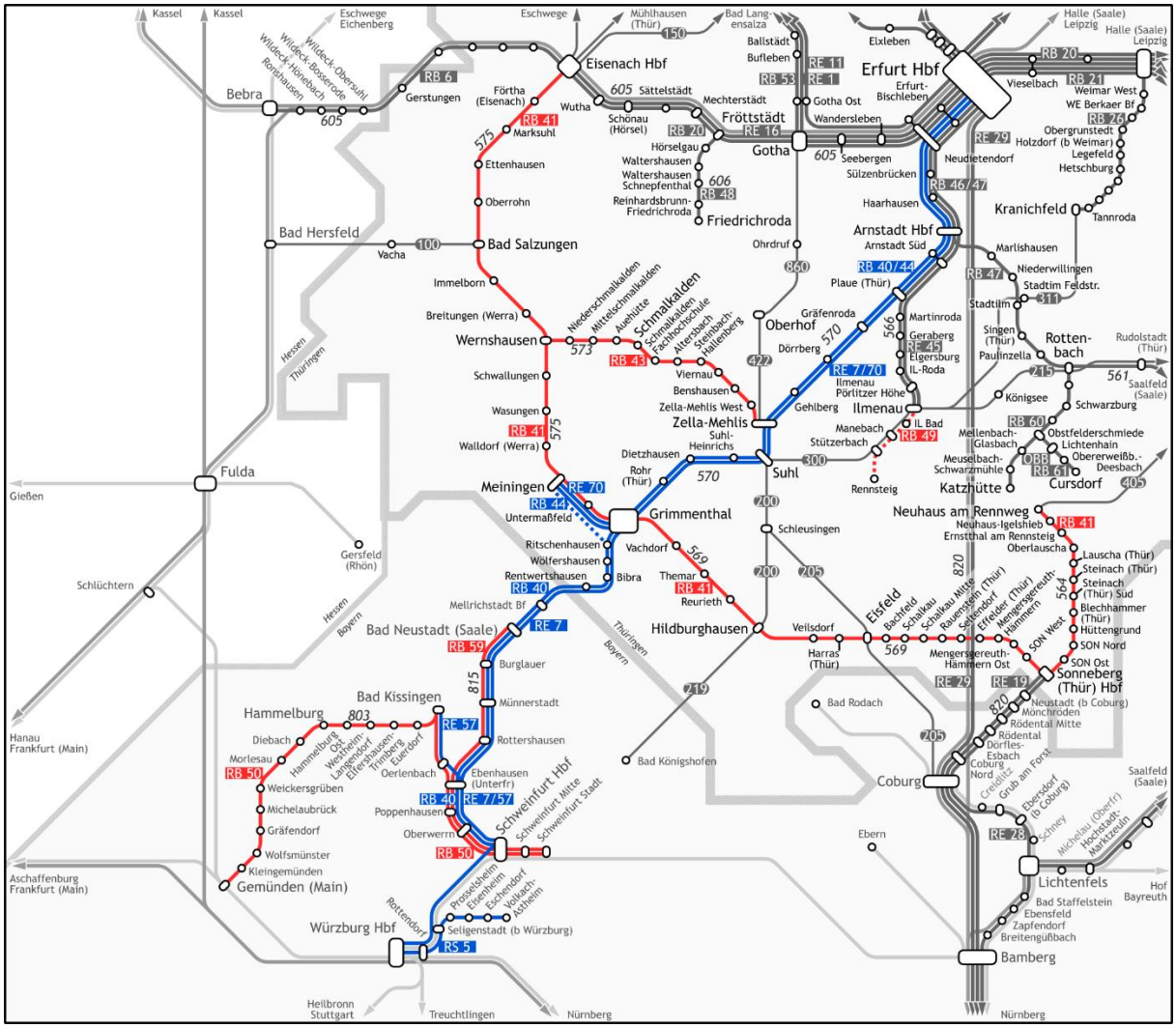
Wettbewerbsprojekt Südthüringen-Unterfranken-Netz (SUN)

Leistungsbeschreibung



Inhaltsverzeichnis

Anlagenverzeichnis 7
Begriffsdefinitionen 9
Abkürzungsverzeichnis 11
Leistungsbeschreibung – Inhaltlicher Teil 14
1. Angebotsplanung 15
1.1. Infrastruktur-Rahmenbedingungen 15
1.1.1 Strecken 17
1.1.2 Verkehrsstationen 19
1.2. Betriebsaufnahme 21
1.3. Losbildung 21
1.4. Optionen 22
1.5. Betriebsaufnahme und Liniennetz 22
1.6. Fahrplanlagen 24
1.7. Fahrzeitrechnung 27
1.8. Fernverkehr 28
1.9. Betriebskonzept 28
1.10. Leistungsumfang 30
1.11. Weiterentwicklung des Fahrplans 30
1.11.1 Bisherige Planungen 30
1.11.2 Fahrplanaufstellungsverfahren 30
1.11.3 Fristen für Leistungsveränderungen 32
1.11.4 Fristen für unterjährige Fahrplanänderungen 33
1.11.5 Zusatzleistungen 33
1.11.6 Anschlussplanung im Maßstab des Jahresfahrplans 34
2. Betrieb 36
2.1. Leitstelle und Leitsystem 36
2.1.1 Allgemeines 36
2.1.2 Positionserfassung 36
2.1.3 Betriebsleitsystem 37
2.2. Störungsmanagement 38
2.2.1 Allgemeines 38
2.2.2 Datenlieferung/Berichtswesen 39
2.3. Anschlussmanagement 39
2.3.1 Grundsätzliches zur Anschlusssicherung 39
2.3.2 Abstimmung mit den relevanten Zu- und Abbringern 41
2.3.3 Koordination des Anschlussmanagements über die Leitstelle 41
2.4. Anforderungen Ersatzbeförderung 42
2.4.1 Schienenersatzverkehr (SEV) 42
2.4.2 Busnotverkehr (BNV) 44
2.4.3 IT-Plattform für Ersatzverkehre 45
3. Fahrzeuge 48
3.1. Technische Mindestanforderungen 49
3.1.1 Allgemeines 49
3.1.2 Zulassung 49
3.1.3 Regel-, Reserve- und Ersatzfahrzeuge 49
3.1.4 Fahrdynamik 50
3.1.5 Zuverlässigkeit 50
3.1.6 Traktionsbildung 50
3.1.7 Fahrzeugortung und Zug-Land-Verbindung 51
3.1.8 Einstiegsverhältnisse 51
3.2. Innenausstattung 52
3.2.1 Inneneinteilung 52
3.2.2 Sitzplätze 53
3.2.3 Beleuchtung 54
3.2.4 Gepäckunterbringung 54

3.2.5 Haltemöglichkeiten 54
3.2.6 Übergänge und Trenntüren/-wände 54
3.2.7 Durchsicht im Fahrzeug 54
3.2.8 Videoaufzeichnung 55
3.2.9 Mehrzweckbereiche/Sonderflächen 55
3.2.10 Außentüren 55
3.2.11 Toiletten 55
3.2.12 Klimatisierung/Heizung und Fenster 56
3.2.13 Abfallbehälter 56
3.2.14 Zustand der Gebrauchtfahrzeuge 56
3.2.15 Automatische Fahrgastzähleinrichtung 57
3.2.16 WLAN 57
3.3. Fahrgastinformationseinrichtungen 58
3.3.1 Außen 58
3.3.2 Innen 59
3.4. Fahrzeugäußeres 60
4. Qualität 61
4.1. Grundsätzliches 61
4.1.1 Qualitätsmanagementsystem 61
4.1.2 Folgen von Nicht- oder Schlechtleistungen 61
4.1.3 Bayerisches Qualitätsmesssystem 61
4.2. Pünktlichkeit 64
4.2.1 Definition 64
4.2.2 Messung 64
4.2.3 Datenlieferung/Berichtswesen 66
4.2.4 Bewertung 66
4.3. Zugausfall 67
4.3.1 Allgemeines 67
4.3.2 Datenlieferung/Berichtswesen 69
4.3.3 Bewertung 69
4.4. Anschlusssicherung 70
4.4.1 Allgemeines 70
4.4.2 Datenlieferung/Berichtswesen 70
4.4.3 Bewertung 71
4.5. Bewertung Ersatzbeförderung 73
4.5.1 Datenlieferung/Berichtswesen 73
4.5.2 Zuschuss für SEV und BNV 73
4.6. Platzkapazitäten 74
4.6.1 Allgemeines 74
4.6.2 Datenlieferung/Berichtswesen 75
4.6.3 Bewertung 75
4.7. Schadensfreiheit der Fahrzeuge 75
4.7.1 Allgemeines 75
4.7.2 Datenlieferung/Berichtswesen 76
4.7.3 Bewertung 76
4.8. Sauberkeit der Fahrzeuge 76
4.8.1 Allgemeines 76
4.8.2 Innenreinigung der Fahrzeuge 76
4.8.3 Außenreinigung der Fahrzeuge 77
4.8.4 Datenlieferung/Berichtswesen 77
4.8.5 Bewertung 77
4.9. Einsatz, Aufgaben und Qualifikation des Zug- und Servicepersonals 78
4.9.1 Einsatz von Zugbegleitpersonal 78
4.9.2 Datenlieferung/Berichtswesen 79
4.9.3 Bewertung 79
4.9.4 Aufgaben des Zugpersonals 79
4.9.5 Aufgaben des Servicepersonals 80

