



KommWis
Gesellschaft für Kommunikation
und Wissenstransfer mbH

Vertrag

kommunales Projektbüro OZG

(KomPrOZG)

zwischen der

Verbandsgemeinde

Mendig

Vertreten durch:

Bürgermeister

Jörg Lempertz

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und der

KommWis - Gesellschaft für Kommunikation und Wissenstransfer mbH

vertreten durch ihre Geschäftsführer:

Herbert Benz und Hans-Jürgen Eckert

Hindenburgplatz 3

55118 Mainz

– im Folgenden „Auftragnehmer“, „KommWis“ genannt –

- gemeinsam im Folgenden „Vertragsparteien“, „Parteien“ genannt -

Inhaltsverzeichnis

Präambel.....	3
§ 1 Vertragsgegenstand und Leistungen	4
§ 2 Anwenderbeirat OZG/E-Government.....	4
§ 3 Vergütung	5
§ 4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers und der Bezugsberechtigten	6
§ 5 Verantwortliche Ansprechpartner und Eskalationsstufen	7
§ 6 Schutz- und Urheberrechte.....	7
§ 7 Laufzeit und Kündigung	8
§ 8 Gewährleistung.....	8
§ 9 Haftung	8
§ 10 Vertraulichkeit	9
§ 11 Schriftform, Vertragsänderungen und Nebenabreden	9
§ 13 Anwendbares Recht und Zuständigkeit.....	10
§ 14 Salvatorische Klausel.....	10

Präambel

Im August 2017 ist das Onlinezugangsgesetz (OZG) im Rahmen des Gesetzes zur Neuregelung des bundesstaatlichen Finanzausgleichssystems im Bundestag beschlossen worden. Das Gesetz sieht verschiedene Maßnahmen vor, die einen verbesserten Onlinezugang für Bürgerinnen und Bürger und für Unternehmen sicherstellen sollen. Die Kernaufgabe und Herausforderung im Onlinezugangsgesetz liegt in der Verpflichtung, bis Ende 2022 identifizierte und als OZG relevante Verwaltungsleistungen online zur Verfügung zu stellen. Bereits im Jahre 2018 sind zwei Kooperationsvereinbarungen zwischen dem Land und den kommunalen Spitzenverbänden geschlossen worden, die eine kostenfreie Nutzung sogenannter E-Government-Basisdienste durch die Kommunen regeln. Im aktuellen Gesetzesentwurf des E-Government-Gesetzes RLP soll dieser kostenfreie Nutzungsrahmen auch gesetzlich festgeschrieben werden. Mit der Bereitstellung dieser technischen Grundlage ist zwar eine gute Ausgangsbasis für die Kommunen geschaffen, die organisatorischen Herausforderungen sind damit aber nicht gelöst. Denn der Bund hat in einem OZG-Umsetzungskatalog den Umfang der betroffenen Verwaltungsleistungen für Bund, Länder und Kommunen auf 575 Leistungsbündel festgeschrieben. Rund 460 davon werden vom Bund und den Ländern mit kommunalem Bezug eingestuft. Die Umsetzung des OZG bzw. des Leistungskataloges erfordern einen immensen Koordinations- und Betreuungsaufwand. Dieser Koordinierungs- und Betreuungsaufwand wird vom Land nicht geleistet; die Versuche, eine gemeinsame Lösung mit dem Land zu organisieren, waren nicht erfolgreich.

Bei der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes arbeiten der Bund und die Länder im Projekt „OZG-Föderal“ zusammen, dabei wird leider eine umfassende Umsetzung in den Kommunen nicht in den Blick genommen. Aus Sicht der kommunalen Spitzenverbände und der bereits mitwirkenden Referenzkommunen ist für eine erfolgreiche Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben eine kommunale Interessenwahrnehmung zu organisieren. Die OZG-Umsetzung darf nicht auf den reinen Antragsprozess beschränkt werden. Es besteht das Ziel, Verwaltungsprozesse durchgängig umzusetzen, so dass auch die elektronische Fallbearbeitung (eigentliche Sachbearbeitung im Backoffice) in der Verwaltung eingeschlossen ist.

