

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

Zwischen

**Gemeinde Aarbergen
Stadt Bad Schwalbach
Stadt Elville
Stadt Geisenheim
Gemeinde Heidenrod
Gemeinde Hohenstein
Gemeinde Hünstetten
Stadt Idstein
Stadt Lorch
Gemeinde Niedernhausen
Stadt Oestrich-Winkel
Stadt Rüdesheim
Gemeinde Schlangenbad
Stadt Taunusstein
Gemeinde Walluf
Rheingau-Taunus-Kreis**

(nachfolgend: die Auftraggeber)

und

**der Stadt Ludwigshafen am Rhein,
vertreten durch
Oberbürgermeisterin Jutta Steinruck**

**zur Kooperation mit dem 115-Servicecenter der
Metropolregion Rhein-Neckar.
(nachfolgend: Auftragnehmerin)**

Präambel

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit der Metropolregion Rhein-Neckar, vereinbaren die Auftraggeber und die Auftragnehmerin eine interkommunale Zusammenarbeit für die einheitliche Behördennummer 115 (nachfolgend: 115). Die Kooperation beruht auf dem Grundgedanken der Kostenerstattung ohne Gewinnerzielungsabsicht. Vorhandene Ressourcen sollen durch diese Kooperation besser genutzt und die Kosten für die Beantwortung telefonischer Anfragen für alle Beteiligten gesenkt werden.

Diese Vereinbarung regelt die Einzelheiten der Kooperation:

1. Ziele dieser Vereinbarung

Das 115-Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar (nachfolgend: SC) in Ludwigshafen stellt die verlässliche telefonische Erreichbarkeit als Dienstleistung für Bürger und Unternehmen sicher. Bürger und Unternehmen erhalten bei einfachen Fragestellungen möglichst bereits beim ersten Kontakt fallabschließende Auskünfte. Die Beauskunftung der 115-Anrufe erfolgt durch das SC in Ludwigshafen.

2. Aufgaben Auftragnehmerin

2.1 Einhaltung 115-Serviceversprechen

Das SC gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit über die einheitliche Behördennummer 115 von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr gemäß dem 115-Serviceversprechen. Maßgeblich ist der Feiertagskalender der Betriebsstätte (Rheinland-Pfalz). Das SC beauftragt den 115-Teilnehmerservice für das Umrouten der 115-Anrufe.

2.2 Auskunftserteilung

Das SC erteilt Bürgern und Unternehmen, die aus dem Telefon-Vorwahlbereich von den Auftraggebern bzw. über Mobilfunk aus dem entsprechenden Einzugsgebiet die 115 anrufen, Auskünfte zu den Dienstleistungen aller am 115-Verbund teilnehmenden Behörden. Das SC beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Basis der Auskünfte sind die Leistungsbeschreibungen aus den jeweiligen Landesportalen (Service-BW, Hessenfinder und bus.rlp/RLPdirekt), die an das 115-Wissensmanagement geliefert werden.

Optional ist eine Beauskunftung von Leistungen außerhalb des Leistungsumfangs des Zuständigkeitsfinders (Sonderaktionen und Ausnahmefälle) in Absprache mit dem SC möglich.

2.3 Vermittlung von Telefongesprächen

Das SC übernimmt die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen externer Anrufer. Der zuständige Ansprechpunkt für das Anliegen der Anrufe muss aus dem jeweiligen Landesportal hervorgehen. Darüber hinaus vermittelt das SC auf Wunsch der Anrufer oder bei nicht vorhandener Leistung diese direkt an namentlich benannte Ansprechpartner oder Dienststellen oder nennt die Durchwahl.

2.4 Aufnahme von Anrufinhalten

Für den Fall, dass der Ansprechpunkt nicht erreichbar ist und keine Leistung aus dem Wissensmanagement zur Verfügung steht nimmt das SC auf Wunsch und mit dem Einverständnis der Anrufer das Anliegen als Ticket auf und leitet dies an die Kontaktadresse weiter. Die Kontaktdaten der Anrufer (Name, ggf. Anschrift, Telefonnummer, ggf. Mailadresse), das Auskunftsanliegen und die gewünschte Rückmeldeart werden aufgenommen.

Die Auftragnehmerin verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der Auftragsverarbeitung nach der EU-Datenschutzgrundverordnung. Bestandteil dieser Vereinbarung ist ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung (Anlage 2)

2.5 Statistik

Das SC übernimmt die monatliche Aufbereitung und fristgerechte Lieferung der Kennzahlen an den 115-Verbund. Des Weiteren stellt das SC der Stadt Taunusstein eine monatliche Statistik mit den für die Rechnungsstellung notwendigen Daten zur Verfügung.

2.6 Vertretung der Interessen im 115-Verbund

Das SC vertritt die Interessen aller Kooperationspartner in den Gremien, Arbeitsgruppen und sonstigen Stellen des 115-Verbundes.

3. Aufgaben Auftraggeberin

3.1 Elektronisches Telefonbuch

Die jeweiligen MitarbeiterInnenverzeichnisse werden in einem geeignetem Format (z.B. csv-Datei) für die Verarbeitung mit der im SC eingesetzten Software zur Verfügung gestellt und regelmäßig aktualisiert. Die Aktualisierung erfolgt beim Kreis monatlich, bei den Kommunen mindestens halbjährlich. Die Stadt Taunusstein stellt, als Bindeglied zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, die notwendigen Daten im vorgegeben Format unaufgefordert zur Verfügung.

3.2 Leistungsbeschreibungen

Die für die Leistungserbringung erforderlichen spezifischen Ergänzungen zu Leistungsbeschreibungen der Landesportale sind fortlaufend zu aktualisieren. Seitens der Auftraggeber dient die Stadt Taunusstein als Bindeglied zum jeweiligen Redaktionsteam und stellt sicher, dass bekanntgewordene Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten in Leistungsbeschreibungen weitergeleitet werden.

Die Bereitstellung der Leistungsbeschreibungen erfolgt gemäß der jeweils geltenden Erfordernisse über die Landesportale Service-bw, Hessenfinder oder bus.rlp/RLPdirekt. Die Datenpflege umfasst die fachlichen Inhalte, die für die Auskunft im SC vorgesehen sind, die Kontaktdaten von Personen und Organisationen (Organisationsdaten) sowie die Zuständigkeiten für die Dienstleistungen der betreffenden Kommunen.

