



(Zum Verbleib beim Bewerber bestimmt! Nicht mit dem Angebot zurücksenden!)



JUSTIZ NRW

Leistungsbeschreibung

des Präsidenten des Oberlandesgerichts Köln
- Zentrale Vergabestelle –

zur

**Bereithaltung und Bereitstellung einer
Telefonhotline für psychosoziale Unterstützung
im Falle eines Anschlags oder einer Großeinsatzlage**

Inhaltsverzeichnis

I.	Allgemeine Einführungshinweise	4
I.1.	Vorbemerkung.....	4
I.2.	Vergabestelle	4
I.2.1.	Kontaktdaten der Vergabestelle	4
I.3.	Vergabeart.....	4
I.4.	Leistungsort.....	4
I.5.	Bieter	4
I.6.	Anfragen und Auskünfte.....	5
I.7.	Datenschutz	6
I.8.	Unzulässige Wettbewerbsbeschränkungen	6
II.	Allgemeine Ausschreibungsbedingungen	7
II.1.	Angebotserfordernisse	7
II.1.1.	Aufbau des Angebots	7
II.1.2.	Einreichung der Angebote	7
II.1.3.	Form und Inhalt des Angebots.....	8
II.2.	Nebenangebote.....	9
II.3.	Losaufteilung	9
II.4.	AGB des Bieters.....	9
II.5.	Wettbewerbsregister	9
II.6.	Bewertung der Angebote und Zuschlag.....	9
II.7.	Mitteilungen und Bekanntmachungen	10
II.7.1.	Mitteilung über nicht berücksichtigte Bewerbungen und Angebote	10
II.7.2.	Bekanntmachung über vergebene Aufträge	10
II.7.3.	Aufhebung des Vergabeverfahrens	10
II.8.	Kapazitäten anderer Unternehmer (Unterauftragnehmer/ Eignungsleihe)....	10
II.9.	Preisblatt	11
II.10.	Insolvenz des Bieters / Auftragnehmers.....	11
II.11.	Ausschluss der Informationsweitergabe.....	11
II.12.	Liste der geforderten Nachweise und Erklärungen	12
III.	Termine und Fristenangaben	12



III.1. Bieterfragen	12
III.2. Angebotsfrist	12
III.3. Bindefrist des Angebots	12
III.4. Verbindlichkeit des Angebots	12
IV. Leistungsbezogener Teil	13
IV.1. Die Opferbeauftragte des Landes Nordrhein-Westfalen	13
IV.2. Vertragsgegenstand und Zielsetzung	13
IV.2.1. Ausgangslage	13
IV.2.2. Leistungsgegenstand	14
IV.2.3. Rechnungsstellung	17
IV.2.4. Vertragslaufzeit	17
IV.3. Eignungskriterien	17
IV.3.1. Personelle, technische und räumliche Kapazität	17
IV.3.2. Qualifiziertes Fachpersonal	17
IV.3.3. Bieterdarstellung	18
IV.3.4. Referenzen	18
IV.4. Zuschlagskriterien	18
IV.4.1. Wertung der Angebote	18
IV.4.2. Preis	19
IV.4.3. Erfahrungswerte im Umgang mit Großschadensereignissen des potenziell eingesetzten Personals	20

I. Allgemeine Einführungshinweise

I.1. Vorbemerkung

Der Präsident des Oberlandesgerichts Köln beabsichtigt, die im auftragsbezogenen Teil IV dieser Leistungsbeschreibung beschriebene Beauftragung einer Bereithaltung und Bereitstellung einer Telefonhotline für psychosoziale Unterstützung im Falle eines Anschlags oder einer Großeinsatzlage.

Zur Erleichterung

- der Angebotserstellung
- der Einarbeitung des Bieters
- der Objektivität der Auswertung
- der Kommunikation zwischen der Vergabestelle und den Bietern
- der Auswertung des Angebots

erfolgt die Ausschreibung in der hier vorliegenden standardisierten Form.

I.2. Vergabestelle

Die Zentrale Vergabestelle (nachfolgend ZVS) ist zuständig für die Durchführung der Vergabe von Liefer- und Dienstleistungsaufträgen u. a. für das Ministerium der Justiz des Landes Nordrhein-Westfalen.

I.2.1. Kontaktdaten der Vergabestelle

Präsident des Oberlandesgerichts Köln
- Zentrale Vergabestelle -
Reichenspergerplatz 1
50670 Köln

I.3. Vergabeart

Nach § 119 Abs. 1 und 3 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) erfolgt die Vergabe im Wege einer Öffentlichen Ausschreibung nach §§ 8, 9 der Unterschwellenvergabeordnung (UVgO).

I.4. Leistungsort

Die Leistungsorte ergeben sich aus den Angaben in Abschnitt IV.2.2.

I.5. Bieter

Die an der Ausschreibung teilnehmenden Unternehmen werden bis zum Abschluss des Verfahrens durch Zuschlagserteilung als Bieter bezeichnet.

I.6. Anfragen und Auskünfte

Die Vergabeunterlagen sind gemäß § 29 Abs. 1 UVgO auf dem **Vergabemarktplatz des Landes NRW** www.evergabe.nrw.de für einen unentgeltlichen, uneingeschränkten, vollständigen und direkten Abruf (ohne vorherige Registrierung) bereitgestellt. Die zentrale Vergabestelle weist jedoch ausdrücklich darauf hin, dass interessierte Unternehmen ohne Registrierung auf dem Vergabemarktplatz nicht automatisch über nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen der Vergabeunterlagen oder über Antworten auf Bewerber- bzw. Bieterfragen per E-Mail unterrichtet werden. Die Vergabestelle empfiehlt daher eine Registrierung. Andernfalls sind potenzielle Teilnehmer an dem Vergabeverfahren gehalten, sich in regelmäßigen Abständen auf dem Vergabemarktplatz über mögliche Änderungen oder Ergänzungen der Vergabeunterlagen oder zusätzliche Informationen zu dem Vergabeverfahren selbstständig zu informieren.