Die kommunalen Spitzenverbände beauftragten zur Koordination der v. g. kommunalen Interessen die KommWis, ein „kommunales Projektbüro OZG“ einzurichten. Dies erfolgt jedoch vorbehaltlich einer kostendeckenden Beauftragung durch die kommunalen Körperschaften in Rheinland-Pfalz, da die KommWis zum Startzeitpunkt noch nicht über die erforderliche angedachte Personalstärke und notwendige technische Infrastruktur verfügt. Insoweit erfolgt ein gestufter Aufbau des kommunales Projektbüro OZG.

§ 1 Vertragsgegenstand und Leistungen

- (1) KommWis richtet gestuft das „kommunale Projektbüro OZG“ (KomProZG) ein.
- (2) Zentrale Aufgabe des kommunalen Projektbüros OZG ist es, in Abstimmung mit den Kommunen die Umsetzung der kommunal-relevanten Prozesse aus den 575 OZG-Leistungsbündeln zu planen, bei bestehendem Bedarf gemeinsam mit den Kommunen zu entwickeln, eine Qualitätssicherung vorzunehmen und die umgesetzten Prozesse landesweit auszurollen. Der Status und die damit verbundenen Querschnittsinformationen (Paten, Schnittstelleninformationen usw.) zu den Leistungsbündeln sollen in einer zentralen Datenbank gespeichert und vom kommunalen Projektbüro OZG verwaltet werden.
- (3) Das Land und die kommunalen Spitzenverbände schaffen zudem über das Projektbüro eine organisatorische Schnittstelle zum Land (OZG-Koordinationsstelle staatlich/kommunal), um einerseits die Ergebnisse aus dem Projekt OZG-Föderal in die Kommunen transportieren zu können, andererseits aber auch die landesspezifische Ressortbeteiligung bei der Aufgabenerledigung von Auftragsangelegenheiten sicherstellen zu können. Darüber hinaus werden durch das KomProZG auch die kommunalen Interessen bei der Weiterentwicklung der E-Government-Basisdienste wahrgenommen.
- (4) Eine spezifizierte Leistungsbeschreibung ist in der Anlage 1 diesem Vertrag angefügt.

§ 2 Anwenderbeirat OZG/E-Government

- (1) Zur Steuerung der Projektumsetzung, zur Beratung und Unterstützung der KommWis und zur Einbindung der Kommunen in die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes bildet der Auftragnehmer einen Anwenderbeirat und führt die Geschäftsstelle des Anwenderbeirates. Dem Anwenderbeirat gehören je ein Vertreter der Landkreise, je ein Vertreter der kreisfreien Städte, je ein Vertreter der großen kreisangehörigen Städte und die 24 Vertreter der GStB-Kreisgruppen aus jedem Landkreis in Rheinland-Pfalz an. Die Kreisgruppenvertreter werden von den kreisangehörigen Kommunen der Kreisgruppen des Gemeinde- und Städtebundes Rheinland-Pfalz benannt. Alle Mitglieder des Anwenderbeirates sind von den entsendenden Kommunen mit Vertretungsvollmachten auszustatten, um in den Sitzungen dieses Gremiums Beschlüsse fassen zu können.
- (2) Die Beschlüsse im Anwenderbeirat werden mit Stimmen- und Einwohnermehrheit gefasst. Jedes Mitglied im Anwenderbeirat erhält ein Personen- und ein Einwohnerstimmrecht. Beim Einwohnerstimmrecht werden die Einwohner der vom Mitglied vertretenen Körperschaften (= kreisfreie oder gr. kreisangehörige Stadt bzw. Summe der kreisangehörigen Körperschaften ohne die gr. kreisangehörigen Städte) gezählt. Ein wirksamer Beschluss kommt nur dann zustande, wenn sowohl Stimmenmehrheit als auch die Mehrheit der vertretenen Einwohnerzahlen vorliegt.

Der Anwenderbeirat ist beschlussfähig, wenn bei der Beschlussfassung mehr als die Hälfte der Mitglieder und der vertretenen Einwohnerstimmen anwesend sind. Über die Beschlüsse des Beirates wird jeweils eine Niederschrift gefertigt, die allen Kommunen zur Kenntnis zu geben ist. Die Mitgliedschaft im Anwenderbeirat ist an den Abschluss dieses Vertrages gekoppelt. Vertreter der Kreisgruppen können bei den Einwohnerstimmen nur mit den Einwohnerstimmen der Vertragspartner abstimmen.

- (3) Die Aufgaben des Anwenderbeirates sind in der Anlage 2 zu diesem Vertrag beschrieben.
- (4) Der Anwenderbeirat gibt sich eine Geschäftsordnung.
- (5) Zur Umsetzung des OZG arbeiten die Kommunen solidarisch zusammen. Die Kommunen können mit den vom Land bereitgestellten E-Government-Basisdiensten eigene Online- und Verwaltungsprozesse entwickeln. Es besteht die Absicht, dass solche Prozesse auch anderen Kommunen zur Nachnutzung zur Verfügung gestellt werden. Der Anwenderbeirat entwickelt für alle Kommunen Benutzungsgrundsätze, die eine gemeinsame Nachnutzung der entwickelten Prozesse ermöglichen.

§ 3 Vergütung

- (1) Für die in §§ 1 und 2 beschriebenen Dienstleistungen berechnet die KommWis gegenüber dem Auftraggeber ein Entgelt. Das jährliche Entgelt setzt sich zusammen aus:
 - a) einem Grundbetrag für jede Körperschaft in Höhe von 1.200 €
 - b) einem einwohnerabhängigen Betrag für
 - i. kreisangehörige Kommunen in Höhe von 0,10 €/je Einwohner
 - ii. Landkreise in Höhe von 0,20 €/je Einwohner
 - iii. kreisfreie Städte in Höhe von 0,30 €/je Einwohner
- (2) Die vorgenannten Entgelte gehen dabei von nachfolgenden betrieblichen Rahmenbedingungen aus:
 - a) Für die Erbringung der Dienstleistung sind nach aktuellem Stand bis zu 10 Vollzeit-Äquivalente eingeplant.
 - b) Es fallen Sach- und Raumkosten für das Projektbüro an.
 - c) Es wird technische und softwaretechnische Infrastruktur (zentrale Datenbank) für die Leistungserbringung benötigt.
- (3) Bei den Entgelten nach Abs. 1 wird davon ausgegangen, dass die Kosten einschl. der Gemeinkosten für die Erbringung der Leistungen des Projektbüros bei ca. 1,5 Mio. € im Jahr liegen. Das Projektbüro wird gestuft aufgebaut.
- (4) Erhält KommWis vom Bund oder Land Zuweisungen oder Zuschüsse für die Erbringung von Dienstleistungen nach § 1 oder § 2, werden diese Mittel bei den Betriebskosten abgesetzt.

Das Entgelt nach Absatz 1 wird dann anteilig mit der nächsten Fälligkeit um diese Beträge (Bundes- oder Landeszuschüsse bzw. -zuweisungen) gekürzt.

- (5) Stellt sich heraus, dass sich die in Abs. 3 genannten Kosten für die Personal- und Sachaufwände zur Sicherstellung der Projektbüros wesentlich verändern, stellt KommWis dem Anwenderbeirat diese Veränderungen vor. Bei einer Unterdeckung kann KommWis die Entgelte im Folgejahr anpassen. Der Auftraggeber ist hierüber bis zum 30.09. eines Jahres zu unterrichten. Sollten sich Überschüsse bilden, werden diese zunächst der Rücklage zugeführt, um einer Unterdeckung in den Folgejahren vorzubeugen. Bei dauerhaften Überschüssen entscheidet der Anwenderbeirat über die Verwendung dieser Mittel.
- (6) Die Abrechnung der Entgelte nach Abs. 1 erfolgt halbjährlich im Voraus. Erstattungen werden auf künftige Entgelte angerechnet.
- (7) Als Berechnungsgrundlage für das einwohnerabhängige Entgelt nach Abs. 1 werden die Einwohnerdaten aus Gemeindestatistik der KommWis zugrunde gelegt. Maßgeblich sind die darin ausgewiesenen Einwohner mit Haupt- und Nebenwohnungen zum 31.10. des Vorjahres.
- (8) Alle in diesem Vertrag genannten Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers und der Bezugsberechtigten

(1) Allgemeine Mitwirkungspflichten

Der Auftraggeber übernimmt u. a.

