

Anlage B2

Vertrieb

1	Vertriebswegemix und Standortkonzept	3
1.1	Stationärer Vertrieb	3
1.1.1	Stationärer personalbedienter Vertrieb	3
1.1.2	Stationärer Vertrieb mit Fahrausweisautomaten	5
1.1.3	Stationäre Fahrausweisentwerter	6
1.1.4	Vertrieb an Stationen ohne Mindestvorgaben an den stationären Vertrieb	6
1.2	Vertrieb im Zug	6
1.3	Abonnement-Vertrieb	6
1.4	Elektronischer Fahrausweisvertrieb	7
1.4.1	Elektronisches Ticketing	7
1.4.2	Handy-Ticket und Vertrieb über Internet	8
2	Anforderungen an die Vertriebstechnik	9
2.1	Tarif, Fahrausweissortiment	9
2.1.1	Allgemeine Anforderungen	9
2.1.2	Personalbediente Vertriebsstellen	9
2.1.3	Stationäre Fahrausweisautomaten	10
2.1.4	Fahrausweisangebot im Zug	10
2.2	Abonnementverwaltung	10
2.3	Bedienung von stationären Fahrausweisautomaten	10
2.3.1	Allgemeine Anforderungen	10
2.3.2	Anforderungen an die Pflege und Wartung	13
2.4	Zahlungsmöglichkeiten	13
2.4.1	Stationäre Fahrausweisautomaten	13
2.4.2	Bargeldloser Zahlungsverkehr	13
2.5	Fahrausweispapier und Fahrausweislayout	14
2.6	Entwerteraufdruck	14
2.7	Datenschnittstelle	14

Anhänge:

- Anhang 1 Stationärer personalbedienter Vertrieb
- Anhang 2 Stationäre Fahrausweisautomaten und Entwerfer
- Anhang 3 Projektbeschreibung INNOS-Start-VBB-2
- Anhang 4 Anforderungen an die Datenversorgung eTicket
- Anhang 5 Anforderungen an die Datenversorgung Handyticket
- Anhang 6 Anforderungen an die Tarifdatenversorgung
- Anhang 7 Bedienerführung Fahrausweisautomaten VBB
- Anhang 9 DTVG Satzung
- Anhang 8 DTVG Satzung Anlage 2
- Anhang 10 DTVG VAE
- Anhang 11 DTVG VAE Anlage 3
- Anhang 12 DTVG VAE Anlage 4

1 Vertriebswegemix und Standortkonzept

- (1) Jeder Fahrgast muss vor / mit Beginn der Fahrt in die Lage versetzt werden, den für die betreffende Fahrt erforderlichen Fahrausweis zu erwerben. Das erfolgt insbesondere durch personalbediente Verkaufsstellen, stationäre Fahrausweisautomaten und Vertrieb im Zug. Zusätzlich werden weitere Vertriebswege genutzt.
- (2) Es steht dem EVU frei, den Vertrieb selbst durchzuführen oder sich der Vertriebsleistung eines Dritten zu bedienen.
- (3) Für Vertriebstechnik gilt eine permanente Verfügbarkeit. Erforderliche Wartungen und Reparaturen müssen in möglichst kurzer Zeit ausgeführt werden.

1.1 Stationärer Vertrieb

1.1.1 Stationärer personalbedienter Vertrieb

- (1) Das EVU hat den Betrieb von personalbedienten Vertriebsstellen mindestens an den Standorten gemäß Anhang 1 sicherzustellen.
- (2) Der stationäre personalbediente Vertrieb wird in zwei Qualitätsstufen eingeteilt:
 - a) Vertrieb mit Beratungs- und Servicefunktion (für Stationen mit hohem Verkehrsaufkommen)
 - b) einfacher personengestützter Vertrieb mit Beratungsfunktion
- (3) Für die Kategorien gelten folgende qualitative Anforderungen:

Merkmal	Qualitätsstufe a)	Qualitätsstufe b)
Design	Für VBB-Gebiet: Designvorgaben gemäß Anlage B13	
Fahrplanauskunft	für den SPNV/üÖPNV sowie für den Schienenpersonenfernverkehr	für den SPNV/üÖPNV
Öffnungszeiten	Vgl. Anhang 1	
Feiertagsöffnungszeiten	Feiertage werden nicht gesondert berücksichtigt.	Es steht dem EVU frei, an bis zu 10 Feiertagen im Jahr, inklusive der Tage 24. und 31. Dezember, von den Vorgaben der Anlage VS abweichende Schalteröffnungszeiten vorzuhalten. Das EVU hat die VBB GmbH vorab darüber in Kenntnis zu setzen und frühzeitig die Kunden über die Abweichung zu informieren.
Wartezeiten für Fahrgäste	Kein Fahrgast soll im Regelfall länger als 10 Minuten am Schalter warten müssen. Das EVU setzt die Beauftragte frühzeitig in Kenntnis, sobald Anzeichen bestehen, dass die Wartezeiten im Regelfall 10 Minuten übersteigen werden. Des Weiteren hat das EVU die Pflicht, bei einer solchen Überschreitung der Wartezeit gemeinsam mit der Beauftragten zur effizienten Lösungsfindung beizutragen.	

Beratungs- & Servicequalität	Durch das EVU ist sichergestellt, dass das Personal für den Fahrausweisvertrieb sowie die Erteilung von Reise- und Tarifauskünften geschult und mit den erforderlichen Unterlagen ausgestattet ist.	
	Das Personal besitzt das Zertifikat „Fachkraft im Verkehrsservice“ gemäß Anlage B9 der LB, es sind betriebsnahe Auskünfte (aktuelle Verspätungen, Zugausfälle) möglich.	
	Beratung zu Abonnementprodukten sowie deren Abschluss, Änderung von Abo-Verträgen mitsamt der Datenbearbeitung auf dem Abo-Nutzermedium, Ausgabe von Chipkarten, sofern die Abonnementverwaltung Vertragsgegenstand ist.	Beratung, Annahme und Weiterleitung von Abo-Anträgen, sofern die Abonnementverwaltung Vertragsgegenstand ist.
	Ausgabe von Fahrgast-Informationsprodukten des VBB	
	Auskunft über Störungen im ÖPV	
	Sofern in den jeweiligen Tarifbestimmungen vorgesehen, können Fahrgäste Fahrausweise umtauschen oder zurückgeben und erhalten vom EVU den Kaufpreis zurückerstattet.	
	Die Einzahlung sowie die tariflich vorgesehene Reduzierung des erhöhten Beförderungsentgelts (EBE) bei nachträglicher Vorlage des Fahrausweises ist möglich. Bei allen anderen EBE-bezogenen Kundenanliegen (Kulanzfälle etc.) wird auf die Kundenservicestelle des EVU zu verwiesen.	
	Auskunft über Fundsachenverwaltung	
	Die Auskunft zu Fahrgastrechten sowie die Ausgabe, Entgegennahme und Weiterleitung von Formularen zu Fahrgastrechten.	
Standort	Direkt im Bahnhof bzw. unmittelbar am Haltepunkt.	
Ausstattung	Mindestens ein Schalter erfüllt die Anforderungen an die Barrierefreiheit gemäß TSI-PRM (4.1.2.9 Fahrkartenschalter, Informations- und Kundenbetreuungsschalter). Dieser Schalter ist während der gesamten Öffnungszeit mit Personal besetzt.	
	Die Schalter sind mit einer eTicket-Lese-/Schreibeinheit ausgestattet, die EFM-Produkte nach Stufe 2 der VDV-KA verarbeiten kann.	

	Infoterminal für die Anzeige von auf elektronischen Fahrausweisen hinterlegten Informationen gemäß Punkt 1.4.1 Abs. 5	
--	---	--

Tab. 1: Zuordnung der Anforderungen zu den Qualitätsstufen Länder Berlin und Brandenburg

- (3a) Die Übernahme der Schalterflächen des vorherigen Betreibers in bestehenden personalbedienten Verkaufsstellen des Regionalverkehrs wird angestrebt. Die jeweils zuständigen Beauftragten direkt in das Abstimmungsverfahren zwischen dem EVU und dem Altbetreiber eingebunden.
- (4) Eine Mitnutzung bereits vorhandener Schalter anderer Verkehrsunternehmen ist nur zulässig, wenn die diesem Vertrag jeweils zugeteilten Schalter bzw. Verkaufsstellen und Verkaufsgeräte zu 100% dem hiesigen Vertrag zugeordnet werden und sichergestellt wird, dass alle kassentechnischen Einnahmen, die an diesem Schalter bzw. der Verkaufsstelle generiert werden, über den hiesigen Vertrag gemeldet und diesem zugeschrieben werden.
- (4a) Die Vorgaben an die Öffnungszeiten der Schalter an den Standorten der jeweiligen Qualitätsstufen gemäß Anhang 1 (Schalteröffnungszeiten) und die sich aus den Schalteröffnungszeiten ergebenden Vorgaben an die Öffnungszeiten der Standorte werden eingehalten. Die Öffnungszeit eines Standortes ergibt sich aus der Anfangszeit des am frühesten zu öffnenden Schalters sowie der Schließzeit des am spätesten zu schließenden Schalters. Hierbei ist der Schalter maßgeblich, der dem hiesigen Vertrag zugeordnet ist.
- (5) Das EVU informiert die VBB GmbH bei aus ihrer Sicht vorhandenem Bedarf oder auf Anfrage der Beauftragten über ggf. bestehenden Anpassungsbedarf an die Schalteröffnungszeiten und unterbreitet Änderungsvorschläge, über deren Umsetzung die Beauftragten jeweils entscheiden.

1.1.2 Stationärer Vertrieb mit Fahrausweisautomaten

- (1) Stationärer Vertrieb mit Fahrausweisautomaten ist nicht gefordert. Sollte das EVU dennoch Fahrausweisautomaten vorsehen, gilt für diese eine permanente Funktionstüchtigkeit. Weiterhin müssen die stationären Fahrausweisautomaten die nachstehenden Kriterien erfüllen.
- (2) Der Fahrgast muss grundsätzlich unmittelbar mit Betreten der Station den Standort eines Fahrausweisautomaten erkennen. Dies kann durch die Sichtbarkeit des Fahrausweisautomaten selbst oder durch entsprechende Hinweise auf den Standort gewährleistet werden. Auf dem Weg zum Automaten sind grundsätzlich keine zusätzlichen Barrieren (z.B. Treppen) zu überwinden. Auf dem Weg zwischen dem Zugang der Station und dem Abfahrtsbahnsteig sind keine größeren Umwege zum Fahrausweisautomaten vorhanden.
- (3) Für stationäre Automaten gelten weiterhin folgende qualitative Anforderungen:
- Der Fahrausweiserwerb ist so zu gestalten, dass im Regelfall kein Fahrgast länger als 10 Minuten warten muss.
 - Für stationäre Automaten gilt eine permanente Erreichbarkeit. Erforderliche Wartungen und Reparaturen müssen in möglichst kurzer Zeit ausgeführt werden. Es gelten die in der Leistungsbeschreibung gemäß Punkt 6 Abs. 11 festgelegten Reaktionszeiten für die Instandsetzung von Fahrausweisautomaten.
- (3a) Die Fahrausweisautomaten sind mit einer Videoüberwachung des Nahbereichs ausgestattet. Die Videoüberwachung erfolgt dabei mindestens frontal und erfasst den Nahbereich des Fahrausweisautomaten mit einem weiten Blickwinkel. Diese Überwachung dient der Vandalismusprävention sowie der Erfassung von Vandalismus. Bei der Videoüberwachung sind die jeweils geltenden Bestimmungen des Datenschutzes einzuhalten. Soweit eine permanente Videoüberwachung danach nicht zulässig sein sollte, ist eine Videoüberwachung für behördliche Anordnungen vorzuhalten.

- (3b) Die Fahrausweisautomaten sind für die Ausstattung R086 mit Kameras, Lautsprechern, Mikrofonen für eine spätere Videotelefonie für Beratung und den fernbedienten Vertrieb per Videostream vorgerüstet. Dazu zählen die Vorhaltung entsprechender Einbauräume sowie die Verkabelung.
- (4) Die Automaten sind anhand von Automatennummern eindeutig und ausschließlich diesem Verkehrsvertrag zuzuordnen. Eine Mitnutzung bereits vorhandener Fahrausweisautomaten anderer Verkehrsunternehmen ist nicht zulässig.

1.1.3 Stationäre Fahrausweisentwerter

Fahrausweisentwerter sind nicht vorzusehen.

1.1.4 Vertrieb an Stationen ohne Mindestvorgaben an den stationären Vertrieb

An allen übrigen Stationen bleibt es dem EVU überlassen, auf welche Art und Weise es den Vertrieb sicherstellt. Der Vertrieb kann stationär oder durch Vertrieb im Zug realisiert werden.

1.2 Vertrieb im Zug

- (1) Der Vertrieb im Zug erfolgt durch das Zugpersonal über mobile Handverkaufs- bzw. -kontrollgeräte.
- (2) Der Vertrieb über Fahrausweisautomaten im Zug ist nicht vorgesehen.
- (3) Für die Vertriebs- bzw. Kontrollgeräte gilt eine permanente Funktionsfähigkeit. Erforderliche Wartungen und Reparaturen müssen in möglichst kurzer Zeit ausgeführt werden und dürfen die Kontroll- und Verkaufsabläufe des Zugpersonals nicht beeinträchtigen. Es gelten die in der Leistungsbeschreibung gemäß Punkt 6 Abs. 11 festgelegten Reaktionszeiten für die Instandsetzung der Vertriebstechnik.
- (3a) Das Zugpersonal muss in der Lage sein, Datenmeldungen von gestörten Fahrausweisautomaten - auch anderer Betreiber - entlang der bedienten Strecken entgegen zu nehmen. Sollte an einer Station der Vertrieb nicht oder nur eingeschränkt möglich sein, so erhält der KiN hierüber eine Information vom Betreiber der Vertriebseinrichtung, damit den Fahrgästen hierdurch kein Nachteil entsteht (z.B. durch den Erhalt eines EBE). Den Fahrgästen ist in diesem Fall der gewünschte Fahrausweis im Zug auszustellen. Das EVU stimmt sich mit dem Automatenbetreiber zur möglichen Schnittstelle (über Handverkaufsgeräte, Smartphone,...) ab. Die Aufgabenträger bieten an, die Schnittstelle nach Betriebsaufnahme, auf Nachfrage des EVU die Koordinierung eines Auftaktgespräches zwischen den beteiligten Partnern zu übernehmen.
- (4) Sollte an einer Station der Vertrieb nicht oder nur eingeschränkt möglich sein, so muss der KiN hierüber unverzüglich eine Information erhalten, damit den Fahrgästen hierdurch kein Nachteil entsteht (z.B. durch den Erhalt eines EBE). Den Fahrgästen ist in diesem Fall der gewünschte Fahrausweis im Zug auszustellen. Im Fall von Störungen im Vertrieb informiert das EVU unverzüglich alle an der betroffenen Station im SPNV verkehrenden EVU.

1.3 Abonnement-Vertrieb

Der Abonnement-Vertrieb ist nicht gefordert. Sollte das EVU jedoch einen Abonnement-Vertrieb vorsehen, um die individuelle Betreuung von Stammkunden und Neukunden, die ein Abonnement für einen der vom EVU verkauften Tarife besitzen bzw. kaufen wollen, so gelten die Anforderungen gemäß 2.2 Abonnementverwaltung sowie die Anforderungen gemäß 1.4.1 Elektronisches Ticketing.

1.4 Elektronischer Fahrausweisvertrieb

1.4.1 Elektronisches Ticketing

- (1) Basis für alle Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Elektronischen Fahrgeldmanagement, insbesondere die Beschaffung von Ausgabe- und Kontrollgeräten, von Chipkarten aber auch die organisatorischen Maßnahmen sind die Spezifikationen nach der VDV-Kernapplikation. Der im VBB umgesetzte und damit durch das VU umzusetzende Standard ist mit der Beauftragten abzustimmen.
- (2) Es werden VBB-Zeitkarten (Abonnements, Monatskarten) ausgegeben. Als Nutzermedium kann sowohl eine Chipkarte dienen als auch ein vom Kunden bereitgestelltes Gerät (Smartphone etc.). Die Anforderungen sind im Folgenden definiert.
- (3) Die gesamte Hard- und Software sowie alle Funktionen und Komponenten, die mit der Verwendung von elektronischen Medien nach dem Standard „VDV-Kernapplikation“ in Verbindung stehen, erfüllen die Spezifikationen der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG in der Version 1.9.1 und alle im Projekt INNOS-Start-VBB-2 umzusetzenden Funktionalitäten inkl. der Zertifizierung aller Systemkomponenten. Im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erfolgt die Ausgabe und Kontrolle von Nutzermedien gemäß der VDV-KA-EFM-Stufe 2 (elektronischer Fahrausweis, Check-in/elektronische Kontrolle für den VBB-Tarif). Für die Umsetzung gelten die als Anhang 3 beigefügte Projektbeschreibung (INNOS-Start-VBB-2) sowie die nachstehend formulierten Anforderungen. Das EVU erfüllt die folgenden Anforderungen:
 - Die Nutzermedien werden auf Basis der VDV-Kernapplikation ausgegeben und nach VDV-KA-Standard (Stufe 2) aller Verkehrsunternehmen kontrolliert.
 - Der Teilnahmevertrag mit der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG (VDV ETS) wird abgeschlossen bzw. fortgeführt. Alle Regelungen des Teilnahmevertrages werden eingehalten. Dazu zählen insbesondere der Anschluss an das KOSES über die Regionale Vermittlungsstelle des VBB (PRION). Die Aktualisierung der Sperrlisten erfolgt mindestens einmal je 24 Stunden. Das EVU nimmt am Sicherheitsmanagement der VDV ETS teil und schließt die entsprechenden Verträge ab.
 - Die Projektbeschreibung INNOS-Start-VBB-2 mit der Priorität 1 und 2 gekennzeichneten Elementarprozesse sowie das Aktionsmanagement nach VDV-KA in allen Systemen (Hard- und Software) werden umgesetzt.
 - In Abstimmung mit der VBB GmbH beschafft das EVU ein vollwertiges Testsystem des Kundenvertragspartner-Systems (KVPS) (Ausgabegeräte inkl. Hintergrundsystem) im Sicherheitslevel 2 als Abbild des Produktivsystems. Das EVU stellt dafür die Software und die Hardware für die Dauer des Verkehrsvertrags kostenfrei zur Verfügung, inkl. Updates, Wartungen etc. Der Betrieb des Systems wird mit der VBB GmbH abgestimmt. Die personalbedienten Verkaufsstellen der Qualitätsstufen a) und b), Fahrausweisautomaten sowie die mobilen Handterminals sind mit einer eTicket-Lese-/Schreibeinheit ausgestattet, die EFM-Produkte nach Stufe 2 der VDV-KA verarbeiten können.
 - Den Kunden wird eine Onlinevertragsverwaltung für Zeitkarten angeboten. Die Änderungen werden den Kunden über das Aktionsmanagement zur Verfügung gestellt.
- (4) Das in den personalbedienten Verkaufsstellen der Qualitätsstufe a) vorzusehende Infoterminal zeigt die folgenden, auf dem Nutzermedium hinterlegten Informationen, auch fremder Kundenvertragspartner an: Tarifbezeichnung (lang), Gültigkeit Applikation, Tarifstufe, Sperrdaten, gültige und ungültige Berechtigungen (jeweils soweit vorhanden). Bei persönlichen Tarifangeboten (Schülerticket, Azubi-Ticket, Monatskarte u. ä.) wird der Besitzer