4.9.6 Qualifikation und Schulung 81
4.10. Sicherheit in den Zügen 81
4.10.1 Allgemeines 81
4.10.2 Datenlieferung/Berichtswesen 82
4.10.3 Bewertung 82
4.10.4 Qualifkation und Schulung 82
4.11. Zusätzliche Gestellung von Reisendenlenkern, Servicekräften und Sicherheitspersonal 83
4.12. Beschwerdemanagement 83
4.12.1 Allgemeines 83
4.12.2 Datenlieferung/Berichtswesen 84
4.12.3 Bewertung 85
4.13. Messung und Bewertung von Qualität 85
4.13.1 Qualitätsberichte 85
4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte 86
4.13.3 Verwendung von Daten 87
4.13.4 Nutzungsrechte Qualitätsdaten 87
4.14. Aufgreifermessen 87
4.15. Fahrgastrechte 88
4.16. Kundengarantien 88
4.16.1 Datenlieferung/Berichtswesen 89
4.16.2 Inhalte der anzuwendenden Kundengarantien (Garantiebeschreibung) 89
4.16.3 Durchführung der Kundengarantien 92
5. Kundenbetreuung 95
5.1. Fahrgastinformation und Auskunftsmedien 95
5.1.1 Grundsätze 95
5.1.2 Organisation 97
5.1.3 Soll-Fahrplandaten 100
5.1.4 Echtzeit- und Prognosedaten 104
5.1.5 Textmeldungen 111
5.1.6 Fahrgastinformation im Rahmen des Anschlussmanagements 112
5.1.7 Tarifdaten 113
5.1.8 Fahrgastinformation in den Fahrzeugen 114
5.1.9 Fahrgastinformation an Stationen 118
5.1.10 Fahrgastinformation bei Ersatzverkehren 121
5.1.11 Fahrgastinformationsmedien zur Kundenkommunikation 123
5.1.12 Bewertung und Kontrolle 125
5.2. Mobilitätsservicezentrale 125
5.3. Hotline und Kundenkontaktstelle (Kundendialog / Kundenkommunikation) 125
5.4 Marketing 127
5.4.1 Marketingziele der Auftraggeber 127
5.4.2 Marketingstrategie und Marketingplanung 128
5.4.3 Marketingbudget 129
5.4.4 Sonstiges 130
5.4.5 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit 131
5.5 Digitales Fahrgastforum 132
5.6 Vorgaben an Verwendung von Logos 132
6 Vertrieb 133
6.1 Allgemeines 133
6.2 Vertrieb im Zug 134
6.2.1 Allgemeines 134
6.2.2 Zu vertreibendes Tarifsortiment 135
6.2.3 Spezifische Anforderungen 135
6.2.4 Berichtswesen und Bewertung 137
6.3 Stationärer Vertrieb 137
6.3.1 Personalbediente Vertriebsstellen 139
6.3.2 Stationäre Fahrausweisautomaten 143

6.4 Entwerter 148
6.4.1 Allgemeines 148
6.4.2 Berichtswesen und Bewertung 149
6.5 Onlinevertrieb und Handyticket 149
6.6 Elektronisches Ticketing für das VMT-Verbundgebiet 150
6.6.1 Allgemeines 150
6.6.2 Kontrolle von elektronischen Tickets 151
6.7 Änderungen und Weiterentwicklungen im Vertrieb 151
6.8 Besonderheiten in einzelnen Bediengebieten 154
6.9 Übergabe an Folgebetreiber 155
7 Tarife 156
7.1 Grundsätze 156
7.2 Tarifsortiment 156
7.3 Verkehrs- und Tarifverbünde 157
7.3.1 Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG) 157
7.3.2 Verkehrsverbund Mittelthüringen (VMT) 158
7.3.3 Nahverkehr Mainfranken (NVM) 158
7.3.4 Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) 159
7.3.5 Weitere Tarifkooperationen 159
7.3.6 Vorgabe neuer Tarife 159
8 Einnahmen und Erlöse 160
8.1 Einnahmerisiko 160
8.2 Ermittlung der Fahrgelderlöse 162
8.3 Weitere Regelungen 164
8.4 Umgang mit Vertriebsprovisionen aufgrund der Vertriebsrichtlinie des Deutschlandtarifs und Verbundprovisionen 166
8.5 Meldung der Einnahmen an den Freistaat Thüringen 167
8.6 Meldung der Einnahmen und Erlöse an die BEG 168
8.6.1 Meldung der Einnahmen 168
8.6.2 Meldung der Erlöse 169
8.7 Erlöstestierung 171
8.8 Verfügbare Daten aus Verkehrserhebungen in den Vorläufer-Verkehren 172
8.9 Regelungen zur Datennutzung 172
9 Nachfrageermittlung 173
9.1 Allgemeine Vorgaben 173
9.2 Zählungen 173
9.3 Befragungen 173
9.4 Datenübergabe 174
9.4.1 Übergabe von Daten aus Zählungen 174
9.4.2 Feldberichte für die bayerischen Streckenabschnitte 175
9.5 Datenlieferungen an die Verkehrsverbünde 175
9.5.1 Bewertung 175
9.6 Besondere Regelungen des Verkehrsverbundes VMT 176
9.7 Besondere Regelungen des Verkehrsverbundes NVM 176
9.8 Verkehrs- und Qualitätserhebungen der Auftraggeber 176
9.9 Verkehrserhebungen des EVU 176
9.10 Sonstige Regelungen zur Nachfrageermittlung für die bayerischen Streckenabschnitte 176
10 Kalkulation und Zuschussanpassung 177
10.1 Wertung der Angebote 177
10.2 Hinweise zum Ausfüllen der Kalkulationsschemata 177
10.2.1 Allgemein 177
10.2.2 Blatt 0: Vorlaufkosten 178
10.2.3 Blatt 1: Kostenrechnung 178
10.2.4 Blatt 2: Fahrzeuge 180
10.2.5 Blatt 3: zusätzliche Personale 180
10.2.6 Blatt 4: Vertrieb 180

10.2.7 Blatt 5: Mehrqualität....180
10.2.8 Blatt 6: effektive Preisgleitung....181
10.2.9 Blatt 7: Wertung....181
10.2.10 Blatt 8: Unterschrift....181
10.3 Anpassung des Zuschusses/Kostenfortschreibung....181
10.3.1 Grundlagen....181
10.3.2 Indexierung....181
10.3.3 Leistungsveränderungen....183
11 Finanzierungshilfen....185
11.1 Weiterverwendungszusage....185
11.2 Abtretbarkeit von Teilen der Abschlagszahlungen....186
11.3 Zinskorrektur Fahrzeugfinanzierung....187
11.4 Anschubfinanzierung / Vorlaufkosten....188
11.5 Refinanzierung Landesbanken....188
12 Vorgabe des Personalübergangs....189

Anlagenverzeichnis

Anlage LB–1.1 DB InfraGO AG - Verzeichnis örtlich zulässiger Geschwindigkeiten
Anlage LB–1.2 Streckenlängen und Entfernungen zwischen den Zugangsstellen
Anlage LB–1.3 Streckenklassen
Anlage LB–1.4 Baumaßnahmen
Anlage LB–1.5 DB InfraGO AG - Gleispläne
Anlage LB–1.6 DB InfraGO AG - INB und Entgelte
Anlage LB–1.7 Unterlagen ThE
Anlage LB–1.8 Unterlagen RBG
Anlage LB–1.9 DB InfraGO AG - Infrastrukturdaten der Verkehrsstationen
Anlage LB–1.10 ITF-Grafik
Anlage LB–1.11 Nullfahrzeiten
Anlage LB–1.12 Leistungsvolumen
Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr
Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte
Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten
Anlage LB–1.16 Übergangszeiten Knotenbahnhöfe Bayern
Kapitel 2 ohne eigene Anlagen
Anlage LB–3.1 Designkonzept
Anlage LB–3.2 Anforderungen Videoaufzeichnung
Anlage LB–4.1 Berichtspflichten
Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten
Anlage LB–4.3a Bewertungskatalog SEV/BNV-Leistungen Thüringen
Anlage LB–4.3b Bewertungskatalog SEV/BNV-Leistungen Bayern
Anlage LB–4.4 Schadensfreiheit der Fahrzeuge
Anlage LB–4.5 Anwenderhandbuch Messsystem Anschlusserreichung Bayern
Anlage LB–4.6 Qualitätsmesssystem für den bayerischen SPNV
Anlage LB–4.7 Erhebungsbögen Qualitätsmesssystem Bayern
Anlage LB–4.8 Qualitätsmesssystem Bayern Netztyp 1
Anlage LB–4.9 E-Qualitätsbericht Datenformat Bayern
Anlage LB–4.10 E-Qualitätsbericht Mustervorlage Bayern
Anlage LB–5.1 HAFAS-Rohdatenformat
Anlage LB–5.2 Einordnung von Verstößen im Bereich der Fahrgastinformation
Anlage LB–5.3 Fahrgastinfo im Fahrzeug via Flachbildschirme
Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen
Anlage LB–6.2 Spezifische Informationen VMT
Anlage LB–6.3 Spezifische Informationen NVM
Anlage LB–6.4 Spezifische Informationen VGN
Anlage LB–6.5 Kurzguide zum Design der FAA
Kapitel 7 ohne eigene Anlagen
Anlage LB–8.1 Gastfahrtenvereinbarung BEG
Anlage LB–8.2 Standardeinnahmereport BEG
Anlage LB–8.3 Reisendenzahlen Halbjahresmittelwerte
Anlage LB–8.4 Reisendenzahlen Halbjahresmittelwerte Bayern
Anlage LB–8.5 Gutachten Reaktivierung Mainschleifenbahn