- a. die Verantwortung der redaktionellen Inhalte in den Anwendungen/Prozessen; insoweit obliegt ihm die eigene Prüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Dies betrifft insbesondere die gesetzlichen Pflichtangaben auf Internetpräsenzen (z. B. Impressum, Haftung, Gewährleistung und Datenschutz);
- b. Bereitstellung der notwendigen Informationen zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen der KommWis;
- c. Beachtung der Lizenzbestimmungen der einzelnen Anwendungen;
- d. Einhaltung der sicherheitstechnischen und datenschutzrechtlichen Anforderungen für die ordnungsgemäße Nutzung der Anwendungen.

(2) Besondere Mitwirkungspflichten

Die Übernahme von OZG-Leistungen setzt voraus, dass ein OZG-Verantwortlicher von der Kommune benannt wird. Der OZG-Verantwortliche übt die Aufgabe des Projektkoordinators in der jeweiligen Kommune aus. Er übernimmt die Abstimmung der

von der KommWis bereitgestellten Prozesse mit den jeweiligen Fachbereichen. Zudem sorgt er dafür, dass die erforderlichen kommunenspezifischen Anpassungen an den Prozessen (Pflege der Texte, Hinterlegung der Zuständigkeiten, behördenspezifische Schnittstellenkonfiguration usw.) vorgenommen werden.

§ 5 Verantwortliche Ansprechpartner und Eskalationsstufen

- (1) Jeder Vertragspartner benennt jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner für alle Belange dieses Vertrages. Die benannten Ansprechpartner sind in **Anlage 4** aufgeführt und für verbindliche Auskünfte für alle sich aus der Vertragsausführung ergebenden Fragen einzuschalten. Auskünfte des Ansprechpartners sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich erteilt oder bestätigt wurden. Zur Einhaltung der Schriftform in diesem Zusammenhang genügt Fax oder E-Mail.
- (2) Ergeben sich im Rahmen der Leistungserbringung aufgrund technischer Probleme oder Schwierigkeiten Unklarheiten hinsichtlich der Leistungen, so haben die Vertragspartner unverzüglich eine Abklärung der Schwierigkeiten, ggfs. unter Einbeziehung des Anwenderbeirats herbeizuführen. Über die Abklärung ist gemeinsam und im Einvernehmen ein Protokoll zu fertigen, das von beiden Seiten zu unterschreiben ist. Dieses Protokoll wird Vertragsbestandteil. Die durch einen Verstoß gegen diese Vorschrift entstehenden nachgewiesenen Mehrkosten gehen zu Lasten des Verursachers.
- (3) Änderungen der Leistungen bzw. des Leistungsumfanges werden jeweils dem anderen Vertragspartner unter Angabe der bisherigen Festlegungen, des auftretenden Problems, der beantragten Änderung und ihrer Auswirkung schriftlich unterbreitet und nach unterzeichneter Genehmigung durch beide Vertragspartner als Bestandteil dieses Vertrages berücksichtigt.

§ 6 Schutz- und Urheberrechte

- (1) Das Urheberrecht sowie alle Rechte an den Softwareprodukten und dem Programm-Code der Software verbleiben jeweils bei den Vertragsparteien bzw. den Partnern der KommWis.
- (2) Alle von der KommWis im Rahmen dieses Vertrages erstellten Unterlagen, die geeignet sind, Urheberrechte zu begründen, oder von den Vertragsparteien erarbeiteten Prozesse dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der KommWis oder dem Rechteinhaber eines Prozesses weder außerhalb der gemeinsamen Prozessbibliothek veröffentlicht, vervielfältigt noch zu außervertraglichen Zwecken benutzt oder Dritten zugänglich gemacht werden.

