

Anlage:

Kooperationsvereinbarung

zum Aufbau eines gemeinsamen ServiceCenters und den pilothaften Betrieb der Behördenrufnummer D115

zwischen
dem Land Sachsen-Anhalt,

vertreten durch das Ministerium des Innern,
vertreten durch Herrn Minister Holger Hövelmann
Halberstädter Str. 2 / am „Platz des 17. Juni“, 39112 Magdeburg,

und

der Landeshauptstadt Magdeburg

vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Herrn Dr. Lutz Trümper
geschäftsansässig: Alter Markt 6, 39104 Magdeburg,

wird folgender Kooperationsvertrag zum Aufbau eines gemeinsamen ServiceCenters
und den pilothaften Betrieb der Behördenrufnummer D115 geschlossen:

Präambel

Die Kooperationsvereinbarung regelt die finanziellen, organisatorischen, rechtlichen und personellen Rahmenbedingungen für das in der Folge näher beschriebene gemeinsame Projekt.

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

Gegenstand der Zusammenarbeit ist der pilothafte Aufbau, Einrichtung und Betrieb eines D115-konformen ServiceCenters in der Landeshauptstadt Magdeburg. Dabei sind die besonderen Bedingungen einer Beauskunftung im 1st- (Kommunalebene) und 2nd- (Landesebene) Level zu berücksichtigen. Art und Umfang der von jedem Kooperationspartner durchzuführenden Arbeiten ergeben sich aus der Vereinbarung und den Dokumenten des D115-Verbundes zum Aufbau und Betrieb eines D115-konformen ServiceCenters.

Ein weiterer Gegenstand der Kooperation ist der zunächst befristete gemeinsame Betrieb der Vermittlungen des Landes Sachsen-Anhalt (0391-567-01 und 0391-567-02) sowie der Vermittlung der Landeshauptstadt Magdeburg (0391-540-0) im Objekt Breiter Weg 222.

Der Beitritt als erstes D115-konformes ServiceCenters der neuen Bundesländer zum Pilotprojekt „Bundeseinheitliche Behördenrufnummer 115“ soll im Jahr 2010 öffentlichkeitswirksam erfolgen. Im Rahmen der Kooperation ist ein Kostenschlüssel für Vermittlungs- und Auskunftleistungen zu erarbeiten, der eine kostendeckende Anschlussregelung ermöglicht.

Zielstellung ist es, eine angemessene Verteilung der Kosten vor dem Hintergrund der tatsächlich für den jeweiligen Projektpartner erbrachten Leistungen zu erreichen.

§ 2 Aufgaben der Vertragsparteien

(1) Entwicklung, Test und Bereitstellung des zentralen und landesweit zur Verfügung stellbaren Wissensmanagements / Ticketsystems für telefonische ServiceCenter.

Das Wissensmanagement inkl. Ticketsystem wird gemeinsam durch das Land Sachsen-Anhalt und die Landeshauptstadt Magdeburg entwickelt und durch das Land Sachsen-Anhalt finanziert. Das Wissensmanagement wird der Landeshauptstadt Magdeburg auf Dauer kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Praxistest erfolgt durch die Mitarbeiter des ServiceCenters der Landeshauptstadt Magdeburg. Die Einbindung des D115-Wissensmanagements ist dabei zu gewährleisten.

...

Rechtzeitig vor dem Beitritt zum D115-Verbund ist das Ticketsystem abschließend zu testen und die Zusammenarbeit mit dem D115-Ticketsystem zu gewährleisten.

(2) Die Landeshauptstadt Magdeburg trägt die Kosten für die laufende Wartung und Pflege der im ServiceCenter eingesetzten Hardware- und Softwareprodukte, soweit es sich um Fachanwendungen der Landeshauptstadt Magdeburg handelt.

Für das unter § 2 (1) aufgeführte Wissensmanagement übernimmt das Land Sachsen-Anhalt die Softwarepflege und -entwicklung. Gleiches gilt für das Hosting und den Betrieb des Dienstes.

(3) Auf Grundlage der im Vertrag zwischen der Landeshauptstadt Magdeburg und dem Land Sachsen-Anhalt vom 13.11.1998 vereinbarten Zuordnung treffen das Land Sachsen-Anhalt und die Landeshauptstadt Magdeburg unter Beteiligung des Liegenschafts- und Immobilienmanagement Sachsen-Anhalt (LIMSA) geeignete Vereinbarungen, um für die Unterbringung des gemeinsamen ServiceCenters die erforderlichen Räume im 3. Obergeschoss des Objektes Breiter Weg 222 in 39104 Magdeburg entgeltfrei entsprechend der unter § 1 genannten Zielsetzung nutzen zu können.

Dabei ist auch eine Regelung zum Anschluss der bisher von der Polizei genutzten Räume an die Medien der Landeshauptstadt Magdeburg unter Inanspruchnahme der gemäß § 7 bereitgestellten Mittel zu treffen.

Das 3. Obergeschoss ist aus Gründen des Datenschutzes, der Schallemissionen und zur Sicherheit der MitarbeiterInnen, als abgeschlossene Einheit zu gestalten.

