

# **Öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur Übernahme von Telefonservices der Stadt Bad Salzuflen durch die Stadt Bielefeld**

**Zwischen**

**der Stadt Bad Salzuflen,**

vertreten durch den Bürgermeister Herrn Dr. Honsdorf  
geschäftsansässig: Rudolph-Brandes-Allee 19, 32105 Bad Salzuflen,  
und Herrn Beigeordneten

**und**

**der Stadt Bielefeld**

vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Peter Clausen  
und Herrn Beigeordneten Dr. Udo Witthaus  
geschäftsansässig: Niederwall 23, 33602 Bielefeld,

wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GKG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 1. Oktober 1979 (GV. NRW. S. 621 / SGV. NRW 202), zuletzt geändert durch Gesetz vom 12.05.2009 (GV.NRW. S. 298, 236) folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Übernahme des städtischen Bad Salzufler Telefon-Services durch die Stadt Bielefeld geschlossen:

## **Präambel**

Die Vertragsparteien beabsichtigen, die telefonische Servicequalität der Stadtverwaltung Bad Salzuflen zu verbessern. Dies erfolgt in einem Stufenkonzept. Seit dem 1. April 2009 hat das **BürgerServiceCenter** (BSC) der Stadt Bielefeld den telefonischen Service in den sog. Tagesrandzeiten für die Rufnummer +49 5222 952-0 übernommen, d. h. Zeiten, die von der Telefonzentrale in Bad Salzuflen nicht abgedeckt werden. Seit dem 01.10.2009 ist zusätzlich die Bad Salzufler Rufnummer +49 5222 952-488 auf das **BürgerServiceCenter** der Stadt Bielefeld in erweiterten Randzeiten aufgeschaltet. Der bis zum 30.09.2010 befristete Probebetrieb zeigt bereits jetzt positive Ergebnisse. Die Überführung in den Regelbetrieb und der Ausbau des Betriebes durch Aufschaltung weitere Rufnummern und zeitlicher Ausweitungen soll deshalb erfolgen. Die einzelnen Leistungsinhalte ergeben sich aus den nachfolgenden Regelungen und den weiteren Ergänzungen entsprechend des Ausbauzustandes.

Zusätzlich sind beide Vertragsparteien Partner im Betrieb der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer „D115“. Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung erstreckt sich auch auf diese Kooperation.

## **§ 1 Vereinbarungsgegenstand**

Die Stadt Bielefeld übernimmt mit ihrem **BürgerServiceCenter** (BSC) den Telefonservice der Stadt Bad Salzuflen in Form der in § 2 beschriebenen Aufgaben und unter Wahrung des in § 3 beschriebenen Qualitätsstandards.

## § 2 Aufgaben der Vertragsparteien

(1) Das BSC der **Stadt Bielefeld** nimmt Anrufe unter den Rufnummern:

- +49 5222 952-0,
- ggf. zwischen den Vertragsparteien abgestimmten weiteren Durchwahlnummern,
- 115, soweit aus dem Stadtgebiet von Bad Salzuflen angewählt,

entgegen und stellt dafür die im BSC erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Ressourcen zur Verfügung.

Auf der Basis der Wissensdatenbank der Stadt Bad Salzuflen werden die eingehenden Anfragen und allgemeinen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger an die Stadtverwaltung im BSC möglichst abschließend bearbeitet. Sollte eine abschließende Bearbeitung nicht möglich sein, wird der Anruf an die zuständige Stelle in der Stadt Bad Salzuflen qualifiziert weitergeleitet oder - soweit der Kunde es wünscht - per elektronischer Nachricht (Ticket) an die zuständige Stelle weitergeleitet.

Auf der Basis von Zugriffsberechtigungen auf Bad Salzufler DV-Verfahren (Datenverarbeitungsverfahren) werden die den Anrufern angebotenen Online-Dienste, die telefonisch abgewickelt werden können, von den Vertragsparteien in ergänzenden Erklärungen, die Gegenstand dieser Vereinbarung werden, schriftlich vereinbart.