§ 7 Laufzeit und Kündigung

- (1) Der Vertrag beginnt, vorbehaltlich einer kostendeckenden Beauftragung durch die Körperschaften in Rheinland-Pfalz, ab dem 01. Januar 2021 und wird für die Dauer von mindestens 36 Monaten geschlossen.
- (2) Das Vertragsverhältnis verlängert sich automatisch um jeweils ein Jahr, sofern nicht unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit ordentlich gekündigt wird. Erstmals kann zum 31. Dezember 2023 gekündigt werden. Das Recht der Vertragspartner zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (3) Die Kündigung einzelner Teilbereiche der Leistungen ist grundsätzlich nicht vorgesehen.
- (4) Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- (5) Sofern ein Auftraggeber erst nach dem 01. Januar 2021 diese Vereinbarung unterzeichnet, gelten alle Rechte und Pflichten rückwirkend zum 01. Januar 2021.

§ 8 Gewährleistung

Ist der KommWis aufgrund höherer Gewalt die Erbringung ihrer Leistungen vorübergehend ganz oder teilweise unmöglich, so ruhen ihre Leistungspflichten bis zur Beseitigung des Hindernisses. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Brand, Explosion, Sturm, Überschwemmungen, Frost, Blitzeinschläge mit direkter oder indirekter Folge, elektrische Überspannungsschäden, Pandemien sowie jegliches andere katastrophenhafte oder außerhalb der Risikosphäre einer der Parteien liegende Ereignis. Streiks und Aussperrungen im Wirkungsbereich von Internet oder Telekommunikationsbereichen sind ebenfalls höhere Gewalt.

§ 9 Haftung

- (1) Die Haftung der Vertragspartner ist auf den jeweils verursachten Schaden begrenzt. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen, auch Ansprüchen Dritter aus dem Verlust der Anwenderdaten frei.
- (2) Bei Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Auftragnehmers tritt diese Haftung nur ein, wenn der Auftraggeber unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.
- (3) Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

§ 10 Vertraulichkeit

- (1) Vertrauliche Informationen, im Folgenden als Informationen bezeichnet, im Sinne dieser Vereinbarung sind alle mündlichen oder schriftlichen Informationen, Materialien, Dokumente oder Daten, die einen Partner oder dessen geschäftliche Aktivitäten, Produkte oder Dienstleistungen betreffen und die ein oder beide Vertragspartner untereinander austauschen. Vertrauliche Informationen sind nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Partners an Dritte weiterzugeben, zu verwerten oder zu verwenden.
- (2) Der Begriff "Informationen" umfasst nicht:
 - a) Marketing- und Vertriebsmaterialien eines Partners, soweit sie bereits veröffentlicht wurden,
 - b) Informationen eines Partners, die bereits vor der Kenntnisnahme dieser Vereinbarung bekannt waren,
 - c) Informationen, die für die Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind.
- (3) Die Mitarbeiter der Vertragspartner verpflichten sich, alle direkt oder indirekt zur Kenntnis gelangten Informationen strikt vertraulich zu behandeln und sie nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des jeweils Betroffenen an Dritte weiterzugeben. Sie treffen alle erforderlichen Maßnahmen, um deren Kenntnisnahme und Verwertung durch Dritte zu verhindern. Mitarbeiter und Angestellte sind, soweit sie hierzu nicht bereits aufgrund ihres Arbeitsvertrages angehalten sind, zur Geheimhaltung zu verpflichten.
- (4) Wird einer der Vertragspartner vom anderen Partner zur Rückgabe von Schriftstücken aufgefordert, ist er verpflichtet, unverzüglich alle Dokumente, die er von dem anderen erhalten hat, zusammen mit allen Kopien, Aufzeichnungen und Notizen, die ganz oder teilweise auf Informationen des anderen beruhen, zurückzugeben. Eventuell erstellte Dateien und sämtliche Kopien werden von sämtlichen Datenträgern gelöscht bzw. bei Verkörperung vernichtet. Der zur Rückgabe aufgeforderte Partner hat in diesem Fall unverzüglich die Nutzung der erhaltenen Informationen einzustellen.
- (5) Sämtliche Rechte und Ansprüche im Zusammenhang mit den Informationen verbleiben bei dem jeweils Berechtigten.
- (6) Beide Partner erkennen an, dass eine Verletzung dieser Vereinbarung dem anderen Partner direkten oder indirekten Schaden zufügen kann. Bei einem nachgewiesenen Schaden muss dem jeweils geschädigten Partner der Schaden ersetzt werden. Dabei gelten die allgemeinen Regeln des Vertragsrechts.

