

# **QUALITÄTSSTANDARDS**

Anlage 6 BVB

---

# MDSB2025plus\_4070 – Qualitätsstandards

## Inhalt:

<b>1. Vorbemerkung .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Allgemeine Anforderungen.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Qualitätsstandard Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit.....</b>	<b>6</b>
3.1 Grundlage / Definition .....	6
3.2 Dokumentation / Kontrolle .....	12
3.3 Bewertung .....	13
<b>4. Qualitätsstandard Zugausfall .....</b>	<b>14</b>
4.1 Grundlage / Definition .....	14
4.2 Dokumentation / Kontrolle .....	15
4.3 Bewertung .....	15
<b>5. Qualitätsstandard Fahrzeugeinsatz / Zugbildung.....</b>	<b>16</b>
5.1 Grundlage / Definition .....	16
5.2 Dokumentation / Kontrolle .....	17
5.3 Bewertung .....	18
<b>6. Qualitätsstandard Vertrieb.....</b>	<b>18</b>
6.1 Grundlage / Definition .....	18
6.2 Dokumentation / Kontrolle .....	19
6.3 Bewertung .....	20
<b>7. Qualitätsstandard Ausstattung der Stationen.....</b>	<b>21</b>
7.1 Grundlage / Definition .....	21
7.2 Dokumentation / Kontrolle .....	22
7.3 Bewertung .....	22
<b>8. Qualitätsstandard Servicepersonal.....</b>	<b>23</b>
8.1 Grundlage / Definition .....	23
8.2 Dokumentation / Kontrolle .....	27
8.3 Bewertung .....	27
<b>9. Qualitätsstandard Beseitigung von Schäden an Fahrzeugen .....</b>	<b>28</b>
9.1 Grundlage / Definition .....	28
9.2 Dokumentation / Kontrolle .....	28
9.3 Bewertung .....	28
<b>10. Qualitätsstandard Sauberkeit.....</b>	<b>29</b>

---

10.1	Grundlage / Definition .....	29
10.2	Dokumentation / Kontrolle .....	31
10.3	Bewertung .....	31
<b>11.</b>	<b>Qualitätsstandard Sicherheit.....</b>	<b>31</b>
11.1	Grundlage / Definition .....	31
11.2	Dokumentation / Kontrolle .....	32
<b>12.</b>	<b>Qualitätsstandard Fahrgastinformation .....</b>	<b>32</b>
12.1	Grundlage / Definition .....	32
12.2	Dokumentation / Kontrolle .....	37
12.3	Bewertung .....	38
<b>13.</b>	<b>Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement.....</b>	<b>38</b>
13.1	Grundlage / Definition .....	38
13.2	Dokumentation / Kontrolle .....	40
13.3	Bewertung .....	40

## 1. Vorbemerkung

Die Kundenanforderungen an das Qualitätsniveau sind dynamisch. Unter diesem Aspekt ist der Auftragnehmer bereit, während der Vertragslaufzeit die Qualitätsstandards einvernehmlich mit den Auftraggebern 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 den Auftraggebern in geeigneter Weise überwachen, ggf. Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ergreifen und dokumentieren.
- (2) Die Vertragspartner werden mindestens jährlich 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 die Auftraggeber (für jeden beteiligten Aufgabenträger gesondert) einen monatlichen Qualitätsbericht für das Bedienungsgebiet, der die Einhaltung der Qualitätskriterien dokumentiert (siehe **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards** und **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_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 den Auftraggebern (jedem Vertragspartner) 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 Rechtslage steuerbar sein sollten.
- (6) Ergebnisse durchgeführte Kontrollen der Auftraggeber, dass Abweichungen von den Anforderungen nicht bzw. nicht zutreffend dokumentiert wurden, sind die Auftraggeber berechtigt, als Vertragsstrafe den endgültigen monatlichen Abzugsbetrag, der bei ordnungsgemäßer jeweiliger Berichterstattung entsprechend **MDSB2025plus\_4070\_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-Programmsysteme zur Dokumentation der Qualitätskriterien. Diese müssen, z. B. durch die Schaffung geeigneter Schnittstellen durch den Auftragnehmer, mit dem von den Auftraggebern genutzten Abrechnungsprogramm IVU.control kompatibel sein. Die Formate der Dokumentationsvorlagen der Anlage **MDSB2025plus\_4071\_Unteranlage\_Dokumentationsvorlagen** sind zum überwiegenden Teil auf das Programm ivu.control abgestimmt.
- (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) Die Auftraggeber sind 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 die 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 Land Sachsen-Anhalt, im Freistaat Thüringen oder im Freistaat Sachsen darstellen. Als Kalendertage im Sinne nachfolgender Regelungen gelten alle kalendermäßigen Tage eines Jahres.
- (12) Alle nicht entgeltabhängigen Minderungsbeträge sowie Vertragsstrafen werden mit Ausnahme der in der in der **MDSB2025plus\_3010\_Betrieb\_Ersatzverkehr** festgelegten Minderungen beginnend ab dem Kalenderjahr [20272028](#) BI0143.2 um 1,0% gegenüber dem jeweiligen Vorjahr dynamisiert (erhöht). Es erfolgt bei jeder Dynamisierungsanpassung eine kaufmännische Rundung auf volle Centbeträge.  
Für den Zeitraum vom [4413.12.20252026](#) bis 31.03.[20262027](#) BI0143.2 erfolgen Minderungen und Vertragsstrafen aufgrund von Schlechtleistungen nur zu 50 % der angegebenen Werte. Die Qualitätsanforderungen müssen dennoch vollumfänglich erbracht werden.
- (13) Die Vorgaben zur automatisierten Datenübergabe entsprechend **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** sind zu beachten.
- (14) Werden von dem Auftragnehmer angebotene über die Vergabeunterlagen hinausgehende Mehrqualitäten gemäß § 1 Abs. 3 i. V. m. § 1 Abs. 4 der **MDSB2025plus\_4000\_BVB** Vertragsinhalt, ohne dass nach dem Vertrag eine diese Vertragsinhalte erfassende Bewertung (Entfall der Vergütung, Minderung oder Vertragsstrafe) vorgesehen ist, werden sich die Parteien auf eine Bewertung sowie ggf. auf Fristen für die Mängelbeseitigung verständigen, die den nach diesem Vertrag für vergleichbare Qualitätsstandards vorgesehenen Be-

wertungen und Fristen möglichst nahe kommen, und diese Anlage nebst Unterlagen entsprechend ergänzen.

### 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 einhält.
- (2) Der Auftragnehmer gewährleistet die Mindestübergangszeiten entsprechend der Wartezeitregelungen (**MDSB2025plus\_4050\_Wartezeitvorschriften**). Die Wartezeitvorschriften werden zwischen dem Auftragnehmer und den Auftraggebern 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 5,00 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, so werden alle auf die Anschlussgewährung folgenden Zugankünfte dieses Zuges bis zum Fahrtende bei Vorliegen folgender Voraussetzungen nicht als verspätet bewertet:
  - ⇒ Anschlussgewährung entsprechend der Wartezeitregelungen gemäß **MDSB2025plus\_4050\_Wartezeitvorschriften** bzw. der vor jedem Fahrplanwechsel erfolgten Abstimmungen/Vorgaben der Auftraggeber auf Züge oder Busse,
  - ⇒ Anschlussgewährung des letzten Zuges einer Linie auf Züge oder Schienenersatzverkehre, deren Leistungen Bestandteil dieses Vertrages sind.
- (8) Auf dieser Basis wird für jede Linie gesondert ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 % festgelegt.
- (9) Der Pünktlichkeitsgrad wird monatlich für jede Linie auf der Grundlage der gemessenen Ankunftszeitwerte der Linie an den im Absatz (14) für die Linien definierten Messstellen ermittelt.

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

- (10) Für jede Zugnummer wird monatlich das Pünktlichkeitsniveau ermittelt. Der Auftragnehmer wird für Züge mit mindestens 8 Zugfahrten im Monat, deren Ankunftspünktlichkeitsniveau (pünktlich oder bis maximal 5,00 Minuten verspätet) unter 85% liegt, eine Ursachenanalyse durchführen und geeignete Maßnahmen zur Verbesserung des Pünktlichkeitsniveaus dieser Züge einleiten.
- (11) 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 12 - Qualitätsstandard Fahrgastinformation.
- (12) 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.
- (13) Der Auftragnehmer wirkt auf die Infrastrukturunternehmen und andere Verkehrsunternehmen ein, dass die Anschlüsse nach seinem Konzept zur Anschlusssicherung bzw. der Wartezeitvorschrift gemäß **MDSB2025plus\_4050\_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 Bedienungsbereich vorhandenen lokalen RBL-Systemen / Zentrale Datendrehscheibe (ZDD, INSAplus, Datendrehscheibe Thüringen) hat der Auftragnehmer unentgeltlich zu kooperieren und unentgeltlich Daten auszutauschen.
- (14) Zur Messung der Pünktlichkeit sind folgende Messstellen festgelegt (u. a. für Anschlüsse zu PlusBus-Linien):

Züge der Linie	Messstellen
<b>S1</b> Leipzig Miltitzer Allee – Leipzig Hbf (tief) – Leipzig-Stötteritz – Borsdorf – Grimma – Döbeln	Abfahrt Leipzig Miltitzer Allee Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief) Ankunft / Abfahrt Leipzig-Stötteritz Ankunft / Abfahrt Borsdorf Ankunft / Abfahrt Beucha Ankunft / Abfahrt Naunhof Ankunft / Abfahrt Grimma Ankunft Döbeln
<b>S1</b> Döbeln – Grimma – Borsdorf – Leipzig-Stötteritz – Leipzig Hbf (tief) Leipzig Miltitzer Allee	Abfahrt Döbeln Ankunft / Abfahrt Grimma Ankunft / Abfahrt Naunhof

