

# **Öffentlich-rechtliche Vereinbarung**

**zwischen „Namen des Verbundpartners“**

**und der Stadt Köln**

**zur Bereitstellung der Service-Center Dienstleistungen im Pilotbetrieb der einheitlichen Behördenrufnummer 115 durch das Call-Center der Stadt Köln.**

Zwischen „Name des Verbundpartners“, vertreten durch den/ die (ist jeweils zu benennen), Anschrift

nachstehend „Verbundpartner“ genannt

und der Stadt Köln - Zentrale Dienste -, vertreten durch den Oberbürgermeister, Rathaus, 50667 Köln,

nachstehend „Stadt Köln“ genannt,

wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit (nachstehend GkG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 01. Oktober 1979 (GV. NRW. S.621/SGV. NRW 202), zuletzt geändert durch Gesetz vom 09.10.2007 (GV. NRW. S. 272), folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Erbringung der Service-Center Dienstleistungen im Rahmen des Pilotbetriebes zur einheitlichen Behördennummer 115 durch das Call-Center der Stadt Köln, nachfolgend Service-Center 115 Köln genannt, geschlossen:

## **Präambel**

Die Stadt Köln, der Rheinisch-Bergische Kreis, der Rhein-Erft-Kreis, die Städte Bonn, Leverkusen, Bergisch Gladbach, Hürth, Frechen und der Landschaftsverband Rheinland werden sich als Teilnehmer der Modellregion West II an dem Projekt zur Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 beteiligen. Ziel des Projektes ist es, den Bürgern und Unternehmen den telefonischen Zugang zur Verwaltung signifikant zu erleichtern und den Bürgerservice entscheidend zu verbessern, unabhängig davon, welche Verwaltungsebene zuständig ist. Eine möglichst abschließende Bearbeitung der eingehenden Anrufe bereits im Front-Office der beteiligten Service-Center ist geplant. Vorerst werden unter der einheitlichen Behördennummer 115 einfache Anliegen und Fragen nach Services der Verwaltungen beantwortet. Die Dienstleistung soll ebenen- und zuständigkeitsübergreifend angeboten werden. In einem operativen Pi-

lotbetrieb, der voraussichtlich in 2009 startet und zwei Jahre andauert, werden die im Feinkonzept festgeschriebenen Komponenten des Pilotprojektes in Betrieb genommen und erprobt. In einem ersten Schritt werden mindestens die zwischen den Modellregionen abgestimmten TOP 100 Dienstleistungen der Kommunen sowie die jeweils TOP 25 Dienstleistungen der Länder und des Bundes zur Grundlage des vereinbarten Serviceversprechens. Die Partner der Modellregion West II vereinbaren, dass der Telefonservice im Pilotbetrieb D115 in der Region durch das Service-Center 115 Köln geleistet werden soll. Der Service soll sukzessive ausgebaut werden. Die gesammelten Erfahrungswerte sollen hierbei einfließen.

## **§ 1 Vereinbarungsgegenstand**

1. Vereinbarungsgegenstand ist die Übernahme der für den Pilotbetrieb D115 definierten Dienstleistungen, mindestens der Top-100 Dienstleistungen für den Verbundpartner der Modellregion West II durch das Service-Center 115 Köln, sowie die Wahrnehmung der in § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben für den Zeitraum des Pilotbetriebes.
2. Die Abwicklung der im Service-Center 115 Köln unter der Telefonnummer 115 für den Verbundpartner eingehenden Anrufe erfolgt
  - 2.1 unter Einsatz der in Köln eingesetzten Hard- und Softwareausstattung
  - 2.2 nach dem qualitativen Standard, der im Feinkonzept für die bundeseinheitliche Behördennummer 115 in Kapitel 8.3 und 8.4, Serviceversprechen und Gesprächsqualität festgelegt ist
  - 2.3 in den Räumlichkeiten des Call-Centers der Stadt Köln unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen. Die räumliche Zuordnung des Back-Offices im Pilotbetrieb D115 erfolgt bei dem Verbundpartner.
  - 2.4 unter Nutzung der auch für das Call-Center der Stadt Köln vorhandenen Funktionsbereiche (Front-Office, Infrastruktur, Wissen)