§ 11 Schriftform, Vertragsänderungen und Nebenabreden

- (1) Sofern nichts anderes vereinbart, sind Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung dieser

Schriftformklausel. Satz 1 gilt nicht für Anpassungen etwa für die Rechnungserstellung relevanten Daten und den Anlagen 2-4.

(2) Nebenabreden werden nicht vereinbart.

§ 13 Anwendbares Recht und Zuständigkeit

(1) Auf den Vertrag ist deutsches Recht anzuwenden.

(2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Mainz.

§ 14 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags rechtsunwirksam sein oder werden, so soll dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine Regelung zu ersetzen, die dem mit ihr angestrebten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

Auftraggeber: Verbandsgemeinde Mendig

Mendig, _____
(Ort und Datum)

Unterschrift / Dienstsiegel

(Amtsbezeichnung / Name)

KommWis GmbH:

Mainz, _____

(Herbert Benz)

(Hans-Jürgen Eckert)

Anlagen:

Anlage 1 - Leistungsbeschreibung der Dienstleistungen des kommunalen Projektbüros

Anlage 2 - Aufgaben des Anwenderbeirates OZG / E-Government

Anlage 3 – Supportzeiten

Anlage 4 - Ansprechpartner und Eskalationsstufen

Das Kommunale Projektbüro OZG der KommWis erbringt für den Auftraggeber die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen.

1. Steuerung des Anwenderbeirates OZG/E-Government

- *Konstituierung des Gremiums.*
- *Leitung der Sitzungen und Steuerung des OZG-Anwenderbeirates.*
- *Einladung und Vorbereitung der Sitzungen, Erstellung der Beschlussvorlagen, Erstellung der Protokolle.*
- *Ausführung der Anwenderbeiratsbeschlüsse.*
- *Koordination und Aufnahme der Verbesserungswünsche des Anwenderbeirates an den E-Government-Basisdiensten.*
- *Bildung und Steuerung von Arbeitsgruppen des Anwenderbeirates.*
- *Abstimmung der einzusetzenden und zu gegebenenfalls noch zu beschaffenden Fachverfahrensportale in kommunaler Trägerschaft (Fachverfahrenscluster); die Auswahl und Beschaffung von Fachportalen wird von KommWis für die betroffenen Kommunen des Clusters begleitet.*
- *Unterstützung bei der Auswahl und Erfassung von Patenschaften, die für unterschiedliche Funktionen gebildet werden (Prozesspaten, Schnittstellenpaten).*

2. Unterstützungsleistungen bei Umsetzungsprojekten, die über die Antrags- und Prozessplattform (APP) entwickelt worden sind

- *Technische Qualitätssicherung der fertig gestellten Prozesse (Plausibilisierung, Prozessdokumentation, Schnittstellendokumentation usw.).*
- *Steuerung der Paten im Rahmen des Freigabeprozesses für Prozesse.*
- *Begleitung des Freigabeprozesses und Abschlussfreigabe eines Prozesses vor dem landesweiten Rollout.*
- *Unterstützung bei der Erstellung von Prozessen in Selbstverwaltungsangelegenheiten in den Kommunen (Beratungsleistungen). Support für diese erstellten Prozesse. Den Support für die Basisdienste erbringt das Competence Center OZG (CC-OZG) beim LDI.*

- *Erstellung von Prozessen, die der Anwenderbeirat an das kommunale Projektbüro im Einzelfall beauftragt.*
- *Landesweiter Rollout der freigegebenen Prozesse.*
- *Überwachung von Schnittstellenänderungen in den E-Government-Basisdiensten und Unterrichtung der betroffenen Kommunen, über die Relevanz bei den betroffenen Prozessen.*

3. Unterstützungsleistungen bei Prozessen, die über die Ressorts und über das Projekt OZG-Föderal für die Kommunen außerhalb der Antrags- und Prozessplattform bereitgestellt werden