Falls sich aus den Vergabeunterlagen oder im Zusammenhang mit der Erarbeitung des Angebots aus Sicht eines Bieters Fragen ergeben sollten, sind diese bei der Vergabestelle (vgl. Ziffer I.2.1) rechtzeitig vor Ablauf der Angebotsfrist ausschließlich über den Vergabemarktplatz NRW zu stellen. Bieterfragen werden ausschließlich durch die Vergabestelle über den Vergabemarktplatz NRW beantwortet.

Fernmündliche und mündliche Fragen können während des Vergabeverfahrens nicht beantwortet werden.

Der Geheimwettbewerb wird gewahrt. Fragen, die ein Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis enthalten, sind als solche zu kennzeichnen.

Der Bieter ist verpflichtet, die Vollständigkeit und Lesbarkeit aller Unterlagen sofort zu überprüfen. Falls diese Vergabebedingungen, die Leistungsbeschreibung nebst Anlagen und/oder andere Teile der Vergabeunterlagen in sich oder untereinander Widersprüche, Unklarheiten, Unvollständigkeiten oder Fehler aufweisen oder nicht verständlich sind, ist die Vergabestelle umgehend über den Vergabemarktplatz NRW zu informieren und um Klarstellung, Korrektur oder Ergänzung zu bitten. Nur so verbleibt der Vergabestelle ausreichend Gelegenheit, angemessen auf die Anzeigen zu reagieren, dies allen Bietern mitzuteilen und diesen die Möglichkeit zu geben, diese Aspekte bei der Angebotsbearbeitung rechtzeitig zu berücksichtigen. Die Vergabestelle weist auf die Regelung des § 160 Abs. 3 GWB hin, nach der einem Bieter, der einen entsprechenden Hinweis unterlässt, die Berufung auf diesen Umstand zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr möglich sein kann (Präklusion).

I.7. Datenschutz

Der Auftragnehmer wird sämtliche Informationen, welche er und/oder zur Vertragserfüllung herangezogene Dritte im Rahmen der vertragsgegenständlichen Zusammenarbeit direkt oder indirekt erhält, während und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses geheim halten und Dritten nicht offenbaren. Davon unberührt sind gesetzliche oder durch Behörden oder Gerichte rechtmäßig verfügte Offenbarungspflichten. In entsprechenden Fällen ist der Auftraggeber zu informieren und das Vorgehen insoweit mit ihm abzustimmen.

Der Auftraggeber versichert, dass sämtliche mit diesem Auftrag befassten Mitarbeiter vorab auf das Datengeheimnis gemäß Art. 28 Abs. 3 b) EU-DSGVO in Verbindung mit § 62 Abs. 5 Nr. 2 BDSG verpflichtet sind.

Für die Dauer des Vertrages benennt der Auftragnehmer einen deutschsprachigen Ansprechpartner als Datenschutzbeauftragten. Dieser ist für den Auftraggeber in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 16:00 Uhr für alle Belange der Auftragserfüllung erreichbar. Für Abwesenheitszeiträume des Ansprechpartners ist ein entsprechender Vertreter zu benennen. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten ist dem Auftraggeber bzw. den Dienststellen unverzüglich mitzuteilen.

I.8. Unzulässige Wettbewerbsbeschränkungen

Wenn nach der Auftragserteilung festgestellt wird, dass der Auftragnehmer aus Anlass der Vergabe nachweislich eine Abrede getroffen hat, die eine unzulässige Wettbewerbsbeschränkung darstellt, hat er 5 v. H. der zu diesem Zeitpunkt in Auftrag gegebenen Auftragssumme an den Auftraggeber zu zahlen, es sei denn, dass ein Schaden in anderer Höhe nachgewiesen wird. Dies gilt auch, wenn der Vertrag gekündigt wird oder bereits erfüllt ist. Als unzulässige Wettbewerbsbeschränkungen gelten insbesondere Verabredungen und Verhandlungen mit anderen Anbietern über:

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

Entsprechenden Handlungen des Auftragnehmers selbst stehen Handlungen von Personen gleich, die von ihm beauftragt oder für ihn tätig sind.

II. Allgemeine Ausschreibungsbedingungen

II.1. Angebotserfordernisse

II.1.1. Aufbau des Angebots

Die Angebote sind nach der folgenden Gliederung aufzubauen:

- 1) Angebotsschreiben (gemäß Formular 324)
- 2) Beantwortung der Leistungsanforderungen, soweit erforderlich.
- 3) Anlagen und geforderte weitere Nachweise (Formular 325)
 - a. Anlage 1_Bieterdarstellung – Referenzen (vgl. IV.3.3. - IV.3.4.)
 - b. Anlage 2_Preisblatt (vgl. IV.4.2.)
 - c. Anlage 3_Eigenerklärung Erfahrungswerte (vgl. IV.4.2.)
 - d. Anlage 4_Eigenerklärung zur personellen, technischen und räumlichen Kapazität (vgl. IV.3.1.)
 - e. Eigenerklärung zur Qualifizierung des Personals (drei Beispiellebensläufe) (vgl. IV.3.2.)
- 4) Erklärung Ausschlussgründe (Formular 521)
- 5) Verpflichtungserklärung Scientology Schutzklausel (Formular 526)
- 6) Bewerber-/Bietergemeinschaftserklärung (Formular 531)
- 7) Informationen zu Unteraufträgen bei Angebotsabgabe (Formular 533a)
- 8) Nachweis Unterauftragnehmer (Formular 533b)
- 9) Erklärung Eignungsleihe, falls beabsichtigt (Formular 534a)
- 10) Erklärung Eignungsleihe und Haftungserklärung (Formular 534b)

Weiterhin sind die Vorgaben des § 38 UVgO zu beachten.