## **§ 2 Aufgaben der Stadt Köln**

1. Die Stadt Köln stellt sicher, dass das Service-Center 115 Köln für die eingehenden Anrufe aus der Modellregion West II von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar ist. Außerhalb der Servicezeiten erfolgt eine Bandansage. Die Stadt Köln strebt an, während dieser Zeiten alle für den Verbundpartner der Modellregion West II eingehenden Anrufe im Front-Office entgegen zu nehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines Call-Center-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrecher (z.B. durch Provider etc.) können nicht beeinflusst werden.

Es wird der im Feinkonzept festgelegte Servicelevel von 75/30 im Monatsdurchschnitt vereinbart. D.h. 75 % der eingehenden Anrufe müssen durchschnittlich in 30 Sekunden entgegen genommen werden.

2. Die Stadt Köln verpflichtet sich auf Basis eines Wissensmanagementsystems, das inhaltlich auf den Internetportalen der Teilnehmer des Pilotbetriebes D115 basiert, entsprechend den im Feinkonzept in Kapitel 6 festgeschriebenen Mindestvoraussetzungen der Internetinformationen, folgende Aufgaben im Front-Office zu übernehmen:
  - Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen mindestens zu den festgeschriebenen TOP 100 Dienstleistungen für den Verbundpartner zur Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter dieser Verwaltung. Für den Pilotbetrieb wird gemäß Feinkonzept Kapitel 8.3 eine Beantwortungsquote im Erstkontakt von 55% vereinbart.
  - Falls ein Anliegen über die Anforderungen des bisher erfassten Dienstleistungskataloges, mindestens der TOP 100 hinausgeht und/ oder durch das Front-Office nicht beantwortet werden kann, ist das Anliegen automatisiert an das Back-Office des Verbundpartners weiterzuleiten. Einzelheiten zur Arbeitsweise und Vorgangsbearbeitung finden sich im Feinkonzept in Kapitel 6.
  - Vermittlung von Anrufen an das Back-Office der Verbundpartnerverwaltung, nur wenn eine Vermittlung ausdrücklich gewünscht ist.
3. Die Begrüßung durch die Front-Office Agents sowie eventuelle Bandansagen erfolgen entsprechend der im Feinkonzept in Kapitel 8.4 für alle verbindlich formulierten Vereinbarungen.
4. Die Stadt Köln verpflichtet sich, die im Rahmen des Feinkonzeptes in Kapitel 9, Reporting festgelegten Anrufstatistiken zusammenzustellen und dem Verbundpartner zuzuleiten.
5. Die Abwicklung eingehender Anrufe für die Notrufnummern 110 und 112 erfolgt gemäß Feinkonzept Kapitel 10.2.
6. Eine Vermittlung an Mobilfunktelefone findet nicht statt.

### **§ 3 Aufgaben des Verbundpartners**

1. Der Verbundpartner erteilt dem Zentralprojekt 115 den Auftrag, die für ihn eingehenden Anrufe unter der Telefonnummer 115 an das Service-Center 115 Köln umzuleiten.
2. Der Verbundpartner verpflichtet sich zur Einrichtung eines Back-Offices und zur Bereitstellung geeigneten Personals hierfür. Das Back-Office hat grundsätzlich

dafür zu sorgen, dass jeder Anrufer innerhalb der im Feinkonzept festgeschriebenen Zeitdauer von maximal 24 Stunden bzw. an Wochenenden oder Feiertagen am nächsten Werktag eine Rückmeldung erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.

