

**Vereinbarung
über die Übernahme der 115-Telefonie
durch das gemeinsame Servicecenter
Stadt- und Landkreis Karlsruhe**

(Version 2.3)



IHRE BEHÖRDENUMMER

Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe

Inhaltsverzeichnis

§ 1	Vereinbarungsgegenstand	Seite	4
§ 2	Aufgaben der Stadt Karlsruhe	Seite	5
§ 3	Aufgaben der Stadt Baden-Baden (Auftraggeber)	Seite	7
§ 4	Leistungsspektrum und Qualität	Seite	8
§ 5	Technische Voraussetzungen	Seite	8
§ 6	Personal	Seite	9
§ 7	Kosten	Seite	9
§ 8	Datenschutz	Seite	10
§ 9	Umsetzung der 115-Vorgaben	Seite	10
§ 10	Haftung	Seite	11
§ 11	Laufzeit und Kündigung	Seite	11
§ 12	Kündigung aus wichtigem Grund	Seite	11
§ 13	Salvatorische Klausel	Seite	12
§ 14	Schlussbestimmungen	Seite	13

Vereinbarung

zwischen

**Stadt Karlsruhe, vertreten durch
Herrn Amtsleiter
Dr. Björn Weiße**

und

**Stadt Baden–Baden,
vertreten durch
Frau Oberbürgermeisterin
Margret Mergen**

über

die Abwicklung der 115-Auftragstelefonie

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

1. Vereinbarungsgegenstand ist die Übernahme des 115-Services und gegebenenfalls gemeinsam definierten Dienstleistungen, mindestens jedoch der vom 115-Verbund definierten TOP Dienstleistungen des Verbundpartners durch das gemeinsame Servicecenter (SC) wie im Teilnahmemodell 2 - Geschäftsordnung (GO) beschrieben sowie die Wahrnehmung der in § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben.
2. Die Stadt Baden-Baden ist der mit allen 115-Teilnehmern vereinbarten 115- Charta bereits beigetreten.
3. Die Abwicklung der im SC unter der Telefonnummer 115 für den Verbundpartner eingehenden Anrufe erfolgt
 - unter Einsatz der im SC BD (Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe) eingesetzten Hard- und Softwareausstattung,
 - nach den 115-Standards zu Gesprächsqualität und Serviceversprechen,
 - in den Räumlichkeiten des SC BD unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen.
Der 2nd-Level ist bei der Stadt Baden-Baden unterzubringen.
 - unter Nutzung der auch für das SC BD vorhandenen Funktionsbereiche (1st-Level, Infrastruktur, Wissensmanagement, Ticketsystem).
4. Die Dienstleistungen des SC BD richten sich nach den zum Vertragsabschluss gültigen Vorgaben des 115-Verbundes oder nach gesonderten Absprachen der Partner. Gesonderte Absprachen oder Umstellungen auf ein anderes Teilnahmemodell, wie in Anlage I beschrieben, bedürfen einer neuen Vereinbarung.

§ 2 Aufgaben der Stadt Karlsruhe

1. Die Stadt Karlsruhe stellt sicher, dass das SC BD für die eingehenden 115 Anrufe von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar ist. Außerhalb der Servicezeiten erfolgt die vom 115-Verbund vorgegebene Bandansage. Zu besonderen Schließzeiten der Stadt Karlsruhe oder des Ordnungs- und Bürgeramtes (zum Beispiel Faschingsdienstag, Gründonnerstag, Personalversammlung, Betriebsausflug) wird durch das Betriebsmanagement des SC BD eine Vertretung durch Teilnehmer des 115-Verbundes geregelt.
2. Die Stadt Karlsruhe strebt an, während der Servicezeiten alle für die Stadt Baden-Baden eingehenden 115-Anrufe im 1st-Level entgegen zu nehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines Call-Center-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer (Aufleger) und die daraus resultierenden Abbrecher, wie auch technisch bedingte Abbrecher (zum Beispiel Provider, Mobilnetzeinschränkungen) können nicht beeinflusst werden, ebenso wie das nicht lineare Anrufverhalten der Anrufer.
3. Es wird der im Serviceversprechen festgelegte Servicelevel von 75/30 im Monatsdurchschnitt vereinbart. Das heißt 75 Prozent der eingehenden Anrufe müssen durchschnittlich in 30 Sekunden entgegen genommen werden.
4. Die Stadt Karlsruhe verpflichtet sich auf Basis eines für die Rufnummer 115 optimierten Wissensmanagementsystems, folgende Aufgaben im 1st-Level zu übernehmen:
 - Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen zur Entlastung der Sachbearbeitung der Verwaltung der Stadt Baden-Baden, zu mindestens den festgeschriebenen TOP Dienstleistungen der Stadt Baden-Baden. Entsprechend dem Serviceversprechen wird eine abschließende Bearbeitungsquote von mindestens 65 Prozent vereinbart.
 - Falls ein Anliegen über die Anforderungen des bisher erfassten Dienstleistungskataloges hinausgeht und/oder durch den 1st-Level nicht beantwortet werden kann, ist das Anliegen automatisiert an den 2nd- Level der Stadt Baden-Baden weiterzuleiten.