- *Unterrichtung über die Verfügbarkeit von Einer-für-Alle-Lösungen (EfA-Modell) und deren Leistungsmerkmalen; über den Einsatz und die Übernahme entscheidet der Anwenderbeirat oder eine Arbeitsgruppe.*
- *Unterrichtung über die Verfügbarkeit von nachnutzbarer Software und deren Leistungsmerkmalen, die lokal betrieben wird; über den Einsatz und die Übernahme entscheidet der Anwenderbeirat oder eine Arbeitsgruppe.*
- *Unterrichtung über FIM-basierte Eigenentwicklungen in Selbstverwaltungsangelegenheiten; über den Einsatz und die Übernahme entscheidet der Anwenderbeirat oder eine Arbeitsgruppe.*

Unterstützung bei der Anpassung der bereitgestellten Prozesse aus den Digitalisierungslaboren an die rlp-spezifischen E-Government- Basisdienste, sofern das CC-OZG dafür nicht zuständig ist.

4. Sicherstellung des Wissenstransfers in die Kommunen

- *Informations- und Unterrichtspflicht für neue Verfahren und Prozesse.*
- *Sicherstellung des Wissenstransfers zu den OZG-Verantwortlichen in den Kommunen.*
- *Vorbereitung und Organisation von spezifischen Schulungs- und Informationsveranstaltungen der lokalen OZG-Verantwortlichen.*
- *Aufbau, Betrieb und Weiterentwicklung eines Informationssystems über alle OZG-Prozesse mit den notwendigen prozessrelevanten Informationen aus der Zusammenarbeit mit dem CC-OZG.*

Aufgaben des Anwenderbeirates OZG / E-Government

1. Aufgaben des zentralen OZG-Beirates (68 Personen)
 - a. Grundsatzangelegenheiten
 - b. Fortentwicklung der E-Government-Basisdienste.
 - c. Bildung von Arbeitsgruppen und Benennung der Mitglieder der Arbeitsgruppen.

2. Aufgaben der Arbeitsgruppen
 - a. Festlegung der zu entwickelnden kommunalen Prozesse, die mit der Antrags- und Prozessplattform in einem festgelegten Zeitfenster (z. B. Quartal) aufgebaut werden.
 - b. Entscheidungen über eventuelle Entwicklungskosten der einzelnen Prozesse.
 - c. Entscheidung über die Übernahme von FIM-Prozessen aus dem Digitalisierungsprogramm des IT-Planungsrates.
 - d. Entscheidung über die Übernahme von EfA-Prozessen und deren Leistungsmerkmalen.
 - e. Entscheidung über die Übernahme von nachnutzbarer Software und deren Leistungsmerkmalen.
 - f. Festlegung von kommunalen Patenschaften für einzelne Prozesse. Die Paten wirken beim Test und der Freigabe sowie bei späteren Änderungen des jeweiligen Prozesses mit.
 - g. Festlegung der Fachverfahrenscluster, die für eine zentrale Fachverfahrensanpassung in Frage kommen.
 - h. Entscheidung über die Entwicklungs- und Betriebskosten einer Fachverfahrenscluster-Softwarelösung im Sinne der Ziffer g.
 - i. Sicherstellung des Wissenstransfers aus dem zentralen Beirat in die Kommunen und Kreisgruppen.

1 Allgemeines

Die Einhaltung der SLA (Service-Level-Agreements) wird beim Auftragnehmer durch qualitätssichernde Prozesse gestützt. Die Dokumentation dieser Prozesse ist Bestandteil einer internen Betriebsdokumentation des Auftragnehmers und nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung.

2 Servicezeiten

KommWis erbringt die Dienstleistungen des Vertrages zu folgenden Supportzeiten:

montags bis mittwochs, freitags: 08:00 Uhr –17:00 Uhr
donnerstags: 08:00 Uhr –18:00 Uhr.

Ausgenommen sind Feiertage in Rheinland-Pfalz.

Bei besonderen Anlässen sind auf Anfrage und gegen gesonderte Beauftragung darüber hinausgehende Supportzeiten möglich.

