

## Anlage S

### Berichterstattung

#### Inhalt

1	Allgemeines.....	2
2	Nach Zuschlag zu übermittelnde Konzepte .....	2
2.1	Betriebskonzept .....	2
2.2	Konzept Kommunikation, Kommunikationsplan und kommunikationsseitige Betriebsvorbereitung .....	3
2.2.1	Kommunikationskonzept .....	3
2.3	Konzept für die Erstausbildung zur „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“ .....	4
2.4	Sicherheitskonzept.....	5
3	Unverzögliche Meldung .....	5
4	Monatsmeldung .....	6
5	Quartalsweiser Statusbericht.....	8
6	Halbjährlicher Statusbericht.....	8
7	Dokumentation unverzüglich nach Abschluss der Fahrplanung für das Folgejahr gemäß § 5 Abs. 7 BVB.....	8
8	Dokumentationen / Lieferungen zum 30. Oktober für das Folgejahr .....	8
9	Dokumentationen / Lieferungen zum 31. März des Folgejahres .....	9
10	Dokumentationen / Lieferungen zum 31. Mai des Folgejahres.....	10
11	Verzeichnis der nachfolgenden Dokumentationsvorlagen in Anhang 1 .....	10

#### Anhänge

Anhang 1	Dokumentationsvorlagen
Anhang 2	Beschreibung der VBB-Verbundmeldung Einnahmen

## 1 Allgemeines

- (1) Die Vertragspartner werden das Berichtswesen kontinuierlich weiter entwickeln. Es wird angestrebt, Dokumentationen weitestgehend über den elektronischen Datenaustausch zu realisieren. Die Erstellung der Dokumentationen kann unter Beachtung von § 10 Abs. 5 der BVB über marktübliche Software (z.B. MS-Excel, MS-Word) erfolgen. Sofern Datenformate von Dokumentationen in dieser Anlage nicht definiert sind bzw. sich zwischenzeitlich geändert haben, werden sich die Vertragspartner im Vorfeld der Erstellung der Dokumentationen gesondert verständigen.
- (2) Im Folgenden werden die sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar ergebenden Dokumentationspflichten zusammengefasst und konkretisiert dargestellt und, sofern möglich, detailliert beschrieben. Zur Feststellung der Einhaltung getroffener Vereinbarungen aus dem Verkehrsvertrag ist der Auftraggeber berechtigt, weitere über die Anlage Berichterstattung hinausgehende Dokumentationen / Lieferungen zu fordern.
- (3) Die aufgeführten Termine und Fristen zu den Dokumentations- und Berichtspflichten gelten als eingehalten, wenn die entsprechende Dokumentation / Lieferung zum benannten Termin bzw. am letzten Tag einer gesetzten Frist beim Auftraggeber eingegangen ist.
- (4) Soweit Termine und Fristen zu den oben genannten Pflichten auf einen Sonntag, einen am Erklärungs- und Leistungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder an einen Sonnabend fällt, so tritt an Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.
- (5) Bei den monatlichen Statusberichten und den Jahresschlussrechnungen sind mindestens alle monetär wirksamen Vorkommnisse aufzuführen. Diese können auf dem Gebiet eines anderen Aufgabenträgers verursacht worden sein bzw. sich auswirken.
- (6) Das Berichtswesen umfasst:
  - nach Zuschlag zu übermittelnde Konzepte (Fristen siehe Kapitel 2)
  - Unverzögliche Meldungen
  - Monatlicher Statusbericht zum 15. des Folgemonats
  - halbjährlicher Statusbericht zum 15. Juli bzw. 15. Januar für das abgelaufene Halbjahr
  - Quartalsweiser Statusbericht
  - Dokumentationen / Lieferungen zum 30. Oktober für das Folgejahr
  - Dokumentationen / Lieferungen zum 31. März des Folgejahres

## 2 Nach Zuschlag zu übermittelnde Konzepte

### 2.1 Betriebskonzept

- (1) Das EVU stimmt mit den Beauftragten 2 Monate vor Betriebsaufnahme die Abfahrtschaltstellen des BNV inkl. der genauen Abfahrtspositionen ab. Sofern die Straßenverkehrswege eine direkte Anfahrt einer Station nicht zulassen, ist vorab eine feste Bedarfshaltestelle mit den Beauftragten abzustimmen und zu kennzeichnen.
- (2) Das EVU übermittelt den Beauftragten 2 Monate vor Betriebsaufnahme eine aktuelle Übersicht der geplanten Leerfahrten im Betriebskonzept.

## 2.2 Konzept Kommunikation, Kommunikationsplan und kommunikationsseitige Betriebsvorbereitung

Für die Zeit nach Zuschlagserteilung bis zur Betriebsaufnahme gilt folgender Zeitplan für die Kommunikation:

- Ein Monat nach Zuschlagerteilung findet ein Auftaktgespräch statt, zu dem das EVU einlädt.
- Der Entwurf des ersten Kommunikationsplans (für das 1. Betriebsjahr sowie die Betriebsaufnahme) liegt 6 Monate nach Zuschlagerteilung vor und beinhaltet Aussagen zur Marketingkommunikation sowie zu allen digitalen und analogen Kommunikationskanälen gemäß Kapitel 5.1.1 Abs. 2 der LB.
- Maßnahmen zur kommunikationsseitigen Vorbereitung der Betriebsaufnahme werden sechs Monate nach Zuschlagerteilung abgestimmt und die notwendigen Unterlagen durch das EVU eingereicht (siehe Kapitel 2.3.1).

### 2.2.1 Kommunikationskonzept

- (1) Das EVU legt der Beauftragten sechs Monate nach Zuschlag einen Entwurf zum Kommunikationskonzept in elektronischer Form vor. Das Konzept ist mit der Beauftragten abzustimmen und bedarf der Zustimmung durch die Beauftragte. Die Zustimmung der Beauftragten erfolgt, wenn die insofern vorrangigen Regelungen der LB Punkt 2.7 und 5 sowie der Anlage B13 eingehalten wurden.
- (2) Das Kommunikationskonzept ist die Grundlage für die Umsetzung der vertraglichen Vorgaben zur Kommunikation.
- (3) Das Kommunikationskonzept beschreibt, wie das EVU die in Kapitel 2.7 (einschließlich Hardware und IT) und 5 der LB beschriebenen Anforderungen realisieren wird. Dies beinhaltet einerseits alle Maßnahmen zur Betriebsaufnahme und deren Vorbereitung sowie andererseits die Durchführung der Kommunikationsmaßnahmen während der Vertragslaufzeit.
- (4) Dabei ist durch das EVU schlüssig darzulegen, wie es die in Punkt 2.7 und 5 sowie in der Anlage B13 geforderten Leistungen zeit- und qualitätsgerecht erbringen wird. Eigene Vorstellungen über weitere Möglichkeiten zur zielgerichteten Kommunikation sind einzubringen. Das EVU hat in einem Überblick für alle Medien darzulegen, wie die Kommunikation in allen Anwendungsfällen (s. u.) zielgerichtet erfolgt. Die Betrachtung erfolgt dabei für den Regelleistung für den Störfall. Die Wege zur Erreichung dieser Punkte und die interne Prozesssteuerung (einschließlich daraus abgeleiteter Änderungsmöglichkeiten) dazu sind darzulegen. Die konkreten Inhalte und deren Ausgestaltung sind aufzulisten.
- (5) Vor diesem Hintergrund muss das Kommunikationskonzept mindestens Aussagen zu Themenbereichen enthalten, die mit folgenden Schlagworten grob umrissen sind:
  - a) Grundsätze (Welche Informationen werden für wen, wann und warum gegeben.)
    - Spracheneinsatz, insbesondere Englisch
    - Hinweise/Beschilderung/Aushänge im Fahrzeug (Platzierung und Inhalt gemäß Anlage B13 der LB)
    - Webseite, Routenplaner (technische Realisierung; ggf. virtueller Server), Verlinkung, Einbindung von Partnern
    - Aspekte für stationäre (digital/elektronisch und analog) und mobile Dienste
    - Durchgängigkeit der Informationen/Informationsketten (insbesondere über folgende Teil der Reisekette hinweg: Ansagen, Anzeiger in/am Fahrzeug, Wegeleitung auf Stationen - sofern möglich -, Printprodukte, elektronische Medien und Dienste, betreiberübergreifend/diskriminierungsfrei)
    - Ansprechpartner für alle relevanten Themenbereiche und Abstimmungsprozesse

- b) Informationen bei planmäßigem Betrieb
    - Ansagen (Inhalte; in/am Fahrzeug bzw. auf Stationen, sofern möglich)
    - Anzeiger in/am Fahrzeug (Inhalte)
    - Echtzeitinformationen
  - c) Informationen bei Abweichungen / Störungen / Baumaßnahmen / Fahrplanwechsel
    - Echtzeitinformationen
    - Ansagen (Inhalte; in/am Fahrzeug bzw. auf Stationen, sofern möglich)
    - Anzeiger in/am Fahrzeug (Inhalte)
    - Gestaltung/Realisierung der Informationen auf Bahnhöfen/Stationen (Aushänge für reguläre Fahrpläne, Baustellen, Wegeleitung etc.), sofern durch das EVU beeinflussbar
    - Vorabinformation (digital/elektronisch und analog)
    - Nutzung Hafas-Information-Manager (HIM) (Wann? Wie? Wo? Möglichkeiten des Einsatzes von Textbausteinen).
  - d) Ausblick, Weiterentwicklung, Ziele
    - Fahrgastinformationsprodukte (digital und print)
    - Mittelfristprognose und Kommunikation von Bauabweichungen
    - Kommunikation zu geplanten Veranstaltungen/Sonderverkehren
    - Kommunikation im Vorlauf zu Fahrplanwechseln
- (6) Ferner enthält das Kommunikationskonzept detaillierter untersetzte Unterlagen zu folgenden Aspekten
- a) Fahrzeugausstattung (hierzu können auch separate Planunterlagen eingereicht werden)
    - Belegungsplan der Plakaträher
    - Aktualisierungsplan der Linienpläne und ggf. der Perlschnüre
    - Funktionsweise/Datenversorgung/Darstellungen der Matrixanzeigen
    - Funktionsweise/Datenversorgung/Darstellungen der Flachbildschirme
    - Prozess- und Systembeschreibung, wie sichergestellt wird, dass der jeweils tagesaktuelle Sollfahrplan auf den Fahrzeugen verfügbar ist.

### 2.3 Konzept für die Erstausbildung zur „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“

- (1) Das EVU legt der Beauftragten bis spätestens zwei Monate vor Betriebsaufnahme einen Entwurf zu einem Konzept für die Erstausbildung zur „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“ sowie zur Ausbildung als „TrainerIn im VBB“ gemäß Anlage B9 Punkt 3 in elektronischer Form vor. Die Konzepte sind mit der Beauftragten abzustimmen und bedürfen der Zustimmung der Beauftragten. Die Zustimmung der Beauftragten erfolgt, wenn das Schulungskonzept den insoweit vorrangigen vertraglichen Regelungen, insbesondere aus der Anlage B9 Punkt 3 und den nachfolgenden Anforderungen entspricht.
- (2) Anforderung an die Darstellung des Schulungskonzeptes:
  - geplante Schulungstermine,
  - Dauer der Schulungen,
  - Teilnehmeranzahl,
  - Schulungsablaufplan mit Darstellung der Lernziele, Inhalte, angewendete Methodik, Dauer, Trainer
  - Trainer- und Teilnehmermaterial

## 2.4 Sicherheitskonzept

- (1) Das EVU legt der Beauftragten bis spätestens zwei Monate vor Betriebsaufnahme gemäß Punkt 4 der LB einen Entwurf des Sicherheitskonzepts (Einführungskonzept) vor. Folgende Inhalte sind im Sicherheitskonzept mindestens darzustellen:
- (2) Anforderungen an die Darstellung des Sicherheitskonzeptes
  - a) Sicherheitsorganisation
    - Sicherheitskooperationen; Sicherheitsvereinbarungen mit zuständigen Sicherheitsbehörden und Feuerwehr; Zusammenarbeit bei besonderen Sicherheitslagen
    - Meldekettens; Abstimmungsverfahren; Zuständigkeiten; Verfahrensablauf bei unvorhersehbaren Großereignissen
    - Regelungen zur Zusammenarbeit mit den Medien insbesondere der Öffentlichkeitsarbeit; Opferbetreuung
    - Schulungskonzept; grundlegende Einsatzpläne von KiN,
    - Dokumentation und Sicherstellung des Datenschutzes
  - b) Statusanalyse der Sicherheitslage sowie Sicherheitsbedürfnisse und Zielsetzung
    - Darstellung und Bewertung Sicherheitsempfinden der Fahrgäste: Nutzergruppen und ihre Bedürfnisse: insb. Genderansatz; ältere Fahrgäste; mobilitätseingeschränkte Menschen; Jugendliche.
    - Darstellung einer anonymisierten Statistik über das strafrechtliche Ergebnis aller zur Anzeige gebrachten Delikte (z. B. Einstellung des Verfahrens, Einstellung gegen Auflage, Strafbefehl usw.) und entsprechend auch für vom EVU eingeleitete zivilrechtliche Schritte.
  - c) Handlungsstrategien/ Maßnahmen
    - Die im Sicherheitskonzept zu entwickelnden Handlungsstrategien sollen unterschiedliche Maßnahmen in geeigneter Weise zusammenführen. Dieses kann in jedem der nachfolgend exemplarisch aufgeführten Maßnahmenbereiche auch Sicherheitsmaßnahmen im Bereich der Kommunikation miteinschließen.
      - Maßnahmen zur Information der Fahrgäste über Erreichbarkeit der zuständigen Polizei (Sicherheitswachen); Erreichbarkeit Sicherheitsmanager / Sicherheitszentrale zur Nutzung der Sicherheitsinfrastruktur; Verhalten in kritischen Situationen.
      - Maßnahmen zur Steigerung der objektiven Sicherheitslage und des subjektiven Sicherheitsempfindens;
      - Maßnahmen zur Umsetzung der Beförderungsbedingungen;
      - Präventionsmaßnahmen.
      - Darzustellen ist, welche Ziele mit den Maßnahmen verfolgt werden und mit welchen Methoden die Handlungsstrategien und Maßnahmen evaluiert werden.

## 3 Unverzügliche Meldung

- Unverzügliche Meldung zu SEV gemäß Vorgaben zu Punkt 1.2 Abs. 2 der Leistungsbeschreibung
- Unverzügliche Meldung zu BNV gemäß Vorgaben zu Punkt 1.2 Abs. 5 der Leistungsbeschreibung
- Unverzügliche Meldung von Betriebsstörungen gemäß Punkt 1.2 Abs. 11 der Leistungsbeschreibung
- Unverzügliche Meldung zu Unfällen, Störungen / Änderungen im Betriebsablauf etc. gemäß Punkt 1.2 Abs. 12 der Leistungsbeschreibung

## 4 Monatsmeldung

### Beschwerdemanagement und Kundenservice

- Auflistung der Einzelbeschwerden und Kundenanliegen entsprechend der **Dokumentationsvorlage 8**

### Kassentechnische Einnahmen

- Einnahmenmeldung gemäß Schnittstelle nach Anhang 2 sowie entsprechend **Dokumentationsvorlage 1**. Dabei erfolgen die Einnahmenmeldungen jeweils relations-, vertriebsstandort-, tarifstufen-, und preisstandsscharf. Werden Fehler in den Daten festgestellt, erfolgt eine unverzügliche Korrekturmeldung.

### Einnahmen aus Einnahmenaufteilungen und Ausgleichszahlungen

- Einnahmenmeldung gemäß Schnittstelle entsprechend **Dokumentationsvorlage 2**. Werden Fehler in den Daten festgestellt, erfolgt eine unverzügliche Korrekturmeldung.

## 5 Quartalsweiser Statusbericht

- Zwischen der Beauftragten und dem EVU werden quartalsweise bzw. anlassbezogen Statusgespräche zur Sicherheit im Bedienegebiet geführt.

## 6 Halbjährlicher Statusbericht

### Nachfrage

- Verkehrsnachfragedaten entsprechend Dokumentationsvorlage 9, soweit keine automatischen Fahrgastzählsysteme Bestandteil des Vertrags sind.

## 7 Dokumentation unverzüglich nach Abschluss der Fahrplanung für das Folgejahr gemäß § 5 Abs. 7 BVB

- zugbezogene Auflistung der für das folgende Fahrplanjahr abgestimmten Fahrzeugeinsatz- und Umlaufplanung entsprechend § 5 Abs. 7 BVB und Anlage U der BVB.
- Verkehrsumfang entsprechend § 5 Abs. 7 BVB und Anlage V der BVB.
- Wartezeitvorschrift entsprechend § 5 Abs. 7 BVB und Anlage W der BVB.
- Zugliste entsprechend § 5 Abs. 7 BVB und Anlage Z der BVB.
- Übersicht der Vertriebseinrichtungen entsprechend § 5 Abs. 7 BVB und Anlage VS der BVB.

## 8 Dokumentationen / Lieferungen zum 30. Oktober für das Folgejahr

- Linienweise Prognose der Infrastrukturnutzungsentgelte für das Folgejahr gemäß § 5 Abs. 8 BVB und Prognose der Einnahmen für das Folgejahr gemäß Anlage EP i.V.m. § 8 Abs. 11 BVB in Verbindung mit der Übergabe der Berechnung der monatlichen Abschläge gemäß Anlage AB der BVB
- Kommunikationsplan gemäß Kap. 5.1.1 der LB einschließlich finanzielle Planung der Kommunikationsmaßnahmen gemäß Dokumentationsvorlage 4

- Planung der Öffentlichkeitsarbeit gemäß Kap. 7 Abs. 1 LB gemäß Dokumentationsvorlage 5
- Planung der Aus- und Weiterbildung des Personals gemäß Anlage B9 der LB gemäß Dokumentationsvorlage 6
- konkretisierter Hauptuntersuchungs-Kalender für Fahrzeuge

## **9 Dokumentationen / Lieferungen zum 31. März des Folgejahres**

- Durchführung von Kommunikationsmaßnahmen entsprechend Dokumentationsvorlage 4
- Durchführung der Aus- und Weiterbildung des Personals gemäß Anlage B9 der LB gemäß Dokumentationsvorlage 7
- Übersicht zu Vereinbarungen mit Verkehrsunternehmen zu Schulkostenträgern mit Angaben zur
  - Stand der Vereinbarung (abgeschlossen bzw. beabsichtigt / in Verhandlung)
  - betreffende Linienabschnitte
  - Laufzeit der Vereinbarung
  - Erlösansprüche, ggf. je Linienabschnitt
  - ggf. weitere Informationen
- Aufstellung Infrastrukturnutzungsentgelte nach Anlage MSA – Anhang 1 - gemäß § 9 Abs. 8 BVB i.V.m. § 11 Abs. 3 BVB
- Erstattungen der Eisenbahninfrastrukturunternehmen sowie vom EVU geltend gemachte und durchgesetzte Minderungen der Infrastrukturnutzungsentgelte (informativ)
- Sicherheitslagebericht und Fortschreibung der Sicherheitskonzeption, Inhalte sind u. a.:
  - Darstellung und Bewertung der aktuellen Sicherheitslage mit Angaben zu Entwicklungstendenzen, Schwerpunktentwicklungen, Bedrohungsszenarien etc.
  - Status der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen
  - Darstellung und Bewertung der durchgeführten Maßnahmen
  - Darstellung der geplanten Maßnahmen und Aktivitäten zur Steigerung der Fahrgastsicherheit z.B. zu folgenden Bereichen
    - Personal, u. a. Zugbegleitquote durch Kontroll- bzw. Sicherheitspersonal
    - Technik, u. a. Videoüberwachung und –aufzeichnung
    - Notfall-Sprechstellen in Fahrzeugen
    - Reaktionszeiten bis zum Eintreffen von Hilfskräften nach eingehendem Notruf oder sonstigen Feststellungen sicherheitsrelevanter Ereignisse
    - Prävention, u. a. Gestaltung und Beleuchtung des Fahrzeuginnenraums
    - Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen und Institutionen, u. a. Infrastrukturbetreiber

## 10 Dokumentationen / Lieferungen zum 31. Mai des Folgejahres

### kassentechnische Einnahmen

- Einnahmenmeldung gemäß Schnittstelle nach Anhang 2 sowie entsprechend Dokumentationsvorlage 1. Dabei erfolgen die Einnahmenmeldungen jeweils relations-, tarifstufen-, und preisstandsscharf.

### Einnahmen aus Einnahmenaufteilungen und Ausgleichszahlungen

- Einnahmenmeldung gemäß Schnittstelle entsprechend Dokumentationsvorlage 2.

### Einnahmentestate

- Einnahmentestate gemäß Anlage ME und § 8 Abs. 10 BVB

### Evaluation des Dialog- bzw. Social-Media-Kanals gemäß 5.5 Abs. 5 LB

## 11 Verzeichnis der nachfolgenden Dokumentationsvorlagen in Anhang 1

Nr.	Inhalt
1	Kassentechnische Einnahmen
2	Einnahmenaufteilungen und Ausgleichszahlungen
3	Freifahrer
4	Durchführung von Kommunikationsmaßnahmen
5	Planung Öffentlichkeitsarbeit
6	Aus- und Weiterbildung Personal - Planung
7	Personalentwicklung - Auswertung
8	Statistik Kundenanliegen
9	Verkehrsnachfragedaten