

## Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

### **zwischen der Stadt Wuppertal und der Stadt Remscheid zur Übernahme des Telefonservices der Stadt Remscheid durch das von der Stadt Wuppertal betriebene ServiceCenter**

Zwischen

der **Stadt Wuppertal**, vertreten durch den Oberbürgermeister,

und

der **Stadt Remscheid**, vertreten durch die Oberbürgermeisterin,

wird gemäß §§ 1 und 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 01. Oktober 1979 (GV. NRW. S. 621 / SGV. NRW 202), zuletzt geändert durch Gesetz vom 09. Oktober 2007 (GV. NRW. S. 380), folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung geschlossen:

#### **§ 1 Vereinbarungsgegenstand**

1. Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Übernahme der Telefondienstleistungen der Telefonzentrale der Stadt Remscheid durch das von der Stadt Wuppertal betriebene ServiceCenter (im folgenden ServiceCenter genannt) sowie die Wahrnehmung der in § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben. Die Aufgabenerledigung erfolgt in einem Front-Office- und Back-Office-Verfahren (Front-Office = ServiceCenter, Back-Office = Organisationseinheiten der Stadt Remscheid).
2. Die Abwicklung der im ServiceCenter für die Stadt Remscheid eingehenden Anrufe erfolgt
  - 2.1. unter Einsatz der bei der Stadt Wuppertal eingesetzten Hard- und Softwareausstattung
  - 2.2. nach dem gleichen qualitativen Standard wie bei den für die Stadt Wuppertal eingehenden Anrufen unter den in § 2 genannten Bedingungen. Der qualitative Standard sowie das Leistungsspektrum werden durch ein gemeinsam abgestimmtes Qualitätshandbuch festgelegt (s. § 4).
  - 2.3. in den Räumlichkeiten des ServiceCenters unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen.
  - 2.4. unter Nutzung der für das ServiceCenter vorhandenen Strukturen und Arbeitsweisen (Teamstrukturen, DV-Management, Wissens- und Qualitätssicherung, Organisation, Qualifizierung und Training).

## § 2 Aufgaben der Stadt Wuppertal

1. Die Stadt Wuppertal stellt sicher, dass das ServiceCenter werktags von Montag bis Freitag in der Zeit von 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr für bei der Stadt Remscheid eingehende Anrufe erreichbar ist. Die Stadt Wuppertal strebt an, während dieser Zeiten grundsätzlich alle für die Stadt Remscheid beim ServiceCenter eingehenden Anrufe entgegen zu nehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines ServiceCenter-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrecher (z.B. durch Provider etc.) können insofern nicht beeinflusst werden.

Es wird ein Zielservicelevel vereinbart, der im Tagesdurchschnitt 80/35 beträgt d.h. 80% der Anrufe eines Tages müssen durchschnittlich in 35 Sekunden entgegengenommen werden.

2. Die Stadt Wuppertal verpflichtet sich, im Rahmen der zur Verfügung gestellten Informationen im ServiceCenter auf der Basis eines Wissensmanagementsystems der Stadt Remscheid (einschließlich deren Eigenbetriebe) auf von der Stadt Wuppertal bereitgestellten Servern, zusätzlichen Handlungsanweisungen (elektronische Dokumente) und dem elektronischen Telefonbuch der Stadt Remscheid folgende Aufgaben zu übernehmen:

### 2.1 Standardaufgaben

- Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender standardisierbarer Anfragen und Anträge zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Remscheid.
- Selbständige Information und Beratung bei telefonischen Anfragen.
- Vermittlung von Anrufen in die Verwaltung der Stadt Remscheid bzw. Herausgabe der Telefonnummern, wenn eine selbständige Auskunftserteilung nicht möglich ist.
- Erstellung von Standardformularen zur Weitergabe von Informationen (z.B. Störungen an Lichtzeichenanlagen, Schildern u.ä.) über E-Mail nach Vorgaben der zuständigen Organisationseinheiten der Stadt Remscheid.
- Übermittlung von Rückrufwünschen per E-Mail, wenn die gewünschten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Remscheid telefonisch nicht erreichbar sind.

### 2.2. Auf der Basis besonderer Zugriffsberechtigungen zu ADV-Verfahren der Stadt Remscheid sollen darüber hinaus zunächst

- Melderegisterauskünfte an Behörden erteilt,
- Anfragen zur Fertigstellung von Pass-/Personalausweisdokumenten beantwortet und
- in Art und Umfang speziell abgestimmte Online-Dienste (z.B. Urkundenservice) angeboten

werden. Die Zugangsvoraussetzungen zu den ADV-Verfahren der Stadt Remscheid sind dabei von der Stadt Remscheid auf eigene Kosten zu realisieren.

