichen Behörden, die für den Schutz der Bürger vor natürlichen und technologischen Gefahren zuständig sind, zu erleichtern. Diese Verbindung dient dem Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen Behörden für Katastrophenschutz und unfallbedingte Meeresverschmutzung und soll die Aktionsmöglichkeiten dieser Organisationen in den verschiedenen Notfallphasen verbessern, d.h. im Zentrum des Interesses stehen:

- Katastrophenvermeidung;
- Bereitschaft der für den Katastrophenschutz zuständigen Personen;
- Maßnahmen im Katastrophenfall.

Ein weiteres Ziel ist es, geeignete Rahmenbedingungen für eine effiziente und rasche Zusammenarbeit zwischen den nationalen Katastrophenschutzstellen zu schaffen, wenn gegenseitige Hilfe vonnöten ist,

1.3. Funktionalität

Die Benutzeranforderungen wurden in Zusammenarbeit mit den nationalen Behörden für den Katastrophenschutz und die unfallbedingte Meeresverschmutzung festgelegt. Auf dieser Grundlage wurden Anforderungen an das CECIS-System beschrieben:

- Zuverlässigkeit, Robustheit und ständige Verfügbarkeit;
- hohe Leistungsfähigkeit, hoher Sicherheitsstand, leichte Anwendbarkeit und Benutzerfreundlichkeit;
- Integration mit bestehenden Systemen und Ermöglichung von Frühwarnungen;
- Verbindung zu einem einzigen Ansprechpartner bei jeder Organisation und
- Nutzung bestehender Normen für den Informationsaustausch.

Im Hinblick auf den Informationsaustausch sollen die Benutzerfreundlichkeit verbessert und die Bandbreite der Formate für den Austausch von Mitteilungen erweitert werden.

Bei der vorgeschlagenen Lösung wurden auch die rechtlichen Verpflichtungen berücksichtigt, die sich aus den Entscheidungen des Europäischen Parlaments und des Rates über den Datenaustausch zwischen Verwaltungen (IDA) - insbesondere im Hinblick auf die Verfügbarkeit generischer IDA-Dienste – ergeben, sowie die bestehende IT-Infrastruktur in den Mitgliedstaaten und die Anforderungen aufgrund der Entscheidung des Rates zur Schaffung des Gemeinschaftsverfahrens.

1.4. Endnutzer

Folgende Organisationen sind Endnutzer des gemeinsamen Kommunikations- und Informationssystems für Notfälle (CECIS):

- Das Beobachtungs- und Informationszentrum des Referats Katastrophenschutz der Generaldirektion Umwelt der Europäischen Kommission.
- Die zuständigen Behörden und Ansprechpartner, die die Mitgliedstaaten gemäß Artikel 3(e) der Entscheidung des Rates vom 23. Oktober 2001 über ein Gemeinschaftsverfahren zur Förderung einer verstärkten Zusammenarbeit bei Katastrophenschutzmaßnahmen benannt haben.
- Gleiches gilt für andere Länder, die bereits jetzt oder in naher Zukunft wahrscheinlich am Katastrophenschutzverfahren teilnehmen werden (Bulgarien, Rumänien, Türkei, Kroatien, Norwegen, Island und Liechtenstein).

1.5. Host und technische Plattformen

Das Datenzentrum der Europäischen Kommission in Luxemburg beherbergt das System und kann - z.B. im Zusammenhang mit Sicherheitsfragen oder Spezifikationen für Softwareversionen - Anforderungen an den Auftragnehmer festlegen.

Das Datenzentrum kann dem Auftragnehmer folgende Dienste zur Verfügung stellen:

- eine Entwicklungsplattform, falls erwünscht;
- eine Testplattform zur Validierung der Kompatibilität neuer Versionen der Anwendung.

1.6. Technisches Konzept

1.6.1. Netzebene

Die Lösung basiert auf einem permanentem Zugang der zuständigen Behörden und Ansprechpartner zu TESTA II über die entsprechenden nationalen Netze. TESTA ist das IDA-Projekt für den Austausch europaweiter Telematikdienste zwischen Verwaltungen. Es handelt sich dabei um einen *generischen* Dienst, der sich an den Anforderungen der Verwaltungen, unabhängig von deren politischen Tätigkeitsbereich, orientiert. TESTA ist Ergebnis des steigenden Bedarfs an Informationsaustausch zwischen europäischen Verwaltungen. Das heißt, alle Mitgliedstaaten sind zu erfassen. TESTA funktioniert nach einem kooperativen

Konzept: es stützt sich auf nationale Maßnahmen zur Schaffung nationaler, regionaler oder lokaler Verwaltungsnetze, die zu einem transeuropäischen Netz zusammengeschiedet werden.

