

zu VOL 8 Allg. Angaben zum Produkt

**über die Erbringung von Dienstleistungen in dem Bereich Tourismus-Services**

zwischen der Landeshauptstadt Dresden,  
vertreten durch die Oberbürgermeisterin,  
Frau Helma Orosz,

nachfolgend - Stadt - genannt

und

nachfolgend - Dienstleister – genannt

**Präambel**

Der Ausschuss für Wirtschaftsförderung der Landeshauptstadt Dresden hat am 1. März 2012 (Beschluss Nr. WF/045/2012) die Kündigung des „Dienstleistungsvertrags über die Erbringung von Dienstleistungen in dem Bereich Tourismus-Services“ vom 6. April 2009 sowie der „Zusatzvereinbarung zum Dienstleistungsvertrag“ vom 6. April 2009 zwischen der Landeshauptstadt Dresden und der Dresden Tourismus GmbH (nachfolgend als DTG bezeichnet) beschlossen. Diesem Beschluss folgend wurden der „Dienstleistungsvertrag über die Erbringung von Dienstleistungen in dem Bereich Tourismus-Services“ (Dienstleistungsvertrag) sowie die Zusatzvereinbarung zu diesem Vertrag mit Wirkung zum 19. April 2013 (Ende der Festlaufzeit) gekündigt. Um auch zukünftig diese Dienstleistungen in bedarfsgerechter hoher Qualität für Touristen und Dresdner zu gewährleisten, werden diese Aufgaben durch die Landeshauptstadt Dresden (nachfolgend Stadt genannt) neu vergeben.

Der Tourismus stellt einen wichtigen Wirtschaftsfaktor der Stadt dar. Der Dienstleister wird seine Aufgaben in Zusammenarbeit und in Abstimmung mit der städtischen Gesellschaft Dresden Marketing GmbH (nachfolgend DMG genannt) wahrnehmen. Die strategischen Aufgaben der DMG sind die Entwicklung, Steuerung und Kommunikation der Marke Dresden. Sie soll die internationale Bekanntheit Dresdens steigern und das Image Dresdens national und international verbessern. Die Region wird in die Vermarktung mit einbezogen. Die branchenübergreifende Vernetzung der Marketingaktivitäten gehört ebenso dazu wie die thematische Verbindung von Wissenschaft und Kunst. Operativ besteht die Aufgabe darin, die Anzahl der Touristen, Geschäftsreisenden, Studenten, Investitionen, Veranstaltungen und Kongresse in Dresden zu steigern. Dazu gehören sämtliche Aufgaben der Kommunikation gegenüber den genannten Zielgruppen wie Messebesuche, Präsentationen, Broschüren, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Onlinekommunikation, Marktforschung und Statistik, Event- und Themenmarketing sowie das Kongress- und Standortmarketing.

Die Aufgaben des Tourismusservices einschließlich der Entwicklung und dem Verkauf touristischer Angebote werden auf der Basis dieses Dienstleistungsvertrags an..... übertragen, der diese Leistungen in Abstimmung mit der DMG erbringt.

**§ 1 Vertragsgegenstand**

1. Die Stadt beauftragt den Dienstleister mit der Erbringung folgender Leistungen:

- Dem Betrieb der offiziellen Touristinformation der Stadt an zwei Standorten, davon eine im Bereich der Inneren Altstadt sowie eine weitere im Hauptbahnhof oder in der näheren Umgebung des Hauptbahnhofes gelegen,
- dem Betrieb des offiziellen Service-Centers der Stadt (Bearbeitung von Telefonanrufen, E-Mail-Anfragen und Prospektanfragen),
- Prospektauslage und -versand (touristische Eigen- und Fremdprospekte),
- dem Vertrieb mobiler Applikationen,
- der Betreuung des Themenbereiches „Tourismus“ im Internetauftritt der Stadt unter der Domain „www.dresden.de“, vorbehaltlich der inhaltlichen und redaktionellen Freigabe durch die Stadt oder durch einen von der Stadt beauftragten Dritten,
- der Durchführung von Vermittlungsleistungen, wie insbesondere von Unterkünften, Veranstaltungen, Stadtrundfahrten und Stadtführungen,
- von Pauschalangeboten für Dresden-Reisen als Reiseveranstalter sowie
- der Erfassung und Auswertung statistischer Daten, wie Prospektversand, Anruf-/Anfragestatistik, Buchungen, Frequenzanalyse in der Touristinformation.

