

**RB113**  
**3040 VERTRIEB UND VERTRIEBSTECHNIK**

Stand 12.04.2024

---

**INHALT:**

<b>1. Grundsätzliche Anforderungen.....</b>	<b>3</b>
1.1.    Allgemeines .....	3
1.2.    Vertriebskonzept.....	4
<b>2. Tarif, Datenbanken .....</b>	<b>6</b>
2.1.    Allgemeines .....	6
2.2.    Maßnahmen bei Tarifierpassung .....	7
<b>3. Vertrieb im Zug .....</b>	<b>7</b>
3.1.    Vertrieb über Automaten im Zug .....	7
3.2.    Vertrieb über Kundenbetreuer .....	7
3.3.    Fahrausweisangebot in Zügen.....	8
3.4.    Vertrieb über Fahrausweisautomaten an den Stationen.....	8
3.5.    Fahrausweisangebot an den Stationen .....	9
<b>4. Anforderungen an die Vertriebstechnik .....</b>	<b>9</b>
4.1.    Zahlungsmöglichkeiten .....	9
4.2.    Technische Anforderungen an Fahrausweisautomaten.....	10
4.3.    An den Fahrausweisautomaten ist außen ein entsprechender Hinweis anzubringen, sofern keine Barzahlung verwendet wird. Mobile Handgeräte ...	11
4.4.    Fahrausweispapier, Fahrausweislayout und –aufdrucke .....	11
4.4.1.    Allgemeines.....	11
4.4.2.    Papiersorte.....	12
4.4.3.    Fahrausweisaufdruck und -layout .....	12
4.4.4.    Anforderungen an Kopier- und Fälschungssicherheit .....	12
4.4.5.    Papierverfolgung .....	13
<b>5. Entwertung.....</b>	<b>13</b>
5.1.    Grundsätze der Entwertung .....	13
5.2.    Standorte der Entwerter.....	14
5.3.    Papieraufnahme und Prüfmerkmale für Entwerter.....	14
<b>6. Handyticket .....</b>	<b>15</b>
<b>7. Electronic-Ticketing für das Gebiet des MDV .....</b>	<b>15</b>
<b>8. Onlinevertrieb Internet .....</b>	<b>16</b>
<b>9. Weiterentwicklung Vertrieb .....</b>	<b>16</b>

---

## 1. Grundsätzliche Anforderungen

### 1.1. Allgemeines

- (1) Ziel der Auftraggeber ist es, eine Vertriebsstruktur zu etablieren, welche
- den Zugang eines breiten Nutzerkreises zum SPNV ermöglicht bzw. erleichtert, also keine potenziellen Nutzergruppen benachteiligt,
  - sich durch eine hohe technische sowie zeitliche Verfügbarkeit auszeichnet,
  - besonders bedienungsfreundlich ist und
  - geeignet ist, den Vertrieb in seiner Gesamtheit kostengünstig zu gestalten.
- (2) Der Auftragnehmer hat in dem gemäß **RB113\_4000\_Verkehrsvertrag § 21** geforderten Betriebsaufnahmekonzept anhand von Maßnahmenschritten und Meilensteinen eine an diesen Zielen orientierte Vertriebsstrategie zu konzipieren und aufrechtzuerhalten, welche zudem die nachfolgenden Maßgaben berücksichtigt.

Die Vertriebsstruktur im Bediengebiet wird derzeit weitestgehend durch die DB Vertrieb GmbH betrieben. Für den Fall, dass der Auftragnehmer die vorhandene Vertriebsinfrastruktur von DB Vertrieb ganz oder teilweise nutzen möchte, steht folgender Ansprechpartner auf Seiten DB Vertrieb hierfür zur Verfügung:

Frau Maria Göricke  
Key Account Managerin ÖPNV  
Vertrieb Nahverkehr Nord/Ost, P.DN-NO  
DB Vertrieb GmbH  
Hammerbrookstr. 44, 20097 Hamburg  
Mobil: +49 160 9083 6011  
[maria.goericke@deutschebahn.com](mailto:maria.goericke@deutschebahn.com)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, einen eigenen Fahrausweisvertrieb durchzuführen. Auf den Vertrieb anderer Unternehmen kann dabei zurückgegriffen werden, dies ist dann im Angebot zu erläutern. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass im Rahmen dieses Verkehrsvertrages der Auftragnehmer alleinig verantwortlich gegenüber den Auftraggebern für den Vertrieb und die Leistung seines Nachunternehmers ist. Der Nachauftragnehmer des Auftragnehmers wird nicht Vertragspartner der Auftraggeber in diesem Verkehrsvertrag. Der Auftragnehmer kann sich nicht mit Verweis auf den Nachauftragnehmer und dessen Bedingungen aus seinen vertraglichen Verpflichtungen befreien.

Im Vertriebskonzept ist aufzulisten, welche Vertriebsinfrastruktur pro Station neu errichtet oder übernommen werden soll. Dies ist auch in der Kalkulation entsprechend getrennt vertriebskanalscharf auszuweisen.

Der Auftragnehmer hat in seinem Betriebsaufnahmekonzept den Vertriebstechniktyp und die Ausstattungsmerkmale der Vertriebstechnik im Detail anzugeben. Es

ist eine Beschreibung der Technik dem Betriebsaufnahmekonzept beizulegen, aus der die Erfüllung der Anforderungen laut Vergabeunterlagen und evtl. angebotene Mehrqualitäten hervorgehen.

Die zum Einsatz kommende Vertriebstechnik muss in der Lage sein, die in **RB113\_3060\_Tarife** genannten Tarife sowie deren Anpassungen uneingeschränkt umzusetzen und sämtliche für den Vertrieb im Fahrzeug bzw. an stationären Vertriebsstellen vorgesehenen Fahrausweise zu verkaufen. Sie muss den konkreten Einsatzbedingungen angepasst sein. Bei Fahrausweisautomaten ist besonderer Wert auf eine einfache (intuitive) Bedienung zu legen.

