

Stuttgart, 13.06.2016

**Erwerb von wesentlichen Betriebsgrundlagen der NetCom Stuttgart GmbH
Telekommunikationsdienste (NetCom)**

Beschlußvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss	Vorberatung	öffentlich	22.06.2016
Gemeinderat	Beschlussfassung	öffentlich	23.06.2016

Beschlußantrag:

1. Die Landeshauptstadt Stuttgart erwirbt sämtliche wesentlichen Betriebsgrundlagen der NetCom Stuttgart GmbH Telekommunikationsdienste (NetCom). Die Übertragung erfolgt zum 1. Juli 2016. Die übergehenden Vermögensgegenstände haben zum 30. Juni 2016 einen Restbuchwert von 470 TEUR (netto). Im Gegenzug übernimmt die Stadt Verbindlichkeiten der NetCom in Höhe von 616 TEUR. Darunter ein Darlehen in Höhe von 600 TEUR. Die Differenz zwischen Anlagevermögen und übernommenen Verbindlichkeiten erstattet die NetCom der LHS.
2. Der Vertreter der Stadt in der Gesellschafterversammlung der Stuttgarter Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH (SVV) wird ermächtigt, der Verschmelzung der NetCom Stuttgart GmbH Telekommunikationsdienste auf die SVV zum frühestmöglichen Zeitpunkt zuzustimmen.
3. Die von der Landeshauptstadt Stuttgart entsandten Mitglieder des Aufsichtsrats der NetCom werden zum Zeitpunkt des Gesellschafterbeschlusses zur Umsetzung der Verschmelzung abberufen.
4. Die Verwaltung wird ermächtigt, außerhalb des Stellenplans mit Wirkung zum Übernahmestichtag die 7 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der NetCom bis zu

einem Umfang von insgesamt 5,25 Vollzeitkräften unbefristet in EG 8 TVöD zu übernehmen. Die Entscheidung über die Stellenschaffungen ist im Vorgriff auf den Stellenplan 2018 zu treffen.

5. Im Teilergebnishaushalt 100 Haupt- und Personalamt, Kontengruppe 400 – Personalaufwendungen werden Mehraufwendungen für die Beschäftigung der unter Ziffer 4 genannten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haushaltsjahr 2016 von 90.000 EUR und im Haushaltsjahr 2017 von 180.000 EUR überplanmäßig bewilligt. Die Deckung erfolgt in beiden Jahren in jeweiliger Höhe durch Inanspruchnahme der Deckungsreserve im Teilergebnishaushalt 900 – Allgemeine Finanzwirtschaft, Amtsbereich 9006120 – Sonstige allgemeine Finanzwirtschaft, Kontengruppe 440 - Sonstige ordentliche Aufwendungen. Faktisch sind die Personalaufwendungen durch Dienstleistungsentgelte seitens nichtstädtischer Auftraggeber, insbesondere von der SSB AG, der Stadtwerke und dem Klinikum finanziert.

6. Von den folgenden zusätzlichen Aufwendungen/Auszahlungen wird zustimmend Kenntnis genommen:
 - a) Teilergebnishaushalt 100 – Haupt- und Personalamt: 104.900 EUR im Haushaltsjahr 2016 für die Einbindung der NetCom Infrastruktur in die städtischen Telekommunikationsstrukturen sowie für die Anpassung von Soft- und Hardware etc..

 - b) Teilfinanzhaushalt 100 – Haupt- und Personalamt: 50.700 EUR im Haushaltsjahr 2016 für investive Maßnahmen, wie insbesondere die Beschaffung von 40 PCs und der redundanten Datenanbindung.

 - c) Teilfinanzhaushalt 900 – Allgemeine Finanzwirtschaft: 120.000 EUR jährliche Tilgungsauszahlungen von 2017 bis 2021 für ein zu übernehmendes BW Bank- Darlehen der NetCom von 600.000 EUR sowie Zinsaufwendungen von 3.780 EUR in 2016 und 6.993 EUR in 2017 (Zinssatz 1,26% p.a., insgesamt 23.625 EUR für den Zeitraum der Restlaufzeit des Darlehens vom 1. Juli 2016 bis 31. Dezember 2021).

 - d) Daneben fallen jährlich 65 TEUR für den laufenden IT- und TK-Betriebsaufwand (ohne die oben genannten, separat ausgewiesenen Personalkosten) an.

Die Mittel werden soweit erforderlich im Rahmen der Verwaltungszuständigkeit für Mittelbewilligungen bereitgestellt. Zur Deckung stehen im Ergebnishaushalt die für die bisherigen Leistungen der NetCom veranschlagten Mittel von jährlich 534.000 EUR zur Verfügung. Soweit investive Mittel im Finanzhaushalt erforderlich sind, werden nicht ausgeschöpfte Betriebsmittel aus dem Ergebnishaushalt umgeschichtet.

7. Von der organisatorischen Eingliederung des ServiceCenters Stadt Stuttgart in die Abteilung Allgemeiner Service des Haupt- und Personalamtes wird Kenntnis genommen.

Begründung:

Mit GRDRs 1250/2015 wurde die Verwaltung beauftragt, den Erwerb des Beteiligungsunternehmens NetCom Stuttgart GmbH Telekommunikationsdienste und dessen Einbindung in die Verwaltungsstruktur in die Wege zu leiten. Hintergrund war, dass sich nach Beendigung der Altverträge über die Vermietung von Telekommunikationsleitungen das Haupttätigkeitsfeld der NetCom insbesondere bei den Leistungen des Servicecenters auf den Konzern Landeshauptstadt Stuttgart konzentriert.

Die NetCom erbringt im ServiceCenter der Stadt Stuttgart seit 2012 Telefondienstleistungen für die eingehenden Anrufe in der Zeit von Montag bis Freitag 8.00 - 18.00 Uhr. Neben der einheitlichen Behördennummer 115 und der städtischen 216-0 sind die Auskunftsnummern der Bürgerbüros, des Heißen Drahtes, der Kfz-Zulassung und Führerscheinstelle integriert.

Durch die Integration von Auskunftsnummern in das ServiceCenter können in den publikumsintensiven Dienststellen Entlastungseffekte erzielt werden, da Arbeitsprozesse und der betriebliche Ablauf ohne Unterbrechungen durch Telefonate abgewickelt und durch die abschließende telefonische Beratung und Bearbeitung die Besuche von Bürgern/-innen reduziert werden. Dem Bürger wird durch die Einheitlichkeit und Erreichbarkeit mit einer Quote von 90% eine sehr hohe Qualität geboten.

Insgesamt erbringt die NetCom Stuttgart GmbH Telekommunikationsdienste für die Landeshauptstadt Stuttgart (ServiceCenter Stuttgart), die Stuttgarter Straßenbahnen AG (SSB), die Stadtwerke Stuttgart Vertriebsgesellschaft mbH sowie für Teile des Klinikums Stuttgart. Für die Landeshauptstadt inklusive Klinikum wurden im Jahr 2015 insgesamt 298.000 Vorgänge (Calls und Nachbearbeitung) abgewickelt, für die anderen Vertragspartner 56.000. Die Verwaltung geht davon aus, dass die Anzahl der Vorgänge künftig weiter steigt.

Dies führt dazu, dass die Kostenverrechnung für die Dienstleistungen (für die städtischen Ämter und Eigenbetriebe einschließlich des Eigenbetriebes Klinikum Stuttgart) und damit ebenfalls die Finanzierung der NetCom insgesamt über die Landeshauptstadt Stuttgart laufen und die Geschäftsentwicklung maßgeblich prägen. Darüber hinaus sind für das ServiceCenter Stadt Stuttgart bereits 20 städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (15 Stellen) im Rahmen der Personalgestellung tätig. Aufgrund dieser Nähe zur städtischen Verwaltung und dem Wegfall der Altgeschäfte der NetCom gliedert die Verwaltung diese Telefondienstleistungen in die Organisationsstruktur des Haupt- und Personalamtes ein.

Zum Stichtag 1. Juli 2016 werden damit im ServiceCenter 27 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (20,25 Stellen) für die Stadt Stuttgart, die Stuttgarter Straßenbahnen AG (SSB), die Stadtwerke Stuttgart Vertriebsgesellschaft mbH sowie für Teile des Klinikums Stuttgart beauskunftet.

Im Folgenden werden das Vorhaben und die damit verbundenen Kosten dargestellt:

Personal

Die Arbeitsverhältnisse der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ServiceCenters, die im Rahmen der Personalgestellung bei der NetCom tätig waren, bleiben unberührt. Der bisherige Gestellungsvertrag wird mit Wirkung zum Übernahmestichtag aufgehoben. Die bisher gestellten Beschäftigten werden damit direkt für die Stadt Stuttgart tätig.