Unvollständige Angebote werden von der Wertung ausgeschlossen.

II.1.2. Einreichung der Angebote

Die Angebote sind **ausschließlich elektronisch** in Textform (§ 126b BGB) über den Vergabemarktplatz des Landes Nordrhein-Westfalen (www.evergabe.nrw.de) über das dortige Bietertool abzugeben.

Näheres zur elektronischen Angebotsabgabe ist dem Formular 312/322 zu entnehmen.

Bei der Abgabe in Textform sind der Bieter (bei juristischen Personen oder Handelsgesellschaften der Firmenname und die Rechtsform) und die natürliche Person, die die Erklärung für den Bieter abgibt, zu benennen.

Mit der elektronischen Einreichung gelten das Angebot und alle damit eingereichten Unterlagen als unterschrieben.

Bei der Erstellung der Unterlagen und des Angebotes selbst ist das PDF-Dateiformat zu berücksichtigen.

Für die Kalkulation und Erstellung des Angebots sowie für die Teilnahme am Vergabeverfahren werden den Bietern keine Kosten erstattet.

Bitte stellen Sie sicher, dass bei der Generierung der Dateien ganze Bereiche des Angebots als zusammenhängende Datei erstellt werden, z. B. Angebot inkl. Preisblatt vom XX.XX.2026.pdf; Anlagen zum Angebot vom XX.XX.2026.pdf

Sofern eine zusammenhängende Datei - aufgrund eines hohen Datenvolumens - nicht erstellt werden kann, ist eine Splittung möglich. Es ist dabei zu beachten, dass die Dateinamen verständlich sind, z. B. Angebot inkl. Preisblatt vom XX.XX.2026 Teil 1 von 4.pdf

II.1.3. Form und Inhalt des Angebots

Im Angebot ist auf alle in den Vergabe- und Vertragsunterlagen aufgeführten Punkte einzugehen. Änderungen, wie z. B. Streichungen, Umformulierungen oder Ergänzungen in den Vergabeunterlagen sind unzulässig und führen nach § 42 Abs. 1 Ziffer 4 UVgO zum Ausschluss des Angebots.

Eine vollständige Übersicht aller einzureichenden Erklärungen, Nachweise und sonstigen Unterlagen ist Formular 325 (Zusammenstellung einzureichender Unterlagen) zu entnehmen.

Auf die Möglichkeit zur Vorlage einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung (EEE) - vgl. Ziffer 6 der Bewerbungs- und Vergabebedingungen (Formular 511) - wird hingewiesen. In diesem Fall brauchen die Formulare 531 und 533b sowie das Formular 521 nicht gesondert eingereicht zu werden. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass alle Mitglieder einer Bietergemeinschaft eine gesonderte EEE abzugeben haben. Gleiches gilt für den Fall, dass der Bieter zur Erfüllung der Eignungskriterien die Kapazitäten eines anderen Unternehmens in Anspruch nimmt.

II.2. Nebenangebote

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

II.3. Losaufteilung

Die Leistung wird aus technischen Gründen nicht in Lose aufgeteilt.

II.4. AGB des Bieters

Werden dem Angebot allgemeine Geschäfts-, Liefer- oder Zahlungsbedingungen des Bieters beigelegt, sind diese ausgeschlossen. Dies kann bei Vorliegen der dafür erforderlichen Voraussetzungen zum Ausschluss vom weiteren Verfahren führen.

Es gilt deutsches Recht. Der Gerichtsstand ist Düsseldorf.

II.5. Wettbewerbsregister

Der Auftraggeber wird von dem Bieter, der für den Zuschlag in Betracht kommt, eine Wettbewerbsregistrauskunft vom Bundeskartellamt einholen (§ 19 MiLoG). Mit Abgabe des Angebots erklärt der Bieter sein Einverständnis hierzu.

II.6. Bewertung der Angebote und Zuschlag

Grundsätzlich wird das Angebot geprüft auf die:

Wertungsstufe 1

- formale Richtigkeit
- Vollständigkeit
- rechnerische und fachliche Richtigkeit

Wertungsstufe 2

Prüfung der Bietereignung (vgl. Abschnitt IV.3. des auftragsbezogenen Teils dieser Leistungsbeschreibung) und das Vorliegen von Ausschlussgründen.

Wertungsstufe 3

Prüfung der Angemessenheit der Preise.

Wertungsstufe 4

Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots.

Die Zuschlagskriterien sind Abschnitt IV.4. der Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

Bei punktgleichen Angeboten erfolgt die Zuschlagserteilung im Losverfahren.

II.7. Mitteilungen und Bekanntmachungen

II.7.1. Mitteilung über nicht berücksichtigte Bewerbungen und Angebote

Der Auftraggeber teilt den beantragenden Bietern die Gründe für die Ablehnung ihres Angebots mit. Daneben werden auch die Merkmale und Vorteile des erfolgreichen Angebots und der Name des erfolgreichen Bieters angegeben (§ 46 Abs. 1 UVgO). Sofern bereits im Angebot Gründe geltend gemacht werden, die gegen eine Bekanntmachung sprechen, entscheidet der Auftraggeber nach pflichtgemäßem Ermessen.

II.7.2. Bekanntmachung über vergebene Aufträge

Mit der Abgabe seines Angebots erklärt sich der Bieter damit einverstanden, dass im Falle der Zuschlagserteilung auf sein Angebot unter den Voraussetzungen des § 46 UVgO der Name des erfolgreichen Bieters veröffentlicht wird.

Sofern bereits im Angebot Gründe geltend gemacht werden, die gegen eine Bekanntmachung sprechen, entscheidet die Vergabestelle nach pflichtgemäßem Ermessen (§ 46 Abs. 2 UVgO).

