

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur Bereitstellung von Servicecenter-Dienstleistungen für die einheitliche Behördenrufnummer 115 zwischen dem Kreis Viersen und der Stadt Dortmund vom 06.12.2010/21.12.2010^(Fn 1)

Die nachfolgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung wird aufgrund des § 1 i.V.m. den §§ 23 ff. des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG) in der Fassung vom 12. Mai 2009 (GV NRW S. 298) geschlossen.

Die Kooperationspartner beabsichtigen, die telefonische Servicequalität des Kreises Viersen zu verbessern. Dies soll in mehreren Stufen erfolgen. Es ist zunächst beabsichtigt, die „115er-Anrufe“ der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer durch das durch die Stadt Dortmund betriebene Servicecenter erledigen zu lassen. Danach soll der Service für weitere zentrale Rufnummern des Kreises Viersen ausgebaut werden.

Der Kreis Viersen strebt an, die kreisangehörigen Städte und Gemeinden in den D115-Verbund zu integrieren. Sie können sich bei Bedarf durch Bereitstellung eigener Leistungsbeschreibungen einbringen.

Als Teilnehmer am D115-Projekt sind beiden Kooperationspartnern die Vorgaben des D115-Verbundes bekannt und werden – soweit Dienstleistungen für D115 erbracht werden- als Qualitätslevel vereinbart.

§ 1 Gegenstand des Vertrages

(1) Vertragsgegenstand ist die Übernahme des Telefonservices des Kreises Viersen durch das von der Stadt Dortmund betriebene Servicecenter sowie die Wahrnehmung der in den §§ 2 und 3 beschriebenen Aufgaben. Die Übernahme wird stufenweise nach Abstimmung zwischen den Kooperationspartnern erfolgen. Nachfolgend sind die Stufen beschrieben:

Stufe 1:

Übernahme der im D115-Verbund definierten Dienstleistungen zum 01.03.2011 für die durch den Kreis Viersen in Abstimmung mit dem D115-Projekt festgelegten Vorwahlnummernbereiche.

Stufe 2:

Übernahme der telefonischen Weitervermittlung der zentralen Rufnummer (02162/390) nach Vereinbarung durch die Kooperationspartner.

Stufe 3:

Allgemeine Servicecenter-Dienstleistungen aus dem Produktportfolio der Kreisverwaltung nach Vereinbarung durch die Kooperationspartner.

Die Abwicklung der im Servicecenter der Stadt Dortmund für den Kreis Viersen eingehenden Anrufe erfolgt:

- unter Verwendung der in Dortmund eingesetzten Hard- und Softwareausstattung
- zu den in den nachfolgenden Paragraphen genannten Bedingungen
- in den Räumlichkeiten des Servicecenters der Stadt Dortmund unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen. Die räumliche Zuordnung des Back-Offices ist beim Kreis Viersen vorgesehen

- unter Nutzung der auch für die Stadt Dortmund vorhandenen Funktionsbereiche (Teamstrukturen, DV-Management, Wissens- und Qualitätssicherung, Training usw.)
- (2) Mit Vertragsbeginn übernimmt die Stadt Dortmund zunächst die Leistungen der Stufe 1. Über die Übernahme der weiteren Stufen verständigen sich die Kooperationspartner einvernehmlich.

§ 2 Aufgaben der Stadt Dortmund

- (1) Die Stadt Dortmund stellt sicher, dass das Servicecenter für die aus dem Kreis Viersen kommenden Anrufe von Montag – Freitag in der Zeit von 08:00 – 18:00 Uhr erreichbar ist. Außerhalb der Servicezeiten erfolgt eine Bandansage. Der Inhalt der Bandansage wird einvernehmlich mit dem Kreis Viersen abgestimmt. Die Stadt Dortmund strebt an, während der vorgenannten Zeiten alle für den Kooperationspartner eingehenden Anrufe im Servicecenter entgegen zu nehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines Servicecenter-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrecher können nicht beeinflusst werden. Für die Stufe 1 wird das im D115-Verbund festgelegte Serviceversprechen vereinbart.
- (2) Die Stadt Dortmund verpflichtet sich, folgende Aufgaben zu übernehmen:

Stufe 1:

Die Bearbeitung eingehender Anfragen zu den TOP-Dienstleistungen des D115-Verbundes für den Kreis Viersen sollen – im Einklang mit den Vorgaben des D115-Verbundes - möglichst fallabschließend erledigt werden, um die Fachämter des Kreises Viersen von diesen Anfragen zu entlasten. Die Bearbeitung erfolgt anhand der in der D115-Wissenssuche durch den Kreis Viersen bereitgestellten Informationen.

