

<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	FB 12/0002/WP17
Federführende Dienststelle: Bürgeramt		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	06.06.2019
		Verfasser:	Frau Kuca
<b>Erbringung von Serviceleistungen des Servicecenter Call Aachen für die Gemeinden Merzenich und Roetgen</b>			
<b>Beratungsfolge:</b>			
<b>Datum</b>	<b>Gremium</b>	<b>Zuständigkeit</b>	
10.07.2019	Rat der Stadt Aachen	Entscheidung	

**Beschlussvorschlag:**

Der Rat der Stadt Aachen nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis und beschließt nachträglich die Aufgabenübernahme gemäß der Kooperationsvereinbarung mit der Gemeinde Merzenich vom 18.03.2019 und der Gemeinde Roetgen vom 17.11.2016 über die Erbringung von Serviceleistungen des Servicecenter Call Aachen.

Philipp

Oberbürgermeister

## Finanzielle Auswirkungen

	JA	NEIN	
	x		

<b>Investive Auswirkungen</b>	Ansatz 20xx	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx	Ansatz 20xx ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx ff.	Gesamt- bedarf (alt)	Gesamt- bedarf (neu)
Einzahlungen	0	0	0	0	0	0
Auszahlungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	0	0	0	0	0	0
<b>+ Verbesserung / - Verschlechterung</b>	<i>0</i>		<i>0</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

<b>konsumtive Auswirkungen</b>	Ansatz 2019	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx	Ansatz 2020 ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 20xx ff.	Folgekos- ten (alt)	Folgekos- ten (neu)
Ertrag	1.600 €	0	2.000 €	0	0	0
Personal-/ Sachaufwand	0	0	0	0	0	0
Abschreibungen	0	0	0	0	0	0
Ergebnis	1.600 €	0	2.000 €	0	0	0
<b>+ Verbesserung / - Verschlechterung</b>	<i>1.600 €</i>		<i>2.000 €</i>			
	Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden		Deckung ist gegeben/ keine ausreichende Deckung vorhanden			

Finanzielle Auswirkungen ergeben sich in Form der Erträge für 2019 und die Folgejahre gem. beigefügter Tabelle.

Aufwendungen, insbesondere zusätzliche Personalaufwendungen, sind mit der Aufgabenübernahme nicht verbunden.

## **Erläuterungen:**

2016 sind auf Initiative der Gemeinde Roetgen Gespräche aufgenommen worden mit dem Ziel, im Servicecenter Call Aachen einen Teil der Anrufe aus Roetgen zu übernehmen. Die Gemeinde Roetgen möchte in den Mittagsstunden und frühen Nachmittagsstunden ihre telefonische Erreichbarkeit verbessern, ist hierzu aber selber personell nicht in der Lage.

Die Gemeinde Roetgen wünscht die Beauskunftung zu allen Themenfeldern, zu denen üblicherweise Fragen an die Gemeindeverwaltung gerichtet werden.

Das Servicecenter Call Aachen ist seit 01.11.2016 auf Basis der beigefügten Kooperationsvereinbarung für die Gemeinde Roetgen tätig, die Anrufe werden mit 1,25 € netto pro Gesprächsminute abgerechnet.

Gleichzeitig ist die Gemeinde Roetgen dem 115-Verbund als Informationsbereitsteller beigetreten. Der mit der Gemeinde Roetgen vereinbarte einjährige Probebetrieb der Behördennummer 115 ab 01.04.2018 konnte aus technischen Gründen erst am 21.06.2018 beginnen und läuft Ende Juni diesen Jahres aus. Hier stehen in Kürze Verhandlungen mit der Gemeinde Roetgen zur Überleitung in den Regelbetrieb an.

Über Kontakte im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden Roetgen und Merzenich ist die Gemeinde Merzenich Ende 2018 an FB 12 herangetreten und hat den Wunsch geäußert, zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit ebenfalls einen Teil der dortigen Anrufe durch das Servicecenter Call Aachen übernehmen zu lassen. Die Gemeinde Merzenich möchte darüber hinaus ebenfalls Mitglied im 115-Verbund werden.