Züge der Linie	Messstellen
	Ankunft / Abfahrt Beucha Ankunft / Abfahrt Borsdorf Ankunft / Abfahrt Leipzig-Stötteritz Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief) Ankunft Leipzig Miltitzer Allee
<b>S3</b> Halle-Nietleben – Halle (S.) Hbf – Schkeuditz – Leipzig Hbf (tief) – Borna – Geithain	Abfahrt Halle-Nietleben Ankunft / Abfahrt Halle Zscherbener Str. Ankunft / Abfahrt Halle (S.) Hbf Ankunft / Abfahrt Großkugel Ankunft / Abfahrt Schkeuditz Ankunft / Abfahrt Wahren Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief) Ankunft / Abfahrt Leipzig MDR Ankunft / Abfahrt Markkleeberg Ankunft / Abfahrt Böhlen (b Leipzig) Ankunft / Abfahrt Borna Ankunft Geithain



<p><b>S3</b> Geithain – Borna – Leipzig Hbf (tief) – Schkeuditz – Halle (S.) Hbf – Halle Nietleben</p>	<p>Abfahrt Geithain Ankunft / Abfahrt Borna Ankunft / Abfahrt Böhlen (b Leipzig) Ankunft / Abfahrt Markkleeberg Ankunft / Abfahrt Leipzig MDR Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief) Ankunft / Abfahrt Wahren Ankunft / Abfahrt Schkeuditz Ankunft / Abfahrt Großkugel Ankunft / Abfahrt Halle (S.) Hbf Ankunft / Abfahrt Halle Zscherbener Str. Ankunft Halle-Nietleben</p>
<p><b>S4</b> Torgau – Eilenburg – Taucha – Leipzig Hbf (tief) – Wurzen – Oschatz – Riesa</p>	<p>Abfahrt Torgau Ankunft / Abfahrt Eilenburg Ankunft / Abfahrt Taucha Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief) Ankunft / Abfahrt Borsdorf Ankunft / Abfahrt Gerichshain Ankunft / Abfahrt Wurzen Ankunft / Abfahrt Oschatz Ankunft Riesa</p>
<p><b>S4</b> Riesa – Oschatz – Wurzen – Leipzig Hbf (tief) – Taucha – Eilenburg – Torgau</p>	<p>Abfahrt Riesa Ankunft / Abfahrt Oschatz Ankunft / Abfahrt Wurzen Ankunft / Abfahrt Gerichshain Ankunft / Abfahrt Borsdorf Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief) Ankunft / Abfahrt Taucha Ankunft / Abfahrt Eilenburg Ankunft Torgau</p>
<p><b>S5</b> Halle-Trotha – Halle (S.) Hbf – Flughafen Leipzig/Halle – Leipzig Hbf (tief) – Altenburg – Gößnitz – Glauchau/Werdau – Zwickau</p>	<p>Abfahrt Halle-Trotha Ankunft / Abfahrt Halle (S.) Hbf Ankunft / Abfahrt Flughafen Leipzig/Halle Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief) Ankunft / Abfahrt Leipzig MDR Ankunft / Abfahrt Markkleeberg Ankunft / Abfahrt Böhlen Ankunft / Abfahrt Regis-Breitingen Ankunft / Abfahrt Altenburg Ankunft / Abfahrt Gößnitz/Glauchau Ankunft / Abfahrt Werdau Ankunft Zwickau</p>
<p><b>S5</b> Zwickau – Werdau/Glauchau – Gößnitz – Altenburg – Leipzig Hbf (tief) – Flughafen</p>	<p>Abfahrt Zwickau Ankunft / Abfahrt Werdau Ankunft / Abfahrt Gößnitz/Glauchau</p>

<p>Leipzig/Halle – Halle (S.) Hbf – Halle-Trotha</p>	<p>Ankunft / Abfahrt Altenburg                  Ankunft / Abfahrt Regis-Breitingen                  Ankunft / Abfahrt Böhlen                  Ankunft / Abfahrt Markkleeberg                  Ankunft / Abfahrt Leipzig MDR                  Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief)                  Ankunft / Abfahrt Flughafen Leipzig/Halle                  Ankunft / Abfahrt Halle (S.) Hbf                  Ankunft Halle-Trotha</p>
<p><b>S5x</b> Halle-Trotha – Halle (S.) Hbf – Flughafen Leipzig/Halle – Leipzig Hbf (tief) – Altenburg – Werdau – Zwickau/Plauen</p>	<p>Abfahrt Halle-Trotha                  Ankunft / Abfahrt Halle (S.) Hbf                  Ankunft / Abfahrt Flughafen Leipzig/Halle                  Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief)                  Ankunft / Abfahrt Leipzig MDR                  Ankunft / Abfahrt Markkleeberg                  Ankunft / Abfahrt Böhlen                  Ankunft / Abfahrt Regis-Breitingen                  Ankunft / Abfahrt Altenburg                  Ankunft / Abfahrt Gößnitz                  Ankunft / Abfahrt Werdau                  Ankunft Zwickau                  Ankunft Plauen</p>
<p><b>S5x</b> Zwickau/Plauen – Werdau – Altenburg – Leipzig Hbf (tief) – Flughafen Leipzig/Halle – Halle (S.) Hbf – Halle-Trotha</p>	<p>Abfahrt Plauen                  Abfahrt Zwickau                  Ankunft / Abfahrt Werdau                  Ankunft / Abfahrt Gößnitz                  Ankunft / Abfahrt Altenburg                  Ankunft / Abfahrt Regis-Breitingen                  Ankunft / Abfahrt Böhlen                  Ankunft / Abfahrt Markkleeberg                  Ankunft / Abfahrt Leipzig MDR                  Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief)                  Ankunft / Abfahrt Flughafen Leipzig/Halle                  Ankunft / Abfahrt Halle (S.) Hbf                  Ankunft Halle-Trotha</p>
<p><b>S6</b> Leipzig-Stötteritz – Leipzig Hbf (tief) – Großkorbetha – Naumburg/Merseburg</p>	<p>Abfahrt Leipzig-Stötteritz                  Ankunft / Abfahrt Leipzig MDR                  Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief)                  Ankunft / Abfahrt Markranstädt                  Ankunft / Abfahrt Großkorbetha                  Ankunft Naumburg                  Ankunft Merseburg</p>

<b>S6</b> Naumburg/Merseburg – Großkorbetha – Leipzig Hbf (tief) – Leipzig-Stötteritz	Abfahrt Naumburg Abfahrt Merseburg Ankunft / Abfahrt Großkorbetha Ankunft / Abfahrt Markranstädt Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (tief) Ankunft / Abfahrt Leipzig MDR Ankunft Leipzig-Stötteritz
<b>S10</b> Leipzig Miltitzer Allee – Leipzig Hbf (oben) – Schkeuditz	Abfahrt Leipzig Miltitzer Allee Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (oben) Ankunft / Abfahrt Wahren Ankunft Schkeuditz
<b>S10</b> Schkeuditz – Leipzig Hbf (oben) – Leipzig Miltitzer Allee	Abfahrt Schkeuditz Ankunft / Abfahrt Wahren Ankunft / Abfahrt Leipzig Hbf (oben) Ankunft Miltitzer Allee
<b>RE 5</b> Halle (S.) Hbf – Flughafen Leipzig/Halle – Leipzig Hbf (oben)  <b>BI0161</b>	Abfahrt Halle (S.) Hbf Ankunft / Abfahrt Flughafen Leipzig/Halle Ankunft Leipzig Hbf (oben)
<b>RE 5</b> Leipzig Hbf (oben) – Flughafen Leipzig/Halle – Halle (S.) Hbf  <b>BI0161</b>	Abfahrt Leipzig Hbf (oben) Ankunft / Abfahrt Flughafen Leipzig/Halle Ankunft Halle (S.) Hbf

- (15) Die Linienkonzeption sowie die genaue Zuordnung der Züge zu den Linien werden zu Vertragsbeginn bzw. vor jedem Fahrplanwechsel zwischen Auftraggebern und Auftragnehmer abgestimmt.
- (16) Alle Züge der einzelnen Linien 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.
- (17) Die Einrichtung weiterer Messstellen können die Auftraggeber bei Bedarf und wirtschaftlicher Vertretbarkeit seitens des Auftragnehmers verlangen.
- (18) Die Erfassung der Pünktlichkeit soll über elektronische Messeinrichtungen in bzw. an den Fahrzeugen entsprechend den Anforderungen der **MDSB2025plus\_3100\_Telematik** erfolgen. Die Messung muss sekundengenau erfolgen. Die Abweichung vom Fahrplan ist in Minuten anzugeben, wobei gene-

rell eine Aufrundung der Abweichung je angefangener Minute (>X,00) auf volle Minuten zu erfolgen hat. Für die Form der Übergabe der Daten sind auch hier die Festlegungen in den Schnittstellenbeschreibungen gemäß **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** maßgebend.

- (19) Zusätzlich 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 der Auftraggeber eine zweite Datenquelle zur Verfügung steht. Die Auftraggeber können die von DB Netz erfassten Daten bei Bedarf abfordern. Für die Form der Übergabe der Daten sind auch hier die Festlegungen der Anlage **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** maßgebend.
- (20) Sowohl bei der Erfassung über die Fahrzeuge als auch bei den durch DB Netz vorzuhaltenden Daten muss die Messung der Pünktlichkeit bereits auf Basis des für die Bewertung maßgebenden Fahrplans nach Kapitel 3.1 Absatz (4) – Regelfahrplan bzw. den Fahrgästen bekannt gegebener Baufahrplan – erfolgen. Eine Umcodierung der Bauzugnummern in die Zugnummern des Regelfahrplans muss erfolgen.
- (21) Notwendige und berechtigte manuelle Korrekturen elektronisch erfasster Daten sind nur in vorheriger Abstimmung mit den Auftraggebern erlaubt. Die konkreten Formate der Datenlieferungen und eventuelle Codierungslisten werden vor Vertragsbeginn mit den Auftraggebern abgestimmt.

### **3.2 Dokumentation / Kontrolle**

- (1) Dem Auftragnehmer obliegt die ordnungsgemäße Datenerhebung und Datenbereitstellung.
- (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 **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** dokumentiert.
- (3) Die elektronisch erfassten Daten des Vortages bzw. der Vortage werden den Auftraggebern werktätlich im Wege des elektronischen Datenaustausches bis 14 Uhr übergeben. Jeder Aufgabenträger erhält die vollständigen Pünktlichkeitsdaten der jeweiligen Linien, an denen er Leistungsanteile besitzt. Die dabei

zu verwendenden und zu liefernden Datenformate sind in der **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** definiert.

- (4) Die Ergebnisse der Pünktlichkeitsanalysen werden im monatlichen Qualitätsbericht entsprechend der Anforderungen der **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** dokumentiert.
- (5) Der Auftragnehmer dokumentiert darüber hinaus im monatlichen Qualitätsbericht die eingeleiteten Maßnahmen entsprechend Kapitel 3.1 Absatz (10).
- (6) Die Auftraggeber sind berechtigt, Pünktlichkeitsdaten zu den Leistungen dieses Vertrages u. a. im Rahmen interner Gremien, zur Prüfung von Fahrgastbeschwerden, zur fachlichen Diskussion, zu Forschungszwecken, zur Veröffentlichung von Qualitätsdaten in den Medien der Auftraggeber sowie in zukünftigen Vergabeverfahren zu verwenden und in Pressemedien bekannt zu geben.

### 3.3 Bewertung

- (1) Für die Bewertung werden die durch die Fahrzeuge erhobenen Ankunftswerte zur Pünktlichkeit zugrunde gelegt. Die Daten der DB Netz AG dienen lediglich der Plausibilisierung bzw. als Rückfallebene.
- (2) Die Berechnung des erzielten Pünktlichkeitsniveaus erfolgt für jede Linie unter Berücksichtigung der Festlegungen dieses Vertrages. Bewertungszeitraum ist der jeweilige Kalendermonat. Die Bewertung erfolgt für jeden Aufgabenträger separat, wobei das über den gesamten Linienverlauf erzielte Anknüpfungspünktlichkeitsniveau maßgebend ist.
- (3) Wird während der Vertragslaufzeit der für die jeweilige Linie festgelegte Pünktlichkeitsgrad im Bewertungszeitraum nicht erreicht, können die Auftraggeber pro hieran fehlendem Zehntelprozentpunkt das nach **MDSB2025plus\_4130\_Vergütung Kapitel 2 Absatz (3)** für den Bewertungszeitraum vereinbarte monatliche IST-Leistungsentgelt für die Leistungen dieser der betroffenen Linie B10065 um 0,1 % mindern. Es erfolgt eine anteilige Berechnung (z.B. 0,125 % Unterschreitung des vereinbarten Pünktlichkeitsgrades bei einer Linie entspricht einem Abzug von ~~0,25 %~~ 0,125 % des Leistungsentgeltes dieser Linie IST-Leistungsentgeltes der betroffenen Linie B10065 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) Des Weiteren wird unabhängig von der Bewertung der Linienpünktlichkeit eine im City-Tunnel Leipzig entstandene Unpünktlichkeit von mehr als zwei Minuten zusätzlich bewertet. Die im Tunnel entstandene Unpünktlichkeit wird ermittelt aus der Differenz der Abweichung von der tatsächlichen Ankunft zur fahrplanmäßig vorgesehenen Ankunft an der letzten Tunnelstation und der Abweichung zwischen der tatsächlichen zur fahrplanmäßig vorgesehenen Ankunft an der ersten Tunnelstation (Leipzig MDR bzw. Leipzig Hbf). Die Bewertung der im

Tunnel entstandenen Unpünktlichkeit wird dabei auf maximal fünf Minuten je Zugfahrt begrenzt.

Auf dieser Basis erfolgt eine gesonderte Vertragsstrafe der Vergütung in Höhe von 10 € je anzurechnender Verspätungsminute.

- (6) Bei vorzeitiger Abfahrt im Sinne von Kapitel 3.1 Absatz (3) erfolgt je festgestellten Fall bei einer verfrühten Abfahrt größer oder gleich -60 Sekunden eine gesonderte Minderung der Vergütung in Höhe von 50 €.
- (7) Die vollständige Übergabe der Pünktlichkeitsdaten ist sicherzustellen. Bei Unterschreitung von 98 % der monatlich durchzuführenden Soll-Pünktlichkeitsmessungen wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 1,00 € je fehlender Messung erhoben.

## **4. Qualitätsstandard Zugausfall**

### **4.1 Grundlage / Definition**

- (1) Sofern eine Zugleistung insgesamt nicht verkehrt, gilt sie über ihren gesamten Zuglauf als ausgefallen.
- (2) Für die Bewertung von Zugausfällen auf Teilstrecken des Zuglaufes wird die Leistungserbringung auf den folgend definierten Streckenabschnitten jeweils gesondert betrachtet:

S1: Leipzig Miltitzer Allee – Leipzig Hbf (tief) – Döbeln

S3: Geithain – Leipzig Hbf (tief) – Halle-Nietleben

S4: Torgau – Leipzig Hbf (tief) – Riesa

S5: Halle-Trotha – Leipzig Hbf (tief) – Altenburg – Gößnitz – Glauchau/Werdau – Zwickau

S5x: Halle-Trotha – Leipzig Hbf (tief) – Altenburg – Werdau – Zwickau/Plauen

S6: Leipzig-Stötteritz – Leipzig Hbf (tief) – Naumburg/Merseburg

S10: rein innerstädtischer Charakter, keine Bildung von Streckenabschnitten

- ⇒ Sofern die Zugleistung auf einem der unter (2) definierten Streckenabschnitte teilweise erbracht wird und für die nicht bediente Teilstrecke keine Ersatzbeförderung (durch einen anderen Zug, Bus oder Taxi) aller Fahrgäste binnen 60 Minuten bezogen auf die veröffentlichte Fahrplanzeit **und** vor dem Taktnachfolger der Linie erfolgt, so wird auch die bediente Teilstrecke des jeweiligen Streckenabschnittes als Zugausfall bewertet.

- ⇒ Sofern die Zugleistung auf einem der unter (2) definierten Streckenabschnitte nur teilweise erbracht wird und für die nicht bediente Teilstrecke eine Ersatzbeförderung (durch einen anderen Zug, Bus oder Taxi) aller Fahrgäste binnen 60 Minuten bezogen auf die veröffentlichte Fahrplanzeit **und** vor dem Taktnachfolger der Linie sichergestellt wird, so wird die bediente Teilstrecke des jeweiligen Streckenabschnittes als Zugleistung vergütet. Die ausgefallene Teilstrecke wird als Zugausfall gewertet. Die Vergütung für die Ersatzmaßnahmen erfolgt gemäß **MDSB2025plus\_3010\_Betrieb\_Ersatzverkehr**.
  - ⇒ Die Zugleistung wird für die definierten Streckenabschnitte auch dann als Komplettausfall über den jeweiligen Streckenabschnitt bewertet, wenn an einer der in Kapitel 3.1 Absatz (14) definierten und den Streckenabschnitt berührenden 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 des definierten Streckenabschnittes, so wird für die Bewertung zu Beginn des Streckenabschnittes jeweils nur die Abfahrtsmessung bzw. am Ende des Streckenabschnittes die Ankunftszeitmessung für die Bewertung herangezogen.
- (3) Als Taktnachfolger gilt der nächste fahrplanmäßige Zug dieses Vertrages, welcher laut Fahrplan mindestens die Haltestellen des ausgefallenen Zuges auf dem definierten Streckenabschnitt bedient.
  - (4) Der Auftragnehmer stellt die Fahrgastinformation entsprechend den Anforderungen des Kapitels 12.1 Absatz (5) sicher.

#### **4.2 Dokumentation / Kontrolle**

- (1) Bei größeren Störungen, die eine länger anhaltende Bereitstellung von Ersatzverkehr erforderlich machen, sind die Auftraggeber umgehend in Textform per E-Mail über Ursachen, Auswirkungen, voraussichtliche Dauer und eingeleitete Maßnahmen des Ersatzverkehrs zu unterrichten. Die Wiederherstellung des Regelbetriebes ist den Auftraggebern unverzüglich anzuzeigen.
- (2) Der Auftragnehmer informiert die 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 den Auftraggebern monatlich im Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_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 Gesamtdistanz zwischen diesen Stationen zugrunde gelegt.
- (3) Wird ein regulär zu bedienender Stationshalt nicht bedient, so gilt der Abschnitt zwischen dem zuletzt regulär bedienten Halt bis zum fahrplanmäßigen Ende der Zugfahrt als ausgefallen. Diese Regelung gilt nicht für den Fall von Umleitungsverkehr im Sinne des § 6 Abs. 3 BVB. Bei einer betrieblich notwendigen Brechung gilt abweichend von Satz 1 nur die nicht erbrachte Teilstrecke als ausgefallen.

## 5. Qualitätsstandard Fahrzeugeinsatz / Zugbildung

### 5.1 Grundlage / Definition

- (1) Der Auftragnehmer gewährleistet die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der angebotenen Vertragsfahrzeuge ab dem Betriebsbeginn. Wenn zum Betriebsbeginn die angebotenen Fahrzeuge nicht vollumfänglich zur Verfügung stehen, ist der Auftragnehmer verpflichtet zwischenzeitlich Ersatzfahrzeuge zu beschaffen. Erfolgt dieses nicht rechtzeitig, sind die Auftraggeber zu einer Ersatzvorkehrung diesbezüglich berechtigt. In jedem Fall trägt der Auftragnehmer die Kosten incl. aller Nebenkosten der Ersatzbeschaffung.
- (2) Der Auftragnehmer stellt die von den Auftraggebern für jede Zugfahrt auf Basis der erwarteten Nachfrage vorgegebenen Mindestsitzplatzkapazitäten entsprechend **MDSB2025plus\_3019\_Kapazitätsvorgaben** mit Vertragsfahrzeugen sicher.
- (3) Der auf Basis des Absatzes (2) vom Auftragnehmer angebotene Fahrzeugeinsatz wird verbindlich festgelegt und in der zukünftigen Anlage „Fahrzeugeinsatz/Zugbildung“ des Verkehrsvertrages festgehalten. Dieser zur Erfüllung der Mindestsitzplatzkapazitäten notwendige Fahrzeugeinsatz stellt den vertraglich geforderten Fahrzeugeinsatz dar und bildet die Grundlage der Vertragsabrechnung.
- (4) Neben dem zugbezogenen vertraglich geforderten Fahrzeugeinsatz wird den Auftraggebern der zugbezogene tatsächlich gefahrene umlaufbedingte Fahrzeugeinsatz mitgeteilt. Darüber hinaus sind den Auftraggebern zu jeder Fahrplanperiode die Umlaufpläne in elektronischer Form zu übergeben.
- (5) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass alle Züge mit den jeweils vertraglich vereinbarten Fahrzeugen und in der vertraglich vereinbarten Zugbildung gemäß der Anlage „Fahrzeugeinsatz/Zugbildung“ verkehren.



- (6) Die Anlage „Fahrzeugeinsatz/Zugbildung“ wird vor jedem Fahrplanwechsel sowie bei unterjährigen Fahrplanänderungen bzw. größeren Änderungen in der Fahrgastnachfrage zwischen den Vertragspartnern neu abgestimmt.
- (7) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, erhebliche Nachfrageänderungen bzw. regelmäßig auftretende Kapazitätsengpässe (mehr Reisende als Sitzplätze) umgehend den Auftraggebern zu melden und Vorschläge zur Änderung der Mindestsitzplatzkapazitäten im Rahmen des vorhandenen Fahrzeugparks zu unterbreiten.
- (8) Veränderungen des Fahrzeugeinsatzes und der Zugbildung sind hinsichtlich der Anpassung an die Nachfrage und eines effektiven Fahrzeugeinsatzes in Abstimmung mit den Auftraggebern jederzeit möglich. Bei der Erhöhung der Kapazität auf einer Linie/für einen Zug ist die Zustimmung der Auftraggeber nicht notwendig, sofern keine Kapazitätsreduzierungen bei anderen Zügen erfolgen.
- (9) Bei vorhersehbaren Ereignissen (Großveranstaltungen, angemeldeten größeren Gruppen, etc.) können die Auftraggeber in Abstimmung mit dem Auftragnehmer und im Rahmen der Möglichkeiten eine Verstärkung von Leistungen bestellen (Mehrfachtraktionen). Für diese Leistungen erfolgt eine zusätzliche Vergütung gemäß **MDSB2025plus\_4130\_Vergütung Kap. 2 Abs. 10**. Sofern seitens der Auftraggeber die zusätzliche Bestellung von Mehrfachtraktionen erfolgt, gilt diese Zugbildung als geschuldete Leistung und kann gemindert werden. Auf Abs. 10 wird verwiesen.
- (10) Der Auftragnehmer übergibt jeweils bis 31.03. einen Veranstaltungskalender für das Folgejahr, erstmals zum 31.03. [20252026](#) [BI0072](#) [BI0143.2](#), der alle Veranstaltungen erfasst, die größere Fahrgastströme mit möglicherweise zusätzlichem Kapazitätsbedarf erwarten lassen. Er unterbreitet den Auftraggebern ebenfalls bis 31.03. einen Vorschlag zur Erbringung von Sonderverkehren zur Beförderung der zusätzlichen Fahrgäste auf Grundlage seiner Erfahrung und Einschätzung der Verkehrsströme in Bezug auf die Veranstaltungen. Der Vorschlag muss zu diesem Zeitpunkt noch nicht die konkrete Fahrplanausgestaltung beinhalten.
- (11) Ersatzfahrzeuge dürfen nicht länger eingesetzt werden, als für die Instandsetzung oder (Wieder-) Beschaffung der Vertragsfahrzeuge erforderlich ist.

## 5.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Abweichungen im Fahrzeugeinsatz und in der Zugbildung, die zu deutlichen Qualitätseinschränkungen für die Fahrgäste führen, sind den Auftraggebern unverzüglich anzuzeigen.
- (2) Der Auftragnehmer informiert die 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 Fahr-

planes mit Vertragsfahrzeugen in der vereinbarten Zugbildung durchgeführt wurden. Abweichungen von den Vereinbarungen der Anlage „Fahrzeugeinsatz/Zugbildung“ 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.

### **5.3 Bewertung**

- (1) Beim Einsatz von Ersatzfahrzeugen, die nicht den vereinbarten Vertragsfahrzeugen entsprechen, wird eine Vertragsstrafe zum Leistungsentgeltes in Höhe von 2,00 €/Zkm vorgenommen, sofern keine vorherige Abstimmung mit den Aufgabenträgern erfolgt ist. Die Bewertung und Verrechnung erfolgen monatlich.

Beim Einsatz von Vertragsfahrzeugen, jedoch mit reduzierter Sitzplatzkapazität als vertraglich gemäß 5.1 Abs. (4) abgestimmt, wird eine Vertragsstrafe zum Leistungsentgelt in Höhe von 1,50 €/Zkm vorgenommen.

- (2) Beim vorübergehenden Einsatz von Ersatzfahrzeugen mit vergleichbarer Qualität kann unabhängig von der Anlage Fahrzeugeinsatz/Zugbildung in vorheriger Abstimmung mit den Auftraggebern von Kapitel 5.3 Absatz (1) abgewichen werden.
- (3) Unabhängig von (1) erfolgt die Bewertung vereinbarter, aber nicht vorhandener und nicht funktionsfähiger Ausstattungsmerkmale in Vertragsfahrzeugen zusätzlich nach Kapitel 9.

## **6. Qualitätsstandard Vertrieb**

### **6.1 Grundlage / Definition**

- (1) Der Vertrieb ist eine wichtige Schnittstelle zum Fahrgast und zum potenziellen Kunden. 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 personalbedienten Vertriebsstellen, sowie über den Kundenbetreuer als Rückfallebene.

- (3) An Stationen, an denen keine örtlichen Vertriebsstellen (Reisezentrum oder Fahrkartenagentur) im Bahnhof vorhanden sind, sind die Fahrgäste über einen entsprechenden Aushang an der Station über die nächstgelegene Vertriebsstelle und deren Öffnungszeiten und Dienstleistungen, den telefonischen Service-dienst 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 anzubieten.

### **6.1.1 Bleibt frei**

### **6.1.2 Vertrieb über Fahrausweisautomaten an den Stationen**

- (1) Der Auftragnehmer sichert den Vertrieb an den in **MDSB2025plus\_4111\_Unteranlage\_Vertriebsstellen** aufgeführten Stationen über die vorgegebene Anzahl von Fahrausweisautomaten an den ausgewiesenen Standorten.
- (2) Die Fahrausweisautomaten sind stets in funktionsfähigem Zustand zu halten. Defekte an Fahrausweisautomaten sind unverzüglich nach ihrem Bekanntwerden zu beseitigen.
- (3) Alle Automaten besitzen eine Online-Anbindung für Diagnose, Fernwartung und Softwarepflege.
- (4) Banknoten-Kassetten in den Fahrausweisautomaten sind mit entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen auszustatten (mindestens Farbpatronen).

### **6.1.3 Vertrieb über personalbediente Vertriebsstellen**

- (1) Der Auftragnehmer sichert den Vertrieb über personalbediente Vertriebsstellen an den in **MDSB2025plus\_4110\_Vertrieb und Vertriebstechnik** definierten Stationen unter Berücksichtigung der dort gestellten Anforderungen zu.
- (2) Die Öffnungszeiten der personalbedienten Vertriebsstellen müssen sich am Vertriebsbedarf vor Ort orientieren. Die wöchentlichen Öffnungszeiten dürfen die in der **MDSB2025plus\_4110\_Vertrieb und Vertriebstechnik** für jede Vertriebsstelle festgelegte Gesamtdauer nicht unterschreiten. Änderungen der Öffnungszeiten sind zwischen den Vertragspartnern generell abzustimmen. Über die Nichtbesetzung der personalbedienten Vertriebsstellen sind die Auftraggeber unverzüglich zu informieren.

## **6.2 Dokumentation / Kontrolle**

- (1) Abweichungen von den Anforderungen an den Vertrieb, die zu merklichen Qualitätseinschränkungen für die Fahrgäste führen, sind den Auftraggebern unver-

züglich anzuzeigen. Dies umfasst auch Störungen an stationären Fahrausweisautomaten und Entwertern.

- (2) Alle Abweichungen von den gestellten Anforderungen sind den Auftraggebern im monatlichen Qualitätsbericht entsprechend der **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** schriftlich mitzuteilen.

### **6.3 Bewertung**

- (1) Ziel der Bewertung der Vertriebssysteme ist, dass der betriebsbereite Zustand in kürzester Zeit wieder hergestellt wird.
- (2) Im Falle des Nichtvorhandenseins eines Fahrausweisautomaten bzw. einer Automatenstörung an den Stationen wird nach Ablauf von 24 Stunden nach Beginn der Pflicht zur Aufstellung bzw. nach einer eingetretenen Störung der Vergütungsanspruch in Höhe von 300,00 € je dann folgendem angefangenen Tag und Automat gemindert. Bei geringfügigen Automatenstörungen kann der Auftraggeber die Höhe der Vertragsstrafe reduzieren.
- (3) Bei einem nachgewiesenen vandalismusbedingten Schaden eines Automaten an einer Station wird abweichend von Absatz (2) die Minderung erst nach Ablauf von 3 Tagen fällig, bei nachgewiesenem notwendigen Kompletttausch aufgrund von Vandalismus wird abweichend von Absatz (2) die Minderung erst nach Ablauf von 14 Tagen fällig.
- (4) Sofern ein gestörter Automat an den Stationen am Tag der Störungsbeseitigung erneut ausfällt, entfällt die festgelegte minderungsfreie Reparaturfrist. Die Störung wird in diesem Fall wie eine durchgängige Störung behandelt.
- (5) Eine Automatenstörung liegt u. a. vor, wenn die Störung entsprechend angezeigt wird, Geldscheine und/oder Münzen nicht angenommen werden, der Kartenleser nicht funktioniert, fehlerhafte oder fehlende Tarife anzutreffen sind oder der Fahrausweisautomat wegen grober Verschmutzung nicht nutzbar ist; in jedem Fall mit dem Ergebnis, dass der Fahrgast am Automaten trotz Vorhaltung der akzeptierten Zahlungsmittel keinen bzw. einen fehlerhaften Fahrausweis erwerben kann.
- (6) Alle diesem Netz zuzuordnenden Automaten an den Stationen werden über ihre Automatennummer erfasst und auf ihre Funktionsfähigkeit hin überwacht.
- (7) Bei Nichteinrichtung bzw. Nichtbesetzung von personalbedienten Vertriebsstellen erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 500,00 € pro Tag und Vertriebsstelle.
- (8) Bei Unterschreitung der Mindestöffnungszeiten an besetzten Vertriebsstellen erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 30,00 € pro Ver-

triebsstelle und unterschrittener Stunde der Mindestöffnungszeit. Die Berechnung erfolgt zeitanteilig.

- (9) Jede Tarifänderung/Software ist rechtzeitig für alle Vertriebswege bereitzustellen. Bei verspäteter Bereitstellung erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 300,00 € pro Tag.
- (10) Im Falle des Nichtvorhandenseins bzw. des Defekts eines Entwerfers an den Stationen wird nach Ablauf von 24 Stunden nach Beginn der Pflicht zur Aufstellung bzw. nach einer eingetretenen Störung der Vergütungsanspruch in Höhe von 100,00 € je dann folgendem angefangenen Tag und Entwerfer gemindert.
- (11) Bei einem nachgewiesenen vandalismusbedingten Schaden eines Entwerfers an einer Station wird abweichend von Absatz (10) die Minderung erst nach Ablauf von 3 Tagen fällig, bei nachgewiesenem notwendigen Kompletttausch aufgrund von Vandalismus wird abweichend von Absatz (10) die Minderung erst nach Ablauf von 14 Tagen fällig.
- (12) Die Nichtausstattung der Banknoten-Kassetten in Fahrausweisautomaten mit entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen (Farbpatronen oder gleichwertig) führt zu einer Minderung von 100 € je Automat und angefangenen Monat.

## **7. Qualitätsstandard Ausstattung der Stationen**

### **7.1 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 alleinige Verantwortung des Infrastrukturbetreibers für die Erfüllung der Verkehrssicherungspflicht bleibt unberührt.
- (2) An jeder Station gewährleistet der Auftragnehmer auf der Basis des 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) Beschädigungen bzw. Störungen, die die Sicherheit der Kunden und der Mitarbeiter des Auftragnehmers gefährden, sind vom Infrastrukturbetreiber im Rahmen der Verkehrssicherungspflicht und Gefahrenabwehr unverzüglich zu beseitigen.
- (4) Der Auftragnehmer wirkt im Rahmen seines Vertragsverhältnisses mit dem Infrastrukturbetreiber darauf hin, 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 besei-

tigt 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.

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. Er verpflichtet sich darauf hinzuwirken, dass Bewertungen von Qualitätsstandards in Verträgen mit dem Infrastrukturbetreiber vereinbart werden. Er setzt ihm aufgrund von Schlechtleistungen des Infrastrukturbetreibers zustehende Ansprüche aus dem Rechtsverhältnis mit dem Infrastrukturbetreiber durch.

- (5) Der Auftragnehmer wirkt aktiv darauf hin, dass die DB Station&Service AG eine fahrgastgerechte Reinigungsqualität an allen Stationen anbietet. Zur Reinigung gehören auch der Winterdienst und die Pflege von Grünanlagen.
- (6) Aus dem Rechtsverhältnis mit dem Infrastrukturbetreiber bestehende Minderungsansprüche aufgrund von Schlechtleistungen des Infrastrukturbetreibers verfolgt der Auftragnehmer mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

## **7.2 Dokumentation / Kontrolle**

- (1) Der Auftragnehmer übergibt einmal jährlich im März des laufenden Jahres eine Aufstellung mit den aktuellen Ausstattungsmerkmalen und Zustandsdarstellungen aller Stationen im Wege des elektronischen Datenaustausches. Die zu erfassenden Merkmale werden zwischen den Vertragspartnern jeweils im Vorfeld abgestimmt.
- (2) Im monatlichen Qualitätsbericht werden Abweichungen von den vereinbarten Ausstattungsmerkmalen, wesentliche Störungen, Verunreinigungen und Beschädigungen sowie die zu ihrer Beseitigung eingeleiteten Maßnahmen einschließlich der benötigten Fristen entsprechend der Anlage **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** aufgeführt.
- (3) Der Auftragnehmer weist die zur Durchsetzung von Ansprüchen gegen den Infrastrukturbetreiber getroffenen Maßnahmen sowie durchgesetzte Ansprüche aufgrund von Nicht- oder Schlechtleistungen des Infrastrukturbetreibers im monatlichen Qualitätsbericht nach.
- (4) Die Bereitstellung der Dokumentationen nach Absatz (1) und (2) sollte auf Grundlage entsprechender Vereinbarungen mit dem Infrastrukturbetreiber der Stationen erfolgen.

## **7.3 Bewertung**

- (1) Der Auftragnehmer wird insbesondere die ihm aufgrund von Schlechtleistungen des Infrastrukturbetreibers zustehenden Ansprüche aus dem Rechtsverhältnis mit dem Infrastrukturbetreiber durchsetzen.
- (2) Setzt der Auftragnehmer zustehende Ansprüche gegenüber dem Infrastrukturbetreiber nicht durch, hat er dennoch 100 % der erwarteten Minderungsbeträge an die Auftraggeber zu entrichten.

## **8. Qualitätsstandard Service-/Betrieb- und Sicherheitspersonal**

### **8.1 Grundlage / Definition**

- (1) Alle Züge sind über ihren gesamten Zuglauf mit Kundenbetreuern/Zugbegleitpersonal zu besetzen. Bei Zügen, die aus mehreren Teilen bestehen, die nicht durchgehend begehbar sind, entspricht die Anwesenheit mindestens eines Kundenbetreuers pro Zug dieser Vorgabe.
- (2) Zusätzlich zu Absatz (1) sind jeweils 7% der Soll-Fahrplanstunden der auf den Gebieten der jeweiligen Auftraggeber Sachsen-Anhalt, Freistaat Thüringen und des ZVNL jährlich (zusammen ca. 13.000 h) bestellten Fahrplansollkilometer mit Sicherheitspersonalen zu besetzen. Dabei sind in jedem Monat mindestens jeweils 3,5 % der vorgesehenen Fahrplanstunden mit Sicherheitspersonalen zu besetzen. Ihr Einsatz erfolgt mit dem Ziel der Gewährleistung der Sicherheit in den Zügen und an den Verkehrsstationen bedarfsgerecht, also vor allem in den Abendstunden bzw. bei möglichen sicherheitskritischen Fahrten. Im Regelfall sind Streifen bestehend aus jeweils 2 Sicherheitspersonalen einzusetzen. Bei Bedarf können in vorheriger Abstimmung mit den Auftraggebern die Streifen weiter verstärkt bzw. in Ausnahmefällen auf ein Sicherheitspersonal reduziert werden. Bei verstärkter Bestreifung mit mehr als zwei Sicherheitspersonalen werden die Fahrplanstunden in vorheriger Abstimmung mit den Auftraggebern der bestreifteten Leistungen entsprechend der Anzahl der eingesetzten Sicherheitspersonalen mehrfach auf die geforderten 7% angerechnet.
- (3) Das Zugbegleitpersonal agiert als Servicepersonal im Zug und nimmt 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, also über fachliche Kompetenz sowie ausgeprägte Kundenorientierung verfügt. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das Servicepersonal kontinuierliche Fortbildungen zur Erhaltung/Steigerung der für die oben beschriebenen Aufgaben notwendigen Qualifikation sowie Sicherheitsschulungen (z. B. Deeskalationstraining) absolviert.

- (5) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sein Personal die deutsche Sprache fließend in Wort und Schrift beherrscht.
- (6) Darüber hinaus ist es wünschenswert, dass die Personale mit Kundenkontakt über Grundkenntnisse der englischen Sprache verfügen.
- (7) Der Auftragnehmer stellt weiterhin sicher, dass das eingesetzte Sicherheitspersonal eines zertifizierten Unternehmens entsprechend Absatz (2) kontinuierlich geschult wird. Dies betrifft neben der fachlichen Ausbildung insbesondere die Ausbildung hinsichtlich des Verhaltens in Konfliktsituationen.
- (8) Das Servicepersonal ist mindestens mit Folgendem auszustatten:
  - gültiger Ausweis des Auftragnehmers,
  - richtig gehende Uhr,
  - aktuelle Informationsunterlagen (Fahrplan, Anschlussverbindungen, gültige Tarifunterlagen der zu betreuenden Linie sowie auch bezüglich angrenzender Verkehrs- und Tarifverbünde),
  - Fahrausweis-Verkaufsunterlagen einschließlich mobilen Verkaufs- und Kontrollgeräts,
  - funktionstüchtiges 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



- ⇒ 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 Fahrgastbeschwerden 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 der Aufgabenträger und Verkehrsverbünde)
  - ⇒ 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 an den Fahrzeugen
  - ⇒ Meldung von Schäden/Schlechtleistungen an Stationen, soweit diese einsehbar sind
- (10) Das Sicherheitspersonal muss sich als solches vor dem Fahrgast ausweisen können. Es ist mindestens mit einem Mobiltelefon auszustatten. Zwischen Sicherheitspersonalen und dem Zugpersonal bzw. der Leitstelle/Betriebszentrale muss die schnelle Kommunikationsmöglichkeit über Mobiltelefon für den Bedarfsfall jederzeit gewährleistet sein.
- (11) 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 Be-

darfsfalle das Servicepersonal im Rahmen der zeitlichen Möglichkeiten. Die betriebliche Sicherheit darf dabei nicht gefährdet werden.

(12) Der Triebfahrzeugführer hat vor jeder Abfahrt die Beendigung des Fahrgastwechsels durch Sichtkontakt (Serviceblick) zu prüfen.

(13) Fahrgeldsicherung:

1. Die eingesetzten Kundenbetreuer/Zugbegleitpersonale führen während der gesamten Zugfahrt laufend Fahrausweiskontrollen durch.
2. Bleibt frei
3. 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.
4. Besondere Anforderungen, die sich aus der Anerkennung von Fahrausweisen nach den jeweils anzuerkennenden Tarifen ergeben, sind zu beachten.
5. Verfügbare Sperrlisten und Aktionslisten sind im Kontrollgerät mitzuführen und bei der Fahrausweiskontrolle zusätzlich heranzuziehen.
6. 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.
7. Die Aufgabenträger und die Verkehrsverbünde sind berechtigt, eigene Kontrollen durchzuführen.
8. Bei der Kontrolle ist sowohl auf die Richtigkeit der verwendeten Preisstufe und der Ermäßigungsberechtigung zu achten als auch auf die Echtheit der Fahrausweise. Von den Verkehrsverbünden wird eine Übersicht über die Sicherheitsmerkmale der jeweiligen Fahrausweise zur Verfügung gestellt.
9. 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 konkrete Ausgestaltung der Regelungen zum Erwerb eines Fahrausweises im Zug wird zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber abgestimmt.
10. Die Fahrausweisprüfungen verfolgen vorrangig das Ziel, „Schwarz- bzw. Graufahrer“ zum Kauf eines Fahrausweises zu veranlassen. Sie sind grundsätzlich service- und kundenorientiert durchzuführen.
11. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass alle berechtigten Forderungen im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten durchgesetzt werden.

## 8.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Der Auftragnehmer dokumentiert im monatlichen Qualitätsbericht alle nicht mit Kundenbetreuern besetzten durchgeführten Zugleistungen sowie alle neben dem Kundenbetreuer zusätzlich mit Sicherheitspersonalen besetzten Zugleistungen entsprechend **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen**. Es erfolgt eine linienbezogene statistische Aufbereitung.
- (2) Der Auftragnehmer meldet den Auftraggebern im monatlichen Qualitätsbericht, spätestens jedoch im Rahmen der Jahresschlussrechnung, die Anzahl der geltend gemachten „erhöhten Beförderungsentgelte“ und weist die Anzahl der durchgesetzten bzw. realisierten „erhöhten Beförderungsentgelte“ nach.
- (3) Die Auftraggeber kontrollieren die Erfüllung der Anforderungen über Stichproben.

## 8.3 Bewertung

- (1) Bei Unterschreitung der geforderten Besetzung der Züge mit Kundenbetreuern/Zugbegleitpersonal entsprechend Kapitel 8.1 Absatz (1) wird für jeden Fahrplankilometer der Unterschreitung ab einer Besetzungsquote unter 98,0 % eine Minderung des Leistungsentgeltes in Höhe von 1,50 € pro Fahrplankilometer vorgenommen. Bezugsgröße für die Berechnung ist die monatlich zu erbringende Fahrplanleistung abzüglich der operativ ausgefallenen Fahrplankilometer ohne Busnotverkehr. Die Bewertung erfolgt für jede Linie separat bezogen auf das Aufgabenträgergebiet.
- (2) Bei Unterschreitung der geforderten Besetzung der Züge mit Sicherheitspersonalen entsprechend Kapitel 8.1 Absatz (2) wird für jede Fahrplanstunde der Unterschreitung eine Minderung des Bestellerentgeltes in Höhe von 75,00 € pro Fahrplanstunde vorgenommen. Bezugsgröße für die Berechnung ist die monatlich zu erbringende Fahrplansollleistung bezogen auf das jeweilige Auftraggebergebiet.  
Bei während eines Tages nicht durchgängiger Besetzung der Leitstelle bzw. wiederholter Nichterreichbarkeit gemäß MDSB2025plus\_3010\_Betrieb 1.6 Abs. (1) wird eine Minderung in Höhe von 1.000,00 € pro Tag vorgenommen.
- (3) Bei während eines Tages nicht durchgängiger Besetzung des Infomanagers bzw. wiederholter Nichterreichbarkeit gemäß MDSB2025plus\_3010\_Betrieb 1.6 Abs. (3) wird eine Minderung in Höhe von 1.000,00 € pro Tag vorgenommen.
- (4) Bei Großstörungen bzw. besonderen Ereignissen/Veranstaltungen während eines Tages nicht erfolgter Aufwuchs weiterer Infomanager (auf 3 P) gemäß MDSB2025plus\_3010\_Betrieb 1.6 Abs. (3) wird eine Minderung in Höhe von 1.000,00 € pro Tag vorgenommen.

## 9. Qualitätsstandard Beseitigung von Schäden an Fahrzeugen

### 9.1 Grundlage / Definition

- (1) Es wird zwischen gravierenden und leichten Schäden sowie Graffitibeeinträchtigungen unterschieden:
  - gravierende Schäden stellen eine erhebliche Kundenbeeinträchtigung bis hin zum Sicherheitsmangel dar;
  - leichte Schäden schränken die Funktionstüchtigkeit einer Einrichtung ein, lassen jedoch insgesamt die Benutzung bei Komfortreduzierung zu.
  - Graffiti stellt im engeren Sinne eine Verschmutzung dar, wird aufgrund des hohen Aufwandes zur Beseitigung im Sinne dieser Regelungen als Schaden behandelt.
- (2) Die Einordnung der Schäden in leicht und gravierend erfolgt auf der Grundlage der **MDSB2025plus\_4072\_Unteranlage\_Schäden-an-Fahrzeugen**. Nicht vorhandene Ausstattungen werden wie ein Schaden behandelt.
- (3) Gravierende Schäden sind unverzüglich, spätestens bis zum Ablauf des auf den Tag der Feststellung des Schadens folgenden Tages zu beseitigen.
- (4) Leichte Schäden sind umgehend, spätestens bis zum Ablauf des 5. Tages nach dem Tag der Feststellung des Schadens zu beseitigen.
- (5) Graffitischäden, deren Fläche größer als 30 cm x 30 cm ist, sind umgehend, spätestens nach 48 Stunden zu beseitigen. In den Wintermonaten Dezember bis März gilt eine Frist von 96 Stunden. Fristbeginn ist jeweils der auf die Feststellung des Schadens folgende Tag. Kleinere Graffitischäden sind wie leichte Schäden zu behandeln. Für die Beseitigung von Graffitischäden bei schlechten Witterungsverhältnissen (Winterhalbjahr) ist die Möglichkeit der Nutzung eingehauster Räume (Halle, Zelt o.ä.) sicherzustellen und einzukalkulieren. Im Raum Leipzig sollte der Bieter mit erheblichem Graffiti-Vandalismus zu rechnen.

### 9.2 Dokumentation / Kontrolle

Alle fahrgastrelevanten Schäden und deren Beseitigung sind unabhängig von ihrer Bewertungsrelevanz im monatlichen Qualitätsbericht entsprechend **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** zu dokumentieren.

### 9.3 Bewertung

- (1) Werden Schäden nicht fristgerecht beseitigt, so erfolgt für jeden angefangenen Tag 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 ab einer Fläche von 30 cm x 30 cm (sonst leichter Schaden) in Höhe von 200,00 € pro betroffener Fahrzeug-einheit. Fristbeginn ist jeweils der auf die Feststellung des Schadens folgende Tag.

- Sofern eine Frist zur Schadensbeseitigung überschritten ist, sich das Fahrzeug jedoch nicht im Fahrgasteinsatz befindet (keine einzige Fahrplanfahrt am Tag) erfolgt keine Minderung für den entsprechenden Kalendertag.
- (2) Sofern ein Schaden am Tag der Schadensbeseitigung erneut auftritt, entfällt die festgelegte minderungsfreie Reparaturfrist. Der Schaden wird in diesem Fall wie ein durchgängiger Schaden behandelt. Graffitischäden sind hiervon ausgenommen.
  - (3) Bei Nichtverfügbarkeit eines WCs (gravierender Schaden) in einer Zugeinheit über mehr als 6 Stunden erfolgt für den Zeitraum ab 6 Stunden bis zur Überschreitung der Frist von gravierenden Schäden eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 50 € je durchgeführter Fahrplanfahrt. Beim Vorhandensein von mehreren WCs in einer durchgängigen Zugeinheit erfolgt keine Minderung, sofern mindestens das barrierefrei zugängliche WC (PRM-Einheit) zur Verfügung steht und eine Reparatur innerhalb von einer Woche ab Feststellung erfolgt.
  - (4) Bei fehlender Funktionsfähigkeit des WLAN-Systems (Störung, keine Erreichbarkeit, keine Nutzung durch Fahrgäste) ab dem 8. Kalendertag erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 100 € je Fahrzeug und Tag nach Fristüberschreitung.
  - (5) Bei fehlender Vorhaltung von Ersatzteilen gemäß dem Ersatzteilkpaket Großkomponenten im Modul **MDSB2025plus\_3025\_Verfügbarkeit** Fahrzeuge werden Minderungen in Höhe von 500 € pro Tag ab dem 60. Kalendertag erhoben. Der Auftraggeber und beauftragte Dritte erhalten nach Aufforderung uneingeschränkten Zugang zu den Daten der Lagerhaltung und sind berechtigt vor Ort Einsicht in die Lagerhaltung zu nehmen.
  - (6) Bei Dauermängeln können die Vertragspartner von den Regelungen in Abs. 1, 3 und 4 eine abweichende Behandlung vereinbaren. Der Auftragnehmer hat für diesen Fall das Vorliegen eines Dauermangels nachzuweisen und Maßnahmen zur Abstellung einzuleiten, umzusetzen und den Auftraggebern zu berichten.

## 10. Qualitätsstandard Sauberkeit

### 10.1 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 Tage 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 2 Reinigungen dürfen nicht mehr als 8 Tage 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 die Außenreinigungsanlage wegen des Frostes nicht genutzt werden kann, verlängert sich das Reinigungsintervall um die entsprechenden Tage, maximal jedoch auf 15 Tage. 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, Desinfektionsmittel, Papierhandtücher, Toilettenpapier) sind täglich bzw. dem Bedarf entsprechend aufzufüllen.
- ⇒ Der geschlossene 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 (Zeitung, 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.

## 10.2 Dokumentation / Kontrolle

- (1) Die Einhaltung der unter Kapitel 10.1 normierten Reinigungsintervalle ist durch den Auftragnehmer im Qualitätsbericht entsprechend **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** zu dokumentieren. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus zur stichprobenhaften Überprüfung der Erfüllung der gestellten Anforderungen verpflichtet.
- (2) Die Auftraggeber können die Einhaltung der Vorgaben durch Stichproben und Auswertung von Kundenbeschwerden kontrollieren.

## 10.3 Bewertung

- (1) Je festgestelltem groben Verstoß gegen die Reinigungsvorgaben für Fahrzeuge wird je Tag eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 300,00 € erhoben. Die Sanktion wird bezogen auf den Wagenzug je Tag einmal erhoben, auch wenn dieser für mehrere Zugfahrten zum Einsatz kommt.

Bei mehreren gleichzeitig vorliegenden Verstößen bei der Außenreinigung werden diese bezogen auf das jeweilige Fahrzeug als ein Verstoß bewertet. Bei mehreren gleichzeitig vorliegenden Verstößen bei der Innenreinigung werden diese bezogen auf das jeweilige Fahrzeug ebenfalls als ein Verstoß bewertet. Die Bewertung der Außen- und Innenreinigung erfolgt unabhängig voneinander.

- (2) Ein grober Verstoß liegt vor, wenn angenommen werden darf, dass die von den Auftraggebern festgestellte Verunreinigung die Mehrzahl der Fahrgäste in ihren Empfindungen bezüglich eines sauberen Umfeldes empfindlich beeinträchtigen dürfte. Ein grober Verstoß liegt auch dann vor, wenn planmäßige Reinigungen nicht durchgeführt wurden, obwohl das betroffene Fahrzeug im Einsatz war.

## 11. Qualitätsstandard Sicherheit

### 11.1 Grundlage / Definition

- (1) In Fahrzeugen sind zur Gewährleistung des subjektiven Wohlbefindens Sicherheitsmaßnahmen entsprechend **MDSB2025plus\_3080\_Sicherheit** vorzusehen und funktionstüchtig zu halten.
- (2) Bei Sicherheitsproblemen sind die Kundenbetreuer in den Zügen bedarfsgerecht durch Sicherheitspersonale zu unterstützen.
- (3) Der Auftragnehmer wird dabei nur 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 Gewerbe-

ordnung (GewO), die Bewachungsverordnung (BewachVO) und Musterverwaltungsvorschrift (BewachVwV)) zu beachten.

- (4) Der Auftragnehmer bietet einen für Fahrgäste kostenlosen Taxi-Bestellservice an.
- (5) Der Auftragnehmer informiert neben der zuständigen Aufsichtsbehörde auch die Auftraggeber unverzüglich, sofern er feststellt, dass sich trotz Einhaltung aller einschlägigen Sicherheitsvorschriften potentielle Gefahren im Eisenbahnbetrieb zeigen.
- (6) Präventive Maßnahmen zur Vermeidung strafrechtlicher Tatbestände gegen Fahrgäste und Unternehmenspersonal sowie betriebliche Anlagen sind vorzunehmen. Alle Sachbeschädigungen mit einem ermittelbaren Täter sind vom EVU zur Anzeige zu bringen.

## **11.2 Dokumentation / Kontrolle**

- (1) Der Auftragnehmer dokumentiert im monatlichen Qualitätsbericht aufgetretene Sicherheitsprobleme.
- (2) Unverzügliche Information der Auftraggeber bei Vorkommnissen entsprechend Kapitel 11.1 Absatz (5).
- (3) Das EVU hat die nach Kap. 8.1, Abs. 2 Kontrollbegehungen durch Sicherheitspersonale linienbezogen und bezogen auf alle im entsprechenden Kalendermonat erbrachten Fahrplanleistungen gemäß MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen nachzuweisen.

## **12. Qualitätsstandard Fahrgastinformation**

Der Auftragnehmer hat in seinem Angebot ein Fahrgastinformationskonzept anzubieten und in Abstimmung mit den Auftraggebern während der Vertragslaufzeit weiterzuentwickeln.

### **12.1 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. Die Fahrgastinformation ist stets aktuell, einheitlich im Aufbau und verständlich sowie nach Möglichkeit barrierefrei. In den Informationsmedien des EVU werden die Angebote der SPNV- und übrigen ÖPNV-Unternehmen nichtdiskriminierend, also gleichwertig wie die eigenen Angebote des EVU dargestellt. Es ist dem EVU untersagt mit den Auftraggebern nicht abgestimmte Fahrgastinformationsprodukte einzusetzen.



- (1) Der Inhalt der Fahrgastinformation besteht im Allgemeinen aus
- ⇒ Tarifbestimmungen und -informationen
  - ⇒ Beförderungsbedingungen
  - ⇒ Allgemeine Fahrplaninformationen
  - ⇒ Anschlussinformationen
  - ⇒ Störungsinformationen einschließlich alternativer Fahrtmöglichkeiten und Ersatzangebote,
  - ⇒ Allgemeinen Informationen zum Unternehmen, zum MDSB2025plus-Netz und den Verbundgebieten
  - ⇒ Hinweisen zu barrierefreien Angeboten,
    - ⇒ Hinweisen zu Verspätungen, Zugausfällen und Zugbildungsinformationen.
- (2) Zur Veröffentlichung der Fahrgastinformationen sind grundsätzlich zu nutzen:
- ⇒ eigene Medien
  - ⇒ die Printmedien, das Internet und sonstige elektronische Medien der Auftraggeber (der jeweiligen Aufgabenträger) und der Verkehrsverbünde
  - ⇒ 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
  - ⇒ 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. Eine zusätzliche englischsprachige Ansage ist an der Verkehrsstation Flughafen Leipzig/Halle zu erbringen.
  - ⇒ bei Einsatz von Fahrzeugen ohne Servicepersonal hat die Information der Fahrgäste durch den Triebfahrzeugführer oder durch technische Einrichtungen zu erfolgen
  - ⇒ in jedem Fahrzeug ist ein aktueller Liniennetzplan unter Berücksichtigung der diesbezüglichen Anforderungen der **MDSB2025plus\_3020\_Fahrzeuge, Kap. 2.3** anzubringen. Die Gestaltung und Platzierung in den Fahrzeugen sind vor der Betriebsaufnahme mit den Auftraggebern abzustimmen

- ⇒ in jedem Fahrzeug sind die Kundentelefonnummer gemäß Kapitel 13.1 Absatz (1) sowie Tarif- und Fahrplaninformationen, auch über kurzfristige Fahrplanabweichungen auszuhängen.
- ⇒ von außen ist an beiden Stirnseiten der Fahrzeuge eine beleuchtbare und vom Bahnsteig aus gut lesbare Anzeige vorzusehen, welche die Anforderungen der TSI PRM erfüllt. Diese sollen das Fahrtziel sowie die Liniennummer bzw. Zuggattung anzeigen.
- ⇒ An den Fahrzeugseiten sind beleuchtbare und vom Bahnsteig aus gut lesbare sowie über die Fahrzeuglänge gleichmäßig verteilte Anzeigen vorzusehen, welche die Anforderungen der TSI PRM erfüllen. Je Wagenteil ist eine Anzeige je Seite vorzusehen. Diese Anzeigen sollen das Fahrtziel sowie die Liniennummer bzw. Zuggattung und ggf. den Laufweg anzeigen. Eine zweizeilige Anzeige ist zu gewährleisten, welche in Art einer Laufbandschrift die Via-Halte anzeigt. Diese Anzeigen müssen je nach Fortschritt der jeweiligen Fahrt aktualisiert werden.
- ⇒ über eine Wechselsprechanlage wird die Sprechmöglichkeit mit dem Kundenbetreuer bzw. Triebfahrzeugführer aus dem Mehrzweckraum gewährleistet
- ⇒ der Auftragnehmer hält alle weiteren Vorgaben der **MDSB2025plus\_3020\_Fahrzeuge, Kap. 2.3** (Fahrgastinformation) ein
- ⇒ in den Fahrzeugen sind Informationsmaterialien des Auftragnehmers, des jeweiligen Verkehrsverbundes und der Auftraggeber (der jeweiligen Aufgabenträger) in entsprechenden Vorrichtungen in jedem Fahrzeug vorzuhalten
- ⇒ weitere Fahrgastinformation erfolgt durch das Servicepersonal gemäß Kapitel 8.1 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 Tage 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 bzw. Umleitungsfahrpläne im Vorfeld auch über die regionale Presse sowie Handzettel in den betroffenen Zügen und gegebenenfalls über den Rundfunk anzuzeigen. Fahrten anderer Verkehrsunternehmen, die dieselbe Strecke bedienen, sind in den SEV\_Fahrplänen, zu berücksichtigen und darzustellen.
- ⇒ Die Fahrplanänderungen sind in die elektronischen Auskunftssysteme (DB-Reiseauskunft, Informationssystem Nahverkehr Sachsen-Anhalt (INSA – elektronische Fahrplanauskunft unter [www.insa.de](http://www.insa.de))) und die Informations-

systeme der anderen beteiligten Aufgabenträger und ggf. Verkehrsverbände und Verkehrsunternehmen einzupflegen bzw. zur Einspielung in die Systeme rechtzeitig 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. Das HIM-System der Deutschen Bahn sowie in den Systemen der Verkehrsverbände sind zeitgerecht mit ausreichenden Daten zu versorgen.
- ⇒ 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

Die Verfügbarkeit von Daten für die Fahrgastinformation und Anschlussicherung (Standortdaten) darf 99,0 % bei der Generierung und Absendung der Datentelegramme nicht unterschreiten. Der Prozentsatz bezieht sich auf alle planmäßigen Stationshalte. Fahrplanabweichungen sind minutenscharf zu liefern.