Falls ein Anliegen nicht abschließend beantwortet werden kann, wird das Anliegen entweder elektronisch (an das Back-Office des Kreis Viersen) oder telefonisch an die zuständige Stelle des Kreises Viersen weitergeleitet.

Stufe 2:

Wenn eine Auskunftserteilung auf der Grundlage weiterer vom Kreis Viersen bereitgestellter Leistungsbeschreibungen nicht möglich ist, wird der Anruf qualifiziert weitervermittelt, soweit dies gewünscht wird, bzw. die Rufnummer herausgegeben. Die Kooperationspartner streben eine der D115-vergleichbare Qualität entsprechend dem Service-Versprechen des D115-Verbundes an.

Stufe 3:

Es ist beabsichtigt, die Servicecenter-Leistungen auf das Produktportfolio des Kreises Viersen auszubreiten. Welche Leistungen dies sind, wird zu einem späteren Zeitpunkt einvernehmlich festgelegt. Erforderliche softwaretechnische Anpassungen sind durch den Kreis Viersen auf eigene Kosten zu realisieren.

- (3) Die Begrüßungsformel gegenüber den Anrufern erfolgt für die Stufe 1 nach den Maßgaben des D115-Verbundes. Für die Stufen 2 – 3 werden die Begrüßung sowie eventuelle Bandansagen in Abstimmung mit dem Kreis Viersen festgelegt.
- (4) Die Stadt Dortmund verpflichtet sich, beginnend ab Stufe 1 die im D115-Verbund festgelegten Statistiken (Pflichtkennzahlen) zusammenzustellen und diese dem Kreis Viersen zuzuleiten.
- (5) Eine Weitervermittlung von Anrufen an Mobilfunktelefone findet nicht statt.

§ 3 Aufgaben des Kreis Viersen

- (1) Der Kreis Viersen erteilt dem D115-Projekt den Auftrag, die für ihn eingehenden Anrufe unter der Telefonnummer 115 (Stufe 1) an das Servicecenter der Stadt Dortmund umzuleiten. Ab der Stufe 2 werden auch weitere zentrale Rufnummern nach Absprache mit der Stadt Dortmund auf die ACD-Anlage des Servicecenters umgeleitet.
- (2) Zur elektronischen Weiterleitung von Vorgängen verpflichtet sich der Kreis Viersen, ein E-Mail-Postfach (entsprechend der Anforderungen des D115-Verbundes) einzurichten und dieses entsprechend zu bearbeiten. Dieses Postfach wird auch bei der Umsetzung der Stufen 2 und 3 genutzt.
- (3) Der Kreis Viersen verpflichtet sich, die TOP-Dienstleistungen in der D115-Wissenssuche (Stufe 1) entsprechend den definierten Mindestvoraussetzungen des D115-Verbundes aufzubereiten und der zentralen D115-Wissenssuche zur Verfügung zu stellen. Die Inhalte werden aktualisiert, so dass jederzeit eine richtige Beauskunftung möglich ist. Bei Bedarf wird der Kreis Viersen die Inhalte in Abstimmung mit der Stadt Dortmund optimieren. Gleiches gilt für die Stufe 2.
- (4) Der Kreis Viersen stellt ab Stufe 1 für die telefonische Weitervermittlung ein Telefonbuch mit vordefinierten Inhalten als CSV- oder Excel-Datei zur Verfügung und wird bei Änderungen -in Abstimmung mit der Stadt Dortmund- nach Bedarf eine aktuelle Fassung liefern.
- (5) Der Kreis Viersen verpflichtet sich, für die im Servicecenter der Stadt Dortmund eingesetzten Beschäftigten auf eigene Kosten erforderliche Schulungen zu spezifischen Themen des Kreises Viersen durchzuführen.
- (6) Der Kreis Viersen benennt für die Zusammenarbeit mit der Stadt Dortmund konkrete und entscheidungsbefugte Ansprechpartner für relevante Bereiche (z. B. DV-Angelegenheiten, Qualitätssicherung usw.).
- (7) Das Anrufvolumen für Stufe 2 und 3 kann derzeit nicht beziffert werden. Hier werden noch Verkehrsmessungen durch den Kreis Viersen durchgeführt. Diese Ergebnisse werden im Rahmen der Übernahme der Stufe 2 und 3 mit der Stadt Dortmund besprochen.
- (8) Der Kreis Viersen ist verpflichtet, Sonderaktionen, bei denen es einen Hinweis auf die durch die Stadt Dortmund zu bedienende Rufnummer gibt, mit einer angemessenen Vorlaufzeit anzukündigen.

§ 4 Zusammenarbeit

Die Kooperationspartner arbeiten vertrauensvoll zusammen und informieren sich gegenseitig in vollem Umfang über alle wesentlichen Umstände, die mit der Leistungserbringung zusammenhängen. Auftretende Probleme werden unverzüglich und einvernehmlich geregelt.

§ 5 Technik

- (1) Die Stadt Dortmund stellt für die Stufe 1 die technischen Voraussetzungen für eine Teilnahme an dem Projekt D115 zur Verfügung. Eine Zuordnung der Anrufe des Kreises Viersen unter der Telefonnummer 115 an das Servicecenter der Stadt Dortmund erfolgt anhand der Vorwahlbereiche und wird durch das D115-Projekt über den Netzbetrieb gesteuert.
- (2) Für die Stufen 2 und 3 erfolgt die Übernahme der Anrufe, indem die zentralen Einwahlrufnummern auf das Servicecenter der Stadt Dortmund umgeleitet werden.

- (3) Zur Bearbeitung der Anrufe ist ein funktionsfähiges, aktuelles, elektronisches Telefonbuch erforderlich. Die Stadt Dortmund pflegt die zur Verfügung gestellten Dateien (Telefonverzeichnis) in die vorhandenen Systeme ein.
- (4) Die Kooperationspartner ermöglichen die technischen Verknüpfungen unter Beachtung eines sicheren, elektronischen Datenverkehrs. Die Stadt Dortmund übernimmt die Wartung und Pflege der im Servicecenter eingesetzten Soft- und Hardware sowie die rechtskonforme Sicherung der Datenbestände.
- (5) Die Kooperationspartner verpflichten sich, geplante bzw. bevorstehende Änderungen der technischen Infrastruktur mit einer Vorlaufzeit von mindestens 3 Monaten bekannt zu geben. Es ist gemeinsam sicherzustellen, dass die eingesetzte Technik in den Schnittstellen kompatibel bleibt.

§ 6 Entgelte

- (1) Für die durch die Stadt Dortmund erbrachten telefonischen Dienstleistungen wird ein Erstattungsbetrag von 1,24 Euro pro Telefonminute inkl. Nachbearbeitungszeiten vereinbart. In diesem Betrag sind alle Kosten wie z. B. Personal-, Sach-, DV- sowie Vermittlungskosten zu gewünschten Gesprächspartnern über externe Rufnummern enthalten.
- (2) Tarifsteigerungen bei den Personalkosten sowie nachgewiesene Kostensteigerungen bei den Sach- und Gemeinkosten sind vom Kreis Viersen zu tragen. Evtl. Kostensenkungen werden an den Kooperationspartner weitergegeben.
- (3) Wenn technische Systemanpassungen im Servicecenter der Stadt Dortmund aufgrund der Übernahme der Aufgaben erforderlich werden, ist die Stadt Dortmund berechtigt, diese nach Benachrichtigung des Kreises Viersen auf Kosten dessen erbringen zu lassen. Die Stadt Dortmund weist die Kosten schriftlich aus.
- (4) Die Telefonminuten werden monatlich per Statistik nachgewiesen. Die Entgelte sind monatlich nach Vorlage der Rechnung bis zum 20. des Folgemonats zu überweisen.
- (5) Die Vertragspartner gehen davon aus, dass keine Umsatzsteuer anfällt. Falls diese Bewertung nicht zutrifft oder sich zukünftig ändert, hat der Kreis Viersen die daraus resultierenden Belastungen zu tragen.
- (6) Die Stadt Dortmund versichert, dass im Falle des Abschlusses weiterer Kooperationen der Kreis Viersen bezogen auf die Preisgestaltung nicht schlechter gestellt wird.

§ 7 Datenschutz

Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten der aus dem Kreis Viersen ankommenden Anrufe ist nur in dem zur vertragsgemäßen Erfüllung erforderlichen Umfang im Rahmen des Datenschutzgesetzes NRW zulässig. Die im Servicecenter mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Dies gilt nicht in Bezug auf die Übermittlung der Daten an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Back-Office. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Spätestens nach Ablauf von 6 Monaten werden die personenbezogenen Daten gelöscht.

§ 8 Behinderung und Unterbrechung der Leistung

Soweit die Stadt Dortmund die vereinbarten Leistungen infolge Arbeitskampf, höherer Gewalt, Systemausfall oder anderer, vergleichbarer Umstände nicht erbringen kann, haftet die Stadt nicht.

Sieht sich die Stadt Dortmund an der Erfüllung ihrer vertraglichen Aufgaben gehindert, so zeigt sie dies dem Kreis Viersen unverzüglich an. Der Kreis Viersen ist von seiner Zahlungspflicht befreit, sofern die Stadt die Verhinderung der Vertragserfüllung vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt hat. Im Übrigen trägt der Kreis Viersen das Risiko.

Sobald die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung wegfällt, informiert die Stadt Dortmund hierüber den Kreis Viersen.

§ 9 Haftung

- (1) Die Haftungsregelungen nach BGB gelten nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- (2) Die Stadt Dortmund hat den Kreis Viersen von etwaigen Schadensersatzansprüchen freizustellen, die Dritte ihm gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit der Mitarbeiter/-innen der Stadt Dortmund wegen vorsätzlicher oder grob fahrlässiger, fehlerhafter Auskunftserteilung oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.
- (3) Die Stadt Dortmund haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Sie übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von dem Kreis Viersen übermittelten Daten und Informationen falsch und/ oder unvollständig waren.

§ 10 Inkrafttreten und Beendigung der Vereinbarung

- (1) Diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung tritt am Tage nach ihrer Bekanntmachung im Regierungsamtsblatt für die Regierungsbezirke Arnsberg und Düsseldorf, frühestens jedoch zum 01.03.2011 in Kraft.
- (2) Die Vereinbarung wird über eine Mindestlaufzeit von 2 Jahren geschlossen. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Vereinbarung jeweils um ein weiteres Jahr.
- (3) Die beabsichtigte Kündigung dieser Vereinbarung durch einen Kooperationspartner ist spätestens 6 Monate vor Ablauf der Vereinbarung schriftlich mitzuteilen.
- (4) Bei einer Tarifsteigerung kann der Kreis Viersen die Vereinbarung 6 Monate nach Bekanntgabe der Tarifsteigerung schriftlich kündigen.
- (5) Die Kooperationspartner verpflichten sich, auftretende Probleme bei der Abwicklung dieser Vereinbarung unverzüglich und einvernehmlich zu regeln. Kommt eine Einigung nicht zu Stande, verpflichten sich die Kooperationspartner, die Aufsichtsbehörde(n) zur Schlichtung anzurufen (vgl. auch § 30 GKG). Kommt trotz Anrufung der Aufsichtsbehörde als Schlichtungsstelle eine Einigung nicht zustande, erhalten beide Kooperationspartner ein Sonderkündigungsrecht, dessen Rechtsfolgen 12 Monate ab Zugang der Kündigungserklärung eintreten.
- (6) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

§ 11 Schlussbestimmungen und Schriftform

Die Kooperationspartner verpflichten sich, die Inhalte dieser Vereinbarung auch vor Ablauf der Gültigkeitsdauer erneut zu verhandeln, wenn wesentliche Änderungen der beschriebenen Leistung in qualitativer oder quantitativer Hinsicht absehbar oder eingetreten sind.

Änderungs- bzw. Erweiterungswünsche können nach Vertragsabschluss nur schriftlich und in beiderseitigem Einverständnis vereinbart werden.

Falls die durchzuführenden Arbeiten sich durch Gründe verzögern, die von einer Vertragspartei zu verantworten sind, trägt die jeweilige Vertragspartei den Mehraufwand. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Dortmund.

§ 12 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen in dieser Vereinbarung enthaltenen Bestimmungen. Sofern die unwirksame Bestimmung nicht ersatzlos entfallen kann, verpflichten sich die Vertragspartner, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die der beabsichtigten Zielsetzung am nächsten kommt. Dieses gilt entsprechend, soweit sich die Vereinbarung als lückenhaft erweist.

Dortmund, 21.12.2010

Viersen, 06.12.2010

Stadt Dortmund

Kreis Viersen

Ullrich S i e r a u
Oberbürgermeister

Peter O t t m a n n
Landrat

Wilhelm S t e i t z
Stadtrat

Dr. Andreas C o e n e n
Kreisdirektor

Genehmigung

Vorstehende öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur Bereitstellung von Servicecenter-Dienstleistungen für die einheitliche Behördenrufnummer 115 zwischen dem Kreis Viersen und der Stadt Dortmund – wird hiermit gemäß § 24 Abs. 2 des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit – GkG – vom 01.10.1979 (GV. NW. S. 621) in der zurzeit geltenden Fassung (SGV. NRW 202) genehmigt.

31.1.6 – 30/02

Arnsberg, den 18. Februar 2011

Bezirksregierung Arnsberg
Im Auftrag: L.S.
F r a n k s m a n n

Fußnote

(Fn 1) Amtsblatt Regierungsbezirk Arnsberg, 2011 vom 05.03.2011, Nr. 9, S. 117, in Kraft getreten am 06.03.2011.