(2) Die **Stadt Bad Salzuflen** leitet eingehende Anrufe unter der von ihr betriebenen Rufnummer +49 5222 952-0 und die ggf. zwischen den Parteien abgestimmten weiteren Durchwahlnummern an die TK-/ACD-Anlage (Telekommunikations-/Anrufverteilanlage) des BSC der Stadt Bielefeld um. Für die Dauer der Teilnahme am Betrieb der Behördenrufnummer 115 gilt dies sinngemäß, soweit dies das Routing (Anrufzuleitung) der Telekommunikationsanbieter erlaubt.

Die Stadt Bad Salzuflen stellt der Stadt Bielefeld im Rahmen einer Wissensdatenbank strukturierte, ihr Stadtgebiet betreffende spezifische Informationen bedarfsgerecht und aktuell zur Verfügung. Sonderaktionen (z. B. mengenmäßig gebündelte Postsendungen mit der städtischen Telefonnummer +49 5222 952-0, wie Grundbesitzabgabenbescheide) sind gesondert mit einem angemessenen Vorlauf abzustimmen, um ggf. entsprechende Kapazitätsanpassungen im BSC vornehmen zu können. Gleiches gilt für ähnliche Aktionen, die vom laufenden Geschäft der Verwaltung abweichen.

Die Zugangsvoraussetzungen für noch zu benennende Bad Salzufler DV-Verfahren sind von der Stadt Bad Salzuflen auf eigene Kosten zu realisieren.

## § 3 Qualitätsstandard

Die Stadt Bielefeld stellt mit ihrem **BürgerServiceCenter** eine grundsätzliche telefonische Erreichbarkeit in den Zeiten von Montag bis Freitag von 07:00 bis 18:00 Uhr und samstags von 09:00 bis 13:00 Uhr sicher. Die Stadt Bad Salzuflen nimmt davon zunächst die bisher für den Probetrieb vereinbarten Erreichbarkeitszeiten (Montag bis Mittwoch von 16:00 bis 18:00 Uhr, Donnerstag von 17:30 bis 18:00 Uhr, Freitag von 12:30 bis 18:00 Uhr) in Anspruch. Die vollständige Inanspruchnahme der vorgenannten Erreichbarkeitszeiten ist ent-

sprechend des Ausbauzustandes möglich. Die Stadt Bielefeld strebt an, während dieser Zeiten alle eingehenden Anrufe entgegen zu nehmen. Als Service-Standard wird vereinbart:

Für den Betrieb der Behördennummer 115 der jeweils gültige Verbundstandard und darüber hinaus für die lokalen Rufnummern im Quartalsdurchschnitt eine

- Erreichbarkeit des BSC für die aus Bad Salzuflen eingehenden Anrufe von 90 Prozent (Abbrecherquote maximal 10 Prozent)
- mittlere Annahmezeit (Wartezeit für den Anrufer) maximal 30 Sekunden

Über alle relevanten Daten liefert die Stadt Bielefeld monatliche Statistiken jeweils bis zum 10. des Folgemonats.

#### **§ 4 Technik**

Die Stadt Bad Salzuflen hat auf ihre Kosten für die technische Anbindung und Anpassung der in der Stadt Bielefeld eingesetzten Software-Lösungen zu sorgen. Dies gilt insbesondere für die von der Stadt Bad Salzuflen gewünschten notwendigen Erweiterungen der Call-Center-Software, den Zugriff auf Onlinedienste der Stadt Bad Salzuflen sowie den angestrebten Anschluss an verschiedene, später noch schriftlich zwischen den Vertragsparteien zu vereinbarenden DV-Verfahren der Stadt Bad Salzuflen.

Die Vertragsparteien ermöglichen diese technische Verknüpfung unter Beachtung eines sicheren elektronischen Datenverkehrs. Die Stadt Bielefeld übernimmt auf Ihre Kosten die laufende Wartung und Pflege der in ihrem BSC eingesetzten Hardware- und Softwareprodukte.