Die Qualität und Darstellung der Daten zu den Dienstleistungen werden mit dem SC abgestimmt und bei Bedarf optimiert. Die im 115-Verbund geforderten Anforderungen müssen mindestens erfüllt werden. Die Auftraggeber bleiben Eigentümer der Daten.

3.3 Ticketweiterleitung

Die elektronische Weiterleitung von Tickets durch das SC erfolgt an ein dafür vorgesehenes E-Mailfunktionspostfach und gewährleistet dadurch eine Bearbeitung der Tickets gemäß dem Serviceversprechen der Charta für den 115-Regelbetrieb. Mit der fristgerechten Weiterleitung eines Tickets an das genannte E-Mailfunktionspostfach wird die Auftragnehmerin in Bezug auf das Serviceversprechen entlastet.

3.4 Sonderaktionen / Meldepflicht

Geplante Sonderaktionen und Maßnahmen, die geeignet sind das geschätzte Anrufaufkommen temporär ansteigen zu lassen, sind mit einer Vorlaufzeit von mindestens 10 Arbeitstagen anzukündigen. Sonderaktionen in diesem Sinne sind z.B. abweichend vom Geschäft der laufenden Verwaltung mengenmäßig gebündelte Postsendungen an Bürgerinnen und Bürger oder Plakatierungen, in denen ein Hinweis auf die 115 bzw. eine an den SC weitergeleitete Telefonnummer angegeben ist; aber auch kulturelle, gesellschaftspolitische und sonstige Anlässe und Veranstaltungen, die erwarten lassen, dass das Anrufverhalten über die 115 ansteigt. Dies gilt auch für individuelle Schließzeiten der Verwaltungen (z.B. Betriebsausflüge, landesspezifische Feiertage etc.).

3.5 Notrufprozess

Für den Umgang mit Notrufen von Anrufern, die die 115 statt die 110 oder 112 gewählt haben, wird im Einvernehmen mit den zuständigen Notrufleitstellen vor Ort ein Verfahren abgestimmt. Die Notrufprozesse und Ansprechpartner werden dem SC schriftlich (auch per E-Mail möglich) mitgeteilt. Die Verantwortung bezüglich der Aktualität und Richtigkeit des gemeldeten Notrufprozesses obliegt den Auftraggebern.

3.6 Koordinierung

Zur Vereinfachung der Kommunikation stellt die Stadt Taunusstein einen zentralen Ansprechpartner für das SC. Von dort aus

- werden die beteiligten Kommunen des Auftraggebers über die aktuelle Entwicklung auf dem Laufenden gehalten;
- wird Aktualisierungsbedarf an den Datenbanken (Hessenfinder, usw) kommuniziert und koordiniert;

Die Stadt Taunusstein stellt auch die Schnittstelle zwischen den Auftraggebern und der Auftragnehmerin dar und fungiert für diese als Ansprechpartnerin in 115-Angelegenheiten.

4. 115-Anrufen aus Umlandgemeinden

115-Anrufe aus Umlandgemeinden, die aufgrund einer Vorwahlüberschneidung aus technischen Gründen zum SC geroutet werden und nicht dem 115-Verbund beigetreten sind werden nur im Rahmen der Basisabdeckung beauskunftet.

5. Sichere Mailkommunikation

Die Verantwortung für die sichere Mailkommunikation endet für die Auftragnehmerin mit der Ticketübergabe an das Landesdatennetz für Rheinland-Pfalz (ROI) – damit ist die sichere Mailkommunikation über das Netz des Bundes (NDB) an die angeschlossenen Datennetze für Hessen und Baden Württemberg ebenfalls gewährleistet. Die Auftraggeber realisieren auf eigene Kosten die erforderlichen technischen Voraussetzungen zur sicheren Ticketweiterleitung aus dem ROI bis zur eigenen Verwaltung und trägt hierfür die vollständige Verantwortung. Sofern notwendig, steht das SC bei Fragen und Problemstellungen, die die sichere Weiterleitung aus dem ROI ins NDB (oder andere Landesnetze) betreffen, zur Verfügung. Ist es kreisangehörigen Gemeinden nicht möglich, eine sichere Ticketanbindung zu gewährleisten, erklärt sich die Stadt Taunusstein in ihrer Rolle als Koordinator mit der Zeichnung dieser Vereinbarung dazu bereit, die Tickets für kreisangehörige Kommunen entgegenzunehmen und für deren Verteilung zu sorgen.

6. Technische Voraussetzungen

Die Auftragnehmerin stellt die technische Infrastruktur bereit, die für eine Teilnahme am 115-Verbund und für diese Kooperation erforderlich sind. Hierzu gehören die Netzwerkverbindungen, die Telefon- und IT-Technik sowie die entsprechend technisch ausgestatteten Arbeitsplätze im Servicecenter.

Eine Zuordnung der Anrufe unter der Telefonnummer 115 aus dem Vorwahlgebiet der Auftraggeberin an das SC erfolgt anhand der Ortskennzahlen im Festnetzbereich und des Amtlichen Gemeindegeschlüssels, der Ortsnetzkennzahl oder der Notrufkennung im Mobilfunkbereich und wird durch den 115-Verbund über den Netzbetrieb gesteuert.

7. Personal

Der Auftragnehmerin obliegt der Personaleinsatz im SC und damit die Verantwortung für die Personalgewinnung, die Vertragsgestaltung, die Personaleinsatzplanung und Personalfreisetzung. Die Einstellung und Entlohnung des Personals erfolgt gemäß den Bestimmungen des TVöD.

Die Schulungen, der im SC beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt in eigener Verantwortung.

8. Störung und Unterbrechung der Leistung

Die Auftragnehmerin zeigt eine Störung oder Unterbrechung der Leistungserbringung von mehr als einer Stunde in Textform an. Dabei ist die Übermittlung der Erklärung per E-Mail zulässig.

Sobald die Ursache der Störung oder Unterbrechung wegfällt, nimmt die Auftragnehmerin die Leistungen unverzüglich wieder auf.

9. Haftung

Die Auftragnehmerin haftet nicht für die Unmöglichkeit der Leistungserbringung infolge von Arbeitskampf, höherer Gewalt und von der Auftragnehmerin leicht fahrlässig verursachten Mängeln, sowie ungeplanten Ausfällen der technischen Einrichtungen oder anderer vergleichbarer Umstände.

Die Auftragnehmerin haftet gegenüber der Auftraggeberin nicht wegen fehlerhafter Auskunftserteilung in dem festgeschriebenen Umfang im Servicecenter oder wegen Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen zum Nachteil Dritter.

Die Auftragnehmerin übernimmt keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die übermittelten Daten und/oder Informationen der Leistungsbereitstellung der jeweiligen Landesportale falsch und/oder überholt und/oder unvollständig sind.

Soweit die Auftragnehmerin von Dritten Schadensersatzleistungen, Vertragsstrafenzahlungen, Gutschriften oder Regressleistungen für Schäden erhält, welche nur den Auftraggebern entstanden sind bzw. für die sie von Dritten verantwortlich gemacht wird, werden diese weitergeleitet.

Die Auftragnehmerin übernimmt keine Haftung für Schäden oder wegen Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen aufgrund unsicherer Kommunikationsverbindungen zwischen dem Landesbetrieb Daten und Information (LDI) und der Auftraggeberin.

10. Kostenerstattung

Die Auftragnehmerin stellt im Wege der Kostenerstattung ohne Gewinnerzielungsabsicht die laufenden Kosten (Betriebs- und Personalkosten) anteilig in Rechnung. Die Kostenerstattung wird in der Anlage 1 Städte geregelt.

11. Umsatzsteuerpflicht

Die Kooperationspartner gehen davon aus, dass die erbrachten Leistungen als sogenannte hoheitliche Beistandsleistungen der Verwaltung nicht umsatzsteuerpflichtig sind. Sollten die in dieser Verwaltungsvereinbarung bezeichneten Leistungen durch die Finanzverwaltung jedoch als umsatzsteuerpflichtig beurteilt werden, ist die Auftraggeberin verpflichtet, die Umsatzsteuer zusätzlich zu der vereinbarten Kostenerstattung zu entrichten. Dies gilt auch für in der Vergangenheit liegende Zeiträume, sofern die Umsatzsteuerpflicht rückwirkend festgestellt wird. Die rückwirkend zu leistenden Zahlungen sind nach Maßgabe der §§ 233a ff. AO zu verzinsen. Die Kooperationspartner verzichten im Zusammenhang mit Forderungen aus Punkt 11 unwiderruflich auf die Einrede der Verjährung.

12. Vertragslaufzeit, Kündigung

Die Vereinbarung beginnt am 01.11.2019 und läuft auf unbestimmte Zeit.

Eine Kündigung kann beiderseits schriftlich zum Kalenderjahresende erfolgen und muss bis zum 30.06. eines jeden Jahres bei dem anderen Vertragspartner eingehen.

13. Schlussbestimmungen

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder im Nachhinein für unwirksam erklärt werden oder undurchführbar sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen.

Sollte aufgrund künftiger Vorgaben des 115-Verbundes eine Änderung der Vereinbarung erforderlich werden, vereinbaren die Kooperationspartner, diese einvernehmlich entsprechend zu ändern.

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Die Vereinbarung wird zweifach ausgefertigt. Jede Vertragspartei erhält eine Ausfertigung.

Mit der Unterzeichnung dieser Vereinbarung werden auch die dazugehörigen Anlagen von den Vertragspartnern akzeptiert.

Ludwigshafen, den

Oberbürgermeisterin
Jutta Steinruck

Für

Aarbergen,

_____ (Bürgermeister) _____

Bad Schwalbach,

_____ (Bürgermeister) _____

Eltville,

_____ (Bürgermeister) _____

Geisenheim,

_____ (Bürgermeister) _____

Heidenrod,

_____ (Bürgermeister) _____

Hohenstein,

_____ (Bürgermeister) _____

Hünstetten,

_____ (Bürgermeister) _____

Idstein,

_____ (Bürgermeister) _____

Lorch,

_____ (Bürgermeister) _____

Niedernhausen,

_____ (Bürgermeister) _____

Oestrich-Winkel,

_____ (Bürgermeister) _____

Rüdesheim,

_____ (Bürgermeister) _____

Schlangenbad,

(Bürgermeister)

Taunusstein,

(Bürgermeister)

Walluf,

(Bürgermeister)

**Rheingau-Taunus-Kreis
Bad Schwalbach,**

(Landrat)

Anlagen:

1. Einheitliche Behördennummer 115 - Kostenerstattung
2. Vertrag zur Auftragsverarbeitung
 - 2.a Verantwortlicher, Weisungsberechtigte des Verantwortlichen und Weisungsempfänger des Auftragsverarbeiters
 - 2.b Datensicherungsmaßnahmen Subunternehmer, Auftragnehmer

Anlage 1

Einheitliche Behördennummer 115

Kostenerstattung

Der Rheingau-Taunus-Kreis und die teilnehmenden kreisangehörigen Kommunen zahlen einen fixen Sockelbetrag und einen variablen Minutenpreis (Anrufaufkommen). Der Sockelbetrag ist abhängig von der Einwohneranzahl der teilnehmenden Kommunen und errechnet sich aus den Fixkosten des Servicecenters. Der Minutenpreis ergibt sich aus den Jahresanrufminuten im Verhältnis zu den variablen Kosten. Die durchschnittliche Rufdauer beträgt ca. 3,0 Minuten.

Die Auftraggeber tragen gemeinschaftlich das Betriebsrisiko und sind im Beirat vertreten. Die Vertretung der Auftraggeber im Beirat wird von der Stadt Taunusstein wahrgenommen.

Sockelbetrag:

Für alle Auftraggeber - Gemeinde Aarbergen, Stadt Bad Schwalbach, Stadt Eltville, Stadt Geisenheim, Gemeinde Heidenrod, Gemeinde Hohenstein, Gemeinde Hünstetten, Stadt Idstein, Stadt Lorch, Gemeinde Niedernhausen, Stadt Ostrich-Winkel, Stadt Rüdeshheim, Gemeinde Schlangenbad, Stadt Taunusstein, Gemeinde Walluf und dem Rheingau-Taunus-Kreis (Stand 2019) - fällt ein Sockelbetrag von 0,10 EUR je Einwohner jährlich an.

Dieser Sockelbetrag wird komplett vom Rheingau-Taunus-Kreis übernommen.

Minutenpreis:

Die kreisangehörigen Städte und Gemeinden zahlen nach Anrufaufkommen (ohne Sockelbetrag). Die Anrufminuten werden mit dem Minutenpreis von 1,15 EUR (fix) multipliziert. Für die Anrufe für Dienstleistungen vom Rheingau-Taunus-Kreis wird ein variabler Minutenpreis (betriebswirtschaftliche Abrechnung) zu Grunde gelegt (ca. 1,00 EUR). Berechnet werden nur Anrufe, die von den Agenten des Servicecenters angenommen werden.