und das Geburtsdatum entsprechend der Vorgaben angezeigt. Aus der VBB-Tarifdatenbank kann die Tarifbezeichnung (lang), die Tarifstufe sowie in Klartext das Gültigkeitsgebiet zugeordnet und angezeigt werden.

- (5) Das EVU ist weiterhin verantwortlich für die Beschaffung von Chipkarten, Schlüsseln und Sicherheitsmodulen sowie Hard- und Software nach VDV-Kernapplikationsstandard und für die Personalisierung und Ausgabe der Nutzermedien. Das EVU informiert die VBB GmbH über alle Beschaffungen von Nutzermedien, Schlüsseln und Sicherheitsmodulen.
- (6) Bei der Umsetzung der elektronischen Ausgabe, Prüfung und Sperrung von Nutzermedien bzw. Fahrtberechtigungen werden die Vorgaben der VBB GmbH zur Datenversorgung zwingend angewandt. Die jeweils aktuellen Spezifikationen zur VBB-Tarifdatenbank sind in Anhang 6, die Beschreibung der Nutzung der Hilfs- und Kontrolltabellen und der Aufbau der EFS-Datenstrukturen auf dem Nutzermedium sind in Anhang 4 enthalten.
- (7) Das EVU wirkt aktiv an der Weiterentwicklung des Elektronischen Fahrgeldmanagements im VBB mit. Soweit im Rahmen der Weiterentwicklung des eTicketings beim EVU Kosten entstehen, die aus Arbeiten resultieren, die nicht durch die vorstehenden Anforderungen sowie durch die Projektbeschreibung abgedeckt sind, werden diese auf Nachweis erstattet.
- (8) Sollte das EVU keine Abonnementverwaltung vorhalten, beschränken sich die vorstehenden Angaben auf die Kontrolle.

1.4.2 Handy-Ticket und Vertrieb über Internet

- (1) Auf dem Gebiet des VBB werden verschiedene Handy-Ticket-Systeme umgesetzt. Darüber hinaus werden im Verbundgebiet Onlinetickets vertrieben. Eine Beteiligung des EVU (und somit mittelbar der Aufgabenträger) an den Kosten der Handy-Ticket-Systeme ist nicht vorgesehen.
- (2) Elektronische Fahrausweise, die 2D-Barcodes (VDV, UIC, UIC*) (mindestens UIC Standard 918-9 und motics mit Barcode mobile plus Stufe 0) als Prüfmerkmal besitzen, können automatisch elektronisch – soweit gemäß Tarif möglich – geprüft werden. Mobile Handterminals sind mit der entsprechenden Hard- und Software ausgestattet. Grundlage des VDV-Barcodes ist dabei der im VBB definierte TLV-EFS (vgl. Anhang 5).
- (3) Die Handkontroll- und -verkaufsgaräte stellen die zentralen Anwendungen bzw. Funktionen für die Kontrollprozesse der 2D-Barcodes (VDV, UIC, UIC*) bereit. Dies umfasst unter anderem die Bereitstellung der Tarif- und Kontrolldaten sowie der Sperrlisten des KOSE der VDV ETS.
- (4) Die Handterminals ermöglichen das Auslesen von VDV- und UIC- sowie UIC*-Barcodes (mindestens UIC Standard 918-9 und motics mit Barcode mobile plus Stufe 0). Zudem wird eine automatische zeitliche und räumliche Kontrolle auf Grundlage der Anforderungen aus Anhang 5 sowie die Prüfung gegen die Sperrlisten des KOSES soft- und hardwareseitig unterstützt. Entsprechende Transaktionsnachweise gemäß VDV-KA werden erstellt und weitergeleitet.
- (5) Alle Funktionen, Komponenten und Schnittstellen, die mit der Verwendung von VDV-Barcodes nach dem Standard „VDV-Kernapplikation“ in Verbindung stehen, werden gemäß den Spezifikationen der VDV-ETS KG in der Version 1.9.1 umgesetzt. Das System unterstützt in diesem Zusammenhang alle für Dienstleister-Systeme relevanten Elementarprozesse und Anwendungsfälle.
- (6) Die Handkontroll- und -verkaufsgaräte setzen alle relevanten Sicherheitsmerkmale, Anwendungsfälle und Elementarprozesse auf Basis der kontaktlosen 2D-Barcode-Schnittstelle gemäß VDV-KA (Spec Statische Berechtigung) um.

