

Telefon: 233 - 68900
Telefax: 233 - 68904

Direktorium
Hauptabteilung II
Zentraler Telefonservice
D-II-ZTS

Neue Räumlichkeiten für das Direktorium – ZTS und das Call-Center des Sozialreferats

Sitzungsvorlage Nr. 14 – 20 / V 05264

3 Anlagen

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 08.06.2016 (VB) Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten

1. Ausgangslage

In der Vollversammlung des Stadtrates vom 30.07.2014 wurden mit der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00321 wichtige und zukunftsweisende Beschlüsse für die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung München gefasst. Sie betrafen vor allem die Themenbereiche Personal, Qualifizierung und Räumlichkeiten. Betroffen waren Direktorium (Zentraler Telefonservice), Sozialreferat (Servicetelefone in den Sozialbürgerhäusern), Kreisverwaltungsreferat (dezentrale Servicetelefone) und Referat für Bildung und Sport (dezentrale Servicetelefone).

In diesem Zusammenhang wurde hinsichtlich der Räumlichkeiten für den Zentralen Telefonservice (ZTS) dargelegt, dass die derzeit vom ZTS genutzten Flächen im stadteigenen Verwaltungsgebäude Roßmarkt 3 (Hauptnutzer: Kommunalreferat) bereits erschöpft sind, das Kommunalreferat selbst dringenden Eigenbedarf an den vom ZTS genutzten Flächen hat und damit ein Umzug des ZTS in ein anderes Objekt unumgänglich ist. Dabei wurde auch herausgestellt, dass die neuen Räumlichkeiten aufgrund ihrer speziellen Nutzung (überwiegend reine Telefoniearbeitsplätze) besondere Anforderungen haben und daher nicht mit normalen Büroarbeitsplätzen vergleichbar sind. Die Verwaltung hatte daher dem Stadtrat vorgeschlagen, für die Definition und Beurteilung dieser speziellen Anforderungen externe Unterstützung hinzuzuziehen.

Allerdings hat die Vollversammlung am 30.07.2014 abweichend vom Referentenantrag beschlossen, auf eine externe Unterstützung zu verzichten und stattdessen das Direktorium zu beauftragen, „in Zusammenarbeit mit dem Kommunalreferat, dem Personal- und Organisationsreferat und dem Referat für Gesundheit und Umwelt

- den Raumbedarf und die Raumausstattung für den Zentralen Telefonservice (ZTS) zu ermitteln,
- geeignete Büroflächen, möglichst im Bestand der Landeshauptstadt München oder von Tochtergesellschaften, zur Verfügung zu stellen, und
- den Umzug zu unterstützen.“

2. Ermittlung des Raumbedarfs und der -ausstattung

Ausgehend von dem erteilten Auftrag fand eine Besprechung der mit der Umzugsplanung beauftragten Fachreferate statt. In dieser Besprechung von Direktorium, [IT@M](#), Baureferat, Personal- und Organisationsreferat unter Federführung des Kommunalreferats wurde über das weitere gemeinsame Vorgehen beraten. Das Referat für Gesundheit und Umwelt verwies hinsichtlich der gesundheitlichen Aspekte für städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den ohnehin vertretenen Fachdienst für Arbeitssicherheit (FAS) aus dem Personal- und Organisationsreferat und nahm daher an dem Termin nicht selbst teil.

In der Besprechung musste festgestellt werden, dass der voraussichtliche Flächenbedarf des Callcenters nicht im städtischen Bestand realisiert werden kann und demzufolge eine Anmietung notwendig werden wird.

Dieser Flächenbedarf richtet sich nach der derzeitigen Struktur des ZTS. Die Abteilung (34 VZÄ) besteht aus einem Frontoffice mit ca. 42 Arbeitsplätzen (inkl. Führungskräften) in einem Großraumbüro und einem Backoffice mit 6 Arbeitsplätzen (inkl. Leitung) in 2 Büros. Hinzu kommen Räumlichkeiten für die Abteilungsleitung und eine/n (neue/n) Mitarbeiterin/Mitarbeiter für Personalqualifizierung und -disposition. Somit handelt es sich insgesamt um ca. 50 Arbeitsplätze, die von einem Umzug betroffen sind.