1.6.2. Anwendungsebene

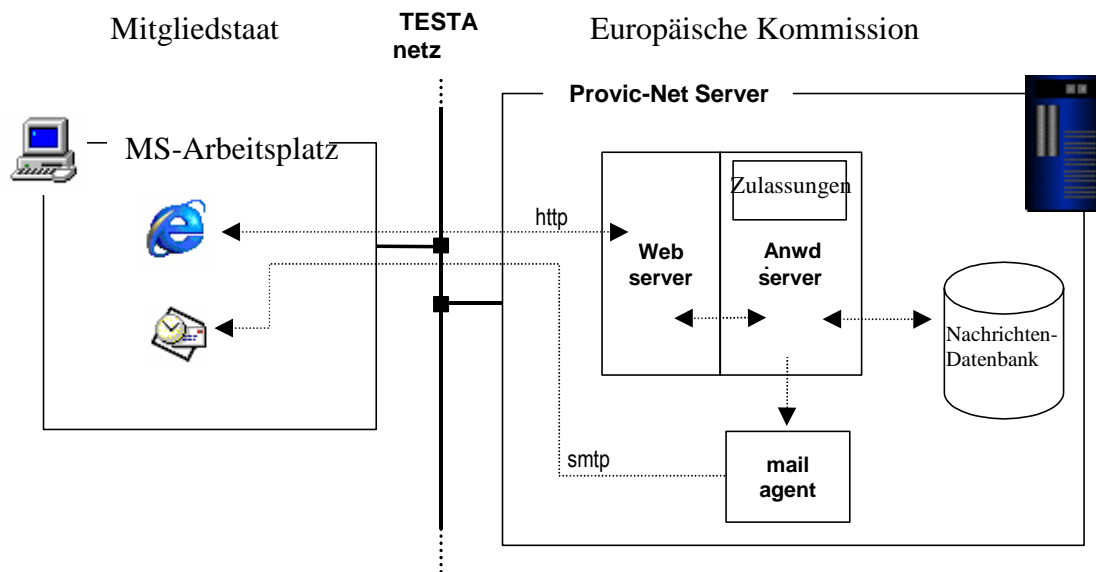
Die Lösung für CECIS besteht in einer zentralen Datenbank, auf die über einen gemeinsamen Web-Browser zugegriffen werden kann. Es wurde ein benutzerfreundliches System entwickelt, das folgende Funktionen umfasst:

- Kommunikation: Bereitstellung einer Schnittstelle, einschließlich mehrsprachiger Bildschirme mit Mehrfachauswahl, die Folgendes ermöglicht:
 - Mitteilung von Notfällen
 - Austausch von Frühwarnungen und Folgeinformationen
 - Weiterverfolgung von Hilfeersuchen in Notfällen.

Alternative Mitteilungsmethoden und Sicherheitsbeschränkungen werden ins System eingebaut.

- Informationsinhalte: Dies umfasst die Datenbank für Mitteilungen im Rahmen von Notfällen. Sie gewährleistet eine Optimierung künftiger Verfahren und konkreter Maßnahmen in Notfallsituationen und dient auch dazu, aus gemachten Erfahrungen Lehren zu ziehen. Das System ermöglicht die Einrichtung von Datenbanken zu Themen wie:
 - (a) nationale Kontaktstellen und zuständige Behörden, Bewertung, Koordinierungs- und Einsatzexperten und –teams sowie sonstige Unterstützung (gemäß Artikel 3 der Entscheidung 2001/792/EG, Euratom).
 - (b) medizinische Ressourcen (gemäß Artikel 4.e der Entscheidung 2001/792/EG, Euratom).

Die nachstehende Abbildung erläutert die Beziehung zwischen den verschiedenen Komponenten.



2. RELEVANTE BEGLEITINFORMATIONEN FÜR DEN VERTRAG

- Entscheidung 2001/792 des Rates über das Gemeinschaftsverfahren. Siehe: <http://europa.eu.int/scadplus/leg/de/lvb/128003.htm>
- Allgemeine Dokumente zum TESTA-Netz. Siehe <http://europa.eu.int/ida/en/document/2097> (in Englisch).
- Dokumentation zur gegenwärtigen Version von CECIS (auf Anfrage):
 - Entwicklung und Validierung der Anwendungsebene: Endgültige Spezifikationen (SSD) (Leistung 1.1 Punkt 2.0)
 - Benutzerhandbuch: CECIS-Benutzerhandbuch (Leistung 3.1 Punkt 1.0)
 - Administratorhandbuch: CECIS- Administratorhandbuch (Leistung 3.2 Punkt 1.0)

Die Kommission stellt dem erfolgreichen Bieter den Quellcode des gegenwärtigen CECIS-Systems zur Verfügung.

3. ZIELE

Der Vertrag sieht folgende Ziele vor:

- 1) Bereitstellung eines Helpdesk für Benutzer in der Kommission und in teilnehmenden Ländern, einschließlich Unterstützung per Telefon/E-Mail und Ausbildung für EG/Mitgliedstaaten.
- 2) Wartung der CECIS-Anwendung und Verbesserung des Systems auf der Grundlage von Anwendungs- und Erfahrungswerten.
- 3) Aufrüstung der Software, auf deren Grundlage das System entwickelt wird, z.B. auf Verlangen des *Host*.
- 4) Freigabe, Prüfung und Installation einer neuen Softwareversion zur Verbesserung der Funktionalität der Anwendung auf der Grundlage von Rückmeldungen der Benutzer und zur Berücksichtigung zusätzlicher Bedürfnisse und Anforderungen.