- (7) Die Einführung eines eigenen Online- oder Handyticketsystems ist nicht zugelassen.

2 Anforderungen an die Vertriebstechnik

- (1) Die zum Einsatz kommende Vertriebstechnik ist in der Lage, die von den Beauftragten zur Anwendung vorgesehenen Tarife sowie deren Anpassungen uneingeschränkt umzusetzen und sämtliche für den Vertrieb vorgesehenen Fahrausweise zu verkaufen. Sie ist den konkreten Einsatzbedingungen angepasst.
- (2) Die Beauftragten können verlangen, dass die jeweiligen Verbundtarife und Kooperations-tarife nicht nur bis zur letzten Station im jeweiligen Verbundgebiet, sondern bei Fahrten zwischen zwei angrenzenden Verbänden bis zur Verbundgrenze gelten. Das EVU hat die Beauftragten in diesem Bemühen zu unterstützen. Darüber hinaus hat das EVU dem Fahrgast die Möglichkeit einzuräumen, bei Verbundgrenzen überschreitenden Fahrten zwei Verbundfahrausweise bzw. einen anschließenden Fahrausweis nach Deutschland-tarifverbund GmbH (DTVG) zu erwerben.

2.1 Tarif, Fahrausweissortiment

2.1.1 Allgemeine Anforderungen

- (1) Grundlage für die über die Vertriebstechnik zu vertreibenden Tarife sowie für das entsprechende Fahrausweissortiment sind jeweils der VBB-Tarif (einschließlich aller Teile sowie Anlagen und Anhänge).
- (2) Darüber hinaus ist der Verkauf von Fahrkarten gemäß den Beförderungsbedingungen der Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG) und der Verkauf von Übergangs- bzw. Anschluss-tarifen für Tarifgebiet überschreitende Fahrten vorzusehen.
- (3) Wenn das EVU eine 1. Wagenklasse anbietet, hat es eine Übergangskarte zur Benutzung der 1. Wagenklasse nach VBB-Tarif – Teil D zu vertreiben. Dazu ist eine Kooperation mit anderen EVU, die Übergangskarten zur Benutzung der 1. Wagenklasse nach VBB-Tarif anbieten, herzustellen, damit das Umsteigen für den Fahrgast nicht mit zusätzlichen Kosten verbunden ist. Die Tarifhöhe dieser Übergangskarte ist identisch zu den von anderen EVU vertriebenen Übergangskarten.
- (4) Im Anhang 6 der Anlage B2 sind die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung aktuelle VBB-Datenbank „Tarif“, die geltenden Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VBB-Tarifs (alle Teile sowie Anlagen und Anhänge) sowie der Katalog der einheitlichen VBB-Fahrausweisaufdrucke enthalten. Zur Betriebsaufnahme sind die dann gültigen Daten nochmals bei dem VBB gesondert abzufordern. Für die Übernahme der Datenbank „Tarif“ des VBB in die Verkaufsgeräte gilt u. a. die im Anhang 6 der Anlage B2 enthaltene ausführliche Spezifikation als Basis für die vertriebstechnische Umsetzung.
- (5) Die in den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen beschriebenen Nutzungsregelungen des VBB-Tarifes Teile A, B und teilweise C sowie Anlagen und Anhänge sind vertriebstechnisch umzusetzen.

2.1.2 Personalbediente Vertriebsstellen

- (1) Es ist das gesamte Fahrausweissortiment (inkl. Jahreskarten) des VBB, welches in den Teilen B und D des VBB-Tarifes und in der Datenbank Tarif enthalten ist, für alle Relationen mit beliebigen Start- und Zielpunkten innerhalb des VBB-Tarifgebietes zu vertreiben sowie ggf. weitere dann geltende Angebote.
- (2) Darüber hinaus sind die folgenden Tarifprodukte zu vertreiben:
- gesamtes Fahrausweissortiment des Tarifs der DTVG,

- gesamtes Fahrausweissortiment des Tarifs der Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG), der die Beförderungsbedingungen für Personen im Anstoßverkehr der Eisenbahnunternehmen in Deutschland (BB Anstoßverkehr) ersetzt.
- NE-SPFV, soweit möglich, für im Bediengebiet startenden bzw. endenden Schienenpersonenfernverkehr.

2.1.3 Stationäre Fahrausweisautomaten

- (1) Sollte der Vertrieb über Fahrausweisautomaten vorgesehen werden, gelten die nachstehenden Anforderungen.
- (2) Es sind mindestens die in Punkt 2.1.2 Abs. 1 und 2 genannten Tarifprodukte zu vertreiben.
- (3) Ausgenommen von Punkt 2.1.2. Abs. 1 sind Abo- und Jahreskarten.

2.1.4 Fahrausweisangebot im Zug

- (1) In den Zügen finden Punkt 2.1.3 Abs. 2 und 3 Anwendung.

2.2 **Abonnementverwaltung**

- (1) Eine Abonnementverwaltung muss nicht vorgesehen werden. Sollte eine Abonnementverwaltung angeboten werden, gilt es vom EVU ein per Post, Telefon und E-Mail bzw. online erreichbares Abo-Center vorzuhalten sowie folgende Kriterien zu erfüllen.
- (2) Die Abonnementverwaltung vertreibt ergänzend zu den personalbedienten Vertriebsstellen (vgl. Anhang 1) Abonnements und bearbeitet alle Abo-Anträge, -Änderungen und -Kündigungen, die in personalbedienten Verkaufsstellen oder auf direktem Wege eingehen sowie Abo-Käufe, die über das Internet abgeschlossen werden.
- (3) Die Verpflichtungen zum Abonnementvertrieb umfassen auch die Verpflichtung zur ordnungsgemäßen Verwaltung der Abonnementverträge (Abo-Fahrausweise, Erlösmanagement, Adressänderungen, Umgang mit Anfragen und Beschwerden etc.).
- (4) Die Abonnementverwaltung muss zusätzlich über die Telefon-Hotline des EVU erreichbar sein.
- (5) Die telefonische Erreichbarkeit ist von Montag bis Freitag von 6 bis 20 Uhr zu gewährleisten. Die Telefon-Hotline muss über eine Festnetznummer erreichbar sein. Für Anrufende dürfen ausschließlich die üblichen Gebühren für einen Anruf einer örtlichen Festnetznummer entstehen.
- (6) Zu allen anderen Zeiten ist eine aussagekräftige Ansage vorzusehen, die auf die Öffnungszeiten sowie auf alternative Kontaktmöglichkeiten hinweist.
- (7) Die Ausgabe von VBB-Abonnements muss gemäß den Vorgaben aus Punkt 1.4.1 als elektronisches Ticket auf einem Nutzermedium erfolgen.

