Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

zwischen der Stadt Wuppertal und der Stadt Remscheid zur Übernahme des Telefonservices der Stadt Remscheid durch das von der Stadt Wuppertal betriebene ServiceCenter

Zwischen

der **Stadt Wuppertal**, vertreten durch den Oberbürgermeister,

und

der **Stadt Remscheid**, vertreten durch die Oberbürgermeisterin,

wird gemäß §§ 1 und 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 01. Oktober 1979 (GV. NRW. S. 621 / SGV. NRW 202), zuletzt geändert durch Gesetz vom 09. Oktober 2007 (GV. NRW. S. 380), folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung geschlossen:

§ 1 Vereinbarungsgegenstand

1. Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Übernahme der Telefondienstleistungen der Telefonzentrale der Stadt Remscheid durch das von der Stadt Wuppertal betriebene ServiceCenter (im folgenden ServiceCenter genannt) sowie die Wahrnehmung der in § 2 und § 3 beschriebenen Aufgaben. Die Aufgabenerledigung erfolgt in einem Front-Office- und Back-Office-Verfahren (Front-Office = ServiceCenter, Back-Office = Organisationseinheiten der Stadt Remscheid).
2. Die Abwicklung der im ServiceCenter für die Stadt Remscheid eingehenden Anrufe erfolgt
   - 2.1. unter Einsatz der bei der Stadt Wuppertal eingesetzten Hard- und Softwareausstattung
   - 2.2. nach dem gleichen qualitativen Standard wie bei den für die Stadt Wuppertal eingehenden Anrufen unter den in § 2 genannten Bedingungen. Der qualitative Standard sowie das Leistungsspektrum werden durch ein gemeinsam abgestimmtes Qualitätshandbuch festgelegt (s. § 4).
   - 2.3. in den Räumlichkeiten des ServiceCenters unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen.
   - 2.4. unter Nutzung der für das ServiceCenter vorhandenen Strukturen und Arbeitsweisen (Teamstrukturen, DV-Management, Wissens- und Qualitätssicherung, Organisation, Qualifizierung und Training).

Veröffentlicht im Amtsblatt 16.06.2009
Veröffentlich im Amtsblatt für den Regierungsbezirk Düsseldorf am 14.05.2009
In Kraft getreten am 01.06.2009

§ 2 Aufgaben der Stadt Wuppertal

1. Die Stadt Wuppertal stellt sicher, dass das ServiceCenter werktags von Montag bis Freitag in der Zeit von 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr für bei der Stadt Remscheid eingehende Anrufe erreichbar ist. Die Stadt Wuppertal strebt an, während dieser Zeiten grundsätzlich alle für die Stadt Remscheid beim ServiceCenter eingehenden Anrufe entgegen zu nehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines ServiceCenter-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 insofern nicht beeinflusst werden.

   Es wird ein Zielservicelevel vereinbart, der im Tagesdurchschnitt 80/35 beträgt d.h. 80% der Anrufe eines Tages müssen durchschnittlich in 35 Sekunden entgegengenommen werden.

2. Die Stadt Wuppertal verpflichtet sich, im Rahmen der zur Verfügung gestellten Informationen im ServiceCenter auf der Basis eines Wissensmanagementsystems der Stadt Remscheid (einschließlich deren Eigenbetriebe) auf von der Stadt Wuppertal bereitgestellten Servern, zusätzlichen Handlungsanweisungen
   (elektronische Dokumente) und dem elektronischen Telefonbuch der Stadt Remscheid folgende Aufgaben zu übernehmen:

   2.1 Standardaufgaben

   - Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender standardisierbarer Anfragen und Anträge zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Remscheid.
   - Selbständige Information und Beratung bei telefonischen Anfragen.
   - Vermittlung von Anrufen in die Verwaltung der Stadt Remscheid bzw. Herausgabe der Telefonnummern, wenn eine selbständige Auskunftserteilung nicht möglich ist.
   - Erstellung von Standardformularen zur Weitergabe von Informationen (z.B. Störungen an Lichtzeichenanlagen, Schildern u.ä.) über E-Mail nach Vorgaben der zuständigen Organisationseinheiten der Stadt
     Remscheid.
   - Übermittlung von Rückrufwünschen per E-Mail, wenn die gewünschten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Remscheid telefonisch nicht erreichbar sind.

   2.2. Auf der Basis besonderer Zugriffsberechtigungen zu ADV-Verfahren der Stadt Remscheid sollen darüber hinaus zunächst

   - Melderegisterauskünfte an Behörden erteilt,
   - Anfragen zur Fertigstellung von Pass-/Personalausweisdokumenten beantwortet und
   - in Art und Umfang speziell abgestimmte Online-Dienste (z.B. Urkundenservice) angeboten

   werden. Die Zugangsvoraussetzungen zu den ADV-Verfahren der Stadt Remscheid sind dabei von der Stadt Remscheid auf eigene Kosten zu
   realisieren.

