

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

zwischen Name des Verbundpartners

und der Stadt Köln

zur Bereitstellung der Service-Center Dienstleistungen in der Betriebsphase 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 NRW (nachstehend GkG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 01. Oktober 1979 (GV. NRW. S.621/SGV. NRW 202), zuletzt geändert durch Gesetz vom 12. Mai 2009 (GV. NRW. S. 298, 326), folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Erbringung der Service-Center Dienstleistungen im Rahmen der Betriebsphase 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 beteiligen sich nach Ablauf der Pilotphase als Teilnehmer an der Betriebsphase zur Nutzung und Weiterentwicklung der einheitlichen Behördennummer 115. Ziel der Betriebsphase 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 der auf die Pilotphase folgenden Betriebsphase sollen die in der Pilotphase erprobten und entsprechend den Erfahrungen modifizierten Komponenten in den Echtbetrieb überführt und genutzt werden. In einem ersten Schritt werden mindestens die zwischen den Pilotteilnehmern abgestimmten TOP 100 Dienstleistungen der Kommunen

sowie die jeweils TOP 25 Dienstleistungen der Länder und des Bundes zur Grundlage des vereinbarten Serviceversprechens. Die genannten Partner haben vereinbart, dass der Telefonservice D115 in der Region durch das Service-Center 115 Köln geleistet werden soll. Der Service soll sukzessive ausgebaut werden.

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

1. Vereinbarungsgegenstand ist die Übernahme der für die Betriebsphase D115 definierten Dienstleistungen, mindestens der Top-100 Dienstleistungen für den Verbundpartner durch das Service-Center 115 Köln, sowie die Wahrnehmung der in § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben für den Zeitraum der Teilnahme an der Betriebsphase.
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 jeweils aktuellen qualitativen Standard im D115-Verbund, der auf Basis der im Feinkonzept für die bundeseinheitliche Behördennummer 115 in den Kapiteln 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 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 115-Anrufe des Verbundpartners 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 der Servicezeiten möglichst alle für den Verbundpartner 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 in der D115 Charta 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 in den Internetportalen oder weiteren Wissensquellen der D115 Teilnehmer hinterlegten Informationen basiert, 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. Die Beantwortungsquote im Erstkontakt wurde für den D115-Verbund auf 65 % festgelegt.

- 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.
 - Eine Vermittlung von Anrufen an das Back-Office der Verbundpartnerverwaltung erfolgt nur, wenn eine solche Vermittlung vom Anrufenden ausdrücklich gewünscht ist.
3. Die Begrüßung durch die Front-Office Agents sowie eventuelle Bandansagen erfolgen entsprechend der für alle verbindlich formulierten Vereinbarungen.
 4. Die Stadt Köln verpflichtet sich, sowohl die für die Rechnungsstellung erforderlichen wie auch die für den D115-Verbund im Rahmen des Reportings festgelegten Anrufstatistiken zusammenzustellen und dem Verbundpartner zuzuleiten.
 5. Die Abwicklung eingehender Anrufe für die Notrufnummern 110 und 112 erfolgt gemäß Feinkonzept Kapitel 10.2 sowie des daraus entwickelten Notrufkonzeptes.
 6. Eine Vermittlung an Mobilfunktelefone findet nicht statt.

§ 3 Aufgaben des Verbundpartners

1. Der Verbundpartner erteilt der D115 Geschäfts- und Koordinierungsstelle 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 in der D115 Charta 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.
5. Der Verbundpartner verpflichtet sich, seine Informationen in Form abgestimmter Leistungsberichte entsprechend den vereinbarten Mindestvoraussetzungen in eigener Verantwortung aufzubereiten und für eine dem Serviceversprechen entsprechende Auskunftserteilung durch die Agents bereitzustellen. Der Verbundpartner wird die Inhalte der Leistungsberichte 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 laufenden Teilnahme an der D115 Betriebsphase 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 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-Weiterleitungen.
8. Der Verbundpartner erklärt sich bereit zur besonderen Qualifizierung der im Front-Office des Service-Centers 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.
9. Der Verbundpartner informiert die Dienststellen der Kommunalverwaltung, insbesondere die Leitstellen der Feuerwehr sowie die Polizei und die weiteren Behörden in seinem telefonischen Einzugsgebiet über seine Teilnahme im Projekt D115 in der Betriebsphase. Er unterstützt die Umsetzung des Notrufkonzepts.

