

**Dienstleistungsvertrag**

für den  
"Betrieb des ServiceCenters der  
Landesregierung Nordrhein-Westfalen"

zwischen

Land Nordrhein-Westfalen,  
vertreten durch die Ministerpräsidentin,  
diese vertreten durch den Chef der Staatskanzlei,  
Stadttor 1  
40219 Düsseldorf

nachfolgend „Auftraggeber“ genannt,

und

arvato direct services GmbH  
Betriebsstätte Düsseldorf  
Ernst-Groß-Straße 22  
40219 Düsseldorf

nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt

Inhaltsverzeichnis

Präambel:	_____	3
§ 1	Vertragsgegenstand und -dauer; Kündigung _____	3
§ 2	Vertragsbestandteile _____	3
§ 3	Art und Umfang der Leistungen _____	3
§ 4	Vergütung _____	4
§ 5	Rechnungsstellung; Zahlungsbedingungen _____	4
§ 6	Dienstleistungsparameter _____	5
§ 7	Leistungsort und Infrastruktur _____	6
§ 8	Urheber- und Nutzungsrechte; nachvertragliche Pflicht; Geheimhaltung	7
§ 9	Unterauftragnehmer _____	7
§ 10	Postgebühren _____	8
§ 11	Haftung _____	8
§ 12	Pflichten des Auftraggebers _____	8
§ 13	Pflichten des Auftragnehmers _____	8
§ 14	Wettbewerbseinschränkung _____	10
§ 15	Schlussbestimmungen _____	10

**Präambel:**

Der Auftraggeber hat durch die Staatskanzlei im Zuge der Verwaltungsmodernisierung Mitte 1999 ein zentrales ServiceCenter der Landesregierung namens Nordrhein-Westfalen direkt (NRW direkt) eingerichtet. Es nimmt als erster Ansprechpartner eine Front Desk- und Wegweiserfunktion für Bürgerinnen und Bürger ein, deren Fragen und Anliegen landespolitische Themen betreffen. Zugleich nutzen die Ministerien (Ressorts) im Rahmen von Vereinbarungen mit der Staatskanzlei als Dienstleister das ServiceCenter zum einen als zentralen Anbieter von Informationen und Dienstleistungen für Zielgruppen, die im Focus der Landespolitik stehen, und zum anderen im Sinne eines Shared Service-Centers für interne Kommunikationsaufgaben.

**§ 1 Vertragsgegenstand und -dauer; Kündigung**

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Festlegung der Rechte und Pflichten der Vertragsparteien untereinander für den Betrieb des ServiceCenters der Landesregierung Nordrhein-Westfalen gemäß der von ihr durchgeführten Ausschreibung.
- (2) Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber Dienstleistungen entsprechend den Vorgaben dieses Vertrags sowie seiner Anlagen und der Vergabeunterlagen (insbesondere der Leistungsbeschreibung) sowie der Projektvereinbarungen. Alle Aufgaben werden in Projektvereinbarungen unter Bezugnahme auf diesen Vertrag vereinbart. Die jeweiligen Prozesse sind dort ebenfalls definiert.
- (3) Dieser Vertrag tritt am 1. Juli 2012 in Kraft. Er gilt bis zum 30. Juni 2015. Der Auftraggeber kann vom Auftragnehmer insgesamt zweimal die Verlängerung des Vertrages um jeweils 12 Monate verlangen. Der Auftraggeber hat die Verlängerung spätestens 3 Monate vor dem Vertragsende schriftlich gegenüber dem Auftragnehmer zu erklären. Der Vertrag hat demnach eine maximale Laufzeit von 5 Jahren und endet spätestens am 30. Juni 2017.
- (4) Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrags oder einzelner Projektvereinbarungen aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Kündigung hat schriftlich per Einschreiben mit Rückschein zu erfolgen.

**§ 2 Vertragsbestandteile**

- (1) Vertragsbestandteile sind:
  - dieser Dienstleistungsvertrag,
  - die jeweiligen Projektvereinbarungen,
  - die Vergabeunterlagen inkl. der Anlagen (u.a. die Preisübersicht) und gegebenenfalls aufgrund der Bedingungen der Verdingungsunterlagen hierzu beigefügte Dokumente.
- (2) Bei Widersprüchen zwischen den in Abs. 1 genannten Vertragsbestandteilen gelten diese in der vorstehenden Reihenfolge.
- (3) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers sind ausgeschlossen.

