

Anlage 1

zur Ratvorlage vom
Drucks.-Nr.

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

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

Zwischen

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

und

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

wird gemäß § 3 Abs. 2 Satz 2, Abs. 5 Satz 1 der Gemeindeordnung für das Land Nordrhein-Westfalen (GO NRW) in der Fassung der Bekanntmachung vom 14.07.1994 (GV.NRW.1994 S. 666 / SGV NRW 2023) zuletzt geändert durch Gesetz vom 24.06.2008 (GV.NRW.2008 S. 514) i. V. m. §§ 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 12.05.2009 (GV. NRW. 2009 S. 298), folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung geschlossen:

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

1. Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Übernahme der Telefondienstleistungen der Telefonzentrale der Stadt Solingen 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 Solingen).
2. Die Abwicklung der im ServiceCenter für die Stadt Solingen 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 qualita-

tive Standard wird 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 Solingen eingehende Anrufe erreichbar ist. Die Stadt Wuppertal strebt an, während dieser Zeiten grundsätzlich alle für die Stadt Solingen 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 Solingen (einschließlich der Entsorgungsbetriebe Solingen, des Dienstleistungsbetriebs Gebäude und des Technischen Betriebs Straßen und Grün) auf von der Stadt Wuppertal bereitgestellten Servern, zusätzlichen Handlungsanweisungen (elektronische Dokumente) und dem elektronischen Telefonbuch der Stadt Solingen folgende Aufgaben zu übernehmen:

2.1 Standardaufgaben

- Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender standardisierbarer Anfragen und Anträge zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Solingen.
- Selbstständige Information und Beratung bei telefonischen Anfragen.
- Vermittlung von Anrufen in die Verwaltung der Stadt Solingen bzw. Herausgabe der Telefonnummern, wenn eine selbstständige 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 Solingen.
- Übermittlung von Rückrufwünschen per E-Mail, wenn die gewünschten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Solingen telefonisch nicht erreichbar sind.

- 2.2. Auf der Basis besonderer Zugriffsberechtigungen zu ADV-Verfahren der Stadt Solingen 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 Solingen sind dabei von der Stadt Solingen auf eigene Kosten zu realisieren.

3. Eine Beratung bzw. Übernahme für die bei der Stadt Solingen eingerichteten Service-Nummern oder Hotlines findet im Rahmen von Leistungsvereinbarungen zwischen dem ServiceCenter und der Stadt Solingen 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 Solingen.
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 Solingen 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 Solingen werden die Kosten von der Stadt Solingen übernommen.
7. Die Stadt Wuppertal ist verpflichtet, über die Aufgabenerledigung die in ServiceCentern üblichen Statistiken und Kennzahlen mindestens monatlich zusammenzustellen und diese der Stadt Solingen 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 abgefragten Solinger Aufgabenbereiche werden als Rohdatenmaterial zur Verfügung gestellt. Die Auswertung erfolgt in Solingen.

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

§ 3 Aufgaben der Stadt Solingen

1. Die Stadt Solingen organisiert die Erreichbarkeit ihrer Back-Offices (Organisationseinheiten) in eigener Verantwortung. Diese haben grundsätzlich dafür zu sorgen, dass jeder Anrufer innerhalb der mit der Stadt Solingen abgestimmten Fristen eine Rückmeldung auf den Rückrufwunsch erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.
2. Die Stadt Solingen verpflichtet sich, im Bedarfsfall (z.B. bei Mitarbeiterwechsel, zusätzlich notwendigem Personal, zusätzlicher Aufgabenübernahme, zusätzlichen Fachanwendungen) für die im ServiceCenter beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf eigene Kosten Schulungen zu Solingen-spezifischen Themen durchzuführen bzw. anfallende 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 Solingen Beschäftigte für Informationsveranstaltungen im Service-Center zur Verfügung.
3. Die Stadt Solingen gewährleistet, die für die Auskünfte im ServiceCenter erforderlichen Solingen-spezifischen Informationen und Daten bedarfsgerecht und mit der Stadt Wuppertal qualitätsgesichert zur Verfügung zu stellen. Dies gilt z.B. für verwaltungsinterne und im Internet veröffentlichte Informationen, schriftlich formulierte Handlungsanweisungen sowie das interne elektronische Telefonbuch.
4. Die Stadt Solingen verpflichtet sich, während des Betriebes die Anrufe auf einen VDN (Vector Dial Number) der Telefonanlage des ServiceCenters umzuleiten.
5. Die Stadt Solingen benennt eine „verantwortliche Person“ als zentrale(n) Ansprechpartner(in) für die Stadt Wuppertal. Zusätzlich benennt die Stadt Solingen für die Zusammenarbeit zwischen dem ServiceCenter und der Stadt Solingen entsprechende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Organisationseinheiten. Ebenso benennt die Stadt Solingen jeweils Ansprechpartner für die DV-Systeme sowie für die Telekommunikations-Anlage.
6. Die Stadt Solingen 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 gemeinsamen Einvernehmen vereinbart.