II.7.3. Aufhebung des Vergabeverfahrens

Die Vergabestelle behält sich unter den Voraussetzungen des § 48 Abs. 1 UVgO die teilweise oder vollständige Aufhebung des Vergabeverfahrens vor. Die Aufhebung wird den Bietern in Textform nach Maßgabe des § 126b BGB mitgeteilt.

II.8. Kapazitäten anderer Unternehmer (Unterauftragnehmer/ Eignungsleihe)

Beabsichtigt der Bieter, Teile der Leistung von anderen Unternehmen ausführen zu lassen oder sich bei der Erfüllung eines Auftrages im Hinblick auf die erforderliche wirtschaftliche, finanzielle, technische oder berufliche Leistungsfähigkeit anderer Unternehmen zu bedienen, so muss er die hierfür vorgesehenen Leistungen/ Kapazitäten in seinem Teilnahmeantrag / Angebot benennen.

Er hat bei Angebotsabgabe den Namen, den gesetzlichen Vertreter sowie die Kontaktdaten dieser Unternehmen anzugeben und entsprechende Verpflichtungserklärungen (Formulare 533a/533b) dieser Unternehmen vorzulegen. Nimmt der Bieter in Hinblick auf die Kriterien für die wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit im Rahmen einer Eignungsleihe die Kapazitäten anderer Unternehmen in Anspruch, müssen diese gemeinsam für die Auftragsausführung haften; die Haftungserklärung ist gleichzeitig mit der „Verpflichtungserklärung“ (Formulare 534a/534b) abzugeben. Der Bieter hat andere Unternehmen, bei denen Ausschlussgründe vorliegen oder die das entsprechende Eignungskriterium nicht erfüllen, innerhalb einer von der Vergabestelle gesetzten Frist zu ersetzen. Die mit dem Angebot vorzulegenden Nachweise und Erklärungen

(vgl. Formular 325) sind hinsichtlich der von Unterauftragnehmern zu erbringenden Teilleistungen von diesen beizubringen und mit dem Angebot vorzulegen.

Sofern ein Unterauftragnehmer das entsprechende Eignungskriterium nicht erfüllt (nur bei Eignungsleihe) oder bei ihm zwingende Ausschlussgründe nach § 123 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen vorliegen, so muss der Unterauftragnehmer durch den Bewerber oder Bieter ersetzt werden. Sollten hingegen fakultative Ausschlussgründe nach § 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen vorliegen, behält sich der Auftraggeber vor, dass diese durch den Bewerber oder Bieter innerhalb einer zu setzenden Frist ersetzt wird.

II.9. Preisblatt

In der beigegeführten Anlage 2, Preisblatt, sind die Preise anzugeben. Die Preise müssen sämtliche Kosten beinhalten. Die Preise sind in Euro mit maximal zwei Nachkommastellen anzugeben und als Netto-Preise auszuweisen. Der Auftraggeber behält sich vor, das Angebot eines Skontos bei der Wertung nur dann zu berücksichtigen, wenn eine Skontofrist von mindestens 14 Kalendertagen eingeräumt wird

Hinsichtlich des Fristbeginns und der Leistung der Zahlung wird auf die beigegeführten Vertragsbedingungen des Landes NRW (Formular 512 bzw. 512a) verwiesen. Die im Angebot anzugebenden Preise sind Festpreise, in denen sämtliche Leistungen des Auftragnehmers gemäß der Leistungsbeschreibung enthalten sind.

II.10. Insolvenz des Bieters / Auftragnehmers

Gerät der Bieter / der Auftragnehmer in Insolvenz oder tritt er in ein Vergleichsverfahren ein, so hat er dies dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

II.11. Ausschluss der Informationsweitergabe

Die Vergabeunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen durch den Bieter nur zur Erstellung des Angebots verwendet werden. Der Bieter darf nur solche Teile der Vergabeunterlagen an Unterauftragnehmer - auch potenzielle - weitergeben, die zwingend erforderlich sind, um ein Unterauftragsangebot einzuholen. Als zwingend erforderlich gelten diese Leistungsbeschreibung bzw. auch nur Teile daraus. Eine sonstige Weitergabe der Ausschreibungsunterlagen durch den Bieter an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Freigabe durch den Auftraggeber.

Alle an dem Projekt beteiligten Mitarbeiter sind zu verpflichten, über die Arbeit im Projekt und zu den Ergebnissen Stillschweigen und Verschwiegenheit zu wahren. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers und evtl. Unterauftragnehmer haben eine schriftliche Erklärung des Inhalts zu unterzeichnen, dass alle Daten, die ihnen infolge ihrer Tätigkeit bekannt werden, vertraulich zu behandeln sind, an niemanden weiterzugeben sind,

und zu versichern, dass die Grundsätze der Geheimhaltung und des Datenschutzes (u.a. Steuergeheimnis, Sozialgeheimnis) beachtet werden.

II.12. Liste der geforderten Nachweise und Erklärungen

Die geforderten Nachweise und Erklärungen zur Eignung ergeben sich aus dem Formular 325.

III. Termine und Fristenangaben

III.1. Bieterfragen

Bieterfragen können bis **Mittwoch, 25.03.2026** ausschließlich elektronisch über den Vergabemarktplatz des Landes NRW gestellt werden. Die Antworten werden allen auf dem Vergabemarktplatz des Landes NRW in dem Projekt registrierten Bietern in anonymisierter Form zur Verfügung gestellt und hierdurch automatisch Bestandteil der Vergabeunterlagen.

Telefonische Auskünfte können nicht erteilt werden.

III.2. Angebotsfrist

Das Angebot muss bis **Mittwoch, 08.04.2026, 12:00 Uhr** auf dem Vergabemarktplatz NRW (www.evergabe.nrw.de) eingereicht werden.