Für die Planung des neues Callcenters wurde dieser Wert kalkulatorisch auf bis zu 65 erhöht, da der ZTS davon ausgeht, in den nächsten Jahren weitere Arbeitsplätze zu benötigen. So steigen z. B. die Anrufzahlen stetig an und führen dadurch tendenziell zu einem erhöhten Personalbedarf. Weiterhin müssen z. B. neue Arbeitsplätze in den Fällen eingerichtet werden, in denen Serviceaufgaben inkl. Personalressourcen von anderen Referaten ganz oder teilweise übernommen werden.

Hinzu kommen noch Flächen für Funktions- und Sozialräume.

Die generellen Anforderungen an den zukünftigen Bürostandort konnten schnell definiert werden (Barrierefreiheit im Zugangsbereich, sehr gute ÖPNV-Anbindung). Für die Raumanforderungen an die benötigten Telefoniarbeitsplätze des ZTS im Vergleich zu Standard-Büroarbeitsplätzen ergaben sich folgende Schwerpunkte:

- Flächengröße und -nutzung,
- Möbelausstattung,
- Funktions- und Sozialräume,
- Raumklima,
- Schallschutz,
- Lichtgestaltung und Belichtung sowie
- Barrierefreiheit innerhalb der Mietfläche

Die Beteiligten kamen übereinstimmend zu der Auffassung, dass die derzeitigen Flächen des ZTS weder aus Sicht der Ablauforganisation noch vor dem Hintergrund der speziellen Anforderungen an reine Telefoniearbeitsplätze zufriedenstellend sind. Das zur Beurteilung und Beschreibung des Optimierungsbedarfes dieser speziellen Raumanforderungen erforderliche Fachwissen ist jedoch, aufgrund fehlender vergleichbarer Projekte, bei der Landeshauptstadt München nicht in dem ausreichenden Maße vorhanden. Ziel ist es, effiziente Flächen für das städtische Callcenter bereitzustellen, in denen dauerhaft moderne und ergonomische Telefoniearbeitsplätze vorgehalten werden können. Die Beurteilung der Objektvorschläge, die Festlegung eventuell notwendiger (Um-)Baumaßnahmen innerhalb der Mietfläche, die konkrete Flächenaufteilung für eine optimale Callcenternutzung oder die detaillierte Materialauswahl für die spezielle Raumausstattung etc. kann nur mithilfe externen Fachwissens so realisiert werden, dass deren Umsetzung auch langfristig Bestand haben wird. Es soll u. a. vermieden werden, dass sich die fehlende Erfahrung der Landeshauptstadt München beim Er- und Einrichten von reinen Telefoniearbeitsplätzen negativ auf die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Callcenters auswirkt.

So ist beispielsweise der Schallschutz im Vergleich zu sonstigen Büroarbeitsplätzen in einem Call-Center von ganz besonderer Bedeutung. Bei nicht ausreichendem Schallschutz ist angesichts der Großraumsituation mit sehr vielen gleichzeitig telefonierenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern es für die Einzelnen angesichts der Geräuschkulisse kaum mehr möglich, sich auf das jeweilige Telefonat zu konzentrieren. Aber genau so wichtig ist der ausreichende Schallschutz im Hinblick auf die Anruferinnen und Anrufer. Bei einem guten Schallschutz wird gewährleistet, dass die Bürgerinnen und Bürger bei den Telefonaten weder Hintergrundgeräusche noch gar Inhalte der parallel erfolgenden Telefonate ausschnittsweise mithören. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, bedarf es aber gerade ganz spezieller Fachkenntnisse, die, da für übliche Büroarbeitsplätze nicht in demselben Umfang erforderlich – nicht vorhanden sind. Zwar könnte z. B. ein Akustiker beratend hinzugezogen werden, die Realisierung eines einheitlichen Konzeptes „aus einer Hand“ können aber auch hinzugezogene Fachplaner nicht realisieren. Die Raumanforderungen sind sehr komplex und teilweise voneinander abhängig (z. B. hängen die Maßnahmen zum

Schallschutz u. a. von der gewählten Flächenaufteilung, den verwendeten Bau-Materialien und der Möbelauswahl ab).