Für den Fahrgast muss zu Beginn seiner Reise ein Fahrausweiserwerb aufpreisfrei möglich sein. Der Auftragnehmer muss hierzu gemäß **RB113\_4111\_Unteranlage\_Vetriebsstellen** im Fahrzeug einen Fahrausweisverkauf sicherstellen. Es ist zu gewährleisten, dass dem Fahrgast spätestens unmittelbar nach Betreten des Fahrzeuges und in angemessener Weise eine Möglichkeit zum Fahrausweiserwerb aufschlagsfrei angeboten wird.

Für den Mitteldeutschen Verkehrsverbund sind die Anforderungen des Vertriebes in **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch** Anlage 3 zusammengefasst und zwingend für das MDV-Gebiet anzuwenden. Der Anwendungsbereich umfasst das zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme gültige MDV-Tarifgebiet (inkl. Übergangs- bzw. Ergänzungstarife SPNV). Bei der Angebotsgestaltung ist ebenfalls eine mögliche Ausweitung des MDV auf den Landkreis Mansfeld-Südharz sowie eine Integration des ÖSPV der Landkreise Anhalt-Bitterfeld und Wittenberg und der Stadt Dessau-Roßlau zu berücksichtigen. Daraus ggf. resultierende Mehrkosten sind ggf. gesondert auszuweisen.

Eine Bewertung der Vertriebsminderleistungen und -störungen sowie sonstiger Abweichungen von den Vertriebsanforderungen erfolgt auf der Basis der **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**.

Ein erhöhtes Beförderungsentgelt nach § 12 Eisenbahn-Verkehrs-Ordnung ist nicht zu erheben, wenn Fahrgäste, die ohne gültigen Fahrausweis den Zug betreten, sich unmittelbar nach Einstieg in den Zug um den Erwerb eines Fahrausweises bemühen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der vertrieblichen Anforderungen und Bestimmungen zu kontrollieren.

## 1.2. Vertriebskonzept

- (1) Im Betriebsaufnahmekonzept ist darzustellen, wie der Vertrieb einschließlich der Fahrausweisprüfung organisiert wird. Dabei sind die Vorgaben der Vergabeunterlagen zum Thema Vertrieb/Fahrausweisprüfung inklusive der in den jeweiligen Anlagen formulierten Anforderungen zu beachten.
- (2) Im Vertriebskonzept sind die Kapazitätsplanung, das technische Konzept und das Mengengerüst für die Bemessung der einzelnen klassischen Vertriebswege:

- Personalbedienter Verkauf im Zug (Personaleinsatz, eingesetzte Technik, Wartung, Umsetzung Funktionalitäten eTicketing, Barcodekontrolle, Organisation, Störungsmanagement, Datenversorgung (Fahrplan, Tarif, Sperr- und Aktionslisten) und Datenentsorgung (u. a. für Statistik, Einnahmemeldung))
- digitale Vertriebswege
  - und ggf. sonstige Vertriebswege

darzustellen.

Für alle digitale Nutzungen ist das Sicherheitskonzept der Datennutzung, Speicherung und Übertragung in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutznormen darzulegen.

Der Vertrieb über digitale Medien

- eTicketing
- Handy-Ticketing, hier mindestens alle in den Gebieten des Aufgabenträgers zum Einsatz kommenden Systeme (MOOVME, HandyTicket Deutschland)
- Nutzung bargeldloser Zahlungssysteme

ist nach den Anforderungen der jeweiligen Verbünde und Aufgabenträger darzustellen. Das **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch** ist zu beachten.

Für den im MDV-Gebiet verbindlich anzubietenden Vertriebsweg des eTicketing für Stammkunden/Abonnenten sind u. a. Aussagen zu treffen für:

- Ausgabe der eTickets (System, Hersteller, Schnittstellen)
- Kontrolle der eTickets (eingesetzte Technik, Datenver- und -entsorgung, Organisation)
- Anzeigemöglichkeiten für eTickets (Standorte, Technik, Bedienkonzept, Datenver- und -entsorgung)
- Kundendialog/-kommunikation

Es ist die Positionierung und Steuerung der Entwerter (Anzahl, Standorte, eingesetzte Technik, Hersteller, Aufstellorte am Bahnhof/Haltepunkt, Datenversorgung, Störungsmanagement) gewährleisten. An jedem Bahnsteig muss ein Entwerter vorhanden sein. Hat ein Bahnsteig mehrere Zugänge, so ist unmittelbar an jedem Zugang mindestens ein Entwerter aufzustellen. Die vertragsgemäße Entwertervorhaltung kann durch Übernahme von Entwertern des VORBETREIBERS oder Neuaufstellung erfolgen.

Ebenfalls darzulegen ist, wie die Fahrausweiskontrollen durchgeführt werden, wer diese ausführt (eigenes Personal, Fremdfirma, Anzahl) und welche technischen Hilfsmittel verwendet werden. Die Organisation des Personaleinsatzes unter Berücksichtigung der Vorgabe zur Kontrollquote bzw. zu Schwerpunktkontrollgebieten notwendig (**RB113\_3801\_MDV\_Handbuch** Anlage 3) ist zu beachten.

Die Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderungen der Fahrausweis-Papierverfolgung sind im Betriebsaufnahmekonzept darzustellen. (**für das MDV-Gebiet – siehe RB113\_3801\_MDV\_Handbuch** Anlage 3)

Die Kosten für die Beschaffung und den Betrieb von Vertriebstechnik (insbesondere ((e-Ticket-Anteil und digitaler Vertrieb) sind zu kalkulieren und in **RB113\_2001\_Kalkulationsschema** gesondert auszuweisen. Die kalkulatorische Nutzungszeit für Vertriebstechnik ist im Betriebsaufnahmekonzept anzugeben und die Ersatzbeschaffung entsprechend zu berücksichtigen. Ein Anspruch auf Förderung besteht nicht.