Die Anrufkosten werden prozentual nach Einwohnern verteilt und von den teilnehmenden Städten und Gemeinden übernommen.

Rechnungstellung:

Die Auftragnehmerin stellt die Gesamtrechnung an die Stadt Taunusstein. Von dort wird die Rechnung in einer Summe bezahlt.

Die Stadt Taunusstein schlüsselt die Rechnung auf und stellt die jeweiligen Summen den Kommunen / dem Kreis in Rechnung:

- Der Sockelbetrag wird dem Kreis in Rechnung gestellt
- Der variable Minutenpreis wird den Kommunen anteilig ihres Bevölkerungsanteils (gemäß der jeweils aktuellen Daten des Statistischen Landesamtes) in Rechnung gestellt.

Anlage 2

Vereinbarung gemäß Art. 28 DS-GVO

zwischen der

**Gemeinde Aarbergen
Stadt Bad Schwalbach
Stadt Elville
Stadt Geisenheim
Gemeinde Heidenrod
Gemeinde Hohenstein
Gemeinde Hünstetten
Stadt Idstein
Stadt Lorch
Gemeinde Niedernhausen
Stadt Oestrich-Winkel
Stadt Rüdesheim
Gemeinde Schlangenbad
Stadt Taunusstein
Gemeinde Walluf
Rheingau-Taunus-Kreis**

Verantwortlichen

und der

**Stadtverwaltung Ludwigshafen
Postfach 21 12 25
67012 Ludwigshafen am Rhein**

Auftragsverarbeiter

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

(1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen.

(2) Der Auftrag umfasst folgende Leistungen durch den Auftragnehmer:

Der Auftrag ergibt sich aus der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung für die Beauskunftung der einheitlichen Behördennummer 115 (ggf. lokale Rufnummern). Die Speicherung von Anliegen und personenbezogenen Daten der Anrufer werden nach deren mündlichen Einwilligung in einem Ticket erstellt. Die personenbezogenen Daten werden nach 90 Tagen automatisch anonymisiert.

§ 2 Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten und Kategorien betroffener Personen

(1) Art und Zweck der Verarbeitung sind die Aufnahme und Bearbeitung der Anliegen.

(2) Dabei werden die Kontaktdaten (Name, Vorname, Rufnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Geburtsdatum, ggf. KFZ-Kennzeichen von folgenden betroffenen Personen verarbeitet:

- Bürgerinnen und Bürger
- Unternehmen
- und die Beschäftigtendaten (Protokolldaten, Ticketersteller, Datum, Uhrzeit)

§ 3 Pflichten und Rechte des Verantwortlichen

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

(2) Der Verantwortliche erteilt alle Aufträge oder Teilaufträge schriftlich. Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und schriftlich festzulegen:

(3) Der Verantwortliche hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind schriftlich zu bestätigen. Die weisungsberechtigten Personen des Verantwortlichen und die Weisungsempfänger beim Auftragsverarbeiter werden in der Anlage 1 mit Name, Organisationseinheit und Kontaktdaten benannt.

Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners ist dem Vertragspartner unverzüglich schriftlich der Nachfolger bzw. der Vertreter mitzuteilen und insoweit die Anlage 1 entsprechend zu aktualisieren.

(4) Der Verantwortliche informiert den Auftragsverarbeiter unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.

§ 4 Pflichten des Auftragsverarbeiters

(1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Verantwortlichen, es sei denn, es liegt ein Anwendungsfall von Art. 28 Abs. 3 lit. a DS-GVO vor. Er verwendet die zur Datenverarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen Zwecke. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Verantwortlichen nicht erstellt. Er beachtet die Bestimmungen der DS-GVO und der Landesdatenschutzgesetze (LDSG) von Rheinland-Pfalz, Baden Württemberg und Hessen und unterwirft sich hinsichtlich der in diesem Vertrag vereinbarten Leistungen der Kontrolle des Landesbeauftragten für den Datenschutz. Ein Auftragsverarbeiter, der unter Verstoß gegen die DS-GVO die Zwecke und Mittel der Verarbeitung bestimmt, gilt in Bezug auf diese Verarbeitung als Verantwortlicher.

(2) Der Auftragsverarbeiter sichert im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten die vertragsmäßige Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen sowie die Trennung der Daten des Verantwortlichen von sonstigen Datenbeständen des Auftragsverarbeiters zu.

(3) Der Auftragsverarbeiter erklärt sich damit einverstanden, dass der Verantwortliche 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 das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme einschließlich einer Inspektion beim Auftragsverarbeiter.

(4) Bei der Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen nach Art. 12 bis 22 DS-GVO durch den Verantwortlichen, an der Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten sowie bei erforderlichen Datenschutz-Folgenabschätzungen des Verantwortlichen hat der Auftragsverarbeiter im notwendigen Umfang mitzuwirken und den Verantwortlichen soweit möglich angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2

lit e und f DS-GVO).

Auskünfte über personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis an Dritte oder die betroffene Person darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger Weisung oder Zustimmung durch den Verantwortlichen erteilen.

(5) Die Verarbeitung von Daten in Privatwohnungen ist nur mit Zustimmung des Verantwortlichen im Einzelfall gestattet. Die Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO sind sicherzustellen und der Zutritt zur Wohnung des Beschäftigten zu Kontrollzwecken vertraglich zu vereinbaren.

(6) Nicht mehr benötigte Unterlagen mit personenbezogenen Daten und Dateien dürfen erst nach vorheriger Zustimmung durch den Verantwortlichen datenschutzgerecht vernichtet werden.

(7) Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat der Auftragsverarbeiter sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen und erstellten Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Verantwortlichen auszuhändigen.

Seitens des Verantwortlichen elektronisch zur Verfügung gestellte Informationen sowie etwaige Testdaten sind nach erklärter Abnahme der Leistung zu löschen. Die Löschung erfolgt derart, dass eine Reproduktion nach dem Stand der Technik nicht möglich ist. Die Löschung bzw. Vernichtung ist dem Verantwortlichen schriftlich zu bestätigen.

(8) Die Beauftragung von weiteren Auftragsverarbeitern ist erlaubt. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen über eine beabsichtigte Hinzuziehung oder Ersetzung eines anderen Auftragsverarbeiters, um dem Verantwortlichen die Möglichkeit eines Einspruches zu gewähren.