Mit Wirkung des Betriebsübergangs werden die mit der NetCom bestehenden Arbeitsverhältnisse von derzeit sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (5,25 Stellen) ohne Unterbrechung bei der Landeshauptstadt Stuttgart fortgeführt. Das bisher bestehende Arbeitsverhältnis mit der NetCom entspricht in seinen arbeitsvertraglichen Regelungen überwiegend den Regelungen des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst, auf dessen Grundlage die Beschäftigungsverhältnisse bei der Landeshauptstadt fußen. Die bisherigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der NetCom wurden bei einem persönlichen Termin über den zur Klarstellung der Inhalte des Arbeitsverhältnisses aufgestellten Arbeitsvertrag, ihre Eingruppierung in EG 8 TVöD und zu bestehenden Optionen in Bezug auf ihre Möglichkeiten zur Altersvorsorge informiert. Der örtliche Personalrat des Haupt- und Personalamtes nahm ebenfalls an dieser Informationsveranstaltung teil.

Übertragungsgegenstände

Gekauft werden sämtliche bei der NetCom bilanzierten immateriellen Vermögensgegenstände, das gesamte bewegliche Anlagevermögen, sämtliche der NetCom zuzuordnenden nicht bilanzierten immateriellen Vermögensgegenstände, wie der Kundenstamm der NetCom, alle Unterlagen und elektronische Datenträger. Ebenso werden ein bestehendes BW Bank-Darlehen und die Verpflichtungen aus einzelnen Rückstellungspositionen übernommen.

Mietverhältnis

Die NetCom wird in angemieteten Geschäftsräumen der Kupferstraße 36 in Stuttgart-Vaihingen betrieben. Die Stadt Stuttgart wird mit Wirkung zum Übernahmestichtag in das Vertragsverhältnis eintreten und diesen übernehmen. Bisher liefen die Betreuung und das Gebäudemanagement bei der SSB AG. Sukzessive wird das Immobilienmanagement auf das Amt für Liegenschaften und Wohnen als gebäudeverwaltendes Amt übergehen.

Sonstige laufende Vertragsverhältnisse

Die Stadt Stuttgart übernimmt die am Übernahmestichtag bestehenden Vertragsverhältnisse der NetCom, wie beispielsweise der SSB AG, der Stadtwerke, dem Klinikum, die Verträge zur Instandhaltung der technischen Anlagen sowie alle zum Gebäudemanagement gehörenden Verträge (Strom, Telekom, Brandmeldeanlage, Luftbefeuchtung, Wartung USV, etc.).

Technik/ DV Verfahren

Die für den Betrieb des ServiceCenters benötigte Technik sowie die Telekommunikationsanlage mit entsprechenden Applikationen wurden bisher von der NetCom angeboten, durch die SSB AG sowie externe Dienstleister betrieben und der Support bereitgestellt. Für die Arbeits- und Schulungsplätze sind 40 PCs mit Zubehör und entsprechender Software ausgestattet und angebunden. Die IT-Landschaft besteht aus Servern, Standardapplikationen und Spezial-Telefonie-Anwendungen. Die einzelnen Systeme sind über Schnittstellen miteinander verbunden und kommunizieren untereinander (Anlage 1). Zum Betrieb bei der LHS müssen diese Leistungen in die IT-Struktur der Stadt eingebunden werden.

Die Standardapplikationen, wie Domaincontroller, File-, Druck- und Mailserver werden in die Serverumgebung der Landeshauptstadt implementiert.

Bei den Spezial-Telefonie- Anwendungen werden für die Anbindung bei der Stadt einmalig Hardware- und Entwicklungskosten anfallen. Diese speziellen Anwendungen beinhalten zum einen die für das ServiceCenter notwendigen Funktionalitäten zur Telefonie (CTI), Annahme, Rückfrage und Vermittlung. Darüber hinaus werden die eingehenden Anrufe zielgerichtet gesteuert und durch die Software priorisiert zum fachlich qualifizierten Agenten geleitet. Zum anderen werden diese genannten Ausstattungsmerkmale aus der CTI mit dem Wissensmanagementsystem (Content) technisch verknüpft. Technische Grundlage hierfür ist das städtische Content-Management-System (CMS) infopoolBS. Dabei werden die vielfältigen und aus verschiedenen Bereichen stammenden Informationen in einem System für das ServiceCenter gebündelt.

Durch diese Software-technische Verknüpfung von CTI und Content werden die Grundlagen zu den vertraglich vereinbarten Verrechnungen aller Kunden gelegt (s. u. Punkt „Finanzielle Auswirkungen“). Außerdem werden alle Informationen auf einer Maske am Bildschirm für den Mitarbeiter dargestellt, was Ergonomie und Effizienz erhöht.