Sämtliche Sortimentserweiterungen oder -beschränkungen bedürfen der Abstimmung durch den Auftragnehmer mit den Auftraggebern und Verbünden.

Das Lastenheft/Pflichtenheft für die anzupassende bzw. neu anzuschaffende Vertriebstechnik ist mit den Auftraggebern und Verbünden gemeinsam beim Hersteller abzustimmen (Hinweise, Ergänzungen und Änderungen). Das Pflichtenheft erstellt der vom Auftragnehmer beauftragte Hersteller. Der Auftragnehmer koordiniert die hierzu notwendigen Abstimmungen mit dem Hersteller.

## 2. Tarif, Datenbanken

### 2.1. Allgemeines

- (3) Grundlage für die über die Vertriebstechnik zu vertreibenden Tarife sowie das entsprechende Fahrausweissortiment sind die zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme geltenden Tarife der Verkehrsverbünde sowie der Deutschlandtarif der Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG) inklusive der dazugehörigen Tarifkooperationen. Die näheren Angaben zu den Tarifen, Beförderungsbedingungen und Tarifdatenbanken der Verkehrsverbünde sind **RB113\_3060\_Tarife** und den Handbüchern der Verkehrsverbünde und Tarifkooperationen (**RB113\_3801**) zu entnehmen. Das Vertragswerk der DTV GmbH ist uneingeschränkt anzuwenden.

Die Tarifdaten des Deutschlandtarifs sind deutschlandweit abzubilden. Sobald eine Lösung zum Vertrieb von Fahrkarten der BB DB Produktklassen IC und ICE oder anderer Fernverkehrsanbieter gefunden ist, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, auch diese vollständig in den jeweiligen Vertriebssystemen abzubilden.

Der Auftragnehmer gewährleistet den Vertrieb zu allen Zielen im Bediengebiet sowie allen Zielen der von den jeweiligen Losen berührten Verbünde und Tarifkooperationen innerhalb der gültigen Tarifgebiete. Dabei ist zu beachten, dass eine Ausweitung des MDV auf den Landkreis Mansfeld-Südharz sowie auf den ÖSPV in MDV-Nord vorgesehen ist. Innerhalb Sachsens zu allen Zielen im ÖPNV. Darüber hinaus ist der Vertrieb zu allen deutschlandweiten Bahnstationen zu gewährleisten.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Daten der einzelnen Tarifgebiete in seine Vertriebstechnik aufzunehmen, aktuell zu halten, und wo erforderlich, entsprechende Schnittstellen zu schaffen bzw. offenzulegen. Es ist jeweils der aktuelle Stand der Daten zu importieren und auf allen Vertriebsgeräten bzw. -systemen vorzuhalten. Gleiches gilt für die Einnahmemeldungen an die Verbünde. Nachfolgend werden die tariflichen Spezifikationen der jeweiligen Verkehrsverbünde aufgeführt. Die Aktualisierung der Daten und die Aufnahme neuer Tarife ist verpflichtend und wird nicht extra vergütet.

Für den DTV: Siehe Vertragswerk DTV (vgl. **RB113\_3060\_Tarife**)

Für den MDV: Siehe **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch**

## **2.2. Maßnahmen bei Tarifierpassung**

- (4) Die Verbundorganisationen liefern die Tarifdatenbanken für den jeweiligen Verbund-/Kooperationstarif und für den jeweils folgenden Tarifzeitraum spätestens 2 Monate vor dem Tarifierpassungstermin an den Auftragnehmer aus. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Tarifdaten in der entsprechenden Vertriebs-technik rechtzeitig zum Tarifierpassungstermin zur Verfügung stehen, spätestens jedoch 4 Wochen vor Inkrafttreten, um den Vorverkauf zum neuen Tarif sicher zu stellen. Dieses gilt gleichermaßen für alle verbundübergreifenden Tarife.

Die unternehmensbezogenen Kosten einer in den Verbundgremien beschlossenen Tarifierpassung sind vom Auftragnehmer zu tragen, soweit die Tarifierpassung nicht häufiger als jährlich zweimal in den jeweiligen Verkehrsverbünden erfolgt. Gleiches gilt für die Anpassung der sonstigen Tarife.

## **3. Vertrieb im Zug**

### **3.1. Vertrieb über Automaten im Zug**

Der Vertrieb von Fahrausweisen mit Hilfe von Fahrausweisautomaten in den Zügen ist nicht gefordert, kann durch den Auftragnehmer jedoch auf freiwilliger Basis durchgeführt werden.

### **3.2. Vertrieb über Kundenbetreuer**

- (5) Die Möglichkeit des Erwerbs von Fahrausweisen über den Kundenbetreuer und die Reisendeninformationen sind in allen Zügen aufpreisfrei möglich. Die konkrete Ausgestaltung der Vertriebsregelungen werden die Vertragspartner im Vorfeld der Betriebsaufnahme abstimmen und stetig weiterentwickeln.

Bei Ausfällen oder Störungen eines ggf. installierten Fahrausweisautomaten im Zug postiert sich der Kundenbetreuer beim Halt an den Stationen in unmittelbarer Nähe des defekten Automaten, um zusteigenden Fahrgästen, die einen Fahrausweis erwerben möchten, direkt und schnell bedienen zu können oder um diese ggf. an einen zweiten, funktionstüchtigen Automaten zu verweisen.

Die Kundenbetreuer in den Zügen sind für den Verkauf und die Kontrolle von Fahrausweisen mit einem mobilen Handgerät auszustatten. Die technischen Anforderungen an das mobile Handgerät sind unter Kapitel 4.3 erläutert.

Die konkreten Anforderungen an den Kundenbetreuer zur Fahrgeldsicherung sind in **RB113\_4070\_Qualitätsstandards** geregelt.

### 3.3. Fahrausweisangebot in Zügen

- (6) Das angebotene Ticketsortiment muss an den Automaten in den Fahrzeugen und beim Kundenbetreuer gleich sein. Im o. g. Vertriebskonzept ist die Einnahmensicherung darzulegen.