Im Übrigen sind aus der Nutzung durch MitarbeiterInnen des ServiceCenters und des Revierkommissariats Süd-Ost resultierende räumliche Anforderungen zwischen beiden Bereichen einvernehmlich abgestimmt.

Bereitstellung von Infrastruktur durch die Teilnehmer

Durch die Landeshauptstadt Magdeburg wird die bereits bestehende Infrastruktur des ServiceCenters in das gemeinsame Projekt eingebracht. Die Verknüpfung mit der neu zu schaffenden Infrastruktur in den neu einzurichtenden Räumen erfolgt über eine ACD-Anlage der Landeshauptstadt Magdeburg.

...

(4) Ausstattung des ServiceCenters

Das Land unterstützt den Vertragspartner einmalig bei der baulichen, räumlichen und technischen Ausstattung des aufzubauenden D115-konformen ServiceCenters.

Hierzu gehören auch Anpassungsleistungen und Erweiterungen vorhandener bzw. neu zu beschaffender Anlagenbestandteile, sofern diese in einem Zusammenhang mit der Einführung von D115 stehen.

(5) Verknüpfung der bestehenden Telefonvermittlungen (Stadt und Land) und Einbindung in das gemeinsame ServiceCenter

Mit der Installation der neuen TK-Anlage in der Landeshauptstadt Magdeburg ist eine wesentliche technische Voraussetzung geschaffen, die Telefonvermittlung des Landes (567-01 und 567-02) in das gemeinsame ServiceCenter organisatorisch mit ihren Aufgaben einzubinden und im Objekt Breiter Weg 222 zu betreiben.

(6) Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

Alle öffentlichkeitswirksamen Aktivitäten, die den Start und den Betrieb des Pilotprojektes D115 im Land Sachsen-Anhalt betreffen, werden gegenseitig abgestimmt. Die Kooperationspartner werden hinsichtlich des Zeitpunkts und Inhalts der Veröffentlichungen die Interessen der anderen Kooperationspartner berücksichtigen. Die Zustimmung zur beabsichtigten Veröffentlichung darf von keinem Kooperationspartner unbillig verweigert werden. Bei Veröffentlichungen von Ergebnissen, die auf Informationen, Daten etc. des Verbundvorhabens zurückgehen, ist stets derjenige Kooperationspartner zu benennen, von dem sie erarbeitet wurden.

Zur Vorbereitung des Starts der Behördenrufnummer 115 im ServiceCenter Magdeburg werden bei der Projektgruppe D115 beim Bundesinnenministerium gegebenenfalls vorhandene Ressourcen für die notwendige Öffentlichkeitsarbeit durch die Kooperationspartner nach Abstimmung abgefordert.

(7) Die MitarbeiterInnen des gemeinsamen ServiceCenters sind vor dem Beitritt zum Pilotprojekt D115 fachlich zu qualifizieren. Dazu sind vorrangig die Möglichkeiten der Bundesprojektgruppe (Mastercoach) zu nutzen. Die Verantwortlichkeit für die Schulungsmaßnahmen liegt bei der Landeshauptstadt Magdeburg.

§ 3 Qualitätsstandard

Die Landeshauptstadt Magdeburg stellt sicher, dass das ServiceCenter das für die einheitliche Behördenrufnummer 115 jeweils aktuell geltende Serviceversprechen vollumfänglich gewährleistet.

Ankommende Anrufe werden grundsätzlich in den Zeiten von Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr beauskunftet. Die Landeshauptstadt Magdeburg strebt an, während dieser Zeiten alle eingehenden Anrufe entgegen zu nehmen. Für den Quartalsdurchschnitt wird folgender Servicestandard vereinbart:

- Erreichbarkeit des ServiceCenter für die über die 115 eingehenden Anrufe von 90 Prozent (Abbrecherquote maximal 10 Prozent)
- mittlere Annahmezeit (Wartezeit für den Anrufer) maximal 30 Sekunden; aktuelles Service-Versprechen D115: 75% aller Anrufe sind in 30 Sekunden entgegenzunehmen.

Über alle relevanten Daten erstellt die Landeshauptstadt Magdeburg monatlich D115-konforme Statistiken und stellt diese für den Vereinbarungspartner und D115-Verbund zu Benchmarkzwecken bereit.

Zur Absicherung des Serviceversprechens von D115 können zu Zeiten geringer Auslastung Leistungen durch einen D115-Verbundspartner für die Landeshauptstadt Magdeburg übernommen werden.

§ 4 Personal

Die Landeshauptstadt Magdeburg stellt das für die Erfüllung der Aufgaben eines ServiceCenters notwendige Personal bereit. Die Personalauswahl obliegt der Landeshauptstadt Magdeburg.

Mit der Integration der Telefonvermittlung des Landes Sachsen-Anhalt in das gemeinsame ServiceCenter erfolgt auch die organisatorische Einbindung von Landespersonal in das gemeinsame ServiceCenter.