Auch die Arbeitsweise einer Telefon-Agentin/eines Telefon-Agenten unterscheidet sich von einer „normalen“ Verwaltungsarbeit. Sie können sich nur in vorher festgelegten Pausen erholen, haben keine wechselnden Tätigkeiten und können während der Arbeit aufgrund der automatisierten Zustellung von Telefonaten den Arbeitsplatz nicht verlassen. Diese Aspekte müssen zum Beispiel bei der Definition des Raumklimas (bestimmte Luftfeuchtigkeit für den sehr hohen Sprechanteil) und der Belichtung/Lichtgestaltung (Dauerarbeit am Bildschirm) berücksichtigt werden.

Weiterhin ist der Anteil der schwerbehinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders hoch und verursacht dadurch zusätzliche Bedürfnisse, wie zum Beispiel die Festlegung von Liegeflächen für Blindenhunde, genügend Bewegungsfreiräume am Arbeitsplatz, kurze und einfache Wege zu den Funktions- und Sozialräumen, besondere Lichtverhältnisse für die Bildschirm-Arbeit, Ablageflächen für Hilfsmittel etc.

Um weitere Anregungen einzuholen, wurden ein Privatkunden-Call-Center und das Call-Center des IT-Service-Desks der Stadtwerke München (SWM) besichtigt. Allerdings musste festgestellt werden, dass es sich in beiden Fällen um bereits festgelegte Flächen handelte und der Fokus eher auf einer laufenden Optimierung der vorhandenen Räumlichkeiten lag, z. B. durch Anbringen von Schallschutzmaßnahmen an der Decke. Daher konnten Erfahrungen und Informationen zur völligen Neukonzeption eines Call-Centers nicht bereitgestellt werden.

Außerdem verwenden die SWM in ihren Service-Bereichen sogenannte Mischarbeitsplätze, die neben der Telefonie auch „stille“ Arbeiten beinhalten (z. B. Bearbeitung von Fax- und E-Mail-Anfragen, SAP-Buchungen etc.). Die Arbeitsplätze weichen in der Vergleichbarkeit daher etwas ab, was sich insbesondere auf die Schallschutzanforderungen und Flächenaufteilung auswirkt.

Das Personal- und Organisationsreferat - Fachdienst für Arbeitssicherheit führt hinsichtlich der Gesamtproblematik Folgendes aus:

„Der Fachdienst für Arbeitssicherheit (FAS) im POR ist zusammen mit dem Betriebsärztlichen Dienst (BäD) beratend tätig in allen Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes nach dem Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG). Aus dieser Fachlichkeit heraus würde er das Projekt für ein neues Callcenter der LHM unterstützen. Von Seiten der BAuA (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin) gibt es gute Erkenntnisse zur Gestaltung der Arbeitsbedingungen in Call-Centern, die in Zusammenarbeit mit der Verwaltungsberufsgenossenschaft entstanden sind. Sie beinhalten die klassischen Themen des Arbeitsschutzes, wie Arbeitsmittel und Arbeitsumgebung,

als auch die Arbeitsorganisation und Human Resources. Darüber hinaus gibt es Gestaltungsvorschläge durch Regeln, Normen und ergonomische Empfehlungen in Form einer Checkliste der BAuA.

