

RB113
4070 Qualitätsstandards

Stand: 12.04.2024

1 Vorbemerkung

Die Kundenanforderungen an das Qualitätsniveau sind dynamisch. Unter diesem Aspekt ist der Auftragnehmer verpflichtet, während der Vertragslaufzeit die Qualitätsstandards einvernehmlich mit dem Auftraggeber weiterzuentwickeln.

Ziel dieser Qualitätsvereinbarung ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

2 Allgemeine Anforderungen

- (1) Der Auftragnehmer wird über ein eigenes Qualitätsmanagementsystem die Erfüllung und Verbesserung der gestellten Qualitätsanforderungen während der Vertragslaufzeit in engem Zusammenwirken mit dem Auftraggeber in geeigneter Weise überwachen, ggf. Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ergreifen und dokumentieren.
- (2) Die Vertragspartner werden mindestens quartalsweise den erreichten Qualitätsstand gemeinsam auswerten und erforderlichenfalls Maßnahmen zu dessen Weiterentwicklung vereinbaren. Im Sinne einer integrierten Verkehrsbedienung sind im Bedarfsfall auch andere Verkehrsunternehmen hinsichtlich der maßgeblichen Aspekte in die gemeinsamen Auswertungen mit einzubeziehen.
- (3) Der Auftragnehmer erstellt für den Auftraggeber einen monatlichen Qualitätsbericht für das Bedienungsgebiet, der die Einhaltung der Qualitätskriterien dokumentiert (siehe **RB113_4070_Anlage_BVB_7_Qualitätsstandards** und **RB113_4075_Unteranlage_BVB_7.5_Berichtswesen**). Der monatliche Qualitätsbericht wird in Abstimmung der Vertragspartner nach Maßgabe der aktuellen Erfordernisse fortentwickelt.
- (4) Der Auftragnehmer trägt die Darlegungs- und Beweislast für die Ordnungsmäßigkeit der im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen nach Umfang und Qualität, sofern im jeweiligen Vertragsabschnitt keine abweichenden Regelungen getroffen wurden. Alle Dokumentationen werden dem Auftraggeber kostenlos zur Verfügung gestellt.
- (5) Die Bewertung der Qualitätsstandards erfolgt entsprechend den Festlegungen dieses Vertrages. Alle in der Bewertung festgelegten Beträge verstehen sich als Nettobeträge, sofern die Leistungen entgegen jetziger Annahme steuerbar sein sollten.
- (6) Ergeben durchgeführte Kontrollen des Auftraggebers, dass Abweichungen von den Anforderungen nicht bzw. nicht zutreffend dokumentiert wurden, ist der Auftraggeber berechtigt, den endgültigen monatlichen Abzugsbetrag, der bei ordnungsgemäßer jeweiliger Berichterstattung entsprechend **RB113_4070_Anlage_BVB_7_Qualitätsstandards** bezogen auf die fehlende Dokumentation fällig gewesen wäre, für die betreffenden Sanktionstatbestände um weitere 300 %

zu erhöhen. Für nicht gelieferte Daten wird die Nichteinhaltung der gestellten Anforderungen unterstellt.

- (7) Bei groben bzw. sich stetig wiederholenden Vertragsverstößen werden sich die Vertragspartner auf Unternehmensleitungsebene über geeignete Maßnahmen zur Erreichung der vereinbarten Anforderungen verständigen (Sprechklausel).
- (8) Die Vertragspartner nutzen geeignete marktübliche EDV-Systeme zur Dokumentation der Erfüllung der Qualitätsanforderungen.
- (9) Darüber hinaus ist für über Absatz (6) hinausgehende umfangreichere Kontrollen bzw. Fahrgastzählungen die Realisierung des uneingeschränkten und unentgeltlichen Zugangs der Erhebungs- und Kontrollkräfte nach vorheriger grundsätzlicher Abstimmung der Verfahrensweisen zu gewährleisten.
- (10) Der Auftraggeber ist berechtigt, vom Auftragnehmer die Durchführung von Kundenbefragungen auch mittels eines Subunternehmers zu verlangen. Die Inhalte werden im Vorfeld zwischen den Vertragspartnern abgestimmt. Die Kosten für die Durchführung entsprechender Befragungen werden durch den Auftraggeber gesondert erstattet.
- (11) Als Werktage im Sinne nachfolgender Regelungen gelten alle Tage von Montag bis Freitag, die keinen bundesweiten Feiertag bzw. keinen Feiertag im Freistaat Sachsen darstellen. Als Kalendertage im Sinne nachfolgender Regelungen gelten alle kalendermäßigen Tage eines Jahres.

Alle als Beträge angegebenen Minderungen / Vertragsstrafen werden beginnend ab dem Kalenderjahr 2027 um 1,0% gegenüber dem jeweiligen Vorjahr dynamisiert. Es erfolgt bei jeder Dynamisierungsanpassung eine kaufmännische Rundung auf volle Centbeträge.

3 Qualitätsstandard Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit

3.1 Grundlage / Definition

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die vertragsgegenständliche Verkehrsleistung pünktlich zu erbringen. Ein Zug ist pünktlich, wenn er die im Fahrplan oder bei Baumaßnahmen die in der Fahrplananordnung veröffentlichte und den Fahrgästen bekannt gegebene Ankunfts- und Abfahrtszeit auf die Minute einhält.
- (2) Der Auftragnehmer gewährleistet die Mindestübergangszeiten entsprechend der Wartezeitregelungen (**RB113_4023_Wartezeitvorschriften**). Die Wartezeitvorschriften werden zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber für jedes Fahrplanjahr bzw. bei Fahrplanänderungen gesondert vereinbart.
- (3) Ein Zug darf die Station nicht vor der festgelegten fahrplanmäßigen Abfahrtszeit verlassen.

- (4) Züge mit einer auf Basis des Regelfahrplans bzw. auf Basis des den Fahrgästen bekannt gegebenen Baufahrplans festgestellten Verspätung bis einschließlich 5 Minuten (maximal 300 Sekunden) werden im Sinne der Leistungskontrolle der Qualität nicht als unpünktlich sanktioniert.
- (5) Ausgefallene bzw. als ausgefallen zu wertende Züge gehen nicht in die Pünktlichkeitsbewertung ein.
- (6) Verspätet sich ein Zug aufgrund einer Anschlussgewährung gemäß Wartezeitvorschrift, so werden alle auf die Anschlussgewährung folgenden Zugankünfte dieses Zuges bis zum Fahrtende bei Vorliegen folgender Voraussetzungen nicht als verspätet bewertet:
 - ⇒ Anschlussgewährung auf Züge oder Busse, deren Leistungen nicht Bestandteil dieses Verkehrsvertrages sind,
 - ⇒ Anschlussgewährung des letzten Zuges einer Linie auf Züge oder Schienenersatzverkehre, deren Leistungen Bestandteil dieses Vertrages sind.
- (7) Auf dieser Basis wird für diese Linie ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95% festgelegt.
- (8) Der Pünktlichkeitsgrad wird monatlich auf der Grundlage der gemessenen Ankunfts- und Abfahrtszeiten der Linie an den im Absatz (14) definierten Messstellen ermittelt.

Pünktlichkeitsgrad der Linie

$$= \frac{\text{Anzahl der als pünktlich bewerteten Ankünfte der Linie} * 100}{\text{Anzahl der gemessenen Ankünfte der Linie}}$$

- (9) Für jede Zugnummer wird monatlich das Pünktlichkeitsniveau ermittelt. Der Auftragnehmer wird für Züge, deren Ankunfts- und Abfahrtszeiten (pünktlich oder bis maximal 5 Minuten verspätet) unter 85% liegt, eine Ursachenanalyse durchführen und geeignete Maßnahmen zur Verbesserung des Pünktlichkeitsniveaus dieser Züge einleiten.
- (10) Verspätungen von voraussichtlich mehr als 5 Minuten werden den Fahrgästen in den Zügen unverzüglich angesagt bzw. angezeigt. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass entsprechende Durchsagen bzw. Anzeigen an allen betreffenden Stationen erfolgen, an denen die technischen Voraussetzungen hierfür grundsätzlich gegeben sind. Vergleiche hierzu auch das Kapitel 14 - Qualitätsstandard Fahrgastinformation.
- (11) Bei notwendigen Bauarbeiten gewährleistet der Auftragnehmer, soweit möglich, eine frühzeitige Abstimmung der Maßnahmen mit den Infrastrukturbetreibern. Dabei ist es das Ziel, die Bauarbeiten so zu koordinieren, dass die Einschränkungen für den Fahrgast minimiert werden können.

- (12) Der Auftragnehmer wirkt auf die Infrastrukturunternehmen und andere Verkehrsunternehmen ein, dass die Anschlüsse nach seinem Konzept zur Anschlusssicherung bzw. der Wartezeitvorschrift gemäß **RB113_4023_Wartezeitvorschriften** eingehalten werden. Eine verkehrsunternehmensübergreifende Kommunikation zur Anschlusssicherung und Fahrgastinformation auf Grundlage von Ist-Fahrplandaten ist technisch und organisatorisch durch den Auftragnehmer sicherzustellen. Mit den im Bediengebiet vorhandenen lokalen RBL- Systemen / INSAplus hat der Auftragnehmer unentgeltlich zu kooperieren und Daten auszutauschen.
- (13) Zur Messung der Pünktlichkeit sind folgende Messstellen festgelegt:

Züge der Linie	Messstelle
RB113 Leipzig Hbf. – Geithain	Leipzig Hbf. Bad Lausick Geithain

- (14) Alle Züge der Linie werden an den angegebenen Messstellen erfasst, sofern die Messstellen einen Haltepunkt im Zuglauf des jeweiligen Zuges darstellen. An den Messstellen wird die Abfahrt und die Ankunft einer jeden Zugfahrt der betreffenden Linie, bei beginnenden Fahrten nur die Abfahrt, bei endenden Fahrten nur die Ankunft erfasst. Sofern Fahrten laut Fahrplan nicht an einer der benannten Messstellen beginnen oder enden (verkürzte Fahrten), wird die Fahrt zusätzlich am jeweiligen Startbahnhof in der Abfahrt bzw. am jeweiligen Endbahnhof in der Ankunft erfasst.
- (15) Die Einrichtung weiterer Messstellen kann der Auftraggeber bei Bedarf und wirtschaftlicher Vertretbarkeit seitens des Auftragnehmers verlangen.