**§ 3 Art und Umfang der Leistungen**

- (1) Die im Rahmen dieses Vertrages durch den Auftragnehmer zu erbringenden Dienst-

- leistungen werden durch diesen Vertrag sowie die Vergabeunterlagen (insbesondere die Leistungsbeschreibung) und durch Projektvereinbarungen vereinbart.
- (2) Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer – soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist – alle notwendigen und ihm verfügbaren Informationen und Unterlagen in der Regel elektronisch rechtzeitig zur Verfügung. Hierzu gehören insbesondere Informationen zu:
- besonderen Kampagnen, Aktionen, Produkten und Events,
  - weiteren Maßnahmen wie zusätzlichen Mailings.
- (3) Beide Parteien verpflichten sich, sich gegenseitig unverzüglich über alle geplanten Ereignisse, Maßnahmen und Änderungen zu informieren, die den Inhalt des Vertrags und den Ablauf, die Qualität und die Leistung der Tätigkeiten beeinflussen könnten.
- (4) Zur Sicherung eines einvernehmlichen Verständnisses im Bereich „Reporting/Monitoring“ werden die quantitativen und qualitativen Kennzahlen – wie in den Vergabeunterlagen, Anlage 1 (Muster Reporting), festgelegt – dem Auftraggeber mitgeteilt.
- (5) Sollten sich durch weitere Projektvereinbarungen weitere Kennzahlen ergeben, so werden diese von den Parteien in den Vergabeunterlagen, Anlage 1 (Muster Reporting), fortgeschrieben. Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche Kennzahlen auf Basis dieser Anlage erhoben und dem Auftraggeber mitgeteilt werden. In dem abgestimmten Kennzahlenkatalog werden folgende Informationen abgebildet: Name der Kennzahl, Bedeutung der Kennzahl, Ziel der Kennzahl, Wertigkeit der Kennzahl (KPI), genaue Herkunft der Kennzahl, Rechenoperation der Kennzahl bei errechneten Kennzahlen und Methodik der Kennzahlenerhebung.
- (6) Auftragnehmer und Auftraggeber führen regelmäßig Gespräche (mindestens einmal pro Woche) hinsichtlich der Service- und Leistungsentwicklung, geplanter Ablaufänderungen und anderer Inhalte... Diese Gespräche finden in Räumlichkeiten des Auftraggebers statt.

#### **§ 4 Vergütung**

- (1) Die Vergütung der Leistung erfolgt auf Basis des in der Leistungsbeschreibung, Anlage 2, Reiter „Preis“, dargestellten Vergütungssystems, der Bonus/Malus-Regelung (vgl. Ziff. 9 der Leistungsbeschreibung), der Projektvereinbarungen und der in § 5 dieses Vertrags geregelten Zahlungsmodalitäten.
- (2) Verlängert sich der Vertrag gem. § 1 Abs. 3 dieses Vertrages um 12 Monate, ist jeder Vertragspartner berechtigt, entsprechend der Entwicklung des Verbraucherpreisindex für die weitere Vertragsdauer eine Anpassung der vereinbarten Vergütung zu verlangen. Die insoweit angepasste Vergütung gilt auch für den Fall einer nochmaligen Vertragsverlängerung um weitere 12 Monate.

#### **§ 5 Rechnungsstellung; Zahlungsbedingungen**

- (1) Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich zum 5. Werktag des Folgemonats auf Basis der geführten und nachgewiesenen Abrechnungseinheiten (z.B. Callminuten Inbound, Callminuten Outbound, Minuten für schriftliche Vorgänge, Minuten für E-Mail-Bearbeitung, Trainingstunden, sonstige Tätigkeiten in Stundenabrechnung etc = Vergabeunterlagen, Anlage 2 (Preisblatt)).
- (2) Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel als Gesamtmonatsrechnung.

- (3) Die Rechnungen sind in doppelter Ausfertigung an folgende Adresse zu richten:

Land Nordrhein-Westfalen,  
vertreten durch die Ministerpräsidentin,  
diese vertreten durch den Chef der Staatskanzlei,  
Referat LPA II 3  
Stadttor 1  
40219 Düsseldorf

- (4) Der Rechnungsbetrag ist nach Erhalt der Rechnung binnen 14 Tagen netto Kasse zu begleichen.

## § 6 Dienstleistungsparameter

- (1) Der Auftragnehmer wird mit der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen ausschließlich qualifizierte Mitarbeiter beauftragen. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber eine Beschreibung der Ausbildungs- und Tätigkeitsprofile der eingesetzten bzw. einzusetzenden Mitarbeiter zu übergeben, aus der die Qualifizierung für die zu erbringende Dienstleistung hervorgeht.
- (2) Die jeweils erforderliche Anforderung an die Dienstleistung und das benötigte Personal wird in den Projektvereinbarungen definiert oder vor dem Arbeitseinsatz von den Parteien gemeinsam festgelegt. In der Regel sind folgende Funktionen/ Rollen zentral oder dezentral abzubilden:
- Projektmanagement,
  - Technisches Projektmanagement.
- (3) Der Auftragnehmer unterwirft sich einer Qualitätssicherung durch den Auftraggeber. Die Messung erfolgt auf elektronischer Basis eines im Markt etablierten Qualitätsmanagementtools, das kontinuierlich die Qualität der Agentenkontakte durch geeignete Maßnahmen wie Monitoring, Kundenzufriedenheitsbefragungen und/oder Coachings erhebt. Diese werden dem Auftragnehmer im Rahmen des Reportings zur Verfügung gestellt.
- (4) Es ist zu gewährleisten, dass jeder Mitarbeiter mindestens einmal pro Monat auf Basis der Ergebnisse der Qualitätssicherung vom Auftragnehmer gecheckt wird.
- (5) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Dienstleistungen, gegebenenfalls auf Basis der jeweiligen Projektvereinbarung und der jeweiligen Leistungsparameter, mit der üblichen Sorgfalt auf der Grundlage des jeweils aktuellen Standes von Wissenschaft und Technik auszuführen. Die Dienstleistungen müssen den gesetzlichen Vorschriften entsprechen.
- (6) Bonus/Malus-System:  
Ist die Dienstleistung des Auftragnehmers besser als die in den Vergabeunterlagen und gegebenenfalls in den Projektvereinbarungen beschriebene Güte, so erhält der Auftragnehmer zusätzlich zur in den Vergabeunterlagen einschließlich des Preisblattes und ggf. in den Projektvereinbarungen definierten Vergütung einen Bonus wie in den Vergabeunterlagen gemäß Ziff. 9 der Leistungsbeschreibung beschrieben. Entspricht die Dienstleistung des Auftragnehmers nicht der in den Vergabeunterlagen und gegebenenfalls in den Projektvereinbarungen beschriebenen Güte und/oder unterschreitet sie darüber hinaus die in den Vergabeunterlagen und gegebenenfalls in den Projektvereinbarungen vereinbarten Mindestregelungen, so wird die Vergütung

nach den in den Vergabeunterlagen gemäß Ziff. 9 der Leistungsbeschreibung definierten Maluskriterien reduziert.

Bei technischen Störungen wie Netzausfällen, Serverausfällen, Störungen der Telefonie und weiteren zur Leistungserbringung notwendigen Infrastruktur, wird die Bonus/Malus-Regelung für den Zeitraum der Störung unter bestimmten Umständen ausgesetzt. Näheres dazu ist in § 7 geregelt.

## § 7 Leistungsort und Infrastruktur

- (1) Der Leistungsort der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen sind die Räumlichkeiten im Hause der Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen oder andere vom Auftraggeber bereitgestellte Räumlichkeiten. Die Bereitstellung erfolgt unentgeltlich inklusive aller Infrastrukturleistungen wie Strom/Heizung/Klimatisierung, Telefonanlage, Mobiliar, Schallschutz, IT-Hardware etc. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer für die Durchführung der Aufgaben geeignete, klimatisierte Arbeitsplätze mit PC, Internetzugang und allen notwendigen Programmen (dies gilt nicht für das Kontaktmanagementsystem und das Chat-Tool; beides ist vom Auftragnehmer zu entwickeln) und der Aufgabe entsprechenden Zugriffsrechten zu Verfügung.
- (2) Die für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages benötigte Hardware stellt der Auftraggeber auf seine Kosten bereit. Hierzu gehören sowohl die TK-Komponenten als auch die benötigten IT-Komponenten (einschließlich Server etc.) und die entsprechenden Räumlichkeiten.  
Die gesamte Software gemäß Anlage 3 der Vergabeunterlagen – mit Ausnahme des Elektronischen Telefonbuches und des Broschürenservices - wird vom Auftragnehmer bereitgestellt. Bei Änderungen der eingesetzten Hard- und Software, die vom Auftraggeber veranlasst ist, wird der dafür erforderliche Schulungsaufwand zwischen den Parteien separat vereinbart und verrechnet. Ausgeschlossen hiervon sind explizit Änderungen im Routing und der ACD-Administration, da diese vornehmlich der Steigerung des bearbeiteten Callvolumens dienen und dieses vom Auftragnehmer vorgangsbezogen abgerechnet wird.
- (3) Die Kosten der Datenübertragung innerhalb der Aufgaben dieses Vertrags trägt der Auftraggeber. Die Kosten für externe Datenzugriffe des Auftragnehmers im Zusammenhang mit der Leistungserbringung oder -kontrolle trägt der Auftragnehmer.
- (4) Bei technischen Störungen wie Netzausfällen, Störungen der Telefonie und weiteren Störungen im Zusammenhang mit der durch den Auftraggeber zur Leistungserbringung bereitgestellten Infrastruktur, wird die Bonus/Malus-Regelung für den Zeitraum der Störung ausgesetzt.
- (5) Bei Störungen oder Ausfällen der zur Leistungserbringung notwendigen, vom Auftraggeber gestellten IT-Systeme und Anbindungen hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu benachrichtigen und die Ausfälle in einem Störungslogbuch zu dokumentieren. Unterbleibt eine Benachrichtigung, kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber gegenüber nicht geltend machen, dass die Leistungserbringung aus vom Auftraggeber zu vertretenden Gründen nicht möglich war und die Bonus/Malus-Regelung ausgesetzt wird.
- (6) Der Auftragnehmer erklärt sich grundsätzlich damit einverstanden, auf Wunsch des Auftraggebers und in Abstimmung mit diesem zusätzlich auch Personal des Auftraggebers einzusetzen. Die genauen Details wie die Inhalte einer Eignungsprüfung, der genaue Aufgabenumfang und gegebenenfalls notwendige Weisungsrechte werden im Rahmen einer gesonderten Projektvereinbarung vereinbart.

**§ 8 Urheber- und Nutzungsrechte; nachvertragliche Pflicht; Geheimhaltung**

- (1) Der Auftragnehmer gewährt dem Auftraggeber an dem Material, das vom Auftragnehmer im Rahmen der vertragsgegenständlichen Leistung erstellt worden ist, das ausschließliche, zeitlich, räumlich und inhaltlich uneingeschränkte Recht zur Nutzung, Vervielfältigung, Änderung und zur Übertragung an Unternehmen, an denen der Auftraggeber Anteile hält, bzw. weitere Dienstleistungen erbracht werden. Eine Übertragung der Nutzungsrechte an Unternehmen, an denen der Auftraggeber keine Anteile hält, ist nur nach vorheriger Information des Auftragnehmers zulässig.
- (2) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses – sei es nach Ende der Vertragslaufzeit oder nach Kündigung – ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem Auftraggeber unverzüglich und kostenfrei alle Daten und die aktuellen letzten Bearbeitungsstände der vorhandenen Kontakte, unabhängig des Datenträgers, aus den Software-Modulen zur Verfügung zu stellen.
- (3) Die Parteien dieses Vertrages vereinbaren, über den Inhalt dieses Vertrages – auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses – unbefristet Stillschweigen zu bewahren und insbesondere die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen keinem Dritten zugänglich zu machen. Des Weiteren verpflichten sich die Parteien, alle als intern gekennzeichneten Informationen des jeweils Anderen strikt vertraulich zu behandeln. Die Bekanntgabe von Informationen, Dokumenten und Berichte an Dritte, sofern sie nicht allgemein bekannt sind, ist nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung des Auftraggebers zulässig.
- (4) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass Rechte Dritter gewahrt werden und gegebenenfalls die notwendige Zustimmung der jeweiligen Urheber bzw. sonstigen Rechteinhaber für die notwendige Nutzung rechtzeitig beschafft wird.
- (5) Im Innenverhältnis zum Auftraggeber stellt der Auftragnehmer diesen von allen Ansprüchen Dritter aus der Verletzung von Urheberrechten und sonstigen Rechten einschließlich der Rechtsverfolgungskosten frei, wenn er diese Schutzverletzungen zu vertreten hat; er unterstützt den Auftraggeber bei einer möglichen Verteidigung.
- (6) Die vorstehende Rechtsübertragung bzw. Gewährleistung ist mit der Vergütung im Rahmen des § 4 abgegolten.