Eine bedeutende Rolle spielen die Randbedingungen, wie z. B. Gesundheitszustand des Personals und Barrierefreiheit, sowie Demographie und Verkehrsanbindung. Auch ist besonderes Augenmerk zu richten auf gegenseitige Störungen, Verständlichkeit, Belichtung und Beleuchtung, Lärmschutz, ggf. die Arbeitsplatzgestaltung leistungsgeminderter Beschäftigter und dergleichen mehr.

Wenn die Planung durch einen externen Fachplaner übernommen würde, hätte dies den Vorteil, aufgrund von bereits vorhandenem Knowhow, weniger einsatzzeitenintensiv beraten zu können. Die Planung und Errichtung eines Callcenters dieser Größenordnung ist sicherlich als sehr komplexe Aufgabe zu betrachten, mit vielen verschiedenen Themenstellungen, die hierbei zu beachten und in Einklang zu bringen sind.

Eine Planungsgrundlage aus einer Hand, mit Berücksichtigung der jeweiligen Themen, wäre hierbei von großem Vorteil und würde eine Umsetzung sicherlich deutlich beschleunigen.“

Seitens des Betriebsärztlichen Dienstes wurde hierzu mitgeteilt:

„Aus der Sicht des Betriebsärztlichen Dienstes ist dem Beitrag des FAS nichts hinzuzufügen. Ein hochkomplexes Arbeitssystem, welches bei einem Callcenter ohne Zweifel vorliegt, braucht eine professionelle Planung. Dem BÄD ist nicht bekannt, wer diese Planung bei der Stadt durchführen könnte. Daher würde er - nicht zuletzt um zeit- und kostenintensive Nachrüst- und Korrekturmaßnahmen einzusparen - jemanden beauftragt wissen, der in diesen Bereichen größere Erfahrungen hat und auf dem neusten Stand der Technik ist.“

Im Ergebnis der verschiedensten Bemühungen ist festzustellen, dass seitens der verschiedenen mit dem Thema befassten städtischen Dienststellen nur generelle Standortanforderungen für ein zukünftiges (Anmiet-)Objekt unter Berücksichtigung der mobilitätseingeschränkten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (z. B. MVV-Anbindung) definiert werden konnten. Konkrete Festlegungen und Bedarfsdefinitionen in den genannten Raumanforderungen waren aufgrund der fehlenden Erfahrungen jedoch nicht möglich.

Zwischenzeitlich konnte zwar ein hinsichtlich der genannten Standortanforderungen geeignetes Mietobjekt (Neubau) gefunden werden, bei dem der Innenausbau wesentlich von der Stadt hätte mitgestaltet werden können. Man hat sich zum jetzigen Zeitpunkt jedoch bewusst gegen die Anmietung entschieden, weil, wie dargestellt, die

konkreten Raumanforderungen in der für einen Innenausbau geforderten Detailschärfe seitens der Landeshauptstadt München nicht hinreichend beurteilt werden konnten. Diese Entscheidung unterlag einem intensiven Abwägungsprozess. Die Notwendigkeit, das Projekt ganzheitlich „aus einer Hand“ planen zu lassen und somit langfristig und nachhaltig geeignete Flächen für den ZTS zu beschaffen, überwog daher im Gegensatz zu der Anforderung an eine umgehende Flächenbereitstellung.

3. Neue Kooperation mit dem Sozialreferat

Dem Sozialreferat wurde mit o. g. Beschlussvorlage die personelle Ausstattung ihres neuen zentralen Servicetelefons für die Sozialbürgerhäuser genehmigt. Sie beinhaltete 14 VZÄ und eine Leitungsstelle, also insgesamt geschätzte 25 neue Call-Center-Arbeitsplätze. Eine Unterbringung des Call-Centers im Orleansplatz 11 ist laut Sozialreferat nicht möglich.