§ 4 Leistungsspektrum und Qualität

Die Qualität und das Leistungsspektrum der im Front-Office des Service-Centers 115 Köln und im Back-Office des Verbundpartners erbrachten Dienstleistungen orientieren sich an den in der D115 Charta vereinbarten Qualitätslevel. Änderungen der Qualitätslevel werden im Einvernehmen mit allen Verbundpartnern vorgenommen.

§ 5 Technische Voraussetzungen

1. Die Stadt Köln hat die technischen Voraussetzungen, die für eine Teilnahme des Service-Centers 115 Köln an der Betriebsphase erforderlich sind, auf eigene Kosten geschaffen. Dies sind insbesondere:
- die technische Aufbereitung der Wissensinhalte gemäß den für die Betriebsphase definierten Anforderungen:
 - die 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-Weiterleitungen
2. Eine Zuordnung der Anrufe unter der Telefonnummer 115 aus dem telefonischen Einzugsbereich des Verbundpartners an das Service-Center 115 Köln erfolgt anhand der Vorwahl 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 des Verbundpartners wird auf Kosten der Stadt Köln in Köln für diese Aufgabe geschult.

§ 7 Kosten

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

- Die anfallenden Personal-, Sach- und Gemeinkosten werden mit einem Erstattungsbetrag von 1,37 € je Produktivminute (Telefonie zuzüglich Nacharbeit) vereinbart. Dem Verbundpartner wird eine entsprechende Abrechnung aufgeschlüsselt nach Anzahl der Gespräche, Gesprächsdauer und Nachbearbeitungszeit zur Verfügung gestellt. Dies gilt auch, wenn durch den Anrufer keine D115 - Leistung nachgefragt worden ist. Die näheren Einzelheiten, die der Preisgestaltung zugrunde gelegt werden, werden von den Partnern gesondert vereinbart.
- Sollte die von der Stadt Köln durch das Service-Center erbrachte Leistung zukünftig, z.B. aufgrund einer Gesetzesänderung, umsatzsteuerpflichtig werden, wird der 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 am Ende des Jahres 2011. Die fortfolgende Rechnungslegung erfolgt rückwirkend halbjährlich. Der Verbundpartner verpflichtet sich zur Zahlung innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der

jeweiligen Rechnung auf das Konto 690 629 58 bei der Sparkasse Köln Bonn, BLZ 370 501 98 unter Verwendung des Kassenzeichens

§ 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.

§ 9 Haftung

1. Die Stadt Köln hat den Verbundpartner von etwaigen Schadenersatzansprüchen freizustellen, den 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 übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 10 Dauer der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung

1. Diese Vereinbarung tritt am Tag nach der Bekanntmachung im Amtsblatt der Bezirksregierung Köln in Kraft.
2. Sie kann unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres gekündigt werden. Wird die Kündigungsoption nicht wahrgenommen, so verlängert sich die Laufzeit um ein weiteres Jahr.
3. Diese Vereinbarung ersetzt die für die D115 Pilotphase abgeschlossene öffentlich-rechtliche Vereinbarung.

§ 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.
6. Die Kündigung ist zusätzlich gegenüber der Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115 schriftlich anzuzeigen.

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 Anpassungen in der Umsetzung

Die Vertragsparteien vereinbaren, in der Umsetzung dieser Kooperationsvereinbarung auch künftige Vorgaben des D115-Verbunds, die durch den Lenkungsausschuss beschlossen worden sind und zu einer Anpassung der D115 Charta führen, zu berücksichtigen. Sollte aufgrund dieser Vorgaben eine Änderung dieser Kooperationsvereinbarung erforderlich werden, vereinbaren die Vertragsparteien, die Kooperationsvereinbarung einvernehmlich anzupassen 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 Vereinba-

rung 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 Verwaltungsspitze
der Verbundpartnerverwaltung)*

(Unterschriften für die Stadt Köln)

Ort

Stadt Köln
Der Oberbürgermeister

Ort, den

Köln, den

Ort

Stadt Köln
Der Stadtdirektor

Ort, den

Köln, den