- (16) Die Erfassung der Pünktlichkeit soll über elektronische Messeinrichtungen in bzw. an den Fahrzeugen entsprechend den Anforderungen der **RB113_3100_Telematik** erfolgen. Die Messung muss sekundengenau erfolgen. Die Abweichung vom Fahrplan ist in Minuten anzugeben, wobei generell eine Aufrundung der Abweichung je angefangener Minute auf volle Minuten zu erfolgen hat. Für die Form der Übergabe der Daten sind auch hier die Festlegungen in den Schnittstellenbeschreibungen gemäß **RB113_4075_Berichtswesen** maßgebend.
- (17) Bei Erfassung über die Fahrzeuge ist eine Vereinbarung mit dem Infrastrukturbetreiber zur Vorhaltung der Daten an den geforderten Messstellen zu schließen. Dadurch wird sichergestellt, dass im Falle des Ausfalls von Erfassungseinrichtungen der Züge oder berechtigten Prüfanliegen des Auftraggebers eine zweite Datenquelle zur Verfügung steht. Der Auftraggeber kann die von DB InfraGO AG erfassten Daten bei Bedarf abfordern. Für die Form der Übergabe der Daten sind auch hier die Festlegungen der Anlage **RB113_4075_Unteranlage_BVB_7.5_Berichtswesen** maßgebend. Die Rundungsregel gemäß Absatz (18) gilt analog.
- (18) Sowohl bei der Erfassung über die Fahrzeuge als auch bei der Erfassung über DB InfraGO AG muss die Messung der Pünktlichkeit bereits auf Basis des für die Bewertung maßgebenden Fahrplans nach Absatz (4) – Regelfahrplan bzw. den Fahrgästen bekannt gegebener Baufahrplan – erfolgen.
- (19) Notwendige und berechtigte manuelle Korrekturen elektronisch erfasster Daten sind nur in vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber erlaubt. Die konkreten Formate der Datenlieferungen und eventuelle Codierungslisten werden vor Vertragsbeginn mit dem Auftraggeber abgestimmt.
- (20) Der Auftragnehmer schließt weiterhin eine Vereinbarung mit dem Infrastrukturbetreiber zur Bereitstellung statistischer Pünktlichkeitsdaten nach Verspätungsursachen entsprechend den Anforderungen von **RB113_4075_Unteranlage_BVB_7.5_Berichtswesen** ab.

3.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Dem Auftragnehmer obliegt die ordnungsgemäße Datenerhebung und Datenbereitstellung sowie der Nachweis der Vollständigkeit der Datenlieferung.
- (2) Der Auftragnehmer kennzeichnet die Züge, deren Verspätung auf eine Anschlussgewährung gemäß Kapitel 3.1 Absatz (6) zurückzuführen sind, mit einer zwischen den Vertragspartnern abgestimmten Codierung. Die Sicherstellung des Anschlusses wird gemäß **RB113_4075_Berichtswesen** dokumentiert.
- (3) Der Aufgabenträger erhält die vollständigen Pünktlichkeitsdaten der Linie. Die dabei zu verwendenden und zu liefernden Datenformate sind in der **RB113_4075_**

Berichtswesen definiert. Zu den verspäteten Fahrten sind zusätzlich die Verspätungsursachen zu benennen. Die Codierungen werden im Vorfeld der Betriebsaufnahme zwischen den Vertragspartnern abgestimmt.

- (4) Die Ergebnisse der Pünktlichkeitsanalysen werden im monatlichen Qualitätsbericht entsprechend der Anforderungen der **RB113_4075_Berichtswesen** dokumentiert.
- (5) Der Auftragnehmer dokumentiert darüber hinaus im monatlichen Qualitätsbericht die eingeleiteten Maßnahmen entsprechend Kapitel 3.1 Absatz (10).
- (6) Der Auftraggeber ist berechtigt, Pünktlichkeitsdaten zu den Leistungen dieses Vertrages im Rahmen interner Gremien, zur Prüfung von Fahrgastbeschwerden, zur fachlichen Diskussion, zu Forschungszwecken sowie in zukünftigen Vergabeverfahren zu verwenden und bekannt zu geben. Zulässig ist beispielsweise auch die Veröffentlichung durch den Aufgabenträger in der Presse einschließlich Fachzeitschriften sowie auf der Internetseite des Auftraggebers.

3.3 Bewertung

- (1) Für die Bewertung werden die durch die Fahrzeuge erhobenen Ankunftswerte zur Pünktlichkeit zugrunde gelegt. Die Daten der DB InfraGO AG dienen lediglich der Plausibilisierung bzw. als Rückfallebene.
- (2) Die Berechnung des erzielten Pünktlichkeitsniveaus erfolgt für die Linie unter Berücksichtigung der Festlegungen dieses Vertrages. Bewertungszeitraum ist der jeweilige Kalendermonat. Für die Bewertung ist das über den gesamten Linienverlauf erzielte Ankunftspünktlichkeitsniveau maßgebend.
- (3) Wird während der Vertragslaufzeit der für die Linie festgelegte Pünktlichkeitsgrad im Bewertungszeitraum nicht erreicht, kann der Auftraggeber pro hieran fehlendem Zehntelprozentpunkt das nach **RB113_4130_Vergütung**, Kapitel 2 Absatz (3) für den Bewertungszeitraum vereinbarte Leistungsentgelt für die Leistungen dieser Linie um 0,1 % mindern. Es erfolgt eine anteilige Berechnung (z.B. 0,125 % Unterschreitung des vereinbarten Pünktlichkeitsgrades bei einer Linie entspricht einem Abzug von 0,125 % des Leistungsentgeltes dieser Linie bezogen auf den Kalendermonat).
- (4) Zur Vermeidung von Härtefällen erfolgt die Kürzung des Leistungsentgeltes maximal bis zu einem Pünktlichkeitsgrad von 85 %. Darunter liegende Pünktlichkeitsgrade werden wie 85 % behandelt.
- (5) Bei vorzeitiger Abfahrt im Sinne von Kapitel 3.1 Absatz (3) erfolgt je festgestellten Fall eine gesonderte Minderung der Vergütung in Höhe von 50 € je Messung. In die Bewertung gehen nur Abweichungen von ≥ 60 s ein.

- (6) Für jede festgestellte fehlende Ankunfts- oder Abfahrtsmessung wird eine gesonderte Minderung der Vergütung in Höhe von 10 € erhoben.

4 Qualitätsstandard Zugausfall

4.1 Grundlage / Definition

- (1) Sofern eine Zugleistung nicht verkehrt, gilt sie über ihren gesamten Zuglauf als ausgefallen.
- (2) Sofern die Zugleistung teilweise erbracht wird und für die nicht bediente Teilstrecke keine Ersatzbeförderung (durch einen anderen Zug, Bus oder Taxi) aller Fahrgäste binnen 120 Minuten bezogen auf die veröffentlichte Fahrplanzeit und vor dem Taktnachfolger der Linie erfolgt, so wird auch die bediente Teilstrecke als Zugausfall bewertet und entsprechend nicht vergütet.
- (3) Sofern die Zugleistung teilweise erbracht wird und für die nicht bediente Teilstrecke eine Ersatzbeförderung (durch einen anderen Zug, Bus oder Taxi) aller Fahrgäste binnen 120 Minuten bezogen auf die veröffentlichte Fahrplanzeit sichergestellt wird, so wird die bediente Teilstrecke als Zugleistung vergütet. Die ausgefallene Teilstrecke wird als Zugausfall gewertet. Die Vergütung für die Ersatzmaßnahmen erfolgt gemäß Kapitel 5.3.
- (4) Die Ersatzbeförderung kann durch einen anderen Zug, Bus, Taxi und/oder Nutzung öffentlicher innerstädtischer Verkehrsmittel erfolgen. Der Auftragnehmer muss durch die Aufstellung und Unterhaltung eines entsprechenden Wegeleitsystems sowie Nachweis eines Beförderungskonzeptes (siehe auch Kapitel 5.1 Abs. (6) Nr. 7) und dessen Kommunikation an die Fahrgäste (in schriftlicher und mündlicher Form) eine Weiterbeförderung der Fahrgäste innerhalb einer angemessenen Zeit (max. 120 Minuten) sicherstellen. Die Anerkennung der Fahrausweise der betroffenen Reisenden ist im Rahmen der Ersatzbeförderung sicherzustellen.
- (5) Die Zugleistung wird auch dann als Komplettausfall bewertet, wenn an einer der in Kapitel 3.1 Absatz (14) definierten Messstellen eine Ankunfts- oder Abfahrtsverspätung größer / gleich 60 Minuten bzw. größer / gleich dem Taktintervall der jeweiligen Linie an der entsprechenden Messstelle auftritt. Liegen die Messstellen am Beginn bzw. am Ende der Zugfahrt, so wird für die Bewertung zu Beginn jeweils nur die Abfahrtsmessung bzw. am Ende die Ankunfts- oder Abfahrtsmessung für die Bewertung herangezogen.
- (6) Wird ein planmäßig zu bedienender Stationshalt nicht bedient, so gilt der Abschnitt zwischen dem zuletzt regulär bedienten Halt bis zum fahrplanmäßigen Ende der Zugfahrt als ausgefallen. Im Fall von Umleitungsverkehren und dadurch bedingten Ausfällen von Halten, gilt der Abschnitt zwischen dem zuletzt regulär bedienten Halt bis zum nachfolgenden regulär bedienten Halt als Ausfall, es sei

denn, die ausgefallenen Halte werden durch Ersatzverkehr gemäß Kapitel 5.1 bedient. Dann gilt die Zugfahrt wie gefahren auf der regulär zu bedienenden Strecke.

- (7) Als Taktnachfolger gilt der nächste fahrplanmäßige Zug dieses Vertrages, welcher laut Fahrplan mindestens die Haltestellen des ausgefallenen Zuges auf dem definierten Streckenabschnitt bedient.
- (8) Der Auftragnehmer stellt die Fahrgastinformation entsprechend den Anforderungen des Kapitels 14.1 Absatz (5) sicher.

