

Anlage S

Berichterstattung

Inhalt

1	Allgemeines.....	2
2	Nach Zuschlag zu übermittelnde Konzepte	2
2.1	Betriebskonzept	2
2.2	Konzept zur automatischen Datenübermittlung	3
2.3	Konzept Kommunikation, Kommunikationsplan und kommunikationsseitige Betriebsvorbereitung.....	3
2.3.1	Kommunikationskonzept	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.4	Konzept für die Erstausbildung zur „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“	4
2.5	Sicherheitskonzept.....	5
2.6	Vertriebskonzept	5
2.7	Fahrzeugkonzept	6
3	Unverzügliche Meldung	6
4	Arbeitstägliche Meldungen (für das Gebiet des ZVNL)	6
5	Wochenmeldung (für das Land Brandenburg)	6
6	Monatlicher Statusbericht	7
6.1	Für das Land Brandenburg.....	7
6.2	Für das Gebiet des ZVNL.....	8
7	Halbjährlicher Statusbericht.....	10
8	Quartalsweiser Statusbericht.....	10
9	Dokumentation unverzüglich nach Abschluss der Fahrplanung für das Folgejahr gemäß § 5 Abs. 7 BVB.....	10
10	Dokumentationen / Lieferungen zum 30. Oktober für das Folgejahr.....	10
11	Dokumentationen / Lieferungen zum 31. März des Folgejahres.....	10
12	Dokumentationen / Lieferungen zum 31. Mai des Folgejahres.....	12
13	Verzeichnis der nachfolgenden Dokumentationsvorlagen in Anhang 1	12
14	Verzeichnis der Dokumentationsvorlagen in Anhang 5 (gilt nur für das Gebiet ZVNL) ..	13

Anhänge

Anhang 1	Dokumentationsvorlagen
Anhang 2	Beschreibung der VBB-Verbundmeldung Einnahmen
Anhang 3	Einnahmemeldebogen ZVNL/MDV
Anhang 4	Datenübergabe Fahrgastzählungen für das Gebiet des ZVNL
Anhang 5	Dokumentationsvorlagen für das Gebiet des ZVNL

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)
 - Unverzügliche Meldungen
 - arbeitstägliche Meldungen bis 14 Uhr für den Vortag bzw. die Vortage nach Wochenenden und Feiertagen wöchentliche Lieferung zum Donnerstag der Folgeweche gemäß Anlage B15 der LB
 - 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
 - Dokumentationen / Lieferungen zum 31. Mai des Folgejahres^{R019}

2 Nach Zuschlag zu übermittelnde Konzepte

2.1 Betriebskonzept

- (1) Das EVU stimmt mit den Beauftragten 3 Monate vor Betriebsaufnahme die Abfahrtshaltstellen des BNV inkl. der genauen Abfahrtspositionen ab. Sofern die Straßenverkehrswege eine direkte Anfahrt einer Station nicht zulassen, ist vorab eine feste Bedarfshaltstelle mit den Beauftragten abzustimmen und zu kennzeichnen.
- (2) Das EVU übermittelt den Beauftragten 6 Monate vor Betriebsaufnahme eine aktuelle Übersicht der geplanten Leerfahrten im Betriebskonzept.

2.2 Konzept zur automatischen Datenübermittlung

Es ist, gemäß Anlage DOK Punkt 2 lit. a, nach Zuschlagserteilung, bis zwölf Monate vor Betriebsaufnahme, ein Erfassungs- und Dokumentationssystem zu beschreiben, mit den Beauftragten abzustimmen und diesen zu übermitteln.

2.3 Konzept Kommunikation, Kommunikationsplan und kommunikationsseitige Betriebsvorbereitung

- (1) 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 sechs 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) Das EVU legt den Beauftragten sechs Monate nach Zuschlag einen Entwurf zum Kommunikationskonzept in elektronischer Form vor. Das Konzept ist mit den Beauftragten abzustimmen und bedarf der Zustimmung durch die Beauftragten. Die Zustimmung der Beauftragten erfolgt, wenn die insofern vorrangigen Regelungen der LB Punkt 2.7 und 5 sowie der Anlage B13 eingehalten wurden.
- (3) Das Kommunikationskonzept ist die Grundlage für die Umsetzung der vertraglichen Vorgaben zur Kommunikation.
- (4) 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.
- (5) 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 Regel- wie 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.
- (6) 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 folgenden Teil der Reisekette hinweg: Ansagen, Anzeiger in/am Fahrzeug, Wegeleitung auf Stati-

- onen - 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
- (7) Ferner enthält das Kommunikationskonzept detaillierter untersetzte Unterlagen zu folgenden Aspekten
- a) Fahrzeugausstattung (hierzu können auch separate Planunterlagen eingereicht werden)
 - Belegungsplan der Plakaträhmen
 - 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.

2.4 Konzept für die Erstausbildung zur „Fachkraft im Verkehrsservice im VBB“

- (1) Das EVU legt den Beauftragten bis spätestens 10 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 den 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

2.5 Sicherheitskonzept

(1) Das EVU legt den Beauftragten bis spätestens ein Jahr 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.

2.6 Vertriebskonzept

(1) Das EVU legt den Beauftragten bis spätestens 12 Monate vor Betriebsaufnahme den jeweiligen Vertriebstechniktyp vor.

2.7 Fahrzeugkonzept

Das EVU stimmt mit den Beauftragten rechtzeitig vor Betriebsaufnahme die Bemusterung der Stuhlsitzflächen ab. In den Abstimmungsprozess werden die jeweiligen Behindertenverbände miteinbezogen.

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 Arbeitstägliche Meldungen (für das Gebiet des ZVNL)

Pünktlichkeit

- Lieferung der vereinbarten zugbezogenen elektronisch erfassten Pünktlichkeitsdaten des Vortages bzw. – nach Wochenenden und Feiertagen – der Vortage auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend Anhang 5, Vorlage 1 (bzw. entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 15). Zu liefern sind alle zugbezogenen Pünktlichkeitsdaten für die im Leistungsverzeichnis für das Gebiet des ZVNL definierten Messstellen.

Operative Nichtleistungen

- Lieferung aller operativen Zugausfälle und Busnotverkehre einschließlich der Dauer der Bereitstellung des BNV des Vortages bzw. – nach Wochenenden und Feiertagen – der Vortage auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend Anhang 5, Vorlage 6. Zu liefern sind alle Ausfalldaten für die Linien im Gebiet des ZVNL, deren Ausfall mindestens einen Teilabschnitt des Gebietes ZVNL betrifft. Bei den betroffenen Leistungsangaben (Zugkm) werden nur die auf das Gebiet des ZVNL entfallenden Leistungen ausgewiesen.

Zugbildung

- Lieferung der vertraglichen Abweichungen im Fahrzeugeinsatz und in der Zugbildung des Vortages bzw. – nach Wochenenden und Feiertagen – der Vortage auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend Anhang 5, Vorlage 10 (bzw. entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 1). Zu liefern sind alle fahrtbezogenen Abweichungen der Linien im Gebiet des ZVNL.

5 Wochenmeldung (für das Land Brandenburg)

Zugbildung

- Daten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 1

Schadensfreiheit und Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge/ Fahrzeugeinrichtungen einschl. Kommunikation

- Daten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für die Erhebungskriterien 2 – 14, 14a, 14b und 19

Pünktlichkeit

- Pünktlichkeitsdaten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 15
- Auf Anforderung der Beauftragten: Pünktlichkeitsanalyse in Form einer Gesamteinschätzung zur Pünktlichkeitssituation, Schwerpunkte, Auflistung der Einzelstörungen mit großen Auswirkungen

Ersatzverkehr

- Anschlussgewährung entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 15a
- Kapazitäten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 15b
- Daten zu Stationen und Haltestellen entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 15c

Sauberkeit

- Daten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 20

Nichtleistungen

- Daten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 21

Personaleinsatz

- Daten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 17

Nachfrage

- Daten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 16

Vertrieb

- Daten entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für die Erhebungskriterien 18, 24a

6 Monatlicher Statusbericht

6.1 Für das Land Brandenburg

Beschwerdemanagement und Kundenservice

- Auflistung der Einzelbeschwerden entsprechend **Dokumentationsvorlage 08**

kassentechnische Einnahmen

- Einnahmenmeldung gemäß Schnittstelle nach Anhang 2 sowie entsprechend **Dokumentationsvorlage 01**. 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 02**. Werden Fehler in den Daten festgestellt, erfolgt eine unverzügliche Korrekturmeldung.

6.2 Für das Gebiet des ZVNL

Pünktlichkeit

- Pünktlichkeitsanalyse (verbale Gesamteinschätzung zur Pünktlichkeitssituation, Schwerpunkte, ggf. Auflistung der Einzelstörungen mit großen Auswirkungen) sowie verbale Erörterung der eingeleiteten Maßnahmen.
- Nachweis der aufgrund Anschlussgewährung pünktlich zu bewertenden Züge entsprechend Anhang 5, Vorlage 2.
- Analyse der Linienpünktlichkeit entsprechend Anhang 5, Vorlagen 3 und 4.

Nichtleistungen

- Monatliche zuggenaue Lieferung der Daten zu operativen und planmäßigen Zugausfällen und Busersatzverkehr im Gebiet des ZVNL entsprechend Anhang 5, Vorlagen 6 und 7 (bzw. entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 21).

Qualität Ersatzverkehr

- Anschlussgewährung, die Linien im Gebiet des ZVNL betreffend, entsprechend Anhang 5, Vorlage 9 (bzw. entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 15a).
- Sicherstellung Vertrieb SEV entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 15b.
- Abweichungen der geforderten Qualität an Stationen/SEV-Haltestellen entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 15c.

Zugbildung

- Fahrtbezogene Auflistung aller im Gebiet des ZVNL aufgetretenen Abweichungen von der vereinbarten Zugbildung entsprechend Anhang 5, Vorlage 10 (bzw. entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 1).
- Statistische Auswertung zur Zugbildung für jede Linie im Gebiet des ZVNL entsprechend Anhang 5, Vorlage 11.

Personaleinsatz

- Für die Linien im Gebiet des ZVNL fahrtbezogener Nachweis der Abweichungen von der vereinbarten Besetzung der Züge mit Zugbegleitpersonal entsprechend Anhang 5, Vorlage 16 (bzw. entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für das Erhebungskriterium 17).
- Statistische Zusammenfassung der Leistungsdaten zur Besetzung der Züge mit Zugbegleitpersonal entsprechend Anhang 5, Vorlage 17.

- Über die Besetzung der Leitstelle ist monatlich zu berichten. Auf Verlangen der Beauftragten sind die Besetzungspläne im IST zu übermitteln.

Schadensfreiheit und Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge/ Fahrzeugeinrichtungen einschl. Kommunikation

- Für die Linien im Gebiet des ZVNL fahrzeugbezogene Auflistung der Abweichungen von den vereinbarten Anforderungen an die Fahrzeugausstattung und Kommunikation in/an Fahrzeugen entsprechend Anhang 5, Vorlagen 18 und 19 (bzw. entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für die Erhebungskriterien 2 – 14, 14a, 14b und 19) mit Einordnung der Abweichungen gemäß Kap. 3 der Anlage MV.

Sauberkeit

- Abweichungen von den vertraglich geregelten Reinigungsintervallen entsprechend Anhang 5, Vorlagen 20 und 21.

Vertrieb

- Störungen der Handverkaufsgeräte des Zugbegleitpersonals auf den Linien im Gebiet des ZVNL entsprechend Anhang 5, Vorlage 15 (bzw. ggf. entsprechend Kap. 3.1 der Anlage B15 der LB für die Erhebungskriterien 18).

Kundenanliegen

- Auflistung der Einzelbeschwerden entsprechend Anhang 5, Vorlage 22.

Nachfrage

- Datenlieferung entsprechend Anhang 4 der Anlage S der BVB.
- Ermittlung AFZ-Quote entsprechend Anhang 5, Vorlage 23.

kassentechnische Einnahmen und Einnahmen aus Voraus-, Abschlags- und Ausgleichszahlungen

Die elektronische Meldung der kassentechnischen Einnahmen für das Gebiet des ZVNL enthält alle Einnahmen (brutto und netto) und die Anzahl der Fahrausweisverkäufe differenziert nach:

- Vertriebsweg,
- Verkaufsstelle (Standort, Fahrzeug),
- Angewandter Tarif (Verbundtarife, BB Personenverkehr, BB Anstoßverkehr, sonstige Tarife und Sondertickets)
- Fahrausweisart des angewandten Tarifs inkl. Ermäßigungsart
- Anzahl EBE, differenziert nach Tarifart
- Fahrtrelation differenziert nach 1. und 2. Klasse (bei Pauschaltickets ist die Fahrtrelation dann anzugeben, wenn sie aus dem Verkaufsbeleg hervorgeht)
- Zahlungsart
- Verkaufsdatum
- Anzahl Personen.

Infrastrukturnutzungsentgelte

- Fahrtbezogene Aufstellung der Infrastrukturnutzungsentgelte für das Gebiet des ZVNL gemäß § 9 Abs. 8 und 8a BVB i.V.m. § 11 Abs. 3 BVB in einem vor Betriebsaufnahme abzustimmenden elektronischen Datenformat.

7 Halbjährlicher Statusbericht

Nachfrage

- Daten entsprechend **Dokumentationsvorlage 09** Anhang 1 für das Land Brandenburg
- Daten entsprechend Anhang 4 zur Anlage S – Anhang 2 für das Gebiet des ZVNL

8 Quartalsweiser Statusbericht

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

9 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.

10 Dokumentationen / Lieferungen zum 30. Oktober für das Folgejahr

- Linienweise Prognose der Infrastrukturnutzungsentgelte für das Folgejahr gemäß § 5 Abs. 8 BVB
- Prognose der Einnahmen für das Folgejahr gemäß Anlage EP i.V.m. § 8 Abs. 11 BVB
- Kommunikationsplan gemäß Kap. 5.1.1 der LB einschließlich finanzielle Planung der Kommunikationsmaßnahmen gemäß Dokumentationsvorlage 04
- Planung der Öffentlichkeitsarbeit gemäß Kap. 7 Abs. 1 LB gemäß Dokumentationsvorlage 05
- Planung der Aus- und Weiterbildung des Personals gemäß Anlage B9 der LB gemäß Dokumentationsvorlage 06
- konkretisierter Hauptuntersuchungs-Kalender für Fahrzeuge

11 Dokumentationen / Lieferungen zum 31. März des Folgejahres

- Durchführung von Kommunikationsmaßnahmen entsprechend **Dokumentationsvorlage 04** Anhang 1
- Durchführung der Aus- und Weiterbildung des Personals gemäß Anlage B9 der LB gemäß Dokumentationsvorlage 07
- Freifahrer entsprechend **Dokumentationsvorlage 03** Anhang 1
- 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 und 8a 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
- Das EVU nimmt zudem im Hinblick auf Nr. 2.3 Abs. 13 LB in einem gesonderten detaillierten Bericht zum aktuellen Zustand jedes einzelnen Fahrzeugs und zu den für die Erneuerung erforderlichen Maßnahmen Stellung.

12 Dokumentationen / Lieferungen zum 31. Mai des Folgejahres

kassentechnische Einnahmen

- Einnahmenmeldung gemäß Schnittstelle nach Anhang 2 sowie entsprechend Dokumentationsvorlage 01 (gilt nicht für das Gebiet des ZVNL). Dabei erfolgen die Einnahmenmeldungen jeweils relations-, tarifstufen-, und preisstandsscharf.
- Die elektronische Meldung der kassentechnischen Einnahmen für das Gebiet des ZVNL gemäß Anhang 3 zur Anlage S enthält alle Einnahmen (brutto und netto) und die Anzahl der Fahrausweisverkäufe differenziert nach:
 - Vertriebsweg,
 - Verkaufsstelle (Fahrzeug),
 - Angewandter Tarif (Verbundtarife, BB Personenverkehr, BB Anstoßverkehr, sonstige Tarife und Sondertickets)
 - Fahrausweisart des angewandten Tarifs inkl. Ermäßigungsart
 - Anzahl EBE, differenziert nach Tarifart
 - Fahrtrelation differenziert nach 1. und 2. Klasse (bei Pauschaltickets ist die Fahrtrelation dann anzugeben, wenn sie aus dem Verkaufsbeleg hervorgeht)
 - Zahlungsart
 - Verkaufsdatum
 - Anzahl Personen.

Einnahmen aus Einnahmenaufteilungen und Ausgleichszahlungen

- Einnahmenmeldung gemäß Schnittstelle entsprechend Dokumentationsvorlage 02 (gilt nicht für das Gebiet des ZVNL).
- Für das Gebiet des ZVNL wird die Form und der Detaillierungsgrad der Datenübergabe vor Betriebsaufnahme zwischen dem EVU und dem ZVNL abgestimmt.

Einnahmentestate

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

Evaluation des Dialog- bzw. Social-Media-Kanals gemäß 5.5 Abs. 4 LB

13 Verzeichnis der nachfolgenden Dokumentationsvorlagen in Anhang 1

Nr.	Inhalt
01	Kassentechnische Einnahmen
02	Einnahmenaufteilungen und Ausgleichszahlungen
03	Freifahrer
04	Kommunikationsmaßnahmen
05	Öffentlichkeitsarbeit – Planung
06	Planung Aus- und Weiterbildung Personal
07	Auswertung Aus- und Weiterbildung Personal
08	Beschwerdemanagement und Kundenservice
09	Nachfragedaten RES-Format

14 Verzeichnis der Dokumentationsvorlagen in Anhang 5 (gilt nur für das Gebiet ZVNL)

Nr.	Inhalt
	Zusammenfassung
	Verteilerschlüssel
00	Fahrplanleistung
01	Format für Pünktlichkeitsdaten (Erhebung durch Fahrzeuge)
02	Nachweis Anschlussgewährung Pünktlichkeit
03	Analyse Linienpünktlichkeit
04	Pünktlichkeitsbewertung
05	Verspätung > Takt
06	Operative Zugausfälle
07	Planmäßige Zugausfälle
08	Abfahrten vor Plan
09	Nichtgewährleistung Anschluss zwischen SEV und Regelverkehr
10	Abweichungen von der Zugbildung
11	Statistik Zugbildung
12	bleibt frei
13	bleibt frei
14	bleibt frei
15	Störungen Handverkaufsgeräte
16	Ausfälle Besetzung der Züge mit Kundenbetreuern
17	Statistik Besetzung der Linien mit Kundenbetreuern
18	Abweichungen von den Anforderungen an die Fahrzeugausstattung
19	Abweichungen von den Anforderungen an die Fahrgastinformation
20	Außenreinigung
21	Innenreinigung
22	Kundenanliegen
23	AFZ-Quote