

**Öffentlich-rechtlicher Vertrag
über
eine Verwaltungsgemeinschaft nach § 19 a GkZ**

zwischen „Name des Verbundpartner“

und dem Kreis Pinneberg

zur Bereitstellung der
Service-Center-Dienstleistungen der einheitlichen Behördenrufnummer 115
durch das Servicecenter des Kreises Pinneberg.

Zwischen „Name des Verbundpartners“, vertreten durch „Name“

- nachstehend „Verbundpartner“ genannt -

und dem Kreis Pinneberg, vertreten durch Landrat Oliver Stolz, Moltkestraße 10, 25421 Pinneberg,

wird gemäß § 19 a des Gesetzes über die kommunale Zusammenarbeit (GkZ) i.d.F. v. 28.02.2003, GVOBl. S. 122, zuletzt geänd. m. Ges. v. 14.12.2006, GVOBl. S. 285, folgender öffentlich-rechtlicher Vertrag über die Erbringung der Service-Center-Dienstleistungen im Rahmen des Projektverbundes D115 geschlossen:

Präambel

Der Kreis Pinneberg und kreisangehörige Kommunen werden sich als Teilnehmer an der einheitlichen Behördenrufnummer 115 beteiligen. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird unabhängig von Zuständigkeiten ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung während des Pilotbetriebs eingeführt. Die D115 steht für eine verwaltungsebenenübergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung öffentlicher Verwaltung auf die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft zu erzielen. Dezentrale Serviceeinheiten von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft Informationen schnell und in qualifizierter Weise abrufen können. Durch den Aufbau von D115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden. Es wird von den Verbundpartner eine Teilnahme zum 01. Dezember 2011 angestrebt. Die Teilnahme erfolgt zunächst befristet für zwei Jahre ab dem Starttermin (Pilotphase), mit der Möglichkeit der Verlängerung der Pilotphase um maximal 12 Monate. Es ist angestrebt, nach Ende der Pilotphase die Zusammenarbeit auf Dauer fortzusetzen.

**§ 1
Vertragsgegenstand**

1. Vertragsgegenstand ist die Übernahme der in der Charta D115 für den D 115-Regelbetrieb definierten Dienstleistungen sowie die Wahrnehmung der in den § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben für den Zeitraum von zwei Jahren gem. § 8. Dieser Zeitraum wird als Pilotphase vereinbart.

2. Die Abwicklung der im Service-Center des Kreises Pinneberg unter der Telefonnummer 115 für den Verbundpartner eingehenden Anrufe erfolgt unter Einhaltung der nachfolgend definierten Serviceversprechen:
 - a) Erreichbarkeit von Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr
 - b) mindestens 55 Prozent der Anrufe werden fallabschließend beauskunftet.
 - c) eine Erreichbarkeit von mindestens 90 Prozent der Anrufe wird gewährleistet.
 - d) mindestens 75 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen.

§ 2

Aufgaben des Kreises Pinneberg

1. Der Kreis Pinneberg stellt sicher, dass das Servicecenter von Montag bis Freitag in der Zeit von 08.00 bis 18.00 Uhr telefonisch erreichbar ist. Außerhalb der Servicezeiten erfolgt eine Bandansage. Der Kreis Pinneberg strebt an, während dieser Zeiten alle Anrufe der für die Verbundpartner unter der Telefonnummer 115 eingehenden Anrufe anzunehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines Service-Center-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrüche können nicht beeinflusst werden.

Es wird ein Servicelevel von 75/30 im Monatsdurchschnitt vereinbart. Dies bedeutet, dass mindestens 75 Prozent der Anrufe im Monatsdurchschnitt in 30 Sekunden entgegengenommen werden.

2. Der Kreis Pinneberg verpflichtet sich auf Basis eines Wissensmanagementsystems, das inhaltlich auf dem Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein basiert, folgende Aufgaben im Servicecenter zu übernehmen:

- Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen zu den TOP 100 Dienstleistungen. Für die Pilotphase wird eine Beantwortungsquote im Erstkontakt von mindestens 65 Prozent vereinbart.

- Falls ein Anliegen über die Anforderungen des TOP 100-Dienstleistungskatalog hinausgeht und/oder durch das Servicecenter nicht beantwortet werden kann, ist das Anliegen an den Verbundpartner mit Einverständnis des Anrufers digital weiterzuleiten.

-Vermittlung von Anrufen an den Verbundpartner, wenn eine Vermittlung ausdrücklich gewünscht ist.

