



Staatskanzlei Nordrhein-Westfalen, 40190 Düsseldorf

7. Mai 2012  
Seite 1 von 3

Aktenzeichen I B 2

Telefon 0211 837-1416  
Telefax 0211 837 187-1509  
RL MR Dr. Klaus Hartung

**Ihre E-Mail vom 7. Mai 2012 an die Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen (über die Plattform „fragenstaat.de“)**

Sehr geehrte 

die von Ihnen formulierten Fragen beantworte ich wie folgt:

Ad 1)

Den Dienstleistungsvertrag für den „Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen“ zwischen dem Land Nordrhein-Westfalen, vertreten durch die Ministerpräsidentin, und der arvato direct services GmbH für den Zeitraum 2012-2015 erhalten Sie beigefügt. Gleiches gilt für den entsprechenden Vertrag für den Zeitraum 2009-2012. Ferner sind die Vergabeunterlagen bezüglich der beiden genannten Verträge angehängt.

Ad 2)

Weitere Verträge mit der arvato direct services GmbH hat das Land Nordrhein-Westfalen, vertreten durch die Ministerpräsidentin, nicht abgeschlossen.

Ad 3)

Die von der arvato direct services GmbH übernommenen Aufgaben und Dienstleistungen entnehmen Sie bitte den Vertragsunterlagen (vgl. insbesondere § 3 des jeweiligen Dienstleistungsvertrages) sowie den Vergabeunterlagen (vgl. jeweils die dortige Ziff. III „Beschreibung des Beschaffungsgegenstandes“).

Dienstgebäude und  
Lieferanschrift:  
Stadttor 1  
40219 Düsseldorf  
Telefon 0211 837-01  
Telefax 0211 837-1150  
poststelle@stk.nrw.de  
www.nrw.de

Öffentliche Verkehrsmittel:  
Rheinbahn Linien 704, 709  
Bus 725 Haltestelle Stadttor

Ad 4)

Die arvato direct services GmbH verwendet für ihre Dienstleistungen die Hard- und Software der Staatskanzlei Nordrhein-Westfalen (§ 7 Absatz 1 und 2 des jeweiligen Dienstleistungsvertrages). Ausgenommen sind lediglich das Kontaktmanagement und das Chat-Tool, welche von der arvato direct services GmbH zur Verfügung gestellt werden (§ 7 Absatz 1 Satz 3 des Dienstleistungsvertrages vom 7. Mai 2012).

Der Datenschutz wird dadurch gewährleistet, dass die gesamte Tätigkeit letztendlich über IT NRW und die dortige Firewall läuft. Alle Mitarbeiter des ServiceCenters haben eine qualifizierte Sicherheitsüberprüfung durch das Ministerium für Inneres und Kommunales absolviert und sind datenschutztechnisch geschult. Bezüglich der Gewährleistung des Datenschutzes im Einzelnen verweise ich ferner auf § 13 Absatz 4 ff. des jeweiligen Dienstleistungsvertrages.

Ad 5)

Da das ServiceCenter immer mit externen Mitarbeitern besetzt war, ist eine unmittelbare Vergleichbarkeit nicht gegeben. Im Gesamtverlauf ist die Mitarbeiterzahl im ServiceCenter stetig angestiegen, da die Aufgaben immer weiter zugenommen haben. Während dort früher rund 30 Projekte betreut wurden, sind dies gegenwärtig ca. 63 Projekte.

Ad 6)

Durch die Tätigkeit der arvato direct service GmbH ist pro Jahr zusammenfassend eine Kosteneinsparung von bis zu 20 % eingetreten (bspw. durch die minutenscharfe Abrechnung der erteilten Auskünfte). Dadurch, dass Qualitätsmerkmale eingeführt wurden und regelmäßig überprüft werden, konnten zudem Effizienz und Qualität der Bearbeitung gesteigert werden.


Bitte ziehen Sie zum Vergleich der Kostensituation im Einzelnen ferner den öffentlich zugänglichen Haushaltsplan für den Geschäftsbereich der Ministerpräsidentin (Titel/Zweckbestimmung: ServiceCenter) der einzelnen Jahre heran.

Ich hoffe, Ihnen mit den genannten Informationen weiter geholfen zu haben, und verbleibe

mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Seite 3 von 3

  
Dr. Klaus Hartung