

# Amtsblatt

## für den Kreis Paderborn

zugleich satzungsmäßiges Verkündungsorgan der Stadt Bad Wünnenberg

---

70. Jahrgang

16. Januar 2013

Nr. 4 / S. 1

---

### Inhaltsübersicht:

### Seite:

7/2013	Öffentliche Bekanntmachung des Kreises Paderborn über die Genehmigung der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen der Gemeinde Hövelhof und der Stadt Paderborn zur Übernahme von Telefon-Services durch das von der Stadt Paderborn betriebene telefonische Service-Center	2 - 8
--------	--	-------

Hinweis: Die öffentliche Bekanntmachung vom 09.01.2013 Nr. 3/2013 ist gegenstandslos.

7/2013

**Öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen  
der Sennegemeinde Hövelhof und der Stadt Paderborn zur Übernahme von Telefon-  
Services der Sennegemeinde Hövelhof durch das von der Stadt Paderborn betriebene  
telefonische Service-Center (TSC)**

**Zwischen**

**der Sennegemeinde Hövelhof**

vertreten durch Herrn Bürgermeister Michael Berens  
und Herrn Hauptamtsleiter Thorsten Langemeier,  
geschäftsansässig: Schloßstraße 14, 33161 Hövelhof,  
nachstehend „Gemeinde Hövelhof“ genannt

**und**

**der Stadt Paderborn**

vertreten durch den Bürgermeister Herrn Heinz Paus  
und Herrn I. Beigeordneten Carsten Venherm,  
geschäftsansässig: Am Abdinghof 11, 33098 Paderborn,  
nachstehend „Stadt Paderborn“ genannt

wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GKG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 1. Oktober 1979 (GV. NRW. S. 621 / SGV. NRW 202), zuletzt geändert durch Gesetz vom 12.05.2009 (GV.NRW. S. 298, ber. S. 326), folgende mandatorische öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Übernahme von Telefon-Services der Gemeinde Hövelhof durch die Stadt Paderborn geschlossen:

**Präambel**

Die Kooperationspartner beabsichtigen, die telefonische Erreichbarkeit und den Telefonservice der Gemeindeverwaltung Hövelhof zu verbessern. Dies erfolgt in einem Stufenkonzept.

Ab dem 2. Januar 2012 hat das TSC der Stadt Paderborn den telefonischen Service in den sog. Tagesrandzeiten für die Rufnummer +49 5257 5009-0, d. h. in den Zeiten, die von der Telefonzentrale in Hövelhof nicht abgedeckt werden, übernommen.

Die technischen Voraussetzungen wurden ab dem 04. Oktober 2011 im Rahmen einer Pilotphase erfolgreich getestet.

Der Ausbau der Kooperation im Bereich der Telefonie soll perspektivisch durch eine Erweiterung der Servicezeiten des TSC für die Gemeinde Hövelhof und durch eine größere Dienstleistungstiefe angestrebt werden.

Die einzelnen Leistungsinhalte ergeben sich aus den nachfolgenden Regelungen und den weiteren Ergänzungen entsprechend des Ausbauzustandes.

**§ 1 Vereinbarungsgegenstand**

Die Stadt Paderborn übernimmt mit ihrem telefonischen Service-Center (TSC) den Telefonservice der Gemeinde Hövelhof in Form der in § 2 beschriebenen Aufgaben und unter Wahrung des in § 3 beschriebenen Qualitätsstandards.

### § 2 Aufgaben der Vertragsparteien

(1) Das TSC der **Stadt Paderborn** nimmt für die Gemeinde Hövelhof Anrufe unter der Rufnummer +49 5257 5009-0 und ggf. zwischen den Kooperationspartnern abgestimmten weiteren Durchwahlnummern entgegen und stellt dafür die im TSC erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Ressourcen zur Verfügung.

