

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

zwischen den Städten Erkrath, Haan, Heiligenhaus, Hilden, Langenfeld, Mettmann, Monheim am Rhein, Ratingen, Velbert sowie Wülfrath und dem Kreis Mettmann zur Bereitstellung von Service-Center Dienstleistungen im Rahmen der einheitlichen Behördenrufnummer 115 durch den ‚Kreis Mettmann Info-Service‘ des Kreises Mettmann.

Zwischen der

Stadt Erkrath, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Haan, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Heiligenhaus, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Hilden, vertreten durch die Bürgermeisterin

Stadt Langenfeld, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Mettmann, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Monheim am Rhein, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Ratingen, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Velbert, vertreten durch den Bürgermeister

Stadt Wülfrath, vertreten durch die Bürgermeisterin

nachstehend ‚Verbundpartner‘ genannt,

und dem Kreis Mettmann, vertreten durch den Landrat,
Düsseldorfer Straße 26, 40822 Mettmann,

nachstehend ‚Kreis Mettmann‘ genannt,

zusammen auch ‚die Kooperationspartner‘ genannt,

wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit in der Fassung der Bekanntmachung vom 01. Oktober 1979 (GV. NRW. S. 621), zuletzt geändert durch Gesetz vom 23. Oktober 2012 (GV. NRW. S. 474), folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Erbringung von Service-Center Dienstleistungen im Rahmen der einheitlichen Behördennummer 115 durch den Kreis Mettmann Info-Service des Kreises Mettmann geschlossen:

Präambel

Die Verbundpartner und der Kreis Mettmann beteiligen sich an dem Projekt der einheitlichen Behördennummer 115. Auf diese Weise soll Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen der telefonische Zugang zur Verwaltung erleichtert und der Bürgerservice verbessert werden, unabhängig davon, welche Verwaltungsebene zuständig ist.

Zunächst werden unter der einheitlichen Behördennummer 115 einfache Anliegen und Fragen nach Services der Verwaltungen beantwortet, bei der die abgestimmten TOP 100 Dienstleistungen der Kommunen Grundlage des vereinbarten Serviceversprechens sind.

Eine möglichst abschließende Bearbeitung der eingehenden Anrufe bereits im Front-Office des Kreis Mettmann Info-Service des Kreises Mettmann ist geplant. Die Dienstleistung soll ebenen- und zuständigkeitsübergreifend angeboten werden. Ein Ausbau der Serviceleistungen wird angestrebt.

Den Kooperationspartnern sind die Vorgaben des D115-Verbundes inklusive des Serviceversprechens bekannt; diese Vorgaben werden – soweit Dienstleistungen für D115 erbracht werden – als Qualitätslevel vereinbart.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

- (1) Vereinbarungsgegenstand ist die Übernahme der für die Betriebsphase D115 definierten Dienstleistungen, mindestens der Top-100 Dienstleistungen der Kommunen nach D115 Feinkonzept, für die Verbundpartner durch den vom Kreis Mettmann betriebenen ‚Kreis Mettmann Info-Service‘ (Front-Office) zum [Datum wird noch eingesetzt]. Die in diesem Rahmen wahrzunehmenden Aufgaben der Verbundpartner und des Kreises Mettmann ergeben sich im Einzelnen aus den §§ 2 und 3 dieser Vereinbarung.
- (2) Die Abwicklung der im Kreis Mettmann Info-Service unter der Telefonnummer 115 für die Verbundpartner eingehenden Anrufe erfolgt:
 - unter Verwendung der beim Kreis Mettmann eingesetzten Hard- und Softwareausstattung
 - nach dem jeweils aktuellen qualitativen Standard im D115-Verbund
 - in den Räumlichkeiten des Kreis Mettmann Info-Service unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen
 - unter Nutzung der vorhandenen Funktionsbereiche (Front-Office, Infrastruktur, Wissen)
- (3) Über die möglicherweise situationsbezogene gewünschte Übernahme weiterer Dienstleistungen verständigen sich die Kooperationspartner einvernehmlich (z. B. Sicherstellung telefonischer Erreichbarkeit während Personalversammlungen).

§ 2 Aufgaben des Kreises Mettmann

- (1) Der Kreis Mettmann stellt sicher, dass der Kreis Mettmann Info-Service für die eingehenden D115-Anrufe der Verbundpartner von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr (Servicezeiten) erreichbar ist. Außerhalb dieser Servicezeiten erfolgt eine Bandansage.
Der Kreis Mettmann strebt an, während der Servicezeiten möglichst alle für die Verbundpartner eingehenden D115-Anrufe im Front-Office entgegen zu nehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines Call-Center-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 nicht beeinflusst werden.
Der Kreis Mettmann verpflichtet sich, das im D115-Verbund festgelegte Serviceversprechen zu erfüllen.
- (2) Der Kreis Mettmann verpflichtet sich auf Basis eines Wissensmanagementsystems, das inhaltlich auf den in den Internetportalen oder weiteren Wissensquellen der D115 Teilnehmer hinterlegten Informationen basiert, folgende Aufgaben im Kreis Mettmann Info-Service zu übernehmen:
 - Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen mindestens zu den festgeschriebenen TOP 100 Dienstleistungen für den jeweiligen Verbundpartner.
 - Falls ein Anliegen über die Anforderungen des bisher erfassten Dienstleistungskataloges hinausgeht und/oder durch den Kreis Mettmann Info-Service nicht beantwortet werden kann oder darf, wird das Anliegen automatisiert an den zuständigen Verbundpartner (Back-Office) weitergeleitet.
- (3) Die Begrüßung durch den Kreis Mettmann Info-Service sowie eventuelle Bandansagen erfolgen entsprechend der für alle D115-Teilnehmer verbindlich formulierten Vereinbarungen.
- (4) Der Kreis Mettmann stellt den Verbundpartnern die für den D115-Verbund im Rahmen des Reportings festgelegten Anrufstatistiken zur Verfügung.

§ 3 Aufgaben der Verbundpartner

- (1) Zur elektronischen Weiterleitung von Vorgängen verpflichten sich die Verbundpartner, jeweils ein E-Mail-Postfach einzurichten und dieses entsprechend den Anforderungen des D115-Verbundes zu betreuen.
- (2) Die Verbundpartner verpflichten sich, die TOP-Dienstleistungen in der D115-Wissenssuche entsprechend den definierten Mindestvoraussetzungen des D115-Verbundes aufzubereiten und der zentralen D115-Wissenssuche zur Verfügung zu stellen. Die Inhalte sind laufend zu aktualisieren, so dass jederzeit eine richtige Auskunftserteilung bundesweit möglich ist.
- (3) Die Verbundpartner benennen für die Zusammenarbeit mit dem Kreis Mettmann jeweils eine/n Ansprechpartner/in.
- (4) Die Verbundpartner verpflichten sich gegenüber dem Kreis Mettmann, Sonderaktionen (z. B. touristische Aktionen), bei denen es einen Hinweis auf Anrufe unter der Telefonnummer 115 gibt, mit einer angemessenen Vorlaufzeit (grds. 1 Woche) 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. Bei auftretenden Problemen werden sich die Kooperationspartner unverzüglich verständigen und eine einvernehmliche Lösung anstreben.
- (2) Der Kontakt zwischen den Verbundpartnern und der D115 Geschäfts- und Koordinierungsstelle erfolgt über den Kreis Mettmann. Der Kreis Mettmann sammelt Fragen, Anregungen etc. der Verbundpartner und leitet diese – sofern er sie nicht selbst einer Lösung zuführen kann – an die D115 Geschäfts- und Koordinierungsstelle weiter.
- (3) Die Kooperationspartner verpflichten sich, die Inhalte dieser Vereinbarung erneut zu verhandeln, wenn wesentliche Änderungen der beschriebenen Leistungen in qualitativer oder quantitativer Hinsicht absehbar – oder eingetreten sind.

§ 5 Leistungsspektrum und Qualität

Die Qualität und das Leistungsspektrum der im Kreis Mettmann Info-Service und bei den Verbundpartnern erbrachten Dienstleistungen orientieren sich an den in der D115 Charta vereinbarten Qualitätslevel. Änderungen der Qualitätslevel werden im Einvernehmen vorgenommen.

§ 6 Technische Voraussetzungen

- (1) Der Kreis Mettmann schafft die technischen Voraussetzungen, die für die Einrichtung und den Betrieb der einheitlichen Behördennummer D115 im Kreis Mettmann Info-Service erforderlich sind. Dies sind insbesondere:
 - die Einrichtung von Bildschirmarbeitsplätzen
 - die Erweiterung der vorhandenen ACD-Telefonanlage
 - die Erweiterung des Wissensmanagementsystems
 - die Erweiterung des Ticketsystems
- (2) Der Kreis Mettmann hat die technische Umleitung der bei den jeweiligen Verbundpartnern unter der Telefonnummer 115 eingehenden Anrufe auf den Kreis Mettmann Info-Service einrichten lassen.
- (3) Die Kooperationspartner verpflichten sich, geplante bzw. bevorstehende Änderungen der technischen Infrastruktur mit einer maximal möglichen Vorlaufzeit bekannt zu geben. Es ist gemeinsam sicherzustellen, dass die eingesetzte Technik in den Schnittstellen kompatibel bleibt. Die Durchführung der damit verbundenen Arbeiten erfolgt in enger Abstimmung.

§ 7 Personal

- (1) Die Tätigkeit im Kreis Mettmann Info-Service wird durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kreises Mettmann wahrgenommen.
- (2) Die Personalauswahl für das ServiceCenter obliegt dem Kreis Mettmann.

§ 8 Kostenverteilung

- (1) Die durch die Übernahme und Durchführung des Regelbetriebes der einheitlichen Behördennummer D115 im Kreis Mettmann Info-Service entstehenden Kosten sind durch die Kreisumlage gedeckt.
- (2) Die Kooperationspartner gehen davon aus, dass der Anteil des einzelnen Verbundpartners an der Kreisumlage der Inanspruchnahme des Kreis Mettmann Info-Services durch die Bürgerinnen und Bürger dieses Verbundpartners annähernd entspricht.

§ 9 Datenschutz

- (1) Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten der ankommenden Anrufe ist nur in dem zur vereinbarungsgemäßen Erfüllung erforderlichen Umfang im Rahmen des Datenschutzgesetzes NRW zulässig. Die im Kreis Mettmann Info-Service mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Eine Weiterleitung der Daten an den Verbundpartner zum Zwecke der Dienstleistungserbringung ist jedoch mit ausdrücklicher Einwilligung des Anrufers gestattet. Die Einwilligung wird dokumentiert.
- (2) Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Spätestens nach Ablauf von 3 Monaten werden die personenbezogenen Daten gelöscht.

§ 10 Behinderung und Unterbrechung der Leistung

- (1) Soweit der Kreis Mettmann die vereinbarten Leistungen infolge Arbeitskampf, höherer Gewalt, Systemausfall oder anderer, vergleichbarer Umstände nicht erbringen kann, haftet der Kreis Mettmann nicht.
- (2) Sieht sich der Kreis Mettmann an der Erfüllung seiner vereinbarten Aufgaben gehindert, so zeigt er dies den Verbundpartnern unverzüglich an. Gleiches gilt, sobald die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung wegfällt.
- (3) Sobald die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung weggefallen ist, wird der Kreis Mettmann die Leistungen wieder erbringen.

§ 11 Haftung

- (1) Die Haftungsregelungen nach BGB gelten nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- (2) Der Kreis Mettmann hat die Verbundpartner von etwaigen Schadensersatzansprüchen freizustellen, die Dritte ihnen gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit der Mitarbeiter/-innen des Kreises Mettmann wegen vorsätzlicher oder grob fahrlässiger, fehlerhafter Auskunftserteilung oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.
- (3) Der Kreis Mettmann haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihm nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Er übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die vom Verbundpartner übermittelten Daten und Informationen falsch und/ oder unvollständig waren.

§ 12 Inkrafttreten und Beendigung dieser Vereinbarung

- (1) Diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung tritt am Tage nach ihrer Bekanntmachung im Amtsblatt für den Regierungsbezirk Düsseldorf, frühestens jedoch zum [Datum wird noch eingesetzt] in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit.
- (2) Sie kann schriftlich mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres gekündigt werden. Im Falle einer Kündigung endet die Vereinbarung für sämtliche Kooperationspartner zum Ende dieses Kalenderjahres.
- (3) Die Möglichkeit einer einvernehmlichen Aufhebung bleibt unberührt.

§ 13 Schriftform

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

§ 14 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 wird dadurch die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt. Die Kooperationspartner nehmen dann unverzüglich Verhandlungen auf, um eine neue Regelung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bestimmung in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommt, bzw. um die Lücke zu schließen.

XXXX, den XX.XX.2014

Stadt Erkrath
Arno Werner, Bürgermeister

Stadt Haan
Knut vom Bovert, Bürgermeister

Stadt Heiligenhaus
Dr. Jan Heinisch, Bürgermeister

Stadt Hilden
Birgit Alkenings, Bürgermeisterin

Stadt Langenfeld
Frank Schneider, Bürgermeister

Stadt Mettmann
Bernd Günther, Bürgermeister

Stadt Monheim am Rhein
Daniel Zimmermann, Bürgermeister

Stadt Ratingen
Klaus Konrad Pesch, Bürgermeister

Stadt Velbert
Dirk Lukrafka, Bürgermeister

Stadt Wülfrath
Dr. Claudia Panke, Bürgermeisterin

Kreis Mettmann
Thomas Hendele, Landrat