**§ 9 Unterauftragnehmer**

- (1) Die Beauftragung eines Unterauftragnehmers bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Auftraggebers.
- (2) Erteilt der Auftraggeber seine Zustimmung, so stellt der Auftragnehmer sicher, dass alle im Rahmen dieses Vertrages erteilten Unteraufträge so gestaltet sind, dass der Auftragnehmer seinen Verpflichtungen gegenüber dem Auftraggeber uneingeschränkt nachkommen kann.

## **§ 10 Postgebühren**

Porti für den Versand von Briefen und Drucksachen werden gegen Nachweis in anfallender Höhe an den Auftraggeber berechnet, sofern sie nicht über die Poststelle des Auftraggebers versandt werden.

## **§ 11 Haftung**

Der Auftragnehmer haftet entsprechend der gesetzlichen Vorschriften.

## **§ 12 Pflichten des Auftraggebers**

- (1) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer über die Planwerte für die zu erwartenden Kontaktmengen in den einzelnen Projektvereinbarungen.
- (2) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber liefert dem Auftragnehmer die für die Meldung nach § 32 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) erforderlichen Angaben an die Aufsichtsbehörde. Der Auftraggeber und der Auftragnehmer legen die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 BDSG, die bei der Verarbeitung personenbezogener Daten einzuhalten sind, in einer Projektvereinbarung fest.

## **§ 13 Pflichten des Auftragnehmers**

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nur Mitarbeiter mit einwandfreiem polizeilichem Führungszeugnis einzusetzen.
- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich zum eigenverantwortlichen und kundenorientierten Umgang mit den Bürger- und Servicekontakten des Auftraggebers nach dem in den Vergabeunterlagen und den Projektvereinbarungen beschriebenen Leistungsumfang.
- (3) Der Auftragnehmer erfüllt die Dienstleistungen für den Auftraggeber mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.
- (4) Der Auftragnehmer gewährleistet im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten alle vom Auftraggeber fest vorgegebenen Maßnahmen nach § 9 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) einzuhalten. Der Auftragnehmer sagt verbindlich zu, insbesondere die gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten und des Fernmeldegeheimnisses zu wahren und Beschäftigte, die Zugang zu diesen Daten erhalten, vor Aufnahme der Tätigkeit auf das Datengeheimnis im Sinne des § 5 BDSG zu verpflichten. Daten, die nicht vom Auftragnehmer verarbeitet werden sollen, die aber in seinen Zugriffsbereich gelangt sind, müssen dem Auftraggeber angezeigt und auf dessen Weisung unverzüglich – auch vor Ablauf der gesetzlichen Fristen – gelöscht werden. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen in die Lage zu versetzen, dass er die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Bestimmungen des BDSG bzw. die entsprechenden Bestimmungen der TDSV (Telekommunikationsdienstunternehmen – Datenschutzverordnung) und Folgeverordnungen sowie die Verpflichtungen aus §§ 85, 89 TKG (Telekommunikationsgesetz) in ihrer jeweils gültigen Fassung erfüllen kann.