2. Der Dienstleister hat sämtliche Leistungen auf eigene Rechnung sowie in eigenem Namen zu erbringen und stellt die Stadt von Ansprüchen Dritter frei.

3. Der Dienstleister benennt einen bevollmächtigten Mitarbeiter, der zentraler Ansprechpartner für die Stadt oder einen von der Stadt benannten Dritten im Rahmen der Vertragserfüllung ist.

4. Der Dienstleister wird die Stadt weder in Wort, Bild oder Gesprächen und Kommunikation diskreditieren, negativ darstellen oder ihr in sonstiger Weise schaden.

**§ 2 Touristinformation und touristisches Service-Center**

1. Der Dienstleister hat die Touristinformation mit folgenden Leistungen zu betreiben. Das beigefügte Konzept des Dienstleisters ist Bestandteil des Vertrags.

a. Information und Beratung von Gästen/Touristen mit mindestens folgenden Öffnungszeiten:

Montag - Freitag:	April - Oktober	10:00 - 19:00 Uhr,
	November - März	10:00 - 18:00 Uhr,
Sonnabend:	April – Oktober	10:00 - 18:00 Uhr,
	November - März	10:00 - 16:00 Uhr,
Sonntag + Feiertag:	April - Oktober	10:00 - 15:00 Uhr,
	November- März	10:00 – 14:00 Uhr.

An Heiligabend und Silvester öffnet die Touristinformation mindestens von 10.00 bis 14.00 Uhr. Am 1. und 2. Weihnachtsfeiertag und Neujahr kann die Touristinformation geschlossen bleiben. Sonderöffnungszeiten anlässlich von Festen oder verkaufsoffenen Sonntagen werden nach Bedarf gewährleistet.

Außerhalb der Öffnungszeiten gewährleistet der Dienstleister im Außenbereich der zentralen Touristinformation eine Grundversorgung mit Informationen in elektronischer Form.

zu VOL 8 Allg. Angaben zum Produkt

Zum Angebot zählen insbesondere Touchscreens oder Informationssäulen in der erforderlichen Anzahl.

Darüber hinaus stellt der Dienstleister an durchschnittlich 30 Tagen pro Jahr eine mobile Touristinformation mit qualifiziertem Personal für Kongresse und Tagungen auf Anforderung der Stadt oder eines von der Stadt beauftragten Dritten zur Verfügung. Für die Dauer des jährlichen Striezelmarktes auf dem Altmarkt gewährleistet der Dienstleister weiterhin eine mobile Touristinformation.

Eine Anpassung und Veränderung der Öffnungszeiten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch die Stadt und ist durch eine mit der Stadt abgestimmte Pressemitteilung öffentlich bekannt zu machen.

Die Touristinformation übernimmt die telefonische Information und Beratung von Gästen/Touristen über touristische Angebote der Stadt und in der Umgebung. Der Dienstleister betreibt hierfür ein den touristischen Anforderungen entsprechendes Callcenter und besetzt dieses mit ausreichend Mitarbeitern, die über die gebotene Qualifikation verfügen. Das Callcenter hat ganzjährig mindestens folgende Betriebszeiten:

Montag – Sonnabend:

09:00 – 18:00 Uhr.

- b. Der Dienstleister wird mit Beginn seiner Tätigkeit die telefonische Information und Beratung mit neuen Telefonnummern durchführen. Kunden, die außerhalb der Geschäftszeiten der Touristinformation anrufen, sind auf die Öffnungszeiten sowie die Informations- und Buchungsmöglichkeiten über die Internetseiten, derer sich der Dienstleister zur Vertragserfüllung bedient (§ 3 des Vertrages), hinzuweisen. Die Anrufe sind statistisch zu erfassen.
- c. Die Touristinformation hat die Gäste/Touristen schriftlich über die touristischen Angebote der Stadt zu beraten und zu informieren, insbesondere durch Annahme von Prospektanfragen, Prospektkonfektionierung und -versand. Die Anfragen sind statistisch zu erfassen. Bei Vermittlungsleistungen sind branchenspezifische Qualitätskriterien zu beachten.
- d. Der Dienstleister ist verpflichtet, eine Gäste-Card in mehreren Varianten zu produzieren und anzubieten. Die Mindestvarianten sind 2- und 3-Tages-Cards für das Stadtgebiet und für das Stadtgebiet plus Region. Die Gäste-Card muss den kostenlosen ÖPNV sowie zahlreiche Ermäßigungen, insbesondere in den wichtigen Sehenswürdigkeiten, enthalten. Der Dienstleister stellt der DMG pro Jahr 500 Gäste-Cards für eigene Marketingzwecke zur Verfügung.
- e. Der Dienstleister leitet eingehende Anfragen zu Gruppenreisen nach Dresden und andere Incomingleistungen an die Dresden-Incomer in geeigneter Weise weiter.
- f. Die Touristinformation bietet einen Verkauf von Souvenirs, Informationsmaterial und Literatur über die Stadt an.
- g. Die barrierefreie Zugängigkeit und Nutzbarkeit der Angebote für Menschen mit Behinderung ist sicherzustellen.

2. In der Touristinformation müssen ausreichend separate Verkaufsarbeitsplätze vorgehalten werden, um den touristischen Bedarfen in hoher Servicequalität gerecht zu werden. Die Touristinformation ist nach den jeweils aktuellen technischen Standards auszustatten. Im Callcenter sind ausreichend Arbeitsplätze nach den jeweils aktuellen technischen Standards vorzuhalten, um eine hohe Servicequalität zu gewährleisten. Ein geeignetes Buchungs- und Informationssystem ist einzusetzen.

zu VOL 8 Allg. Angaben zum Produkt

3. Folgende Bearbeitungsstandards sind vom Dienstleister zu erbringen:

- Die Reaktionszeit bei schriftlichen Anfragen soll 24 Stunden für kommerzielle Leistungen und 48 Stunden bei Informationsanfragen nicht übersteigen.
- Die durchschnittliche Verlustquote bei Anrufen soll höchstens 20 Prozent betragen.
- Die Wartezeit in der Warteschleife soll höchstens 60 Sekunden betragen.
- Fremdsprachen: mindestens Deutsch und Englisch, weitere Sprachkenntnisse sollen die Dienstleistungsqualität erhöhen.
- Zertifikat: ServiceQualität Sachsen Stufe I, zu erreichen innerhalb der ersten zwölf Monate nach Vertragsbeginn.

Die Mitarbeiter sollen über ein umfassendes Wissen über das touristische Angebot der Stadt verfügen. Bei Vermittlungsleistungen für Gästeführer sind branchenspezifische Qualitätskriterien zu beachten, insbesondere eine einschlägige Ausbildung, Sprachkenntnisse und Lizenzen.

4. Der Dienstleister betreibt eine Zimmervermittlung. Sie umfasst die Buchung von Hotelzimmern, Pensionen, Ferienwohnungen/-häusern und Privatunterkünften in der Stadt Dresden und der Umgebung für Individual- und Gruppenreisende sowie den Verkauf und/oder die Vermittlung von Pauschalangeboten.

5. Die Touristinformation ist zur Auslage sowie zum Versand von kostenfreiem Informationsmaterial (touristische Eigen- und Fremdprospekte) für Gäste/Touristen verpflichtet. Auswahl und Menge richten sich nach den Erfordernissen einer sachgerechten Information der Gäste/Touristen und stehen im Übrigen im Ermessen des Dienstleisters, der die Interessen der Stadt vorrangig zu vertreten hat. Die Stadt hat das Recht, sich jederzeit Informationsmaterial vom Dienstleister für ihren Bedarf bereitstellen zu lassen. Dem Dienstleister steht es frei, darüber hinaus Informationsmaterial an Dritte auch kostenpflichtig auszugeben.

6. Die zentrale Touristinformation soll das Prädikat "Anerkannte Tourist-Informationsstelle" (ATIS) des Deutschen Tourismus Verband e.V. erwerben. Der Dienstleister verpflichtet sich, diesen Qualitätsstandard innerhalb von einem Jahr nach Vertragsunterzeichnung zu erreichen. Zusätzlich wird der Dienstleister das Qualitätsmanagement des Landestourismusverbandes („Servicequalität Sachsen“) einführen und die regelmäßige fachliche Qualifikation seiner Mitarbeiter sicherstellen.

### **§ 3 Internet**

1. Der Dienstleister wird mit der Erbringung touristischer Dienstleistungen auf dem Gebiet des Internets beauftragt. Hierfür stellt der Dienstleister für die Internetseiten „Tourismus“ im Internetauftritt der Stadt unter „www.dresden.de“ die Inhalte ein und pflegt sie aktuell. Grundlage der Inhalte bilden insbesondere die Anforderungen der DMG und der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt. Dabei stehen die Bedürfnisse der Nutzer nach umfangreichen und aktuellen Informationen zu den touristischen Sehenswürdigkeiten, Dienstleistungen und Serviceinformationen, wie zu ihrer Anreise, im Vordergrund. Der Dienstleister bietet online-buchbare Pauschalangebote für Individualreisende an.

Darüber hinaus betreibt der Dienstleister auf den Seiten ein Buchungssystem, in dem Übernachtungen (Hotelzimmer aller Kategorien, Pensionen, Ferienwohnungen und -häuser sowie Privatunterkünfte), Stadtführungen, Pauschalangebote und weitere touristische Dienstleistungen online gebucht werden können. An zentraler Stelle ist der städtische Veranstaltungskalender einzubinden. Die Verlinkung zu den Internetauftritten von Dritten, insbesondere von Sehenswürdigkeiten oder wichtigen Events, ist Pflicht. Die Einbindung des digitalen

zu VOL 8 Allg. Angaben zum Produkt

Salesguides in den Internetauftritt ist verpflichtend. Der Internetauftritt muss in gleicher Qualität in Deutsch und Englisch betrieben werden. Die Inhalte müssen für die mobile Internetnutzung aufbereitet sein.

Die Grundbetreuung des Angebots wird über den Betreibervertrag für den städtischen Internetauftritt realisiert, wobei die Refinanzierung über die Vermarktungsrechte erfolgt. Weitere Arbeiten, insbesondere Programmieraufwände, können vom Dienstleister in Abstimmung mit der Stadt frei beauftragt werden. Der Internetauftritt muss in gleicher Qualität in deutscher und in englischer Sprache betrieben werden. Zusätzliche Informationen in weiteren Sprachen, insbesondere in Russisch, Tschechisch oder Polnisch, sind bereitzustellen.

2. Der Dienstleister verpflichtet sich, während der Laufzeit dieses Vertrages keine weiteren touristischen Internetseiten zu Dresden zu betreiben.

3. Jede gestalterische Änderung der Seiten, soweit sie Eingriffe in die vorhandenen Templates erfordern, ist nur unter Einbeziehung und nach vorheriger Zustimmung der Stadt zulässig.

4. Der Dienstleister darf über die vereinbarten Angebote ohne vorherige Abstimmung mit der Stadt und dem vertraglich verpflichteten Betreiber von „www.dresden.de“ keine vermarktungsrelevanten Angebote auf „www.dresden.de“ einstellen.

5. Die Stadt ist verpflichtet, vorbehaltlich einer vertraglichen Regelung mit dem Betreiber von „www.dresden.de“, das bei Abschluss des Vertrages auf der Internetpräsentation der Stadt unter „www.dresden.de“ befindliche Schnellbuchungsfenster für die Unterkunftsvermittlung dem Dienstleister in mindestens gleicher Art, Größe, Umfang und Platzierung zur Nutzung zu überlassen.

6. Der Dienstleister ist verpflichtet, den Themenbereich „Tourismus“ im Internetauftritt der Stadt unter „www.dresden.de“ konzeptionell und redaktionell zu betreuen. Die Stadt gewährleistet, dass dem Dienstleister im Rahmen des Content-Management-Systems des Internetauftritts der Stadt der Redakteurstatus zur redaktionellen Gestaltung eingeräumt wird. Die Veröffentlichung der Inhalte des Themenbereiches „Tourismus“ unterliegt konzeptionell und redaktionell dem Vorbehalt der Zustimmung der Stadt oder eines von ihr beauftragten Dritten.

7. Die Stadt sichert vorbehaltlich einer vertraglichen Regelung mit dem Betreiber von „www.dresden.de“ zu, auf der Startseite des Themenbereiches „Tourismus“ das touristische Buchungssystem des Dienstleisters einzubinden. Es werden im Internetauftritt der Stadt unter „www.dresden.de“ keine weiteren touristischen Buchungssysteme und keine anderen Anbieter zugelassen.

## § 4 Sonstige Aufgaben

In Absprache mit der Stadt und der DMG wird der Dienstleister zur Steigerung der Attraktivität des Touristikstandortes Dresden neue Produkte planen, entwickeln und umsetzen. Die Durchführung eigener Marketingaktivitäten, wie die Erstellung von Broschüren oder Messeauftritte, sind dem Dienstleister nur nach Zustimmung durch die Stadt und die DMG gestattet.

## § 5 Firmierung und Urheberrechte

1. Der Dienstleister tritt unter seiner Firmierung auf. Er verwendet auf sämtlichen Produkten im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung sowie auf seiner Geschäftspost ausschließlich die „Marke Dresden“. Die Gestaltung von Drucksachen und sonstigen Publikationen muss in

## **Entwurf Dienstleistungsvertrag**

zu VOL 8 Allg. Angaben zum Produkt

Anlehnung an das Corporate Design der Landeshauptstadt Dresden erfolgen. Für alle Publikationen, Print oder Online, ist die Freigabe vor Drucklegung durch die Stadt oder einen von ihr beauftragten Dritten einzuholen.

2. Der Dienstleister stellt die Stadt im Zusammenhang mit fremden Urheber-, Marken- und sonstigen Schutzrechten von eventuellen Ansprüchen Dritter frei, soweit nicht Ansprüche Dritter im Zusammenhang mit der „Marke Dresden“ bestehen. Die Stadt stellt den Dienstleister im Zusammenhang mit der „Marke Dresden“ von eventuellen Ansprüchen Dritter frei.

### **§ 6 Kommunikation und Berichtswesen**

1. Die Stadt und die DMG benennen Verantwortliche, die zentrale Ansprechpartner für den Dienstleister im Rahmen der Vertragserfüllung sind.

2. Die Vertragsparteien treffen sich regelmäßig, in der Regel einmal monatlich, zu einem Abstimmungsgespräch, um sich wechselseitig über aktuelle Entwicklungen und Vorhaben zu informieren. Ein Vertreter der DMG wird zu diesem Gespräch in der Regel hinzugezogen. Über dieses Gespräch erstellt der Dienstleister ein schriftliches Protokoll, das von beiden Seiten bestätigt wird. Mindestens einmal jährlich findet eine Abstimmung zwischen den Vertragsparteien über strategische Zielstellungen statt.

3. Auf Anforderung der Stadt hat der Dienstleister jede erbetene erforderliche Auskunft im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand zu erteilen. Er hat insbesondere Einsicht in seine Unterlagen zu gewähren, die mit der Vertragserfüllung in Zusammenhang stehen.

Unabhängig hiervon hat der Dienstleister quartalsweise, jeweils zum Ende des auf das abgeschlossene Quartal folgenden Monats, unaufgefordert schriftlich nach den Vorgaben der Stadt Bericht zu erstatten.

Der Bericht enthält insbesondere

- a) statistische Angaben zu den zu erbringenden Dienstleistungen,
- b) eine Plan - Ist Abweichungsanalyse,
- c) betriebswirtschaftliche Auswertungen sowie
- d) ein Qualitätscontrolling auf der Basis von ausgewählten Qualitätskennziffern, wie insbesondere Reaktionszeit bei Anfragen, Verlustquote von Anrufen, Wartezeit in der Warteschleife.

Mindest einmal jährlich erstattet der Dienstleister vor dem Fachausschuss des Stadtrates Bericht über seine Vertragserfüllung.

4. Die Stadt und die DMG beraten und unterstützen den Dienstleister bei der Erfüllung seiner vertraglichen Aufgaben. Dies beinhaltet nicht finanzielle Leistungen über das Dienstleistungsentgelt nach § 7 des Vertrages hinaus.

### **§ 7 Dienstleistungsentgelt und Kontoführung**

1. Die Stadt verpflichtet sich, ab dem Jahr 2014 ein Dienstleistungsentgelt von jährlich ..... Euro netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, derzeit 19%, mithin .....Euro brutto an den Dienstleister zu zahlen. Für das Jahr 2013 beträgt das Dienstleistungsentgelt ..... Euro netto, mithin .....Euro brutto.

zu VOL 8 Allg. Angaben zum Produkt

2. Das Bruttogehalt wird in gleichen monatlichen Raten auf folgendes Konto des Dienstleisters bezahlt.

Kreditinstitut:

BLZ:

Kontonummer:

Die Zahlung erfolgt jeweils zum 15. eines Monats. Soweit der Vertragsbeginn und/oder das Vertragsende vom Beginn und/oder Ende des jeweiligen Kalenderjahres abweichen, ist das Dienstleistungsentgelt taggenau anteilig zu zahlen, wobei die 360/30-Tage Bankenmethode zur Berechnung dient. Die Regelung in Abs. 1 Satz 2 bleibt unberührt.

3. Der Dienstleister richtet für alle Einnahmen und Ausgaben im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages ein oder mehrere gesonderte Konten ein und gibt diese Konten auf jeder diesen Vertrag betreffenden Geschäftspost an.

4. Der Dienstleister hat jährlich bis zum 30. Juni des Folgejahres gegenüber der Stadt einen testierten Jahresabschluss vorzulegen. Dieser hat neben dem Gesamtergebnis das jeweilige Ergebnis des im öffentlichen Interesse liegenden, von der Stadt bezuschussten Bereichs sowie das Ergebnis des kommerziellen Bereichs auszuweisen.

### **§ 8 Haftung und Versicherungen**

1. Der Dienstleister stellt die Stadt von allen Ersatzansprüchen Dritter frei.

2. Der Dienstleister ist verpflichtet, mindestens folgende Versicherungen mit den angegebenen Deckungssummen je Schadensfall für die Erfüllung dieses Vertrages abzuschließen und der Stadt zum Vertragsbeginn schriftlich nachzuweisen:

- Betriebshaftpflicht für Personenschäden: 1.500.000,00 Euro
- Betriebshaftpflicht für Sachschäden: 1.500.000,00 Euro

3. Pauschalreiseleistungen, die der Dienstleister als Reiseveranstalter oder als Vermittler anbietet, sind – soweit Insolvenzversicherungspflicht besteht – durch Ausgabe eines Versicherungsscheines (Abschluss einer Reiseveranstalterversicherung) abzusichern.

### **§ 9 Dauer und Kündigung des Vertrages**

1. Das Vertragsverhältnis beginnt am 20. April 2013 und endet am 31. Dezember 2015 (Festlaufzeit). Es verlängert sich einmalig um weitere sechs Monate bis zum 30. Juni 2016, wenn es nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von zwölf Monaten zum Ende der Festlaufzeit gekündigt wird. Es verlängert sich einmalig um weitere sechs Monate bis zum 31. Dezember 2016, wenn es nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der ersten Vertragsverlängerung gekündigt wird.

2. Unabhängig von Abs. 1 ist jede Vertragspartei jederzeit zur außerordentlichen fristlosen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt. Ein wichtiger Grund für die Kündigung durch die Stadt liegt insbesondere vor, wenn

- über das Vermögen des Dienstleisters die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens beantragt wird oder
- aus sonstigen Gründen dem Dienstleister die Vertragserfüllung unmöglich wird.

zu VOL 8 Allg. Angaben zum Produkt

Ein wichtiger Grund für die außerordentliche Kündigung des Dienstleisters liegt insbesondere vor, wenn die Stadt trotz zweifacher Abmahnung mit einer Frist von jeweils vier Wochen und Nachfristsetzung ihrer Zahlungsverpflichtung aus § 7 nicht nachkommt.

3. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung kommt es nicht auf den Tag der Absendung, sondern auf den Tag des Zugangs an. Das Kündigungsschreiben ist durch Postzustellungsurkunde zuzustellen.

### **§ 10 Vertragsabwicklung**

1. Bei Beendigung des Vertrages ist der Dienstleister vorbehaltlich datenschutzrechtlicher Bestimmungen verpflichtet, die auf Grundlage dieses Vertrages erstellten Kundendaten, mit den zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung noch nicht abgeschlossenen Anfrage- und Buchungsvorgängen, an die Stadt oder einen von ihr benannten Dritten gemäß dem von Dienstleister eingesetzten Computer-System auf marktüblichen Datenträgern herauszugeben. Kundendaten sind die Daten, die der Dienstleister im Zusammenhang mit dem Betrieb der offiziellen Touristinformation der Stadt, dem Betrieb des offiziellen touristischen Servicecenters der Stadt, dem Prospektversand und der Unterkunftsvermittlung von Kunden und Interessenten erhoben hat. Weiterhin herauszugeben sind die Anschriften von Vertragspartnern und die Vertragsunterlagen aus dem Beherbergungsgewerbe des Stadtgebietes Dresden. Der Dienstleister ist zudem verpflichtet, der Stadt bei der Beendigung des Vertrages ein Lieferantenverzeichnis in Bezug auf die in der Touristinformation gehandelten Waren und vertriebenen Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Nach Beendigung des Vertrages eingehende Erlöse, denen Ansprüche des Dienstleisters zugrunde liegen, die während der Vertragsdauer entstanden sind, stehen dem Dienstleister zu.

2. Der Dienstleister ist nicht berechtigt, nach Ablauf des Vertrages die in dem Vertrag benannten Tätigkeiten für die Stadt fortzuführen und die durch die Stadt ihm zur Erbringung der vertraglichen Leistung zur Nutzung und zur Verwendung überlassenen Rechte, Marken, Schutzrechte, Lizenzen, usw. weiter zu verwenden oder zu nutzen, sofern deren Nutzung oder Verwendung nicht auf anderer Grundlage geregelt ist.

3. Der Dienstleister wird mit Vertragsbeginn für seine gesamte Geschäftstätigkeit einen neuen Rufnummernblock bei einem Telekommunikationsunternehmen schalten. Für die offizielle Touristinformation und das offizielle touristische Service-Center der Stadt werden Durchwahlnummern aus diesem Block vorgesehen. Bei Beendigung des Vertrages ist der Dienstleister verpflichtet, die für die offizielle Touristinformation und das offizielle touristische Service-Center der Stadt geschalteten und beworbenen Durchwahlnummern für die Dauer eines Jahres nach Beendigung des Vertrages weiterzuleiten oder bei Einbeziehung Dritter an der Weiterleitung mitzuwirken.

4. Das alleinige Nutzungsrecht an sämtlichen im Themenbereich „Tourismus“ auf „www.dresden.de“ erstellten Inhalten liegt bei der Stadt und fällt bei Beendigung des Vertrages an die Stadt zurück. Dies gilt ausdrücklich auch für alle während der Vertragslaufzeit erstellten zusätzlichen Inhalte. Im Zusammenhang mit diesen Inhalten abgeschlossene Verträge können nach Beendigung dieses Vertrages auf Wunsch von der Stadt ohne zusätzliche Kosten übernommen werden und sind entsprechend zu gestalten.

5. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Geheimhaltung aller mitgeteilten Ideen, Vorschläge, Konzeptionen und aller aus der geschäftlichen Zusammenarbeit resultierenden Informationen. Dies gilt auch für die inhaltliche und konzeptionelle Internetpräsentation.

### **§ 11 Schriftform**



Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

**§ 12 Salvatorische Klausel**

Sollten Bestimmungen dieses Vertrages oder eine künftig in ihm aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt, soweit sich herausstellen sollte, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck des Vertrages gewollt hätten, sofern sie bei Abschluss dieses Vertrages oder bei der späteren Aufnahme einer Bestimmung diesen Punkt bedacht hätten.

**§ 13 Schlussbestimmungen**

1. Jede Vertragspartei trägt die ihr im Rahmen dieses Vertrages entstehenden Kosten selbst.
2. Gerichtsstand ist Dresden. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Dresden .....

Dresden .....

Stadt

Dienstleister