5. Die Begrüßung durch die 1st-Level Agenten sowie eventuelle Bandansagen erfolgen entsprechend den Vorgaben des 115-Verbundes, oder nach Vorgaben der Stadt Baden-Baden.

6. Die Stadt Karlsruhe verpflichtet sich, mindestens die im Betriebskonzept-115 (BK115) festgelegten Anrufstatistiken zusammenzustellen und der Stadt Baden-Baden monatlich zukommen zu lassen. Darüber hinausgehende Auswertungen sind nach Absprache möglich.

7. Die Abwicklung eingehender Anrufe für die Notrufnummern 110 und 112 erfolgt entsprechend dem 115-Standard.

8. Eine Weitervermittlung an Mobilfunktelefone findet grundsätzlich nicht statt, gegebenenfalls ist eine Ausnahmeregelung zu vereinbaren.

§ 3 Aufgaben der Stadt Baden-Baden (Auftraggeber)

1. Die Stadt Baden-Baden beauftragt den vor Ort zuständigen Telefonprovider, die für sie eingehenden Anrufe unter der Telefonnummer 115 an das gemeinsame SC umzuleiten und berücksichtigt hierbei die gewünschten Übernahmezeiten.
2. Die Stadt Baden-Baden verpflichtet sich zur Einrichtung eines 2nd-Levels (Back-Office) und zur Bereitstellung geeigneten Personals hierfür. Der 2nd-Level hat grundsätzlich dafür Sorge zu tragen, dass jeder Anrufer innerhalb der im Serviceversprechen festgeschriebenen Zeitdauer von maximal 24 Stunden bzw. an Wochenenden oder Feiertagen am nächsten Werktag eine Rückmeldung erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.
3. Die Stadt Baden-Baden verpflichtet sich, für eventuelle Rückfragen und Weiterleitungen die größtmögliche Erreichbarkeit seiner Beschäftigten im 2nd- Level sicherzustellen. Daneben benennt er einen zentralen Ansprechpartner (Servicemanager) welcher die Schnitt- und Kontaktstelle zum Betriebsmanagement SC und SC BD ist.
4. Zur elektronischen Weiterleitung von Vorgängen durch den 1st-Level des SC an den 2nd-Level der Stadt Baden-Baden, verpflichtet sich diese, ein entsprechendes Funktions-Emailpostfach einzurichten und dieses regelmäßig zu überwachen (werktätlich mindestens zweimal zu den üblichen Dienstzeiten). Die Bearbeitung von weitergeleiteten Vorgängen erfolgt gemäß den 115-Vorgaben durch die Stadt Baden-Baden und liegt in deren Verantwortlichkeit.
5. Die Stadt Baden-Baden verpflichtet sich, ihr Internetportal entsprechend den Mindestvoraussetzungen im 115-Verbund aufzubereiten und darzustellen, um eine dem Serviceversprechen entsprechende Auskunftserteilung durch die Agenten des 1st-Level im SC sicherzustellen. Nutzt die Stadt Baden-Baden eine externe Wissensplattform für die Darstellung ihrer Service- und Dienstleistungen, so hat sie Sorge dafür zu tragen, dass der Betreiber dieser Plattform die Mindestvoraussetzungen des 115-Verbundes erfüllt. Die Stadt Baden-Baden wird die Inhalte der Portale zeitnah aktualisieren. Die Stadt Baden-Baden trägt die Verantwortung für die Integration und Übermittlung der vorgenannten Daten an das zentrale 115- Wissensmanagementsystem.
6. Handelt es sich bei der externen Plattform um das Landesportal service-bw, liegt die Verantwortung beim Verbundpartner Land Baden-Württemberg gemäß der Charta, Geschäftsordnung und Verwaltungsvereinbarung des 115- Verbundes.

§ 4 Leistungsspektrum und Qualität

1. Die Qualität und das Leistungsspektrum der im 1st-Level des SC erbrachten Dienstleistungen orientieren sich an den vereinbarten Qualitätsstandards im 115-Verbund.
2. Die Qualität und das Leistungsspektrum der im 2nd-Level der Stadt Baden-Baden erbrachten Dienstleistungen orientieren sich an den vereinbarten Qualitätsstandards im 115-Verbund.
3. Änderungen hierzu werden im Einvernehmen und gegebenenfalls mit dem 115-Verbund vorgenommen.
4. Als Instrumente zur Sicherung des Betriebes und der Qualität dienen die Regelungen der Geschäftsordnung und des Betriebskonzeptes für den Betrieb des gemeinsamen Servicecenters.

§ 5 Technische Voraussetzungen

1. Die Stadt Karlsruhe wird die technischen Voraussetzungen, die für eine Anruf-übernahme erforderlich sind, auf eigene Kosten schaffen.
2. Eine Zuordnung der Anrufe unter der Telefonnummer 115 an das SC BD erfolgt anhand der Vorwahlen (ONKZ) und wird durch die GK über den Netzbetrieb gesteuert.

§ 6 Personal

Die Tätigkeit des 1st-Level wird durch die Beschäftigten des SC BD, die des 2nd und 3rd-Level durch die Beschäftigten der Stadt Baden-Baden in deren Zuständigkeitsbereich wahrgenommen.

§ 7 Kosten

1. Bei Verrechnung der durch die Stadt Karlsruhe erbrachten telefonischen Dienstleistungen werden der Stadt Baden-Baden folgende Kosten in Rechnung gestellt:
 - Die anfallenden Personal-, Sach- und Gemeinkosten werden mit einem jährlich errechneten Minutenpreis verrechnet. Der Stadt Baden-Baden wird eine entsprechende Abrechnung aufgeschlüsselt nach Anzahl der bearbeitenden Gespräche sowie die tatsächlich erbrachten Gesamtarbeitsminuten zur Verfügung gestellt.
 - Sollte das Bundesfinanzministerium bei seiner Prüfung zu dem Ergebnis kommen, dass es sich bei den beschriebenen Leistungen um eine umsatzsteuerpflichtige Dienstleistung handelt, wird der oben angegebene Erstattungsbetrag zuzüglich der maßgeblichen Umsatzsteuer erhoben bzw. nacherhoben.
 - Steigerungen der Personalkosten durch Tarifierhöhungen sowie nachgewiesene Kostensteigerungen bei den Sach- und Gemeinkosten sind von der Stadt Baden-Baden zu tragen. Kostensenkungen werden ebenfalls an die Stadt Baden-Baden weitergegeben. Die jeweiligen Kostensteigerungen sowie Kostensenkungen wirken sich durch Anpassung des betroffenen Kostenblocks auf den Minutenpreis aus. Der Stadt Baden-Baden wird dies entsprechend aufgeschlüsselt dargestellt und vor Erstellung der Jahresrechnung umgehend mitgeteilt.
2. Die Rechnungslegung erfolgt erstmalig zum 31.12.2017. Fortfolgende Rechnungslegung erfolgt vierteljährlich nach dem Minutenplanwert.
Eine Abrechnung auf Ist-Basis erfolgt im ersten Halbjahr des Folgejahres und wird mit der darauffolgenden Rechnung als Gutschrift verrechnet. Die Stadt Baden-Baden verpflichtet sich bei monetärem Ausgleich zur Zahlung innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Zugang der jeweiligen Rechnung.

§ 8 Datenschutz

1. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten unterliegt den Regelungen der Vorschriften gemäß Landesdatenschutzgesetz (LDStG) BW. In Bezug auf die aus der Verbundpartnerverwaltung eingehenden Anrufe ist eine Speicherung, Nutzung und Übermittlung nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind.

Die im 1st-Level des SC BD mit der Bearbeitung dieser Daten beauftragten Beschäftigten sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung dieser Daten verpflichtet. Eine Weiterleitung der Daten an den 2nd-Level der Stadt Baden-Baden ist gestattet.

2. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich sind. Nach Ablauf von 6 Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen gelöscht. Offene Tickets werden weitere sechs Monate gespeichert und dann gelöscht.

§ 9 Umsetzung der 115-Vorgaben

1. Die Vertragsparteien vereinbaren in der Umsetzung dieser Kooperationsvereinbarung auch künftige Vorgaben des 115-Verbundes nach Möglichkeit zu berücksichtigen.
2. Sollte aufgrund künftiger Vorgaben des 115-Verbundes eine Änderung dieser Kooperationsvereinbarung erforderlich werden, vereinbaren die Vertragsparteien, die Kooperationsvereinbarung einvernehmlich entsprechend neu zu fassen.

§ 10 Haftung

1. Die Stadt Karlsruhe hat die Stadt Baden-Baden von etwaigen Schadenersatzansprüchen freizustellen, die Dritte dieser gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Beschäftigten wegen fehlerhafter Auskunftserteilung in dem im Feinkonzept 115 festgeschriebenen Umfang im 1st-Level oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.
2. Die Stadt Karlsruhe haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Die Stadt Karlsruhe übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Stadt Baden-Baden übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 11 Laufzeit und Kündigung

1. Nach § 25 Abs. 5 des Gesetzes über kommunale Zusammenarbeit (im Folgenden: GKZ) bedarf die Vereinbarung der Genehmigung der in § 28 Abs. 2 GKZ bestimmten Rechtsaufsichtsbehörde. Dies gilt auch für die Einbeziehung weiterer Aufgaben und die Aufhebung der Vereinbarung. Nach § 25 Abs. 6 GKZ sind die Vereinbarung, ihre Änderung und Aufhebung mit der Genehmigung von den Beteiligten öffentlich bekanntzumachen. Sie werden am Tage nach der letzten öffentlichen Bekanntmachung rechtswirksam, sofern von den Beteiligten kein späterer Zeitpunkt bestimmt ist. Beide Parteien stellen sich allerdings gegenseitig so, als sei die vorliegende Vereinbarung schon zum 1. Juli 2017 wirksam. Die notwendige Genehmigung der Rechtsaufsichtsbehörde und die notwendige Verpflichtung zur öffentlichen Bekanntmachung bleiben hiervon unberührt.
2. Die Vereinbarung beginnt zum 01.07.2017. Sie hat eine Mindestlaufzeit bis zum 31.12.2018. Die Vereinbarung verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht innerhalb von drei Monaten zum Jahresende gekündigt wird.

§ 12 Kündigung aus wichtigem Grund

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 der Vereinbarung nicht mehr zumutbar ist. Ein wiederholter Verstoß liegt vor, wenn sich ein Verstoß gegen die Vereinbarung trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet.
2. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die in § 2 Absatz 1 bis 3 genannten Servicelevel in mindestens sechs aufeinander folgenden Monaten nicht erreicht werden oder die Verpflichtungen gemäß § 3 Absatz 6 und 8 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden.
3. Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund hat die Partei, die Anlass zu der Kündigung gegeben hat, der anderen Partei den ihr durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen.
4. Bei Kündigung aus wichtigem Grund durch eine der Vertragsparteien treten die Rechtsfolgen der Kündigung erst nach einer Übergangszeit von 6 Monaten in Kraft.
5. Die Kündigung aus wichtigem Grund bedarf der Schriftform.
6. Können sich die Parteien trotz eingehender Verhandlungen über eine Vertragsanpassung, die von einem der Vertragspartner zum Beispiel aus wirtschaftlichen Gründen für erforderlich gehalten wird, nicht verständigen, wird ein externer Schlichter (zum Beispiel Regierungspräsidium) eingeschaltet. Bleibt die Schlichtung erfolglos, steht den Vertragsparteien die Möglichkeit der Kündigung aus wichtigem Grund nach § 12 zur Verfügung.

§ 13 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte sich in der Vereinbarung eine Lücke herausstellen, 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.

§ 14 Schlussbestimmungen

1. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Die Einbeziehung weiterer Aufgaben und die Aufhebung der Vereinbarung bedarf der Genehmigung der in § 28 Abs. 2 GKZ bestimmten Rechtsaufsichtsbehörde. Nach § 25 Abs. 6 GKZ sind die Änderung oder Aufhebung der Vereinbarung mit der Genehmigung von den Beteiligten öffentlich bekanntzumachen.
2. Diese Vereinbarung wird dreifach ausgefertigt. Jede Partei und das Regierungspräsidium Karlsruhe erhalten eine Ausfertigung.

Datum: 30.06.2017

Datum: 30.06.2017

Stadt Karlsruhe

Stadt Baden-Baden

Dr. Björn Weiße
Leiter des Ordnungs- und Bürgeramtes

Margret Mergen
Oberbürgermeisterin