3. Eine Beratung bzw. Übernahme für bei der Stadt Remscheid eingerichteten Service-Nummern oder Hotlines findet nur im Rahmen von gesonderten Leistungsvereinbarungen zwischen dem ServiceCenter und der Stadt Remscheid statt. Umleitungen auf das Service-Center bzw. Nennung von Sonderrufnummern im ServiceCenter auf Bescheiden oder Veröffentlichungen müssen vorher vereinbart werden.
4. Die Begrüßung durch die ServiceCenter-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, eventuelle Bandansagen, Warteschleifengestaltung etc. erfolgen in Abstimmung mit der Stadt Remscheid.
5. Falls das Anliegen der Anruferin / des Anrufers über die Anforderungen des vorstehend genannten Aufgabenkatalogs hinausgeht und durch das ServiceCenter nicht erfüllt werden kann, ist das Anliegen in Form einer Bürgerakte / eines Tickets automatisiert an das jeweils zuständige Back-Office der Stadt Remscheid weiterzuleiten.

   Einzelheiten zur Arbeitsweise und Vorgangsbearbeitung erfolgen auf Basis des gemeinsam abgestimmten Qualitätshandbuchs für das ServiceCenter (s. § 4).
6. Die Stadt Wuppertal verpflichtet sich, im Bedarfsfall (z.B. bei Mitarbeiterwechsel, zusätzlich notwendigem Personal) für die im ServiceCenter beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderlichen Software- und Kommunikationsschulungen durchzuführen. Für die Erstschulung einer Gruppe von Beschäftigten zur Betriebsaufnahme für die Stadt Remscheid werden die Kosten von der Stadt Remscheid übernommen.
7. Die Stadt Wuppertal ist verpflichtet, über die Aufgabenerledigung die in ServiceCentern üblichen Statistiken und Kennzahlen mindestens monatlich zusammenzustellen und diese der Stadt Remscheid zuzuleiten. Hierunter fallen die automatisiert erstellbaren Berichte insbesondere zu Gesprächsdauer, Nachbearbeitungszeiten im ServiceCenter, Anzahl der vom ServiceCenter an das Back-Office weitergeleiteten Vorgänge, Wartezeiten, Abbrecher sowie darüber hinaus die Anzahl der vom ServiceCenter abschließend (ohne Vermittlung) eigenständig beauskunfteten Vorgänge und die am meisten abgefragten Aufgabenbereiche.

   Daten für die am meisten abgefragten Remscheider Aufgabenbereiche werden als Rohdatenmaterial zur Verfügung gestellt. Die Auswertung erfolgt in Remscheid.

   Änderungswünsche, die eine Anpassung der Technik bzw. der Software erforderlich machen, werden vorab zwischen den beteiligten Städten abgesprochen. Bei Nutzung der Änderungen werden die Kosten anteilig der Kostenaufteilung nach § 7 übernommen. Ansonsten trägt die veranlassende Stadt die Gesamtkosten.

§ 3 Aufgaben der Stadt Remscheid

1. Die Stadt Remscheid organisiert die Erreichbarkeit ihrer Back-Offices (Organisationseinheiten) in eigener Verantwortung. Diese haben grundsätzlich dafür zu sorgen, dass jeder Anrufer innerhalb der mit der Stadt Remscheid abgestimmten Fristen eine Rückmeldung auf den Rückrufwunsch erhält, die jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen ist.