Auf der Datenbasis des Internetauftritts der Gemeinde Hövelhof unter [www.hoevelhof.de](http://www.hoevelhof.de) werden die eingehenden Anfragen und vorgetragenen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger an die Gemeinde Hövelhof im TSC möglichst abschließend bearbeitet. Sollte eine abschließende Bearbeitung nicht möglich sein, wird der Anruf vom TSC an die zuständige Stelle in der Gemeinde Hövelhof qualifiziert weitergeleitet oder - soweit der Kunde es wünscht - per elektronischer Nachricht an einen zentralen E-Mail-Kontakt innerhalb der Gemeinde Hövelhof mit der Bitte um zeitnahe Rückmeldung übermittelt. Die Telefondurchwahlen der Beschäftigten der Gemeinde Hövelhof können dem Anrufer vom TSC genannt werden.

Die Stadt Paderborn teilt der Gemeinde Hövelhof telefonisch oder per E-Mail Wissenslücken und Verbesserungsvorschläge zum Internetauftritt der Gemeinde Hövelhof mit.

Der Aufbau eines eigenen Mandantenbereichs für die Gemeinde Hövelhof im Wissensmanagementsystem des TSC der Stadt Paderborn soll nach Absprache zwischen den Kooperationspartnern bei einer Ausweitung der Zusammenarbeit erfolgen.

Den Anrufern werden die Online-Dienste, welche die Gemeinde Hövelhof über Ihren Internetauftritt [www.hoevelhof.de](http://www.hoevelhof.de) zur Verfügung stellt, zur direkten Erfassung und Weiterleitung durch das TSC angeboten (Beispielbereich: Abfallentsorgung).

Zur Aufgabenerledigung erhalten die Mitarbeiter/innen des TSC notwendige Zugriffsberechtigungen auf DV-Verfahren (Datenverarbeitungsverfahren), die bei der Gemeinde Hövelhof im Einsatz sind.

Das TSC der Stadt Paderborn kann abgesprochene telefonische Eskalationskanäle zur Gemeinde Hövelhof nutzen.

(2) Die **Gemeinde Hövelhof** leitet eingehende Anrufe unter der von ihr betriebenen Rufnummer +49 5257 5009-0 und unter den ggf. zwischen den Kooperationspartnern abgestimmten weiteren Durchwahlnummern an die TK-Anlage (Telekommunikationsanlage) der Stadt Paderborn weiter.

Die Rufweiterleitung bezieht sich vorerst auf die vereinbarten Tagesrandzeiten und kann nach vorheriger Absprache zwischen den Kooperationspartnern temporär befristet oder perspektivisch dauerhaft im Rahmen der bestehenden Servicezeiten des TSC der Stadt Paderborn ausgeweitet werden.

Die Gemeinde Hövelhof stellt dauerhaft die Aktualität der Informationen in ihrem Internetauftritt unter [www.hoevelhof.de](http://www.hoevelhof.de) sicher.

Die Gemeinde Hövelhof stellt dem TSC der Stadt Paderborn Informationen zu aktuellen Ereignissen, die den Zuständigkeitsbereich der Gemeinde Hövelhof betreffen und bei der Gemeinde Hövelhof für ein erhöhtes Anrufaufkommen sorgen können, unaufgefordert und zeitnah mit einem Vorlauf von mindestens einem Werktag in der für eine ordnungsgemäße Auskunftserteilung notwendigen Form per E-Mail an [tscmail@paderborn.de](mailto:tscmail@paderborn.de) zur Verfügung.

Die Gemeinde Hövelhof verpflichtet sich, die von der Stadt Paderborn mitgeteilten Wissenslücken und Verbesserungsvorschläge zum Internetauftritt der Gemeinde Hövelhof (§ 2 Abs. 1 der Vereinbarung) innerhalb eines Zeitraumes von 14 Tagen ab Mitteilung zu bearbeiten und ggfls. die notwendigen Informationen im Internetauftritt zu ändern oder zu ergänzen.

Die Zugangsvoraussetzungen für die vom TSC der Stadt Paderborn genutzten Hövelhofer DV-Verfahren sind von der Gemeinde Hövelhof auf eigene Kosten zu realisieren.