(5) Fahrgastinformation bei operativen Störungsfällen

Den Reisenden im Fahrzeug und soweit technisch möglich auch an den Stationen sind unverzüglich akustisch/optisch 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:

- ⇒ über Internet des Auftragnehmers
- ⇒ über sonstige elektronische Medien/neue Dienste des Auftragnehmers

- ⇒ sowie über elektronisch Medien der Auftraggeber 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) und den Auftraggebern sowie Verkehrsverbänden 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 den Verkehrsverbänden 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 Haltestellen betrieben werden, sofern die technischen Voraussetzungen an den jeweiligen Haltestellen 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.
- (7) Informationen über Servicecenter, Agenturen, Mobilitätszentralen und Kundenhotline
- ⇒ Der Auftragnehmer gewährleistet eine gute Erreichbarkeit seiner Ansprechpartner gemäß Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement.
  - ⇒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Servicecentern, Agenturen, Mobilitätszentralen 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. Darzustellen sind alle Züge einschließlich der von anderen EVU betriebenen Leistungen, die auf der jeweiligen Strecke verkehren.
  - ⇒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur kostenlosen Bereitstellung der in Tabellenform aufbereiteten Fahrplandaten in vereinbarten Datenformaten für Veröffentlichungen in eventuellen Fahrplanbüchern der AT 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 **MDSB2025plus\_3070\_Fahrplanauskunftssystem** definiert.
  - ⇒ Darüber hinaus beteiligt sich der Auftragnehmer an der Fahrplanauskunft der Deutschen Bahn AG.
- (9) Informationen gegenüber Aufgabenträgern / Verkehrsverbänden / ÖPNV-Verkehrsunternehmen
- ⇒ Den Aufgabenträgern und den Verkehrsverbänden sind die Fahrplandaten; soweit nicht gesondert abweichend geregelt, mindestens 30 Tage vor jedem turnusmäßigen Fahrplanwechsel bzw. bei unterjährigen Fahrplanänderungen vor deren Inkrafttreten zu übergeben.
  - ⇒ Fahrplanänderungen aufgrund von geplanten Bauarbeiten müssen rechtzeitig, das heißt spätestens 30 Tage vor Inkrafttreten mit den Auftraggebern hinsichtlich des Umfangs, des Fahrplans sowie der Kapazitäten einvernehmlich 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 Tage 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 den Auftraggebern bzw. den Verkehrsverbänden ein Nutzungsrecht an allen Soll- und Ist-Fahrplandaten.

## 12.2 Dokumentation / Kontrolle

Der Auftragnehmer zeigt monatlich die aufgetretenen Abweichungen zu den gestellten Anforderungen an die Fahrgastinformation auf.

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

~~Zur Generierung und Versendung von der entsprechenden Daten für die Fahrgastinformation muss das EVU über ein System verfügen, welches diesen Prozentsatz der Datenübertragungsquote sicherstellt (Soll- und Ist-Daten) und dokumentiert. Das EVU muss die Datenübertragungsquote monatsweise dokumentieren und an die Auftraggeber berichten-B10153~~

### 12.3 Bewertung

- (1) Je festgestellten Verstoß gegen die Anforderungen zur Information der Fahrgäste wird eine Vertragsstrafe erhoben:
  - ⇒ 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 **MDSB2025plus\_4073\_Unteranlage\_Fahrgastinformation**.

- (2) Je festgestellten Verstoß gegen die Anforderungen zur Information der Auftraggeber wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 100 € erhoben.
- (3) Bei Nichtbedienung oder verspäteter Bedienung der Informationsportale der DB Station&Service AG, der Verkehrsverbünde, der NASA GmbH, den Aufgabenträgern, anderer EVU, Printmedien, Kartografie und sozialer Medien wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 100€ je Verstoß und Ereignis erhoben.

(4) Als Bezugsgröße für einen Verstoß wird ein Tag und jedes Medium mit fehlender Information gesehen. In jedem Fall obliegt dem EVU die Nachweispflicht zur Abstellung der verspäteten Bereitstellung. Andernfalls gilt der Tag der Feststellung als Mindestzeitraum für den Verstoß.

~~Je 0,1 % Unterschreitung der Soll/Ist-Quote von 99 % Daten zur Fahrgastinformation werden 100 € gemindert. B10153~~

## 13. Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement

### 13.1 Grundlage / Definition

- (1) Es ist während der gesamten Betriebszeit für die direkte Kommunikation mit den Kunden eine Hotline zum Festnetztarif ohne Aufpreis und Sonderrufnummer für sogenannte Notfälle bzw. Störungen vorzuhalten. 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) Außerdem richtet der Auftragnehmer eine sogenannte Kundenbetreuungsstelle mit einem unternehmenseigenen, ortskundigen, regionalen Ansprechpartner für die Kundenbetreuung (einschließlich Beantwortung von Beschwerden, siehe **Modul\_4110\_Vertrieb\_Vertriebstechnik**) ein. Mit dieser muss der Fahrgast im Bedarfsfall auch in persönlichen Kontakt treten können. Die telefonische Erreichbarkeit der Kundenbetreuungsstelle ist zum Festnetztarif und an Werktagen mindestens über einen Zeitraum von 8 Stunden anzubieten. Außerhalb der

Besetzungszeit wird die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt (z. B. durch Rückruf des Auftragnehmers auf eine Nachricht des Kunden auf einem Anrufbeantworter, durch Weiterschaltung auf ein zentrales Call-Center mit geschultem Personal etc.).

- (3) Beschwerden können darüber hinaus beim Servicepersonal im Zug sowie an den personalbedienten Vertriebsstellen vorgebracht werden und sind dort kompetent entgegenzunehmen und soweit wie möglich zu regulieren.
- (4) Das Einreichen von Beschwerden muss weiterhin über das Internet, über E-Mail oder über den Postweg ermöglicht werden.
- (5) Die einzelnen Informationswege (Telefon, E-Mail-Adresse, Postanschrift, Internetadresse) sind über die verschiedenen Vertriebswege publik zu machen.
- (6) Telefonische Anfragen bzw. Beschwerden sind nach Möglichkeit sofort zu beantworten. Auf alle eingereichten Anliegen, unabhängig vom Informationsweg, hat der Fahrgast spätestens nach 3 Tagen Anspruch auf einen Zwischenbescheid. Eine abschließende Beantwortung hat innerhalb einer Frist von 14 Tagen zu erfolgen. Als erster Tag gilt der auf den Eingang der Beschwerde folgende Tag.
- (7) Alle eingehenden Beschwerden werden durch den Auftragnehmer registriert, ausgewertet und als Hinweise zur Optimierung fahrgastfreundlicher Betriebsabläufe genutzt.
- (8) 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.
- (9) Kundenanliegen, die unmittelbar in der Verantwortung der Auftraggeber liegen, sind in jedem Fall den Auftraggebern binnen 2 Werktagen außer samstags zur Kenntnis zu geben. Die Antwort ist vor Versand mit den Auftraggebern abzustimmen.
- (10) Kundenanliegen, die bei den Auftraggebern eingehen und unmittelbar in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen, werden diesem unverzüglich zur Beantwortung übergeben. Die gesetzten Fristen beginnen am Folgetag des Eingangs der Beschwerde beim Auftragnehmer.

Sofern Kundenanliegen/Beschwerden direkt zur Beantwortung bei den Auftraggebern eingehen, stellt der Auftragnehmer Textbausteine, benötigte Informationen zur Bearbeitung der Anfragen bzw. nach Bedarf Antwortbeiträge fristgemäß zur Verfügung.

- (11) Auf Wunsch können die Auftraggeber in die Anfragen / Beschwerden der Fahrgäste Einsicht nehmen bzw. bei Sicherstellung des Datenschutzes Kopien von den Unterlagen fertigen.
- (12) Die Kundeneingaben sind in das interne Qualitätsmanagementsystem des Auftragnehmers einzupflegen und daraus abzuleitende Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.
- (13) Die Anforderungen gemäß **MDSB2025plus\_3040\_Fahrgastrechte** sind beim Beschwerdemanagement zu berücksichtigen.
- (14) Das EVU nimmt für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen Reiseanmeldungen von einer bundesweiten Anlaufstelle (Mobilitätsservice-Zentrale (MSZ), Stand 2021: MSZ der DB AG) entgegen. Zum 01.01.2022 haben die Bundesländer und regionalen Aufgabenträger die DB Station&Service AG zunächst für drei Jahre mit der Leistung der MSZ beauftragt. Ziel ist weiterhin eine zentrale, EVU-übergreifende Reiseplanung und die Koordination der Serviceleistungen für mobilitätseingeschränkte Reisende. Das EVU ist verpflichtet, den Betrieb der MSZ auch künftig, unabhängig von der jeweiligen Organisationsstruktur zu unterstützen und daran mitzuwirken. Es arbeitet dieser Stelle, die für die Beförderung von mobilitätseingeschränkten Reisenden relevanten Daten wie beispielsweise Einstiegshöhen sowie Standorte und Anzahl von Mehrzweckbereichen auf Anforderung zu. Der Umfang, die konkreten Inhalte und die Formate der zu übermittelnden Daten werden vor Betriebsaufnahme durch die Aufgabenträger definiert.

### **13.2 Dokumentation / Kontrolle**

Der Auftragnehmer übergibt den Auftraggebern monatlich eine Auswertung der Kundenkontakte. Dabei sind die in **MDSB2025plus\_4075\_Unteranlage\_Berichtswesen** definierten Mindestanforderungen an die Berichterstattung zu erfüllen.

### **13.3 Bewertung**

Bei Überschreitung der gesetzten Fristen zur Beantwortung von Beschwerden bzw. zur Übermittlung von Zuarbeiten an die Auftraggeber wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 50,00 € pro Tag und Fall der Fristüberschreitung erhoben.