

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur Übernahme von Telefonservices der Gemeinde Hiddenhausen durch die Stadt Bielefeld

Zwischen

der Gemeinde Hiddenhausen,

vertreten durch den Herrn Bürgermeister Ulrich Rolfsmeyer
und **XXXXXXXXXXXXXX**,
geschäftsansässig: Rathausstraße 1, 32120 Hiddenhausen,

und

der Stadt Bielefeld

vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Pit 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, ber. S. 326), folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Durchführung des Telefon-Services der Gemeinde Hiddenhausen durch die Stadt Bielefeld geschlossen:

Präambel

Die Vertragsparteien beabsichtigen, die telefonische Servicequalität der Gemeinde Hiddenhausen zu verbessern. Es ist zunächst beabsichtigt, die auf der zentralen Rufnummer der Verwaltung der Gemeinde Hiddenhausen (05221 964-0) eingehenden Anrufe zu Zeiten der Nichtannahme bei der Gemeinde Hiddenhausen vom **BürgerServiceCenter** der Stadt Bielefeld erledigen zu lassen. Der Service kann für weitere Rufnummern der Gemeinde Hiddenhausen ausgebaut werden. Da die Stadt Bielefeld teilnehmende Kommune beim Service „Einheitliche Behördenrufnummer 115“ ist, gilt dies auch für eine gewünschte Teilnahme der Gemeinde Hiddenhausen an diesem Service.

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

Die Stadt Bielefeld übernimmt mit ihrem **BürgerServiceCenter** (BSC) den Telefonservice der Gemeinde Hiddenhausen 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 5221 964-0,
- ggf. zwischen den Vertragsparteien abgestimmten weiteren Durchwahlnummern,

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

Auf der Basis des Internetauftritts der Gemeinde Hiddenhausen bzw. einer ggf. noch aufzubauenden Wissensdatenbank werden die eingehenden Anfragen und allgemeinen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger an die Gemeinde Hiddenhausen im BSC möglichst abschließend bearbeitet. Sollte eine abschließende Bearbeitung nicht möglich sein, wird der Anruf an die zuständige Stelle in der Gemeinde Hiddenhausen qualifiziert weitergeleitet oder - soweit der Kunde es wünscht - per elektronischer Nachricht (Ticket) an die zuständige Stelle übermittelt.

Auf der Basis von Zugriffsberechtigungen auf Hiddenhausener 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 Gemeinde Hiddenhausen leitet eingehende Anrufe unter der von ihr betriebenen Rufnummer +49 5221 964-0 und unter den ggf. zwischen den Parteien abgestimmten weiteren Durchwahlnummern an die TK-/ACD-Anlage (Telekommunikations-/Anrufverteilanlage) des BSC der Stadt Bielefeld um. Für eine evtl. Teilnahme am Betrieb der Behördenrufnummer 115 gilt dies sinngemäß, soweit dies das Routing (Anrufzuleitung) der Telekommunikationsanbieter erlaubt.

Die Gemeinde Hiddenhausen stellt der Stadt Bielefeld im Rahmen ihres Internetauftritts oder einer ggf. noch einzurichtenden Wissensdatenbank ihr Gemeindegebiet betreffende spezifische Informationen bedarfsgerecht und aktuell zur Verfügung. Darüber hinaus stellt sie einen Dezernats- und/oder Verwaltungsgliederungsplan sowie ein Telefonverzeichnis möglichst in elektronischer Form jeweils aktuell zur Verfügung. Sonderaktionen (z. B. mengenmäßig gebündelte Postsendungen mit der gemeindlichen Telefonnummer +49 5221 964-0, wie Grundbesitzabgabenbescheide) sind im Einzelfall 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 Hiddenhausener DV-Verfahren sind von der Gemeinde Hiddenhausen 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 Gemeinde Hiddenhausen nimmt davon zunächst die Erreichbarkeitszeiten montags von 16:00 bis 18:00 Uhr, mittwochs von 13:00 bis 18:00 Uhr, und freitags von 13:00 bis 18:00 Uhr in Anspruch. Die vollständige Inanspruchnahme der

vorgenannten Erreichbarkeitszeiten des **BürgerServiceCenters** ist entsprechend des Ausbauzustandes möglich. Die Stadt Bielefeld strebt an, während dieser Zeiten alle eingehenden Anrufe entgegenzunehmen. Als Service-Standard wird vereinbart:

Für einen evtl. Betrieb der Behördenrufnummer 115 der jeweils gültige Verbundstandard, für die lokalen Rufnummern im Quartalsdurchschnitt eine

- Erreichbarkeit des BSC für die aus Hiddenhausen 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 Gemeinde Hiddenhausen 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 Gemeinde Hiddenhausen gewünschten notwendigen Erweiterungen der Call-Center-Software, den Zugriff auf Online-Dienste der Gemeinde Hiddenhausen sowie den angestrebten Anschluss an verschiedene, später noch schriftlich zwischen den Vertragsparteien zu vereinbarende, DV-Verfahren der Gemeinde Hiddenhausen.

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.

§ 6 Kostenerstattung

(1) Die Gemeinde Hiddenhausen 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) Für die Übernahme von Anrufen aus der Gemeinde Hiddenhausen wird ein Sockelbetrag von 300,00 Euro (in Worten: Dreihundert Euro) pro Monat vereinbart. Er beinhaltet die Übernahme von bis zu 300 (in Worten: Dreihundert) Anrufen pro Quartal (= Sockelanrufzahl). Anrufe, die über diese Sockelanrufzahl hinausgehen, werden mit 1,20 Euro pro Telefonminute inkl. Nachbearbeitungszeiten berechnet.

Der so ermittelte Erstattungsbetrag ist nach Vorlage der Rechnung quartalsweise bis zum 20. des auf das jeweilige Quartal folgenden Monats auf das Konto 26 der Stadtkasse

Bielefeld bei der Sparkasse Bielefeld, BLZ 480 501 61, unter Verwendung des Kassenzzeichens **5.1478.XXXXXXXXXX** zu überweisen.

(4) Falls es auf Grund dieses Vertrages zu einer Ertrags- bzw. Umsatzsteuerpflicht kommen sollte, werden die fälligen Steuerbeträge zuzüglich etwaiger Zinsen nach § 223 a Abgabenordnung der Gemeinde Hiddenhausen nachträglich in Rechnung gestellt.

§ 7 Datenschutz

Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten von aus dem Gebiet der Gemeinde Hiddenhausen 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 Gemeinde Hiddenhausen 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 Gemeinde Hiddenhausen 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 Vereinbarung gilt bis zum 31. Dezember 2014.

Sie verlängert sich um jeweils zwei Jahre, wenn sie nicht spätestens zwölf Monate vor ihrem Ablauf von einer Vertragspartei, d.h. mit einer bis zum 31.12. des vorangehenden Jahres beim Vertragspartner eingehenden schriftlichen Erklärung, 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 genannte Qualitätsstandard in zwei aufeinander folgenden Quartalen oder

kontinuierlich nicht erreicht wird oder die Verpflichtungen aus § 2 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden.

(2) Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften (insbesondere die §§ 60, 62 VwVfG NRW).

(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.

(4) Können sich die Parteien nicht verständigen, so ist gemäß § 30 GKG die Bezirksregierung Detmold zur Schlichtung anzurufen. Kommt trotz Anrufung der Bezirksregierung Detmold als Schlichtungsstelle eine Einigung nicht zustande, treten die Rechtsfolgen zwölf Monate ab Zugang der Kündigungserklärung ein.

§ 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 **TT.MM.JJJJ**

Hiddenhausen, den **TT.MM.JJJJ**

Stadt Bielefeld

Gemeinde Hiddenhausen

(L.S.)

(L.S.)

Oberbürgermeister

Bürgermeister

Beigeordneter

XXXXXXXXXXXX

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: