

Komm.ONE AöR | Postfach 30 03 22 | 70443 Stuttgart

Gemeinde Niedereschach  
Herrn Bürgermeister Martin Ragg  
Villinger Straße 10  
78078 Niedereschach

Komm.ONE  
Anstalt des öffentlichen Rechts  
Krailenshaldenstraße 44, 70469 Stuttgart

**Ihr Ansprechpartner**  
Kundenmanagement und Akademie  
Fon +49 6221 841 40255  
Fax +49 711 8108-40044  
[kundenmanagement@komm.one](mailto:kundenmanagement@komm.one)  
[www.komm.one](http://www.komm.one)

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

26.04.2021

## Vereinheitlichung der Verträge, Entgelte und Produkte: Ihr öffentlich-rechtlicher Rahmenvertrag zur Unterzeichnung

Guten Tag Herr Bürgermeister Ragg,

heute erhalten Sie Ihren öffentlich-rechtlichen Rahmenvertrag. Er ist die vertragliche Basis unserer Zusammenarbeit – für alle Mitglieder landesweit einheitlich.

**Bitte senden Sie uns eine gegengezeichnete Fertigung bis spätestens 30.6.2021 zurück.**

Mit Ihrer Unterschrift des öffentlich-rechtlichen Vertrags stellen Sie sicher, dass wir mit dem letzten wichtigen Schritt der Fusion die Vereinheitlichung der Verträge, Entgelte und Produkte umsetzen können und die regionalen Unterschiede damit aufgehoben werden.

Weitere Informationen erhalten Sie im Kundenportal der Komm.ONE unter <https://kundenportal.komm-one.net/unternehmen/vereinheitlichung>. Dort finden Sie auch alle Unterlagen, wie zum Beispiel eine Musterdrucksache für Ihre Gremien zum Download.

Wenn Sie Fragen haben, vereinbaren wir gerne einen individuellen Termin mit Ihnen. Dazu können Sie uns eine E-Mail an [kundenmanagement@komm.one](mailto:kundenmanagement@komm.one) senden, oder Sie rufen uns unter +49 711 8108-40255 in der eigens zum Thema eingerichteten Hotline an.

Bei den ehemaligen Rechenzentren wurden teilweise Leistungen über die jeweils zugehörige GmbH abgerechnet. Durch die Vereinheitlichung werden diese Verträge in die Komm.ONE überführt und künftig auch über die Komm.ONE abgerechnet. Sollten Sie Fragen zu dieser Vorgehensweise haben, wenden Sie sich gerne an [kundenmanagement@komm.one](mailto:kundenmanagement@komm.one).

Während unserer Informationskampagne zur Vereinheitlichung haben Sie uns wertvolle Hinweise gegeben, wo wir besser werden können. Das haben wir direkt aufgegriffen:

So haben Sie gemeldet, dass unser Service nicht der gewohnten Qualität entspricht. Hierzu haben wir ein Service-Konzept aufgesetzt und am 16.04.2021 im Verwaltungsrat vorgestellt, mit dem wir kurzfristig für Verbesserung sorgen werden. Hierzu erhalten Sie separate Informationen. Wichtig ist, dass unsere Maßnahmen auch bei Ihnen spürbar wirksam werden. Das werden wir mit Ihnen gemeinsam aufmerksam überprüfen.

Im Bereich KM-Finzen erhielten wir zahlreiche Rückmeldungen über stark gestiegene Kosten in der Vergleichsrechnung. Die Ursache dafür ist, dass wir bisher bezogene Leistungen inhaltsgleich abbilden. In manchen Regionen war keine Abrechnung von Support nach Aufwand möglich, sondern im Preismodell enthalten. Diese Vorgehensweise wird unter neuer Betrachtung kostendeckend berechnet.

Alle betroffenen Mitglieder erhalten deshalb mit einem separaten Schreiben eine Aufstellung ihrer bisherigen Tickets aus 2020 sowie anschließend die Möglichkeit, zwischen Abrechnung des Supports nach Aufwand (neu: „Standard“) oder Pauschale (neu: „Standard ++“) zu wählen. Wir werden zusätzlich Online-Seminare zu dieser Wahlmöglichkeit anbieten, bei denen wir den Sachverhalt sowie die exakten Auswirkungen der Wahl mit Ihnen besprechen werden.

Für einen Teil der Mitglieder führt die Vereinheitlichung zu einer Kostensteigerung. Grundsätzlich sollen Nachteile, vor allem im ersten Jahr, über eine Gutschrift aus dem virtuellen Eigenkapital ausgeglichen werden. Hierzu werden wir den bereits gefassten Beschluss nochmals anpassen und in den Gremienlauf bringen. Dauer und Höhe des Ausgleichs in den Folgejahren ist abhängig von dem zur Verfügung stehenden virtuellen Eigenkapital.

Die Vereinheitlichung der Verträge ist ein großer Schritt für uns, Ihrer kommunalen IT-Dienstleisterin. Wir danken Ihnen deshalb für Ihr Vertrauen und dafür, dass Sie uns auf dem bisherigen Weg zu einer landesweit einheitlichen Komm.ONE begleitet und unterstützt haben.

Freundliche Grüße



i. A. Frank Kämmle  
Centerleiter Kundenmanagement  
& Akademie

### **Anlagen**

Öffentlich-rechtlicher Rahmenvertrag (Vorab-Exemplar)  
Vertragsübersicht