Es müssen mindestens folgende Fahrausweise im Zug vertrieben werden:

- Gesamtes aktuelles Fahrausweissortiment für den Nahverkehr gemäß **RB113\_3060\_Tarife** und möglichst auch für den Fernverkehr, mit und ohne Ermäßigung, einschließlich Sonderangeboten des Nahverkehrs, mit allen Zielen im Bediengebiet sowie zu allen Zielen der berührten Verbünde bzw. Tarifkooperationen innerhalb der geltenden Tarifgebiete. Darüber hinaus ist der Vertrieb zu allen deutschlandweiten Bahnstationen unter Berücksichtigung von Kapitel 2.1 Absatz (2) zu gewährleisten.
- Fahrausweissortiment der anzuwendenden Verbundtarife gemäß Absatz 0 und **RB113\_3060\_Tarife** zu jedem möglichen Fahrtziel innerhalb des Verbundes (mindestens zu jeder Tarifzone) sowie weitere Kooperations- und Übergangstarife,
- ausgenommen sind Fahrausweisarten, die einen besonderen Vertriebsweg voraussetzen (z. B. Abo- und Jahreskarten, Jobtickets, Kombitickets)
- Antrittsfahrausweise, soweit nicht alle Produktklassen bundesweit tarifierbar sind

Für den Verkauf von Verbundfahrausweisen gelten folgende Bedingungen im MDV:

Im Gebiet des MDV muss das gesamte Sortiment in allen Preisstufen angeboten werden, mit Ausnahme der über Chipkarte (UmweltCard) ausgegebenen Produkte für Stammkunden sowie Sonderprodukte (bspw. Kombitickets, Leipzig-Pass-MobilCard). Nähere Informationen sind **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch** zu entnehmen.

### 3.4. Vertrieb über Fahrausweisautomaten an den Stationen

- (7) Der Auftragnehmer sichert den Vertrieb mindestens an den in **RB113\_4111\_Unteranlage\_Vertriebsstellen** aufgeführten Stationen (Bad Lausick, Leipzig-Paunsdorf) über die vorgegebene Anzahl von Fahrausweisautomaten. Sofern an den Stationen bereits Fahrausweisautomaten des Vorbetreibers vorhanden sind, die die gestellten Anforderungen erfüllen, kann sich der Auftragnehmer darum bemühen, diese zu übernehmen. Die Regelungen unter **RB113\_4070\_Qualitätsstandards Kap. 8** bleiben erhalten. Im Betriebsaufnahmekonzept ist entsprechend zu erläutern, welche Fahrausweisautomaten vom Vorbetreiber übernommen oder neu aufgestellt werden. Bei Vertragsbeginn sind die Automaten anhand von Automatennummern eindeutig dem Verkehrsvertrag zuzuordnen.

Soweit keine anderen Vorgaben gemacht wurden, sind die Fahrausweisautomaten an einer für die Fahrgäste günstig und barrierefrei zu erreichenden Stelle aufzustellen, die im Vorfeld mit den Auftraggebern abzustimmen sind. Sofern an Stationen mit mehreren Bahnsteigen nur ein Automat aufgestellt wird, ist der Standort so zu

wählen, dass er für die Nutzer aller Bahnsteige komfortabel und ohne großen zusätzlichen Zeitaufwand erreichbar ist.

Die Fahrausweisautomaten sind stets in funktionsfähigem Zustand zu halten. Defekte an Fahrausweisautomaten sind unverzüglich nach ihrem Bekanntwerden zu beseitigen.

Störungen an stationären Automaten werden dem Auftraggeber im monatlichen Qualitätsbericht entsprechend den Anforderungen der **RB113\_4070\_Qualitätsstandards** sowie der **RB113\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** dokumentiert.

### 3.5. Fahrausweisangebot an den Stationen

(8) Die stationären Fahrausweisautomaten müssen folgende Angebote und Informationen vorhalten:

- Gesamtes aktuelles Fahrausweissortiment für den Nahverkehr gemäß **RB113\_3060\_Tarife** und möglichst auch für den Fernverkehr, mit und ohne Ermäßigung, einschließlich Sonderangeboten des Nahverkehrs, mit allen Zielen im Bediengebiet sowie zu allen Zielen der berührten Verbünde. Darüber hinaus ist der Vertrieb zu allen deutschlandweiten Bahnstationen zu gewährleisten.
- Gesamtes Fahrausweissortiment der örtlich anzuwendenden Verbundtarife gemäß **RB113\_3060\_Tarife** zu jedem möglichen Fahrtziel innerhalb des betreffenden Verbundes (mindestens zu jeder Tarifzone) sowie Kooperations- und Übergangstarife, es gelten die gleichen Vorgaben wie unter Kapitel 3.3 0.
- ausgenommen sind Fahrausweisarten, die einen besonderen Vertriebsweg voraussetzen (z. B. Abo- und Jahreskarten, Jobtickets, Kombitickets)
- Vertrieb (Lesen und Schreiben) von elektronischen Fahrausweisen gemäß VDV-Kernapplikation mindestens an den in **RB113\_4111\_Unteranlage\_Vertriebsstellen** benannten Automaten.

Der Verkauf von Fahrausweisen sowie die Reisendeninformationen jeder Art haben in den Verkaufsstellen ohne Aufschlag zu erfolgen. Einzige Ausnahme bilden dabei Fahrausweisangebote, deren Bestimmungen einen Aufpreis bei personalbedientem Vertrieb enthalten (z.B. Ländertickets).

## 4. Anforderungen an die Vertriebstechnik

### 4.1. Zahlungsmöglichkeiten

- (9) Die Fahrausweisautomaten sind für die bargeldlose Zahlung auszustatten. Darüber hinaus steht es dem EVU frei Bargeldzahlung anzubieten.
- (10) Bargeldlose und kontaktlose Bezahlung mit Electronic-Cash (Maestro/V pay/Girocard), Kreditkarte (mindestens Visa, MasterCard und American Express sind zu akzeptieren; Gebühren der Kartenanbieter dürfen nicht an den Kunden weitergegeben werden).

