

Vereinbarung über die Preisgestaltung zwischen dem Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach und der Stadt Köln zur Übernahme des Telefonservices des Abwasserwerks der Stadt Bergisch Gladbach durch das von der Stadt Köln betriebene Call-Center

1. Der Preis je Produktivminute (Telefonie und Nacharbeit) beträgt gemäß § 7 Abs. 1 der Vereinbarung 1,37 €. Berechnet werden nur die Produktivminuten, die durch die Übernahme des Telefonservices für das Abwasserwerk der Stadt Bergisch Gladbach entstehen.

2. Bei der Berechnung zukünftiger Kostenanpassungen werden die Parameter

- a) Produktivminuten pro Vollzeitagent,
- b) Personalkosten für einen Vollzeitagent,
- c) Gemeinkosten,
- d) Sachkosten und
- e) Veränderungen aus dem jeweiligen Mietverhältnis bezüglich der vom Call-Center genutzten Räumlichkeiten.

zu Grunde gelegt.

3. Für die Berechnung der Veränderungen werden folgende Kennzahlen und Anpassungsmodalitäten vereinbart:

- a) Für die Berechnung der Kennzahl „Produktivminute“ wird das jeweilige Kalenderjahr zu Grunde gelegt. Bei Vertragsbeginn wird der Leistungswert für das Jahr 2009 mit 45.014 Produktivminuten jährlich pro Vollzeitagent festgelegt.
- b) Die zu Grunde gelegten Personalkosten für einen Vollzeitagent belaufen sich in 2010 unter Berücksichtigung der Tarifierung zum 01.01.2010 auf 40.885 €.
- c) Die Gemeinkosten beinhalten die Kosten der Bereichsleitung Call-Center (incl. anteilige Kosten Zentrale Dienste), des Systemmanagements (insbesondere Infrastruktur/DV), des Wissensmanagements und der Qualitätssicherung, des Trainings und der Teamleiter. Für die erstmalige Berechnung der Veränderungen werden die Ist-Kosten 2009 in Höhe von 2.015.375 € zu Grunde gelegt.
- d) Die Sachkosten beinhalten die Kosten für die Kostenblöcke Unterhaltung Betriebs- u. Geschäftsausstattung, Reisekosten, Büromaterial, Druck und Vervielfältigung, Zeitung und Fachliteratur, sonstige Geschäftsaufwände, sonstige Beiträge, die kalkulatorische Abschreibung für Anlagevermögen und die kalkulatorischen Zinsen etc.. Für die erstmalige Berechnung der Veränderungen werden die Ist-Kosten 2009 in Höhe von 272.241 € zu Grunde gelegt.

- e) Die Bruttomietkosten für das Call-Center sind bei der Kalkulation des Erstattungsbetrages außer Ansatz geblieben. Die sich aus dem Mietverhältnis zukünftig ergebenden Veränderungen werden jedoch auf der Bezugsbasis von 2009 von 954.373 € berechnet.
- 4. Als Verrechnungskennzahl für die Gemein-, Sach- und Bruttomietkostenveränderungen wird eine feststehende Verrechnungskennzahl von 1,39% vereinbart. Die Verrechnungskennzahl errechnet sich aus der durchschnittlichen Anzahl der Vollzeitstellen der Agents in 2008 ($1 \times 100 \div 71,93 \text{ Vollzeitstellen} = 1,39\%$).
- 5. Die Veränderungen, die sich nach Vertragsbeginn ergeben, werden wie folgt berücksichtigt und berechnet:
 - a) Die jährlichen Produktivminuten pro Vollzeitagent werden im ersten Quartal des jeweiligen Jahres bzw. zum nächstmöglichen Zeitpunkt für das vorangegangene Jahr ermittelt. Eventuelle Veränderungen werden rückwirkend ab dem 01.01. des jeweiligen Jahres bei der Ermittlung des Erstattungsbetrages zu Grunde gelegt.
 - b) Tarifliche Veränderungen bei den Personalkosten werden ab dem Zeitpunkt der Umsetzung der Tarifierfassung bei der Ermittlung des Erstattungsbetrages zu Grunde gelegt.
 - c) Veränderungen bei den Gemein- und Sachkosten werden ab dem Zeitpunkt der Entstehung bei der Ermittlung des Erstattungsbetrages und auf Basis der durch die Stadt Köln zu erstellenden Jahresrechnung berücksichtigt.
 - d) Die sich aus dem jeweils für das Call-Center bestehenden Mietverhältnis ergebenden Veränderungen werden rückwirkend für das vorangegangene Kalenderjahr bei der Ermittlung des Erstattungsbetrages nach Vorlage der jeweiligen Abrechnung der Miet- und Nebenkosten zu Grunde gelegt.
- 6. Es wird vereinbart, dass jeweils zum 31.03. und 30.09. eines Kalenderjahres durch die Stadt Köln geprüft wird, ob sich die Grundlagen für die Ermittlung des Erstattungsbetrages geändert haben. Eine eventuelle Änderung des Erstattungsbetrages pro Produktivminute wird bei der Rechnungslegung gemäß § 7 Abs. 3 entsprechend berücksichtigt und in Rechnung gestellt.