2. Die Stadt Remscheid verpflichtet sich, im Bedarfsfall (z.B. bei Mitarbeiterwechsel, zusätzlich notwendigem Personal, zusätzlicher Aufgabenübernahme, zusätzliche Fachanwendungen) für die im ServiceCenter beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf eigene Kosten Schulungen zu Remscheid-spezifischen Themen durchzuführen bzw. anfallenden Personalkosten hierfür zu übernehmen. Die Schulungen können sowohl inhaltliche als auch organisatorische Fragestellungen betreffen. Schulungen sind vor dem Einsatz des Personals durchzuführen. Bei Bedarf stellt die Stadt Remscheid Beschäftigte für Informationsveranstaltungen im Service-Center zur Verfügung.
3. Die Stadt Remscheid gewährleistet, die für die Auskünfte im ServiceCenter erforderlichen Remscheid-spezifischen Informationen und Daten bedarfsgerecht und mit der Stadt Wuppertal qualitätsgesichert zur Verfügung zu stellen. Dies gilt z.B. für verwaltungsintern und im Internet veröffentlichte Informationen, schriftlich formulierte Handlungsanweisungen sowie das interne elektronische Telefonbuch.
4. Die Stadt Remscheid verpflichtet sich, während des Betriebes die Anrufe auf einen VDN (Vector Dial Number) der Telefonanlage des ServiceCenters umzuleiten.
5. Die Stadt Remscheid benennt eine „verantwortliche Person“ als zentrale(n) Ansprechpartner(in) für die Stadt Wuppertal. Zusätzlich benennt die Stadt Remscheid für die Zusammenarbeit zwischen dem ServiceCenter und der Stadt Remscheid entsprechende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Organisationseinheiten. Ebenso benennt die Stadt Remscheid jeweils Ansprechpartner für die DV-Systeme sowie für die Telekommunikations-Anlage.
6. Die Stadt Remscheid ist verpflichtet, von ihr durchgeführte Sonderaktionen mit einer angemessenen Vorlaufzeit anzukündigen. Sonderaktionen in diesem Sinne sind abweichend vom Geschäft der laufenden Verwaltung mengenmäßig gebündelte Postsendungen an Bürger/innen, in denen ein Hinweis auf das Service-Center bzw. eine im ServiceCenter auf einem separaten VDN auflaufende Telefonnummer angegeben ist.

§ 4 Leistungsspektrum und Qualität

Die Qualität und das Leistungsspektrum der im ServiceCenter erbrachten Dienstleistungen orientieren sich am gemeinsam abgestimmten Qualitätshandbuch, das im Laufe des ersten gemeinsamen Betriebsjahres erstellt wird, in seiner jeweils aktuellen Fassung. Änderungen und Ergänzungen im Qualitätshandbuch werden im beiderseitigen Einvernehmen vereinbart.

§ 5 Technische Voraussetzungen

1. Die Übernahme der Anrufe geschieht, indem die auf die Rufnummer der Telefonzentrale der Stadt Remscheid eingehenden Anrufe in das ServiceCenter umgeleitet werden.

2. Zur Optimierung der Bürgerinformationsmöglichkeiten wird von der Stadt Remscheid sichergestellt, dass alle Informationen gegenüber den Bürgern aus der Wissensdatenbank des ServiceCenters gleich sind mit dem von der Stadt Remscheid eingesetzten Content-Management-System bzw. den im Internet veröffentlichten Informationen. Diese umfassen sowohl auf „www.Remscheid.de“ angebotene Informationen als auch sogenannte „externe“ Internetportale, die unter anderen Domains angeboten werden (z.B. Theater, Museen).
3. Die Erfassung und Bearbeitung der einzelnen Anfragen erfolgt mit der bei der Stadt Wuppertal eingesetzten Software und wird entsprechend den Anforderungen, die sich aus dem Betrieb eines ServiceCenters für die Stadt Remscheid ergeben, angepasst. So werden z. B. die durch die Tätigkeit für die Stadt Remscheid entstehenden Vorgänge in einem eigenständigen Mandanten des Systems vorgehalten.
4. Die technische Anbindung einschließlich der entsprechenden Kosten wird über gesonderte Verträge zwischen der Stadt Wuppertal und der Stadt Remscheid geregelt.
5. Die Stadt Remscheid erhält die Rechte zur Nutzung und Weiterverarbeitung aller für sie im ServiceCenter gespeicherten Datenbestände.

§ 6 Personal

1. Die Tätigkeit des ServiceCenter wird durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Wuppertal und der Stadt Remscheid wahrgenommen.
2. Die Personalbedarfsermittlung für das ServiceCenter erfolgt anhand der für ServiceCenter geltenden Berechnungsmethode „Erlang C“. Diese berechnet nach angestrebtem Zielservicelevel und anderen Einflussfaktoren wie z.B. Anrufvolumen und -verteilung, Wartetoleranz der Anrufer etc. die je Zeitintervall benötigte Mitarbeiteranzahl. Daraus wird der Gesamtpersonalbedarf abgeleitet. Um die Schwankungen im Anrufaufkommen abdecken zu können, erfolgt ein entsprechender Einsatz teilzeitbeschäftigter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
3. Bei erforderlichen Stellenbesetzungen werden die Stellen inhaltsgleich nach den von der Stadt Wuppertal entwickelten Standards in den zu diesem Zeitpunkt beteiligten Städten ausgeschrieben. Die Veröffentlichung obliegt den beteiligten Städten. Bewerberinnen und Bewerber werden ausschließlich nach Eignung ausgewählt und im ServiceCenter eingesetzt.
4. Das genaue Prozedere bzgl. Stellenausschreibung, Auswahlverfahren, Personalgestellung und Personaleinsatz ist in der Anlage 1 – Personal – festgelegt.