3. Eine Beratung bzw. Übernahme für bei der Stadt Remscheid eingerichteten Service-Nummern oder Hotlines findet nur im Rahmen von gesonderten Leistungsvereinbarungen zwischen dem ServiceCenter und der Stadt Remscheid statt. Umleitungen auf das ServiceCenter bzw. Nennung von Sonderrufnummern im ServiceCenter auf Bescheiden oder Veröffentlichungen müssen vorher vereinbart werden.
4. Die Begrüßung durch die ServiceCenter-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, eventuelle Bandansagen, Warteschleifengestaltung etc. erfolgen in Abstimmung mit der Stadt Remscheid.
5. Falls das Anliegen der Anruferin / des Anrufers über die Anforderungen des vorstehend genannten Aufgabenkatalogs hinausgeht und durch das ServiceCenter nicht erfüllt werden kann, ist das Anliegen in Form einer Bürgerakte / eines Tickets automatisiert an das jeweils zuständige Back-Office der Stadt Remscheid weiterzuleiten.

Einzelheiten zur Arbeitsweise und Vorgangsbearbeitung erfolgen auf Basis des gemeinsam abgestimmten Qualitätshandbuchs für das ServiceCenter (s. § 4).

6. Die Stadt Wuppertal verpflichtet sich, im Bedarfsfall (z.B. bei Mitarbeiterwechsel, zusätzlich notwendigem Personal) für die im ServiceCenter beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderlichen Software- und Kommunikationsschulungen durchzuführen. Für die Ersts Schulung einer Gruppe von Beschäftigten zur Betriebsaufnahme für die Stadt Remscheid werden die Kosten von der Stadt Remscheid übernommen.
7. Die Stadt Wuppertal ist verpflichtet, über die Aufgabenerledigung die in ServiceCentern üblichen Statistiken und Kennzahlen mindestens monatlich zusammenzustellen und diese der Stadt Remscheid zuzuleiten. Hierunter fallen die automatisiert erstellbaren Berichte insbesondere zu Gesprächsdauer, Nachbearbeitungszeiten im ServiceCenter, Anzahl der vom ServiceCenter an das Back-Office weitergeleiteten Vorgänge, Wartezeiten, Abbrecher sowie darüber hinaus die Anzahl der vom ServiceCenter abschließend (ohne Vermittlung) eigenständig beauskunfteten Vorgänge und die am meisten abgefragten Aufgabenbereiche.

Daten für die am meisten abgefragten Remscheider Aufgabenbereiche werden als Rohdatenmaterial zur Verfügung gestellt. Die Auswertung erfolgt in Remscheid.

Änderungswünsche, die eine Anpassung der Technik bzw. der Software erforderlich machen, werden vorab zwischen den beteiligten Städten abgesprochen. Bei Nutzung der Änderungen werden die Kosten anteilig der Kostenaufteilung nach § 7 übernommen. Ansonsten trägt die veranlassende Stadt die Gesamtkosten.

### **§ 3 Aufgaben der Stadt Remscheid**

1. Die Stadt Remscheid organisiert die Erreichbarkeit ihrer Back-Offices (Organisationseinheiten) in eigener Verantwortung. Diese haben grundsätzlich dafür zu sorgen, dass jeder Anrufer innerhalb der mit der Stadt Remscheid abgestimmten Fristen eine Rückmeldung auf den Rückrufwunsch erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.

2. Die Stadt Remscheid verpflichtet sich, im Bedarfsfall (z.B. bei Mitarbeiterwechsel, zusätzlich notwendigem Personal, zusätzlicher Aufgabenübernahme, zusätzliche Fachanwendungen) für die im ServiceCenter beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf eigene Kosten Schulungen zu Remscheid-spezifischen Themen durchzuführen bzw. anfallenden Personalkosten hierfür zu übernehmen. Die Schulungen können sowohl inhaltliche als auch organisatorische Fragestellungen betreffen. Schulungen sind vor dem Einsatz des Personals durchzuführen. Bei Bedarf stellt die Stadt Remscheid Beschäftigte für Informationsveranstaltungen im Service-Center zur Verfügung.
3. Die Stadt Remscheid gewährleistet, die für die Auskünfte im ServiceCenter erforderlichen Remscheid-spezifischen Informationen und Daten bedarfsgerecht und mit der Stadt Wuppertal qualitätsgesichert zur Verfügung zu stellen. Dies gilt z.B. für verwaltungsintern und im Internet veröffentlichte Informationen, schriftlich formulierte Handlungsanweisungen sowie das interne elektronische Telefonbuch.
4. Die Stadt Remscheid verpflichtet sich, während des Betriebes die Anrufe auf einen VDN (Vector Dial Number) der Telefonanlage des ServiceCenters umzuleiten.
5. Die Stadt Remscheid benennt eine „verantwortliche Person“ als zentrale(n) Ansprechpartner(in) für die Stadt Wuppertal. Zusätzlich benennt die Stadt Remscheid für die Zusammenarbeit zwischen dem ServiceCenter und der Stadt Remscheid entsprechende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Organisationseinheiten. Ebenso benennt die Stadt Remscheid jeweils Ansprechpartner für die DV-Systeme sowie für die Telekommunikations-Anlage.
6. Die Stadt Remscheid ist verpflichtet, von ihr durchgeführte Sonderaktionen mit einer angemessenen Vorlaufzeit anzukündigen. Sonderaktionen in diesem Sinne sind abweichend vom Geschäft der laufenden Verwaltung mengenmäßig gebündelte Postsendungen an Bürger/innen, in denen ein Hinweis auf das Service-Center bzw. eine im ServiceCenter auf einem separaten VDN auflaufende Telefonnummer angegeben ist.