- (11) Bargeldlose und kontaktlose Zahlungen müssen auch über Zahlungsbechtigungen der VDV-Kernapplikation für Endgeräte mit ApplePay oder GooglePay (ggf. mit PIN)) möglich sein.

## **4.2. Technische Anforderungen an Fahrausweisautomaten**

Für alle Fahrausweisautomaten die zum Einsatz kommen sollen, sind folgende Anforderungen zu berücksichtigen:

- (12) Es ist eine ergonomische Bedienerführung vorzusehen, die den Fahrgast unter Berücksichtigung aller tariflichen Randbedingungen durch den Auswahl- und Verkaufsvorgang leitet. Dabei ist dem Kunden das jeweils günstigste Tarifangebot für die gewünschte Relation (ggf. alternativ) anzubieten, einschließlich Pauschalpreistickets. Den Auftraggebern ist ein Mitspracherecht bei der Einstellung und Änderung der Bedienerführung und Bildschirmoberfläche zu gewähren.

Der Verkauf soll vom Standort des Automaten über die Eingabe oder Auswahl des Fahrtzieles erfolgen, wobei die jeweils zu berücksichtigenden Tarife nach der gewählten Relation durch den Automaten auszuwählen sind. Die Auswahl eines alternativen Startorts muss möglich sein.

Ein Vorverkauf von Fahrausweisen muss für einen Zeitraum von mindestens einem Monat zum jeweils gültigen Tarif möglich sein, sofern die Tarifyhaber nichts Abweichendes festlegen. Notwendige Entscheidungen (Wegewahl, Tarifalternativen, Gültigkeitszeiträume) sind dem Fahrgast im Dialog anzubieten.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass eine möglichst schnelle Bedienung durch den Kunden, eine effektive Durchführung des Bezahlvorganges und eine verzögerungsfreie Ausgabe der Belege ermöglicht wird. Dies ist im Vertriebskonzept nachvollziehbar darzulegen. Die Ausführung, insbesondere der Bedienerführung, ist mit den Auftraggebern und den Verkehrsverbänden abzustimmen.

Eine Ausstattung der stationären Automaten mit Chipkartenlese- und -schreibgeräten für eTickets ist mit Betriebsaufnahme vorzusehen.

Die Tarifdaten sind aus den Datenbanken der jeweils betroffenen Verkehrsverbände über eine zu schaffende Importschnittstelle zu übernehmen. Dieses gilt auch für weitere notwendige Schnittstellen, z. B. für erforderliche Sperrlisten sowie für Einnahmenmeldungen. Den Aufwand für die Entwicklung der Schnittstellen und für die regelmäßige Übernahme und Übergabe der Daten trägt der Auftragnehmer.

Alle Automaten besitzen eine Online-Anbindung für Diagnose, Fernwartung und Softwarepflege.

### 4.3. An den Fahrausweisautomaten ist außen ein entsprechender Hinweis anzubringen, sofern keine Barzahlung verwendet wird. Mobile Handgeräte

- (13) Die mobilen Verkaufsgeräte des Servicepersonals müssen über die Eingabe von Start und Ziel die jeweils zu berücksichtigenden Tarife nach der gewählten Relation anbieten. Notwendige Entscheidungen (Wegewahl, Tarifalternativen) sind dem Bediener im Dialog anzubieten. Kontaktloses Zahlen mit Kreditkarten (EMV), Bankkundenkarten (girocard kontaktlos) und mobilen Endgeräten (GooglePay, ApplePay) muss an den mobilen Handgeräten möglich sein.

Neben der Verkaufsfunktion ist das mobile Handgerät mindestens auch mit einer Kontrollfunktion für Online- und Handytickets mit Barcode (Verkauf über das Internet), sowie für elektronische Fahrausweise (Handyticket, Abo-Chipkarte, usw. - VDV-Kernapplikation) auszurüsten.

Zusätzlich muss das mobile Handgerät über eine Zählfunktion (Zähltaste o. ä.) verfügen, mit der das Service- und Prüfpersonal bei Bedarf (vgl. **RB113\_3042\_Ermittlung\_Schwarzfahrerquote**) die geprüften Fahrgäste zählen kann.

### 4.4. Fahrausweispapier, Fahrausweislayout und –aufdrucke

#### 4.4.1. Allgemeines

- (14) Das Fahrausweispapier stellt durch seine Gestaltung ein Erkennungsmerkmal für einen bestimmten Tarif oder einen Verkehrsverbund dar.

Die Ermittlung des Fahrausweisbedarfs zur Beschaffung des verbundeinheitlichen Fahrausweispapiers erfolgt durch den Auftragnehmer mit dem MDV. Die Bestellorganisation und der Druckauftrag werden durch den MDV geregelt. Die Kosten für die Herstellung und Lieferung des Fahrausweispapiers übernimmt der Auftragnehmer.

Übrige zur Anwendung kommende CIT-Papiere sind vom Auftragnehmer selbst zu beschaffen. Das zu verwendende Papier hat den geltenden Standards für Fahrausweise des Nahverkehrs gemäß den Regelungen der DTVG zu entsprechen. Vor der Papierbestellung ist die Papierspezifikation mit den Verkehrsverbünden und ggf. sonstigen Kooperationspartnern im Vertragsgebiet abzustimmen.

Der Vertrieb der Verbundtarife darf nur auf Fahrausweispapier erfolgen, dessen Verwendung die jeweils betreffenden Verkehrsverbünde im Verbundgebiet genehmigt haben.

Die Fahrausweise sind durch eine mit den betreffenden Verkehrsverbünden im Einzelnen zu vereinbarenden Kennzeichnung als „eindeutig dem Eisenbahnverkehrsunternehmen“ zugehörend erkennbar zu machen.