Das Servicecenter Call Aachen wird zum 01.06.2019 auf Basis der beigefügten Kooperationsvereinbarung für die Gemeinde Merzenich tätig, die Gemeinde Merzenich hat die Mitgliedschaft im 115-Verbund bereits beantragt. Die Anrufe werden mit 1,25 € netto pro Gesprächsminute abgerechnet.

Die Stadt Aachen ist seit Jahren Mitglied im 115-Verbund und beteiligt sich in diesem Zusammenhang mit dem Servicecenter Call Aachen aktiv am Projekt der Flächendeckung der 115 in NRW. Die aktive Beteiligung an der kontinuierlichen Weiterentwicklung und am weiteren Ausbau der 115 gehört zur strategischen Ausrichtung des FB 12.

Mit den beiden Kooperationspartnern Roetgen und Merzenich ist es gelungen, in einem bislang weitestgehend 115-freien Gebiet zwei Gemeinden in den 115-Verbund zu integrieren, insofern haben diese beiden Kooperationen Pilotcharakter.

Die Gemeinden Roetgen und Merzenich gehören zu den externen Kunden des Servicecenter Call Aachen, deren Anrufe mit 1,25 € pro Minute abgerechnet werden. Aufgrund des moderaten Anrufvolumens (für Roetgen werden durchschnittlich 70 - 80 Anrufe pro Monat angenommen, für Merzenich ist ein vergleichbares Anrufvolumen zu erwarten) können die Anrufe ohne zusätzliches Personal abgearbeitet werden.

Die Kooperationsvereinbarungen bedürfen gem. § 23 ff GkG der Genehmigung durch die Bezirksregierung. Die Vorlage der Vereinbarung mit der Gemeinde Roetgen bei der Bezirksregierung ist bislang versäumt worden. Im Zuge der Vorlage der Vereinbarung mit der Gemeinde Merzenich hat die Bezirksregierung mitgeteilt, dass es zur Genehmigung eines entsprechenden Ratsbeschlusses nach § 41 GO NW bedarf, da es sich um die Übernahme einer neuen Aufgabe handelt, für die keine gesetzliche Verpflichtung besteht.

Da für beide Kooperationsvereinbarungen noch kein Ratsbeschluss erwirkt wurde, ist dieser nachträglich einzuholen.

## **Anlage/n:**

Kooperationsvereinbarung mit der Gemeinde Roetgen vom 17.11.2016

Kooperationsvereinbarung mit der Gemeinde Merzenich vom 18.03.2019

**Vereinbarung**

**zwischen**

**der Gemeinde Roetgen  
nachfolgend Auftraggeber genannt**

**vertreten durch Herrn Bürgermeister Jorma Klauss**

**und**

**der Stadt Aachen, Bürgeramt (FB 12)  
nachfolgend Auftragnehmer genannt**

**vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Marcel Philipp**

**über die Erbringung von Serviceleistungen  
des Servicecenter Call Aachen  
für die Gemeinde Roetgen**

## **§ 1 Leistungsgegenstand**

(1) Im Rahmen dieser Vereinbarung verpflichtet sich der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber, durch sein Servicecenter Call Aachen ab 01.11.2016 die in der Anlage 1 definierten Leistungen zu erbringen.

Die Anlage 1 ist Bestandteil dieser Vereinbarung.

(2) Im Falle einer Änderung der vereinbarten Leistungen ist eine Nachtragsvereinbarung abzuschließen und die Anlage 1 entsprechend zu korrigieren.

(3) Das Servicecenter Call Aachen erbringt die vereinbarten Leistungen Montag bis Freitag in der Zeit von 7.00 Uhr bis 18.00 Uhr.