4.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Bei größeren Störungen, die eine länger anhaltende Bereitstellung von Ersatzverkehr erforderlich machen, ist der Auftraggeber umgehend in Textform per E-Mail über Ursachen, Auswirkungen, voraussichtliche Dauer und eingeleitete Maßnahmen des Ersatzverkehrs zu unterrichten. Die Wiederherstellung des Regelbetriebes ist ihm ebenfalls unverzüglich anzuzeigen.
- (2) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber darüber hinaus werktäglich über die operativen Zugausfälle des Vortages bzw. der Vortage (nach Wochenenden bzw. Feiertagen) per E-Mail bis 14 Uhr.
- (3) Die Angaben über ausgefallene und als Ausfall zu bewertende Züge werden von dem Auftragnehmer im monatlichen Qualitätsbericht dokumentiert. Die zugbezogenen Daten werden dem Auftraggeber monatlich im Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend **RB113_4075_Berichtswesen** übergeben.

4.3 Bewertung

- (1) Zugausfälle sowie als Zugausfälle bewertete Leistungen gelten als nicht erbrachte Leistung und werden entsprechend nicht vergütet. Bemessungsgrundlage ist das für das laufende Jahr festgelegte Entgelt je Fahrplankilometer im betreffenden Abrechnungsjahr. Es erfolgt zugleich keine Erstattung von Infrastrukturkosten.
- (2) Bei operativen Ausfällen zwischen zwei fahrplanmäßig anzufahrenden Stationen wird, sofern nicht Kapitel 4.1 Absatz (2) zur Anwendung kommt, für die Berechnung der Minderung des Leistungsentgeltes die Gesamtentfernung zwischen diesen Stationen zugrunde gelegt.

5 Qualitätsstandard Busersatzverkehr (BEV)

5.1 Grundlage / Definition

- (1) Busersatzverkehr liegt dann vor, wenn zur Überbrückung eines operativ gestörten Schienenverkehrs aufgrund eines Notstandes, einer Betriebsstörung oder einer Baumaßnahme vorübergehender Busverkehr eingerichtet wird, der sich an dem ursprünglichen SPNV-Fahrplan orientiert. Busersatzverkehr besteht entweder als Schienenersatzverkehr (SEV) oder als Busnotverkehr (BNV).
- (2) Anforderungen an den BEV sind in RB113_3010_Betriebskonzept beschrieben.

6 Qualitätsstandard Notfall- und Störungsmanagement

(1) Leitstelle

Der Auftragnehmer richtet eine Leitstelle im Bedienungsgebiet ein. Das Personal der Leitstelle des Auftragnehmers ist während der Betriebszeiten des Auftragnehmers für den Auftraggeber erreichbar.

Die Leitstelle des Auftragnehmers hat jederzeit während der Betriebszeiten die Kommunikation mit den Triebfahrzeugführern und Kundenbetreuern zu gewährleisten. Sie hat mit den Leitstellen anderer für den Betriebsablauf und die Anschlusssicherung relevanten Verkehrsunternehmen zusammenzuarbeiten. Die Leitstelle des Auftragnehmers muss fortlaufend über den Standort seiner Fahrzeuge informiert sein.

(2) Notfall- und Störungsmanagement

Das Notfall- und Störungsmanagement hat sicherzustellen, dass die Anforderungen an die Fahrgastinformation sowie an erforderliche Ersatzmaßnahmen erfüllt werden. Insbesondere ist die Kommunikation mit den benachbarten Verkehrsunternehmen im Interesse der Sicherung von Anschlüssen vor allem im Störfall wie auch zur Koordinierung von Maßnahmen zur Ersatzbeförderung sicher zu stellen.

Der Auftragnehmer legt dem Auftraggeber bis spätestens 30.04.2026 ein Störungsmanagementkonzept vor, aus dem plausibel und nachvollziehbar die bei Störungen vorgesehenen Informationswege sowohl intern als auch extern (andere Verkehrsunternehmen), die Sicherstellung der Fahrgastinformation, die Maßnahmen zur Wiederherstellung des Regelbetriebs und die Fristen bis zum Anlaufen von Ersatzmaßnahmen bzw. Evakuierungen hervorgehen. Ziel des Konzeptes ist es, dass Ersatzmaßnahmen in möglichst geregelter Weise durchgeführt werden und so sinnvoll und schnell wie möglich wieder in den Regelbetrieb übergegangen wird. Der ZVNL kann eine Änderung des Konzepts innerhalb von acht Wochen nach dessen Vorlage verlangen. Ein Störfallhandbuch ist als Bestandteil des o. g. Konzepts zu entwickeln, bei Bedarf während der Vertragslaufzeit fortzuschreiben und dem Auftraggeber auf Verlangen vorzulegen. Bestandteil des Handbuches sollen u. a. geeignete Lageskizzen der Haltestellen

und der Fahrwege für den Busnotverkehr (BNV) zur elektronischen Weiterleitung an alle Beteiligten sein.

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich über alle mit der Erbringung der Verkehrsleitung in Zusammenhang stehenden sogenannten gefährlichen betrieblichen Ereignisse (z. B. Rotsignalüberfahrungen, Entgleisungen, Zusammenstöße etc.).

7 Qualitätsstandard Fahrzeugeinsatz / Zugbildung

7.1 Grundlage / Definition

- (1) Der Auftragnehmer gewährleistet die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der angebotenen Vertragsfahrzeuge ab dem Betriebsbeginn.
- (2) Der Auftragnehmer stellt die vom Auftraggeber für jede Zugfahrt auf Basis der erwarteten Nachfrage vorgegebenen Mindestsitzplatzkapazitäten entsprechend **RB113_3012_Fahrplan_mit_Kapazitäten** mit Vertragsfahrzeugen sicher.
- (3) Bei der Bemessung der Mindestsitzplatzkapazitäten wird davon ausgegangen, dass die Nachfrage angemessen befriedigt und den Fahrgästen Stehzeiten nicht zugemutet werden bzw. diese auf Ausnahmefälle beschränkt sind.
- (4) Der auf Basis des Absatzes (1) vom Auftragnehmer angebotene Fahrzeugeinsatz wird verbindlich festgelegt und in der zukünftigen Anlage **RB113_4022_Zugliste** des Verkehrsvertrages festgehalten. Dieser zur Erfüllung der Mindestsitzplatzkapazitäten notwendige Fahrzeugeinsatz stellt den vertraglich geforderten Fahrzeugeinsatz dar und bildet die Grundlage der Vertragsabrechnung.
- (5) Neben dem zugbezogenen vertraglich geforderten Fahrzeugeinsatz wird dem Auftraggeber der zugbezogene tatsächlich gefahrene umlaufbedingte Fahrzeugeinsatz mitgeteilt. Darüber hinaus sind dem Auftraggeber zu jeder Fahrplanperiode die Umlaufpläne in elektronischer Form zu übergeben.
- (6) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass alle Züge mit den jeweils vertraglich vereinbarten Fahrzeugen und in der vertraglich vereinbarten Zugbildung gemäß der Anlage **RB113_4022_Zugliste** verkehren.
- (7) Die Anlage **RB113_4022_Zugliste** wird vor jedem Fahrplanwechsel sowie bei unterjährigen Fahrplanänderungen bzw. größeren Änderungen in der Fahrgastnachfrage zwischen den Vertragspartnern neu abgestimmt.
- (8) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, erhebliche Nachfrageänderungen bzw. regelmäßig auftretende Kapazitätsengpässe (mehr Reisende als Sitzplätze) umgehend dem Auftraggeber zu melden und Vorschläge zur Änderung der Mindestsitzplatzkapazitäten im Rahmen des vorhandenen Fahrzeugparks zu unterbreiten.

- (9) Veränderungen des Fahrzeugeinsatzes und der Zugbildung sind hinsichtlich der Anpassung an die Nachfrage und eines effektiven Fahrzeugeinsatzes in Abstimmung mit dem Auftraggeber jederzeit möglich. Bei der Erhöhung der Kapazität auf einer Linie/für einen Zug ist die Zustimmung des Auftraggebers nicht notwendig, sofern keine Kapazitätsreduzierungen bei anderen Zügen erfolgen.
- (10) Bei vorhersehbaren Ereignissen (Großveranstaltungen, angemeldeten größeren Gruppen, etc.) werden die Kapazitäten im Rahmen der Möglichkeiten und des wirtschaftlich Vertretbaren durch den Auftragnehmer entsprechend angepasst.
- (11) Ersatzfahrzeuge dürfen nicht länger eingesetzt werden, als für die Instandsetzung oder (Wieder-) Beschaffung der Vertragsfahrzeuge erforderlich ist.

7.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Abweichungen im Fahrzeugeinsatz und in der Zugbildung, die zu deutlichen Qualitätseinschränkungen für die Fahrgäste führen, sind dem Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen.
- (2) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber darüber hinaus werktäglich über die vertraglichen Abweichungen im Fahrzeugeinsatz und in der Zugbildung des Vortages bzw. der Vortage (nach Wochenenden bzw. Feiertagen) bis 14 Uhr.
- (3) Der Auftragnehmer berichtet im monatlichen Qualitätsbericht, wie viel Prozent der Fahrten und wie viel Prozent der Fahrplankilometer des vereinbarten Fahrplanes mit Vertragsfahrzeugen in der vereinbarten Zugbildung durchgeführt wurden. Abweichungen von den Vereinbarungen der Anlage **RB113_4022_Zugliste** sind monatlich zugbezogen im Wege des elektronischen Datenaustausches unter Angabe des tatsächlich eingesetzten Fahrzeuges aufzuzeigen und zu begründen
- (4) Als Abweichungen gelten alle von dem vertraglich geforderten Fahrzeugeinsatz abweichenden Fahrzeugeinsätze, auch wenn sie aufgrund von eventuellen Abstimmungen zwischen den Vertragspartnern nicht minderungsrelevant sein sollten. Die Schließung von Zugteilen bedeutet eine Reduzierung von Sitzplatzkapazitäten und stellt somit eine meldepflichtige Vertragsabweichung dar.

7.3 Bewertung

- (1) Für jedes Fahrzeug, das nach dem Angebot des Auftragnehmers nicht rechtzeitig und funktionsfähig zur Betriebsaufnahme zur Verfügung steht, wird eine Vertragsstrafe pro Fahrzeug und Woche in Höhe von 10.000 € erhoben. Die Vertragsstrafe ist je Fahrzeug begrenzt auf einen Zeitraum von maximal 26 Wochen.
- (2) Beim Einsatz von Ersatzfahrzeugen, die nicht den vereinbarten Vertragsfahrzeugen entsprechen sowie bei Abweichungen von der geforderten Zugbildung, die eine Reduzierung der Sitzplatzkapazitäten zur Folge haben, wird für jeden

betroffenen Fahrplankilometer eine Minderung des Leistungsentgeltes in Höhe von 1,00 € vorgenommen. Die Bewertung und Verrechnung erfolgt monatlich.

- (3) Beim vorübergehenden Einsatz von Ersatzfahrzeugen mit vergleichbarer Qualität kann unabhängig von der Anlage **RB113_4022_Zugliste** in vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber von der Regelung nach Absatz (2) abgewichen werden.
- (4) Die Bewertung vereinbarter, aber nicht vorhandener und nicht funktionsfähiger Ausstattungsmerkmale erfolgt nach Kapitel 11.

8 Qualitätsstandard Vertrieb

8.1 Grundlage / Definition

- (1) Der Vertrieb ist eine wichtige Schnittstelle zum Fahrgast und zum potenziellen Verkehrskunden. Es muss gewährleistet werden, dass die Fahrgäste sich ohne besondere Mühe über das Fahrplanangebot und die Tarifbestimmungen informieren können und die Möglichkeit haben, unkompliziert unmittelbar vor Fahrtantritt bzw. zu Fahrtbeginn einen Fahrausweis zu kaufen.
- (2) Der Vertrieb von Fahrausweisen erfolgt durch den Auftragnehmer mindestens über Fahrausweisautomaten an den definierten Stationen, über die definierten personenbedienten Vertriebsstellen, über das Internet sowie über den Kundenbetreuer.
- (3) An Stationen, an denen keine örtlichen Vertriebsstellen (Reisezentrum oder Fahrkartenagentur) auf dem Bahnhof vorhanden sind, sind die Fahrgäste über einen entsprechenden Aushang an der Station über die nächstgelegene Vertriebsstelle und deren Dienstleistungen, den telefonischen Servicedienst des Auftragnehmers sowie die über das Internet verfügbaren Dienstleistungen zu informieren. Über Inhalt, Form und Anbringung eines entsprechenden Informationsblattes werden sich die Vertragspartner verständigen. Der telefonische Servicedienst, sowohl für Vertriebsangelegenheiten als auch für sonstige Kundenkontakte ist zum Festnetztarif und über eine Telefonnummer mit Ortsvorwahl (keine 0180/0190 oder ähnliche Nummern) anzubieten.

8.1.1. Vertrieb über Fahrausweisautomaten an den Stationen und Aufstellung/Betrieb von Entwertern

- (4) Die Fahrausweisautomaten und Entwerter sind stets in funktionsfähigem Zustand zu halten. Defekte an Fahrausweisautomaten sind unverzüglich nach ihrem Bekanntwerden zu beseitigen. Auf den Fahrausweisvertrieb in den Zügen ist am Bahnsteig hinzuweisen.

8.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Abweichungen von den Anforderungen an den Vertrieb, die zu Qualitätseinschränkungen für die Fahrgäste führen, sind dem Auftraggeber anzuzeigen.
- (2) Alle Abweichungen von den gestellten Anforderungen sind dem Auftraggeber im monatlichen Qualitätsbericht entsprechend der **RB113_4075_Berichtswesen** schriftlich mitzuteilen.

8.3 Bewertung

- (3) Im Falle des Nichtvorhandenseins bzw. des Defekts eines Fahrausweisautomaten an den Stationen wird nach Ablauf des Ereignistages (Beginn der Pflicht zur Aufstellung bzw. Beginn der eingetretenen Störung) zuzüglich des folgenden Kalendertages eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 300,00 € je dann folgendem angefangenen Kalendertag und Automat belegt.
- (4) Bei einem nachgewiesenen notwendigen Kompletttausch eines Automaten an einer Station aufgrund von Vandalismusschäden wird abweichend von Absatz (2) die Minderung nach Ablauf des Ereignistages zuzüglich fünf folgender Kalendertage fällig.
- (5) Sofern ein gestörter Automat an den Stationen am Tag der Störungsbeseitigung erneut ausfällt, entfällt die festgelegte pönalefreie Reparaturfrist. Die Störung wird in diesem Fall wie eine durchgängige Störung behandelt.
- (6) Eine Automatenstörung liegt vor, wenn der Fahrgast am Automaten trotz Vorhaltung der akzeptierten Zahlungsmittel keinen Fahrausweis erwerben kann.
- (7) Alle diesem Netz zuzuordnenden Automaten an den Stationen werden über ihre Automatennummer erfasst und auf ihre Funktionsfähigkeit hin überwacht.

9 Qualitätsstandard Ausstattung der Stationen

9.1 Grundlage / Definition

- (1) Die Ausstattung der Stationen richtet sich nach ihrer verkehrlichen Bedeutung und Funktion und erfüllt insbesondere die sich aus der Verkehrssicherungspflicht ergebenden Erfordernisse. Die Verantwortung des Infrastrukturbetreibers bleibt unberührt.

- (2) An jeder Station gewährleistet der Auftragnehmer auf der Basis des rechtzeitigen Abschlusses von entsprechenden Verträgen mit den Infrastrukturbetreibern die ihm laut den Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend des jeweils zu zahlenden Stationsentgeltes durch den Infrastrukturbetreiber zugesicherten funktionsfähigen Mindestausstattungen und Leistungen.
- (3) Der Auftragnehmer hat unaufgefordert dafür Sorge zu tragen, dass Beschädigungen bzw. Störungen, die die Sicherheit der Kunden und der Mitarbeiter des Auftragnehmers gefährden, vom Infrastrukturbetreiber unverzüglich beseitigt und die laut Infrastrukturnutzungsvertrag vereinbarten Leistungen durch den Infrastrukturbetreiber erbracht werden.
- (4) Der Auftragnehmer hat unaufgefordert dafür Sorge zu tragen, dass Funktionsstörungen oder größere Beschädigungen, die die Benutzbarkeit von unmittelbar dem Kunden dienenden Geräten oder Einrichtungen (z. B. Aufzüge, Fahrplanaushänge, Fahrtreppen, Uhren, Lautsprecher, Toiletten, Beleuchtung, Zuganzeiger, Notruf-/ Überwachungselemente, u. a.) beeinträchtigen, vom Infrastrukturbetreiber schnellstmöglich beseitigt werden. Der Auftragnehmer wird durch seine aktive Mitwirkung, insbesondere durch kurzfristige Mängelanzeigen und die Überwachung der Beseitigung der angezeigten Mängel durch den Infrastrukturbetreiber die Bereitstellung funktionsfähiger Ausstattungen unterstützen.

9.2 Dokumentation / Kontrolle

Im monatlichen Qualitätsbericht werden Abweichungen von den vereinbarten Ausstattungsmerkmalen, wesentliche Störungen und Beschädigungen, mangelhaft oder nicht durchgeführter Winterdienst sowie die zu ihrer Beseitigung eingeleiteten Maßnahmen (Meldung an Infrastrukturnutzungsbetreiber mit Datum und Uhrzeit) einschließlich der benötigten Fristen entsprechend der Anlage **RB113_4075_Berichtswesen** aufgeführt.

- (5) Die Bereitstellung der Dokumentationen nach Absatz (2) sollte auf Grundlage entsprechender Vereinbarungen mit dem Infrastrukturbetreiber der Stationen erfolgen.

9.3 Bewertung

- (1) Der Auftragnehmer wird alle aus seinem Rechtsverhältnis mit dem Infrastrukturbetreiber bestehenden Möglichkeiten zur Sicherstellung der im Rahmen dieses Verkehrsvertrages vereinbarten Qualitäten bei der Ausstattung der Stationen nutzen und seine Rechte aktiv durchsetzen.
- (2) Aus dem Rechtsverhältnis mit dem Infrastrukturbetreiber bestehende Minderungen aufgrund von Schlechtleistungen des Infrastrukturbetreibers verringern die Erstattung der Infrastrukturkosten.

10 Qualitätsstandard Servicepersonal

10.1 Grundlage / Definition

- (1) Alle Züge sind mit Servicepersonal zu besetzen. Bei Zügen, die aus mehreren Teilen bestehen, die nicht durchgehend begehbar sind, entspricht die Anwesenheit mindestens eines Servicepersonals pro Zug dieser Vorgabe. Mindestens 10 % der monatlichen Fahrten einer Zugnummer sind mit Kundenbetreuern zu besetzen. Die Verkehrsleistung ist zu 100% mit Servicepersonal zu besetzen, wobei mindestens 60% Kundenbetreuer eingesetzt werden müssen und maximal 40% durch Sicherheitspersonal gewährleistet werden dürfen. Für Sicherheitspersonal gelten die Anforderungen gemäß Kap. 13.
- (2)
- (3) Die Kundenbetreuer agieren als Servicepersonal im Zug und nehmen neben den Fahrausweiskontrollen offensiv Servicefunktionen wahr.
- (4) Sie sind in Tarif- und Servicefragen geschult und in der Lage, alle beförderungsspezifischen Anforderungen der Kunden und des Auftragnehmers zu erfüllen und den Auftragnehmer gegenüber dem Kunden angemessen zu repräsentieren. Der Auftragnehmer wird nur Personal einsetzen, das durch entsprechende Ausbildung für die Anforderungen an das Servicepersonal qualifiziert ist. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das Servicepersonal kontinuierliche Fortbildungen zur Erhaltung/Steigerung der für die oben beschriebenen Aufgaben notwendigen Qualifikation absolviert.
- (5) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sein Personal die deutsche Sprache fließend in Wort und Schrift beherrscht.
- (6) Darüber hinaus haben sämtliche Personale mit Kundenkontakt nachweislich über Grundkenntnisse mindestens der englischen Sprache zu verfügen.
- (7) Der Auftragnehmer stellt weiterhin sicher, dass das eingesetzte Prüfpersonal entsprechend Absatz (2) für die besonderen Anforderungen an die Prüftätigkeit ausgebildet ist und kontinuierlich geschult wird. Dies betrifft neben der fachlichen Ausbildung insbesondere die Ausbildung hinsichtlich des Verhaltens in Konfliktsituationen.
- (8) Die Kundenbetreuer sind mindestens mit Folgendem auszustatten:
 - gültiger Ausweis des Auftragnehmers,
 - aktuellen Informationsunterlagen (Fahrplan, Anschlussverbindungen, gültige Tarifunterlagen der zu betreuenden Linie sowie auch bezüglich angrenzender Verkehrs- und Tarifverbünde),
 - Fahrschein-Verkaufsunterlagen einschließlich mobilem Verkaufs- und Kontrollgerät,
 - funktionstüchtigem Mobiltelefon mit mindestens 90%iger Netzabdeckung,

- Mobilgerät für Echtzeitauskünfte.

Das Servicepersonal trägt Unternehmenskleidung mit Namensschild. Grundsätzlich ist auf saubere Kleidung und ein gepflegtes Erscheinungsbild zu achten. Das Servicepersonal muss bei der Fahrkartenkontrolle zusätzlich mit sich führen:

- Quittungen / Vordrucke zur Zahlungsaufforderung, sowie Notfahrscheine und Restgeldbescheinigungen,
- Vordruck für Verspätungsbestätigungen bzw. Ausfallbestätigungen und
- eventuell weitere Hilfsmittel zur Durchführung der Prüfungen.

(9) Zu den Aufgaben des Servicepersonals gehören insbesondere:

- ⇒ die Begrüßung der Fahrgäste zu Fahrtbeginn bzw. an wichtigen Knotenbahnhöfen
- ⇒ physische und psychische Präsenz für den Fahrgast während der gesamten Fahrzeit des Zuges im Fahrgastraum
- ⇒ Gewährleistung der Sicherheit und Ordnung im Zug, Wahrnehmung des Hausrechts
- ⇒ das Erteilen von Fahrplanauskünften, von Tarifauskünften, von Informationen zur Linienführung und Verknüpfung, von Informationen zu Anschlussverbindungen zum SPNV, SPFV und zum übrigen ÖPNV
- ⇒ genaue örtliche Kenntnisse der Haltestellen im ÖSPV und SEV im Umkreis der angefahrenen Verkehrsstation
- ⇒ qualifizierte laufende Information bei Störungen, hier insbesondere Informationen zu Alternativen bei Verspätungen und Störungen innerhalb des Bedienungsgebietes sowie zu den wichtigsten Anschlussverbindungen
- ⇒ Maßnahmen zur Sicherung von Anschlüssen zum SPNV und SPFV bei Verspätungen
- ⇒ Maßnahmen zur Sicherung von Anschlüssen zum ÖSPV bei Verspätungen, sofern im oder in Teilen des Verkehrsgebietes während der Vertragslaufzeit diesbezügliche Anschlusssicherungssystem/e eingeführt werden
- ⇒ Durchführung von Fahrausweisprüfungen
- ⇒ Vertrieb von Fahrausweisen entsprechend den jeweils vereinbarten Vertriebsregelungen
- ⇒ Annahme und Weiterleitung von Fahrgastanliegen und Kundengarantiefällen
- ⇒ Hilfeleistungen (z. B. bei mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, älteren Fahrgästen, Kindern, Fahrgästen mit Kinderwagen)

- ⇒ Hilfestellung bei der Gepäck- und Fahrradunterbringung
 - ⇒ Belästigungen, Bedrohungen und Gefährdungen von Personen vorbeugen, tätlichen Übergriffen auf Personen entgegenwirken und auf die Einhaltung der Beförderungsbedingungen achten
 - ⇒ erste Hilfe leisten und Hilfe herbeirufen (z. B. bei Krankheit, Belästigung oder Bedrohung eines Fahrgastes, Vandalismus)
 - ⇒ Verteilen von Informationsmaterial (auch des Aufgabenträgers und Verkehrsverbundes)
 - ⇒ Erteilen touristischer Auskünfte
 - ⇒ für den Fahrgast kostenloser Taxiruf
 - ⇒ die Entgegennahme und das Verwahren von Fundsachen
 - ⇒ die Beseitigung grober Verunreinigungen und herumliegender Gegenstände
 - ⇒ Anforderung von Bedarfsreinigungen bei starken Verunreinigungen (ggf. Absperren des betroffenen Zugteils)
 - ⇒ Meldung von Schäden und Graffiti an den Fahrzeugen
- (10) Die Triebfahrzeugführer trägt ebenfalls Unternehmenskleidung mit Namensschild. Er ist mindestens mit einer richtig gehenden Uhr, einem Mobiltelefon und einem Mobilgerät für die Echtzeitauskunft auszustatten. Er unterstützt im Bedarfsfalle das Servicepersonal im Rahmen der zeitlichen Möglichkeiten. Die betriebliche Sicherheit darf dabei nicht gefährdet werden.
- (11) Der Triebfahrzeugführer hat vor jeder Abfahrt die Beendigung des Fahrgastwechsels durch Sichtkontakt (Serviceblick) zu prüfen.
- (12) Fahrgeldsicherung:
1. Die eingesetzten Kundenbetreuer führen während der gesamten Zugfahrt laufend Fahrausweiskontrollen durch.
 2. Neben der Sichtkontrolle von Papierfahrausweisen sind auch Onlinetickets (Verkauf über das Internet), Handy-Tickets und ABO-Chipkarten sowie alle weiteren ggf. zukünftig angebotenen Fahrausweise mit geeigneten Kontrollgeräten auf ihre zeitliche und räumliche Gültigkeit zu überprüfen.
 3. Besondere Anforderungen, die sich aus der Anerkennung von Fahrausweisen nach den Tarifbedingungen des Deutschlandtarifs der Deutschlandtarifverbund GmbH ergeben, sind zu beachten.
 4. Verfügbare Sperrlisten und Aktionslisten sind im Kontrollgerät mitzuführen und bei der Fahrausweiskontrolle zusätzlich heranzuziehen.

5. Anschaffung und Betrieb der Kontrollgeräte sind Aufgabe des Auftragnehmers und von diesem zu finanzieren. Als Kontrollgeräte können auch die mobilen Verkaufsgeräte des Servicepersonals genutzt werden.
6. Aufgabenträger und Verkehrsverbund sind berechtigt, eigene Kontrollen durchzuführen.
7. Bei der Kontrolle ist sowohl auf die Richtigkeit der verwendeten Preisstufe und der Ermäßigungsberechtigung zu achten als auch auf die Echtheit der Fahrausweise. Vom Verkehrsverbund wird eine Übersicht über die Sicherheitsmerkmale der jeweiligen Fahrausweise zur Verfügung gestellt.
8. Kunden, die ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, obwohl sie die Möglichkeit hatten, einen gültigen Fahrausweis unmittelbar vor Fahrtantritt an der Station oder unaufgefordert beim Kundenbetreuer im Zug zu erwerben, sind zur Zahlung eines „erhöhten Beförderungsentgeltes“ (EBE) aufzufordern. Die Höhe des EBE richtet sich nach den jeweiligen Beförderungsbedingungen. Die Einnahmen aus dem EBE verbleiben beim Auftragnehmer, ausgenommen hiervon ist der Fahrgeldanteil am erhöhten Beförderungsentgelt. Die konkrete Ausgestaltung der Regelungen zum Erwerb eines Fahrausweises im Zug wird zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber abgestimmt.
9. Die Fahrausweisprüfungen verfolgen vorrangig das Ziel, „Schwarz- bzw. Graufahrer“ zum Kauf eines Fahrausweises zu veranlassen. Sie sind grundsätzlich service- und kundenorientiert durchzuführen.
10. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass alle berechtigten Forderungen im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten durchgesetzt werden.

10.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Der Auftragnehmer dokumentiert im monatlichen Qualitätsbericht alle nicht mit Kundenbetreuern besetzten durchgeführten Zugleistungen, alle mit Sicherheitspersonalen besetzten Zugleistungen entsprechend **RB113_4075_Berichtswesen** sowie die sich daraus ergebenden Quoten der Personalbesetzung (60/40 und 10% der Zugfahrten einer Zugnummer) gemäß 10.1 (1). Es erfolgt eine zugfahrtennummerngenaue statistische Aufbereitung.
- (2) Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber im monatlichen Qualitätsbericht die Anzahl der geltend gemachten „erhöhten Beförderungsentgelte“ und weist die Anzahl der durchgesetzten bzw. realisierten „erhöhten Beförderungsentgelte“ nach.
- (3) Der Auftraggeber kontrolliert die Erfüllung der Anforderungen über Stichproben.

10.3 Bewertung

- (1) Unter Beachtung der Besetzungsquote mit Servicepersonal ist bei Abweichung der geforderten Besetzung der Züge mit Servicepersonal entsprechend Kapitel 10.1 Absatz (1) wird für jeden Fahrplankilometer mit Nichteinhaltung der geforderten Quoten (100% Servicepersonal; min. 60% KIN/ max. 40% Sicherheit; 10% KIN je Zugfahrtnummer) eine Minderung des Leistungsentgeltes in Höhe von 1,50 € pro Fahrplankilometer vorgenommen. Bezugsgröße für die Berechnung ist die monatlich zu erbringende Fahrplansollleistung abzüglich der ausgefallenen Fahrplankilometer ohne Schienenersatzverkehr und Busnotverkehr.

11 Qualitätsstandard Beseitigung von Schäden an Fahrzeugen

11.1 Grundlage / Definition

- (1) Es wird zwischen gravierenden und leichten Schäden sowie Graffitibeeinträchtigungen unterschieden:
- (2) gravierende Schäden stellen eine erhebliche Kundenbeeinträchtigung bis hin zum Sicherheitsmangel dar;
- (3) leichte Schäden schränken die Funktionstüchtigkeit einer Einrichtung ein, lassen jedoch insgesamt die Benutzung bei Komfortreduzierung zu.
- (4) Graffiti stellt im engeren Sinne eine Verschmutzung dar, wird aufgrund des hohen Aufwandes zur Beseitigung im Sinne dieser Regelungen als Schaden behandelt.
- (5) Die Einordnung der Schäden in leicht und gravierend erfolgt auf der Grundlage der **RB113_4072_Schäden-an-Fahrzeugen**. Nicht vorhandene Ausstattungen werden wie ein Schaden behandelt.
- (6) Gravierende Schäden sind unverzüglich, spätestens bis zum Ablauf des Kalendertages nach dem Tag des Eintritts des Schadens zu beseitigen. Sofern in einem Triebwagen aufgrund von Defekten kein WC zur Verfügung steht, ist die Verfügbarkeit binnen 6 Stunden herzustellen.
- (7) Leichte Schäden sind umgehend, spätestens bis zum Ablauf des 5. Kalendertages nach dem Tag des Eintritts des Schadens zu beseitigen.
- (8) Graffitischäden, deren Fläche größer als 30 cm x 30 cm ist, sind umgehend, spätestens bis zum Ablauf des 3. Kalendertages nach dem Tag des Eintritts des Schadens zu beseitigen. Kleinere Graffitischäden sind wie leichte Schäden zu behandeln.

11.2 Dokumentation / Kontrolle

Alle fahrgastrelevanten Schäden und deren Beseitigung sind unabhängig von ihrer Pönalerelevanz im monatlichen Qualitätsbericht entsprechend **RB113_4075_Berichtswesen** zu dokumentieren.

11.3 Bewertung

- (1) Werden Schäden nicht fristgerecht beseitigt, so erfolgt für jeden angefangenen Kalendertag der Fristüberschreitung eine Minderung des Vergütungsanspruchs, bei gravierenden Schäden in Höhe 500,00 € pro Schaden, bei leichten Schäden in Höhe von 100,00 € pro Schaden, bei Graffitischäden in Höhe von 200,00 € pro betroffener Fahrzeugeinheit.
- (2) Bei Nichtverfügbarkeit eines WC in einem Triebwagen über mehr als 6 Stunden erfolgt für den Zeitraum bis zur Überschreitung der Frist von gravierenden Schäden eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 50 € je Zugfahrt.

12 Qualitätsstandard Sauberkeit

12.1 Grundlage / Definition

(1) Allgemeines

Die Bewertung der Sauberkeit unterliegt in starkem Maße den subjektiven Empfindungen der Benutzer. Ziel des Reinigungskonzeptes muss sein, ein zufriedenstellendes Niveau der Sauberkeit zu realisieren.

(2) Fahrzeuge

- ⇒ Der Fußboden in Fahrzeugen ist einmal pro Tag in einen besenreinen Zustand zu versetzen; die Feuchtreinigung erfolgt bei Bedarf, jedoch mindestens jeden dritten Einsatztag.
- ⇒ Die Fenster sind mindestens einmal pro Woche zu reinigen. Zwischen 2 Reinigungen dürfen nicht mehr als 8 Einsatztage liegen. Die Scheiben müssen eine ungehinderte Durchsicht erlauben und frei von groben Verunreinigungen sein. Grobe Verunreinigungen sind unverzüglich zu beseitigen.
- ⇒ Die Innenräume sind mindestens wöchentlich einmal komplett zu reinigen. Das Erscheinungsbild muss sauber sein. Verschmutzungen an Ausstattungen bzw. Flächen mit unmittelbarem Kundenkontakt (Sitze, Abfallbehälter, Türöffner, Armlehnen etc.) sind täglich zu beseitigen.
- ⇒ Die Außenflächen sind mindestens einmal pro Woche zu reinigen. Zwischen zwei Reinigungen dürfen nicht mehr als acht Einsatztage liegen. Das Erscheinungsbild muss immer sauber sein. Die Reinigung des Daches erfolgt nach

Bedarf, so dass sichergestellt wird, dass es sich in optisch gutem Zustand befindet. Sofern bei durchgängigen Frosttemperaturen von weniger als minus fünf Grad Celsius im Tagesdurchschnitt die Außenreinigungsanlage wegen des Frostes nicht genutzt werden kann, verlängert sich das Reinigungsintervall um die entsprechenden Tage, maximal jedoch auf 15 Einsatztage. Das Vorliegen der Voraussetzungen der Verlängerung ist vom Auftragnehmer nachzuweisen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass bei Nichtbenutzbarkeit der Waschanlage wenigstens die Einstiegsbereiche per Hand gereinigt werden.

- ⇒ Der sanitäre Bereich wird mindestens einmal täglich in einen sauberen, funktionsfähigen und hygienisch einwandfreien Zustand versetzt. Die Vorratsbehälter (Seife, Papierhandtücher, Toilettenpapier) sind täglich bzw. dem Bedarf entsprechend aufzufüllen.
- ⇒ Der Fäkalienbehälter ist entsprechend dem Bedarf zu leeren. Es ist sicherzustellen, dass die WC-Anlage nicht aufgrund gefüllter Fäkalienbehälter geschlossen werden muss.
- ⇒ Das Servicepersonal hat die Aufgabe, insbesondere während der Wendezeiten Kontrollgänge durchzuführen und herumliegende Gegenstände (Zeitungen, Getränkedosen usw.) zu entsorgen. Grobe Verschmutzungen sind unverzüglich zu beseitigen. Sofern die Beseitigung durch das Servicepersonal nicht möglich bzw. nicht zumutbar ist, ist durch das Servicepersonal eine Bedarfsreinigung zu bestellen. Sofern ein Zug nicht mit Servicepersonal besetzt ist, sind diese Aufgaben während der Wendezeiten durch den Triebfahrzeugführer im Rahmen der ihm durch den Fahrplan gesetzten zeitlichen Möglichkeiten durchzuführen.
- ⇒ Sofern der vereinbarte Reinigungszustand aufgrund einer hohen Fahrgastfrequentierung in Verbindung mit langen Laufzeiten und/oder Umläufen mit kurzen Wendezeiten o. ä. nicht sichergestellt werden kann, sind planmäßige Zwischenreinigungen vorzusehen.

(3) Stationen

Der Auftragnehmer wirkt unaufgefordert und unverzüglich bei Feststellung von Mängeln aktiv darauf hin, dass die DB InfraGO AG eine fahrgastgerechte Reinigungsqualität an allen Stationen anbietet. Zur Reinigung gehören auch der Winterdienst und die Pflege von Grünanlagen. Bei großer Gefahrenlage (z.B. stattfindender Vandalismus, vereiste Bahnsteige) ist auch die Bundespolizei zur Gefahrenabwehr zu informieren. Zu den Aktivitäten des Auftragnehmers gehört neben kurzfristigen Mängelanzeigen beim Infrastrukturbetreiber auch das Nachhalten der Beseitigung von Mängeln ggf. durch entsprechendes Nachfragen.

12.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Die Einhaltung der unter Kapitel 12.1 normierten Reinigungsintervalle ist durch den Auftragnehmer im Qualitätsbericht entsprechend **RB113_4075_Berichtswesen** zu dokumentieren. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus zur stichprobenhaften Überprüfung der Erfüllung der gestellten Anforderungen verpflichtet.
- (2) Der Auftragnehmer dokumentiert Abweichungen von den gestellten Anforderungen und erbringt Nachweise hinsichtlich seiner Aktivitäten zur Herbeiführung der Erfüllung der Leistungspflicht des Infrastrukturbetreibers.
- (3) Der Auftragnehmer weist durchgesetzte Minderungsansprüche der Stationsentgelte im monatlichen Qualitätsbericht nach.
- (4) Der Auftraggeber kann die Einhaltung der Vorgaben durch Stichproben und Auswertung von Kundenanliegen kontrollieren.

12.3 Bewertung

- (1) Je festgestelltem Verstoß gegen die Reinigungsvorgaben für Fahrzeuge wird je Kalendertag eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 300,00 € erhoben. Die Sanktion wird bezogen auf den Triebwagen je Kalendertag einmal erhoben, auch wenn dieser für mehrere Zugfahrten zum Einsatz kommt.
- (2) Ein Verstoß liegt vor, wenn angenommen werden darf, dass die vom Auftraggeber festgestellte Verunreinigung die Mehrzahl der Fahrgäste in ihren Empfindungen bezüglich eines sauberen Umfeldes empfindlich beeinträchtigen dürfte. Ein Verstoß liegt auch dann vor, wenn planmäßige Reinigungen nicht durchgeführt wurden, obwohl das betroffene Fahrzeug im Einsatz war.
- (3) Der Auftragnehmer wird alle aus seinem Rechtsverhältnis mit dem Infrastrukturbetreiber bestehenden Möglichkeiten zur Sicherstellung der im Rahmen dieses Verkehrsvertrages vereinbarten Qualitäten bei der Sauberkeit der Stationen nutzen und seine Rechte aktiv durchsetzen. Er verpflichtet sich, darauf hinzuwirken, dass Bewertungen von Qualitätsstandards in Verträgen mit dem Infrastrukturbetreiber vereinbart werden.
- (4) Aus dem Rechtsverhältnis mit dem Infrastrukturbetreiber bestehende Minderungen aufgrund von Schlechtleistungen des Infrastrukturbetreibers verringern die Erstattung der Infrastrukturkosten.

13 Qualitätsstandard Sicherheit

13.1 Grundlage / Definition

- (1) Unter Sicherheit ist zum einen die Gewährleistung der technisch und betrieblich sicheren Beförderung der Fahrgäste und zum anderen das subjektive Wohlbefinden des Fahrgastes aufgrund des Gefühls der Angstfreiheit vor Belästigung, Bedrohung oder Gewalt von außen zu verstehen.
- (2) Die technisch und betrieblich sichere Beförderung der Fahrgäste ist uneingeschränkt zu gewährleisten.
- (3) In Fahrzeugen sind zur Gewährleistung des subjektiven Wohlbefindens Sicherheitsmaßnahmen entsprechend **RB113_3080_Sicherheit** vorzusehen und funktionstüchtig zu halten.
- (4) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Kundebetreuer (Servicepersonal), der Triebfahrzeugführer und eingesetztes Sicherheitspersonal im Bedarfsfall sofort mit der Leitstelle kommunizieren können.

Der Auftragnehmer wird Sicherheitspersonal einsetzen, das durch entsprechende Ausbildung und gemäß den jeweils gültigen gesetzlichen Regelungen für die Anforderungen qualifiziert ist. Beim Einsatz von Sicherheitspersonal sind u. a. die Vorschriften für das Bewachungsgewerbe (§34a Gewerbeordnung (GewO), die Bewachungsverordnung (BewachVO) und Allgemeine Verwaltungsvorschrift (BewachVwV)) zu beachten.

- (5) Das Sicherheitspersonal erfüllt die physische und psychische Präsenz für den Fahrgast während der gesamten Fahrzeit des Zuges im Fahrgastraum, die Gewährleistung der Sicherheit und Ordnung im Zug, die Wahrnehmung des Hausrechts und die qualifizierte laufende Information bei Störungen
- (6) Zusätzlich muss das Sicherheitspersonal Belästigungen, Bedrohungen und Gefährdungen von Personen vorbeugen, tätlichen Übergriffen auf Personen entgegenwirken und auf die Einhaltung der Beförderungsbedingungen gewährleisten. Im Notfall sind erste Hilfe und Notrufe zu leisten (z. B. bei Krankheit, Belästigung oder Bedrohung eines Fahrgastes, Vandalismus). Für den Fahrgast ist ein kostenloser Taxiruf bei Bedarf zu erbringen. Die Beseitigung herumliegender Gegenstände, die von Anforderung von Bedarfsreinigungen bei starken Verunreinigungen (ggf. Absperren des betroffenen Zugbereichs) sowie die Meldung von Schäden und Graffiti an den Fahrzeugen sind außerdem durch das Sicherheitspersonal zu leisten.
- (7) Der Auftragnehmer erarbeitet jährlich ein Konzept zur Gewährleistung der objektiven und subjektiven Sicherheit der Fahrgäste.

- (8) Der Auftragnehmer informiert neben der zuständigen Aufsichtsbehörde auch den Auftraggeber unverzüglich, sofern er feststellt, dass sich trotz Einhaltung aller einschlägigen Sicherheitsvorschriften potentielle Gefahren im Eisenbahnbetrieb zeigen.

13.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Der Auftragnehmer dokumentiert im monatlichen Qualitätsbericht aufgetretene Sicherheitsprobleme.
- (2) Unverzügliche Information des Auftraggebers bei Vorkommnissen entsprechend Kapitel 13.1 Absatz (9).

14 Qualitätsstandard Fahrgastinformation

Der Auftragnehmer hat in seinem Angebot ein Fahrgastinformationskonzept zu berücksichtigen. Dieses wird bis zum 30.04.2026 mit dem Auftraggeber abgestimmt und während der Vertragslaufzeit weiterentwickelt.

14.1 Grundlage / Definition

Aufgabe des Auftragnehmers ist nicht nur die Kommunikation des eigenen Fahrplanangebotes, sondern die "verkehrsträger- und verkehrsbetreiberübergreifende Fahrgastinformation" für die gesamte Reise-Wege-Kette der Fahrgäste. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Umsteigeverbindungen sowie Fahrpreisauskünfte zu kommunizieren.

- (1) Der Inhalt der Fahrgastinformation besteht im Allgemeinen aus
- ⇒ Tarifbestimmungen und -informationen im Einsatzgebiet
 - ⇒ Beförderungsbedingungen im Einsatzgebiet
 - ⇒ Allgemeinen Fahrplaninformationen
 - ⇒ Anschlussinformationen
 - ⇒ Störungsinformationen und
 - ⇒ Allgemeinen Informationen zum Unternehmen zur Linie und den Verbundgebieten im Einsatzgebiet
- (2) Zur Veröffentlichung der Fahrgastinformationen sind grundsätzlich zu nutzen:
- ⇒ eigene Medien

- ⇒ die Printmedien, das Internet und sonstige elektronische Medien des Auftraggebers und des Verkehrsverbundes
- ⇒ die Printmedien, das Internet und sonstige elektronische Medien der nationalen Bahnen entsprechend dem räumlichen Geltungsbereich, soweit diese dem Auftragnehmer zugänglich sind.

(3) Fahrgastinformation in/an den Fahrzeugen im Regelbetrieb:

- ⇒ in den Fahrzeugen erfolgt eine automatische, akustische Haltestellenansage, die Ansage der Ausstiegsseite und eine optische Anzeige der nächsten Haltestelle, soweit dies mit den bereitgestellten Fahrzeugen möglich ist
- ⇒ am Startbahnhof, den größeren Knotenbahnhöfen sowie am Zielbahnhof sind die Fahrgäste akustisch zu begrüßen bzw. zu verabschieden; unmittelbare Anschlussbeziehungen sind anzusagen; das diesbezügliche Fahrgastinformationskonzept wird vor Betriebsaufnahme und zu jedem Fahrplanwechsel zwischen den Vertragspartnern abgestimmt.

bei außerplanmäßigem Einsatz von Fahrzeugen ohne Servicepersonal hat die Information der Fahrgäste durch technische Einrichtungen zu erfolgen

- ⇒ in jedem Fahrzeug ist ein aktueller Liniennetzplan unter Berücksichtigung von Umsteigemöglichkeiten anzubringen. Die Gestaltung und Platzierung in den Fahrzeugen ist vor der Betriebsaufnahme mit den Auftraggebern abzustimmen
- ⇒ in jedem Fahrzeug sind die Kundentelefonnummer gemäß Kapitel 15.1 Absatz (1) sowie Tarif- und Fahrplaninformationen, auch über kurzfristige Fahrplanabweichungen auszuhängen.

von außen ist an beiden Stirnseiten der Fahrzeuge sowie mindestens einmal pro Fahrzeugseite eine Zielbeschilderung (Anzeige des Endbahnhofs) zu gewährleisten

- ⇒ über eine Wechselsprechanlage wird die Sprechmöglichkeit mit dem Kundenbetreuer bzw. Triebfahrzeugführer aus dem Einstiegsbereich gewährleistet
- ⇒ in den Fahrzeugen sind Informationsmaterialien des Auftragnehmers, des Verkehrsverbundes und des Auftraggebers in entsprechenden Vorrichtungen in jedem Fahrzeug vorzuhalten
- ⇒ weitere Fahrgastinformation erfolgt durch das Servicepersonal gemäß Kapitel 10.1 Absatz (9)

(4) Fahrgastinformation bei planmäßigen Fahrplanabweichungen

- ⇒ Die für die Fahrgäste erforderlichen Informationen zum SEV (z. B. Fahrtroute, Ersatzfahrplan, Fahrzeiten, Anschlüsse, Ort der Ersatzhaltestelle) sind an den unmittelbar betroffenen Verkehrsstationen und den Ersatzhaltestellen sowie den mittelbar betroffenen Knotenbahnhöfen über Informationsaushänge, in den betroffenen Zügen und Bussen über Ansagen spätestens 8 Kalendertage vor Aufnahme und während der gesamten Dauer des SEV zu kommunizieren.
- ⇒ Bei stark kundenrelevanten und länger andauernden Änderungen des Fahrplans gegenüber dem Regelfahrplan sind die SEV-Fahrpläne im Vorfeld auch über die regionale Presse sowie Handzettel in den betroffenen Zügen und gegebenenfalls über den Rundfunk anzuzeigen.
- ⇒ Die Fahrplanänderungen sind in die elektronischen Auskunftssysteme (DB-Reiseauskunft und die Informationssysteme der anderen ggf. beteiligten Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen einzupflegen bzw. zur Einspielung in die Systeme zur Verfügung zu stellen.
- ⇒ Alle Maßnahmen zur Reisendeninformation sind mit angemessenem zeitlichen Vorlauf umzusetzen. Im Internetauftritt des Auftragnehmers wird über einen weiterführenden Link oder eine Tickerinformation auf den SEV hingewiesen.
- ⇒ der Auftragnehmer informiert die anderen Verkehrsunternehmen, die Verkehrsdienstleistungen in der Region erbringen; entsprechendes Informationsmaterial wird diesen in ausreichender Stückzahl kostenlos zur Verfügung gestellt
- ⇒ während der Baumaßnahmen sind die Fahrgäste in den Fahrzeugen und soweit technisch möglich auch an den Stationen über die abweichenden Fahrplanzeiten auch akustisch hinreichend zu informieren

(5) Fahrgastinformation bei operativen Störungsfällen

Den Reisenden im Fahrzeug und soweit technisch möglich auch an den Stationen sind unverzüglich akustisch mindestens folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

- ⇒ der Grund und die voraussichtliche Dauer der Verspätung/Störung
- ⇒ die Erreichbarkeit von fahrplanmäßigen Anschlussverbindungen an den nächsten Halten
- ⇒ eventuelle Ersatzmaßnahmen und Alternativverbindungen (inklusive Erreichbarkeit, Abfahrtszeiten und Informationen zur Anerkennung von Fahrausweisen bei Fremdanbietern)
- ⇒ ggf. Informationen über Schienenersatzverkehr bzw. Busnotverkehr (Ziel, Unterwegshalte und Aussagen zum Erreichen von Anschlussverbindungen)

- ⇒ Auf Wunsch ist den Fahrgästen kostenfrei die Dauer der Verspätung oder der Ausfall der Verbindung bzw. das Nichterreichen von Anschlussverbindungen zu bestätigen.