Anlage LB–9.1 Anforderungen an AFZS
Anlage LB–9.2 Datenformat halbjährlich aggregierte Reisendenzahlen
Anlage LB–9.3 Datenformat tagesscharfe Reisendenzahlen
Anlage LB–9.4 Anforderungen an Befragungen
Anlage LB–9.5 Anforderungen an manuelle Erhebungen Bayern
Anlage LB–9.6 Anforderungen Hintergrundsystem Netz Bayern
Anlage LB–9.7 Datenportal-Handbuch-Netz Bayern EVU
Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A
Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B
Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination
Anlage LB–10.2 Dokumentation PKI-SPNV
Kapitel 11 ohne eigene Anlagen
Anlage LB–12.1 Personalübergang
Anlage LB–12.2 Personalbedarf

Begriffsdefinitionen

Erstes Betriebsjahr

Das erste Betriebsjahr erstreckt sich auf den Zeitraum: 10. Dezember 2028 bis 8. Dezember 2029 (großer oder regulärer Fahrplanwechsel).

EVU

Mit mit der Abkürzung „EVU“ wird in diesem Dokument das mit der Erbringung der vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen beauftragte Eisenbahnverkehrsunternehmen bezeichnet. In Abgrenzung davon wird die nicht abgekürzte Bezeichnung „Eisenbahnverkehrsunternehmen“ verwendet, wenn sich auf dritte Eisenbahnverkehrsunternehmen oder auch dritte Eisenbahnverkehrsunternehmen bezogen wird.

Zuschuss des EVU

Der Zuschuss des EVU errechnet sich aus den Fahrplankilometern je Abrechnungszeitraum multipliziert mit dem Zuschuss je Fahrplankilometer und entspricht dem Wert, welchen die Auftraggeber bei vertragskonformer Leistungserbringung zahlen.

Der Zuschuss des EVU wird auf zwei Nachkommastellen kaufmännisch gerundet.

Zuschuss je Fahrplankilometer

Kosten des EVU umgelegt auf den Fahrplankilometer.

Der Zuschuss je Fahrplankilometer wird auf zwei Nachkommastellen kaufmännisch gerundet. Die Ermittlung erfolgt in der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination.

Zuschuss je Linie

Kosten des EVU umgelegt auf den Fahrplankilometer multipliziert mit den Fahrplankilometern der jeweiligen Linie im jeweiligen Abrechnungszeitraum.

Der Zuschuss je Linie wird auf zwei Nachkommastellen kaufmännisch gerundet.

Alle hier genannten Zuschussbegriffe sind stets exklusive einer Erstattung von Infrastrukturkosten zu verstehen.

Fahrplankilometer

Sogenannte Lastkilometer, gemäß Verkehrsdurchführungsvertrag zu fahrende Kilometer laut Fahrplan (Kalkulationsgrundlage: Musterfahrplan gemäß Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten bzw. jährlich vereinbarter Fahrplan nach Anlage LB–1.12 Leistungsvolumen ohne Leer- und Überführungsfahrten etc.

Infrastrukturkosten

Kosten, die dem EVU für die Inanspruchnahme der zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Zugleistungen und Zugabfahrten erforderlichen Schienenwege und Stationen entsprechend dem jeweils geltenden Trassen- und Stationspreissystem entstehen. Dazu gehören nicht die Kosten für die Benutzung von Eisenbahninfrastruktur für Überführungs- und Leerfahrten oder die Nutzung sonstiger Serviceeinrichtungen sowie Kosten für Zusatz- und Nebenleistungen.

Kosten des EVU

Kosten, die dem EVU für die vertragsgemäße Leistungserbringung ausweislich der Eintragungen in Blatt 1 der Kalkulationsschemata (Anlagen Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination) entstehen. Infrastrukturkosten des EVU im Sinne der vorstehenden Definition

zählen nicht zu den „Kosten des EVU“, sondern unterliegen einer gesonderten Regelung (Durchreichung).

Monatlicher Abschlag

Für das jeweilige Kalenderjahr monatlich gleichgroße (Voraus)Zahlungen der Auftraggeber, die sich aus den voraussichtlich im entsprechenden Kalenderjahr zu fahrenden Fplkm und dem für das jeweilige Kalenderjahr geltenden Zuschuss je Fplkm ermitteln.

Monatlicher Abschlag auf die Infrastrukturkosten

Für das jeweilige Kalenderjahr monatlich gleichgroße (Voraus)Zahlungen der Auftraggeber auf Grundlage der für das jeweilige Kalenderjahr prognostizierten Infrastrukturkosten.

Normjahr

Es wird das Thüringer Normjahr angenommen. Dieses setzt sich zusammen aus 252 Montagen bis Freitagen, 189 Schultagen, 52 Samstagen und 61 Sonn- und Feiertagen.

Planmäßige Zugausfälle

Planmäßige Zugausfälle sind Zugausfälle infolge Bekanntgabe im Jahresfahrplan bzw. Fahrplananordnungen und somit mindestens 6 Wochen vor Eintritt des Ereignisses bekannter Ursachen. Sie werden in der Regel im Vorfeld geplant und den Reisenden vorab bekannt gegeben, d. h. die Reisenden können sich auf den Zugausfall bzw. Schienenersatzverkehr einstellen.

Operative Ausfälle

Operative Zugausfälle sind kurzfristige Zugausfälle, die nicht geplant sind und demzufolge den Reisenden nicht in angemessener Frist vorab bekannt gegeben werden können. Die Reisenden können sich nicht auf den Zugausfall bzw. Busnotverkehr einstellen.

.

Abkürzungsverzeichnis

AEG	Allgemeines Eisenbahngesetz vom 27. Dezember 1993 (BGBl. I S. 2378, 2396; 1994 I S. 2439), das zuletzt durch Artikel 4 Absatz 120 des Gesetzes vom 7. August 2013 (BGBl. I S. 3154) geändert worden ist
AFZS	Automatisches Fahrgastzählsystem
AND	Allgemeiner Nachrichtendienst der VDV-Schrift 453
ANS	Prozessdatendienst Anschlusssicherung der VDV-Schrift 453
AT	Aufgabenträger
BBP DB	Beförderungsbedingungen Personenverkehr der DB AG
BBT	Bus & Bahn Thüringen e. V.
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 14. Januar 2003 (BGBl. I S. 66), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 14. August 2009 (BGBl. I S. 2814) geändert worden ist
BEG	Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
Bf	Bahnhof
BFSG	Barrierefreiheitsstärkungsgesetz in der Fassung vom 16. Juli 2021
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 22. Juli 2014 (BGBl. I S. 1218) geändert worden ist
BGBl	Bundesgesetzblatt
BGG	Behindertengleichstellungsgesetz
BNV	Busnotverkehr
BPS	Betriebsprogrammstudie
BVWP	Bundesverkehrswegeplan
DELFI	Durchgängige Elektronische FahrplanInformation
DFI	Dynamische Fahrgastinformation
DIN	Deutsches Institut für Normung e. V.
DLID	deutschlandweite Linien-ID
DSA	Dynamischer Schriftanzeiger
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung (VO (EU) 2016/679 vom 27.04.2016)
DTID	deutschlandweite Teillinien-ID
DTV	Deutschland-Tarifverbund
DTVG	Deutschlandtarifverbund GmbH
EAV	Einnahmeaufteilungsverfahren
EBA	Eisenbahn-Bundesamt
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EFZ	Europäisches Fahrplanzentrum
EIU	Eisenbahninfrastrukturunternehmen
EN	Europäische Norm
ESTW	Elektronisches Stellwerk

EUR; €	EURO
EÜ	Eisenbahnüberführung
EVU	das mit der Erbringung der vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen beauftragte Eisenbahnverkehrsunternehmen
e.V.	Eingetragener Verein
FBS	Fahrplanbearbeitungssystem des Instituts für Regional- und Fernverkehrsplanung
FfZ	Fahrplan für Zugmeldestellen
FIS	Fahrgastinformationssystem
FOK	Fußbodenoberkante
Fahrplankm	Fahrplankilometer
Fplkm	Fahrplankilometer
Fplo	Fahrplananordnungen
GPS	Global Positioning System
HAFAS	HaCon Fahrplan-Auskunfts-System
Hbf	Hauptbahnhof
HGB	Handelsgesetzbuch in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 4100-1, veröffentlichten bereinigten Fassung, das zuletzt durch Artikel 34 Absatz 1 des Gesetzes vom 22. Dezember 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 411) geändert worden ist
HIM	HAFAS Information Manager (Modul zur Verarbeitung von Textmeldungen der Firma HaCon)
Hp	Haltepunkt
HVZ	Hauptverkehrszeit
IC	Intercity
ICE	Intercity-Express
ICS	Incident Capturing System (Modul zur Verarbeitung von Textmeldungen der Firma Mentz)
INB	Infrastrukturnutzungsbedingungen
IT	Informationstechnik
ITCS	Intermodal Transport Control System
ITF	Integraler Taktfahrplan
IVU	Integriertes Nahverkehrsmanagementsystem der Firma IVU Traffic Technologies AG
KBS	Kursbuchstrecke
km	Kilometer
LB	Leistungsbeschreibung
m	Meter
MHz; GHz	Megahertz; Gigahertz
MIG	Mainschleifenbahn-Infrastruktur GmbH
min	Minuten
mm	Millimeter