III.3. Bindefrist des Angebots

Der Zuschlag wird innerhalb der Bindefrist schriftlich erteilt.

Der Bieter ist bis zum Ablauf der Bindefrist an sein Angebot gebunden. Die Bindefrist endet in jedem Fall mit dem rechtswirksamen Zuschlag.

III.4. Verbindlichkeit des Angebots

Zugesicherte Dienstleistungen, Preise und Rabatte müssen vom Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber eingehalten werden, auch wenn diese aufgrund fehlerhafter Angaben eines Herstellers an den Auftragnehmer entstanden sind. Preis- oder Dienstleistungsveränderungen zur Einhaltung der zugesicherten Eigenschaften gehen nicht zu Lasten des Auftraggebers.

IV. Leistungsbezogener Teil

IV.1. Die Opferbeauftragte des Landes Nordrhein-Westfalen

Auf Grundlage des Gesetzes über die Opferbeauftragte oder den Opferbeauftragten des Landes Nordrhein-Westfalen vom 13. April 2022 (GV.NRW S. 521) bestellt die Landesregierung eine Opferbeauftragte oder einen Opferbeauftragten für das Land Nordrhein-Westfalen. An die Opferbeauftragte oder den Opferbeauftragten können sich Opfer von Straftaten und ihnen nahestehende Personen mit allen Anliegen unmittelbar oder durch von ihnen beauftragte Dritte wenden. Die oder der Beauftragte informiert Opfer von Straftaten und ihnen nahestehende Personen über ihre Rechte und im Rahmen einer Lotsenfunktion über psychosoziale, finanzielle und sonstige Hilfsmöglichkeiten.

Im Falle von Großeinsatzlagen wirkt die oder der Opferbeauftragte nach pflichtgemäßem Ermessen in enger Abstimmung mit den weiteren beteiligten Behörden bei der Koordinierung opferschutzbezogener Maßnahmen mit. Sie oder er unterstützt die behördlichen und ehrenamtlichen Einsatzkräfte der psychosozialen Notfallversorgung im Anschluss an die von diesen zu leistende psychosoziale Akuthilfe bei der Vermittlung der Betroffenen in mittel- und langfristige Hilfsangebote und bietet Opfern, ihnen nahestehenden Personen und weiteren Betroffenen dazu Unterstützung an.

IV.2. Vertragsgegenstand und Zielsetzung

IV.2.1. Ausgangslage

Für Opfer von Straftaten, ihnen nahestehende Personen und alle Bürgerinnen und Bürger ist die Opferbeauftragte über eine Opferhotline während der Geschäftszeiten erreichbar. Diese Nummer der Hotline wird über die Internetangebote der Justiz NRW, in Flyern und in Informationsbroschüren von Justiz und Polizei öffentlich verbreitet.

Die bisherigen Erfahrungen mit Großeinsatzlagen zeigen, dass sich Betroffene bei einem die Zuständigkeit der Opferbeauftragten auslösenden Ereignis vom ersten Tag an auch an diese wenden. Die Unterstützung der behördlichen und ehrenamtlichen Einsatzkräfte der psychosozialen Notfallversorgung ist ihre gesetzliche Aufgabe. Daher ist damit zu rechnen, dass auch andere Behörden Betroffene an die Opferbeauftragte und ihr Team weiterverweisen. Dies ist besonders herausfordernd, weil die Beauftragte in entsprechenden Einsatzlagen auch vor Ort tätig werden muss, um einerseits dem justiziellen Opferschutz „ein Gesicht zu geben“ und andererseits die notwendige Koordination mit anderen Akteuren der Akutversorgung vorzunehmen.

Es ist daher sicherzustellen, dass für Opfer von Straftaten und ihnen nahestehende Personen in der Akutphase eine verlässliche telefonische Erreichbarkeit der Beauftragten gewährleistet ist, bei der auch eine Vielzahl von Anrufen entgegengenommen

werden kann und die auch außerhalb der Geschäftszeiten zur Verfügung steht. Die Erfahrungen zeigen, dass sich im Ereignisfall Personen mit unterschiedlichen Anliegen an die Geschäftsstelle wenden werden, auch viele traumatisierte Betroffene, die von entsprechend ausgebildeten Fachkräften am Telefon betreut werden müssen.

Um dieses besondere Anrufaufkommen im Ereignisfall ohne Zeitverzögerungen bearbeiten zu können, soll eine separate Telefonnummer eingerichtet werden.

Unter dieser Telefonnummer der Opferbeauftragten sollen Betroffene, Angehörige, Vermisste und Hinterbliebene sowie alle Bürgerinnen und Bürger, die ein akutes Anliegen haben, anrufen können und unmittelbar fachgerechte Hilfe erhalten. Für Behördenkontakte bzw. von in der Ereignisbewältigung tätigen Institutionen wird weiterhin die Telefonnummer der Geschäftsstelle der Beauftragten zur Verfügung stehen, wenn nicht die Beauftragte die nötigen Kontakte unmittelbar vor Ort herstellt. Anrufe, die auf dieser Telefonnummer eingehen, werden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Geschäftsstelle – gegebenenfalls verstärkt durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ministeriums der Justiz – entgegengenommen.

Für Presseanfragen steht die Pressestelle des Ministeriums der Justiz bzw. stehen die Pressestaatsanwältinnen und Pressestaatsanwälte der sachleitungsbefugten Staatsanwaltschaft zur Verfügung.

Soweit es sich um einen terroristischen oder extremistischen Anschlag handelt, der in die Zuständigkeit der Generalbundesanwältin oder des Generalbundesanwalts fällt, besteht eine parallele Zuständigkeit der oder des Beauftragten der Bundesregierung für die Anliegen von Betroffenen von terroristischen und extremistischen Anschlägen im Inland. Für derartige Fälle hat die oder der Bundesopferbeauftragte eine Telefonhotline eingerichtet, die durch einen Drittanbieter betrieben wird.