4. BESCHREIBUNG DER AUFGABEN

4.1. Helpdesk und Ausbildung

4.1.1. Verfügbarkeit

- a) CECIS wird im Jahr 2005 vollständig in Betrieb genommen, so dass eine technische Unterstützung der Kommission und die Ausbildung anderer Endbenutzern gewährleistet werden müssen (siehe unten). Der Auftragnehmer sollte über Personal verfügen, das Anfragen am gleichen oder nächsten Arbeitstag bearbeiten bzw. weiterverfolgen kann. Unter außergewöhnlichen Umständen, die rechtzeitig im Voraus mitgeteilt werden (Übungen), muss der Helpdesk während höchstens 72 Stunden gegebenenfalls rund um die Uhr verfügbar sein.
- b) Ab 2006 muss den Benutzern im Falle einer Vertragserneuerung während des gesamten Jahres mit Ausnahme der EU-weiten gesetzlichen Feiertage an allen Arbeitstagen (Montag bis Freitag) von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit Zugang zu einem Helpdesk geboten werden. Unter außergewöhnlichen Umständen, d.h. bei Eintreten einer Katastrophe oder in Fällen, die rechtzeitig im Voraus mitgeteilt werden (Übungen), muss der Helpdesk während höchstens 72 Stunden gegebenenfalls rund um die Uhr verfügbar sein.

4.1.2. Humanressourcen

- c) Der Auftragnehmer muss im Vertrag garantieren, dass während der gesamten Vertragsdauer qualifiziertes, informiertes und hilfreiches Personal verfügbar ist, um auf etwaige Vorfälle zu reagieren. Der Auftragnehmer muss ferner garantieren, dass die Kommission jederzeit über eine aktuelle Liste des Helpdesk-Personals und über alle erforderlichen Angaben zur Kontaktaufnahme mit jedem Mitarbeiter, einschließlich direkter Telefonverbindung und E-Mail-Adressen, verfügt.

4.1.3. Kontaktaufnahme mit dem Helpdesk

- d) Die Benutzer müssen den Helpdesk telefonisch und per E-Mail auf Englisch erreichen können. Zu diesem Zweck sind eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse anzugeben, die öffentlich gemacht werden können und sich auch bei Personalwechsel innerhalb des Helpdesk nicht ändern. Für Anrufe außerhalb der Arbeitszeiten gemäß den Absätzen a) und b) sollten Anrufbeantworter/Voice-Mail verfügbar sein.

4.1.4. Arbeitsweise des Helpdesk

- e) Der Helpdesk arbeitet wie folgt:
 - Bei Kontaktaufnahme durch einen Benutzer (entweder eine teilnehmende staatliche Behörde oder das Beobachtungs- und Informationszentrum) nimmt der Helpdesk die Anfrage auf und hält alle Angaben zu Vorfall/Problem/Anfrage fest.

- Der Auftragnehmer sollte für die Registrierung und Weiterverfolgung von Anfragen das „Peregrine-System“ der Kommission verwenden (webgestützte Anwendung). Dies erfordert den Erwerb einer Lizenz von der GD-DIGIT¹.
- Sofern möglich, sollte die Anfrage sofort bearbeitet werden, - beispielsweise wenn der Benutzer Anleitungen und Informationen zur Anwendung des Systems benötigt.
- Erfordert die Anfrage weitere Maßnahmen und gegebenenfalls Änderungen von CECIS, gewährt der Auftragnehmer dieser Anfrage Priorität (siehe unten) und stimmt sich dabei mit dem Beobachtungs- und Informationszentrum ab.
- Die erforderlichen Weiterverfolgungsmaßnahmen sind möglichst umgehend, spätestens aber innerhalb der unten festgelegten Fristen, durchzuführen.
- Der Helpdesk hält die Benutzer über Fortschritte zur Lösung der mitgeteilten Probleme auf dem Laufenden.
- Das Helpdeskpersonal sorgt dafür, dass bei jeder Anfrage mit dem verantwortlichen Vertreter der für die Anfrage zuständigen Organisation Kontakt aufgenommen wird, und die Weiterverfolgungsmaßnahmen durchgeführt werden. Es hält die Kommission über Fortschritte und etwaige Verzögerungen auf dem Laufenden.

4.1.5. *Festlegung von Prioritäten*

- f) Jede Anfrage erhält vom Auftragnehmer gemäß folgendem Verfahren eine bestimmte Priorität und wird entsprechend bearbeitet:
- Hohe Priorität – Vorfälle oder Probleme mit signifikanten Auswirkungen auf das Funktionieren von CECIS. Hierfür sollte innerhalb von 48 Stunden eine Lösung gefunden werden; sofern möglich, sollten unmittelbar Alternativen angeboten werden.
 - Mittlere Priorität – Vorfälle oder Probleme, die kein Hindernis für einen ordnungsgemäßen Betrieb von CECIS darstellen, d.h. wenn die Arbeit fortgesetzt werden kann, aber erhöhte Aufmerksamkeit gefordert ist. Hierfür sollte innerhalb eines Monats eine Lösung gefunden werden.
 - Niedrige Priorität – in der Regel Präsentationsfragen, die nicht wesentlich sind und gegebenenfalls bei der nächsten Freigabe von CECIS berücksichtigt werden können.

4.1.6. *Aufzeichnungen*

- g) Der Auftragnehmer verwendet ein Aufzeichnungssystem, das dem Beobachtungs- und Informationszentrum, dem Datenzentrum der Kommission und dem Entwickler Zugang zu Informationen über alle mitgeteilten Vorfälle ermöglicht, und zwar von der Mitteilung bis zum Finden einer Lösung.

4.1.7. *Informationen für Benutzer*

- h) Wird ein Vorfall mitgeteilt, der mehrere Benutzer von CECIS betreffen könnte und eine Nachricht an alle Benutzer erfordert, so nimmt das Helpdeskpersonal Kontakt mit dem zentralen Administrator auf.