### **§ 3 Qualitätsstandard**

Die Stadt Paderborn stellt mit ihrem telefonischen Service-Center eine grundsätzliche telefonische Erreichbarkeit in den Zeiten von Montag bis Freitag von 07:00 bis 18:00 Uhr sicher. Die Gemeinde Hövelhof nimmt davon zunächst die für die Pilotphase vereinbarten Erreichbarkeitszeiten wie folgt in Anspruch:

Montag bis Freitag von	07:00 bis 07:30 Uhr
Montag von	16:00 bis 18:00 Uhr
Dienstag von	17:00 bis 18:00 Uhr
Mittwoch von	16:00 bis 18:00 Uhr
Freitag von	12:30 bis 18:00 Uhr

Die vollständige Inanspruchnahme der vorgenannten Erreichbarkeitszeiten des TSC ist nach vorheriger Absprache zwischen den beiden Kooperationspartnern möglich. Die Stadt Paderborn strebt an, während dieser Zeiten alle eingehenden Anrufe entgegenzunehmen.

Die Abwicklung der im TSC der Stadt Paderborn für die Gemeinde Hövelhof eingehenden Anrufe erfolgt nach dem gleichen qualitativen Standard wie bei den für die Stadt Paderborn eingehenden Anrufen unter den in § 2 genannten Bedingungen.

Über die Anrufrufen und sonstige relevante Daten liefert die Stadt Paderborn quartalsweise Statistiken an die Gemeinde Hövelhof.

### **§ 4 Technik**

Die Anrufe zur Gemeinde Hövelhof über die Nummer der Telefonzentrale +49 5257 5009-0 werden zu den vereinbarten Zeiten automatisiert und zeitgesteuert zur TK-Anlage der Stadt Paderborn umgeleitet. Die anfallenden Kosten für technische Änderungen und Anpassungen im Callflow trägt die Gemeinde Hövelhof.

Die Kosten für die mögliche Einbindung eines Wissensmanagements für die Gemeinde Hövelhof in die vorhandene Wissensdatenbank der Stadt Paderborn über ein sog. Mandantensystem trägt die Gemeinde Hövelhof.

Den Anschluss an verschiedene DV-Verfahren ermöglichen die Kooperationspartner unter Beachtung eines sicheren elektronischen Datenverkehrs.

Die Stadt Paderborn übernimmt auf ihre Kosten die laufende Wartung und Pflege der in ihrem TSC eingesetzten Hardware- und Softwareprodukte.

Die Kooperationspartner verpflichten sich, geplante Änderungen der technischen Infrastruktur mit einer Vorlaufzeit von mindestens 3 Monaten dem anderen Partner bekannt zu geben. Es ist gemeinsam sicherzustellen, dass die eingesetzte Technik in den Schnittstellen kompatibel bleibt.

### **§ 5 Personal**

Die Stadt Paderborn stellt das für die Erfüllung der Aufgaben nach § 2 erforderliche und qualifizierte Personal bereit.

Abweichende Regelungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

### **§ 6 Kostenerstattung**

(1) Die Gemeinde Hövelhof erstattet mit dem nach Absatz 3 ermittelten Betrag grundsätzlich alle Kosten der Stadt Paderborn, die sich aus den Aufgaben aus § 2 dieser Vereinbarung ergeben. Die Kostenregelungen in §§ 2 (2) und 4 dieser Vereinbarung bleiben hiervon unberührt.

(2) Grundlage für die Kostenberechnung bildet der Minutenarbeitspreis einer Normalarbeitskraft nach Entgeltgruppe 8 TVöD bzw. Besoldungsgruppe A 8 nach den jeweils aktuellen Empfehlungen der KGSt zu den Kosten eines Arbeitsplatzes in der jeweils gültigen Fassung. Die Kosten eines Arbeitsplatzes setzen sich zusammen aus Personalkosten, Sachkosten und Gemeinkosten. Die Personalkosten berechnen sich auf der Basis eines Mittelwertes zwischen der Entgeltgruppe 8 TVöD und der Besoldungsgruppe A8.