§ 7 Kosten

Die für den Betrieb des ServiceCenter anfallenden Personal- und Sachkosten werden anteilig nach dem Verhältnis der vom ServiceCenter für die Parteien jeweils erbrachten Dienstleistungen getragen. Aufteilungsgrundlage sind die Summen der in § 2 Abs. 7 genannten statistischen Erfassungen von Gesprächsdauer und Nachbearbeitungszeiten im ServiceCenter je Partei bezogen auf das Kalenderjahr.

Die detaillierten Abrechnungsmodalitäten sind in der Anlage 2 – Abrechnung – festgelegt.

§ 8 Datenschutz

1. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten ist in Bezug auf die aus Remscheid kommenden Anrufe nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 Abs. 3 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die im ServiceCenter mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Dies gilt nicht in Bezug auf die Übermittlung der Daten an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zuständigen Organisationseinheiten der Stadt Remscheid.
2. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist. Nach Ablauf von 6 Monaten werden die personenbezogenen Daten aus den gespeicherten und abgeschlossenen Vorgängen automatisch von der Stadt Wuppertal gelöscht, soweit dem nicht konkret geregelte Aufbewahrungsfristen entgegen stehen.
3. Ggf. erforderliche detailliertere Regelungen sind in Abstimmung mit den Datenschutzbeauftragten der Städte Wuppertal und Remscheid zu treffen. Die Datenschutzerklärung der Stadt Wuppertal wird als Anlage 3 – Datenschutz - mit zu dieser Vereinbarung genommen.

§ 9 Haftung

1. Die Stadt Wuppertal stellt die Stadt Remscheid von etwaigen Schadenersatzansprüchen frei, die Dritte ihr gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wegen fehlerhafter Auskunftserteilung im ServiceCenter oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen.
2. Die Stadt Wuppertal haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Die Stadt Wuppertal übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Stadt Remscheid übermittelten Remscheid-spezifischen Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

§ 10 Dauer der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung

1. Diese Vereinbarung tritt am 01.06.2009 in Kraft. Sie hat eine Laufzeit bis zum 31.12.2019 und verlängert sich um jeweils 2 weitere Jahre, sofern sie nicht spätestens 12 Monate vor ihrem Auslaufen von einer der Parteien gekündigt wird. Die inhaltliche Umsetzung beginnt nach dem Inkrafttreten zu dem Zeitpunkt, nach dem die erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen umgesetzt sind.
2. Im Bedarfsfall können die Grundlagen der Kostenerstattung im Rahmen neuer Verhandlungen angepasst werden.

§ 11 Kündigung, Vertragsanpassung

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 dem Vertrag nicht mehr zumutbar ist. Ein wiederholter Verstoß liegt vor, wenn sich eine Zuwiderhandlung gegen den Vertrag trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung in mindestens zwei Fällen ereignet.
2. Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund hat die Partei, die Anlass zu der Kündigung gegeben hat, der anderen Partei den dieser durch die Kündigung entstandenen und nachgewiesenen Schaden zu ersetzen.
3. Bei Kündigung aus wichtigem Grund durch eine der Vertragsparteien treten die Rechtsfolgen der Kündigung erst nach einer Übergangszeit von zwölf Monaten nach Zugang der Kündigung in Kraft.
4. Die Kündigung aus wichtigem Grund nach § 11 Abs. 1 sowie die Kündigung nach § 10 Abs. 1 bedürfen der Schriftform.
5. Können sich die Parteien trotz eingehender Verhandlungen über eine Vertragsanpassung, die von einem der Vertragspartner z.B. aus wirtschaftlichen Gründen für erforderlich gehalten wird, nicht verständigen, so ist gem. § 30 GKG die Aufsichtsbehörde zur Schlichtung anzurufen.

   Kommt trotz Anrufung der Aufsichtsbehörde als Schlichtungsstelle eine Einigung nicht zustande, erhalten beide Parteien ein Sonderkündigungsrecht, dessen Rechtsfolgen zwölf Monate ab Zugang der Kündigungserklärung eintreten. § 11 Abs. 4 gilt entsprechend; § 11 Abs. 2 findet keine Anwendung.

§ 12 Salvatorische Klausel

1. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein oder sollte in der Vereinbarung eine Regelungslücke enthalten sein, 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 nahe kommt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.
3. Diese Vereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Partei erhält eine Ausfertigung.

Die Anlage 1 – Personal – (zu § 6) und die Anlage 2 – Abrechnung – (zu § 7) sowie die Anlage 3 – Datenschutz sind Bestandteil dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung.