Der schriftliche Vertrag zwischen Auftragsverarbeiter und Subunternehmer hat in diesem Falle sicherzustellen, dass die mit dem Verantwortlichen vereinbarten Regelungen auch dem weiteren Auftragsverarbeiter auferlegt werden.

Zurzeit sind die in Anlage 2 mit Namen, Anschrift und Auftragsinhalt bezeichneten Subunternehmer mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten in dem dort genannten Umfang beschäftigt.

(9) Der Verantwortliche ist über wesentliche Veränderungen, die die Art der Datenverarbeitung betreffen, rechtzeitig zu unterrichten. Für den Datenschutz oder die Informationssicherheit erhebliche Entscheidungen zur Organisation und Durchführung der Datenverarbeitung und zu den angewandten Verfahren sind mit dem Verantwortlichen abzustimmen.

§ 5 Datengeheimnis

(1) Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten für den Verantwortlichen das Datengeheimnis gemäß § 8 LDSG zu wahren. Er verpflichtet sich weiter, über Informationen, die ihm im Rahmen des Auftrags zur Kenntnis gelangen, gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu wahren. Die Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Erfüllung des Auftrags weiter.

(3) Der Auftragsverarbeiter bestätigt, dass ihm die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind. Der Auftragsverarbeiter sichert zu, dass er die bei

der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht. Er überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.

§ 6 Kontrollrechte des Landesbeauftragten für den Datenschutz

(1) Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und den von ihm eingesetzten Bediensteten Zugang zu den Arbeitsräumen zu gewähren und unterwirft sich der Kontrolle nach Maßgabe der DS-GVO bzw. des LDSG in seiner jeweiligen Fassung.

(2) Soweit Daten in einer Privatwohnung verarbeitet werden, ist der Zugang des Landesbeauftragten für den Datenschutz und der von ihm eingesetzten Bediensteten vorher mit dem Auftragsverarbeiter abzustimmen.

§ 7 Datensicherungsmaßnahmen

(1) Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, die nach Art. 32 DS-GVO erforderlichen technisch-organisatorischen Maßnahmen zu treffen und in einem Sicherheitskonzept zu dokumentieren. Das Sicherheitskonzept ist auf Anforderung dem Verantwortlichen zur Verfügung zu stellen. Ist eine Zurverfügungstellung des Sicherheitskonzeptes, insbesondere aus Gründen der Informationssicherheit oder der Geheimhaltung ganz oder teilweise nicht möglich, so stellt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen die relevanten Auszüge aus dem Sicherheitskonzept zur Einsichtnahme beim Auftragsverarbeiter zur Verfügung.

Eine Übersicht der verbindlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen ist unter Anlage 2 aufgeführt.

(2) Der Auftragsverarbeiter beachtet die Grundsätze ordnungsmäßiger Datenverarbeitung. Er gewährleistet die vertraglich vereinbarten und gesetzlich vorgeschriebenen Datensicherungsmaßnahmen.

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen sind im Laufe des Auftragsverhältnisses im Hinblick auf ihre Wirksamkeit regelmäßig zu überprüfen, zu bewerten und zu evaluieren (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO). Änderungen dürfen die vereinbarten Sicherheitsstandards nicht unterschreiten. Wesentliche Änderungen sind schriftlich zu vereinbaren.

(4) Soweit die beim Auftragsverarbeiter getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Verantwortlichen nicht genügen, benachrichtigt er den Verantwortlichen unverzüglich. Entsprechendes gilt für Störungen sowie bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten. Er unterrichtet den Verantwortlichen unverzüglich, wenn eine vom Verantwortlichen erteilte Weisung nach seiner Meinung zu einem Ver-

stoß gegen gesetzliche Vorschriften führen kann. Die Weisung braucht nicht befolgt zu werden, solange sie nicht durch den Verantwortlichen geändert oder ausdrücklich bestätigt wird.

§ 8 Vertragsdauer

(1) Der Vertrag beginnt am 01.11.2019 auf unbestimmte Zeit. Maßgeblich ist Punkt 12 der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung, deren Bestandteil diese Vereinbarung ist. Eine gesonderte Kündigung ist nicht notwendig.

(2) Der Verantwortliche kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragsverarbeiters gegen die Bestimmungen der DS-GVO und anderer Datenschutzvorschriften oder dieses Vertrages vorliegt.

§ 9 Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

Im Falle einer möglichen Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten im Sinne von Art. 4 Nr. 12 DS-GVO meldet der Auftragsverarbeiter dies unverzüglich, damit der Verantwortliche in die Lage versetzt wird, die Meldefrist von 72 Stunden gegenüber der zuständigen Aufsichtsbehörde einzuhalten.

§ 10 Haftung

Für die Haftung gelten die in der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung getroffenen Bestimmungen.

§ 11 Vertragsstrafe

-entfällt-

§ 12 Sonstiges

(1) Sollte das Eigentum des Verantwortlichen beim Auftragsverarbeiter durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen unverzüglich zu verständigen.

(2) Änderungen oder Ergänzungen zu diesem Vertrag sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Satz 1 gilt nicht für Anpassungen bezüglich der weisungsberechtigten Personen sowie Weisungsempfänger (Anlage 1).

(3) Nebenabreden wurden nicht vereinbart.

(4) Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i.S.v. § 273 BGB wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen [Diese Klausel muss wegen § 11 Nr. 2 AGB gesondert vereinbart werden].

§ 13 Wirksamkeit der Vereinbarung

Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.

Anlage 2a:

Verantwortlicher, Weisungsberechtigte des Verantwortlichen, Weisungsempfänger des Auftragsverarbeiters

Die Verantwortlichen sind die Bürgermeister/innen (für die Kommunen) und die/der Landat/Landrätin für den Kreis.

Weisungsberechtigte Personen des Verantwortlichen sind:

Gemeinde Aarbergen:

Muster: Vorname Nachname, Abteilung, Telefonnummer, E-Mail Adresse

Stadt Bad Schwalbach:

Stadt Elville:

Stadt Geisenheim:

Gemeinde Heidenrod:

Gemeinde Hohenstein:

Gemeinde Hünstetten:

Stadt Idstein:

Stadt Lorch:

Gemeinde Niedernhausen:

Stadt Oestrich-Winkel:

Stadt Rüdesheim:

Gemeinde Schlangenbad:

Stadt Taunusstein:

Gemeinde Walluf:

Rheingau-Taunus-Kreis:

Weisungsempfänger beim Auftragsverarbeiter sind:

Alexandra Kattler, Servicecenterleitung, 0621-504-5300

Für Weisung zu nutzende Kommunikationskanäle:

Stadt Ludwigshafen, Bereich Organisation, Servicecenter der MRN, Ludwigstr. 67 – 69, 67059 Ludwigshafen, E-Mail: Servicecenter.115@ludwigshafen.de

Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners ist dem Vertragspartner unverzüglich schriftlich der Nachfolger bzw. Vertreter mitzuteilen.