Ausgeschrieben wird die Übernahme der professionellen telefonischen Betreuung der Betroffenen und anderer Anrufenden auf der Rufnummer der Opferbeauftragten des Landes Nordrhein-Westfalen im Falle von Großeinsatzlagen (z. B. in Fällen sog. Amoktaten), die nicht parallel in die Zuständigkeit der oder des Bundesopferbeauftragten fallen.

IV.2.2. Leistungsgegenstand

Der Leistungsgegenstand setzt sich zusammen aus der Bereithaltung der erforderlichen personellen, räumlichen und technischen Mittel während der Vertragslaufzeit und dem konkreten Einsatz in Ereignisfällen, für welchen eine Anforderung per Einzelauftrag durch den Auftraggeber erfolgt.

Bereithaltung bedeutet, dass der Auftragnehmer an 365 bzw. 366 Tagen im Jahr rund um die Uhr für den Auftraggeber erreichbar sein und im Ereignisfall nach Erteilung des

Einzelauftrags innerhalb kürzester Zeit (ca. 2 Stunden) die Inbetriebnahme des Beratungstelefons für die Beauftragte durch geeignetes Fachpersonal sicherstellen muss. Eine Erreichbarkeit rund um die Uhr bedeutet eine Verfügbarkeit des Auftragnehmers für den Auftraggeber innerhalb von 15 Minuten nach dem ersten Kontaktversuch. Über die Erteilung des Einzelauftrags im Ereignisfall entscheidet der Auftraggeber nach seinem Ermessen. Der Auftragnehmer steht ihm dabei mit fachkundiger Beratung zur Verfügung. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass jederzeit eine fachkundige Person für eine solche Beratung des Auftraggebers zur Verfügung steht.

Auch im Fall eines sehr großen Schadensausmaßes mit einer Vielzahl von Getöteten und Verletzten und einem hohen Anrufaufkommen muss die telefonische Erreichbarkeit durch den Auftragnehmer in ausreichendem Maße gewährleistet werden können. Da der Eintritt und die Größe eines Krisenfalls während der Vertragslaufzeit nicht vorhergesagt werden können, kann auch die Erteilung der Einzelaufträge und deren Umfang nicht vorhergesagt werden.

Der Auftragnehmer wird nach außen im Namen des Auftraggebers auftreten und für diesen die eingehenden Anrufe entgegennehmen und bearbeiten. Die betroffenen Anrufer sollen das Angebot psychosozialer Akuthilfe am Telefon erhalten. Die Anrufannahmenden setzen methodisch-strukturierte Maßnahmen zur psychosozialen Akuthilfe ein. Die Anrufannahmenden können professionell mit akuter Selbst- oder Fremdgefährdung bei Anrufenden umgehen. Nach Bedarf nehmen sie eine psychologische Diagnostik vor.

Über die fachliche Betreuung hinaus sollen die Anrufannahmenden in der Lage sein, bei Betroffenen aufkommende Fragen zu möglichen Hilfeleistungen, aber auch Fragen administrativer Natur in Grundzügen zu beantworten. Auch sollen die Betroffenen in vorhandene Hilfsangebote oder an die für ihr Anliegen zuständigen Stellen (wie z. B. die Personenauskunftsstelle der Polizei oder eine Traumaambulanz) vermittelt werden. Hierzu stellt der Auftraggeber soweit möglich die nötigen Informationen zur Verfügung.

Die Anrufe sollen dokumentiert und die Dokumentation nach Absprache zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer der Geschäftsstelle der Beauftragten für den Opferschutz regelmäßig (in der Akutphase mehrmals am Tag) zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus soll der Auftragnehmer den Auftraggeber im Rahmen regelmäßiger Besprechungen per Fernkommunikation (in der Akutphase mehrmals am Tag) über zentrale Anliegen der Betroffenen, Herausforderungen und Schwierigkeiten in der Betreuung sowie andere wichtige Entwicklungen informieren.

Der zeitliche und personelle Umfang der Erreichbarkeit soll unmittelbar nach dem Eintritt des Ereignisfalls zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgesprochen werden, wobei der Auftraggeber die letztendliche Entscheidungsbefugnis innehat. Nach bisherigen Erfahrungswerten ist davon auszugehen, dass nach einem größeren Ereignis in den ersten drei Tagen die telefonische Erreichbarkeit rund um die Uhr erforderlich sein wird. Danach wird nach Lage des Einzelfalls entschieden, ob und wie die telefonische Erreichbarkeit reduziert werden kann. Nach der Akutphase (ca. 4 Wochen) soll die telefonische Beratung der Betroffenen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Geschäftsstelle der Beauftragten für den Opferschutz übernommen werden. Der Auftragnehmer hat an einem geordneten Übergabeverfahren mitzuwirken, das sich an den Bedürfnissen der bislang von ihm psychosozial betreuten Personen im Einzelfall orientiert.

Die telefonische Erreichbarkeit ist in dem für das Ereignis erforderlichen Umfang (Personalstärke) sicherzustellen. Bei der Frage, was als erforderlich zu bewerten ist, wird der Auftraggeber von dem Auftragnehmer beraten. Die endgültige Entscheidung über Personalstärke und zeitlichen Einsatz liegt beim Auftraggeber. In Abstimmung mit dem Auftragnehmer können vom Auftraggeber zusätzliche zur Verfügung stehende Personalressourcen angefordert werden. Zudem können nach Abstimmung mit dem Auftragnehmer die Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit erweitert oder eingeschränkt werden.

Die Leistung kann innerhalb Deutschlands ortsunabhängig erbracht werden.