Da es sich beim neuen Call-Center des Sozialreferats und beim ZTS um vergleichbar arbeitende Einheiten handelt, haben Sozialreferat und Direktorium beschlossen, gemeinsame Räume für beide Einheiten zu suchen. Dieses hat sowohl bei der Objektsuche und -ausstattung erhebliche Vorteile, da dieselben Anforderungen bestehen. Aber auch hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit der Flächennutzung besteht die Hoffnung, dass sich durch gemeinsame Nutzung von Gemeinschafts- und Schulungsräumen insgesamt eine Flächensparnis ergibt und somit die dauerhaften Mietkosten reduziert werden können.

4. Fazit

Wie vorstehend dargestellt sind die Call-Center-Arbeitsplätze hinsichtlich der speziellen Raumanforderungen mit reinen Büroarbeitsplätzen nicht vergleichbar. Daher haben sich auch bereits andere große Städte wie Frankfurt und Stuttgart für die Neukonzeption ihrer Call-Center externes Knowhow beschafft und damit sehr gute Erfahrungen gemacht.

Dies lag vor allem daran, dass die jeweils beauftragte Fachfirma genau die Kompetenzen und Erfahrungswerte bereitstellen konnte, die auch in den betroffenen Städten in nicht ausreichendem Maße vorhanden waren. Insbesondere der Anforderungskatalog an Akustik, Raumklima, Beleuchtung/Belichtung, Materialien, Verkabelung usw. war für die weitere Planung und Umsetzung von entscheidender Bedeutung.

Durch diese externe Unterstützung konnten dann auch folgende bedeutende Ziele erreicht werden:

- die Betreuung erfolgte „aus einer Hand“, damit konnten der Gesprächs-/Abstimmungsaufwand und der Einsatz von Personalressourcen bei allen beteiligten Dienststellen deutlich reduziert werden
- in Frankfurt wurde aufgrund der detaillierten und bedarfsorientierten Flächenplanung dauerhaft weniger Mietfläche benötigt, was zu langfristigen Kostensenkungen führte
- die Fluktuation und Fehlzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ging spürbar zurück, da sie sich von Anfang an in den Prozess mit einbringen konnten und nun über moderne, ergonomische und auf ihre Arbeit zugeschnittenen Arbeitsplätze verfügen
- die Belange der schwerbehinderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten in bester Weise berücksichtigt werden
- die Arbeitsprozesse und technischen Abläufe wurden genau analysiert und in der Raumplanung berücksichtigt
- überflüssige Wege wurden reduziert (z. B. durch die Abstimmung von Arbeitsplätzen zu Pausen- und Funktionsräumen)

Aufgrund solcher positiven Erfahrungen und der Komplexität des Themas hat auch die Landeshauptstadt München inzwischen vereinzelt auf externe Unterstützung bei Call-Center-Arbeitsplätzen im IT-Bereich zurückgegriffen.

Es kann daher damit gerechnet werden, dass sich die Investition in eine professionelle Unterstützung für das künftig räumlich größte Call-Center der Landeshauptstadt München (insgesamt bis zu 90 Arbeitsplätze zzgl. Gemeinschaftsflächen) sowohl aus wirtschaftlicher als auch personeller Sicht in jedem Fall rechnet.

Es wird daher vorgeschlagen, eine Unterstützung für die Objektsuche, vollständige Anforderungserhebung, detaillierte Flächennutzungs- und Ausstattungsplanung sowie die Begleitung der Baumaßnahmen in der Umsetzungsphase durch eine auf Call-Center-Arbeitsplätze spezialisierte Fachfirma im Rahmen einer Ausschreibung über die Vergabestelle 1 zu beschaffen.

5. Vergabeverfahren und Kosten

Da es sich bei dem dargestelltem Sachverhalt um die Vergabe einer Beratungsleistung an eine Fachfirma handelt, ist gemäß der Geschäftsordnung des Stadtrats der Landeshauptstadt München ab einer Wertgrenze von 50.000 € eine Vergabeermächtigung durch den Stadtrat erforderlich.