Wuppertal, den 14. April 2009	Remscheid, den 23. März 2009
Jung	Wilding
Stadt Wuppertal Oberbürgermeister	Stadt Remscheid Oberbürgermeisterin
Wuppertal, den 14. April 2009	Remscheid, den 23. März 2009
i. V. Slawig Stadt Wuppertal Stadtdirektor	i. V. Mast-Weisz Stadt Remscheid Stadtdirektor

Anlage 1 – Personal –

1 Stellen

1.1 Im ServiceCenter sind folgende Stellen eingerichtet:

Funktion	Eingruppierung/Bewertung	Nachrichtlich: umgerechnete Vollzeitstellen am 01.04.2009
Leitung	BBesA 13 / EG 13	1
Teamleitung	BBesA 10 / EG 09	2
Agent	BBesA 08 / EG 08	27

1.2 Personalbedarfsermittlung für das ServiceCenter sowie Änderungen der Bewertungen der Stellen im ServiceCenter obliegen der Stadt Wuppertal.

1.3 Die Stadt Wuppertal stimmt - soweit die festgelegte Kostentragungspflicht der beteiligten Städte davon berührt wird - vorgesehene Änderungen der Anzahl, der Funktionen und der Bewertungen/Eingruppierungen der Stellen im ServiceCenter unter Nachweis des Bedarfs bzw. Angabe der Gründe mindestens drei Monate vor Umsetzung mit den beteiligten Städten ab.

2 Stellenausschreibung

Da die personelle Besetzung des ServiceCenters vornehmlich durch interne Umsetzung von Beschäftigten der Städte Wuppertal und Remscheid erfolgen soll, werden im Service-Center zu besetzende Stellen grundsätzlich in beiden Städten gleichzeitig nach folgenden Regelungen ausgeschrieben

(Anmerkung: Die in 2009 im ServiceCenter aufgrund der Beteiligung der Stadt Remscheid zu besetzenden Stellen werden zunächst nur intern in der Stadtverwaltung Remscheid ausgeschrieben.):

2.1 Die aufgrund Personalfluktuation und Stellenneueinrichtungen (s. hierzu 1.3) im ServiceCenter voraussichtlich erforderlich werdenden Stellenbesetzungen werden von der Stadt Wuppertal ermittelt und der Stadt Remscheid mindestens sechs Wochen vor Ausschreibungsbeginn unter Vorgabe des Ausschreibungstextes und der Bewerbungsfrist mitgeteilt.

2.2 Die Stadt Remscheid entscheidet nach eigenen personalwirtschaftlichen Maßstäben, ob und in welchem Umfang sie die interne Ausschreibung der Stellen vornimmt, und veranlasst eigenverantwortlich – über die Ausschreibung der Stellen in der Stadt Wuppertal hinaus - die Ausschreibung der entsprechenden Stellen in ihrer Verwaltung.

2.3 Nach Ablauf der Bewerbungsfrist sind die vorliegenden Bewerbungen von den beteiligten Städten der Stadt Wuppertal zur Durchführung des Auswahlverfahrens zu übersenden.

3 Auswahlverfahren

3.1 Das Personalmanagement der Stadt Wuppertal organisiert und betreut die Bewerbungs-/Vorstellungsgespräche.

3.2 Grundsätzlich werden alle Bewerberinnen und Bewerber, die die formalen Voraussetzungen für eine Stellenbesetzung erfüllen, in Absprache mit ihrer jeweiligen Personalverwaltung zu einem Bewerbungs-/Vorstellungsgespräch eingeladen.

3.3 Bewerbungs-/Vorstellungsgespräche werden nach den von der Stadt Wuppertal entwickelten Standards geführt. Der Ablauf der Bewerbungs-/ Vorstellungsgespräche wird in einen praktischen und einen Gesprächsteil gegliedert.

3.4 An den Bewerbungs-/Vorstellungsgesprächen werden der Personalrat, die Schwerbehindertenvertretung und die Gleichstellungsbeauftragten beteiligt. Die Personalräte, Schwerbehindertenvertretungen und Gleichstellungsbeauftragten der beteiligten Städte stimmen sich hierzu untereinander ab Und benennen jeweils eine Person als ihre Vertretung in den Bewerbungs- / Vorstellungsgesprächen.
Darüber hinaus nimmt eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter der Personalwirtschaft der Stadt Remscheid an den Bewerbungs-/ Vorstellungsgesprächen teil.

3.5 Bewerberinnen und Bewerber werden ausschließlich nach Eignung ausgewählt. Nach jedem Bewerbungs-/Vorstellungsgespräch werden hierzu von den Beteiligten Punkte nach einem vorab abgestimmten Bewertungsschema verteilt. Aufgrund der erreichten Punktzahl wird eine Rangfolge erstellt, nach der die Stellenbesetzungen im ServiceCenter erfolgen.