MSZ	Mobilitätsserviczentrale
NVM	Nahverkehr Mainfranken GmbH
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
RB (Zuggattung)	Regionalbahn
RBG	Rennsteigbahn GmbH & Co. KG
RBL	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem
RE (Zuggattung)	Regionalexpress
RS (Zuggattung)	Regio-S-Bahn
SEV	Schienenersatzverkehr
SOK	Schienenoberkante
SPFV	Schienenpersonenfernverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
STI-PA	Speech Transmission Index Public Address
StPNV	Straßenpersonennahverkehr
SUN	Südthüringen-Unterfranken-Netz
ThE	Thüringer Eisenbahn GmbH
ThürGIG	Thüringer Gesetz zur Gleichstellung und Verbesserung der Integration von Menschen mit Behinderung in der Fassung vom 30. Juli 2019 verkündet als Artikel 1 des Thüringer Gesetzes zur Inklusion und Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen sowie zur Änderung des Thüringer Beamtengesetzes vom 30. Juli 2019 (GVBl. S. 303)
TLBV	Thüringer Landesamt für Bau und Verkehr
TPEG	Transport Protocol Experts Group
TSI	Technische Spezifikationen für die Interoperabilität
TTG	Thüringer Tourismus GmbH
UIC	Union internationale des chemins de fer, Internationaler Eisenbahnverband
ÜLS	Überlasteter Schienenweg
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VDV	Verkehrsdurchführungsvertrag
VGN	Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH
VMT	Verkehrsverbund Mittelthüringen
VOL/B	Verdingungsordnung für Leistungen (VOL), Teil B Allgemeine Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen
WLAN	Wireless Local Area Network

Leistungsbeschreibung – Inhaltlicher Teil

1. Angebotsplanung

Vom EVU ist ein Betriebskonzept zu erstellen und mit dem Angebot vorzulegen. Dabei sind die in diesem Kapitel beschriebenen Anforderungen zu beachten.

Ziel ist ein hochwertiger Regionalverkehr auf den ausgeschriebenen Bahnstrecken in Südthüringen und Unterfranken (Mainfranken) mit einem vertakteten Angebot, hohen Reisegeschwindigkeiten und guter Vernetzung. Das Betriebskonzept soll den Bedürfnissen von Fernreisenden, Pendlern und Schülern gleichermaßen entsprechen wie den Anforderungen des Gelegenheits- und Freizeitverkehrs. In den Knotenbahnhöfen sollen gute Anschlussverbindungen zum Fernverkehr und zum weiterführenden Regionalverkehr ermöglicht werden.

Soweit betrieblich umsetzbar und wirtschaftlich vertretbar, ist das SPNV-Angebot in Regionalzüge, die an allen Stationen halten (Zuggattung RB bzw. im Großraum Würzburg RS) und schnelle Expresszüge zur Verbindung der regionalen Zentren (Zuggattung RE) differenziert. Entsprechend den verkehrlichen und wirtschaftlichen Anforderungen soll das SPNV-Angebot mit der Vergabe im Wettbewerb langfristig gesichert werden.

1.1. Infrastruktur-Rahmenbedingungen

Die Streckeninfrastruktur für die ausgeschriebenen Leistungen wird derzeit durch die DB InfraGO AG, die Thüringer Eisenbahn GmbH und die Rennsteigbahn GmbH & Co. KG als Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU) betrieben. Betreiber der Verkehrsstationen sind zum Zeitpunkt dieser Ausschreibung die DB InfraGO AG, die Thüringer Eisenbahn GmbH sowie die Rennsteigbahn GmbH & Co. KG. Der Betreiber der der potenziellen Reaktivierungsstrecke Seligenstadt (b Würzburg) – Volkach-Astheim (Mainschleifenbahn) steht derzeit noch nicht fest.

Folgende Ansprechpartner stehen zur Verfügung:

<u>Themenblock „Fahrweg, Schienenwege, Trassen“</u>

DB InfraGO AG
Region Südost
Infrastrukturentwicklung (I.IB-SO-I)
Herr Stefan Gräfe
Brandenburger Straße 1
04103 Leipzig
Tel.: +49 341 9687631
E-Mail: Stefan.Graefe@deutschebahn.com

DB InfraGO AG
Region Süd
Infrastrukturentwicklung (I.IB-S-I)
Herr Christian Weigenand
Richelstraße 1
80634 München
Tel.: +49 89 1308 72130
E-Mail: christian.weigenand@deutschebahn.com

Thüringer Eisenbahn GmbH
Binderslebener Landstrasse 183
99092 Erfurt
Tel.: +49 361 22089 70
E-Mail: info@thueringer-eisenbahn.de

Rennsteigbahn GmbH & Co. KG
Herr Heiko Smets

Bahndamm 20
98693 Ilmenau
Tel.: +49 3677 461882
E-Mail: heiko.smets@rennsteigbahn.de

Mainschleifenbahn-Infrastruktur-GmbH
Herrn Stefan Strohmenger
ÖPNV-Referent / Projektleitung Reaktivierung Mainschleifenbahn
Juliuspromenade 40-44
97070 Würzburg
Telefon: +49 931 45280-22
E-Mail stefan.strohmenger@apg-info.de

Themenblock „Personenbahnhöfe, Stationen, Bahnsteige“

DB InfraGO AG
Geschäftsbereich Personenbahnhöfe
Regionalbereich Südost - Vertrieb Mobility (I.IP-SO-M)
Herr Sven Gebauer
Löhrstr. 2
04105 Leipzig
Mobil: +49 152 37433983
E-Mail: Sven.S.Gebauer@deutschebahn.com

DB InfraGO AG
Geschäftsbereich Personenbahnhöfe
Regionalbereich Süd - Vertrieb Mobility (I.IP-S-M)
Frau Stefanie Ehlert
Goethestr. 4
80336 München
Tel: +49 89 130871007
E-Mail: Stefanie.S.Ehlert@deutschebahn.com

Thüringer Eisenbahn GmbH
Binderslebener Landstrasse 183
99092 Erfurt
Tel.: +49 361 22089 70
E-Mail: info@thueringer-eisenbahn.de

Rennsteigbahn GmbH & Co. KG
Herr Heiko Smets
Bahndamm 20
98693 Ilmenau
Tel.: +49 3677 461882
E-Mail: heiko.smets@rennsteigbahn.de

Mainschleifenbahn-Infrastruktur-GmbH
Herrn Stefan Strohmenger
ÖPNV-Referent / Projektleitung Reaktivierung Mainschleifenbahn
Juliuspromenade 40-44
97070 Würzburg
Telefon: +49 931 45280-22
E-Mail stefan.strohmenger@apg-info.de

Die Verhandlungen mit den zuständigen EIU (siehe oben) über den Fahrwegzugang und die Trassennutzung, das Trassenentgelt, die Bereitstellung zusätzlicher detaillierter Streckendaten, die Stationshalte, die Stationsentgelte und die Bereitstellung detaillierter Stationsdaten sind vom Bieter für die Angebotserstellung und vom EVU nach Zuschlagserteilung selbständig zu führen nach Maßgabe und im Rahmen des VDV. Die Auftraggeber erwarten frühzeitige Rückmeldungen über eventuell auftretende Probleme bei den Verhandlungen mit dem EIU, um gegebenenfalls im Sinne der Ausschreibung unterstützend tätig werden zu können. Bei auftretenden Abweichungen bzw. Widersprüchen zu oder in den Vergabeunterlagen sind durch den Bieter entsprechende Rückfragen zur Infrastruktur an die Vergabestelle zu stellen. Die Vergabestelle übergibt die Rückfragen in anonymisierter Form an das EIU und gibt zur Sicherstellung einer diskriminierungsfreien Informationsweitergabe die entsprechenden Antworten an die Bieter weiter.

1.1.1 Strecken

Die ausgeschriebenen Verkehrsleistungen sind auf folgenden Strecken zu erbringen:

Los A:

- 5102 Bamberg – Rottendorf im Abschnitt Schweinfurt Hbf – Rottendorf
- *5203/MIG Seligenstadt – Volkach-Astheim (Option Mainschleifenbahn)*
- 5209 Rottendorf – Würzburg Hbf
- 5233 Ebenhausen(Unterfr) – Bad Kissingen
- 5240 Schweinfurt Hbf – Meiningen
- 5910 Fürth – Würzburg im Abschnitt Rottendorf – Würzburg Hbf
- 6291 Erfurt Hbf – Neudietendorf
- 6298 Neudietendorf – Ritschenhausen
- 6311 Eisenach Hbf – Lichtenfels im Abschnitt Meiningen – Grimmenthal
- 6340 Halle (Saale) – Guntershausen im Abschnitt Erfurt Hbf – Neudietendorf

Los B:

- 5102 Bamberg – Rottendorf im Abschnitt Schweinfurt Stadt – Schweinfurt Hbf
- 5210 Bad Kissingen – Gemünden(Main)
- 5233 Ebenhausen(Unterfr) – Bad Kissingen
- 5240 Schweinfurt Hbf – Meiningen
- 6291 Erfurt – Neudietendorf $_{BI_27}$
- 6298 Neudietendorf – Ritschenhausen $_{BI_27}$
- 6311 Eisenach Hbf – Lichtenfels im Abschnitt Eisenach Hbf – Eisfeld
- 6340 Halle (Saale) – Guntershausen im Abschnitt Erfurt Hbf – Neudietendorf$_{BI_27}$
- *6694/RBG Plaue – Rennsteig im Abschnitt Ilmenau – Rennsteig (Option Rennsteig)*
- 6698 Wernshausen – Zella-Mehlis
- 112/ThE Sonneberg (Thür) Hbf – Neuhaus a Rwg
- 111/ThE Eisfeld – Sonneberg (Thür) Hbf

Bei den Strecken des Netzes handelt es sich um ein- oder zweigleisige Haupt- und Nebenbahnen. Folgende Streckenabschnitte sind zweigleisig ausgebaut:

- 5102/5910/5209: Schweinfurt Stadt – Schweinfurt Hbf – Würzburg Hbf
- 6298 Neudietendorf – Plaue (Thür)
  Gehlberg – Oberhof (Thür)
- 6340 Erfurt Hbf – Neudietendorf

Bei allen anderen Streckenabschnitten handelt es sich um eingleisige Strecken.

Die Nebenbahnen Zella-Mehlis – Wernshausen (Str. 6698), Eisfeld – Sonneberg (Str. 111) und Ilmenau – Rennsteig (Str. 6694) werden im Zugleitbetrieb betrieben.

Die Strecke 5910 Würzburg – Fürth (Bay) Hbf wurde durch die DB InfraGO AG zum überlasteten Schienenweg (ÜLS) erklärt.

In den Anlagen Anlage LB–1.1 DB InfraGO AG - Verzeichnis örtlich zulässiger Geschwindigkeiten, Anlage LB–1.2 Streckenlängen und Entfernungen zwischen den Zugangsstellen , Anlage LB–1.3 Streckenklassen, Anlage LB–1.5 DB InfraGO AG - Gleispläne, Anlage LB–1.7 Unterlagen ThE und Anlage LB–1.8 Unterlagen RBG sind infrastrukturelle Bedingungen mit Stand Januar 2025 im Südthüringen-Unterfranken-Netz zusammengestellt.

Die Vergabestelle übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Der Bieter hat sich generell bei den o. g. Stellen des jeweiligen Eisenbahninfrastrukturunternehmens über den Ausbauzustand der Infrastruktur zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme bzw. darüber hinaus zu informieren und sein Angebot und das Betriebskonzept auf der Basis der dahingehenden Erkenntnisse zu erstellen.

Ein Beilegen der Verzeichnisse örtlich zulässiger Geschwindigkeiten (VzG) durch die Vergabestelle in den Vergabeunterlagen ist gemäß den Vorgaben der DB InfraGO AG nicht zulässig. Dementsprechend sind die VzG durch das EVU mit dem beiliegenden, durch den Bieter rechtssicher zu unterschreibenden, Formular in Anlage LB–1.1 DB InfraGO AG - Verzeichnis örtlich zulässiger Geschwindigkeiten bei der Vergabestelle zu bestellen.

Aktuelle Infrastrukturdaten, etwa zu vorhandenen Streckenklassen, Betriebsverfahren und Zugbeeinflussungssystemen sind im Infrastrukturregister der DB InfraGO AG unter https://geoviewer.deutschebahn.com/maps/#/context/ISR/275618 oder auf den jeweiligen Seiten der Thüringer Eisenbahn GmbH https://www.thueringer-eisenbahn.de/ und der Rennsteigbahn GmbH & Co. KG (https://www.rennsteigbahn.de/) öffentlich einsehbar. Aktuelle Gleispläne sowie Informationen über die Serviceeinrichtungen in den Bahnhöfen werden ebenfalls durch die DB InfraGO AG im Anlagenportal Netz unter https://apn.noncd.db.de/APN2020.SucheServiceeinrichtungen bereitgestellt. Der Bieter hat sich ausdrücklich diese Angaben bestätigen zu lassen.

Weitere Infrastrukturdaten des heutigen Zustandes stellt die DB InfraGO AG, als Betreiber der Infrastruktur, im Informationsportal Infrastrukturdaten (IPID) direkt zur Verfügung. Unter der Adresse https://ipid.dbinfrago.com/ können die relevanten Daten nach entsprechender Anmeldung abgefragt werden. Die dort nicht verfügbaren Daten des Verzeichnis der zulässigen Geschwindigkeiten (VzG) und des Verzeichnis Maßgebende Neigungen und Streckenbremstafeln (MNS) können mit einem Bestellformular VZG/MNS direkt in der DB InfraGO AG, Region Südost, über o. a. Ansprechpartner bestellt werden.

Das EVU wirkt in enger Abstimmung mit den Auftraggebern bereits ab Zuschlagserteilung bei den Infrastrukturbetreibern auf einen den Anforderungen der vertragsmäßigen Durchführung der Verkehrsleistungen entsprechenden Zustand des Fahrwegs hin.

Es wird darauf hingewiesen, dass an einzelnen Stationen, wie im Bf Ernstthal am Rennsteig die technische Sicherung an Bahnübergängen manuell oder wie bspw. im Bf Mengersgereuth-Hämmern über Infrarotgeber einzuschalten sind.

1.1.1.1 Infrastrukturelle Gegebenheiten zur Umsetzung von Flügelungskonzepten

Um umsteigefreie Verbindungen aus/in Richtung Erfurt und Bad Kissingen nach/von Schweinfurt Hbf zu ermöglichen und die Kapazitätsanforderungen zu erfüllen, erfolgt im Bahnhof Ebenhausen wie in Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten dargestellt, ein Vereinigen und Trennen der Teillinien aus/in Richtung Bad Kissingen und Erfurt. Die gemeinsame Weiterfahrt nach Schweinfurt/Würzburg bzw. die gemeinsame Fahrt von Schweinfurt/Würzburg sind in jedem Fall im Abschnitt Würzburg – Schweinfurt – Ebenhausen umzusetzen. Zur betrieblichen Umsetzung des Kuppelvorgangs ist im Gleis 3 in Ebenhausen ein Zugdeckungssignal vorhanden.

Weiterhin ist im Bahnhof Grimmenthal ein Vereinigen und Trennen der zweistündlich verkehrenden Linien RB 40 und RB 44 vorgesehen, um umsteigefreie Verbindungen auf den Relationen Erfurt – Schweinfurt und Erfurt – Meiningen anbieten zu können und die Kapazitätsvorgaben insbesondere zwischen Erfurt und Suhl zu erfüllen. Hierzu soll im Gleis 1 an Bahnsteig 3 bis Dezember 2028 ein Zugdeckungssignal errichtet werden.

1.1.1.2 Vorgesehene Baumaßnahmen an der Streckeninfrastruktur

Nach derzeitigem Stand (2025) sind darüber hinaus bis zur Betriebsaufnahme und während der Vertragslaufzeit im Vergabenetz die Aus- und Umbaumaßnahmen an der Netzinfrastruktur gemäß der Anlage LB–1.4 Baumaßnahmen vorgesehen.

Darüber hinaus sind die Auftraggeber bestrebt, weitere infrastrukturelle Verbesserungen, auch im Zusammenhang mit der Umsetzung des Deutschlandtaktes, während der Vertragslaufzeit umzusetzen. Angedacht sind beispielsweise geschwindigkeitserhöhende Maßnahmen oder Elektrifizierungsmaßnahmen.

1.1.1.3 Potenzielle Reaktivierung während der Vertragslaufzeit

Die Landkreise Würzburg und Kitzingen sowie die Anliegerkommunen streben eine Reaktivierung der Mainschleifenbahn Seligenstadt (b. Würzburg) – Volkach-Astheim für den SPNV und eine Bedienung im täglichen 1h-Takt unter der Voraussetzung der Einhaltung der bayerischen Reaktivierungskriterien an. Ein von der DB InfraGO AG testiertes 24h-Fahrplankonzept für eine neue Regio-S-Bahn-Linie Würzburg Hbf – Rottendorf – Seligenstadt (b. Würzburg) – Volkach-Astheim liegt vor. Im Falle einer Reaktivierung der Mainschleifenbahn inkl. Anbindung an die Strecke 5102 ist eine Bedienung dieser RS-Linie Würzburg – Volkach-Astheim mit Zügen dieses Verkehrsvertrages vorgesehen. Zum aktuellen Zeitpunkt existert noch kein verbindlicher Zeit- und Realisierungsplan. Bildfahrplanköpfe und Infrastrukturdaten der Ziel-Infrastruktur der Mainschleifenbahn können noch nicht zur Verfügung gestellt werden. Seitens der BEG wird für die geplanten Stationen entlang der Mainschleifenbahn der Bau von Bahnsteigen mit einer Bestelllänge von 155 m und eine Bahnsteighöhe von 76 cm vorgegeben.