3. Die Begrüßung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgen wie folgt: Herzlich Willkommen bei D115, Sie haben das Servicecenter im Kreis Pinneberg erreicht.
4. Die Abwicklung eingehender Anrufe für die Notrufnummer 110 und 112 erfolgt wie folgt: Sollte der Mitarbeiter während der Qualifizierung des Anliegens feststellen, dass es sich um einen Notfall handelt, so wird die Notfallmeldung entweder an die Leitstelle der polizeilichen oder nicht polizeilichen Gefahrenabwehr weitervermittelt oder die entsprechende Notrufnummer dem Anrufer

benannt.

Um eine schnelle und zielgerichtete Weiterleitung von Notfallmeldungen zu realisieren, findet eine enge Absprache zwischen dem Servicecenter und den Leitstellen statt.

5. Eine Vermittlung an Mobilfunktelefone findet nicht statt.
6. Der Kreis Pinneberg verpflichtet, sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig zu schulen, damit eine Beauskunftung in angemessener Qualität erfolgen kann.

§ 3

Aufgaben des Verbundpartners

1. Der Verbundpartner erteilt dem Zentralprojekt 115 den Auftrag, die für ihn eingehenden Anrufe unter der Telefonnummer 115 an das Servicecenter des Kreises Pinneberg umzuleiten.
2. Zur elektronischen Weiterleitung von Vorgängen durch das Servicecenter des Kreises Pinneberg richtet der Verbundpartner ein entsprechendes E-Mailpostfach ein und überwacht dies.
3. Der Verbundpartner hat dafür zu sorgen, dass jeder Anrufer innerhalb von 24 Stunden ab Eingang eines Vorganges bzw. an Wochenenden oder Feiertagen am nächsten Werktag eine Rückmeldung erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.
4. Der Verbundpartner verpflichtet sich, fortlaufend und umgehend, die TOP 100 Dienstleistungen im Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein oder einem ähnlichen Wissenmanagementsystem zu pflegen

Die Beschreibung der Dienstleistungen erfolgt nach einem einheitlichen Standard.

Dabei sind folgende Kriterien einzuhalten:

- Vollständige Beschreibung aller relevanten Informationen
- Aktualität der Informationen
- Korrektheit der Informationen
- Übersichtliche Gliederung der Informationen
- Nutzung von Aufzählungen
- Einheitlicher Aufbau
- Kurze Absätze
- Keine Verschachtelungen (Verweise) innerhalb eines Leistungsberichtes; Ausnahme sind Zielführungsdokumente oder auch Gesprächsleitfäden
- Verständliche Sprache
- Kurze, klare Sätze
- Faktenorientierter, sachlicher Schreibstil ohne Werbung
- Keine Fachbegriffe und Fremdworte; wenn diese unvermeidbar sind, sollte eine kurze Erläuterung vorhanden sein
- Keine Füllwörter
- Keine, oder nur sehr geläufige Abkürzungen
- Verwendung aktiver Verben

- Zahlen immer durch Ziffernfolge darstellen
5. Die Verbundpartner verpflichten sich, einen festen Ansprechpartner für die Pflege der Daten zu benennen.

§ 4 Berichtswesen

Der Kreis Pinneberg stellt den Verbundpartnern monatlich folgende Informationen zur Verfügung:

- Anzahl der über die Nummer 115 eingegangenen Anruf für das gesamte Kreisgebiet und für den jeweiligen Verbundpartner

- Eine Auswertung über die Einhaltung der Serviceversprechen nach § 1 Nr. 2

Die Übermittlung erfolgt bis zum 05. Werktag des Folgemonats.

§ 5 Kosten

Der Kreis Pinneberg bietet während der Pilotphase den Service 115 einschließlich Evaluation ohne Kostenbeteiligung der Verbundpartner an.

§ 6 Aufnahme neuer Verbundpartner während der Pilotphase

Während der Pilotphase wirbt der Kreis Pinneberg nicht aktiv um neue Verbundpartner. Sofern aus besonderen Gründen die Aufnahme neuer Verbundpartner notwendig und/oder wünschenswert ist, müssen alle Verbundpartner der Aufnahme schriftlich zustimmen.