2.3 **Bedienung von stationären Fahrausweisautomaten**

Sollte das EVU Fahrausweisautomaten vorsehen, so erfüllen sie die nachstehenden Anforderungen.

2.3.1 Allgemeine Anforderungen

- (1) Fahrausweisautomaten müssen der TSI-PRM entsprechen. Dies bedeutet, dass durch die Höhe von Bedien- und Bezahlerelementen und deren Abständen zueinander mobilitätseingeschränkten Personen die Bedienung der Fahrausweisautomaten ermöglicht wird. Sollen Ein- und Ausgabekomponenten der Vertriebstechnik (Soft- und Hardware) modifiziert werden, so ist dies jeweils im Rahmen der TSI PRM umzusetzen.

- (2) Es ist eine einfache, eindeutige, logisch strukturierte und kundenfreundliche grafisch ergonomische Bedienerführung (Minimierung der Menüschritte) vorzusehen. Die Bildschirmdarstellung ist blendfrei lesbar. Fahrplanauskünfte für eine oder mehrere Verbindungen sind ausdrückbar.
- (3) Informationen müssen menügesteuert vom Fahrgast abgefragt werden können (unter Berücksichtigung aller tariflichen Randbedingungen, z.B. BahnCard-Anerkennung).
- (4) Der Verkauf soll vom Standort des Automaten bzw. von einem frei wählbaren Startpunkt und Startzeitpunkt über die Eingabe des Fahrtzieles erfolgen, wobei die jeweils zu berücksichtigenden Tarife nach der gewählten Relation durch den Automaten auszuwählen sind. Ein fahrplanauskunftsbasierter Verkauf mit der Angabe der zeitlichen Soll- und Ist-Daten muss möglich sein.
- (4a) Jeder Fahrausweisautomat muss mit der jeweiligen Standortinformation hinterlegt sein. Der Fahrgast muss den Startbahnhof manuell ändern können.
- (5) Dem Fahrgast sind beim Verkaufsvorgang an stationären Fahrausweisautomaten Fahrausweise unmittelbar im Schnellverfahren (Favoritenauswahl) zur Verfügung zu stellen. Die Favoritenauswahl kann in ihrer Funktion standortabhängig abweichen und sowohl bestimmte Tarife als auch Relationen parallel enthalten.
- (6) Die FAA müssen in der Lage sein, bei der Eingabe der gewünschten Fahrtrelation die infrage kommenden Tarife automatisch zu erkennen und ggf. auf die entsprechende Maske zu wechseln. Hierbei ist das jeweils günstigste Tarifprodukt (inkl. Pauschaltickets) maßgeblich. Eine Vorauswahl des infrage kommenden Tarifes durch den Fahrgast vor Eingabe der gewünschten Fahrtrelation darf hierfür nicht erforderlich sein. Notwendige Entscheidungen, die nicht automatisch vom FAA getroffen werden können (Wegeanzahl, Anzahl Reisende, räumliche und zeitliche Gültigkeit, Tarifalternativen, Gültigkeitszeiträume etc.) sind dem Fahrgast im Dialog anzubieten.
- (7) Zum Abbruch des Verkaufsvorganges sind ein Abbruchbutton und zum Erwerb mehrerer Fahrausweise ein Additionsbutton vorzusehen. Darüber hinaus muss die Möglichkeit bestehen, schrittweise jeweils eine Ebene im Verkaufsvorgang zurückzugehen.
- (8) Die FAA müssen einen Vorverkauf von Fahrausweisen für einen Zeitraum von mindestens 180 Tagen ermöglichen.
- (8a) Die Bedienung des Automaten durch die Fahrgäste muss über ein TFT Farbdisplay mit Multi-Touchfunktion (zwei Finger) mit mindestens 15 Zoll Bilddiagonale und vandalismus-resistenter Frontscheibe erfolgen. Das Display muss eine Leuchtstärke von mind. 800 Cd/m² haben und standortspezifisch den örtlichen Lichtverhältnissen angepasst werden können, um stets eine optimale Les- und Bedienbarkeit des Displays sicherzustellen.
- (8b) Die Automaten müssen in der Lage sein, die aktuellen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der verkauften Tarife anzuzeigen.
- (8c) Erfolgt der Ausdruck mehrerer Fahrausweise, Belege oder Fahrplanauskünfte, ist dies dem Kunden anzuzeigen (z. B. „Ausdruck von Beleg x von y Belegen“)
- (9) Die Benutzeroberfläche der FAA muss als Sprachen Deutsch (voreingestellt), Englisch, Arabisch, Französisch, Türkisch, Polnisch und Spanisch zur Auswahl anbieten.
- (10) Das EVU beteiligt die Beauftragten 24 Monate vor Betriebsaufnahme an der Programmierung. Vor Inbetriebnahme der Automaten ist die Bedienerführung mit den Beauftragten abzustimmen. Zur Bedienerführung ist die Zustimmung der Beauftragten einzuholen, ggf. sind Bedienkonzepte zu berücksichtigen. Den Auftraggebern ist eine Möglichkeit zur Überprüfung der Funktionalitäten und der Bedienbarkeit der Fahrausweisautomaten einzuräumen. Hierzu zählen mindestens die Begutachtung der Bedienoberfläche, die Simulation der Verkaufsvorgänge, die Anzeige der korrekten Tarife und Tarifinformationen sowie die verkaufsbezogene Fahrplanauskunft, sofern realisiert. Dies muss von mindestens

einem Arbeitsplatz eines jeden Auftraggebers permanent und für alle Tarife möglich sein. Es sind während der Vertragslaufzeit jeweils die aktuellen Tarif- und Fahrplandaten zu hinterlegen.