Personal- und dienstrechtlich bleiben die zu integrierenden Beschäftigten Angehörige der Landesverwaltung. Die dem Arbeitsablauf dienenden dienstlichen Anordnungsbefugnisse obliegen der Landeshauptstadt. Demzufolge trägt das Land weiterhin die anfallenden Personalkosten. Fachlich werden die Bediensteten der Landeshauptstadt Magdeburg unterstellt.

...

§ 5 Haftung

Das Land Sachsen-Anhalt stellt die Landeshauptstadt Magdeburg 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 Landeshauptstadt Magdeburg 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 Land Sachsen-Anhalt übermittelten Daten und Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 6 Laufzeit

Diese Vereinbarung tritt am Tage nach der Unterzeichnung durch beide Kooperationspartner in Kraft. Die Vereinbarung gilt zunächst bis zum 31. Dezember 2013. Die Kooperationspartner streben eine dauerhafte Lösung an. Hierzu soll bis spätestens Herbst 2013 eine Anschlussregelung vereinbart werden.

Eine Verlängerung der Laufzeit dieses Vertrages bedarf der schriftlichen Zustimmung beider Kooperationspartner.

§ 7 Projektkosten

Die Finanzierung der Einrichtung des gemeinsamen ServiceCenters erfolgt durch das Land Sachsen-Anhalt mittels einer einmaligen Projektzuwendung in Höhe von max. 300 T€ für die gesamte Laufzeit der Vereinbarung. Darin enthalten sind die Kosten für die notwendigen

Umbauarbeiten, inkl. Schallschutzmaßnahmen und die Ausstattung aller derzeit durch das Polizeikommissariat Magdeburg Mitte im 3. Obergeschoss genutzten Räume mit Mobiliar und Hardware. Hinzu kommen technische Erweiterungen der Telekommunikationsanlagen auf Landes- und Stadtseite, soweit sie die Zusammenführung der Vermittlungsleistungen betreffen.

Die Mittel werden nach dem Stadtratsbeschluss der Landeshauptstadt Magdeburg durch einen Bewilligungsbescheid zur Verfügung gestellt. Die Prüfung und Abwicklung erfolgt über die Investitionsbank Sachsen-Anhalt.

Sollten die Mittel nicht in der genannten Höhe ausgereicht werden können, reduziert sich der Leistungsumfang entsprechend. Hierüber ist Einvernehmen herzustellen.

...

Die Planung, Ausschreibung und Beschaffung erfolgt durch die Landeshauptstadt Magdeburg. Die Ausführung der Baumaßnahmen wird mit der Leiterin des Polizeikommissariates Magdeburg Mitte abgestimmt.

Die laufenden Kosten, wie z.B. Reinigung, Wasser, Strom usw. für die gemeinsam genutzten Räume werden durch die Landeshauptstadt Magdeburg in die Haushaltsplanung ab dem Haushaltsjahr 2011 aufgenommen.

Die Kosten, die sich aus der Vermittlungstätigkeit über die Einwahl 567-01/02 ergeben, trägt das Land.

§ 8 Kündigung

Die Vereinbarung kann aus wichtigem Grund jederzeit gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist dann gegeben, wenn die Fortsetzung der Vereinbarung aus wirtschaftlichen Gründen für einen der beiden Kooperationspartner nicht mehr vertretbar ist oder wenn einer der Kooperationspartner 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. Die Rechtsfolgen der Kündigung treten erst nach einer Übergangszeit von zwölf Monaten gem. § 6 in Kraft.

Im Fall der Kündigung aus wichtigem Grund hat derjenige Kooperationspartner, der Anlass zur Kündigung gegeben hat, dem anderen Kooperationspartner den ihm durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen.

Die im Zuge dieser Vereinbarung bereitgestellte Hardware und Einrichtungsgegenstände verbleiben auch bei einer Nichtfortführung des Pilotprojektes nach dem 31.12.2013 im Eigentum der Landeshauptstadt Magdeburg.

Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

§ 9 Salvatorische Klausel/Schriftformerfordernis

Sollte eine Bestimmung dieser öffentlich-rechtlichen Kooperationsvereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen in dieser Kooperationsvereinbarung enthaltenen Bestimmungen. Sofern die unwirksame Bestimmung nicht ersatzlos entfallen kann, verpflichten sich die Kooperationspartner, 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.

Können sich die Kooperationspartner trotz eingehender Verhandlungen über eine Anpassung der Vereinbarung, die von einem der Kooperationspartner z.B. aus wirtschaftlichen Gründen für erforderlich gehalten wird, nicht verständigen, streben die Vertragspartner ein gerichtsnahes Mediationsverfahren vor dem Verwaltungsgericht Magdeburg an.

Kommt trotz Mediation keine Einigung zustande, erhalten beide Kooperationspartner ein Sonderkündigungsrecht, dessen Rechtsfolgen ebenfalls zwölf Monate ab Zugang der Kündigungserklärung eintreten.

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

Diese Vereinbarung ist zweifach ausgefertigt, je ein Exemplar erhalten die beiden Kooperationspartner.

Magdeburg, den . August 2010

Magdeburg, den . August 2010

Land Sachsen-Anhalt

Landeshauptstadt Magdeburg

Holger Hövelmann

Dr. Lutz Trümper