3. Der Verbundpartner verpflichtet sich, für eventuelle Rückfragen und Weiterleitungen die größtmögliche Erreichbarkeit seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Back-Office sicherzustellen.
4. Zur elektronischen Weiterleitung von Vorgängen durch das Front-Office des Service-Centers 115 Köln an das Back-Office des Verbundpartners, verpflichtet sich dieser, ein entsprechendes E-Mailpostfach einzurichten und dieses zu überwachen. Die Bearbeitung von weitergeleiteten Vorgängen erfolgt gemäß der im Feinkonzept in Kapitel 8.2 definierten Vorgaben durch den Verbundpartner.
5. Der Verbundpartner verpflichtet sich, sein Internetportal entsprechend den im Feinkonzept in Kapitel 4 und 5 vereinbarten Mindestvoraussetzungen aufzubereiten und darzustellen (z. B. Aufnahme mindestens der Top 100 Dienstleistungen, Integration von Auszeichnungsformaten, "Meldung" an das zentrale Wissensmanagementsystem) um eine dem Serviceversprechen entsprechende Auskunftserteilung durch die Agents sicherzustellen. Der Verbundpartner wird die Inhalte der Portale aktualisiert halten.
6. Der Verbundpartner verpflichtet sich zur fristgerechten Zahlung gemäß § 7 dieser Vereinbarung.
7. Der Verbundpartner verpflichtet sich, die in seinem Verwaltungsbereich erforderlichen technischen Voraussetzungen zur Teilnahme am Pilotbetrieb D115 zu realisieren und eventuell anfallende Kosten hierfür zu zahlen. Hierzu zählen u.a.:
  - die Bereitstellung der Informationen mindestens zu den Top 100 Dienstleistungen (soweit nicht bereits im Internetportal verfügbar)
  - die technische Aufbereitung der Wissensinhalte gemäß den im Feinkonzept(Kap. 5) für den Pilotbetrieb D115 definierten Anordnungen:
  - die Auszeichnung der Internetseiten mit Microformaten oder alternativ
  - Bereitstellung der Informationen im XML-format
  - die technische Ausstattung des Back-Offices zum Empfang von D115-Tickets wie in Kap. 6 des Feinkonzeptes beschrieben.
8. Der Verbundpartner erklärt sich bereit zur besonderen Qualifizierung der im Front-Office des ServiceCenters 115 Köln beschäftigten Mitarbeiter/innen auf eigene Kosten und durch eigenes Personal bei Bedarf Schulungen durchzuführen. Die Schulungen erfolgen zu verbundpartnerspezifischen und zu D 115 relevanten (Schwerpunkt-)Themen. Hierzu erfolgt eine vorherige zeitliche Absprache und inhaltliche Abstimmung mit dem Funktionsbereich Wissen des Service-Centers 115 Köln.

## **§ 4 Leistungsspektrum und Qualität**

Die Qualität und das Leistungsspektrum der im Front-Office des Service-Centers 115 Köln und im Back-Office der Verbundpartnerverwaltungen erbrachten Dienstleistungen orientieren sich an dem im Feinkonzept in den Kapiteln 8 und 9 vereinbarten Qualitätslevel. Änderungen hierzu werden im Einvernehmen mit allen Verbundpartnern vorgenommen.

## **§ 5 Technische Voraussetzungen**

1. Die Stadt Köln wird die technischen Voraussetzungen, die für eine Teilnahme des Service-Centers 115 Köln am Pilotbetrieb D115 erforderlich sind, für die Stadt Köln auf eigene Kosten schaffen. Dies sind insbesondere:
  - die technische Aufbereitung der Wissensinhalte gemäß den im Feinkonzept(Kap. 5) für den Pilotbetrieb D115 definierten Anorderungen:
  - die Auszeichnung der Internetseiten mit Microformaten oder alternativ
  - Bereitstellung der Informationen im XML-format
  - die Erweiterung der vorhandenen ACD-Telefonanlage und Einrichtung erforderlicher Callflows
  - die Erweiterung des eingesetzten Wissensmanagementsystems zur Indizierung, Auswertung, Suche und Darstellung der Informationen aus dem Internet der Verbundpartner bzw. zum Zugriff auf das zentrale Wissensmanagementsystem D115
  - die Erweiterung des eingesetzten Ticketsystems
  - Einrichtung der Mandanten
  - Einrichtung entsprechender Workflows
  - CTI-Integration
  - Integration einer Schnittstelle zum Empfang von D115-Tickets wie in Kap. 6 des Feinkonzeptes beschrieben
2. Eine Zuordnung der Anrufe unter der Telefonnummer 115 aus der Modellregion West II an das Service-Center 115 Köln erfolgt anhand der Vorwahlen und wird durch das Zentralprojekt über den Netzbetrieb gesteuert.