3.6 Alle Bewerberinnen und Bewerber erhalten nach Abschluss des Auswahlverfahrens eine Rückmeldung. Für den Fall ihrer Qualifikation wird ihnen zudem mitgeteilt, auf welchem Platz der Nachrückliste sie liegen und zu welchem Zeitpunkt mit ihrem Einsatz im ServiceCenter gerechnet werden kann.
Die Zusage erlischt ein Jahr nach dem Auswahlverfahren.

4 Stellenbesetzung

4.1 Die ServiceCenter-Leitung beantragt bei Bedarf entsprechend der Rangfolge nach Ziffer 3.5 bei der Personalverwaltung der jeweiligen Stadt die Umsetzung der beschäftigten Person zum in Frage kommenden Zeitpunkt. Diese veranlasst sodann sämtliche erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung.

4.2 Grundsätzlich bleiben die im ServiceCenter beschäftigten Personen Beschäftigte ihrer jeweiligen Stadt und werden im Rahmen von Abordnung bzw. Personalgestellung der Stadt Wuppertal ausschließlich zum Einsatz im ServiceCenter überlassen.

4.3 Ob auf ausdrücklichen Wunsch der jeweiligen beschäftigten Person ein Dienstherren- bzw. Arbeitgeberwechsel dergestalt erfolgen kann, dass die Stadt Wuppertal den bestehenden Arbeitsvertrag unter Anerkennung der bisherigen erworbenen Ansprüche übernimmt, bedarf im Einzelfall der Abstimmung unter den beteiligten Städten.

5 Grundlagen des Personaleinsatzes von Tarifbeschäftigten im ServiceCenter

5.1 Das Beschäftigungsverhältnis der von den beteiligten Städten im Wege der Personalgestellung zur Arbeitsleistung zur Verfügung gestellten Tarifbeschäftigten bleibt unberührt.

5.2 Die beteiligten Städte und die Stadt Wuppertal arbeiten bei den sich aus dem jeweiligen Einzelarbeitsvertrag ergebenden Zuständigkeiten und Verpflichtungen vertrauensvoll zusammen. Sie versichern gegenseitig, rechtlich gebotene Maßnahmen im Rahmen der betroffenen Arbeitsverhältnisse ohne schuldhaftes Zögern einzuleiten und durchzuführen. Für die Folgen schuldhaften Zögerns haftet der jeweilige Verursacher.

5.3 Die statusrechtlichen Entscheidungen über die Personalangelegenheiten der Tarifbeschäftigten treffen die beteiligten Städte. Hierzu gehören insbesondere Entscheidungen über Eingruppierung, Teilzeitbeschäftigungen, Altersteilzeit, Beurlaubungen, Abordnungen, Versetzungen, Abmahnungen und Kündigungen.

5.4 Die beteiligten Städte übertragen das dienstliche und fachliche Direktionsrecht für die Tarifbeschäftigten auf die Stadt Wuppertal. Die Stadt Wuppertal ist damit insbesondere zuständig für folgende Angelegenheiten: Urlaubsgewährung, Dienstbefreiung, Mehrarbeit, Arbeitszeitregelungen, Rufbereitschaft und Dienstreisen. Es gelten dabei die internen Regelungen der Stadt Wuppertal in gleicher Weise, wie sie für deren Beschäftigte gelten. Es finden insoweit ausschließlich die bei der Stadt Wuppertal geltenden Dienstanweisungen und Dienstvereinbarungen Anwendung.

5.5 Sofern im ServiceCenter eingesetzte tariflich Beschäftigte den Angestelltenlehrgang I noch nicht erfolgreich absolviert haben und auch keine tariflichen Ausnahmetatbestände für eine entsprechende Eingruppierung erfüllt sind, gilt folgendes:

- sie bleiben in ihrer bisherigen Entgeltgruppe eingruppiert und erhalten eine Zulage nach § 14 TVöD
- sie sind verpflichtet, den AL I zu besuchen und abzuschließen
- über den Zeitpunkt der Teilnahme am AL I entscheidet die Leitung des ServiceCenters in Abstimmung mit den jeweils beteiligten Städten.

6 Grundlagen des Personaleinsatzes von Beamtinnen und Beamten im ServiceCenter

6.1 Sollten beamtete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der beteiligten Städte im ServiceCenter tätig werden, so werden sie zunächst für maximal fünf Jahre zur Stadt Wuppertal gemäß § 29 Landesbeamtengesetz abgeordnet.

6.2 Die beteiligten Städte bleiben jeweils zuständig für alle Entscheidungen, die die Rechtsstellung der Beamtinnen und Beamten betreffen (insbesondere Ernennung, Entlassung, Versetzung, Teilzeit, Beurlaubung, Zurruhesetzung).