Anlage 2b:

Datensicherungsmaßnahmen Subunternehmer, Auftragnehmer

Subunternehmer ist die

Firma TSA Public Service GmbH

Herrenstraße 20

06108 Halle (Saale)

als Betreiberin des im Servicecenter eingesetzten Wissensmanagement-Systems.

Als Anbieter von Betriebsleistungen berücksichtigt die Fa. TSA im Rahmen des Art. 32 DSGVO nachfolgende allgemeine technische und organisatorische Maßnahmen.

1) Zutrittskontrolle

Alle Serverräume verfügen über eine geeignete Zutrittskontrolle. Der Zugang zu den Serverräumen ist personalisiert, die Notwendigkeit der Zutrittsberechtigungen der Mitarbeiter wird regelmäßig geprüft. Alle Mitarbeiter sind gem. DSGVO verpflichtet.

2) Zugangskontrolle

Die Zugangskontrolle zu DV-Systemen orientiert sich an der DIN/ISO 27002 Punkt 11.1.1 bis 11.6.2. Hierunter fallen unter anderem Benutzerverwaltung, Rechtemanagement, Passwortverwendung, Netzzugangskontrolle, Zugriffskontrolle auf Betriebssysteme, Zugangskontrolle zu Anwendungssystemen und Informationen. Alle Mitarbeiter verfügen über personalisierte Passwörter und ggf. Keys. Daten werden wo notwendig verschlüsselt gespeichert.

3) Zugriffskontrolle

Es erfolgt eine bedarfsorientierte Ausgestaltung des Berechtigungskonzepts und der Zugriffsrechte sowie deren Überwachung und Protokollierung des jeweiligen Kundensystems. Zugriffe auf die Datenverarbeitungssysteme können nachträglich über Server-Logs identifiziert werden.

4) Weitergabekontrolle

Die Weitergabekontrolle im Bereich von DV-Systemen orientiert sich an der DIN/ISO 27002 Punkt 10.8 „Informationsaustausch“. Berücksichtigt werden können hierbei folgende Hauptpunkte:

- Prozeduren für den Schutz sensibler Informationen durch separate zusätzliche Kennwörter. Externe Lagerung von Backupmedien, Spiegelung wesentlicher Informationen für den Zugriff auf Daten in ein separates Rechenzentrum.

Individuelle Verfahren, um auszutauschende Informationen vor Abhören, Kopieren, Veränderung und Zerstörung zu schützen. Hier kommen gesicherte Verbindungen geschützt durch aktuelle Firewall-Systeme nach Kundenbedarf zum Einsatz. Die Datenübertragungen werden durch separate Systeme im Rahmen der zulässigen Speicherung protokolliert und automatisch

- ausgewertet. Fernzugriffe werden ausschließlich über gesicherte Verbindungen ermöglicht.

5) Eingabekontrolle

Die Maßnahmen zur nachträglichen Überprüfung, ob und von wem Daten eingegeben, verändert oder entfernt (gelöscht) worden sind, orientieren sich an den Möglichkeiten der jeweils eingesetzten Anwendungen / Systeme. Mitarbeiter der TSA verfügen ausschließlich über personalisierte Zugänge, deren Aktivitäten und Eingaben entsprechend protokolliert werden.

6) Auftragskontrolle

Technische und organisatorische Maßnahmen zur Abgrenzung der Kompetenzen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer werden ggfls. in zusätzlichen Verträgen in

Abhängigkeit der eingesetzten Anwendungen / Systeme geregelt (bspw. Mitwirkungsverpflichtungen oder Leistungsausschlüsse).

7) Verfügbarkeitskontrolle

Die Sicherstellung der Verfügbarkeit von identifizierten geschäftskritischen Daten orientiert sich an der DIN/ISO 27002 Punkt 14 „Prozess zur Sicherstellung des Geschäftsbetriebes“.

8) Trennungskontrolle

Kundensysteme werden in der Regel in Entwicklungssystem (wenn erforderlich), Test-/Schul- und Produktivsystem unterteilt. Zugriffsberechtigungen werden aufgabenbezogen vergeben. Verschiedene Systeme werden in unterschiedlichen Instanzen oder unterschiedlichen physikalischen Umgebungen gehalten. Alle entsprechenden Daten werden zu den jeweiligen Zwecken getrennt gehalten und getrennt verarbeitet. Die Systeme verschiedener Kunden sind logisch voneinander getrennt, so dass kein ungewollter direkter Datenaustausch zwischen diesen möglich ist.

Zusätzlich den vorstehenden Datensicherungsmaßnahmen des Subunternehmers gewährleistet der Auftragnehmer die Datensicherheit wie folgt:

9) Zutrittskontrolle:

Die Räumlichkeiten des Servicecenters verfügen über keinen Kundenverkehr, daher ist der Eingang nicht frei zugänglich. Die Mitarbeiter erhalten per Übergabeprotokoll einen Schlüssel. In dem Protokoll wird bestätigt, dass die Verwaltungsanordnung, welche die Rechten und Pflichten im Umgang mit dem übergebenen Schlüssel zur Kenntnis genommen wurde und eingehalten wird.

10) Zugangskontrolle

Alle Mitarbeiter verfügen über personalisierte Passwörter zu den Arbeitsstationen, die alle drei Monate geändert werden müssen. Das Wissensmanagement ist web-basiert (https-verschlüsselt) und auf den IP-Adressbereich des Auftragnehmers beschränkt.

Charta
für den
115-Regelbetrieb

Die Bundesrepublik Deutschland und die unterzeichnenden Teilnehmer
schließen nachstehende Vereinbarung.