Die Fahrausweisaufdrucke der Verbundfahrausweise werden durch den MDV vorgegeben. Bei der Gestaltung der Fahrausweisaufdrucke sind die entsprechenden Vorgaben gemäß **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch Anlage 03**, in Bezug auf einheitliche Fahrausweisaufdrucke und auf die vorliegenden Musteraufdrucke zwingend zu beachten. Änderungen sind nicht zulässig.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die ausgegebenen Fahrausweise den vorgegebenen Anforderungen der AG genügen, indem es seine Fahrpersonale bzw. Vertriebsstellenmitarbeiter anhält, die ausgegebenen Fahrausweise stets auf ein korrektes Druckbild zu prüfen.

#### **4.4.2. Papiersorte**

- (15) An Fahrausweisautomaten ist als Fahrausweispapier das Universalmuster (CIT-Fahrausweis) zu verwenden. Für die stationären Automaten ist teilweise zusätzlich eine zweite Papiersorte gemäß dem jeweiligen AG bzw. Verkehrsverbund vorzuhalten:-:

Für die mobilen Handverkaufsgeräte ist als Fahrausweispapier das Universalmuster (CIT-Fahrausweis) zu verwenden.

#### **4.4.3. Fahrausweisaufdruck und -layout**

- (16) Der Fahrausweisaufdruck, der durch das Verkaufsgerät vorgenommen wird, muss den nachfolgenden Anforderungen entsprechen:

- Fahrausweise, die für eine Fahrtrelation mit Start und Ziel innerhalb eines Verkehrsverbundes an einer Verkaufs- bzw. Vertriebsstelle (Fahrausweisautomat, personalbediente Verkaufsstelle) ausgegeben werden, sind nach den Vorgaben dieses Verbundes zu beschriften.
- Alle übrigen Fahrausweise für Fahrten über die Verbundgrenze hinaus oder bei Verkaufsstellen bzw. Verkaufsgeräten (z. B. des Kundenbetreuers), die über die Verbundgrenzen hinaus eingesetzt werden, sind auf dem Universalmuster für den europäischen Eisenbahnverkehr (CIT-Fahrausweis) auszugeben. Der Fahrausweisaufdruck ist mit den jeweiligen Tarifinhabern abzustimmen, Fahrausweise mit Verbundwirkung in ausgewählten Tarifzonen bzw. Waben sind mit den betreffenden Verbundlogos zu versehen.
- Das ausgebende Verkehrsunternehmen ist ebenfalls durch Logo oder durch einen Schriftzug eindeutig zu kennzeichnen.

Musterfahrausweise werden für die Ausbildung und Unterrichtung der Prüfer und Fahrer aller betroffenen Verkehrsunternehmen zusammengestellt und sind den Verkehrsverbünden und den Auftraggebern sowie bei Bedarf weiteren Kooperationspartnern bei jeder Tarif- und Layoutänderung kostenfrei in ausreichender Stückzahl zur Verfügung zu stellen.

#### **4.4.4. Anforderungen an Kopier- und Fälschungssicherheit**

- (17) Individuelle Sicherheitsuntergründe, die durch Muster und Farbauswahl einen unberechtigten Nachdruck, das Anfertigen von Kopien und die Veränderung von Prüfmerkmalen erschweren, des MDV sind zu verwenden.

Zusätzliche Maßnahmen liegen in der Papierbeschaffenheit, dem Aufbringen von Hologrammen und dem Aufdrucken einer Rollen- und Abschnittsnummerierung.

Die Gestaltung und Ausstattung von Fahrausweisen ist im Handbuch **RB113\_3801**) dargestellt. Der Auftragnehmer hat die sich daraus ergebenden Vorgaben zu beachten und umzusetzen.

#### 4.4.5. Papierverfolgung

Alle Maßnahmen zur Herstellung eines hochwertigen Fahrausweisepapiers und zur Absicherung der Beschaffungswege erfüllen nicht ihre Zielsetzung, wenn die Auslieferung, Lagerung und Verwendung der Originalpapiere nicht überwacht wird. Daher muss der Auftragnehmer alle Fahrausweisepapiere über ihren gesamten Lebenszyklus revisionssicher registrieren und überwachen. Hierbei sind die Auftraggeber und die jeweiligen Verkehrsverbünde berechtigt, die Aufbewahrung zu prüfen bzw. prüfen zu lassen.

### 5. Entwertung

#### 5.1. Grundsätze der Entwertung

- (18) Die Vorgaben für die Entwertung von Verbundfahrausweisen regelt jeder Verkehrsverbund in seinen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen. Regionale Unterschiede zwischen den Verbundgesellschaften sind zu beachten und bei der Angebotskalkulation zu berücksichtigen. Die Entwerter müssen an jedem Standort den jeweiligen Entwerteraufdruck des Verbundes realisieren.

Sind Fahrausweise im Vorverkauf gemäß Tarifbestimmungen zur Entwertung vorgesehen (gemeint sind hier nicht: Wochen-, Monats- und Jahreskarten), muss deren Entwertung für den Fahrgast unmittelbar vor Fahrtantritt möglich sein.

Fahrausweise, die durch Kundenbetreuer oder mobile Fahrausweisautomaten im Fahrzeug verkauft werden, werden grundsätzlich entwertet ausgegeben und sind damit zum sofortigen Fahrtantritt gültig, ausgenommen davon sind Mehr-Fahrten-Karten und Zeitkarten. Bei Mehr-Fahrten-Karten ist die Entwertung der ersten Fahrt (sofortiger Fahrtantritt) durch Zangenaufdruck vorzunehmen, für den MDV gilt **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch**. Zeitkarten, die im Fahrzeug verkauft werden, müssen auch für einen späteren Gültigkeitsbeginn datiert werden können.

Gestaltung und Beklebung/Farbgebung der Entwerter sind vor Betriebsaufnahme mit den Auftraggebern abzustimmen.