Änderungen dieser Servicezeiten bedürfen einer Nachtragsvereinbarung.

Hinsichtlich des Servicelevel strebt der Auftragnehmer an, bis zu 80 % der eingehenden Anrufe innerhalb von 20 Sekunden anzunehmen.

Nachweise des erreichten Servicelevels werden bei Bedarf erbracht und auf Wunsch gemeinsam besprochen.

(4) Für technisch bedingte Leistungseinschränkungen (Ausfall von Strom, TK-Anlagentechnik, IT-Systemen) übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung, es sei denn, diese sind auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen.

Bei Systemausfällen, die länger als 30 Minuten dauern, wird der Auftraggeber unverzüglich auf dem für diese Fälle zu vereinbarenden Kommunikationsweg unterrichtet.

## **§ 2 Vergütung, Kosten und Gebühren**

(1) Die durch den Auftragnehmer erbrachten Dienstleistungen werden mit 1,25 € pro Call-Minute sekundengenau abgerechnet.

(2) Die Vertragspartner gehen davon aus, dass die vereinbarten Leistungen des Servicecenter Call Aachen als sog. "Amtshilfe/Beistandsleistung" an den Hoheitsbereich der Gemeinde Roetgen nicht der Umsatzsteuerpflicht unterliegen. Es besteht Einigkeit darüber, dass im Falle einer Umsatzsteuerpflicht die Umsatzsteuer vom Leistungsempfänger nachträglich zu entrichten ist.

(3) Die Abrechnung der Dienstleistungen erfolgt durch den Auftragnehmer jeweils zum Beginn eines Monats für den zurückliegenden Monat anhand eines entsprechenden Reports.

## **§ 3 Wissens- und Kontaktmanagement- System**

(1) Beide Parteien erarbeiten gemeinsam die notwendigen Informationen für die im Servicecenter Call Aachen zurzeit eingesetzte Wissens- und Kontaktmanagement- Software "communal.cc". Hierfür benennen beide Parteien feste Ansprechpartner.

(2) Die Sytemerfassung erfolgt durch den Auftragnehmer.

(3) Für Falschankünfte aufgrund nicht aktualisierter Daten wegen nicht rechtzeitiger Veränderungsmitteilung des Auftraggebers ist eine Haftung durch den Auftragnehmer ausgeschlossen.

#### **§ 4**

### **Laufzeit und Kündigung**

(1) Die Vereinbarung tritt am 01.11.2016 in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit.

(2) Die Vereinbarung kann von beiden Parteien bis zum 10. eines jeden Monats zum Ablauf des jeweils folgenden Monats gekündigt werden. Die Kündigung ist schriftlich zu erklären.

(3) Mit Ablauf der Vereinbarung enden gleichzeitig auch die Nutzungsrechte des Auftraggebers an dem eingesetzten Wissens- und Kontaktmanagement- System.

#### **§ 5**

### **Vertraulichkeit und Datenschutz**

(1) Beide Parteien verpflichten sich, keine Presseerklärungen oder ähnliche Verlautbarungen gegenüber Dritten bezüglich der Regelungsinhalte dieser Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei herauszugeben.

Diese Verpflichtung gilt auch nach Ende dieser Vereinbarung fort.

(2) Beide Parteien sind berechtigt, ihre eigenen Gremien unter Hinweis auf die vorgenannte Verpflichtung zur Vertraulichkeit über den Inhalt dieser Vereinbarung zu unterrichten.

(3) Beide Parteien verpflichten sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu beachten, einzuhalten und alle im Rahmen dieser Vereinbarung erlangten Informationen aus dem Bereich des Partners vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben oder auf sonstige Weise zu verwerten.

(4) Beide Parteien verpflichten sich, ihre eigenen Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter sowie übrige Auftragnehmer entsprechend zu unterrichten.

#### **§ 6**

### **Schlussbestimmungen**

(1) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so ist vom Fortbestand der übrigen Vereinbarung auszugehen.

(2) Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden beide Partner dann solche vereinbaren, die wirksam sind und dem ursprünglich Gewollten möglichst nahe kommen.

(3) Änderungen und Zusätze zu dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Roetgen, den 17.11.2016

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and curves, positioned above a horizontal line.

(Jorma Klauss)  
Bürgermeister

Aachen, den 17.11.2016

A handwritten signature in black ink, appearing as a series of connected, somewhat angular strokes, positioned above a horizontal line.

(Marcel Philipp)  
Oberbürgermeister

# **Anlage 1 zur Vereinbarung vom 17.11.2016 zwischen der Gemeinde Roetgen und der Stadt Aachen, Bürgeramt**

## **Servicecenter – Dienstleistungen “Anrufannahme und Ticket-Service“**

### **1. Leistungsbeschreibung Anrufannahme**

Die Rufnummer 02471-180 des Auftraggebers wird innerhalb von noch zu vereinbarenden, variablen Zeitkorridoren während der Servicezeiten gem. § 1 Abs. 3 der Vereinbarung zum Servicecenter Call Aachen umgeleitet.

Die Meldung im Servicecenter Call Aachen erfolgt im Namen des Auftraggebers, ein entsprechender Ansagetext, der jederzeit geändert werden kann, wird mit dem Auftraggeber vereinbart.

Das Servicecenter Call Aachen beantwortet aus der Wissensdatenbank heraus Anfragen zu allen Themenfeldern, zu denen üblicherweise Fragen an die Gemeindeverwaltung Roetgen gerichtet werden (Meldeangelegenheiten, Führungszeugnisse, Pass- und Ausweiswesen, Führerscheinangelegenheiten, Wohngeldangelegenheiten, Abfallentsorgung, Fragen zu Gebühren etc.).

Zu diesem Zweck werden beide Parteien die erforderlichen Datensätze für die Wissensdatenbank inhaltlich erarbeiten.

Das Servicecenter Call Aachen stellt die Einweisung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Wissensdatensätze "Gemeinde Roetgen" sicher.

### **2. Leistungsbeschreibung Ticket-Service**

Kann eine telefonische Anfrage nicht oder nicht ausreichend beantwortet werden, veranlasst das Servicecenter Call Aachen ein Ticket (E-Mail) an eine vereinbarte E-Mail - Adresse des Auftraggebers mit Angaben zum Grund des Anrufs und mit den Kontaktdaten des Anrufers.



**Gemeinde Roetgen**  
Tor zur Eifel

Gemeindeverwaltung | Postfach 1152 | 52157 Roetgen

Stadtverwaltung Aachen

- FB 12 -

z.Hd. Herrn Raschke

Hackländerstraße 1

52058 Aachen

Der Bürgermeister

FB 1 - Allgemeine Verwaltung

Ansprechpartnerin: Annika Thelen

Hauptstraße 55 | 52159 Roetgen | Raum: 35

Telefon: 02471 18-45

Telefax: 02471 1279945

E-Mail: annika.thelen@roetgen.de

Aktenzeichen: Th/th

Datum: 5. März 2018

Erweiterung der Serviceleistungen auf die  
Behördennummer 115 (Probetrieb)  
Ihr Schreiben vom 23.02.2018

Sehr geehrter Herr Raschke,

vielen Dank für Ihr Angebot, im Rahmen eines einjährigen Probetriebes Anrufe über die  
Behördennummer 115 über das Servicecenter Call Aachen anzunehmen und zu beauskunften.

Gerne möchte ich diesen Probetrieb ab dem 01.04.2018 zu den bereits vorliegenden Konditionen  
aufnehmen. Bei positivem Verlauf des einjährigen Probetriebes, beabsichtige ich den Abschluss einer  
öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit der Stadt Aachen (vorbehaltlich der Zustimmung des Rates der  
Gemeinde Roetgen) zur Erweiterung der Serviceleistungen auf das Servicecenter Call-Aachen, um nicht  
zuletzt auch die interkommunale Zusammenarbeit zwischen der Gemeinde Roetgen und der Stadt  
Aachen entsprechend zu manifestieren.