Im Falle einer Großeinsatzlage, die zunächst nicht in die parallele Zuständigkeit der oder des Bundesopferbeauftragten fällt und erst in der Folge deren oder dessen Zuständigkeit begründet (z. B. wenn zunächst nicht von einem terroristischen oder extremistischen Motiv der Tat ausgegangen wird), ist die in diesem Abschnitt näher bezeichnete Leistung durch den Auftragnehmer bis zur Schaltung einer Telefonhotline durch die oder den Bundesopferbeauftragten vollständig zu erbringen. Im Zeitpunkt der Schaltung einer Telefonhotline durch die Bundesopferbeauftragte oder den Bundesopferbeauftragten bereits aufgenommene Beratungen sind regulär zu Ende zu führen. Sollte im Einzelfall ein erhöhter und zeitintensiverer Beratungsbedarf bestehen, ist ein reibungsloser Übergang der bereits aufgenommenen Beratungen auf den durch den Bund beauftragten Anbieter sicherzustellen. Zudem ist zu gewährleisten, dass eine durchgehende Erreichbarkeit einer Telefonhotline durch die Betroffenen (etwa durch Rufweiterleitungen etc.) besteht. Mehraufwand und Beratungslücken für die Betroffenen sind in diesen Fällen zu vermeiden.

IV.2.3. Rechnungsstellung

Der Auftragnehmer erstellt monatlich eine Rechnung für den Auftraggeber. Er differenziert dabei nach den Kosten für die Bereithaltung und den ggfs. angefallenen Kosten der Einzelbeauftragung. Im Übrigen gilt § 15 VOL/B.

IV.2.4. Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit der Rahmenvereinbarung beginnt am 1. Mai 2026 und endet am 30. April 2029. Sollte eine Einzelbeauftragung am Ende der Vertragslaufzeit der Rahmenvereinbarung erfolgen, so wird diese bis zu ihrer Erledigung über die Geltungsdauer der Rahmenvereinbarung hinaus durchgeführt.

IV.3. Eignungskriterien

Der Auftragnehmer hat als Voraussetzung für die erfolgreiche Bewerksstellung des Auftrags die folgenden Kompetenzen und Erfahrungswerte in geeigneter Weise nachzuweisen.

IV.3.1. Personelle, technische und räumliche Kapazität

Der Eintritt und das Ausmaß eines Krisenfalls sowie die Anzahl potentieller Opfer und ihnen nahestehender Personen sowie möglicher anderer Anrufer während der Vertragslaufzeit kann nicht vorhergesagt werden. Daher ist eine außerordentliche Flexibilität des Auftragnehmers erforderlich. Es ist notwendig, dass der Auftragnehmer während der gesamten Vertragslaufzeit die erforderlichen personellen, räumlichen und technischen Mittel für Krisenfälle in denkbarem Ausmaß bereithält und innerhalb kürzester Zeit abrufen kann. Der Auftragnehmer muss in der Lage sein, auch im Fall eines sehr großen Ereignisszenarios mit vielen Toten und mehreren hundert Verletzten und Augenzeugen die telefonische Erreichbarkeit des Auftraggebers in kürzester Zeit nach dem Ereignis ausreichend zu gewährleisten. Er muss die hierfür erforderlichen Kapazitäten besitzen und diese ständig bereithalten oder abrufen können. Im Falle eines Ereignisses ist sicherzustellen, dass Anrufer bei Belegung aller Leitungen eine Nachricht für einen Rückruf hinterlassen können, und dass dieser Rückruf innerhalb von 24 Stunden erfolgt.

In der beigelegten Anlage 4 „Eigenerklärung zu personellen, technischen und räumlichen Kapazitäten“ ist zu erläutern, inwiefern diese Kapazitäten gewährleistet werden können.

IV.3.2. Qualifiziertes Fachpersonal

Der Auftragnehmer soll sich um die Anliegen der vom Krisenfall Betroffenen kümmern und diese psychosozial betreuen. Viele Anrufer werden infolge des Krisenfalls unter

traumatischem Stress stehen, der schwerwiegender ist als eine normale Stressreaktion und zu heftigen Belastungsreaktionen führen kann. Es ist zwingend erforderlich, dass die Anrufentgegennahme durch entsprechend ausgebildetes und erfahrenes Fachpersonal (psychosoziale Fachkräfte) erfolgt. Die Fachkräfte müssen über eine wissenschaftliche Ausbildung in den Bereichen Psychologie, Pädagogik, Soziales, Medizin oder anderen geeigneten Fachbereichen sowie über geeignete, einschlägige Zusatzqualifikationen verfügen. Alle eingesetzten Mitarbeitenden müssen Deutsch fließend in Wort und Schrift, Level C2, verhandlungssicher beherrschen. Weiterhin muss auch eine englischsprachige Beratung für den Fall gewährleistet werden, dass ausländische Personen von dem Krisenfall betroffen sind. Auch die Einbeziehung von Dolmetschern für andere Sprachen muss in Abhängigkeit vom Einzelfall und nach Anforderung des Auftraggebers und in Abstimmung mit diesem grundsätzlich möglich sein. Die Dolmetscherkosten trägt in diesem Fall der Auftraggeber.

Dem Angebot sind drei Beispielslebensläufe von potentiell mit diesem Auftrag befassten Personen beizufügen, um die Qualifikation im dargelegten Sinne zu belegen.

IV.3.3. **Bieterdarstellung**

Der Bieter hat den Gesamtumsatz des Unternehmens bezogen auf die Geschäftsjahre 2022 bis 2024 sowie die Anzahl der Mitarbeiter zum Stichtag 01.02.2026 anzugeben (vgl. Anlage 1).