IHRE BEHÖRDENUMMER

Inhaltsverzeichnis

Präambel	1
§ 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer.....	2
§ 2 Serviceversprechen	3
§ 3 Organisation und Kooperation.....	4
§ 4 Qualitätsmanagement	6
§ 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing	7
§ 6 Weiterentwicklung.....	7
§ 7 Nutzungsrechte	7
§ 8 Finanzierung	8
§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung	9
§ 10 Regelungen der Beschaffung.....	10

Präambel

- (1) Am 1. April 2011 wird die einheitliche Behördenrufnummer 115 den Regelbetrieb aufnehmen. Ziel des 115-Regelbetriebs ist es, die Behördenrufnummer 115 als dauerhaften telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu etablieren. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird (unabhängig von den föderalen Ebenen) ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung etabliert.
- (2) 115 steht für eine Verwaltungsebenen übergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung auf die Service-Erwartungen der Bürger¹ und der Wirtschaft zu erzielen und den telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu verbessern.
- (3) Dezentrale Servicestrukturen von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürger und Wirtschaft schnell qualifizierte Informationen abrufen können.
- (4) Durch 115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden. Zusätzlich wird der weitgehende Einsatz moderner technischer und organisatorischer Verfahren unterstützt.
- (5) Die Charta bildet gemeinsam mit der Verwaltungsvereinbarung die Grundlage für den Regelbetrieb von 115 und für die fachliche, organisatorische und technische Zusammenarbeit aller 115-Teilnehmer.

¹ Im Zuge der verständlichen Darstellung wird auf eine geschlechterspezifische Sprache verzichtet.

§ 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer

- (1) Die 115-Teilnehmer im 1st Level (Kommunen) sind die ersten Ansprechpartner für die Anrufer.
Sie bringen ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund ein, bauen ein eigenes Servicecenter auf oder schließen sich einem solchen an.

- (2) Die 115-Teilnehmer im 2nd Level (Länder und Bund) nehmen telefonische und/oder elektronische Weiterleitungen entgegen.
Sie können ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund einbringen, ein eigenes Servicecenter aufbauen oder stellen einen Ansprechpartner für telefonische oder elektronische Weiterleitungen aus dem 115 Verbund zur Verfügung.

- (3) Alle 115-Teilnehmer stellen Informationen für den 115-Verbund in Form abgestimmter Leistungsberichte² in eigener Verantwortung zur Verfügung. Die 115-Teilnehmer tragen dafür Sorge, dass die Informationen fachlich und inhaltlich richtig und aktuell bereit gestellt werden.

- (4) Alle 115-Teilnehmer unterstützen aktiv den Regelbetrieb in Übereinstimmung mit den Vorgaben des 115-Betriebshandbuchs und werben für den 115-Verbund.

- (5) Die teilnehmenden Servicecenter sorgen für die Qualifikation der eingesetzten Servicekräfte und beteiligen sich durch Unterstützung bei Schulung und Training.

² Entsprechend dem X115 Standard.

§ 2 Serviceversprechen

(1) Die 115-Teilnehmer im 115-Verbund geben folgendes Mindest-Serviceversprechen ab:

- Der 115 Service ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

(2) Absatz 1 gilt für die 115-Teilnehmer nach Maßgabe der jeweils nach § 1 vereinbarten Beteiligung am 115 Verbund. Individuelle Erweiterungen des Angebots durch die Servicecenter sind möglich.

Änderungen des Serviceversprechens werden durch die Zentrale AG (§2 Abs.3) vorbereitet und vom Lenkungsausschuss beschlossen.

(3) Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Mindestservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Übereinkunft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 vorab mitzuteilen.

(4) Die Teilnehmer im 115-Verbund tragen dafür Sorge, dass das Serviceversprechen eingehalten werden kann.

§ 3 Organisation und Kooperation

(1) 115 wird als Anwendung im Projekt- und Anwendungsplan des IT-Planungsrates (auf der Grundlage von § 1 Abs. 1 Nr. 3 des Vertrages zur Ausführung von Artikel 91 c GG) geführt. Die 115-Organisation für den Regelbetrieb berichtet diesem jährlich über den Stand des Vorhabens.

Der IT-Planungsrat ist Steuerungsgremium für die Durchführung von 115 und entscheidet über:

- den Finanzierungsplan von 115,
- den Finanzierungsschlüssel von 115 und
- die strategische Weiterentwicklung

(2) Gremien der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Der 115-Lenkungsausschuss ist das zentrale Beschlussgremium des 115-Verbundes und verantwortet die Gesamtsteuerung des 115-Regelbetriebs wie folgt:

- Er fasst Beschlüsse, die den gesamten Verbund anbetreffen und/oder im Rahmen des vom IT-Planungsrat festgelegten Finanzierungsschlüssels monetäre Auswirkungen auf den Finanzierungsplan haben können.
- Er führt insoweit den Finanzierungsplan aus und entscheidet über die Verwendung der Mittel. Beschlüsse über die Verwendung der flexiblen Anteile im Finanzierungsplan für das Folgejahr sind mit einer 2/3 Mehrheit der Stimmen von Bund und Ländern zu fassen. Diese Beschlüsse bedürfen der Zustimmung aller am 115 Regelbetrieb beteiligten Länder und des Bundesministerium des Innern. Die Vertreter der kommunalen Ebene werden vor der Beschlussfassung gehört.

Der 115-Lenkungsausschuss kann zur Vorbereitung und Umsetzung seiner Entscheidungen zentrale und fachliche Arbeitsgruppen einsetzen. Er wird bei der Ausübung seiner Tätigkeit von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 unterstützt.

(3) Die Teilnehmerkonferenz ist als beratendes Gremium des 115-Verbundes das Forum für den Erfahrungsaustausch aller 115-Teilnehmer. In der Teilnehmerkonferenz sind alle 115-Teilnehmer und die übrigen der Verwaltungsvereinbarung beigetretenen Länder jeweils mit einer Stimme vertreten.

Die Teilnehmerkonferenz beschließt die 115-Geschäftsordnung. Jede föderale Ebene bestimmt zu diesem Zweck 3 Wahlmänner. Die 9 Wahlmänner beschließen die 115-Geschäftsordnung einstimmig.

Weiteres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(4) Fachebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Zentrale Arbeitsgruppe (Zentrale AG) ist das Gremium der Fachebene. Bei Bedarf schlägt die Zentrale AG dem 115-Lenkungsausschuss die Einrichtung einer fachlichen Arbeitsgruppe vor.

Die Zentrale AG hat folgende Aufgaben:

- Sie setzt die Aufträge des 115-Lenkungsausschusses um und berichtet an diesen.
- Sie führt die erarbeiteten Ergebnisse aus den Fachlichen Arbeitsgruppen zusammen.
- Sie stimmt AG-übergreifende Fachthemen ab.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(5) Operative Ebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 übernimmt die Steuerung des 115-Regelbetriebs in Zusammenarbeit mit den Gremien der Organisation und wird durch die Zentrale AG dabei unterstützt.