§ 5 Technische Voraussetzungen

1. Die Übernahme der Anrufe geschieht, indem die auf die Rufnummer der Telefonzentrale der Stadt Solingen eingehenden Anrufe in das ServiceCenter umgeleitet werden.
2. Zur Optimierung der Bürgerinformationsmöglichkeiten wird von der Stadt Solingen sichergestellt, dass alle Informationen gegenüber den Bürgern aus der Wissensdatenbank des ServiceCenters gleich sind mit dem von der Stadt Solingen eingesetzten Content-Management-System bzw. den im Internet veröffentlichten Informationen. Diese umfassen sowohl auf „www.Solingen.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 Solingen ergeben, angepasst. So werden z. B. die durch die Tätigkeit für die Stadt Solingen 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 Solingen geregelt.
5. Die Stadt Solingen erhält die Rechte zur Nutzung und Weiterverarbeitung aller für sie im ServiceCenter gespeicherten Datenbestände.

§ 6 Personal

1. Die Tätigkeit des ServiceCenters wird durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Wuppertal, der Stadt Remscheid und der Stadt Solingen wahrgenommen.
2. Der Personalbedarf wird einvernehmlich zwischen den drei Städten ermittelt. Ziel ist es, die Stellen jeweils aus den beteiligten Städten entsprechend dem festgestellten Anrufaufkommen zu besetzen.
3. Einzelheiten, z.B. bzgl. Stellenausschreibung, Auswahlverfahren, Personalüberleitung und Personaleinsatz, regelt eine eigene Vereinbarung zur Personalabordnung und Personalgestaltung.

§ 7 Kosten

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

Die Methodik der Kostenermittlung und weitere Einzelheiten zu Abrechnungsmodalitäten werden in einer Nebenabrede geregelt.

§ 8 Datenschutz

1. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten ist in Bezug auf die aus Solingen 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 Solingen.
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 Solingen zu treffen. Die Datenschutzerklärung der Stadt Wuppertal wird als Anlage – Datenschutz - mit zu dieser Vereinbarung genommen.

§ 9 Haftung

1. Die Stadt Wuppertal stellt die Stadt Solingen 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 Solingen übermittelten Solingen-spezifischen Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 10 Zusammenarbeit

Zur Qualitätssicherung der angestrebten Ziele und Zwecke wird eine aus den Vertretern der beteiligten Städte (gemäß § 3 Ziff. 5 dieser Vereinbarung) und der Leitung des ServiceCenters besetzte Arbeitsgruppe gebildet. Die Leitung und Geschäftsführung der Arbeitsgruppe obliegt der Leitung des ServiceCenters. Die Arbeitsgruppe soll regelmäßig tagen, die Arbeit im ServiceCenter sachdienlich begleiten, die Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Städten koordinieren und deren Interessen wahren.

§ 11 Dauer der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung

1. Diese Vereinbarung tritt am 01.04.2010 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.

§ 12 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 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 § 12 Abs. 1 sowie die Kündigung nach § 11 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. § 12 Abs. 4 gilt entsprechend; § 12 Abs. 2 findet keine Anwendung.

§ 13 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 – Datenschutz - ist Bestandteil dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung.

Wuppertal, den

Solingen, den

Stadt Wuppertal
Oberbürgermeister

Stadt Solingen
Oberbürgermeister

Wuppertal, den

Solingen, den

I.V.

I.V.

Stadt Wuppertal
Stadtdirektor

Stadt Solingen
Stadtkämmerer

Entwurf

Anlage – Datenschutz –

§ 1 – Datenschutzbestimmungen

Der Auftragnehmer unterwirft sich bei der Verarbeitung von Daten denselben Anforderungen, die für den Auftraggeber gelten. Er hat insbesondere die einschlägigen Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Datenschutzgesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen (DSG NRW), und des Sozialgesetzbuches (Erstes und Zehntes Buch SGB) zu beachten.