Aufgrund der Beschlüsse des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 16.01.2013 und der Vollversammlung vom 23.01.2013 über die Zuständigkeit von Ausschüssen bei Vergabeverfahren ist die Vorlage wegen der dezentralen Ressourcenverantwortung und der Sachbezogenheit im zuständigen Fachausschuss vor Durchführung der Ausschreibung zu behandeln.

In der Beschlussvorlage werden auch Angaben über Kosten, den geschätzten Auftragswert und die Kalkulationsgrundlagen gemacht. Diese Angaben könnten die Bewerber bei der Kalkulation beeinflussen und den Wettbewerb einschränken. Der Tagesordnungspunkt ist daher in einen öffentlichen und nichtöffentlichen Teil aufzuteilen.

Bei der zu vergebenden Leistung handelt es sich um eine Vergabe, die unter die Verfügung des OB vom 22.08.2008 fällt und somit nur im Einvernehmen mit der Vergabestelle 1 erfolgen kann. Das Direktorium-HA II, Vergabestelle 1 wird mit der Durchführung des Vergabeverfahrens beauftragt. Die Erstellung der Vergabeunterlagen erfolgt in enger Zusammenarbeit zwischen D-II-ZTS, Kommunalreferat, Sozialreferat und der Vergabestelle 1.

Der geschätzte Auftragswert liegt unterhalb des Schwellenwertes von 209.000 € (ohne MwSt.). Daher ist ein nationales Verfahren durchzuführen. Es wird eine Öffentliche Ausschreibung gemäß § 3 Abs. 2 VOL/A durchgeführt.

Die Bekanntmachung der Ausschreibung erfolgt überregional auf www.bund.de, www.baysol.de und www.muenchen.de/vgst1. Zudem werden die kompletten Vergabeunterlagen auf www.muenchen.de/vgst1 eingestellt. Jedes interessierte Unternehmen kann die Vergabeunterlagen herunterladen und ein Angebot abgeben. Die Bieter erhalten eine Frist von 4 Wochen, um ein Angebot abgeben zu können.

Die Bieter müssen ihre Eignung anhand von Unterlagen zur Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit nachweisen. Dazu müssen Sie folgende Nachweise einreichen z. B.

- Eigenerklärung zur Eignung, Umsätze/Personalzahlen und Referenzen
- Darstellung der Qualifikation und Erfahrung der Mitarbeiter

Zur inhaltlichen Wertung der Angebote müssen die Bieter mit dem Angebot ein Konzept über die Vorgehensweise und einen Zeitplan einreichen.

Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit der Angebote erfolgt nach einem Punktesystem. Dabei werden folgende Wertungskriterien zugrunde gelegt:

- Preis: 30 %
- Zielführung der dargestellten Methodik: 30 %

- Ressourcenbindung seitens der LHM: 30 %
- Zweckmäßigkeit des Zeitplans: 10 %

Die einzelnen Kriterien werden dabei mittels einer Nutzwertanalyse zueinander ins Verhältnis gesetzt.

Die preisliche und formelle Wertung der Angebote erfolgt durch die Vergabestelle 1. Die inhaltliche Wertung wird durch das Referat vorgenommen.

Die Auftragsvergabe an das wirtschaftlichste Angebot ist für 2016 geplant. Eine erneute Befassung des Stadtrats ist erforderlich, falls das wirtschaftlichste Angebot den geschätzten Auftragswert um mehr als 25 % übersteigen sollte.

Beteiligung

Diese Beschlussvorlage ist abgestimmt mit:

- dem Kommunalreferat
- dem Sozialreferat
- dem Personal- und Organisationsreferat, Betriebsärztlicher Dienst
- dem Personal- und Organisationsreferat, Fachdienst für Arbeitssicherheit
- dem Baureferat
- dem Gesamtpersonalrat
- der Gesamtvertretung der Schwerbehinderten
- dem Behindertenbeirat
- dem Direktorium-HA II, Vergabestelle 1
- dem Eigenbetrieb IT@M

Die Stellungnahmen der Stadtkämmerei, des Gesamtpersonalrates und des Behindertenbeirates sind als Anlagen beigefügt.