- (5) Der Auftragnehmer verpflichtet sich außerdem, seinen Beschäftigten im Hinblick auf die Geheimhaltung die gleichen Verpflichtungen aufzuerlegen, die er selbst trägt. Soweit zulässig, werden diese Verpflichtungen den Beschäftigten des Auftragnehmers auch über das Ende des Beschäftigungsverhältnisses hinaus auferlegt. Dies beinhaltet auch die Verpflichtung, dem Auftraggeber die Überprüfung der Einhaltung dieser Verpflichtungen zu ermöglichen. Das Geheimhaltungsgebot gilt auch für die Vervielfältigungen von Unterlagen, die dem Auftragnehmer vom Auftraggeber übergeben wurden. Diese Bestimmungen gelten auch für einen Zeitraum von 24 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.
- (6) Der Auftragnehmer verpflichtet sich darüber hinaus, sämtliche mit den Aufgaben dieses Vertrages betrauten Mitarbeiter einer Sicherheitsüberprüfung nach Stufe 2 des SÜG unterziehen zu lassen.
- (7) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die zur Verfügung gestellten Geschäfts- und Betriebsunterlagen sowie die aus der vertraglichen Tätigkeit angelegten Unterlagen ordnungsgemäß aufzubewahren, insbesondere auch dafür Sorge zu tragen, dass Dritte nicht Einsicht nehmen können. Die zur Verfügung gestellten Unterlagen sowie die aus der vertraglichen Tätigkeit angelegten Unterlagen sind während der Dauer dieses Vertrages auf Anforderung, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unaufgefordert dem Auftraggeber zurückzugeben.
- (8) Werden Mitarbeiter des Auftragnehmers aus innerbetrieblichen Gründen nicht mehr für die Tätigkeit des Auftraggebers eingesetzt, so ist diese Veränderung unverzüglich dem Auftraggeber anzuzeigen; des Weiteren hat der Auftragnehmer quartalsweise eine aktuelle Mitarbeiterliste vorzulegen.
- (9) Ab einem Zeitpunkt von zwei Monaten, bevor das Vertragsverhältnis beendet wird, ist der Auftragnehmer verpflichtet, mit einem eventuellen Nachfolger als Dienstleister für das ServiceCenter zum Zweck dessen Einarbeitung zu kooperieren. Dies bedeutet:
1. Unterstützung bei und faktische Übergabe des gesamten Contents des vom Auftragnehmer gestellten Workflowsoftwaresystems (Reporting- und Wissensdatenbank) in einem noch abzustimmenden, migrationsfähigen Format inklusive der Vorbereitung und Durchführung mit Ende des Leistungszeitraumes,
  2. Dokumentation und formelle Übergabe aller Kontaktdaten und tagesaktueller Status laufender Kontakte mit Ende des Leistungszeitraumes,
  3. Erstellung und formelle Übergabe einer tagesaktuellen Dokumentation aller vom Auftragnehmer in den vom Auftraggeber gestellten Systemen vorgenommenen oder beauftragten Konfigurationen/Einstellungen/Anpassungen (insbes. Telekommunikations-/ACD-Anlage, Servicenummern-Routing, Mailsysteme),
  4. Erstellung und formelle Übergabe einer tagesaktuellen Dokumentation aller vom Auftragnehmer eingerichteten/genutzten bzw. an den Auftragnehmer bekanntgegebenen System-Berechtigungen, Passwörtern, Zugangskennungen etc. (auch bei Dritten),
  5. gepflegte, aktuelle Dokumentation aller existenten und vom Auftragnehmer bearbeiteten Prozesse in einer gemeinsam mit dem Auftraggeber abgestimmten Form.

- (10) Der Auftragnehmer muss einem eventuellen Nachfolger als Dienstleister die Möglichkeit einräumen, auch während der Dienstleistungszeiten die Arbeitsabläufe – in angemessenem zeitlichen Umfang und ohne dass die Dienstleistungserbringung des Auftragnehmers mehr als unerheblich beeinträchtigt wird – zu studieren.

#### § 14 Wettbewerbseinschränkung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Arbeit für andere Gebietskörperschaften, Körperschaften oder Anstalten des öffentlichen Rechts oder Unternehmen, die in Anteilseignerschaft einer solchen juristischen Person stehen, unverzüglich anzuzeigen.

#### § 15 Schlussbestimmungen

- (1) Falls einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden sollten, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. In einem solchen Fall verpflichten sich die Parteien, die unwirksamen Bestimmungen durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.
- (2) Änderungen, Ergänzungen oder Kündigung dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Von diesem Schriftformerfordernis kann seinerseits nur durch schriftliche Vereinbarung freigestellt werden.
- (3) Es gelten ausschließlich die in diesem Vertrag genannten Vertragsbedingungen und Anlagen. Allgemeine Geschäfts- oder Vertragsbedingungen des Auftragnehmers gelten nicht.
- (4) Die Vertragsparteien können Aufrechnungen nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen vornehmen. Der Auftragnehmer darf nur mit Zustimmung des Auftraggebers die Rechte und Pflichten dieses Vertrages an Dritte abtreten.
- (5) Leistungs- und Erfüllungsort sowie Gerichtsstand ist der Sitz des Auftraggebers.

Düsseldorf, 2.5.2012  
i. V. v.  
H. Linn

Auftraggeber:  
Land Nordrhein-Westfalen

Düsseldorf, 07.05.2012  
[Signature]

Auftragnehmer:  
arvato direct services GmbH