1.1.2 Verkehrsstationen

Die zu bedienenden Stationen sind den Musterfahrplänen der Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten zu entnehmen.

Hinsichtlich der Nutzung der zur Verfügung stehenden Bahnsteiginfrastruktur wird auf die Anlage LB–1.6 DB InfraGO AG - INB und Entgelte und Anlage LB–1.9 DB InfraGO AG - Infrastrukturdaten der Verkehrsstationen verwiesen. Letztere enthält alle relevanten Bahnsteigparameter und Ausstattungsmerkmale der Verkehrsstationen mit Stand 2025. Diese dienen nur zur vorläufigen Information und sind nicht verbindlich.

Für einen Halt langer Züge an kurzen Bahnsteigen sind die Vorgaben entsprechender Richtlinien wie bspw. der EBA-Fachmitteilung 20/2020 (28.07.2020) zu berücksichtigen.

Das EVU hat zu prüfen, inwieweit Orientierungszeichen anzuordnen sind. Diese sind rechtzeitig vor Betriebsaufnahme bei der DB InfraGO AG zu bestellen.

Einige Stationen werden umgebaut. Diese werden unter Anlage LB–1.4 Baumaßnahmen benannt.

Der Bieter ist verpflichtet, sich im Rahmen der Angebotserstellung bei den Eisenbahninfrastrukturunternehmen über den Ausbauzustand und vorhandene Bahnsteigparameter der zu bedienenden Stationen zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme und darüber hinaus zu informieren und entsprechende Erkenntnisse in das Angebotskonzept aufzunehmen.

Entsprechend des gültigen Nahverkehrsplans für den SPNV in Thüringen ist die weitere Aufwertung der Stationen im SPNV-Netz erklärtes Ziel. Dies erfolgt EVU-unabhängig in Kooperation mit den EIU, den Kommunen und weiteren Partnern über investive Förderprogramme des Bundes und des Freistaates Thüringen.

In Ritschenhausen ist der Bau eines neuen Bahnsteigs am Streckengleis der Strecke Ritschenhausen – Neudietendorf vorgesehen. Eine Fertigstellung bis zur Inbetriebnahme des Netzes ist derzeit nicht absehbar. In der Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte ist der Halt bei den Zügen Würzburg/Schweinfurt – Erfurt hinterlegt. Der Bieter hat sein Angebot so zu erstellen, als wenn der Bahnsteig in Ritschenhausen fertiggestellt ist. Züge aus Richtung Meiningen halten am bestehenden Bahnsteig.

Die Errichtung zusätzlicher Stationen ist im Ausschreibungsnetz zum aktuellen Zeitpunkt nicht vorgesehen. Im Südthüringen-Unterfranken-Netz befinden sich einige Stationen, die durch die Reisenden nur gering frequentiert werden. Um sowohl eine Bedienung der Halte als auch attraktive Fahrzeiten sicherzustellen, sind für einige nachfrageschwache Stationen Bedarfshalte vorgesehen, die aus den Fahrplantabellen (Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten) zu entnehmen sind. Dem EVU ist freigestellt, die unterstellten Haltezeiten zu verlängern, wenn die Kantenzeiten zwischen den Start- und Endbahnhöfen entsprechend Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten sowie die Anschlüsse in allen Knotenbahnhöfen entsprechend Anlage LB–1.10 ITF-Grafik und Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr eingehalten werden. Eine Umwandlung von vorgesehenen Regelhalten in Bedarfshalte im Rahmen der Angebotserstellung ist nicht zulässig. Während der Laufzeit des VDV können im Einvernehmen zwischen den Auftraggebern und dem EVU weitere Bedarfshalte festgelegt werden.

1.1.2.1 Stationen mit Reisendensicherung

Mehrere Personenbahnhöfe im Vergabenetz mit nicht erneuerten Bestandsanlagen verfügen über höhengleiche, nicht signalgedeckte Reisendenübergänge als Zugänge zu Zwischenbahnsteigen. Auf diesen Stationen werden vsl. Leistungen zur Reisendensicherung durch das EVU erforderlich werden. Dies betrifft im Ausschreibungsnetz folgende Stationen in Thüringen:

Los A:

- Meiningen

Los B:

- Ernstthal am Rennsteig
- Hildburghausen
- Meiningen
- Mellrichstadt
- Mengersgereuth-Hämmern
- Rauenstein
- Schmalkalden

Die Auflistung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, die betreffenden Stationen sind vor Betriebsaufnahme bei den EIU anzufragen. Die Handhabung der Reisendensicherung ist von den örtlichen Richtlinien des Infrastrukturbetreibers abhängig. Der Bieter ist verpflichtet, Informationen hierzu von dem EIU selbständig einzuholen und umzusetzen.

1.1.2.2 Verknüpfungspunkte

Mehrere Verkehrsstationen im Ausschreibungsnetz fungieren als Verknüpfungspunkte unterschiedlicher Art:

- zwischen den SPNV-Linien desselben EVU
- zwischen SPNV-Linien unterschiedlicher Eisenbahnverkehrsunternehmen
- zwischen SPNV-Linien des EVU und Linien des Schienenpersonenfernverkehrs
- zwischen SPNV-Linien des EVU und Linien des Straßenpersonennahverkehrs (StPNV) bzw. des Stadtverkehrs

Für diese Stationen hat das EVU mit weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen des Nah- und Fernverkehrs ein gemeinsames Anschlussmanagement sicherzustellen. Zudem ist mit den Verkehrsunternehmen des StPNV (siehe *Kapitel 1.11.2 Fahrplanaufstellungsverfahren*) im

Rahmen der Gestaltungsspielräume auf eine bestmögliche fahrplanseitige Verknüpfung hinzuwirken. Besondere Priorität ist hierbei im Freistaat Thüringen auf die Schnittstellen mit landesbedeutsamen Buslinien zu legen. Nähere Bestimmungen hierzu sind in den *Kapiteln 2.3* Anschlussmanagement *und 5.1 Fahrgastinformation und Auskunftsmedien* aufgeführt.

Eine Liste der Verknüpfungspunkte, an denen eine fahrplanseitige Abstimmung und Anschlusssicherung mit den bedienenden Verkehrsunternehmen erfolgen soll, ist in Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte ersichtlich. Hierin ist zwischen Verknüpfungspunkten zwischen SPNV und SPFV, SPNV-internen Verknüpfungspunkten (netzintern bzw. netzübergreifend) und Verknüpfungspunkten zwischen SPNV und StPNV unterschieden. Diese Liste kann in Abhängigkeit von der Netzentwicklung und zukünftigen verkehrlichen Bedarfen angepasst werden. Die Auftraggeber wirken zudem in Zusammenarbeit mit den Kommunen und der DB InfraGO AG auf eine kontinuierliche Verbesserung der infrastrukturellen Bedingungen an den Verknüpfungspunkten hin.

1.1.2.3 Stationsdatenbank

Das Thüringer Landesamt für Bau und Verkehr (TLBV) betreibt eine Stationsdatenbank für alle Verkehrsstationen im Freistaat Thüringen. Aktuell werden die enthaltenen Daten zu Stationsausstattung und Stationsparametern nur für interne Zwecke gepflegt. Zukünftig soll ein Teil der Informationen auf einer neuen Website öffentlich zugänglich sein.

Das EVU muss im Umfang seines Liniennetzes an diesem Projekt innerhalb Thüringens teilnehmen. Änderungen der Stationsausstattung, die Auswirkungen auf die Fahrgäste haben, sind dem TLBV mitzuteilen (z. B. Schließung von Warteräumen, Abbau von Uhren, Automatenstandorte, Entwerterstandorte, grobe Vandalismusschäden). Nach Feststellung soll durch das EVU unverzüglich eine formlose Mitteilung erfolgen. Für diese Mitwirkung ist dem TLBV spätestens zur Betriebsaufnahme ein Ansprechpartner zu benennen.

Ebenso betreibt die BEG eine Stationsdatenbank für den Freistaat Bayern. Diese Stationsdatenbank dient nicht nur als Entscheidungsgrundlage für den erforderlichen Modernisierungsbedarf, sondern gibt auch die aktuelle Entwicklung an den Stationen wieder. Ein Auszug der Daten wird den Fahrgästen in Form von Bahnhofssteckbriefen auf der Homepage der BEG unter www.bahnland-bayern.de <Vor der Fahrt> <Stationsdatenbank> zur Verfügung gestellt. Der Zugriff auf die umfangreichere interne Datenbank mit Kennung und Passwort kann bei der BEG angefordert werden. Das EVU muss an diesem Projekt mitwirken, indem es der BEG Änderungen der Stationsausstattung, die Auswirkungen auf die Fahrgäste haben, mitteilt (z. B. Änderungen beim Wetterschutz, Schließung von Warteräumen, Abbau von Uhren). Die Mitteilung kann über direkte Eingaben in die Stationsdatenbank oder im Rahmen des monatlichen Qualitätsberichts erfolgen. Für diese Mitwirkung ist der BEG spätestens zur Betriebsaufnahme ein Ansprechpartner zu benennen.