## **§ 6 Personal**

1. Die Tätigkeit des Front-Offices im Pilotbetrieb D115 wird durch die Mitarbeiter/innen des Service-Centers 115 Köln, die des Back-Offices durch die Mitarbeiter/innen des Verbundpartners in dessen Zuständigkeitsbereich wahrgenommen.
2. Das Back-Office Personal der Verbundpartner wird auf Kosten der Stadt Köln in Köln für diese Aufgabe geschult.

## **§ 7 Kosten**

Für die durch die Stadt Köln erbrachten telefonischen Leistungen im Pilotbetrieb D115 werden dem Verbundpartner folgende Kosten in Rechnung gestellt:

- Die anfallenden Personal-, Sach- und Gemeinkosten werden mit einem Erstattungsbetrag von 1,28 € je Produktivminute (Telefonie zuzüglich Nacharbeit) vereinbart. Für die ersten drei Monate, maximal jedoch für 100 Anrufe für jeden Verbundpartner wird der Service kostenlos durch die Stadt Köln angeboten. Dem Verbundpartner wird eine entsprechende Abrechnung aufgeschlüsselt nach Anzahl der Gespräche, Gesprächsdauer und Nachbearbeitungszeit zur Verfügung gestellt.
- Sollte das Bundesfinanzministerium bei seiner Prüfung zu dem Ergebnis kommen, dass es sich bei den beschriebenen Leistungen um eine umsatzsteuerpflichtige Dienstleistung handelt, wird der o.a. Erstattungsbetrag zuzüglich der maßgeblichen Umsatzsteuer erhoben bzw. nacherhoben.
- Tarifsteigerungen bei den Personalkosten, nachgewiesene sonstige Personalmehrbedarfe sowie nachgewiesene Kostensteigerungen bei den Sach- und Gemeinkosten sind vom Verbundpartner zu tragen. Kostensenkungen werden ebenfalls an den Verbundpartner weitergegeben. Die jeweiligen Kostensteigerungen sowie Kostensenkungen wirken sich durch Anpassung des betroffenen Kostenblocks auf den Erstattungsbetrag je Produktivminute aus. Dem Verbundpartner wird dies entsprechend aufgeschlüsselt dargestellt.
- Die Rechnungslegung erfolgt erstmalig rückwirkend zur Mitte des ersten Vertragsjahres. Fortfolgende Rechnungslegung erfolgt rückwirkend halbjährlich. Der Verbundpartner verpflichtet sich zur Zahlung innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Zugang der jeweiligen Rechnung auf das Konto 690 629 58 bei der Sparkasse Köln Bonn, BLZ 370 501 98 unter Verwendung des Kassenzzeichens .....

## **§ 8 Datenschutz**

1. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten unterliegt den Regelungen der Datenschutzvorschriften gemäß Datenschutzgesetz NRW. In

Bezug auf die aus der Verbundpartnerverwaltung eingehenden Anrufe ist eine Speicherung, Nutzung und Übermittlung nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 Abs. 3 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im Front-Office des Service Centers 115 Köln mit der Bearbeitung dieser Daten beauftragten Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung dieser Daten verpflichtet. Eine Weiterleitung der Daten an das Back-Office der Verbundpartner ist jedoch gestattet.

2. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von 6 Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen gelöscht.
3. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe Datenschutz werden berücksichtigt, vergleiche Feinkonzept Kapitel 10.1.