#### **§ 5 Personal**

Die Stadt Bielefeld stellt das für die Erfüllung der Aufgabe notwendige Personal bereit. Je nach Ausbauzustand können bis zu einem Volumen von 2,0 Vollzeitstellen Beschäftigte der Stadt Bad Salzuflen im BSC eingesetzt werden, die für die Tätigkeit geeignet sind. Der jeweils bestehende Personalbedarf wird zwischen beiden Städten abgestimmt. In Auswahlverfahren, an denen Bewerberinnen und Bewerber der Stadt Bad Salzuflen beteiligt sind, werden der Fachdienst Personalservice und der Personalrat der Stadt Bad Salzuflen eingebunden. Die Auswahlentscheidung trifft die Stadt Bielefeld. Die Modalitäten der Personalgestaltung werden in einem gesonderten Vertrag geregelt.

#### **§ 6 Kostenerstattung**

(1) Die Stadt Bad Salzuflen erstattet mit dem nach Absatz 3 ermittelten Betrag grundsätzlich alle Kosten der Stadt Bielefeld, die sich aus den Aufgaben aus § 2 dieser Vereinbarung ergeben. Die Kostenregelung in § 4 bleibt hiervon unberührt.

(2) Bei Veränderung der Entgelte und Bezüge im öffentlichen Dienst wird der vereinbarte Betrag nach Absatz 1 entsprechend prozentual angepasst, die quartalsmäßigen Zahlungen ändern sich entsprechend.

(3) Auf der Basis der Ergebnisse des Probetriebes wird für die Teilübernahme des Anruf-Services für die Rufnummern +49 5222 952-0 (Tagesrandzeiten), +49 5222 952-488 und 115 ein Sockelbetrag von 1.100,00 Euro (in Worten: eintausendeinhundert Euro) pro Monat vereinbart. Er beinhaltet die Übernahme von 900 (in Worten: neunhundert) Anrufen pro Quartal (= Sockelanrufzahl). Das geschätzte Volumen von jährlich 44.000 (in Worten: vier-

undvierzigtausend) Anrufen bei vollständiger Übernahme des Telefonservices und die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von drei Minuten pro entgegengenommenen Anruf, ergeben einen Betrag von 3,12 Euro (in Worten: drei Euro und zwölf Cent) pro Anruf. Dieser Wert ist der Multiplikator für die Anpassung des Erstattungsbetrages, sobald die tatsächliche Anrufzahl die Sockelanrufzahl übersteigt. Das abgelaufene Quartal bildet stets die Berechnungsgrundlage für die Sockelanrufzahl. Diese Anpassung erfolgt immer nur für die Zukunft, d. h. die folgenden Quartale. Nur eine Abweichung der Sockelanrufzahl um mehr als fünf Prozent jeweils nach oben oder nach unten führt zu einer Anpassung des Erstattungsbetrages. Sobald eine Anpassung des Erstattungsbetrages für das folgende Quartal stattgefunden hat, weil die Anrufzahlen des abgelaufenen Quartals die Grenze von fünf Prozent nach unten oder oben überschritten haben, bildet die tatsächliche Anrufzahl des abgelaufenen Quartals die neue Sockelanrufzahl. Die fünf-Prozent-Überschreitungsgrenze ermittelt sich dann auf der Basis der neuen Sockelanrufzahl.

Der so ermittelte Erstattungsbetrag ist nach Vorlage der Rechnung monatlich bis zum 20. des Folgemonats auf das Konto 26 der Stadtkasse Bielefeld bei der Sparkasse Bielefeld BLZ 480 501 61 unter Verwendung des Kassenzeichens ## zu überweisen.

### **§ 7 Datenschutz**

Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten von aus dem Stadtgebiet Bad Salzuflen ankommenden Anrufen ist nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im BSC mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von sechs Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen gelöscht.