Mit freundlichen Grüßen

Jorma Klauss  
Bürgermeister

1 / 1

**Bankverbindung:**

Sparkasse Aachen: IBAN: DE06 3905 0000 0004 9302 10 | BIC: AAC5DE33

Raiffeisenbank eG Simmerath: IBAN: DE63 3706 9642 3700 0010 15 | BIC: GENODED15MR

Postbank: IBAN: DE10 3701 0050 0038 3905 02 | BIC: PBNKDEFF

Telefonzentrale: 02471 18-0

Allgemeines Fax: 02471 18-89

info@roetgen.de

gemeinde@roetgen.de-mail.de

www.roetgen.de

**Öffnungszeiten:**

Mo - Fr: 08:00 - 12:00

Di: 14:00 - 15:30

Do: 14:00 - 17:30

**Vereinbarung**

**zwischen**

**der Gemeinde Merzenich  
nachfolgend Auftraggeber genannt**

**vertreten durch Herrn Bürgermeister Georg Gelhausen**

**und**

**der Stadt Aachen, Bürgeramt (FB 12)  
nachfolgend Auftragnehmer genannt**

**vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Marcel Philipp**

**über die Erbringung von Serviceleistungen  
des Servicecenter Call Aachen  
für die Gemeinde Merzenich**

## **§ 1 Leistungsgegenstand**

(1) Im Rahmen dieser Vereinbarung verpflichtet sich der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber, durch sein Servicecenter Call Aachen ab 01.06.2019 die in den Anlagen 1 und 2 definierten Leistungen zu erbringen.

Die Anlagen 1 und 2 sind Bestandteil dieser Vereinbarung.

(2) Im Falle einer Änderung der vereinbarten Leistungen ist eine Nachtragsvereinbarung abzuschließen, die Anlagen 1 und 2 sind entsprechend zu korrigieren.

(3) Das Servicecenter Call Aachen erbringt die vereinbarten Leistungen Montag bis Freitag in der Zeit von 7.00 Uhr bis 18.00 Uhr.

Änderungen dieser Servicezeiten bedürfen einer Nachtragsvereinbarung.

Hinsichtlich des Servicelevel strebt der Auftragnehmer an, bis zu 80 % der eingehenden Anrufe innerhalb von 20 Sekunden anzunehmen.

Nachweise des erreichten Servicelevels werden bei Bedarf erbracht und auf Wunsch gemeinsam besprochen.

(4) Für technisch bedingte Leistungseinschränkungen (Ausfall von Strom, TK-Anlagentechnik, IT-Systemen) übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung, es sei denn, diese sind auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen.

Bei Systemausfällen, die länger als 30 Minuten dauern, wird der Auftraggeber unverzüglich auf dem für diese Fälle zu vereinbarenden Kommunikationsweg unterrichtet.

## **§ 2 Vergütung, Kosten und Gebühren**

(1) Die durch den Auftragnehmer erbrachten Dienstleistungen werden mit 1,25 € pro Call-Minute abgerechnet.

(2) Die Vertragspartner gehen davon aus, dass die vereinbarten Leistungen des Servicecenter Call Aachen als sog. "Amtshilfe/Beistandsleistung" an den Hoheitsbereich der Gemeinde Merzenich nicht der Umsatzsteuerpflicht unterliegen. Es besteht Einigkeit darüber, dass im Falle einer Umsatzsteuerpflicht die Umsatzsteuer vom Leistungsempfänger nachträglich zu entrichten ist.

(3) Die Abrechnung der Dienstleistungen erfolgt durch den Auftragnehmer jeweils zum Beginn eines Monats für den zurückliegenden Monat anhand eines entsprechenden Reports.

## **§ 3 Wissens- und Kontaktmanagement- System**

(1) Beide Parteien erarbeiten gemeinsam die notwendigen Informationen für die im Servicecenter Call Aachen zurzeit eingesetzte Wissens- und Kontaktmanagement- Software "communal.cc". Hierfür benennen beide Parteien feste Ansprechpartner.

(2) Die Sytemerfassung erfolgt durch den Auftragnehmer.

(3) Für Falschankünfte aufgrund nicht aktualisierter Daten wegen nicht rechtzeitiger Veränderungsmitteilung des Auftraggebers ist eine Haftung durch den Auftragnehmer ausgeschlossen.

#### **§ 4**

### **Laufzeit und Kündigung**

(1) Die Vereinbarung tritt am 01.06.2019 in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit.

(2) Die Vereinbarung kann von beiden Parteien bis zum 10. eines jeden Monats zum Ablauf des jeweils folgenden Monats gekündigt werden. Die Kündigung ist schriftlich zu erklären.

(3) Mit Ablauf der Vereinbarung enden gleichzeitig auch die Nutzungsrechte des Auftraggebers an dem eingesetzten Wissens- und Kontaktmanagement- System.

#### **§ 5**

### **Vertraulichkeit und Datenschutz**

(1) Beide Parteien verpflichten sich, keine Presseerklärungen oder ähnliche Verlautbarungen gegenüber Dritten bezüglich der Regelungsinhalte dieser Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei herauszugeben.

Diese Verpflichtung gilt auch nach Ende dieser Vereinbarung fort.

(2) Beide Parteien sind berechtigt, ihre eigenen Gremien unter Hinweis auf die vorgenannte Verpflichtung zur Vertraulichkeit über den Inhalt dieser Vereinbarung zu unterrichten.

(3) Beide Parteien verpflichten sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu beachten, einzuhalten und alle im Rahmen dieser Vereinbarung erlangten Informationen aus dem Bereich des Partners vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben oder auf sonstige Weise zu verwerten.

(4) Beide Parteien verpflichten sich, ihre eigenen Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter sowie übrige Auftragnehmer entsprechend zu unterrichten.

#### **§ 6**

### **Schlussbestimmungen**

(1) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so ist vom Fortbestand der übrigen Vereinbarung auszugehen.

(2) Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden beide Partner dann solche vereinbaren, die wirksam sind und dem ursprünglich Gewollten möglichst nahe kommen.

(3) Änderungen und Zusätze zu dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Merzenich, den 18.03.2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Gelhausen', written over a horizontal line.

(Georg Gelhausen)  
Bürgermeister

Aachen, den 18.03.2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Philipp', written over a horizontal line.

(Marcel Philipp)  
Oberbürgermeister

**Anlage 1 zur Vereinbarung vom 18.03.2019  
zwischen der Gemeinde Merzenich und der Stadt Aachen, Bürgeramt**

**Servicecenter – Dienstleistungen  
“Anrufannahme und Ticket-Service“**

**1. Leistungsbeschreibung Anrufannahme**

Die Rufnummer 02421/3990 des Auftraggebers wird innerhalb von noch zu vereinbarenden, variablen Zeitkorridoren während der Servicezeiten gem. § 1 Abs. 3 der Vereinbarung zum Servicecenter Call Aachen umgeleitet.

Die Meldung im Servicecenter Call Aachen erfolgt im Namen des Auftraggebers, ein entsprechender Ansagetext, der jederzeit geändert werden kann, wird mit dem Auftraggeber vereinbart.

Das Servicecenter Call Aachen beantwortet aus der Wissensdatenbank heraus Anfragen zu allen Themenfeldern, zu denen üblicherweise Fragen an die Gemeindeverwaltung Merzenich gerichtet werden (Meldeangelegenheiten, Führungszeugnisse, Pass- und Ausweiswesen, Führerscheine, Wohngeldangelegenheiten, Abfallentsorgung, Fragen zu Gebühren etc.).