(3) Die abzurechnenden Kosten werden auf der Basis eines Preises von 0,71 EUR (in Worten: einundsiebzig Cent) pro Minute zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vereinbart. Abgerechnet werden die reine Gesprächsdauer sowie die durch Dienstvereinbarung festgelegte und die zur abschließenden Bearbeitung des Anrufer-Anliegens notwendige Nachbearbeitungszeit der Service-Mitarbeiter. Lt. Dienstvereinbarung über den Betrieb eines telefonischen Service-Centers (TSC) bei der Stadtverwaltung Paderborn vom 06.04.2009 erhalten die Service-Mitarbeiter nach jedem Telefonat eine Nachbearbeitungszeit von mindestens 30 Sekunden zugeteilt. Änderungen der genannten Dienstvereinbarung können Auswirkungen auf diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung haben und sind bei einem Eintreten zwischen den Kooperationspartnern neu zu verhandeln.

Für den Fall, dass die vereinbarten Dienstleistungen der Umsatzsteuer unterliegen, ist von der Gemeinde Hövelhof der jeweilige Minutenpreis zzgl. der zu entrichtenden Umsatzsteuer zu zahlen bzw. nachzuentrichten.

Die Gesprächsminuten zzgl. der Nachbearbeitungszeit, die das TSC für die Gemeinde Hövelhof leistet, werden durch die Stadt Paderborn jährlich, beginnend ab dem 01. Januar 2013 auf der Grundlage von statistischen Auswertungen abgerechnet. In diesem Betrag sind alle unter Abs. 2 genannten Kosten sowie Vermittlungskosten zu gewünschten Gesprächspartnern enthalten. Bei einer Ausweitung der Dienstleistungen und damit einhergehend einem höheren Anrufaufkommen erfolgt eine halbjährliche Abrechnung.

(4) Sollten über die unter Absatz 3 aufgeführten Kosten hinaus noch weitere Kosten anfallen, z. B. aufgrund von Änderungen oder Erweiterungen der Anforderungen einer der Kooperationspartner, so ist über eine Kostenerstattung neu zu verhandeln.

(5) Die von der Gemeinde Hövelhof zu entrichtenden Beträge sind erstmalig im Januar 2014 für Leistungen des Kalenderjahres 2013 auf das Konto 778 bei der Sparkasse Paderborn, BLZ 47250101 gegen Rechnung zu überweisen. Änderungen der Bankverbindung haben keine Auswirkungen auf die Zahlungspflicht und werden von der Stadt Paderborn rechtzeitig mitgeteilt. Danach sind die jährlichen Zahlungen im Januar des folgenden Jahres von der Gemeinde Hövelhof gegen Rechnung vorzunehmen. Die Zahlung erfolgt spätestens drei Wochen nach Rechnungserhalt.

### **§ 7 Datenschutz**

Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten von aus dem Gebiet der Gemeinde Hövelhof ankommenden Anrufen ist nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im TSC mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet.

Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von sechs Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen gelöscht.

### **§ 8 Haftung**

Die Stadt Paderborn stellt die Gemeinde Hövelhof von etwaigen Schadensersatzansprüchen frei, die Dritte der Gemeinde Hövelhof gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit der Mitarbeiter der Stadt Paderborn wegen fehlerhafter Auskunftserteilung oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.

Die Stadt Paderborn haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Sie übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Gemeinde Hövelhof zur Verfügung gestellten Daten und Informationen falsch und/oder unvollständig waren oder sind.

### **§ 9 Laufzeit**

Diese Vereinbarung tritt am Tage nach der Veröffentlichung im Amtsblatt für den Kreis Paderborn in Kraft.

Die Vereinbarung gilt bis zum 31.12.2014. Sie verlängert sich um jeweils zwei Jahre, wenn sie nicht spätestens zwölf Monate vor ihrem Ablauf von einer Vertragspartei gekündigt wird.