### **§ 8 Haftung**

Die Stadt Bielefeld stellt die Stadt Bad Salzuflen von etwaigen Schadensersatzansprüchen frei, die Dritte ihr gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiter wegen fehlerhafter Auskunftserteilung oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen. Die Stadt Bielefeld 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 der Stadt Bad Salzuflen übermittelten Daten und Informationen falsch und/oder unvollständig waren oder sind.

### **§ 9 Laufzeit**

Diese Vereinbarung tritt am Tage nach der Veröffentlichung im Amtsblatt für den Regierungsbezirk Detmold in Kraft. Die Überführung von Bad Salzufler Telefonservices in den Regelbetrieb beginnt zum gleichen Zeitpunkt. Die Vereinbarung gilt bis zum 30. September 2014. Sie verlängert sich um jeweils zwei Jahre, wenn sie nicht spätestens zwölf Monate vor ihrem Ablauf von einer Vertragspartei gekündigt wird.

### **§ 10 Kündigung aus wichtigem Grund**

(1) Die Vereinbarung kann abweichend von § 9 aus wichtigem Grund jederzeit gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist dann gegeben, wenn die Fortsetzung der Vereinbarung aus

wirtschaftlichen Gründen für eine der beiden Vertragsparteien nicht mehr zumutbar ist oder wenn eine der Vertragsparteien gegen eine der in dieser Vereinbarung getroffenen Abreden in erheblichem Maß oder wiederholt verstößt und der anderen Partei ein Festhalten an der Vereinbarung nicht mehr zumutbar ist. Ein wiederholter Verstoß liegt vor, wenn sich eine Zuwiderhandlung gegen die Vereinbarung trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der in § 3 Abs. 1 genannte Qualitätsstandard in zwei aufeinander folgenden Quartalen oder kontinuierlich nicht erreicht wird oder die Verpflichtungen aus § 2 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden. Können sich die Parteien nicht verständigen, so ist gemäß § 30 GKG die Aufsichtsbehörde zur Schlichtung anzurufen. Kommt trotz Anrufung der Aufsichtsbehörde als Schlichtungsstelle eine Einigung nicht zustande, treten die Rechtsfolgen zwölf Monate ab Zugang der Kündigungserklärung ein.

(2) Im Fall der Kündigung aus wichtigem Grund hat diejenige Vertragspartei, die die Kündigung zu vertreten hat, der anderen Vertragspartei den ihr durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen. § 280 BGB gilt entsprechend.

(3) Hält eine der Vertragsparteien aus wirtschaftlichen Gründen eine Fortsetzung dieses Vertrages für nicht zumutbar, verpflichten sich die Vertragsparteien vor der Kündigung aus diesem wichtigen Grund gem. § 10 Absatz 1 zuvor über eine Vertragsanpassung zu verhandeln. Absatz 2 findet dann keine Anwendung. Im Übrigen gilt § 313 BGB.

### **§ 11 Salvatorische Klausel/Schriftformerfordernis**

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.

Kündigungen, Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis.

\* \* \*

Diese Vereinbarung ist dreifach ausgefertigt, je ein Exemplar erhalten die beiden Vertragsparteien sowie die (gemeinsame) Aufsichtsbehörde.

\* \* \*

Bielefeld, den \_\_\_\_\_

Bad Salzuflen, den \_\_\_\_\_

**Stadt Bielefeld**

**Stadt Bad Salzuflen**

(L.S.)

(L.S.)

Oberbürgermeister

Bürgermeister

Beigeordneter

Beigeordneter

---

Genehmigung

Diese Vereinbarung wird gemäß § 24 Absatz 2 i.V.m. § 29 GKG NRW hiermit aufsichtsbehördlich genehmigt sowie gemäß § 24 Absatz 3 Satz 1 GKG NRW bekannt gemacht.

Detmold, den \_\_\_\_\_

Bezirksregierung Detmold

(Az. \_\_\_\_\_ )

Im Auftrag: