



Bekanntmachung der Stadt Karlsruhe

Vereinbarung über die Übernahme der 115-Telefonie (zu den Randzeiten) zwischen der Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen und der Stadt Karlsruhe

Vereinbarung

zwischen

**Stadt Karlsruhe,
vertreten durch
Herrn Oberbürgermeister
Dr. Frank Mentrup**

und

**Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen,
vertreten durch
Herrn Bürgermeister
Bernd Stober**

über

die Abwicklung der 115-Auftragstelefonie zu den Randzeiten

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

1. Vereinbarungsgegenstand ist die Übernahme des 115-Services und gegebenenfalls gemeinsam definierten Dienstleistungen, mindestens jedoch der vom 115-Verbund definierten Tagesordnungspunkt Dienstleistungen des Verbundpartners durch das gemeinsame Servicecenter (SC) wie im Teilnahmemodell 2 beschrieben Geschäftsordnung (GO) sowie die Wahrnehmung der in § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben.
2. Die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen ist der mit allen 115-Teilnehmenden 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 beim Verbundpartner unterzubringen.
 - unter Nutzung der auch für das SC BD vorhandenen Funktionsbereiche (1st-Level, Infrastruktur, Wissensmanagement, Ticketsystem).
1. 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 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 Donnerstag in der Zeit von 12:30 bis 13:30 Uhr, Montag bis Mittwoch in der Zeit von 16 bis 18 Uhr und Freitag in der Zeit von 12:30 bis 18 Uhr erreichbar ist. Zu besonderen Schließzeiten der Stadt Karlsruhe oder des Ordnungs- und Bürgeramtes (zum Beispiel Faschingsdienstag, Gründonnerstag, Personalversammlung) wird durch das Betriebsmanagement des SC BD eine Vertretung durch Teilnehmende des 115-Verbundes geregelt.
2. Die Stadt Karlsruhe strebt an, während der Servicezeiten alle für die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 Anrufenden (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 Anrufenden.
3. Es wird zum 1. Januar 2020 das im Serviceversprechen festgelegte Servicelevel von 85/60 im Monatsdurchschnitt vereinbart. Das heißt 85 Prozent der eingehenden Anrufe müssen durchschnittlich in 60 Sekunden entgegengenommen werden. Vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 galt das Servicelevel 75/30. Das heißt 75 Prozent der eingehenden Anrufe mussten durchschnittlich in 30 Sekunden entgegengenommen 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen, zu mindestens den festgeschriebenen TOP Dienstleistungen des Verbundpartners. 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen weiterzuleiten.
5. Die Begrüßung durch die 1st-Level Agenten sowie eventuelle Bandansagen erfolgen entsprechend den Vorgaben des 115-Verbundes oder nach Vorgaben der Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen.
6. Die Stadt Karlsruhe verpflichtet sich, mindestens die im Betriebskonzept 115 (BK 115) festgelegten Anrufstatistiken zusammenzustellen und der Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen (Auftraggeber)

1. Die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen erteilt 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 Anrufende innerhalb der im Serviceversprechen festgeschriebenen Zeitdauer von maximal 24 Stunden beziehungsweise an Wochenenden oder Feiertagen am nächsten Werktag eine Rückmeldung erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.
3. Die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen, verpflichtet sich diese, ein entsprechendes Funktions-E-Mail-Postfach (info@egg-leo.de) einzurichten und dieses regelmäßig zu überwachen (werktags mindestens zweimal zu den üblichen Dienstzeiten). Die Bearbeitung von weitergeleiteten Vorgängen erfolgt gemäß den 115-Vorgaben durch die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen und liegt in dessen Verantwortlichkeit.
5. Die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen eine externe Wissensplattform für die Darstellung seiner Service- und Dienstleistungen, so hat sie Sorge dafür zu tragen, dass der Betreibende dieser Plattform die Mindestvoraussetzungen des 115-Verbundes erfüllt. Die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen wird die Inhalte der Portale zeitnah aktualisieren. Die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 Anrufübernahme 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 Geschäfts- und Koordinierungsstelle (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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen in deren Zuständigkeitsbereich wahrgenommen.

§ 7 Kosten

1. Bei Verrechnung der durch die Stadt Karlsruhe erbrachten telefonischen Dienstleistungen werden der Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen folgende Kosten in Rechnung gestellt:
 - Die anfallenden Personal-, Sach- und Gemeinkosten werden mit einem jährlich errechneten Minutenpreis verrechnet. Der Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 beziehungsweise nacherhoben.
 - Steigerungen der Personalkosten durch Tarifierhöhungen sowie nachgewiesene Kostensteigerungen bei den Sach- und Gemeinkosten sind von der Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen zu tragen. Kostensenkungen werden ebenfalls an die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen weitergegeben. Die jeweiligen Kostensteigerungen sowie Kostensenkungen wirken sich durch Anpassung des betroffenen Kostenblocks auf den Minutenpreis aus. Der Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen wird dies entsprechend aufgeschlüsselt dargestellt und vor Erstellung der Jahresrechnung dem Auftraggeber umgehend mitgeteilt.
2. Die Rechnungslegung erfolgt erstmalig zum 31. Dezember 2019. Fortfolgende Rechnungslegung erfolgt jährlich nach dem Minutenplanwert. Eine Abrechnung auf Ist-Basis erfolgt im ersten Halbjahr des Folgejahres und wird mit der darauffolgenden Rechnung als Gutschrift verrechnet. Die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen verpflichtet sich bei monetärem Ausgleich zur Zahlung innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der jeweiligen Rechnung.

§ 8 Datenschutz

1. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten unterliegt den Regelungen der Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Landesdatenschutzgesetz (LDSG) 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen ist gestattet.
2. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich sind. Nach Ablauf von sechs 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen 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 Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 11 Laufzeit und Kündigung

1. Nach § 25 Absatz 5 des Gesetzes über kommunale Zusammenarbeit (im Folgenden: GKZ) bedarf die Vereinbarung der Genehmigung der in § 28 Absatz 2 GKZ bestimmten Rechtsaufsichtsbehörde. Dies gilt auch für die Einbeziehung weiterer Aufgaben und die Aufhebung der Vereinbarung. Nach § 25 Absatz 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.
2. Die Vereinbarung wird am Tage nach der letzten öffentlichen Bekanntmachung rechtswirksam, sofern von den Beteiligten kein späterer Zeitpunkt bestimmt ist. Beide Parteien stellen sich allerdings schon zum jetzigen Zeitpunkt so, als sei die vorliegende Vereinbarung schon zum 1. Juni 2019 wirksam, sofern die notwendige Genehmigung der Rechtsaufsichtsbehörde und die öffentliche Bekanntmachung nicht vor dem 1. Juni 2019 vorliegen beziehungsweise nicht durchgeführt werden können. Die notwendige Genehmigung der Rechtsaufsichtsbehörde und die notwendige Verpflichtung zur öffentlichen Bekanntmachung bleiben hiervon unberührt. Die Vereinbarung hat eine Mindestlaufzeit bis zum 31. Dezember 2019. 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 sechs 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 nahekommt.

§ 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 Absatz 2 GKZ bestimmten Rechtsaufsichtsbehörde. Nach § 25 Absatz 6 GKZ sind die Änderung oder Aufhebung der Vereinbarung mit der Genehmigung von den Beteiligten öffentlich bekanntzumachen.
2. Diese Vereinbarung wird dreifach ausgefertigt. Die Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen, das Regierungspräsidium Karlsruhe und die Stadt Karlsruhe erhalten eine Ausfertigung.

Datum:

Datum:

Stadt Karlsruhe

Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen

Dr. Frank Mentrup
Oberbürgermeister

Bernd Stober
Bürgermeister

Genehmigung einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung nach § 25 des Gesetzes über kommunale Zusammenarbeit; Hier: Vereinbarung über die Übernahme der 115-Telefonie (zu den Randzeiten) zwischen der Gemeinde Eggenstein- Leopoldshafen und der Stadt Karlsruhe

Genehmigung

Die zwischen der Gemeinde Eggenstein-Leopoldshafen und der Stadt Karlsruhe geschlossene öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Übernahme der 115-Telefonie (zu den Randzeiten) wird gemäß § 25 Absatz 5 des Gesetzes über kommunale Zusammenarbeit genehmigt.

Benjamin Majer
Regierungspräsidium Karlsruhe