§ 7 Haftung

1. Der Kreis Pinneberg hat seinen Verbundpartnern von etwaigen Schadensersatzansprüchen freizustellen, die Dritte diesem gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiteri/innen wegen grob fahrlässiger oder vorsätzlicher fehlerhafter Auskunftserteilung entstehen.
2. Der Kreis Pinneberg haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und nicht von ihm zu vertretenden Mangels oder Ausfall der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Der Kreis Pinneberg übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die vom Verbundpartner übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 8 Vertragslaufzeit

1. Die Verwaltungsgemeinschaft beginnt mit Aufnahme der Tätigkeit des Service-Centers des Kreises Pinneberg, geplant zum 01.12.2011, 8:00 Uhr und endet am 30.11.2013, 24:00 Uhr (Pilotphase). Ansprüche gegen den Kreis Pinneberg bei einer verspäteten Tätigkeitsaufnahme sind ausgeschlossen. Der Kreis Pinneberg verpflichtet sich jedoch zu unverzüglicher

Information über die Verzögerung und ihre Dauer unter Angabe der Hinderungsgründe. Die Pilotphase endet nach Ablauf von 2 Jahren nach Tätigkeitsaufnahme. Sie kann durch vorherige Zustimmung der Vertragspartner um bis zu maximal zwölf Monate verlängert werden.

2. Rechtzeitig vor Ende der der Pilotphase erfolgt eine Evaluation über den bisherigen Betrieb der D115.

§ 9

Einrichtung einer Lenkungsgruppe

Um die Entwicklung der D115 in der Pilotphase zu begleiten, wird eine Lenkungsgruppe eingerichtet. Die Lenkungsgruppe besteht aus jeweils einer Vertreterin oder einem Vertreter der Gruppe der Städte, der amtsfreien Gemeinden und der Ämter und zwei Vertretern des Kreises.

§ 10

Evaluation

Um über die Fortführung der D 115 nach Ablauf der Pilotphase zu entscheiden, findet eine Evaluation statt. Die Evaluation beginnt rechtzeitig vor Ablauf der Pilotphase. Die Evaluation wird durch die Lenkungsgruppe durchgeführt. Dabei ist insbesondere das Anrufvolumen sowie die Einhaltung des Serviceversprechens von Bedeutung.

Sollten die Ergebnisse positiv ausfallen, ist über eine weitere Aufgabenübertragung der telefonischen Erreichbarkeit der Verbundpartner nach Beendigung der Pilotphase zu entscheiden. Dabei ist auch über eine Kostenbeteiligung der Verbundpartner zu verhandeln.

Sollte das Anrufvolumen über die 115 zu gering ausfallen, ist bereits in der Pilotphase über geeignete Werbemaßnahmen zu entscheiden.

§ 11

Kündigung

1. Die ordentliche Kündigung während der Pilotphase ist ausgeschlossen.
2. Dieser Vertrag kann jedoch aus wichtigem Grund von jeder Vertragspartei außerordentlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn eine der Parteien gegen eine in diesem Vertrag getroffene Abreden oder gegen vertragliche Nebenpflichten in erheblichem Maß oder wiederholt verstößt. Ein wiederholter Verstoß berechtigt dann zur Kündigung, wenn sich die oder eine ähnliche Zuwiderhandlung gegen den Vertrag nach vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen wiederholt. Die Abmahnung ist als solche und unter Bezugnahme auf diesen Vertrag zu bezeichnen. Bei erheblichen Verstößen ist die Abmahnung entbehrlich.
3. Die außerordentliche Kündigung bedarf der Schriftform. Sie kann mit einer den Interessen der Parteien angemessenen Auslaufzeit erklärt werden.

§ 12

Salvatorische Klausel, Änderungen und Ergänzungen, Ausfertigungen

1. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte sich in der Vereinbarung ein 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 Bestimmungen in ihrem Regelungsgehalt möglichst nahe kommt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen ebenso der Schriftform wie die Abbedingung der Schriftform. Den Vertragsparteien sind die besonderen gesetzlichen Schriftformerfordernisse der §§ 126 Landesverwaltungsgesetz, 126 BGB bekannt. Sie verpflichten sich hiermit, jederzeit auf Verlangen einer Partei alle Handlungen vorzunehmen und Erklärungen abzugeben, die erforderlich sind, um dem gesetzlichen Schriftformerfordernis Genüge zu tun und sich nicht auf die Nichteinhaltung der gesetzlichen Schriftform zu berufen. Dies gilt nicht nur für den Abschluss des Ursprungs-/Hauptvertrages, sondern auch für alle etwaigen Nachtrags-, Änderungs- und Ergänzungsverträge.
3. Dieser Vertrag wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei erhält eine Ausfertigung.

(Unterschriften)