¹ Im Jahr 2005 betragen die Kosten für eine einmalig benannte Lizenz 5319 € zuzüglich jährlicher Kosten in Höhe von 886 € für die Softwarepflege und 854 € für Verwaltungskosten. Kosten für zukünftige Jahre werden auf der Grundlage des jährlichen Index ermittelt.

4.1.8. Statistiken

- i) Der Auftragnehmer liefert monatlich Statistiken über die Anzahl und die Art der gestellten Anfragen, die Anzahl noch offener und abgeschlossener Anfragen, die durchschnittliche Zeitspanne bis zur Einleitung von Maßnahmen und die durchschnittliche Zeitspanne bis zur Lösung der Probleme.

4.1.9. Ausbildung

- j) Der Auftragnehmer veranstaltet Kurse und/oder Fernkurse zur Gewährleistung der erforderlichen Ausbildung in der Verwendung von CECIS für Benutzer aus den verschiedenen teilnehmenden Ländern und bei der Europäischen Kommission. Im Jahr 2005 sollte für jeden Mitgliedstaat mindestens ein Ausbildungstag vorgesehen werden.
- k) Der Auftragnehmer erstellt webgestützte Materialien wie Präsentationen, FAQs und andere Unterlagen zur Unterstützung der selbstständigen Aufdeckung und Lösung von Problemen.

4.2. **Wartung und Aufrüstung**

- a) Der Auftragnehmer gewährleistet ein kontinuierliches Funktionieren des Systems, einschließlich der Vornahme erforderlicher Korrekturen und Anpassungen, die sich aus der praktischen Anwendung von CECIS ergeben.
- b) Der Auftragnehmer sieht bis zu 90 Wartungstage pro Jahr vor, um das System gemäß den Anforderungen der Europäischen Kommission zu verbessern. Dieser Posten wird durch die Pauschalzahlung für den Vertrag gedeckt.

4.3. **Verbesserung der grundlegenden Software**

- a) Der Auftragnehmer sorgt in Abstimmung mit dem Datenzentrum der Europäischen Kommission dafür, dass erforderliche Aufrüstungsmaßnahmen für Oracle, E-Mail-Software und andere relevante Softwareelemente rechtzeitig vorgenommen werden.
- b) Der Auftragnehmer berücksichtigt bei diesen Aufrüstungsmaßnahmen auch Anpassungen der *Hostumgebung*, um jegliche Unterbrechung der Verfügbarkeit von CECIS auf ein Minimum zu beschränken.

4.4. **Bereitstellung neuer Softwareversionen**

- a) Auf der Grundlage der Ende 2004 verfügbaren CECIS-Version wird mit Unterstützung des Auftragnehmers eine Übung unter Einbeziehung von Auftragnehmer, Kommission und erforderlichenfalls Mitgliedstaaten durchgeführt. Der Auftragnehmer sollte bei dieser Gelegenheit im Beobachtungs- und Informationszentrum anwesend sein, um die Benutzer zu unterstützen und um sich über den Handlungsbedarf bei Notfällen zu informieren. Dabei werden Benutzeranforderungen besprochen und analysiert, und es sollte eine neue Softwareversion – unter Berücksichtigung der vorgenommenen Änderungen - entwickelt, installiert und getestet werden.

- b) Erfordern Wartung und Verbesserung die Entwicklung einer neuen Softwareversion, so liefert der Auftragnehmer diese innerhalb einer Frist, die je nach geschätztem Arbeitsaufwand bestimmt und gemäß der Vereinbarung zwischen Auftragnehmer und Kommission mit dem Faktor 1,5 multipliziert wird. Alle neuen Softwareversionen müssen entwickelt, getestet und installiert werden.
- c) Neue Versionen der Software werden gegebenenfalls den Belastungs- und Prüfanforderungen des Datenzentrums unterzogen, wobei der Auftragnehmer - z.B. durch Vorlage von Testszenarien - mit dem Datenzentrum zusammenarbeitet.
- d) Bei der Softwareentwicklung ist ferner die langfristige Anforderung zu berücksichtigen, auch Partnerländern den Zugang zu bestimmten CECIS-Funktionen zu ermöglichen und für die gesamte Kommission eine Sicherheitspolitik für Anwendungen zu entwickeln, die eine Sicherheitsakkreditierung erfordern. Der Auftragnehmer sollte deshalb die einschlägigen Arbeit auf EU-Ebene verfolgen.
- e) Das endgültige Testverfahren für die Annahme der Software sollte eine Übung im Vollmaßstab unter Einbeziehung mehrerer Mitgliedstaaten umfassen.

5. FACHWISSEN UND ERFAHRUNG DES AUFTRAGNEHMERS

Die Ausführung des Auftrags erfordert folgende Fähigkeiten und Fachkenntnisse:

- a) Das Personal, das die im Rahmen dieses Vertrags vorgesehenen Aufgaben durchführen soll, (d.h. das Kernteam) muss sowohl in mündlicher als auch schriftlicher Form gut verständlich und hilfreich auf Englisch kommunizieren können;
- b) Personal, das Helpdeskaufgaben übernimmt, muss über ein allgemeines Verständnis der CECIS-Architektur und der bei der Programmierung von CECIS und in der *Hostumgebung* verwendeten Technologien verfügen sowie im Umgang mit den Kunden dienstleistungsorientiert arbeiten;
- c) Personal, das für Aufrüstungsmaßnahmen zuständig ist, muss über solide, aktuelle Kenntnisse und Erfahrungen mit den bei der Programmierung von CECIS und in der *Hostumgebung* verwendeten Technologien verfügen;
- d) gute organisatorische Fertigkeiten.