Die 115-Teilnehmer tragen Sorge für den 115-Service. 115-Teilnehmer sind die an den 115-Verbund angeschlossenen Kommunen, Länder und Bundesbehörden. Bereitsteller von Informationen sind ebenfalls 115-Teilnehmer.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(6) Das Organisations- und Finanzierungsmodell des 115-Regelbetriebs wird nach Bedarf evaluiert.

§ 4 Qualitätsmanagement

(1) Im 115-Verbund wird ein gemeinsames Qualitätsmanagement realisiert. Es verbindet den Qualitäts- und Effizienzgedanken und unterstützt eine ganzheitliche Herangehensweise an die Problem- und Aufgabenbewältigung.

(2) Das Qualitätsmanagement gewährleistet die Einhaltung und Weiterentwicklung der definierten Standards und umfasst unter anderem ein gemeinsames Verständnis der fallabschließenden Beantwortung von Anfragen im 115-Verbund, gemeinsame Grundlagen für Schulungen und Trainings und regelmäßige Berichtspflichten an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115.

(3) Abweichungen von den festgelegten Qualitätsstandards, sowie systematische Fehler und Beschwerden werden durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 gemeinsam mit den 115-Teilnehmern analysiert und gelöst.

§ 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing

- (1) Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 betreibt Kommunikationsmaßnahmen. Diese werden mit den geplanten Maßnahmen der 115-Teilnehmer verzahnt.

- (2) Die 115-Teilnehmer bewerben im Rahmen ihrer Möglichkeiten unter Nutzung der Marke 115 die Nummer 115 jeweils selbst und sorgen durch geeignete Maßnahmen für einen hohen Bekanntheitsgrad der Marke.

§ 6 Weiterentwicklung

Der Ausbau des 115-Verbundes, die Anpassung des 115-Serviceangebots und die Weiterentwicklung der zentralen technischen Komponenten werden in den Fachlichen Arbeitsgruppen ausgearbeitet, der Zentralen AG zur Freigabe vorgelegt und durch den Lenkungsausschuss beschlossen.

§ 7 Nutzungsrechte

(1) Nutzung der 115-Marke

Die Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ wurde vom Bundesministerium des Innern beim Deutschen Patent- und Markenamt in München eingetragen (Registernummer 30 2009 002 182).

Für Zwecke der Teilnahme an dem 115-Verbund räumt das Bundesministerium des Innern den 115-Teilnehmern ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht zu nicht-kommerziellen Zwecken an der Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ ein.

Die Wort-Bild-Marke darf von den 115-Teilnehmern in den eigenen Kommunikationsmitteln, insbesondere auf Schreiben, Homepages und Druckerzeugnissen, genutzt werden.

Das vom Markeninhaber eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht auf Dritte übertragbar. Alle markenrechtlichen Ansprüche verbleiben beim Markeninhaber.

(2) Nutzung der Rufnummer 115

Die Nutzung der Rufnummer 115 regelt die Bundesnetzagentur in einer entsprechenden Verfügung. Zuteilungsnehmer der 115 ist das Bundesministerium des Innern.

Sollte das Bundesministerium des Innern aus dieser Vereinbarung (und damit aus dem 115-Verbund) austreten, schlägt das Bundesministerium des Innern der Bundesnetzagentur einen Rechtsnachfolger für die Zuteilung der 115 vor, sofern die Rufnummer 115 weiterhin genutzt wird. In diesem Fall beschließt der Lenkungsausschuss einstimmig, wer in Nachfolge des BMI als Zuteilungsnehmer der 115 in die geänderte Verfügung der Bundesnetzagentur aufgenommen wird.

(3) Nutzung der von den 115-Teilnehmern bereit gestellten Daten

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle sichert den 115-Teilnehmern Vertraulichkeit für die von ihnen bereit gestellten Daten zu. Die Daten werden ausschließlich für die in dieser Charta genannten Zwecke der Zusammenarbeit verwendet.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 und die 115-Teilnehmer halten die gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit ein.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 stimmt den Betrieb der zentralen Komponenten mit dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit ab und sorgt für die Umsetzung eventuell erforderlicher Maßnahmen.

§ 8 Finanzierung

- (1) Für den zentralen 115-Regelbetrieb werden aus gemeinsamer Finanzierung durch Bund und beteiligte Länder Mittel bereitgestellt.

- (2) Mit der Bereitstellung der lokalen 115-Infrastruktur leisten die Teilnehmer der kommunalen Ebene ihren wirtschaftlichen Beitrag für den 115-Verbund.
- (3) Sollte es zu dauerhaften oder nennenswerten Ungleichgewichten bei der Lastenverteilung im 115-Verbund kommen, so können Ausgleichsverfahren entwickelt werden.
- (4) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales stellt allen 115-Teilnehmern das Gebärdentelefon kostenlos zur Verfügung.

§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung

(1) Beitritt

Der Beitritt erfolgt durch Unterzeichnung dieser Charta durch den 115-Teilnehmer.

(2) Laufzeit und Kündigung

Diese Charta kann von jedem Partner unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Jahresende gekündigt werden.

Die Kündigung ist gegenüber der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 schriftlich anzuzeigen. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 setzt die übrigen Vertragspartner hierüber umgehend in Kenntnis.

Die Kündigung lässt das Bestehen des Vertrages für die übrigen Partner unberührt.

(3) Änderung der Charta

Eine Änderung der Charta bedarf des einstimmigen Beschlusses des Lenkungsausschusses und der erneuten Zustimmung der jeweiligen 115-Teilnehmer.

§ 10 Regelungen der Beschaffung

- (1) Zentrale Vergabestelle für die Durchführung von Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb ist das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

- (2) Die unterzeichnenden Gebietskörperschaften und Bundesbehörden mandattieren das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern mit der Durchführung von zentralen Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb und die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 mit der Sammlung und Koordination der Bedarfe an zentralen Beschaffungen.

Das Mandat ist an die Gültigkeit dieser Vereinbarung gebunden.

Kündigung dieser Charta durch einen 115-Teilnehmer führt zur Beendigung der Mandatierung für diesen Teilnehmer. Das Mandat des Beschaffungsamts für die übrigen Teilnehmer bleibt davon unberührt.

Für die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

Leitung der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

Ort / Datum

Für die 115-Teilnehmer

Ort / Datum