#### **§ 4 Leistungsspektrum und Qualität**

Die Qualität und das Leistungsspektrum der im ServiceCenter erbrachten Dienstleistungen orientieren sich am gemeinsam abgestimmten Qualitätshandbuch, das im Laufe des ersten gemeinsamen Betriebsjahres erstellt wird, in seiner jeweils aktuellen Fassung. Änderungen und Ergänzungen im Qualitätshandbuch werden im beiderseitigen Einvernehmen vereinbart.

#### **§ 5 Technische Voraussetzungen**

1. Die Übernahme der Anrufe geschieht, indem die auf die Rufnummer der Telefonzentrale der Stadt Remscheid eingehenden Anrufe in das ServiceCenter umgeleitet werden.

2. Zur Optimierung der Bürgerinformationsmöglichkeiten wird von der Stadt Remscheid sichergestellt, dass alle Informationen gegenüber den Bürgern aus der Wissensdatenbank des ServiceCenters gleich sind mit dem von der Stadt Remscheid eingesetzten Content-Management-System bzw. den im Internet veröffentlichten Informationen. Diese umfassen sowohl auf „www.Remscheid.de“ angebotene Informationen als auch sogenannte „externe“ Internetportale, die unter anderen Domains angeboten werden (z.B. Theater, Museen).
3. Die Erfassung und Bearbeitung der einzelnen Anfragen erfolgt mit der bei der Stadt Wuppertal eingesetzten Software und wird entsprechend den Anforderungen, die sich aus dem Betrieb eines ServiceCenters für die Stadt Remscheid ergeben, angepasst. So werden z. B. die durch die Tätigkeit für die Stadt Remscheid entstehenden Vorgänge in einem eigenständigen Mandanten des Systems vorgehalten.
4. Die technische Anbindung einschließlich der entsprechenden Kosten wird über gesonderte Verträge zwischen der Stadt Wuppertal und der Stadt Remscheid geregelt.
5. Die Stadt Remscheid erhält die Rechte zur Nutzung und Weiterverarbeitung aller für sie im ServiceCenter gespeicherten Datenbestände.

## **§ 6 Personal**

1. Die Tätigkeit des ServiceCenter wird durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Wuppertal und der Stadt Remscheid wahrgenommen.
2. Die Personalbedarfsermittlung für das ServiceCenter erfolgt anhand der für ServiceCenter geltenden Berechnungsmethode „Erlang C“. Diese berechnet nach angestrebtem Zielservicelevel und anderen Einflussfaktoren wie z.B. Anrufvolumen und -verteilung, Wartetoleranz der Anrufer etc. die je Zeitintervall benötigte Mitarbeiteranzahl. Daraus wird der Gesamtpersonalbedarf abgeleitet. Um die Schwankungen im Anrufaufkommen abdecken zu können, erfolgt ein entsprechender Einsatz teilzeitbeschäftigter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
3. Bei erforderlichen Stellenbesetzungen werden die Stellen inhaltsgleich nach den von der Stadt Wuppertal entwickelten Standards in den zu diesem Zeitpunkt beteiligten Städten ausgeschrieben. Die Veröffentlichung obliegt den beteiligten Städten. Bewerberinnen und Bewerber werden ausschließlich nach Eignung ausgewählt und im ServiceCenter eingesetzt.
4. Das genaue Prozedere bzgl. Stellenausschreibung, Auswahlverfahren, Personalgestellung und Personaleinsatz ist in der Anlage 1 – Personal – festgelegt.

