

## **Öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur Durchführung von Telefonserviceleistungen der Stadt Sassenberg durch den Kreis Warendorf**

Zwischen der Stadt Sassenberg, vertreten durch den Bürgermeister, Schürenstraße 17, 48336 Sassenberg, und dem Kreis Warendorf, vertreten durch den Landrat, Waldenburgerstraße 2, 48231 Warendorf, wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit Nordrhein-Westfalen (GkG NRW) in der Fassung der Bekanntmachung vom 01. Oktober 1979 (GV. NRW. S. 621 / SGV. NRW. 202), zuletzt geändert durch das Gesetz vom 03. Februar 2015 (GV. NRW. S. 204), folgende mandatorische öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Durchführung des Telefonservices der Stadt Sassenberg durch den Kreis Warendorf geschlossen:

### **§ 1 Vereinbarungsgegenstand**

- (1) Der Kreis Warendorf verpflichtet sich, für die Stadt Sassenberg die in § 2 Abs. 1 beschriebenen Aufgaben durchzuführen (§ 23 Abs. 1 Var. 2 i.V.m. Abs. 2 Var. 2 GkG NRW).

### **§ 2 Aufgaben der Vertragsparteien**

- (1) Der Kreis Warendorf führt für die Stadt Sassenberg nachfolgende Telefonserviceleistungen durch:
  - Annahme der Telefonanrufe, die über die zentrale Rufnummer der Stadt Sassenberg eingehen, sowie Annahme der Anrufe der Nummer 115, soweit diese aus dem Stadtgebiet Sassenberg angewählt wurde,
  - Auskunftserteilung soweit möglich
  - Weitervermittlung an die zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner der Stadt Sassenberg.
- (2) Die Stadt Sassenberg stellt dem Kreis Warendorf umfassende, ihr Stadtgebiet und die Stadtverwaltung betreffende spezifische Informationen bedarfsgerecht zur Verfügung. Der Kreis Warendorf erhält darüber hinaus einen Zugriff auf das Informationstableau der Zeiterfassung der Stadt Sassenberg. Für aktuelle Geschehnisse und Aktivitäten muss ein ständiger Informationsfluss gewährleistet werden. Ein kurzfristiger Datenaustausch kann telefonisch oder per E-Mail erfolgen.
- (3) Sonderaktionen sind im Einzelfall mit einem angemessenen Vorlauf abzustimmen um gegebenenfalls entsprechende Kapazitätsanpassungen vornehmen zu können.

### **§ 3 Qualitätsstandard, Qualitätsverbesserungen**

- (1) Der Kreis Warendorf gewährleistet in seiner Telefonzentrale eine grundsätzliche telefonische Erreichbarkeit zu folgenden Zeiten:

Montag - Donnerstag: 8.00 - 16.00 Uhr

Freitag: 8.00 - 14.00 Uhr

Der Kreis Warendorf stellt dafür alle erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Ressourcen zur Verfügung. Ausnahmen von der Erreichbarkeit wegen verwaltungsweiter Schließung des Kreises Warendorf (z.B. Karneval, Weihnachten) werden rechtzeitig im Vorfeld gesondert mitgeteilt.

- (2) Der Kreis Warendorf strebt an, während der genannten Erreichbarkeitszeiten alle eingehenden Anrufe entgegenzunehmen. Als Service-Standard wird vereinbart:
  - der jeweils gültige Verbundstandard der Behördenrufnummer 115
  - spezifische Signalisierung der über die Tel.-Nr. 02583/309-0 eingehenden Anrufe, so dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonservicezentrale des Kreises Warendorf mit "Stadt Sassenberg ..." melden,
  - Weitergabe von Informationen und Beantwortung von Fragen soweit wie möglich. Es soll grundsätzlich offensiv der Kontakt zu den Anrufenden aufgebaut werden, nach dem Anliegen gefragt und ggf. direkt beantwortet werden.
  - Über für den Vertrag relevante Daten (Kontakthäufigkeit) stellt der Kreis Warendorf der Stadt Sassenberg quartalsweise mit der Abrechnung entsprechende Statistiken zur Verfügung.
- (3) Die Vertragspartner nennen gegenseitig konkrete Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Änderungen der Zuständigkeiten oder der Kontaktdaten werden dem Vertragspartner jeweils unmittelbar mitgeteilt. Wichtig ist ein intensiver Informationsaustausch der unmittelbar am Telefonservice beteiligten Personen, um eine größtmögliche Aktualität sicherzustellen.
- (4) Erster Ansprechpartner bei Störungen ist das Amt für Informationstechnik des Kreises Warendorf. Bei anhaltender Störung wird die Weiterleitung der Telefonzentrale Sassenberg zurückgenommen. Der Telefonservice wird für die Störungszeit von der Stadt Sassenberg erbracht. Das Amt für Informationstechnik des Kreises Warendorf gewährleistet eine zeitnahe Wiederherstellung des Telefonservices durch den Kreis Warendorf.
- (5) Die Stadt Sassenberg und der Kreis Warendorf sind bestrebt, den Telefonservice für die Stadt Sassenberg in der Aufgabenstruktur bzw. in der technischen Struktur stets fortzuentwickeln. Zu diesem Zweck finden regelmäßige Gespräche statt.