3 Ticketsystem

Für die Meldung und Anfragen sowie für die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts verwenden die Parteien das Ticketsystem des Auftragnehmers, welches unter servicedesk.kommwis.rlp erreichbar ist.

Bei Nicht-Verfügbarkeit des Ticketsystems während der Servicezeiten sowie in Ausnahmefällen (beispielsweise bei produktverhindernden Fehlern) ist eine Kontaktaufnahme während der Supportzeiten unter 06131 6277 – 200 oder unter support@kommwis.de möglich.

Meldungen und Anfragen, die den Auftragnehmer per Fax oder E-Mail erreichen, werden nur während der Supportzeiten bearbeitet.

4 Eskalation

4.1. Eskalationsmatrix

Es wird auf die Anlage 4 (Ansprechpartner und Eskalationsmatrix) verwiesen.

4.2. Eskalationsprozess

Bei Störungen des Incidentprozesses haben beide Vertragsseiten die Möglichkeit, den Eskalationsprozess einzuleiten. Die Einleitung des Eskalationsprozesses ist unter folgenden Kriterien zulässig:

- Überschreitung bzw. Nichteinhaltung der Serviceparameter.
- Gefahr der Überschreitung bzw. Nichteinhaltung der Serviceparameter.
- Risiko bzw. Schaden für den Auftraggeber zu erwarten.
- Risiko bzw. Schaden für den Auftragnehmer zu erwarten.
- Beschwerden des Auftraggebers.

Der Eskalationsprozess beginnt mit der 1. Stufe der Eskalationsmatrix.

Anlage 4 zum Vertrag kommunales Projektbüro OZG
(KomProZG – Ansprechpartner und Eskalationsmatrix)



KommWis
Gesellschaft für Kommunikation
und Wissenstransfer mbH

Ansprechpartner

Bereich / Rolle	Auftragnehmer	Auftraggeber
vertraglich	<p>Bezeichnung: Justizariat</p> <p>Telefon: 06131 6277-245 od. -244</p> <p>Fax: 06131 6277-288</p> <p>E-Mail: Justizariat@kommwis.de</p>	<p>Name, Vorname: <u>Moskopp</u> Peter</p> <p>Telefon: <u>02652/980015</u></p> <p>Fax: <u>02652/980019</u></p> <p>E-Mail: <u>p.moskopp.vg@mendig.de</u></p>
Service- Verantwortlicher	<p>Bezeichnung: Service Verantwortlicher</p> <p>Telefon: 06131 6277-297</p> <p>Fax: -</p> <p>E-Mail: egov@kommwis.de</p>	<p>Name, Vorname: <u>Barz</u> Holger</p> <p>Telefon: <u>02652/980016</u></p> <p>Fax: <u>02652/980019</u></p> <p>E-Mail: <u>h.barz.vg@mendig.de</u></p>

Anlage 4 zum Vertrag kommunales Projektbüro OZG
(KomProZG – Ansprechpartner und Eskalationsmatrix)



Eskalationsmatrix

Stufe	Auftragnehmer	Auftraggeber
1	<p>Einheit/Abteilung: Service-Verantwortlicher</p> <p>Name, Vorname: -</p> <p>Telefon: 06131 6277-297</p> <p>Fax:</p> <p>E-Mail: egov@kommwis.de</p>	<p>Einheit/Abteilung: Fachbereich I</p> <p>Name, Vorname: Barz, Holger</p> <p>Telefon: 02652/980016</p> <p>Fax: 02652/980019</p> <p>E-Mail: h.barz.vg@mendig.de</p>
2	<p>Einheit/Abteilung: Justizariat</p> <p>Name, Vorname: -</p> <p>Telefon: 06131 6277-245 od. -244</p> <p>Fax: 06131 6277-288</p> <p>E-Mail: Justizariat@kommwis.de</p>	<p>Einheit/Abteilung: Fachbereich I</p> <p>Name, Vorname: Moskopp, Peter</p> <p>Telefon: 02652/980015</p> <p>Fax: 02652/980019</p> <p>E-Mail: p.moskopp.vg@mendig.de</p>