Da es kein Testsystem für das oben genannte Zusammenspiel gibt, ist für die Eingliederung der bisherigen IT-Landschaft in die Umgebung der Stadt ein Parallel-Aufbau sinnvoll. 80% der Rechner sind bereits beschrieben, so dass zum jetzigen Zeitpunkt des Umzugs und der damit einhergehenden Prozessaufwände, die Anschaffung neuer Rechner am wirtschaftlichsten ist. Durch die dann zu

schaffende parallele Struktur,

stellt sich das Umswitchen in den Echtbetrieb am risikoärmsten dar. Eine Hochrüstung auf den produktiven Server brächte nicht überschaubare Risiken mit sich, wie mehrere Neustarts auf dem produktiven Server, keine Garantie, dass alle Rädchen ineinander greifen und der Betrieb ohne Probleme fortgeführt werden kann und damit ggf. einen nicht kalkulierbaren Ausfall des ServiceCenters.

Der geplante Umzug erfolgt in mehreren Schritten (Anlagen 2 und 3):

- Es werden Server aufgebaut, die Software für die Grundstruktur installiert, der Umzug von der bisherigen Microsoft-Datenbankumgebung auf die Oracle-Umgebung bei der LHS vorbereitet und parallel 40 neue Rechner beschafft.
- Die bisher am Telekommunikationssystem betriebene Hardware kann am TK-System der 216-0 weiterverwendet werden, ebenso die Telefonapparate als auch das Mediagateway. Einmalige Kosten fallen für die redundante Datenanbindung und bei der Umstellung des Betriebs der TK-Anlage (Lizenzen, Aufzeichnungssystem) bei der LHS an.
- Dass auch künftig CTI und Content - wenn beide Anwendungen bei der LHS laufen - miteinander kommunizieren können, müssen sämtliche Pilotennummern über alle Telefonie- und Abrechnungsfunktionalitäten neu angelegt werden. Parallel dazu erfolgt die Installation der Telefonie-relevanten Serverkomponenten mit anschließenden Funktionstests und der Einweisung in die Spezial-Telefonie-Anwendungen. Für diese software- technische Anbindung fallen einmalige Entwicklerkosten an.
- Außerdem fallen einmalige Kosten für die Betankung und die Installation der Rechner an.

Erst nach umfangreichen Testszenarien kann auf den Echtbetrieb umgestellt werden. Nach jetziger Planung wird die Integration der Technik und DV-Verfahren erst Ende 2016 abgeschlossen sein. Die bisherigen Verträge mit der SSB AG zur technischen Infrastruktur und zur IT-Betreuung laufen solange weiter. Da bisher die laufenden Kosten für den Betrieb aller Komponenten im städtischen Haushalt in den Sachkosten enthalten waren, ist einzig für 2016 von den in der Tabelle aufgeführten einmaligen zusätzlichen Kosten auszugehen. Ab 2017 senken sich die laufenden Kosten, um die Aufwände der Verträge bei der SSB AG (IT Betreuung und techn. Infrastruktur). Eventuelle Reduzierungen von laufenden Kosten durch den Abbau von Netzkomponenten und Verbindungen sind in der unten stehenden Tabelle nicht abgebildet.

Kostenübersicht (Technik/ DV Verfahren):

	Einmalige Kosten*	jährliche Kosten*
Investition Netzwerk Redundante Datenanbindung	6.700 EUR	11.640 EUR
Programmierung TK-Anlage: Lizenerweiterung Integration CCWebPhone, Agentenarbeitsplätze und Aufzeichnungssystem für Drohanrufe	48.000 EUR	
TK-Anlage: Miete und Wartung Systemtechnik ILV Aufwand 10-4.5		20.712 EUR 4.800 EUR
Telefonapparate: 40x ILV Pauschale		5.844 EUR
Umzug der CTI-Applikationen: Programmierung	23.500 EUR	
ESTOS oder JustDial-Lizenz:	3.400 EUR	
Partner Panel / Wallboard	3.400 EUR	
Anschluss an das städtische Arbeitszeiterfassungstool: Primion- Gerät einschl. Anschluss anstelle von Interflex	5.000 EUR	
Beschaffung der Hard- und Software: 40 PCs ohne Monitore (investiv) laufender Betrieb	44.000 EUR	21.600 EUR
Aufbau der Clientumgebung: Austausch der Hardware, Umstellung der Software durch Anwender- und Systemservice (ILV Aufwand)	21.600 EUR	
Summen:	155.600 EUR	64.596 EUR
davon im Ergebnishaushalt	104.900 EUR	65.000 EUR
davon im Finanzhaushalt	50.700 EUR	

* brutto

Finanzielle Auswirkungen

Die jährlichen Betriebskosten belaufen sich bisher auf ca. 1,2 Mio. EUR (Personal- und Sachkosten). Diese schlüsseln sich im Haushalt mit Personalkosten für 20

städtische Beschäftigte in Höhe von 711.325 EUR und mit Sachkosten für die Leistungen der NetCom in Höhe von 534.000 EUR auf. Für sonstige Sachkosten wurden 2016 in Summe 18.700 EUR sowie für nicht budgetrelevante interne Leistungsverrechnungen 15.800 EUR eingeplant.

Die Verrechnung der abgenommenen Leistungen erfolgt vorgangsgenau über eine spezielle Software, die die Telefonanlage und die Wissensdatenbank miteinander verbindet, an die Ämter und Eigenbetriebe in Form der Inneren Leistungsverrechnung (ILV). Bei den Vertragspartnern (SSB AG, Stadtwerke und Klinikum) liegen ein Basisvertrag und entsprechende Leistungsscheine zugrunde. Es werden monatlich Rechnungen gestellt.

Das ServiceCenter wird künftig im neuen Amtsbereich „1007150 - ServiceCenter“ separat im städtischen Haushalt abgebildet. Mit den Drittumsätzen entsteht bei der Stadt ein Betrieb gewerblicher Art (BgA). Die Drittumsätze haben gegenwärtig einen Anteil von rund 20%.

Die zusätzlichen Personalaufwendungen werden überplanmäßig bewilligt (Ziffer 5 des Beschlussantrages). Tatsächlich werden diese Aufwendungen durch Mehrerträge für Leistungen an Dritte gedeckt. Zur Vereinfachung des Vorgangs erfolgt die haushaltstechnische Deckung durch Inanspruchnahme der Deckungsreserve, Teilansatz Personalaufwand.

Durch die Übernahme der Aufgaben der NetCom entstehen keine zusätzlichen Kosten für die Stadt. Die übrigen Mehrbedarfe (Ziffer 6 des Beschlussantrags) werden im Rahmen von Deckungsvermerken oder – soweit erforderlich – durch Mittelbewilligungen in der Verwaltungszuständigkeit gedeckt. Hierzu stehen die oben dargestellten bisherigen Planansätze zur Verfügung.

Kaufpreis

Der Kaufpreis setzt sich zusammen aus der Summe der genannten Vermögensgegenstände zzgl. Umsatzsteuer, abzüglich der Summe der zu übernehmenden Verbindlichkeiten nach einem festgelegten Übernahmestatus (Aktiva abzüglich Passiva). Da die übernommenen Verbindlichkeiten (insbesondere das Darlehen) höher sind als der sich ergebende Kaufpreis für die Vermögensgegenstände, wird die NetCom die Differenz an die Stadt erstatten (negativer Kaufpreis).

Vermögensgegenstände	470.489,00 EUR
+ Umsatzsteuer	89.392,91 EUR
- Übernahme Darlehen	- 600.000,00 EUR
- Übernahme Verpflichtung aus Rückstellung f. Mietereinbauten	- 11.172,67 EUR
- Übernahme Verpflichtung aus sonstigen Rückstellungen	- 5.000,00 EUR
= Kaufpreis	= - 56.290,76 EUR

Verschmelzung der NetCom auf die SVV

Nach dem Verkauf und der Übertragung sämtlicher wesentlicher Betriebsgrundlagen von der NetCom auf die Landeshauptstadt Stuttgart soll die NetCom zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit der Muttergesellschaft SVV verschmolzen werden. Zu diesem Zeitpunkt werden die von der Landeshauptstadt Stuttgart entsandten Aufsichtsräte Bürgermeister Wölfle, Herr Schaible (20-AL) und Frau Haaks (SSB AG) abberufen.

Beteiligte Stellen

Ref. WFB hat die Vorlage mitgezeichnet

Werner Wölfle
Bürgermeister

Anlagen

Anlage 1: Aktuelle IT- Landschaft
Anlage 2: Ist- Anbindung Daten und Telefon (April 2016)
Anlage 3: Soll- Anbindung Daten und Telefon (Dezember 2016)



Anlage 3_Sollkonzept_2016_12.pdf Anlage 2_Ist_Stand_2016_04.pdf Anlage 1 GR Drs 327_2016.pptx