

Öffentlich-rechtliche Zweckvereinbarung
zur Bereitstellung von ServiceCenter-Dienstleistungen
für die einheitliche Behördenrufnummer 115 und die Ermittlung von weiteren
Kooperationsfeldern im Bereich der Telefonie

zwischen der	Landeshauptstadt Magdeburg Alter Markt 6 39104 Magdeburg
vertreten durch den	Oberbürgermeister Herrn Dr. Lutz Trümper
und dem	Landkreis Börde Gerikestraße 104 39340 Haldensleben
vertreten durch den	Landrat Herrn Hans Walker

Präambel

Die nachfolgende öffentlich-rechtliche Vereinbarung wird aufgrund der §§ 3 ff des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GKG-LSA) in der Fassung der Bekanntmachung vom 26. Februar 1998 (GVBl. LSA S. 81) zuletzt geändert durch Artikel 3 Absatz 3 des Gesetzes vom 08. Februar 2011 (GVBl. LSA S. 68) geschlossen.

Ziel ist es, den telefonischen Zugang zur Verwaltung dauerhaft signifikant zu erleichtern und den Bürgerservice zu verbessern, unabhängig davon, welche kommunale Verwaltungsebene zuständig ist. Der Vereinbarung liegen die positiven Erfahrungen einer einjährigen Pilotphase zu Grunde, die die unterzeichnenden Seiten veranlassen, im Geiste der interkommunalen Zusammenarbeit zum gegenseitigen Vorteil die Kooperation nunmehr mit dem Ziel einer weiteren Verfestigung fortzusetzen. Die Kooperationspartner vereinbaren, dass der Telefon-Service für den Landkreis Börde durch die Landeshauptstadt Magdeburg aufgrund der nachfolgenden Bestimmungen erbracht wird.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

- (1) Vereinbarungsgegenstand ist die Weiterführung der Übernahme zur Besorgung der im D115-Verbund definierten Dienstleistungen für den Landkreis Börde ab dem 01.01.2013 durch das von der Landeshauptstadt Magdeburg betriebene ServiceCenter in den folgenden Zeiten:

Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr

Es gilt die Feiertagsregelung des Landes Sachsen-Anhalt.

Es wird die Wahrnehmung der in §§ 2 und 3 beschriebenen Aufgaben vereinbart.

- (2) Die Abwicklung der im ServiceCenter der Landeshauptstadt Magdeburg für den Landkreis Börde eingehenden Anrufe erfolgt:
- unter Einsatz der in der Landeshauptstadt Magdeburg eingesetzten Hard- und Softwareausstattung,
 - zu den in den nachfolgenden Paragraphen genannten Bedingungen,
 - in den Räumlichkeiten des ServiceCenters der Landeshauptstadt Magdeburg unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen (die räumliche Zuordnung des Back-Offices erfolgt bei der Landeshauptstadt Magdeburg),
 - unter Nutzung der auch für die Landeshauptstadt Magdeburg vorhandenen Funktionsbereiche (Teamstrukturen, DV-Management, Wissens- und Qualitätssicherung, Training usw.).

§ 2 Aufgaben der Landeshauptstadt Magdeburg

- (1) Die Landeshauptstadt Magdeburg stellt sicher, dass das ServiceCenter für aus dem Gebiet des Landkreises Börde kommende Anrufe Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar ist. Geplante Veränderungen dieser Zeit siehe ggf. unter § 1 (1).

Die Landeshauptstadt Magdeburg strebt an, während dieser Zeiten alle für den Landkreis Börde eingehenden Anrufe im ServiceCenter entgegen zu nehmen. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technische bedingte Abbrecher können nicht beeinflusst werden. Es wird der im D115-Verbund enthaltene Service-Level im Monatsdurchschnitt von 75/30 vereinbart, d. h. 75 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden nach Eingang in der lokalen ACD-Anlage (Anlage zur automatischen Steuerung der Anrufverteilung) entgegen genommen.

- (2) Die Landeshauptstadt Magdeburg verpflichtet sich, auf Basis des D115-Wissensmanagements, das inhaltlich auf den Internetportalen der Teilnehmer basiert, folgende Aufgaben zu übernehmen:
- Die Bearbeitung eingehender Anfragen zu den TOP100 Dienstleistungen des D115-Verbundes sollen möglichst fallabschließend erledigt werden.
 - Falls ein Anliegen nicht abschließend beantwortet werden kann, wird das Anliegen entweder elektronisch oder telefonisch an das Backoffice des Landkreises Börde weitergeleitet.
- (3) Die Begrüßung durch die ServiceCenter-Mitarbeiter/-innen erfolgt nach den formulierten Vereinbarungen des D115-Verbundes.
- (4) Die Landeshauptstadt Magdeburg verpflichtet sich, regelmäßig eine Statistik für den Landkreis und die Städte und Gemeinden zusammenzustellen und diese zur Verfügung zu stellen.