Die Stadtkämmerei lehnt die zusätzlichen Mittel für die Beauftragung einer externen Firma ab. Sie weist vor allem darauf hin, dass es sich beim Zentralen Telefonservice um eine freiwillige Leistung handelt. Aus Sicht des Direktoriums benötigt die Landeshauptstadt München aufgrund ihrer Größe sowie Aufbau- und Ablauforganisation in jedem Fall eine telefonische Erstanlaufstelle, die den Bürgerinnen und Bürgern bereits beim ersten Anruf die richtige Auskunft bzw. den richtigen Ansprechpartner vermittelt und die Fachreferate somit von häufig wiederkehrenden Auskunftsverlangen entlastet. Diese zentrale Lotsen- bzw. Filterfunktion kann in der vorhandenen Quantität und Qualität keine andere Dienststelle leisten. Insofern kann auf diese Organisationseinheit auch nicht verzichtet werden.

Hinsichtlich der Mehrbelastung des städtischen Haushalts ist darauf hinzuweisen, dass es sich, wie unter Ziffer 4 dargestellt, um eine einmalige Investition in die Planung des künftig räumlich größten Call-Centers der Landeshauptstadt München handelt, das von Direktorium und Sozialreferat gemeinsam genutzt werden wird.

Insbesondere durch die optimale Planung der anzumietenden Fläche können sich im Gegenzug dauerhafte Einspareffekte durch geringere Mietkosten ergeben.

Die Eilbedürftigkeit des Vorhabens basiert auf dem bereits seit 2014 bekannten dringenden Flächenbedarf des Direktoriums (ZTS), des Kommunalreferats (bisherige Flächen des ZTS) und des Sozialreferats (neue Flächen für das Servicetelefon der Sozialbürgerhäuser). Da damit insgesamt drei Referate betroffen sind, sollen weitere Verzögerungen unbedingt vermieden werden.

Die Kostentransparenztabelle wurde in den nichtöffentlichen Teil der Beschlussvorlage eingearbeitet.

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Dem Verwaltungsbeirat des Direktoriums-Zentraler Telefonservice, Herrn Stadtrat Hans-Dieter Kaplan, ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag des Referenten

1. Das Direktorium wird beauftragt, zusammen mit dem Sozialreferat, dem Direktorium-HA II, Vergabestelle 1 und dem Kommunalreferat die Unterstützung für die Objektsuche für den Zentralen Telefonservice des Direktoriums und das Call-Center des Sozialreferates, vollständige Anforderungserhebung, detaillierte Flächennutzungs- und Ausstattungsplanung sowie die Begleitung der Baumaßnahmen in der Umsetzungsphase an einen externen Auftragsnehmer zu vergeben.
2. Die Vergabestelle 1 führt das Vergabeverfahren zu den in dieser Vorlage und der nichtöffentlichen Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05266 genannten Bedingungen durch und erteilt den Zuschlag auf das wirtschaftlichste Angebot.
3. Eine erneute Befassung des Stadtrats ist nur erforderlich, falls das wirtschaftlichste Angebot den geschätzten Auftragswert um mehr als 25% übersteigen sollte.
4. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss
nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig entschieden.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Bürgermeister/-in
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dieter Reiter
Oberbürgermeister

IV. Abdruck von I. mit III.
über den Stenografischen Sitzungsdienst

an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt
z. K.

V. Wv. -Direktorium D-II-ZTS

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. **An das Kommunalreferat**
An das Sozialreferat
An das Personal- und Organisationsreferat
An das Baureferat
An den Gesamtpersonalrat
An die Gesamtvertretung der Schwerbehinderten
An den Behindertenbeirat
An das Direktorium-HA II, Vergabestelle 1
An den Eigenbetrieb IT@M
An das Direktorium - GL

z. K.

Am