

# Öffentlich-rechtlicher Vertrag zur Übernahme von Telefonservices des Jobcenters Herford durch die Stadt Bielefeld

zwischen dem

## **Jobcenter Herford,**

vertreten durch den Geschäftsführer Klaus Binnewitt  
geschäftsansässig Hansastr. 33, 32049 Herford

.....  
- nachstehend Auftraggeber genannt -

**und der**

## **Stadt Bielefeld**

vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Pit Clausen  
geschäftsansässig: Niederwall 23, 33602 Bielefeld,

.....  
- nachstehend Auftragnehmerin genannt -

wird gemäß §§ 54 - 62 VwVfG NRW bzw. §§ 53 - 61 SGB X folgender öffentlich-rechtlicher Vertrag über die Übernahme eines Teiles des Telefon-Services des Jobcenters Herford durch die Stadt Bielefeld geschlossen:

### **§ 1 Vertragsgegenstand**

(1) Die Auftragnehmerin übernimmt mit ihrem BürgerServiceCenter (BSC) den Telefonservice des Auftraggebers und verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers.

### **§ 2 Aufgaben der Vertragsparteien**

(1) Der Auftrag umfasst für den Auftraggeber folgende Arbeiten:

- a) Bereitstellung der erforderlichen Informationen
- b) Zuleitung der eingehenden Anrufe an die Auftragnehmerin auf seine Kosten.

(2) Der Auftrag umfasst für die Auftragnehmerin folgende Arbeiten:

- a) Annahme von eingehenden Telefonaten der Rufnummer +49 5221 985-333 in dem Zeitraum Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:30 Uhr und Montag bis Donnerstag zusätzlich von 13:30 bis 15:30 Uhr und Bereitstellung der dafür die im BSC erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Ressourcen
- b) Ermittlung des Anrufers (Vor- und Zunahme, Kundennummer oder Nummer der Bedarfsgemeinschaft bzw. alternativ Geburtsdatum und Anschrift)
- c) Ermittlung des Anliegens
- d) In den Fällen, in denen das Anliegen nicht den Auftraggeber betrifft:  
Benennen der Kontaktdaten anderer Behörden, insbesondere der Familienkasse, der

Agentur für Arbeit, des Arbeitgeberservices, des Forderungseinzuges und des Kreises Herford, sowie anderer Stellen (soweit entsprechende Informationen zur Verfügung stehen)

- e) In den Fällen, in denen das Anliegen den Auftraggeber betrifft:
- I. Ermittlung des zuständigen Mitarbeiters/der zuständigen Mitarbeiterin.
  - II. Benennung der Direktwahlnummer des zuständigen Mitarbeiters/der zuständigen Mitarbeiterin.  
Im Zeitfenster Montag von 13:30 Uhr bis 15:30 Uhr und Mittwoch ganztägig wird bei eingehenden Anrufen für den Leistungsbereich der Hinweis erteilt, dass die Beschäftigten in der Leistungsgewährung zu dieser Zeit telefonisch nicht erreichbar sind.
  - III. Bei Einverständnis des Anrufers/der Anruferin Aufnahme eines Tickets mit dem Anliegen und Weiterleitung an das Teampostfach des zuständigen Teams. Der Anrufer/die Anruferin wird vor der Erklärung des Einverständnisses auf die Teilverschlüsselung der E-Mail hingewiesen. In dem Ticket wird das Einverständnis dokumentiert.
  - IV. Nennung der Öffnungszeiten des Auftraggebers.

### **§ 3 Kostenerstattung**

(1) Der Auftraggeber erstattet der Auftragnehmerin je angefallener Gesprächsminute 1,30 Euro (netto). Die Vertragspartner gehen davon aus, dass keine Umsatzsteuer anfällt. Falls diese Bewertung nicht zutrifft oder sich zukünftig ändert, hat der Auftraggeber die daraus resultierenden Belastungen zu tragen. Der Auftraggeber erstattet mit dem nach Satz 1 ermittelten Betrag grundsätzlich alle Kosten der Auftragnehmerin, die sich aus den Aufgaben aus diesem Vertrag ergeben. Die Kostenregelung unter § 2 Absatz 1 Buchstabe b bleibt unberührt.

(2) Der so ermittelte Erstattungsbetrag ist nach Vorlage der Rechnung durch die Auftragnehmerin jährlich bis zum 20. Januar auf das Konto 26 der Stadtkasse Bielefeld bei der Sparkasse Bielefeld, (IBAN: DE09480501610000000026), unter Verwendung des Kassensymbols 5.1478.000006.6 vom Auftraggeber zu überweisen.

(3) Bei Veränderung der Entgelte und Bezüge im öffentlichen Dienst kann der vereinbarte Betrag nach Absatz 1 entsprechend prozentual angepasst werden.

### **§ 4 Datenschutz**

(1) Es gelten die Anforderungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) und die dazu erlassenen Vorschriften des Landes NRW. Im Einzelnen gilt der gesondert geschlossene Vertrag zur Auftragsverarbeitung, der Bestandteil dieser Vereinbarung ist (**s. Anlage**).

### **§ 5 Haftung**

(1) Die Auftragnehmerin haftet dem Auftraggeber für Schäden, die die Auftragnehmerin, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. die von ihr mit der Vertragsdurchführung Beauftragten bei der Erbringung der vertraglichen Leistung schuldhaft verursachen.

(2) Für den Ersatz von Schäden, die ein Betroffener wegen einer nach der EU-DSGVO oder anderen Vorschriften für den Datenschutz unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung im Rahmen des Auftragsverhältnisses erleidet, ist der Auftraggeber gegenüber den Betroffene-

nen verantwortlich. Soweit der Auftraggeber zum Schadensersatz gegenüber dem Betroffenen verpflichtet ist, bleibt ihm der Rückgriff bei der Auftragnehmerin vorbehalten.

(3) Die Auftragnehmerin 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 vom Auftraggeber bereitgestellten Daten und Informationen falsch und/oder unvollständig waren oder sind.

### **§ 6 Laufzeit**

(1) Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch die Vertragsparteien in Kraft. Dieser Vertrag gilt bis zum 31. Dezember 2019. Er verlängert sich um jeweils ein Jahr, falls er nicht spätestens sechs Monate vor seinem Ablauf von einer Vertragspartei gekündigt wird. Die Vereinbarung zur Wahrnehmung des Telefonservices zwischen der Auftragnehmerin und dem Auftraggeber vom 05.04.2016 gilt mit Inkrafttreten dieses Vertrages nicht mehr.

### **§ 7 Kündigung aus wichtigem Grund**

(1) Dieser Vertrag kann abweichend von § 3 aus wichtigem Grund jederzeit gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist dann gegeben, wenn die Fortsetzung des Vertrages aus wirtschaftlichen Gründen für eine der beiden Vertragsparteien nicht mehr zumutbar ist oder wenn eine der Vertragsparteien gegen eine der in diesem Vertrag 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 diesen Vertrag trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet.

(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 zuvor über eine Vertragsanpassung zu verhandeln.

### **§ 8 Salvatorische Klausel/Schriftformerfordernis**

(1) Sollte eine Bestimmung dieses öffentlich-rechtlichen Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen in diesem Vertrag 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 der Vertrag als lückenhaft erweist.

(2) Kündigungen, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis.

(3) Dieser Vertrag ist dreifach ausgefertigt.

Bielefeld, den

**Stadt Bielefeld**

Oberbürgermeister

Herford, den

**Jobcenter Herford**

Geschäftsführer