6. VERTRAGSDAUER UND BINDEFRIST

Die Laufzeit des Vertrags beträgt 12 Monate, gerechnet ab der Vertragsunterzeichnung durch die Kommission. Der Vertrag kann abhängig von der Verfügbarkeit von Haushaltsmitteln auf insgesamt 36 Monate verlängert werden, sofern die Leistungen des Auftragnehmers in jeder Hinsicht den Vorstellungen der Kommission entsprechen.

Das Angebot muss ab Einreichfrist mindestens acht Monate gültig sein.

7. ANFORDERUNGEN AN DAS ANGEBOT

Die Angebote sollten unter anderem Folgendes umfassen:

1. Kurze Beschreibung und Zusammenfassung des Vorschlags
2. Beschreibung von Verfahren, Methodik und Etappenzielen im Hinblick auf:

- technische Unterstützung und Helpdesk
 - Ausbildung
 - Wartung und Systemverbesserung
 - Aufrüstung grundlegender Software
 - neue Softwareversionen
3. Genaue Angaben zu Erfahrung und Fachwissen des Unternehmens und des Projektpersonals, einschließlich Angaben zur Sicherheitsüberprüfung.

Der Inhalt der oben angeführten Begleitinformationen sollte im Angebot nur wiederholt werden, wenn dies wirklich erforderlich ist. Der Inhalt des Angebots ist eindeutig anzugeben.

8. VORZULEGENDE DOKUMENTE UND ANDERE VERTRAGSLEISTUNGEN

Der Auftragnehmer liefert innerhalb der nachstehenden Fristen folgende Dokumente und Vertragsleistungen:

- sofortige Bereitstellung technischer Hilfe;
- bis zum 1.1.2006 Einrichtung eines Helpdesk und anschließend vierteljährliche Vorlage von Statistiken über dessen Inanspruchnahme und Folgemaßnahmen;
- innerhalb einer mit der Kommission zu vereinbarenden Frist, spätestens jedoch bis zum 31.12.2005, Bereitstellung einer neuen Softwareversion als Produktionsversion;
- bis Ende 2005 Abschluss der Ausbildungstage für die Mitgliedstaaten;
- die Unterlagen zu allen Vorfällen, die dem Helpdesk mitgeteilt werden, sind 12 Monate nach Vertragsunterzeichnung und danach jeweils bis zum 31. Dezember jeden Jahres vorzulegen;
- die Unterlagen zu allen Aufrüstungs- und Verbesserungsmaßnahmen der CECIS-Anwendung sind 12 Monate nach Vertragsunterzeichnung und danach jeweils bis zum 31. Dezember jeden Jahres vorzulegen;
- bei Vertragsende Mitteilung des Quellencodes der Produktionsversion.

Dokumente und Vertragsleistungen sind auf Englisch zu erbringen und müssen Bemerkungen von den Dienststellen der Kommission berücksichtigen. Der Inhalt der oben angeführten Begleitinformationen sollte in den Dokumenten nur wiederholt werden, wenn dies wirklich erforderlich ist. Der Auftragnehmer legt die Dokumente über Projektmanagement und Aufrüstungsmaßnahmen in elektronischer Form im Format MS-Word vor. Der Auftragnehmer stellt die Dokumentation über alle dem Helpdesk gemeldeten Vorfälle in einem Datenbankformat zur Verfügung, das die Kommission unter Verwendung von Software, für die sie eine Lizenz besitzt, rekonstituieren kann.

Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass für alle Dokumente und Vertragsleistungen die Daten und entsprechenden Magnetdatenträger sicher aufbewahrt werden. Die Dokumente und Vertragsleistungen dürfen keine Elemente (z.B. Viren) enthalten, die die ordnungsgemäße Nutzung oder die Nutzung anderer Hard- und Software beeinträchtigen könnte.

Der Auftragnehmer nimmt erforderlichenfalls an Sitzungen teil, auf denen die erzielten Fortschritte besprochen werden, und hält sich für notwendige Telefonkonferenzen mit den Dienststellen der Kommission und anderen relevanten Organisationen zur Verfügung.

9. VERGABE VON UNTERAUFTRÄGEN

Unteraufträge dürfen unter folgenden Bedingungen vergeben werden:

- Die Verantwortung für den Unterauftragnehmer liegt allein beim Hauptauftragnehmer.
- Die Bieter müssen in ihren Angeboten den Wert des Vertrags nennen, den sie an Dritte zu vergeben beabsichtigen, und die Identität und Verfügbarkeit potenzieller Unterauftragnehmer angeben. Der Auftragnehmer darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Kommission keine Unteraufträge an Dritte vergeben, die nicht im Angebot als potenzielle Unterauftragnehmer genannt wurden.
- Er darf den Vertrag nicht de facto von einem Dritten ausführen lassen;
- Die Zustimmung der Kommission zur Vergabe von Unteraufträgen entbindet den Auftragnehmer nicht von seinen vertraglichen Pflichten ihr gegenüber.
- Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass die Unterauftragsvergabe nicht die Rechte und Garantien berührt, die der Kommission aus dem Vertrag entstehen.

Liegt der Gesamtbetrag der geplanten Unterauftragsvergabe über 30 % des gesamten Vertragswertes, so ist im Angebot nachzuweisen, dass potenzielle Unterauftragnehmer in der Lage sind, die ihnen zugeteilten Aufgaben auszuführen. Diese Nachweise entsprechen den Nachweisen, die der Auftragnehmer gemäß Abschnitt 14 erbringen muss.

Liegt der Gesamtbetrag der geplanten Unterauftragsvergabe über 50 % des gesamten Vertragswertes, so müssen potenzielle Unterauftragnehmer (analog zur Anforderung an potenzielle Auftragnehmer) auch nachweisen, dass keines der in Abschnitt 13 beschriebenen Ausschlusskriterien zutrifft.

Die Bieter werden darauf hingewiesen, dass die Kommission bei einer geplanten Unterauftragsvergabe unterhalb 30 % des Vertragswertes davon ausgeht, dass der potenzielle Auftragnehmer über die nötigen Ressourcen verfügt, um die im Vertrag vorgesehenen Aufgaben durchzuführen, und dass sie dies im Hinblick auf die Organisation des vorgeschlagenen Teams als potenziell positiven Faktor betrachtet. Dieser Punkt wird deshalb bei der Bewertung des Zuschlagskriteriums „Projektmanagement und Verfügbarkeit“ berücksichtigt.

10. BILDUNG VON KONSORTIEN

Die Bildung von Konsortien für die Zwecke dieser Ausschreibung unterliegt folgenden Bedingungen:

- Bei Unterbreitung des Angebots müssen die Mitglieder des Konsortiums ihre Bereitschaft erklären, dem Konsortium beizutreten und eine Kooperationsvereinbarung zu schließen, der zufolge sie Risiken und Gewinne aus einem möglichen künftigen Vertrag teilen;
- bei Angeboten von Konsortien sind die Aufgaben, Qualifikationen und Erfahrungen jedes Mitglieds anzugeben. Ferner ist eindeutig anzugeben, wer Leiter des Konsortiums ist;
- potenzielle Auftragnehmer werden darauf hingewiesen, dass vor Unterzeichnung des Vertrags durch Kommission und Konsortiumleiter alle Mitglieder eine Kooperationsvereinbarung, der zufolge sie Risiken und Gewinne aus einem möglichen künftigen Vertrag teilen, unterzeichnen und der Kommission übermitteln müssen.

Darüber hinaus sind von jedem Konsortiummitglied ein Nachweis der Förderfähigkeit, eine Erklärung über mögliche Interessenkonflikte sowie die nachstehenden Unterlagen zu den Ausschluss- und Auswahlkriterien vorzulegen:

- Alle Mitglieder des Konsortiums müssen nachweisen, dass die in Abschnitt 13 beschriebenen Ausschlusskriterien nicht zutreffen. Zu diesem Zweck sind neben der von allen Mitgliedern unterzeichneten Erklärung (siehe Modell in Anlage C der Ausschreibung) die in Abschnitt 13 genannten Begleitunterlagen vorzulegen.
- Das Konsortium muss als Ganzes die in Abschnitt 14.1 und 14.2 beschriebenen Auswahlkriterien im Hinblick auf die technische und berufliche sowie die finanzielle Leistungsfähigkeit der Bieter erfüllen. Ferner muss der Konsortiumleiter alle Auswahlkriterien uneingeschränkt erfüllen.
- Jedes Unternehmen eines Konsortiums muss den Anforderungen von Abschnitt 14.3 und 14.4 entsprechen (Befugnis zur Auftragsdurchführung/Marktzugang).

11. SICHERHEITSÜBERPRÜFUNG

Das Unternehmen und das Personal (einschließlich Unterauftragnehmern), die an diesem Projekt beteiligt sind, müssen sich in ihrem Mitgliedstaat einer Sicherheitsüberprüfung hinsichtlich des Umgangs mit vertraulichen Informationen unterziehen, die der Einstufung „EU-Geheim“ im Sinne des Beschlusses 2001/264/EG des Rates vom 19. März 2001 und des Beschlusses 2001/844/EG, EGKS, Euratom der Kommission vom 29. November 2001 entsprechen.

12. ZAHLUNGSWEISE

Für diesen Auftrag wird eine Pauschalsumme gezahlt.

- Bei Vertragsunterzeichnung wird ein Vorschuss in Höhe von 30% gezahlt.
- Eine Abschlusszahlung in Höhe von 70 % erfolgt nach Genehmigung des Abschlussdokuments durch die Kommission.

Die Kommission ist hinsichtlich ihrer finanziellen Beteiligung an diesem Vertrag gemäß Artikel 3 und 4 des Protokolls über die Vorrechte und Befreiungen der Europäischen Gemeinschaften von allen Steuern und Abgaben, insbesondere der Mehrwertsteuer, befreit.

13. AUSSCHLUSSKRITERIEN:

Die Bieter müssen sämtliche unter 13.1 und 13.2 genannten Nachweise und Erklärungen vorlegen. Ist eine Vergabe von Unteraufträgen in Höhe von über 50 % des gesamten Vertragswertes beabsichtigt, so müssen potenzielle Unterauftragnehmer darüber hinaus auch sämtliche nachstehend aufgelisteten Nachweise erbringen.

13.1. Von der Teilnahme am Vergabeverfahren werden Bieter ausgeschlossen, die

- a) sich im Konkursverfahren, in Liquidation oder im gerichtlichen Vergleichsverfahren befinden oder ihre gewerbliche Tätigkeit eingestellt haben oder sich aufgrund eines in den einzelstaatlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften vorgesehenen gleichartigen Verfahrens in einer vergleichbaren Lage befinden;
- b) rechtskräftig wegen eines Tatbestands verurteilt wurden, der ihre berufliche Zuverlässigkeit in Frage stellt;

- c) im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit eine schwere Verfehlung begangen haben, welche durch Mittel festgestellt wurde, die der Auftraggeber billigen kann;
- d) ihrer Verpflichtung zur Zahlung von Sozialversicherungsbeiträgen oder Steuern nach den Rechtsvorschriften des Landes ihrer Ansässigkeit bzw. Niederlassung, des Landes des öffentlichen Auftraggebers oder des Landes der Auftrags Erfüllung nicht nachgekommen sind;
- e) rechtskräftig wegen Betrug, Korruption, Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung oder einer anderen gegen die finanziellen Interessen der Gemeinschaften gerichteten Handlung verurteilt worden sind;
- f) im Zusammenhang mit einem anderen Auftrag oder einer Finanzhilfe aus dem Gemeinschaftshaushalt durch Nichterfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen eine schwere Vertragsverletzung begangen haben.

Bieter müssen nachweisen, dass auf sie keiner der vorstehend genannten Fälle zutrifft:

- i) zu a), b) und e) durch ein Führungszeugnis oder einen Strafregisterauszug neueren Datums oder, in Ermangelung eines solchen, eine gleichwertige Bescheinigung einer Justiz- oder Verwaltungsbehörde des Ursprungs- oder Herkunftslandes, aus der hervorgeht, dass diese Anforderungen erfüllt sind;
- ii) zu d) durch eine von der zuständigen Behörde des betreffenden Staates ausgestellte, aktuelle Bescheinigung. Wird eine solche Bescheinigung von dem betreffenden Land nicht ausgestellt, so kann sie durch eine eidliche oder eidesstattliche Erklärung ersetzt werden, die vor einer zuständigen Justiz- oder Verwaltungsbehörde, einem Notar oder einer dafür zuständigen Berufsorganisation des Ursprungs- oder Herkunftslandes abgegeben wird.

Je nach dem Recht des Landes, in dem der Bieter niedergelassen ist, betreffen die in den Absätzen i) und ii) genannten Dokumente juristische oder natürliche Personen, einschließlich - wenn der öffentliche Auftraggeber es für erforderlich hält - der Unternehmensleiter oder der Personen, die in Bezug auf den Bieter über eine Vertretungs-, Entscheidungs- oder Kontrollbefugnis verfügen.

- iii) Potenzielle Auftragnehmer haben die Erklärung zu den Ausschlusskriterien und möglichen Interessenkonflikten (s. Anlage C, S. 8) unterschrieben beizufügen.

13.2. Eine Auftragsvergabe kann in folgenden Fällen nicht erfolgen:

- a) Bei Interessenkonflikten: Die Bieter müssen erklären, dass
 - sie in keinem Interessenkonflikt im Zusammenhang mit dem Vertrag stehen,
 - sie Angebote gleich welcher Art, aus denen sich ein Vorteil im Zusammenhang mit diesem Vertrag ableiten ließe, weder gemacht haben noch in Zukunft machen werden;
 - kein Vorteil finanzieller oder anderer Art versprochen, angeboten oder gewährt wurde, der mittelbar oder unmittelbar einen Anreiz oder ein Entgelt für die

Vergabe des Auftrags darstellt und als illegale Praxis oder Bestechung anzusehen ist.

- b) Falls Bieter im Zuge der Mitteilung der vom öffentlichen Auftraggeber für die Teilnahme an der Ausschreibung verlangten Auskünfte falsche Erklärungen abgegeben haben oder die verlangten Auskünfte nicht erteilt haben.

14. AUSWAHLKRITERIEN

Potenzielle Auftragnehmer oder Konsortiumleiter müssen (unabhängig von der möglichen Vergabe von Unteraufträgen) alle unten aufgelisteten Auswahlkriterien erfüllen und dies nachweisen. Beträgt der für die Vergabe von Unteraufträgen vorgesehene Gesamtbetrag über 30 % des gesamten Vertragswertes, so müssen potenzielle Unterauftragnehmer auch die in Abschnitt 9 festgelegten Anforderungen erfüllen und dies nachweisen. Wird das Angebot von einem Konsortium unterbreitet, so gelten die einschlägigen Bestimmungen von Abschnitt 10.

14.1. Technische und berufliche Befähigung

- Erfahrung, belegt durch Studiennachweise und Bescheinigungen über die berufliche Befähigung des Dienstleisters oder Auftragnehmers und/oder der Führungskräfte des Unternehmens, insbesondere der für die Dienstleistungen bzw. Arbeiten verantwortlichen Person(en). Lebensläufe sind beizufügen.
- Referenzliste der in den letzten drei Jahren durchgeführten relevanten Projekte unter Angabe des Werts, des Zeitpunkts und der (öffentlichen oder privaten) Empfänger der Leistungen.

14.2. Finanzielle Leistungsfähigkeit

- Bankerklärungen oder Nachweis einer Berufshaftpflichtversicherung

14.3. Befugnis zur Auftragsdurchführung

- Die Bieter müssen nachweisen, dass sie nach geltendem Recht zur Erbringung der Auftragsleistung befugt sind: Eintrag in das Berufs- oder Handelsregister, Mitgliedschaft in einer einschlägigen Organisation, ausdrückliche Genehmigung, Eintrag in das Umsatzsteuerregister.

14.4. Zugang zum Markt

- Die Bieter müssen den Staat nennen, in dem sie ihren Sitz haben oder wohnhaft sind, und die nach einzelstaatlichem Recht erforderlichen Nachweise erbringen.

15. VERGABEKRITERIEN

Neben dem Preisangebot sind für die Auftragsvergabe folgende Kriterien ausschlaggebend:

- a) Verständnis: Anhand dieses Kriteriums wird beurteilt, inwieweit der Bieter den Hintergrund und die Einzelaspekte der im Rahmen des Vertrags zu erbringenden Arbeiten erfasst hat.

- b) Methodik: Nach diesem Kriterium werden unter Berücksichtigung der Vertragsanforderungen die Eignung und Vorzüge des Angebots hinsichtlich des technischen Inhalts, der Vollständigkeit, der Originalität und des vorgeschlagenen Aufwandes beurteilt.
- c) Projektmanagement und Verfügbarkeit: Die Angebote werden hinsichtlich der Qualität der Projektplanung und der Anzahl der Manntage, die für jedes Teammitglied veranschlagt werden, beurteilt. Das Angebot sollte deshalb einen Zeitplan und Angaben zu Einzelkosten/Gesamtkosten (in Euro) für alle im Rahmen des Vertrags auszuführenden Arbeiten enthalten; ferner sind für jedes Teammitglied, das an den Arbeiten beteiligt ist, die Anzahl der Manntage/Kosten pro Manntag/Gesamtkosten (in Euro) anzugeben.

16. PUNKTESYSTEM UND PRÄSENTATION DES BUDGETS

Die Zuschlagskriterien werden anhand eines Punktesystems im Hinblick auf den technischen Wert des Angebotes bewertet:

Punkte: Für das Kriterium 1 werden höchstens 15 Punkte und für die Kriterien 2 und 3 jeweils höchstens 20 Punkte vergeben. Im Rahmen dieses Punktesystems kommen zwei ergänzende Schwellenwerte zur Anwendung:

- *Schwellenwert für technische Eignung:* Es werden nur Bieter berücksichtigt, die bei Kriterium 1 mindestens 8 Punkte, bei den Kriterien 2 und 3 jeweils mindestens 12 Punkte sowie insgesamt mindestens 32 Punkte erzielen.
- *Schwellenwert für technische Exzellenz:* Dieser Wert liegt bei 40 Punkten.

Budget: Das Budget wird (einschließlich Gebühren, Reisekosten und sämtlicher sonstiger Kosten) auf jährlich 200,000 € bis 300,000 € ohne MwSt. veranschlagt.

Die Kommission ist hinsichtlich ihrer finanziellen Beteiligung an diesem Vertrag gemäß Artikel 3 und 4 des Protokolls über die Vorrechte und Befreiungen der Europäischen Gemeinschaften von allen Steuern und Abgaben, insbesondere der Mehrwertsteuer, befreit.

Der Vertrag kann bis zu zweimal auf eine maximale Gesamtdauer von 36 Monaten verlängert werden.

Bei dem Angebotspreis muss es sich um einen Festpreis handeln, der in Euro anzugeben ist.

17. RANGFOLGE DER ANGEBOTE UND ZUSCHLAG

Den Zuschlag erhält das wirtschaftlich günstigste Angebot, das die oben genannte Mindestpunktzahl erreicht hat. Das wirtschaftlich günstigste Angebot wird wie folgt ermittelt:

- Angebote, die die Schwellenwerte für technische Eignung nicht erreichen, werden bei der Vergabe nicht berücksichtigt.
- Bei Angeboten, die die Schwellenwerte für technische Eignung erreichen oder darüber liegen, wird der Preis durch die Gesamtzahl der vergebenen Punkten geteilt. Der Zuschlag wird in Übereinstimmung mit folgenden Prinzipien erteilt:

- Liegen die Angebote unter dem Schwellenwert für technische Exzellenz, so erhält das Angebot mit dem günstigsten Preis-/Punkteverhältnis den Zuschlag.
- Erreicht das Angebot mit dem günstigsten Preis-/Punkteverhältnis den Schwellenwert für technische Exzellenz oder liegt darüber und hat kein anderes Angebot diesen Wert erreicht oder überschritten, so erhält es den Zuschlag.
- Erreicht das Angebot mit dem günstigsten Preis-/Punkteverhältnis den Schwellenwert für technische Exzellenz oder liegt darüber und hat zumindest ein weiteres Angebot diesen Wert erreicht oder überschritten, so ergeht der Zuschlag an das preisgünstigste Angebot, das den Schwellenwert für technische Exzellenz erreicht oder überschritten hat.

18. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, während der gesamten Vertragsdauer Vertraulichkeit zu wahren. Der Auftragnehmer verpflichtet sich insbesondere, die Vertraulichkeit und Integrität aller Daten und Informationen zu schützen, die ihm zu Aufrüstungszwecken übermittelt werden oder die er im Rahmen der Helpdesk-tätigkeiten erhält, und verpflichtet sich, auf Ersuchen der Kommission alle Daten und Informationen zu zerstören, sobald diese nicht mehr zu Aufrüstungszwecken benötigt werden.