Im Störfall der Entwertertechnik ist eine Entwertung durch das Zugbegleitpersonal sicherzustellen, dafür ist eine Zange zur Fahrausweisentwertung als Notausrüstung mitzuführen. Der Zangenabdruck enthält die im Folgenden definierten Informationen:

- a) Zangennummer (feststehende Nummer)
- b) Auftragnehmer (feststehende Buchstabenkürzel)
- c) Kalendertag (zweistellig)
- d) Kalendermonat (zweistellig)
- e) Kalenderjahr (ein- oder zweistellig)
- f) Zugnummer (fünfstellig)
- g) Neben dem Zangenabdruck sind Uhrzeit und Starttarifzone von Hand durch den Zugbegleiter auf den Verbund-Fahrausweis aufzubringen.
- h) Bei Vorliegen von technischen Zwängen kann die Reihenfolge abweichend ausgeführt werden, dies ist jedoch mit den Auftraggebern abzustimmen.

- i) Die Kunden sind im entsprechenden Störfall durch das Zugbegleitpersonal mit Ansagen auf die Handentwertung hinzuweisen.
- j) Die Betriebsbereitschaft der Entwertertechnik ist durch den Auftragnehmer zu gewährleisten.

## 5.2. Standorte der Entwerter

- (19) An den in **RB113\_4111\_Unteranlage\_Vertriebsstellen** gekennzeichneten Stationen sind Entwerter vorzusehen. Dies kann durch Übernahme von Entwertern des Vorbetreibers oder Neuaufstellung erfolgen und ist im Angebot entsprechend zu erläutern. Die Entwerter sind pro genutzten Bahnsteig, jeweils in jedem Zugangsbereich des genutzten Bahnsteigs aufzustellen. Die Standorte der Entwerter sind deutlich kenntlich zu machen und rechtzeitig vor Betriebsaufnahme mit den betreffenden Auftraggebern abzustimmen. Im Angebot sind die vorgesehenen Standorte zu benennen und zu erläutern, welche vom Vorbetreiber übernommen oder alternativ neu aufgestellt werden. Bei Vertragsbeginn sind die Entwerter anhand von Entwerternummern dem Verkehrsvertrag bzw. der Verkehrsstation zuzuordnen. Es gelten die Loszuordnungen gemäß **RB113\_4111\_Unteranlage\_Vertriebsstellen**. Kommt es zukünftig zu neuen Verkehrsstationen bzw. zu einer Überlagerung der bedienten Verkehrsstationen im Los 1 und Los 2 so sind die Entwerter an den geforderten Standorten im Los 1 zu erbringen.

Sieht das Vertriebskonzept die Nutzung von Entwertern anderer Eigentümer vor, muss der Auftragnehmer deren Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit durch entsprechende Vereinbarungen sicherstellen. Werden eingeplante Entwerter außer Betrieb genommen oder demontiert, hat der Auftragnehmer ohne Mehrkosten für die Auftraggeber eigenverantwortlich für qualitätsgerechten Ersatz zu sorgen.

Defekte Entwerter sind unverzüglich nach Bekanntwerden der Störung instand zu setzen bzw. instand setzen zu lassen. Der Auftragnehmer beschreibt im Betriebsaufnahmekonzept das zeitliche Konzept für die Feststellung und Instandsetzung defekter Entwerter. Es ist eine Hotline zur Meldung von Störungen einzurichten und zu kommunizieren. Die Kosten hierfür sind durch den Auftragnehmer zu tragen.

## 5.3. Papieraufnahme und Prüfmerkmale für Entwerter

- (20) Für Entwerter ist für das Gebiet des MDV eine Papierbreite von 50 mm vorzusehen.

Für den Entwerteraufdruck sind die folgenden Anforderungen zu erfüllen:

- Unternehmen (feststehend),
- Entwerternummer (feststehend),
- Stationsnummer (= Haltestellennummer), vierstellig,
- Tarifzonen- oder Wabennummer nach den Vorgaben des jeweiligen Verbundes, vierstellig
- Kalendertag,

- Kalendermonat,
- Kalenderjahr,
- Uhrzeit (Stunden) und
- Uhrzeit (Minuten in 5-Minuten-Schritten).

Die Reihenfolge der Prüfmerkmale ist mit den jeweiligen Verkehrsverbünden abzustimmen, für den MDV ist **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch** einzuhalten. Der Standort ist bei den stationären Entwertern gemäß den Vorgaben der Verkehrsverbünde zur Codierung einzustellen.

## 6. Handyticket

(21) Für das Gebiet des ZVNL:

Der Verkauf von Fahrausweisen in Form eines elektronischen Fahrausweises auf dem Handy ist grundsätzlich möglich. Die mögliche Umsetzung eines Handytickets ist im Angebot entsprechend zu beschreiben und in der Kalkulation auszuweisen. Es ist sicherzustellen, dass diese Fahrausweise entsprechend ihrer räumlichen Gültigkeit bei allen anerkennenden Verkehrsunternehmen ohne Mehraufwand akzeptiert werden und kontrollierbar sind. Die Kompatibilität mit den Vertriebslösungen der Verbünde und Verkehrsunternehmen ist dabei sicherzustellen. Die Abstimmung ist mit den Tarifkooperationspartnern bzw. Verbünden und Auftraggebern durchzuführen.

Für das Gebiet des MDV:

Es gelten die Ausführungen in **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch**. Das HandyTicket „MOOVME“ sowie aller anderen Applikationen mit Vertrieb des MDV-Tarifs sind anzuerkennen und müssen durch die Kundenbetreuer und Prüfpersonale elektronisch geprüft werden können. Der Auftragnehmer muss sich im MDV als Kundenvertragspartner (KVP) an der Ausgabe von Handytickets über die Anwendung MOOVME beteiligen. Er muss sich dann an zur Weiterentwicklung notwendigen investiven sowie an laufenden Kosten beteiligen.

Es ist sicherzustellen, dass das Handyticket der DB AG geprüft werden kann.