### **§ 9 Haftung**

1. Die Stadt Köln hat ihren Verbundpartner in der Modellregion West II von etwaigen Schadenersatzansprüchen freizustellen, die Dritte diesem gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiter/innen wegen fehlerhafter Auskunftserteilung in dem im Feinkonzept festgeschriebenen Umfang im Front-Office oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.
2. Die Stadt Köln haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Die Stadt Köln übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von dem Verbundpartner in der Modellregion West II übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

### **§ 10 Dauer der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung**

1. Diese Vereinbarung beginnt am .....Sie hat eine Laufzeit bis zum Ende des Pilotbetriebes D115.
2. Nach Abschluss der Pilotphase müssen in Form einer neuen öffentlich-rechtlichen Vereinbarung die Grundlagen für eine weitere Kooperation vereinbart werden.

### **§ 11 Kündigung**

1. Die Vereinbarung kann aus einem wichtigen Grund jederzeit gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist insbesondere dann gegeben, wenn eine der Parteien gegen eine der in dieser Vereinbarung getroffenen Abreden in erheblichem Maß oder wiederholt verstößt und der anderen Partei ein Festhalten an dem Vertrag nicht mehr zumutbar ist. Ein wiederholter Verstoß liegt vor, wenn sich eine Zuwiderhandlung gegen den Vertrag trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der in § 2 Abs. 1 genannte Servicelevel kontinuierlich, in mindestens drei aufeinanderfolgenden Monaten nicht erreicht wird oder die Verpflichtungen gemäß § 3 Abs. 6 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden.

2. Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund hat die Partei, die Anlass zu der Kündigung gegeben hat, der anderen Partei den ihr durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen.
3. Bei Kündigung aus wichtigem Grund durch eine der Vertragsparteien treten die Rechtsfolgen der Kündigung erst nach einer Übergangszeit von 6 Monaten in Kraft.
4. Die Kündigung aus wichtigem Grund nach § 11 Abs. 1 bedarf der Schriftform.
5. Können sich die Parteien trotz eingehender Verhandlungen über eine Vertragsanpassung, die von einem der Vertragspartner z.B. aus wirtschaftlichen Gründen für erforderlich gehalten wird, nicht verständigen, so ist gem. § 30 GKG die Bezirksregierung Köln als Aufsichtsbehörde zur Schlichtung anzurufen.

Kommt trotz Anrufung der Aufsichtsbehörde als Schlichtungsstelle eine Einigung nicht zustande, erhalten beide Parteien ein Sonderkündigungsrecht, dessen Rechtsfolgen zwölf Monate ab Zugang der Kündigungserklärung eintreten. § 11 Abs. 4 gilt entsprechend; § 11 Abs. 2 findet keine Anwendung.

## **§ 12 Umsetzung des Feinkonzeptes**

Die Vertragsparteien vereinbaren, in der Umsetzung dieser Kooperationsvereinbarung auch künftige Vorgaben des Feinkonzeptes nach Möglichkeit zu berücksichtigen. Sollte aufgrund künftiger Vorgaben des Feinkonzeptes eine Änderung dieser Kooperationsvereinbarung erforderlich werden, vereinbaren die Vertragsparteien, die Kooperationsvereinbarung einvernehmlich entsprechend neu zu fassen und der Bezirksregierung Köln zur Genehmigung vorzulegen.

## **§ 13 Salvatorische Klausel**

1. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte sich in der Vereinbarung eine Lücke herausstellen, so soll dadurch die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt sein. Beide Parteien nehmen dann unverzüglich Verhandlungen auf, um eine neue Regelung zu vereinbaren,



die der unwirksamen Bestimmung in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommt.

2. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.
3. Diese Vereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei erhält eine Ausfertigung.

*(Unterschriften für die Stadt Köln)*

*(Unterschriften für die Verwaltungsspitze der Verbundpartnerverwaltung)*

---

Stadt Köln  
Der Oberbürgermeister

---

Ort

---

Stadt Köln  
Stadtdirektor

---

Ort