- (11) Das EVU stellt sicher, dass – unabhängig von den Regelungen nach Punkt 2.5 Abs. 2 und 3 – bis zu vier Anpassungen an der Bedienerführung jährlich umgesetzt werden können. Von den Beauftragten angezeigte Änderungen sind innerhalb einer Frist von zwei Wochen umzusetzen.
- (12) Es gelten die Vorgaben zur Bedienerführung gemäß Anhang 7. Der Abs. 13 gilt entsprechend. Um eine einheitliche Bedienerführung zu gewährleisten, wird eine Arbeitsgruppe zwischen dem EVU und der VBB GmbH eingerichtet. Ziel ist die Abstimmung von Einzelheiten der Leistungsbeschreibung. Es gelten die Anforderungen an das Design gemäß Anlage B13 im VBB-Design, gemäß Variante 3. Die VBB GmbH behält sich vor, die konkrete Farbgebung der Fahrausweisautomaten vorzugeben. Das EVU stimmt sich mit der VBB GmbH vor der Beauftragung bei den Systemherstellern ab.
- (13) bleibt frei
- (14) Jeder Fahrausweisautomat verfügt über einen Barcode-Scanner, der die auf den Papierfahrausweisen befindlichen VDV-Barcodes auslesen und interpretieren kann. Wird der Barcode eines Fahrausweises an den Leser gehalten, so erscheint das Tarifprodukt, welches dem eingescannten Fahrausweis zugrunde liegt, auf dem Bildschirm und kann sofort erneut erworben werden. Das EVU ist für die VDV-Barcode-Aufdrucke auf den von ihm ausgegebenen Fahrausweisen (unabhängig vom Vertriebskanal) verantwortlich. Das konkrete Verfahren, die Platzierung sowie die Größe des Barcodes werden mit der VBB GmbH abgestimmt.
- (15) Ein Trackingverfahren zur Weiterentwicklung von einzelnen Bedienvorgängen ist anzustreben.
- (16) Es muss sichergestellt werden, dass an den Fahrausweisautomaten für sehbehinderte und blinde Menschen ein akustischer Fahrausweisverkauf gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz als Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (BFSG) gewährleistet ist. Angestrebt sollte dies über ein Vierecken-Menü (Buttons in den Ecken des Displays) werden. Darüber hinaus sind Braillebeschriftungen für alle Bedien- und Bezahlerelemente vorzusehen, damit die Funktionalitäten ertastet werden können.
- (17) Die VBB GmbH stellt nachfolgende zwei Schnittstellen zum Fahrplanauskunftssystem zur Verfügung. Diese Schnittstellen können vom EVU als Hilfsmittel für den fahrplanbasierten Vertrieb genutzt werden. Für die Nutzung ist eine entsprechende Nutzungsvereinbarung zu schließen. Die Schnittstellen werden gemäß Dokumentation bereitgestellt. Aufwände für darüber hinaus gehenden Support bzw. etwaige Schnittstellenerweiterungen trägt das EVU.
- Hafas ReST API gem. Anlage B5h der LB für das VBB-Gebiet einschließlich Pünktlichkeitsinformationen, textbasierte Störungsmeldungen, Tarifinformationen für den VBB-Tarif
 - EKAP-Schnittstellenbeschreibung (TRIAS) gem. VDV-Schrift 431-2 (abrufbar bspw. unter <https://www.vdv.de/vdv-431-2-ekap-schnittstellenbeschreibung.pdf?forced=true> oder <https://github.com/VDVde/TRIAS>): für ganz Deutschland einschließlich Pünktlichkeitsinformationen (sofern durch die Verkehrsunternehmen bzw. DELFI-Kooperationspartner bereitgestellt), textbasierte Störungsmeldungen (sofern durch die Verkehrsunternehmen bzw. DELFI-Kooperationspartner bereitgestellt) sowie zukünftig (eingeschränkte) Tarifinformationen

2.3.2 Anforderungen an die Pflege und Wartung

- (1) Das EVU muss die Schadensfreiheit und die Funktionstüchtigkeit der FAA kontinuierlich über die Online-Anbindung der FAA überwachen. Darüber hinaus muss das EVU die Schadensfreiheit und Funktionstüchtigkeit der FAA im Rahmen der Reinigung und Wartung der FAA überprüfen.
- (2) Die FAA sind stets sauber zu halten und ggf. auch anlassbezogen zu reinigen; dieses auch dann, wenn der Fahrausweisverkauf nicht durch die Verschmutzungen beeinträchtigt ist.

2.4 Zahlungsmöglichkeiten

2.4.1 Stationäre Fahrausweisautomaten

- (1) Fahrausweisautomaten sind für die uneingeschränkte Annahme und Verarbeitung von Münzen mit folgenden Werten:
5, 10, 20, 50 Cent, 1,- EUR und 2,- EUR,
sowie von Banknoten mit folgenden Werten:
5,- EUR, 10,- EUR, 20,- EUR, 50,- EUR auszustatten.
- (2) Die Bindung der Annahme von Banknoten an einen Mindestticketpreis ist nicht zulässig. Die Automaten müssen auch Banknoten ausgeben können.