#### **§ 4 Kostenerstattung**

- (1) Die entstehenden Personal- und Sachkosten werden in Form einer jährlichen Pauschale abgerechnet. Basis für die Pauschale ist die durchschnittliche Anzahl der täglich eingehenden Anrufe. Die Pauschale beläuft sich auf insgesamt 6.000,00 € je Jahr. Dabei wird eine Kontakthäufigkeit von 50 Anrufen pro Tag zu Grunde gelegt.
- (2) Die Pauschale wird je zur Hälfte eines Jahres, also am 30.06 und 31.12. eines Jahres, fällig.
- (3) Eine Änderung des jährlichen Erstattungsbetrages kann schriftlich vereinbart werden und ist, falls erforderlich, jeweils zum 01.01. eines Jahres festzusetzen. Seitens des Kreises Warendorf ist eine Kostenkalkulation vorzulegen.

## **§ 5 Datenschutz**

Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden vom Kreis Warendorf eingehalten. Da der Kreis Warendorf die Dienstleistungen für die Stadt Sassenberg durchführt, ist es zum Teil erforderlich, die Namen und Anliegen der Anrufenden an die Stadt Sassenberg weiterzugeben. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten von aus dem Stadtgebiet ankommenden Anrufen ist nur in dem Umfang zulässig, als dass die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist.

## **§ 6 Haftung**

Der Kreis Warendorf 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 von der Stadt Sassenberg übermittelten Daten und Informationen falsch und/oder unvollständig waren oder sind.

## **§ 7 Laufzeit**

Diese Vereinbarung wird am Tag nach der Bekanntgabe im Amtsblatt des Kreises Warendorf wirksam, jedoch nicht vor dem 01.07.2017. Die Vereinbarung gilt bis zum 30.06.2020. Sie verlängert sich um jeweils 1 Jahr, wenn Sie nicht spätestens 6 Monate vor ihrem Ablauf von einer Vertragspartei gekündigt wird.

## **§ 8 Kündigung aus wichtigem Grund**

Die Vereinbarung kann abweichend von § 7 aus wichtigem Grund jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist dann gegeben, wenn die Fortsetzung der Vereinbarung aus wirtschaftlichen oder technischen Gründen für eine der beiden Vertragsparteien nicht mehr zumutbar ist.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere auch dann vor, wenn der in § 3 genannte Qualitätsstandard nicht kontinuierlich erreicht wird sowie wenn die Verpflichtungen aus § 2 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden.

## **§ 9 Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung unwirksam oder nicht durchführbar sein, so werden die übrigen Bestimmungen nicht berührt. Der Kreis Warendorf und die Stadt Sassenberg sichern sich für diesen Fall zu, die getroffene Regelung durch eine wirksame oder durchführbare, dem Sinn der Vereinbarung entsprechende Regelung zu ersetzen, durch die der beabsichtigte Vereinbarungszweck erreicht wird. Entsprechendes gilt für Regelungslücken in der Vereinbarung.

Kreis Warendorf  
Der Landrat

Warendorf, den .....2017

---

Dr. Olaf Gericke  
Landrat

Stadt Sassenberg  
Der Bürgermeister

Sassenberg, den .....2017

---

Josef Uphoff  
Bürgermeister