§ 3 Aufgaben des Landkreises Börde

- (1) Der Landkreis Börde erteilt der Stadt Magdeburg den Auftrag, die für ihn unter der Telefonnummer 115 eingehenden Anrufe zu den definierten Zeiten durch das ServiceCenter der Landeshauptstadt Magdeburg anzunehmen.
- (2) Zur elektronischen Weiterleitung und Entgegennahme von Vorgängen verpflichtet sich der Landkreis Börde dazu, ein E-Mailpostfach einzurichten und dieses entsprechend zu bearbeiten.
- (3) Der Landkreis Börde verpflichtet sich, die TOP100-Dienstleistungen in der D115-Wissenssuche (im BUS – Bürger- und UnternehmensService Sachsen-Anhalt) entsprechend den definierten Mindestvoraussetzungen aufzubereiten und dem ServiceCenter zur Verfügung zu stellen. Die Inhalte sind laufend zu aktualisieren, so dass jederzeit eine richtige Beantwortung möglich ist. Außerdem wird er die Aufbereitung der Inhalte bei Bedarf oder Anforderung der Landeshauptstadt Magdeburg optimieren.
- (4) Der Landkreis Börde ist verpflichtet, Sonderaktionen bei denen es einen Hinweis auf die durch die Landeshauptstadt Magdeburg zu bedienende Rufnummer gibt, mit einer angemessenen Vorlaufzeit anzukündigen.

§ 4 Zusammenarbeit

- (1) Die Kooperationspartner arbeiten vertrauensvoll zusammen und informieren sich gegenseitig in vollem Umfang über alle wesentlichen Umstände, die mit der Leistungserbringung zusammenhängen. Auftretende Probleme werden unverzüglich und einvernehmlich geregelt.

Die Kooperationspartner nutzen die interkommunale Zusammenarbeit zur Prüfung von Möglichkeiten zur gemeinsamen Durchführung von weiteren Telefon-Dienstleistungen bis hin zur Einrichtung eines Anlageverbundes.

§ 5 Technik

- (1) Die Landeshauptstadt Magdeburg stellt im ServiceCenter die technischen Voraussetzungen für eine Teilnahme an dem Projekt D115 zur Verfügung. Eine Zuordnung der Anrufe des Landkreises Börde unter der Telefonnummer 115 (zu den definierten Zeiten) an das ServiceCenter der Landeshauptstadt Magdeburg erfolgt anhand der Vorwahlbereiche und wird durch das Zentralprojekt über den Netzbetrieb gesteuert.
- (2) Die Kooperationspartner ermöglichen die technischen Verknüpfungen unter Beachtung eines sicheren elektronischen Datenverkehrs.

§ 6 Entgelte

- (1) Für die für den Landkreis Börde und alle angehörigen Gemeinden erbrachten telefonischen Dienstleistungen ist für das Jahr 2013 ein pauschaler Erstattungsbetrag in Höhe von 7.000 (siebentausend) Euro vereinbart. Es erfolgt eine halbjährliche Abrechnung. Der Landkreis Börde verpflichtet sich, den Zahlungseingang bei der Landeshauptstadt spätestens bis zum 15. des letzten Monats im laufenden Halbjahr sicherzustellen.
- (2) Die Entgelte für die nachfolgenden Jahre werden jeweils zum 01.11. des laufenden Jahres auf der Basis der Abrechnung der ersten drei Quartale neu festgesetzt. Der Festsetzung werden die erledigten Calls, die Trendentwicklung für das vergangene und zukünftige Jahr sowie die Ermittlung der Callminutenpreise bei der Landeshauptstadt Magdeburg zu Grunde gelegt. Die Kooperationspartner streben dabei eine kostendeckende Entgeltregelung an.
- (3) Kann die Vereinbarung erst nach dem 01.01.2013 in Kraft treten, so verkürzt sich der Erstattungsbetrag um den dreihundertfünfundsechzigsten Teil des Erstattungsbetrages gerechnet vom 01. Januar bis zum Tag des Inkrafttretens.
- (4) Umsatzsteuer fällt nicht an (sog. Beistandsleistung der Verwaltung). Sollte sich die steuerliche Rechtslage aufgrund derzeit nicht erkennbarer Umstände ändern, so hat der Landkreis Börde die daraus resultierende zusätzliche Belastung zu tragen.