Über länger andauernde Störungen, die zu Zugausfällen, Umleitungen oder Verspätungen über 60 Minuten führen, sind die Kunden zusätzlich aktuell zu informieren:

- ⇒ durch Ad-hoc-Meldungen für die Verkehrsmeldungen der regionalen Rundfunksender
- ⇒ über Internet des Auftragnehmers
- ⇒ über sonstige elektronische Medien/neue Dienste des Auftragnehmers
- ⇒ sowie über elektronische Medien des Auftraggebers wie z.B. HAFAS Information Manager (HIM) der NASA und Content-Management-System (CMS) des MDV

(6) Informationen an den Stationen und ÖPNV-Verknüpfungsstellen

- ⇒ Der Auftragnehmer stellt die Informationen und Informationsmaterialien dem zuständigen Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU), dem Auftraggeber und dem MDV zur optischen Fahrgastinformation (Erstellung und Aushang von Fahrplänen, Tarifinformationen, Liniennetzplänen, Vertriebsstellen etc.) an den Stationen und den ÖPNV-Verknüpfungsstellen rechtzeitig zur Verfügung. Der Auftragnehmer stellt zudem durch eigenständige Überprüfung sicher, dass die mit dem EIU und dem MDV vertraglich vereinbarten Informationsmaterialien an den Stationen aushängen.
- ⇒ Der Auftragnehmer wirkt im Rahmen seiner Möglichkeiten und auf Grund seiner vertraglichen Bindung mit den EIU darauf hin, dass seitens der EIU Lautsprecherdurchsagen und Anzeigen an den Verkehrsstationen betrieben werden, sofern die technischen Voraussetzungen an den jeweiligen Verkehrsstationen gegeben sind. Die Lautsprecherdurchsagen sollen insbesondere im Störfall und bei Anschlussfahrten an den Haltestellen erfolgen. Weiterhin wirkt der Auftragnehmer auf ein übersichtliches Leitsystem in den Stationen hin, soweit dies nach den Geschäftsbedingungen des EIU zulässig ist.
- ⇒ Zusätzlich zu den Stationsentgelten kostenpflichtige Informationen an den Stationen der DB St&S (z. B. Werbung für das vertragliche Verkehrsangebot) veranlasst der Auftragnehmer nur nach einvernehmlicher Klärung der Kostentragung mit dem Aufgabenträger.

(7) Informationen über Agenturen und Kundenhotline

- ⇒ Der Auftragnehmer gewährleistet eine gute Erreichbarkeit seiner Ansprechpartner gemäß Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement.

- ⇒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Agenturen und der Kundenhotline gedruckte Fahrplan- und Tarifunterlagen, Unterlagen zum Liniennetz und Informationen zu Sonderveranstaltungen in ausreichender Menge bereitzustellen und bei Bedarf auch nachzuliefern.

(8) Fahrplanauskunft

- ⇒ Der Auftragnehmer wird zu jedem Fahrplanwechsel bzw. bei wesentlichen Fahrplanänderungen Streckenfahrpläne herausgeben.
- ⇒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur kostenlosen Bereitstellung der in Tabellenform aufbereiteten Fahrplandaten in vereinbarten Datenformaten für die Veröffentlichung in eventuellen Fahrplanbüchern sowie in Printmedien und im Internet.
- ⇒ Der Auftragnehmer beteiligt sich am Informationssystem Nahverkehr Sachsen-Anhalt (INSA) und dem Reisendeninformationssystem (RIS). Die Anforderungen an die Systeme INSA und RIS sind in **RB113_3070_Fahrplanauskunftssystem** definiert.
- ⇒ Darüber hinaus beteiligt sich der Auftragnehmer an der Fahrplanauskunft der Deutschen Bahn AG.

(9) Informationen gegenüber Aufgabenträger / Verkehrsverbünden / ÖPNV-Verkehrsunternehmen

- ⇒ Auftraggeber und Verkehrsverbund sind die Fahrplandaten – soweit nicht gesondert abweichend geregelt – mindestens 30 Kalendertage vor jedem turnusmäßigen Fahrplanwechsel bzw. bei unterjährigen Fahrplanänderungen vor deren Inkrafttreten zu übergeben.
- ⇒ Fahrplanänderungen aufgrund von geplanten Bauarbeiten müssen rechtzeitig, das heißt spätestens 30 Kalendertage vor Inkrafttreten mit dem Auftraggeber hinsichtlich des Umfangs, des Fahrplans sowie der Kapazitäten abgestimmt werden. Sofern die Ankündigungszeit durch die veranlassenden EIU kürzer ist, wird eine unverzügliche Abstimmung akzeptiert. Der Auftragnehmer wirkt darauf hin, dass die EIU notwendige SEV-Maßnahmen mit ausreichendem zeitlichen Vorlauf zur Abstimmung mit dem Auftragnehmer einreichen.
- ⇒ Die Fahrplandaten der abgestimmten Fahrplanänderungen aufgrund einer Baumaßnahme sind spätestens 18 Kalendertage vor Inkrafttreten der Änderungen zur Verfügung zu stellen. Hierbei ist die VDV-Schrift „Integrationschnittstelle Rechnergestützter Betriebsleitsysteme, Version 2.1“ (VDV-Schrift 453 von 07/2003) anzuwenden.
- ⇒ Der Auftragnehmer überträgt dem Auftraggeber bzw. den Verkehrsverbünden ein Nutzungsrecht an allen Soll- und Ist-Fahrplandaten.

14.2 Dokumentation / Kontrolle

Der Auftragnehmer zeigt monatlich die aufgetretenen Abweichungen zu den gestellten Anforderungen an die Fahrgastinformation auf. Die Anforderungen sind in **RB113_4071_Dokumentationsvorlagen**, Blatt 27 definiert.

Außerdem werden die Auftraggeber die Fahrgastinformationen im Rahmen von Kontrollfahrten überprüfen. Festgestellte Mängel werden dem Auftragnehmer kurzfristig zur Kenntnisnahme vorgelegt.

14.3 Bewertung

Je festgestellten Verstoß gegen die Anforderungen zur Information der Fahrgäste erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs:

- ⇒ bei leichten Verstößen in Höhe von 50 €
- ⇒ bei groben Verstößen in Höhe von 100 €.

Die Einordnung der Abweichungen in grobe und leichte Verstöße erfolgt auf Basis der **RB113_4073_Fahrgastinformation**. Je festgestellten Verstoß gegen die Anforderungen zur Information des Auftraggebers erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 100 €.

15 Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement

15.1 Grundlage / Definition

- (1) Es ist während der gesamten Betriebszeit für die direkte Kommunikation mit den Kunden eine Hotline zum **Festnetztarif** vorzuhalten. Nummern, die beispielsweise aus dem 0180er-Bereich stammen und ggf. Festnetzbedingungen bieten sowie Nummern, die erhöhte Kosten auslösen, sind nicht zugelassen. Hierzu ist an allen Stationen sowie in allen Zügen und in allen Veröffentlichungen eine entsprechende Telefonnummer bekannt zu geben. Die Telefonnummer muss über eine entsprechend hohe Zahl von Kommunikationskanälen / Leitungen und mehrere ansprechbare geschulte Personale verfügen. Die Ansprechpartner müssen in der Lage sein, im Bedarfsfalle schnellen Kontakt zu Rettungsstellen und zur Bundespolizei herzustellen. Sie müssen darüber hinaus über Betriebsstörungen und deren voraussichtliche Auswirkungen Auskunft geben können.
- (2) Anliegen können beim Servicepersonal im Zug sowie bei der Hotline vorgebracht werden und sind dort kompetent entgegenzunehmen und soweit wie möglich zu regulieren.
- (3) Das Einreichen von Anliegen muss weiterhin über das Internet, über E-Mail, über den Postweg sowie per Fax ermöglicht werden.

- (4) Die einzelnen Informationswege (Telefon, Fax, E-Mail-Adresse, Postanschrift, Internetadresse) sind über die verschiedenen Vertriebswege publik zu machen.
- (5) Alle Anliegen sind nach Möglichkeit sofort zu beantworten. Sofern Recherchen zu den vorgetragenen Sachverhalten erforderlich sind, hat der Fahrgast spätestens nach 3 Kalendertagen Anspruch auf einen Zwischenbescheid. Alle Anliegen sind innerhalb von 14 Kalendertagen abschließend zu beantworten. Als erster Tag gilt der auf den Eingang des Anliegens folgende Kalendertag.
- (6) Alle eingehenden Anliegen werden durch den Auftragnehmer registriert, ausgewertet und als Hinweise zur Optimierung fahrgastfreundlicher Betriebsabläufe genutzt.
- (7) Die Antwort auf ein Kundenanliegen sollte direkt auf die vom Kunden angesprochenen Sachverhalte eingehen. Allgemeine oberflächliche Beantwortungen mit vorgefertigten Textbausteinen sind zu vermeiden. Im Rahmen der Beantwortung von Kundenanliegen findet eine intensive Zusammenarbeit mit anderen von der Kundeneingabe betroffenen Unternehmen und Organisationen statt; die Zusammenarbeit bezieht sich sowohl auf die Beantwortung der Eingabe als auch auf die Problemanalyse und die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.
- (8) Kundenanliegen, die unmittelbar in der Verantwortung des Auftraggebers liegen, sind in jedem Fall dem Auftraggeber binnen 2 Kalendertagen zur Kenntnis zu geben. Die Antwort ist vor Versand mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Kundenanliegen, die bei dem Auftraggeber eingehen und unmittelbar in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen, werden diesem binnen 2 Kalendertagen zur Beantwortung übergeben. Die gesetzten Fristen beginnen am Folgetag des Eingangs des Anliegens beim Auftragnehmer.
- (9) Auf Wunsch kann der Auftraggeber in die Anfragen / Anliegen der Fahrgäste Einsicht nehmen bzw. bei Sicherstellung des Datenschutzes Kopien von den Unterlagen fertigen.
- (10) Die Kundeneingaben sind in das interne Qualitätsmanagementsystem des Auftragnehmers einzupflegen und daraus abzuleitende Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.

15.2 Dokumentation / Kontrolle

Der Auftragnehmer übergibt dem Auftraggeber monatlich eine Auswertung der Kundenkontakte. Dabei sind die in **RB113_4075_Berichtswesen** definierten Anforderungen an die Berichterstattung zu erfüllen.

15.3 Bewertung

Bei Überschreitung der gesetzten Fristen zur Beantwortung von Anliegen erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 50,00 € pro Kalendertag und Fall der Fristüberschreitung.