§ 2 – Rechte und Pflichten des Auftraggebers

- (1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich.
- (2) Der Auftraggeber hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung zu erteilen. Er ist jederzeit berechtigt, im Rahmen der Beauftragung Einzelweisungen zum Schutz personenbezogener Daten zu erteilen und die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der von ihm getroffenen Weisungen zu überprüfen. Er darf ungeachtet der Anwendbarkeit dieser Vorschrift die Rechte nach § 80 Abs. 2 Satz 4 SGB X wahrnehmen.
- (3) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.
- (4) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers vertraulich zu behandeln.
- (5) Der Auftraggeber ist berechtigt, einmal jährlich oder in begründeten Fällen die Auftragsdatenverarbeitung beim Auftragnehmer zu überprüfen.

§ 3 – Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Die „Datenverarbeitung im Auftrag“ ist grundsätzlich von dem Auftragnehmer selbst zu erbringen. Die Beauftragung Dritter ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zulässig.
- (2) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers.

- (3) Der Auftragnehmer sichert die datenschutzkonforme Verarbeitung von personenbezogenen Daten und die vertragsmäßige Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Er stellt sicher, dass die verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen getrennt erstellt werden.
- (4) Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme.
- (5) Bei der Datenverarbeitung sind die technischen und organisatorischen Maßnahmen im Sinne des § 10 DSGVO einzuhalten.
- (6) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber umgehend über technische und organisatorische Unzulänglichkeiten der Datensicherung und bei jeglichem Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten.
- (7) Sicherungsmaßnahmen können im Laufe des Auftragsverhältnisses der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung angepasst werden. Wesentliche Änderungen sind schriftlich zu vereinbaren.
- (8) Soweit die beim Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Auftraggebers nicht genügen, benachrichtigt er den Auftraggeber unverzüglich.
- (9) Die Verarbeitung von Daten in Privatwohnungen ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers im Einzelfall gestattet.
- (10) Sollte der Schutz personenbezogener Daten durch Maßnahmen Dritter, etwa durch Insolvenzverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich vor Eintritt dieser Maßnahme zu verständigen. Das Eigentum des Auftraggebers (z. B. Datenträger, Arbeitskopien, Behältnisse) ist rechtzeitig zu kennzeichnen.

§ 4 – Verpflichtung zur Geheimhaltung

- (1) Der Auftragnehmer setzt für die auftragsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten nur Beschäftigte ein, die auf das Datengeheimnis (§ 5 BDSG bzw. § 6 DSGVO) verpflichtet sind.
- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, in sensiblen Bereichen, soweit beispielsweise Daten, einem Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnis unterliegen, nur Beschäftigte einzusetzen, die nach dem Verpflichtungsgesetz verpflichtet sind.
- (3) Auskünfte darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

§ 5 – Zweckbindung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Daten ausschließlich zu dem in der Öffentlich-rechtlichen Vereinbarung genannten Zwecke zu verwenden, sie insbesondere nicht zu anderen Zwecken zu verarbeiten oder an Dritte zu übermitteln.

§ 6 – Löschung von Daten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers, spätestens nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche erhaltene Daten auf Datenträgern zu löschen und alle etwa noch verbliebenen Arbeitskopien und Arbeitsergebnisse im eigenen Besitz, die mit diesen personenbezogenen Daten verbunden sind, zu vernichten. Dies ist nach Beendigung der Arbeiten schriftlich dem Auftraggeber zu bestätigen.

§ 7 – Kontrolle durch den Datenschutzbeauftragten vor Ort

Der Auftragnehmer unterwirft sich im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung der Kontrolle der zuständigen Landesdatenschutzbeauftragten bzw. der zuständigen Aufsichtsbehörde und des Datenschutzbeauftragten der Stadt Solingen.

§ 8 – Schadensersatz

Der Auftragnehmer stellt den Auftraggeber frei von Ansprüchen, nach Maßgabe der § 7 BDSG, § 20 DSG NRW, § 82 SGB X, die dem Auftraggeber als datenverarbeitende Stelle in Durchführung dieses Vertrages durch den Auftragnehmer entstehen, soweit er diese zu vertreten hat.