Zu diesem Zweck werden beide Parteien die erforderlichen Datensätze für die Wissensdatenbank inhaltlich erarbeiten.

Das Servicecenter Call Aachen stellt die Einweisung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Wissensdatensätze "Gemeinde Merzenich" sicher.

**2. Leistungsbeschreibung Ticket-Service**

Kann eine telefonische Anfrage nicht oder nicht ausreichend beantwortet werden, veranlasst das Servicecenter Call Aachen ein Ticket (E-Mail) an eine vereinbarte E-Mail - Adresse des Auftraggebers mit Angaben zum Grund des Anrufs und mit den Kontaktdaten des Anrufers.

**Anlage 2 zur Vereinbarung vom 18.03.2019  
zwischen der Gemeinde Merzenich und der Stadt Aachen, Bürgeramt**

**Servicecenter-Dienstleistungen  
Behördennummer 115 für die Gemeinde Merzenich**

**1. Grundlagen der 115 Servicecenter-Dienstleistungen**

Die Gemeinde Merzenich wird als Informationsbereitsteller Teilnehmer der 115 Behördennummer und beauftragt das Servicecenter Call Aachen unter Einsatz der dortigen Hard- und Software mit der Bereitstellung der 115 Servicecenter-Dienstleistungen.

Für beide Vertragspartner gelten der im 115-Verbund vereinbarte Leistungsumfang, die 115-Qualitätsstandards sowie die 115-Regularien zur Qualitätssicherung.

**2. Bereitstellung von Leistungsinformationen für das 115 Wissensmanagement**

Der Auftraggeber stellt die für das Wissensmanagement der 115 benötigten Leistungsinformationen (Leistungsberichte) mindestens zu den wichtigsten Verwaltungsdienstleistungen (sog. TOP 100 Dienstleistungen) zur Verfügung, soweit diese in seinen Zuständigkeitsbereich fallen.

Die Leistungsberichte sind die Grundlage für die Bereitstellung der 115 Servicecenter-Dienstleistungen. Der Auftraggeber wird die Leistungsberichte bei Bedarf aktualisieren.

**3. Leistungsbeschreibung 115 Anrufannahme**

Die für den Auftraggeber unter der Rufnummer 115 eingehenden Anrufe werden während der Servicezeiten gem. § 1 Abs. 2 der Vereinbarung zum Servicecenter Call Aachen umgeleitet. Hierzu erteilt der Auftraggeber der 115 Geschäfts- und Koordinierungsstelle einen entsprechenden Auftrag zur Anrufumleitung

Der Ansagetext erfolgt nach 115-Standard und wird im Übrigen zwischen den Vertragspartnern abgestimmt.

Beide Vertragspartner streben eine möglichst abschließende Beantwortung der eingehenden Anrufe im Erstkontakt an und werden die Leistungsberichte unter Beachtung dieser Zielsetzung abstimmen.

Der Auftragnehmer stellt die Einweisung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Leistungsberichte für die Gemeinde Merzenich sicher.

**4. Leistungsbeschreibung 115 Anruf- und Ticketweiterleitung**

Kann eine telefonische Anfrage nicht oder nicht ausreichend beantwortet werden, veranlasst der Auftragnehmer entweder die Weiterleitung des Anrufs an eine vom Auftraggeber zu benennende Stelle oder ein Ticket (E-Mail) an eine vereinbarte E-Mail - Adresse des Auftraggebers mit Angaben zum Grund des Anrufs und mit den Kontaktdaten des Anrufers.

Der Auftraggeber stellt sicher, dass zu jedem weitergeleiteten Anruf bzw. zu jeder weitergeleiteten E-Mail innerhalb des im 115-Verbund festgelegten Zeitraumes (derzeit 24 Stunden) eine Rückmeldung an den Anrufer erfolgt.