## 7. Electronic-Ticketing für das Gebiet des MDV

(22) Der Verkauf von elektronischen Fahrausweisen nach der Spezifikation der VDV-Kernapplikation wird vom Auftragnehmer als zusätzlicher Vertriebsweg für das Gebiet des MDV vorgesehen. Die Anforderungen hierfür sind in der Anlage **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch** Anlage 3 beschrieben und zwingend umzusetzen.

Es ist sicherzustellen, dass diese Fahrausweise entsprechend ihrer räumlichen und zeitlichen Gültigkeit bei allen anerkennenden Verkehrsunternehmen akzeptiert werden und kontrollierbar sind. Die Abstimmung ist über den Mitteldeutschen Verkehrsverbund (MDV) durchzuführen.

Grundlage sind die Spezifikationen der VDV-Kernapplikation in der aktuellen Version. Es ist die zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme gültige Spezifikation einschließlich aller genehmigten CRs ohne Mehrkosten zu berücksichtigen.

## 8. Onlinevertrieb Internet

- (3) Der Verkauf von Fahrausweisen über das Internet ist grundsätzlich möglich und kann vom Auftragnehmer als zusätzlicher Vertriebsweg vorgesehen werden. Das EVU kann sich dabei eines Kooperationspartners bedienen. Die Einrichtung eines Onlinevertriebs ist allerdings nicht vorgeschrieben und stellt kein Wertungskriterium im Rahmen der Ausschreibung dar. Die Umsetzung eines möglichen Onlinevertriebs ist im Vertriebskonzept entsprechend zu beschreiben und in der Kalkulation auszuweisen.

Es ist sicherzustellen, dass als Onlinetickets ausgegebene Fahrausweise der anzu-erkennenden Tarife geprüft werden können.

Im Falle eines eigenen Internetvertriebs und Ausgabe eigener Onlinetickets muss die Bedienung, Druck von Fahrausweisen und Kontrollfähigkeit mit den bereits eingeführten Systemen der jeweiligen Tarifyhaber kompatibel sein.

Es ist sicherzustellen, dass Fahrausweise entsprechend ihrer räumlichen Gültigkeit bei allen anerkennenden Verkehrsunternehmen akzeptiert werden und kontrollierbar sind. Die Abstimmung ist mit den Tarifkooperationspartnern bzw. Verbänden und Auftraggebern entsprechend durch das EVU durchzuführen. Die Standards des MDV sind gemäß den Vorgaben in **RB113\_3801\_MDV\_Handbuch** zu übernehmen.

## 9. Weiterentwicklung Vertrieb

- (23) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle der Einrichtung einer neutralen, betreiberunabhängigen, das Bediengebiet betreffenden Vertriebsstruktur oder Vertriebsorganisation dieser beizutreten bzw. sich der Vertriebshoheit dieser zu unterwerfen. Ein von den Auftraggebern geforderter Beitritt erfolgt unter Freistellung von Nachteilen, welche durch die geänderte Struktur für den Auftragnehmer entstehen können. Davon unberührt bleiben bei einer Übertragung des Vertriebs des Auftragnehmers die im MDV-Gebiet bei der MDV-Verbundgesellschaft implementierten Systeme bzw. durchgeführten Prozesse bzw. der Austausch von Daten und Informationen mit der MDV-Verbundgesellschaft über die bereits implementierten Systeme und Prozesse. Dies betrifft insbesondere – jedoch nicht abschließend – die Versorgung mit Tarifdaten aus der Datenbank Tarif, der Austausch von Sperr- und Aktionslisten, Kontrollmodulen sowie weiterer eTicketing-relevanter Daten mit dem MDV-BerSy, die Abrechnung von Einnahmedaten gegenüber dem MDV über die Schnittstellen zur Datenbank EAV sowie Abstimmungen und Vereinbarungen zu Fahrausweispapier und -bestellung und Fahrausweislayout.

Der Auftragnehmer kann zur Freistellung von seinen Nachteilen durch eine solche Änderung innerhalb von 12 Wochen nach der Ankündigung den Auftraggebern

gegenüber schriftlich den Nachteilsausgleich geltend machen. Es ist für die Höhe der geltend gemachten Nachteile darlegungs- und beweispflichtig. Nach dieser Frist besteht kein Anspruch auf Freistellung mehr.

In diesem Fall ist der Auftragnehmer zur weitestgehenden Minimierung seiner Aufwendungen bzw. Nachteile verpflichtet. Er muss sich bei der Freistellung von seinen Nachteilen dasjenige anrechnen lassen, was es unter Verstoß gegen diese Minimierungspflicht nicht erspart oder durch eine anderweitige Verwendung seiner Betriebsmittel oder seines Personals erwirbt oder böswillig zu erwerben unterlässt. Eine derartige Änderung wird von den Auftraggebern mit einer Frist von mindestens 24 Monaten angekündigt.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Auftraggeber zu informieren, sobald er die Möglichkeit zu neuen, kostenreduzierenden und kundenfreundlichen Vertriebsmöglichkeiten sieht. Die Auftraggeber erklären sich bereit, auch Innovationsmaßnahmen in der Vertriebstechnologie angemessen zu unterstützen.

Die Schließung von verkehrsvertraglich geforderten Vertriebsstellen innerhalb der Vertragslaufzeit ist in begründeten Ausnahmefällen und nach vorheriger Zustimmung der betroffenen Auftraggeber ebenfalls grundsätzlich möglich, sofern nachweislich keine Lösung zur Aufrechterhaltung der vertraglichen Anforderungen gefunden werden kann und/oder aufgrund technologischer Fortschritte sinnvoll ist. In diesen Fällen hat eine anteilige Verrechnung der Aufwendungen bzw. Einsparungen gemäß der Kalkulation oder eine anderweitige Kompensation durch das EVU zu erfolgen. Gleiches gilt für Anpassungen in der Vertriebsinfrastruktur, wie z. B. bei Rückbauten von Entwertern und stationären Fahrausweisautomaten.