### **§ 10 Kündigung aus wichtigem Grund**

(1) Die Vereinbarung kann abweichend von § 9 aus wichtigem Grund jederzeit gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist dann gegeben, wenn die Fortsetzung der Vereinbarung aus wirtschaftlichen Gründen für einen der beiden Kooperationspartner nicht mehr zumutbar ist oder wenn einer der Kooperationspartner gegen eine der in dieser Vereinbarung getroffenen Abreden in erheblichem Maß oder wiederholt verstößt und dem anderen Partner ein Festhalten an der Vereinbarung nicht mehr zumutbar ist. Ein wiederholter Verstoß liegt vor, wenn sich eine Zuwiderhandlung gegen die Vereinbarung trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet.

Können sich die Partner nicht verständigen, so ist gemäß § 30 GKG die Aufsichtsbehörde zur Schlichtung anzurufen. Kommt trotz Anrufung der Aufsichtsbehörde als Schlichtungsstelle eine Einigung nicht zustande, treten die Rechtsfolgen zwölf Monate ab Zugang der Kündigungserklärung ein.

(2) Im Fall der Kündigung aus wichtigem Grund hat derjenige Kooperationspartner, der die Kündigung zu vertreten hat, der anderen Vertragspartei den ihr durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen. § 280 BGB gilt entsprechend.

(3) Hält einer der Kooperationspartner aus wirtschaftlichen Gründen eine Fortsetzung dieses Vertrages für nicht zumutbar, verpflichten sich die Kooperationspartner vor der Kündigung aus diesem wichtigen Grund gem. § 10 Absatz 1 zuvor über eine Vertragsanpassung zu verhandeln. Absatz 2 findet dann keine Anwendung. Im Übrigen gilt § 313 BGB.

**§ 11 Salvatorische Klausel/Schriftformerfordernis**

Sollte eine Bestimmung dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen in dieser Vereinbarung enthaltenen Bestimmungen.

Sofern die unwirksame Bestimmung nicht ersatzlos entfallen kann, verpflichten sich die Kooperationspartner, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die der beabsichtigten Zielsetzung am nächsten kommt. Dieses gilt entsprechend, soweit sich die Vereinbarung als lückenhaft erweist.

Kündigungen, Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis.

Diese Vereinbarung ist dreifach ausgefertigt, je ein Exemplar erhalten die beiden Kooperationspartner sowie der Kreis Paderborn als gemeinsame Aufsichtsbehörde.

Paderborn, den *11.12.2012*

Hövelhof, den *12.12.2012*

**Stadt Paderborn**

*[Handwritten Signature]*  
Bürgermeister

The seal of the City of Paderborn is circular with the text "STADT PADERBORN" at the top and "135" in the center. It features a shield with a cross and vertical stripes.

**Gemeinde Hövelhof**

*[Handwritten Signature]*  
Bürgermeister

*[Handwritten Signature]*  
I. Beigeordneter

*[Handwritten Signature]*  
Hauptamtsleiter

**Öffentliche Bekanntmachung**

Gem. § 24 Abs. 2 i. V. m. § 29 Abs. 4 des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 01.10.1979 (GV. NRW. S. 621, zuletzt geändert durch Gesetz vom 12. Mai 2009 (GV. NRW. S. 298, 326) genehmige ich die öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen der Gemeinde Hövelhof und der Stadt Paderborn zur Übernahme von Telefon-Services der Gemeinde Hövelhof durch das von der Stadt Paderborn betriebene telefonische Service-Center (TSC).

Die vorstehende öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen der Gemeinde Hövelhof und der Stadt Paderborn zur Übernahme von Telefon-Services der Gemeinde Hövelhof durch das von der Stadt Paderborn betriebene telefonische Service-Center (TSC) vom 11./12.12.2012 und ihre Genehmigung werden gem. § 24 Abs. 3 GkG hiermit öffentlich bekannt gemacht.

Paderborn, den 09.01.2013

gez.

Manfred Müller