- (5) Wenn die Anzahl der D115-Anrufe aus dem Landkreis Börde und den zugehörigen Gemeinden 2.000 Calls im Quartal übersteigt, stellt der Landkreis Börde eine Arbeitskraft unter Anrechnung der bereits geleisteten Zahlungen als Mitarbeiter im TelefonService/ Backoffice Meldewesen der Landeshauptstadt Magdeburg zur Verfügung. Der Einsatz des Mitarbeiters erfolgt mindestens für 20 Wochenstunden. Für die Berechnung der Zahlungen wird ein Callpreis von 2,30 Euro zu Grunde gelegt. Der Zeitpunkt der Abordnung wird im gegenseitigen Einvernehmen bestimmt.
- (6) Das Tätigkeitsfeld dieser Arbeitskraft umfasst die Beauskunftung aller Anfragen über die 115 sowie aller anderen eingehenden Anrufe im ServiceCenter der Landeshauptstadt Magdeburg und die sich anschließende Nachbearbeitung.

§ 7 Datenschutz

Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten von Anrufern ist nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im ServiceCenter mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiter/-innen sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Dies gilt nicht in Bezug auf die Übermittlung der Daten an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Back-Office. 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 Behinderung und Unterbrechung der Leistung

Die Landeshauptstadt Magdeburg haftet nicht für die Unmöglichkeit der Leistungserbringung infolge Arbeitskampfs, höherer Gewalt, Systemausfall oder anderer vergleichbarer Umstände, sofern sie diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertreten hat.

Die Landeshauptstadt Magdeburg zeigt dem Landkreis Börde eine Behinderung der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich an. Der Landkreis Börde ist in diesem Fall von seiner Zahlungspflicht befreit.

Sobald die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung wegfällt, nimmt die Landeshauptstadt Magdeburg die Leistungen unverzüglich wieder auf.

Falls sich die zur Erfüllung dieser Vereinbarung gem. §§ 2 und 3 durchzuführenden Leistungen durch Gründe verzögern, die von einem Kooperationspartner zu verantworten sind, trägt der jeweilige Kooperationspartner den Mehraufwand für deren Behebung.

§ 9 Haftung

Die Haftung der Kooperationspartner richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

§ 10 Inkrafttreten und Beendigung der Vereinbarung

- (1) Diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung tritt am Tag ihrer letzten Bekanntmachung in Kraft (§ 3 Abs. 5 GKG). Die Regelungen zum § 6 treten frühestens zum 01.01.2013 in Kraft. Bis dahin regeln sich die Entgelte nach den bisherigen Bestimmungen.
- (2) Die Vereinbarung wird auf unbegrenzte Zeit geschlossen. Die Vereinbarung kann jeweils zum 31.12. des laufenden Jahres mit einer Frist von 8 Wochen ohne Angabe von weiteren Gründen durch die Kooperationspartner gekündigt werden.
- (3) Die Kooperationspartner verpflichten sich, auftretende Probleme bei der Abwicklung dieser Vereinbarung unverzüglich und einvernehmlich zu regeln. Kommt eine Einigung nicht zu Stande, verpflichten sich die Kooperationspartner, die Aufsichtsbehörde(n) zur Schlichtung anzurufen. Kommt trotz Anrufung der Aufsichtsbehörde(n) als Schlichtungsstelle eine Einigung nicht zustande, erhalten beide Kooperationspartner ein Sonderkündigungsrecht, dessen Rechtsfolgen drei Monate ab Zugang der Kündigungserklärung eintreten.
- (4) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.
- (5) Beide Kooperationspartner sind berechtigt, die Vereinbarung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn einer der Kooperationspartner schuldhaft gegen die ihm nach dieser Vereinbarung obliegenden Verpflichtungen verstößt und den Verstoß trotz Abmahnung mit angemessener Fristsetzung zur Unterlassung des Verstoßes nicht innerhalb der gesetzten Frist abstellt.

§ 11 Vertragsanpassung, - Änderung und - Ergänzung

Die Kooperationspartner verpflichten sich, die Inhalte dieser Vereinbarung auch vor Ablauf der Gültigkeitsdauer erneut zu verhandeln, wenn wesentliche Änderungen der beschriebenen Leistung in qualitativer oder quantitativer Hinsicht absehbar oder eingetreten sind. Gleiches gilt im Falle von nachgewiesenen Tarifsteigerungen bei Personalkosten sowie nachgewiesenen Kostensteigerungen bei den Sach- und Gemeinkosten.

Änderungs- bzw. Erweiterungswünsche können nach Vertragsabschluss nur schriftlich und in beiderseitigem Einvernehmen über Inhalt und möglicherweise Mehr- oder Minderaufwendungen vereinbart werden.

§ 12 Salvatorische Klausel

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 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 oder bundeseinheitliche Regelungen zur Durchführung und Finanzierung zum Tragen kommen.

Magdeburg,
Landkreis Börde
Der Landrat

Magdeburg,
Landeshauptstadt Magdeburg
Der Oberbürgermeister