Des Weiteren bleiben sie zuständig für die Zahlung von Dienst- und Versor-

gungsbezügen, Beihilfen, Dienstunfallfürsorge und Vorschüssen sowie das Disziplinarrecht.

6.2 Für alle weiteren Maßnahmen und Entscheidungen der Dienstausübung sowie der Dienst- und Fachaufsicht ist die Stadt Wuppertal zuständig. Ziffer 5.4 gilt entsprechend.

6.4 Für die dienstlichen Beurteilungen und die Gewährung eventueller Leistungszulagen der abgeordneten Beamtinnen und Beamten gelten jeweils die Richtlinien der beteiligten Städte; Beurteiler sind die am Wuppertaler Dienstort tätigen Vorgesetzten.

1.70

Anlage 2 – Abrechnung –

1. Die für den Betrieb des ServiceCenter anfallenden Personal- und Sachkosten werden grundsätzlich nachträglich p.a. auf Ist-Kosten-Basis abgerechnet.
2. Als Sachkosten werden die Kosten zugrunde gelegt, die von der Stadt Wuppertal entweder für das ServiceCenter unmittelbar an Dritte gezahlt oder i.R. interner Verrechnungen dem ServiceCenter in Rechnung gestellt werden. Hierunter fallen insbesondere Miete, Betriebskosten, Porto, allgemeiner Betriebsbedarf, Büro- sowie EDV- und Telekommunikations-Ausstattung. In der Kostenabrechnung wird als Verrechnungsgrundlage der Anteil der Sachkosten berücksichtigt, der der Anzahl der tatsächlich besetzten Arbeitsplätze bei insgesamt vorgesehenen 54 Arbeitsplätzen entspricht (X/54). Die Kostenverteilung erfolgt nach der Gesprächsverteilung gemäß § 7 der ÖrV.
3. Als Personalkosten wird die Summe der Ist-Kosten der im ServiceCenter originär tätigen Beschäftigten aller beteiligten Städte auf Basis des gezahlten Arbeitgeber-Bruttos sowie etwaiger Beihilfezahlungen und zzgl. eines Gemeinkostenzuschlags von 10% auf die Gesamtpersonalkosten berücksichtigt.
4. Die Summe der im Kalenderjahr für den Betrieb des ServiceCenters angefallenen Sach- und Personalkosten lt. Ziffern 2. und 3. wird von der Stadt Wuppertal den beteiligten Städten anteilig nach dem Verhältnis der vom ServiceCenter für sie jeweils erbrachten Dienstleistungen gemäß der in § 7 genannten Aufteilungsgrundlage berechnet. Dabei beträgt der Mindestanteil der Stadt Remscheid unabhängig von einer etwa geringeren anteiligen Inanspruchnahme 200.000 Euro p.a..
5. Vom dem gemäß vorstehender Berechnung von der Stadt Remscheid zu tragenden Kostenanteil sind die Personalkosten gemäß obiger Berechnungsgrundlage in Abzug zu bringen, die die Stadt Remscheid für ihre eigenen im ServiceCenter eingesetzten Beschäftigten im Abrechnungszeitraum selbst ausgezahlt hat.
6. Auf die lt. Ziffer 4. voraussichtlich entstehenden Kosten sind von der Stadt Remscheid Abschläge in Höhe von jeweils 1/12 monatlich im Voraus bis zum 5. Werktag an die Stadt Wuppertal zu zahlen. Bei der Berechnung der Abschlagshöhe sind die nach Ziffer 5. von Remscheid getragenen Personalkosten entsprechend zu berücksichtigen und vorweg abzuziehen.
7. Die Jahresabrechnung erfolgt durch die Stadt Wuppertal bis zum 31.01. des Folgejahres. Sich hieraus unter Berücksichtigung der geleisteten Abschlagszahlungen etwa ergebende Restbeträge sind innerhalb von vier Wochen nach Eingang der Abrechnung fällig und auszugleichen.
8. Die Höhe der Abschlagszahlung für das jeweilige Folgejahr wird mit der Schlussrechnung des jeweils abgelaufenen Jahres festgelegt. Bis dahin sind Abschlagszahlungen in Höhe des Vorjahres zu leisten. Sich daraus in Bezug auf die neue Abschlagshöhe etwa ergebende Differenzbeträge sind mit der nächsten fälligen Abschlagszahlung auszugleichen.
9. Die monatlichen Abschlagszahlungen und evtl. Nachzahlungen sind auf das Konto der Stadtkasse Wuppertal (Kto.:100 719, BLZ 330 500 00) unter Angabe des in der Rechnung genannten Kassenzeichens zu überweisen.