2.4.2 Bargeldloser Zahlungsverkehr

- (1) Alle eingesetzten Vertriebstechniken sind neben der Möglichkeit zur Barzahlung mit Komponenten für den bargeldlosen Zahlungsverkehr, insbesondere für den Verkauf von Fahrausweisen über Debit-Karten, und Kreditkarten auszustatten.
- (2) Darüber hinaus besteht die Möglichkeit des kontaktlosen Bezahls (mindestens mit Debit- und Kreditkarte sowie in Verbindung mit weiteren Endgeräten, die über eine kontaktlose Bezahlungsfunktion verfügen (Bspw. ApplePay, GooglePay, PayPal)). Tarifdatenbank und Tarifanpassungen
- (3) Produkt- und Kontrollmodule nach VDV-Kernapplikationsstandard werden umgesetzt. Bis die Voraussetzungen für die Tarifdatenversorgung über Produkt- und Kontrollmodule gegeben sind, wird hinsichtlich des VBB-Tarifs die Tarifdatenversorgung durch Nutzung der VBB-Tarifdatenbank sichergestellt. Die Erstellung des Kontrollmoduls erfolgt durch die VBB GmbH. Die Umsetzung des Kontrollmoduls in der Vertriebstechnik erfolgt durch das EVU. Sobald die Voraussetzungen im VBB auch für die Nutzung des Produkt- und Kontrollmoduls (PKM) vorliegen, sollen auch Produktmodule zum Einsatz kommen. Die Erstellung des Produktmoduls erfolgt ebenfalls über die VBB GmbH, Umsetzung des Produktmoduls in der Vertriebstechnik wiederum durch das EVU. Die Schnittstellenbeschreibung ist bei der VDV KA abrufbar.
- (4) Die VBB GmbH liefert die Tarifdaten für den Verbundtarif der Länder Berlin und Brandenburg für den jeweils folgenden Tarifzeitraum spätestens zwei Monate vor dem Tarifanpassungstermin an das EVU aus, sofern es sich ausschließlich um Preisanpassungen handelt. Über die Preisanpassungen hinausgehende Tarifanpassungen werden mit einer Vorlaufzeit von spätestens drei Monaten geliefert. Das EVU stellt sicher, dass die Tarifdaten in der entsprechenden Vertriebstechnik rechtzeitig zum Tarifanpassungstermin zur Verfügung stehen, spätestens jedoch vier Wochen vor Inkrafttreten. Auf § 13 Abs. 8 der BVB wird verwiesen. Gleiche Regelungen gelten für den Übergangstarif VBB-ZVON (Einschließlich Euro-Neiße-Ticket).
- (5) Für die fristgerechte Abbildung der Tarifanpassungen der Tarife außerhalb der unter (2) genannten Verbundtarife trägt das EVU die alleinige Verantwortung.

2.5 Fahrausweispapier und Fahrausweislayout

- (1) Grundsätzlich darf der Vertrieb der anzuwendenden Tarife nur auf Fahrausweispapier erfolgen, dessen Verwendung die jeweilige Beauftragte bzw. der jeweilige Tarifinhaber genehmigt hat.
- (2) Das zu verwendende Papier hat den Standards für DTV- oder NE-Fahrscheine zu entsprechen. Diese sind vom EVU selbst zu beschaffen. Vor der Papierbestellung ist die Papierspezifikation mit der jeweiligen Beauftragten bzw. der jeweilige Tarifinhaber abzustimmen.
- (3) Darüber hinaus hat das EVU die Möglichkeit, innerhalb des VBB-Gebietes VBB-Fahrausweispapier zu verwenden. Die Abfrage des Fahrausweisbedarfs sowie die Bestellorganisation zur Beschaffung des Fahrausweispapiers für die Vertriebstechnik erfolgen in diesem Fall durch die VBB GmbH. Der Druckauftrag wird durch diese im Rahmen der Gesamtbestellung für alle Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit dem EVU erteilt, die Kosten für die Herstellung und Lieferung des Fahrausweispapiers übernimmt das EVU.
- (4) Die Fahrausweisaufdrucke werden durch die Beauftragte bzw. den jeweiligen Verkehrsverbund vorgegeben. Bei der Gestaltung der Fahrausweisaufdrucke ist der zwischen der Beauftragte und den Verkehrsunternehmen abgestimmte Katalog der einheitlichen Fahrausweisaufdrucke anzuwenden. Änderungen sind nicht zulässig. Die Kennzeichnung der Fahrausweise richtet sich nach § 8 Abs. 3 BVB.
- (5) Die Spezifikationen für sämtliche Vertriebskanäle innerhalb des VBB-Gebietes (stationäre Automaten, personalbediente Verkaufsstellen sowie mobile Handterminals) werden bei Bedarf von der Beauftragten zur Verfügung gestellt.
- (6) Das EVU stellt die sichere Verwahrung und Verwendung von Fahrausweisvordrucken, Fahrausweispapier/-rollen und Chipkarten für eTickets durch einen überwachten, revidierbaren Prozess sicher.
- (7) Jeder Fall, bei dem Fahrausweispapier oder Chipkarten-Rohlinge für die vom EVU zu verkaufenden Fahrausweisarten gestohlen werden oder aus sonstigen Gründen verloren gehen, ist den Beauftragten, den Verbundgesellschaften und den anderen den entsprechenden Tarif anwendenden Verkehrsunternehmen unverzüglich nach Entdeckung durch das EVU anzuzeigen. Die Anzeige erfolgt schriftlich unter Angabe der Fahrausweisart (z. B. Thermorolle, eTicket) und der Seriennummer(n).
- (8) Das EVU hat eine Papierrollennachverfolgung (mittels Barcodescanner) vorzusehen.
- (9) Der Punkt 2.3.1 Abs.14 gilt für die ausgegebenen VBB-Fahrausweise.

2.6 Entwerteraufdruck

bleibt frei

2.7 Datenschnittstelle

Die Vertriebstechnik muss in der Lage sein, die Verkäufe aus allen vorgegebenen Tarifen detailliert in Datenform auszuweisen. Hierzu gehören neben standort- bzw. vertriebskanalbezogenen auch die relationsbezogenen Einnahmendaten.

Die Daten sind im Rahmen der monatlichen Statusberichte in dem in Anlage S Anhang 1 und Anhang 2 der BVB beschriebenen Datenformaten zu übergeben. Des Weiteren muss auf Anfrage der Zahlungsweg (Bargeld/bargeldlos) ausgewiesen werden.