Änderungen der Öffnungszeiten der Verkaufsstellen sowie der Standorte und Typen von Automaten an Stationen werden der BEG für die Aktualisierung der Stationssteckbriefe im Internet unverzüglich gemeldet.

Das EVU ist verpflichtet, seine Fahrgäste in geeigneter Weise auf das Informationsangebot der Bahnhofssteckbriefe aufmerksam zu machen.

1.2. Betriebsaufnahme

Der Betrieb ist zum Fahrplanwechsel am 10.12.2028 aufzunehmen.

1.3. Losbildung

Die zu vergebenden Leistungen im Südthüringen-Unterfranken-Netz sind in die zwei Lose A und B aufgeteilt.

1.4. Optionen

Folgende Leistungen im Ausschreibungsnetz sind als Optionen ausgewiesen:

Los A:

- Option „Mainschleifenbahn“: RS 5 Würzburg – Volkach-Astheim (alle Leistungen)

Los B:

- Option „Rennsteig“: RB 49 Ilmenau – Rennsteig (alle Leistungen)
- Option „Stundentakt RB 50“: RB 50 Gemünden – Bad Kissingen (Einzelleistungen)

Der konkrete Leistungsumfang der Optionen ist der Anlage LB–1.12 Leistungsvolumen zu entnehmen.

Die übrigen Leistungen bilden das Grundangebot. Alle Leistungen mit ihren Linienbezeichnungen, Bedienungshäufigkeiten und Laufzeiten sind im nachfolgenden *Kapitel 1.5 Betriebsaufnahme und Liniennetz* aufgeführt.

1.5. Betriebsaufnahme und Liniennetz

Die zu vergebenen Leistungen im Südthüringen-Unterfranken-Netz sind in folgende Linien gegliedert

Linie	Laufweg	Bedienungs-häufigkeit	Gesamtlaufzeit
Los A			
RE 7	Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Ebenhausen – Schweinfurt – Würzburg	zweistündlich	12/2028 – 12/2036
RE 57	Bad Kissingen – Ebenhausen – Schweinfurt – Würzburg	zweistündlich	12/2028 – 12/2036
RE 70	Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen	Einzelleistungen	12/2028 – 12/2036
~~RB 40~~$_{BI_27}$	~~Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Ebenhausen – Schweinfurt~~$_{BI_27}$	~~zweistündlich~~ $_{BI_27}$	~~12/2028 – 12/2036~~$_{BI_27}$
~~RB 44~~$_{BI_27}$	~~Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen~~$_{BI_27}$	~~zweistündlich~~ $_{BI_27}$	~~12/2028 – 12/2036~~$_{BI_27}$
Option „Mainschleifenbahn“: *RS 5*	*Würzburg – Seligenstadt – Volkach-Astheim*	*stündlich*	12/2028 – 12/2036

Los B			
RB 40$_{BI_27}$	Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Ebenhausen – Schweinfurt$_{BI_27}$	zweistündlich $_{BI_27}$	12/2028 – 12/2036$_{BI_27}$
RB 41	Eisenach – Wernshausen – Meiningen – Grimmenthal – Eisfeld – Sonneberg – Neuhaus am Rennweg	stündlich Eisenach – Eisfeld zweistündlich Eisfeld – Sonneberg stündlich Sonneberg – Neuhaus am Rennweg	12/2028 – 12/2036
RB 43	Zella-Mehlis – Wernshausen	stündlich	12/2028 – 12/2036
RB 44$_{BI_27}$	Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen$_{BI_27}$	zweistündlich$_{BI_27}$	12/2028 – 12/2036$_{BI_27}$
Option „Rennsteig“: RB 49	*Ilmenau – Bf Rennsteig*	*zweistündlich*	*12/2028 – 12/2036*
RB 50	Gemünden – Hammelburg – Bad Kissingen – Ebenhausen – Schweinfurt Stadt	zweistündlich mit Verdichtern Gemünden – Bad Kissingen stündlich Bad Kissingen – Schweinfurt Stadt	12/2028 – 12/2036
Option „Stundentakt RB 50“: *RB 50*	*Gemünden – Hammelburg – Bad Kissingen*	*Verkehre zur Herstellung des Stundentakts i.V. zu Status Quo-Verkehren*	*12/2028 – 12/2036*
RB 59	Schweinfurt Stadt – Ebenhausen – Bad Neustadt a. d. Saale (– Meiningen)	montags bis freitags zweistündlich, ein Zugpaar nach Meiningen	12/2028 – 12/2036

Tabelle 1: Übersicht der Linien

Für die Erbringung der Option Rennsteig im Los B sind durch den Bieter Fahrzeuge vorzusehen, welche eine Steilstreckenzulassung oder eine streckenbezogene Zulassung zum Befahren der Steilstrecke Stützerbach – Bf. Rennsteig (– Schleusingen) gemäß der Richtlinie für den Betrieb auf der Steilstrecke Stützerbach – Schleusingen der Rennsteigbahn GmbH & Co. KG besitzen bzw. erlangen können.

Die Auftraggeber sind berechtigt, zusätzlich zu den nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen auch SPNV-Leistungen auf folgenden Strecken zu bestellen:

Los B:

- ~~Erfurt Hbf/Grimmenthal –~~$_{BI_27}$ Plaue (Thür) – Ilmenau
- ~~Ritschenhausen – Grimmenthal~~$_{BI_27}$

Ergänzend sind die Auftraggeber berechtigt, auf dem folgenden Streckenabschnitt zusätzliche Verkehre im Rahmen von Sonderverkehrstagen zu bestellen:

- Bf Rennsteig – Schmiedefeld am Rennsteig – Schleusingen – Themar

In beiden Fällen ist die Vorraussetzung für eine solche Bestellung, dass ein hinreichend großes Verkehrsbedürfnis für die Bedienung des Streckenabschnittes besteht und im Falle der Strecke Bf Rennsteig – Schmiedefeld am Rennsteig – Schleusingen – Themar eine befahrbare

und sichere Eisenbahninfrastruktur zur Verfügung steht. Eine verbindliche Absicht zur Bestellung von Verkehrsleistungen auf den vorgenannten Strecken ergibt sich hieraus nicht.

1.6. Fahrplanlagen

Die bei der Erstellung des Betriebskonzepts umzusetzenden Fahrplanlagen und der Angebotsumfang sind den Musterfahrplänen in Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten zu entnehmen.

Gegenstand dieser Ausschreibung sind die mit „RE“, „RB" und „RS“ gekennzeichneten Fahrplanlagen. Die vorgesehenen Anschlüsse gemäß Anlage LB–1.10 ITF-Grafik und Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr müssen eingehalten werden. Die in den Fahrplantabellen in Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten ~~und Anlage LB–1.6 DB InfraGO AG - INB und Entgelte~~ BI_27 vorgegebenen Ankunfts- und Abfahrtszeiten sind verbindlich einzuhalten, wobei frühere Ankünfte und spätere Abfahrten zulässig sind. Ein einheitliches Taktschema ist bei den Zügen einer Taktgruppe umzusetzen.

An den mit H (Regelhalt) oder x H (Bedarfshalt) gekennzeichneten Stationen sind Halte mit den folgend definierten Mindesthaltezeiten vorzusehen:

Station	Haltezeit
Los A	
Neudietendorf	0,7 Minuten
Arnstadt Hbf	1,0 Minuten
Plaue (Thür)	0,7 Minuten
Zella-Mehlis	0,7 Minuten
Suhl	0,7 Minuten
Grimmenthal	1,0 Minuten
Ebenhausen (Unterfr)	1,0 Minuten
Schweinfurt Hbf	1,5 Minuten
Bad Neustadt (Saale)	1,0 Minuten
Mellrichstadt	0,7 Minuten
Seligenstadt	1,0 Minuten
alle weiteren Regelhalte in Thüringen und Bedarfshalte auf der Infrastruktur der DB InfraGO AG, GB Fahrweg, RB Südost	0,5 Minuten
alle weiteren Regelhalte auf der Infrastruktur der DB InfraGO AG, GB Fahrweg, RB Süd	0,6 Minuten
Los B	
Neudietendorf BI_27	0,7 Minuten BI_27
Arnstadt Hbf BI_27	1,0 Minuten BI_27
Plaue (Thür) BI_27	0,7 Minuten BI_27
Zella-Mehlis BI_27	0,7 Minuten BI_27
Suhl BI_27	0,7 Minuten BI_27
Bad Salzungen	0,7 Minuten
Wernshausen	1,0 Minuten