## **§ 7 Kosten**

Die für den Betrieb des ServiceCenter anfallenden Personal- und Sachkosten werden anteilig nach dem Verhältnis der vom ServiceCenter für die Parteien jeweils erbrachten Dienstleistungen getragen. Aufteilungsgrundlage sind die Summen der in § 2 Abs. 7 genannten statistischen Erfassungen von Gesprächsdauer und Nachbearbeitungszeiten im ServiceCenter je Partei bezogen auf das Kalenderjahr.

Die detaillierten Abrechnungsmodalitäten sind in der Anlage 2 – Abrechnung – festgelegt.

## **§ 8 Datenschutz**

1. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten ist in Bezug auf die aus Remscheid kommenden Anrufe nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 Abs. 3 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im ServiceCenter mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Dies gilt nicht in Bezug auf die Übermittlung der Daten an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zuständigen Organisationseinheiten der Stadt Remscheid.
2. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von 6 Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen automatisch von der Stadt Wuppertal gelöscht, soweit dem nicht konkret geregelte Aufbewahrungsfristen entgegen stehen.
3. Ggf. erforderliche detailliertere Regelungen sind in Abstimmung mit den Datenschutzbeauftragten der Städte Wuppertal und Remscheid zu treffen. Die Datenschutzerklärung der Stadt Wuppertal wird als Anlage 3 – Datenschutz - mit zu dieser Vereinbarung genommen.

## **§ 9 Haftung**

1. Die Stadt Wuppertal stellt die Stadt Remscheid von etwaigen Schadenersatzansprüchen frei, die Dritte ihr gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wegen fehlerhafter Auskunftserteilung im ServiceCenter oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.
2. Die Stadt Wuppertal haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Die Stadt Wuppertal übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Stadt Remscheid übermittelten Remscheid-spezifischen Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

## **§ 10 Dauer der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung**

1. Diese Vereinbarung tritt am 01.03.2009 in Kraft. Sie hat eine Laufzeit bis zum 31.12.2019 und verlängert sich um jeweils 2 weitere Jahre, sofern sie nicht spätestens 12 Monate vor ihrem Auslaufen von einer der Parteien gekündigt wird. Die inhaltliche Umsetzung beginnt nach dem Inkrafttreten zu dem Zeitpunkt, nach dem die erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen umgesetzt sind.
2. Im Bedarfsfall können die Grundlagen der Kostenerstattung im Rahmen neuer Verhandlungen angepasst werden.

## **§ 11 Kündigung, Vertragsanpassung**

1. Die Vereinbarung kann aus einem wichtigen Grund jederzeit gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist insbesondere dann gegeben, wenn eine der Parteien gegen eine der in dieser Vereinbarung 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 den Vertrag trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet.
2. Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund hat die Partei, die Anlass zu der Kündigung gegeben hat, der anderen Partei den dieser durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen.
3. Bei Kündigung aus wichtigem Grund durch eine der Vertragsparteien treten die Rechtsfolgen der Kündigung erst nach einer Übergangszeit von zwölf Monaten nach Zugang der Kündigung in Kraft.
4. Die Kündigung aus wichtigem Grund nach § 11 Abs. 1 sowie die Kündigung nach § 10 Abs. 1 bedürfen der Schriftform.
5. Können sich die Parteien trotz eingehender Verhandlungen über eine Vertragsanpassung, die von einem der Vertragspartner z.B. aus wirtschaftlichen Gründen für erforderlich gehalten wird, nicht verständigen, so ist gem. § 30 GKG die Aufsichtsbehörde zur Schlichtung anzurufen.

Kommt trotz Anrufung der Aufsichtsbehörde als Schlichtungsstelle eine Einigung nicht zustande, erhalten beide Parteien ein Sonderkündigungsrecht, dessen Rechtsfolgen zwölf Monate ab Zugang der Kündigungserklärung eintreten. § 11 Abs. 4 gilt entsprechend; § 11 Abs. 2 findet keine Anwendung.

## § 12 Salvatorische Klausel

1. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte in der Vereinbarung eine Regelungslücke enthalten sein, so soll dadurch die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt sein. Beide Parteien nehmen dann unverzüglich Verhandlungen auf, um eine neue Regelung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bestimmung in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.
3. Diese Vereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei erhält eine Ausfertigung.

Die Anlage 1 – Personal – (zu § 6) und die Anlage 2 – Abrechnung – (zu § 7) sowie Anlage 3 – Datenschutz sind Bestandteil dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung.

Wuppertal, den

Remscheid, den

---

Stadt Wuppertal  
Oberbürgermeister

---

Stadt Remscheid  
Oberbürgermeisterin

Wuppertal, den

Remscheid, den

I.V.

I.V.

---

Stadt Wuppertal  
Stadtdirektor

---

Stadt Remscheid  
Beigeordneter