Anlage 3 – Datenschutz –

§ 1 – Datenschutzbestimmungen

Der Auftragnehmer unterwirft sich bei der Verarbeitung von Daten denselben Anforderungen, die für den Auftraggeber gelten. Er hat insbesondere die einschlägigen Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Datenschutzgesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen (DSG NRW), und des Sozialgesetzbuches (Erstes und Zehntes Buch SGB) zu beachten.

§ 2 – Rechte und Pflichten des Auftraggebers

(1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich.

(2) Der Auftraggeber hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung zu erteilen. Er ist jederzeit berechtigt, im Rahmen der Beauftragung Einzelweisungen zum Schutz personenbezogener Daten zu erteilen und die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der von ihm getroffenen Weisungen zu überprüfen. Er darf ungeachtet der Anwendbarkeit dieser Vorschrift die Rechte nach § 80 Abs. 2 Satz 4 SGB X wahrnehmen.

(3) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.

(4) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers vertraulich zu behandeln.

(5) Der Auftraggeber ist berechtigt, einmal jährlich oder in begründeten Fällen auf Wunsch des Auftragnehmers die Auftragsdatenverarbeitung beim Auftragnehmer zu überprüfen.

§ 3 – Pflichten des Auftragnehmers

(1) Die „Datenverarbeitung im Auftrag“ ist grundsätzlich von dem Auftragnehmer selbst zu erbringen. Die Beauftragung Dritter ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zulässig.

(2) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers.

(3) Der Auftragnehmer sichert die datenschutzkonforme Verarbeitung von personenbezogenen Daten und die vertragsmäßige Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Er stellt sicher, dass die verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen getrennt erstellt werden.

(4) Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme.

(5) Bei der Datenverarbeitung sind die technischen und organisatorischen Maßnahmen im Sinne des § 10 DSG NRW einzuhalten.

(6) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber umgehend über technische und organisatorische Unzulänglichkeiten der Datensicherung und bei jeglichem Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten.

(7) Sicherungsmaßnahmen können im Laufe des Auftragsverhältnisses der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung angepasst werden. Wesentliche Änderungen sind schriftlich zu vereinbaren.

(8) Soweit die beim Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Auftraggebers nicht genügen, benachrichtigt er den Auftraggeber unverzüglich.

(9) Die Verarbeitung von Daten in Privatwohnungen ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers im Einzelfall gestattet.

(10) Sollte der Schutz personenbezogener Daten durch Maßnahmen Dritter, etwa durch Insolvenzverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer die Stadt unverzüglich vor Eintritt dieser Maßnahme zu verständigen. Das Eigentum des Auftraggebers (z. B. Datenträger, Arbeitskopien, Behältnisse) ist rechtzeitig zu kennzeichnen.

§ 4 – Verpflichtung zur Geheimhaltung

(1) Der Auftragnehmer setzt für die auftragsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten nur Beschäftigte, ein, die auf das Datengeheimnis (§ 5 BDSG bzw. § 6 DSG NRW) verpflichtet sind.

(2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, in sensiblen Bereichen, soweit beispielsweise Daten, einem Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnis unterliegen, nur Beschäftigte einzusetzen, die nach dem Verpflichtungsgesetz verpflichtet sind.

(3) Auskünfte darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

§ 5 – Zweckbindung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Daten ausschließlich zu dem in der Öffentlich-rechtlichen Vereinbarung genannten Zwecke zu verwenden, sie insbesondere nicht zu anderen Zwecken zu verarbeiten oder an Dritte zu übermitteln.

§ 6 – Löschung von Daten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers, spätestens nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche erhaltene Daten auf Datenträgern zu löschen und alle etwa noch verbliebenen Arbeitskopien und Arbeitsergebnisse im eigenen Besitz, die mit diesen personenbezogenen Daten verbunden sind, zu vernichten. Dies ist nach Beendigung der Arbeiten schriftlich dem Auftraggeber zu bestätigen.

§ 7 – Kontrolle durch den Datenschutzbeauftragten vor Ort

Der Auftragnehmer unterwirft sich im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung der Kontrolle der zuständigen Landesdatenschutzbeauftragten bzw. der zuständigen Aufsichtsbehörde und des Datenschutzbeauftragten der Stadt Remscheid.

§ 8 – Schadensersatz

Der Auftragnehmer stellt den Auftraggeber frei von Ansprüchen, nach Maßgabe der § 7 BDSG, § 20 DSG NRW, § 82 SGB X, die dem Auftraggeber als datenverarbeitende Stelle in Durchführung dieses Vertrages durch den Auftragnehmer entstehen, soweit er diese zu vertreten hat.