IV.3.4. **Referenzen**

Der Auftragnehmer muss eine mehrjährige Tätigkeit und einschlägige Erfahrung im Bereich von Großschadensereignissen, also Ereignissen mit einer großen Anzahl von Toten oder Verletzten sowie anderen Betroffenen nachweisen können. Es sind mindestens drei vergleichbare Referenzen aus den letzten drei Jahren zu benennen (vgl. Anlage 1). Sollten sich dabei Tatsachen ergeben, die den Bieter als nicht geeignet darstellen oder die Referenzen nicht nachgewiesen werden, wird er vom weiteren Verfahren aufgrund mangelnder Eignung ausgeschlossen.

IV.4. **Zuschlagskriterien**

IV.4.1. **Wertung der Angebote**

Der Zuschlag wird nach § 43 Abs. 1 UVgO auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Das wirtschaftlichste Angebot ist das mit der höchsten Gesamtpunktzahl nach den Ziffern IV.4.2. und IV.4.3.

IV.4.2. Preis

Erstes Zuschlagskriterium ist der Preis. Auf dem beigefügten Preisblatt ist zu unterscheiden zwischen Bereitstellungskosten der Hotline bis zum Schadensereignis (Stand-by) sowie den Kosten im Falle einer Großschadenslage. Die Punktevergabe hinsichtlich der einzelnen Leistungskomponenten sind den nachfolgenden Tabellen zu entnehmen. Sie erfolgen auf Grundlage der im Preisblatt angegebenen Gesamtpreise. Insgesamt kann bei diesem Bewertungskriterium maximal 30 Punkte erreicht werden:

IV.4.2.1. Leistungsgegenstand I Bereithaltung einer Hotline (Stand-by)

	Leistungsgegenstand	Maximal erreichbare Punktzahl
I.	Bereithaltung der Hotline (Stand-by) bis zum Ereignis	15 Punkte

Die Berechnung der Punkte für den Leistungsgegenstand I erfolgt wie folgt:

Maximale Punktzahl: 15 Punkte

Preisgünstigstes Angebot
(Gesamtpreis I netto)

Angebot des Bieters
(Gesamtpreis I netto)

x 15 Punkte = Punktzahl

IV.4.2.2. Leistungsgegenstand II *Sonstige Leistungen*

	Leistungsgegenstand	Maximal erreichbare Punktzahl
II.	Betrieb der Hotline in der Akutphase 24/7	15 Punkte
	Betrieb Hotline regulär von 09:00 bis 17:00 Uhr (von Montag bis Freitag)	
	Beratung der Opferbeauftragten	
	Beratung Einzelfälle	

Die Berechnung der Punkte für den vorgenannten Leistungsgegenstand II erfolgt wie folgt:

Maximale Punktzahl: 15 Punkte

Preisgünstigstes Angebot
(Gesamtpreis II netto)

Angebot des Bieters
(Gesamtpreis II netto)

_____ x 15 Punkte = Punktzahl

IV.4.3. Erfahrungswerte im Umgang mit Großschadensereignissen des potenziell eingesetzten Personals

Als Anforderung an den Auftragnehmer ist Erfahrung im Umgang mit Großschadensereignissen, also Ereignissen mit einer großen Anzahl von Toten oder Verletzten sowie anderen Betroffenen, unerlässlich. Der Auftragnehmer muss im Einsatzfall wissen, welche Akteure in einem solchen Krisenfall zuständig sind und welche Hilfsangebote bestehen und die Anrufer an die zuständigen Stellen für ihr jeweiliges Anliegen oder Bedürfnis verweisen können. Er muss außerdem wissen, was typische Fragen und Anliegen von Betroffenen sind, um deren Beantwortung vorbereiten zu können. Dies können beispielsweise die Vermittlung von Hilfe unmittelbar vor Ort nach dem Ereignis oder die anschließende Vermittlung in traumazentrierte Fachberatung oder Psychotherapie oder die Hilfe und Unterstützung bei administrativen Fragen sein, etwa hinsichtlich der Rückführung vom Ereignisort, Beerdigungskosten, Rehabilitationsmaßnahmen, Kosten für medizinische Behandlungen, juristische Aspekte wie Schadensersatzregelungen und Entschädigungen oder Versicherungsfragen. Doch auch psychosoziale Akuthilfe im Gespräch muss von dem eingesetzten Personal gewährleistet werden können.

Außerdem muss der Auftragnehmer durch seine besondere fachliche Kompetenz und aus Erfahrungswerten aus vergleichbaren Großschadensereignissen zu einzelnen Faktoren wie Ereignisauswirkungen, Dynamiken und Komplikationen, Informationsbedarf, Betroffenengruppen sowie geschätzte Personenzahl der Zielgruppe der Hotline Vorhersagen treffen können, damit auch bestimmt werden kann, mit wie vielen Anrufern zu rechnen ist. Denn nur so kann die Bereitschaft in dem erforderlichen personellen, räumlichen und technischen Ausmaß gewährleistet werden. Vgl. Anlage 3 „Erfahrungswerte“ der Leistungsbeschreibung.

Der Auftraggeber behält sich die Bewertung, ob es sich bei dem aufgeführten Ereignis um ein Großschadensereignis im Sinne dieser Ausschreibung handelt, vor.



Maximale Punktzahl: 70 Punkte

zehn oder mehr Erfahrungswerte	70 Punkte
neun Erfahrungswerte	63 Punkte
acht Erfahrungswerte	56 Punkte
sieben Erfahrungswerte	49 Punkte
sechs Erfahrungswerte	42 Punkte
fünf Erfahrungswerte	35 Punkte
vier Erfahrungswerte	28 Punkte
drei Erfahrungswerte	21 Punkte
zwei Erfahrungswerte	14 Punkte
ein Erfahrungswert	7 Punkte
keine Erfahrungswerte	0 Punkte

Ende der Leistungsbeschreibung