Schmalkalden	1,0 Minuten
Meiningen	1,0 Minuten
Grimmenthal	1,0 Minuten
Hildburghausen	0,7 Minuten
Eisfeld	0,7 Minuten
Rauenstein(Thür)	3,0 Minuten (Fahrtrichtungswechsel ohne Zugnummernwechsel)
Sonneberg (Thür) Hbf	1,0 Minuten
Lauscha (Thür)	3,0 Minuten (Fahrtrichtungswechsel ohne Zugnummernwechsel)
Ernstthal am Rennsteig	3,0 Minuten (Fahrtrichtungswechsel ohne Zugnummernwechsel)
Schweinfurt Hbf	1,5 Minuten
Ebenhausen (Unterfr)	1,0 Minuten
Bad Neustadt (Saale)	1,0 Minuten
alle weiteren Regelhalte in Thüringen sowie Bedarfshalte auf der Infrastruktur der DB InfraGO AG, GB Fahrweg, RB Südost	0,5 Minuten
alle weiteren Regelhalte auf der Infrastruktur der DB InfraGO AG, GB Fahrweg, RB Süd	0,6 Minuten
Bedarfshalte auf der Infrastruktur der ThE	0,1 Minuten

Tabelle 2: Mindesthaltezeiten

Die den Auftraggebern vorliegenden Betriebsprogrammstudien unterstellen auf dem Gebiet des Freistaats Thüringen grundsätzlich Mindesthaltezeiten von mindestens 0,5 Minuten auf der Infrastruktur der DB InfraGO AG (Regionalbereich Südost). Auf dem Gebiet des Freistaats Bayern (DB InfraGO AG, Regionalbereich Süd) sind Haltezeiten von mindestens 0,6 Minuten unterstellt. Für gekennzeichnete Bedarfshalte im Regionalbereich Südost behalten sich die Auftraggeber vor, die Haltezeiten während der Vertragslaufzeit zu reduzieren.

Folgende Mindestwendezeiten zwischen zwei Fahrplanfahrten gemäß Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten sind zu unterstellen:

Bahnhof	**Mindestwendezeit**
Erfurt Hbf	10 Minuten
Würzburg Hbf	19 Minuten
Schweinfurt Hbf	19 Minuten (gilt nicht für Fahrtrichtungswechsel bei RE 7)
Gemünden (Main)	19 Minuten
Mellrichstadt	15 Minuten
Bad Neustadt (Saale)	15 Minuten
alle übrigen Endbahnhöfe:	5 Minuten

Tabelle 3: Mindestwendezeiten

Für die Umsetzung eines von den Tabellenfahrplänen gemäß Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten abweichenden Fahrplans ist das EVU verantwortlich.

Die in Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten abgebildeten Musterfahrpläne beruhen auf von den EIU testierten Fahrzeiten, die in den entsprechenden, den Auftraggebern vorliegenden, Betriebsprogrammstudien entwickelt wurden.

Eine Abstimmung über Verkehrstageeinschränkungen in Tagesrandlagen an, vor oder nach bundeseinheitlichen oder regionalen Feiertagen erfolgt im Rahmen der jeweiligen Jahresfahrplanerstellung.

Darüber hinaus sind folgende Abweichungen von der Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten zulässig:

Los B:

- Zur Fahrzeugzu- und abführung für die RB 43 in Wernshausen dürfen folgende Anpassungen vorgenommen werden:
  - Fahrt 4101 darf zwischen Meiningen und Wernshausen bis zu 6 Minuten vor der veröffentlichten Fahrplanlage verkehren.
  - Fahrt 4140 darf Sonntags bis Donnerstags zwischen Wernshausen und Meiningen bis zu 6 Minuten später als die veröffentlichte Fahrplanlage verkehren
  - Fahrt 4142 darf zwischen Meiningen und Wernshausen bis zu 6 Minuten später als die veröffentlichte Fahrplanlage verkehren
- Im Zeitraum von Betriebsbeginn bis 7:00 Uhr dürfen durchgehende Züge der Linie RB 41 in Sonneberg Hbf zur Optimierung der Fahrzeug- und Werkstattdisposition sowie der Abstellplanung gebrochen werden. Die bestehenden Reiseketten müssen durch Umsteigeverbindungen sichergestellt werden.
- Im Zeitraum von 19:00 Uhr bis 1:00 Uhr dürfen maximal zwei Züge der Linie RB 50 in Schweinfurt Hbf zur Sicherstellung der Betankung gebrochen werden. Durchgehende Reiseketten müssen durch (bahnsteiggleiche) Umsteigeverbindungen sichergestellt werden. Dafür ist eine maximal 2 Minuten spätere Abfahrt in Schweinfurt Hbf in Richtung Ebenhausen bzw. maximal 2 Minuten frühere Ankunft in Schweinfurt Hbf aus Richtung Ebenhausen zulässig, unter der Maßgabe, dass die Ankunfts- und Abfahrtszeiten in Ebenhausen gemäß Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten unverändert bleiben. Die konkreten Stunden sind mit dem Infrastrukturbetreiber abzustimmen und eine Bestätigung der Umsetzbarkeit des Fahrplans und des Fahrzeugtausches durch den Infrastrukturbetreiber dem Angebot beizufügen.BI_51

Der Ablauf der jährlichen Fortschreibung der Fahrpläne ist in *Kapitel 1.11.2 Fahrplanaufstellungsverfahren* beschrieben. Entsprechend der dort definierten Zeitplanung sind zu jedem Fahrplanwechsel die jeweils bestellten Leistungen in streckenbezogenen Tabellenfahrplänen, in Bildfahrplänen sowie in den dazugehörigen Umlaufplänen in tabellarischer Form (Format MS Excel) und grafischer Form (pdf-Datei) zu übergeben. Das Gesamtangebot an Zügen (auch Leer- und Überführungsfahrten) und die Zugbildung für die Durchführung der beauftragten Leistung muss in diesen Plänen dargestellt werden. Die Fahrplandaten (endgültiger Netzfahrplan) sind entsprechend der jeweils aktuellen gültigen Spezifikationen (www.railml.org) zu übergeben.

Neben den auszuschreibenden Zugleistungen verkehren auf den tangierten Strecken nach gegenwärtigem Stand (November 2025) zur Betriebsaufnahme im Dezember 2028 folgende von den Auftraggebern bzw. anderen SPNV-Aufgabenträgern bestellte Regionalverkehrslinien:

Linie	Takt	im Abschnitt
RE 1 Göttingen – Erfurt – Gera	60 min	Erfurt Hbf – Neudietendorf

RE 10 Würzburg – Kitzingen	60 min in der HVZ	Würzburg Hbf – Rottendorf
RE 10 Würzburg – Nürnberg	60 min	Würzburg Hbf – Rottendorf
RE 16 (Halle –) Erfurt – Gotha – Eisenach	120 min in der HVZ	Erfurt Hbf – Neudietendorf
RB 20 Naumburg – Erfurt – Eisenach	60 min	Erfurt Hbf – Neudietendorf
RE 20 Würzburg – Bamberg – Nürnberg	120 min	Würzburg Hbf – Schweinfurt Hbf
RE 45 Erfurt – Ilmenau	120 min in der HVZ	Erfurt Hbf – Plaue (Thür)
RB 46 Erfurt – Ilmenau	60 min	Erfurt Hbf – Plaue (Thür)
RB 47 Erfurt – Saalfeld(Saale)	60 min	Erfurt Hbf – Arnstadt Hbf
RB 53 Flieden – Jossa – Würzburg – Schweinfurt – Bamberg	60 min	Würzburg Hbf – Schweinfurt Hbf Schweinfurt Hbf – Schweinfurt Stadt
RE 54 Frankfurt – Würzburg – Bamberg	120 min	Würzburg Hbf – Schweinfurt Hbf

Tabelle 4: parallel zu den Linien des Vergabenetzes verkehrende Linien

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2030 sind im Zuge der Inbetriebnahme anderer Vergabenetze in Thüringen und Bayern Änderungen bei parallel verkehrenden Linien vorgesehen. Die hierbei vorgesehenen Taktlagen können der Anlage LB–1.10 ITF-Grafik entnommen werden.

1.7. Fahrzeitrechnung

Die Leistungsfähigkeit des vorgesehenen Fahrzeugs bzw. der vorgesehenen Fahrzeuge muss so bemessen sein, dass bei der von der DB InfraGO AG mit Stand Netzfahrplan 2025 vorgegebenen Infrastruktur und Bedienung aller Unterwegshalte einschließlich 3 % Regelzuschlag, mit den vorgegebenen Haltezeiten und Fahrwegen, jedoch ohne weitere von der DB InfraGO AG geforderte Zuschläge (z. B. Bauzuschläge, Pufferzeiten für Anschlüsse usw., Aufenthalte bei Zugkreuzungen) das Einhalten der im Folgenden als Nullfahrzeiten genannten theoretisch erreichbaren Fahrzeiten sichergestellt ist.

Alle in der Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten dargestellten Züge müssen mindestens die „theoretisch erreichbaren Nullfahrzeiten“ erreichen, welche in der Anlage LB–1.11 Nullfahrzeiten enthalten sind. Die genannten „theoretisch erreichbaren Nullfahrzeiten“ müssen für das vorgesehene Fahrzeug bzw. die vorgesehenen Fahrzeuge für eine Einfachtraktion durch eine von den EIU bestätigten Fahrzeitrechnung belegt werden. Grundlage dafür bilden die in Anlage LB–1.11 Nullfahrzeiten genannten Strecken, die vorgegebenen Fahrwege der Linien und die am Startbahnhof dargestellte Abfahrtszeit. Die Ausschreibungsfahrpläne (Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten) können von den Fahrzeugen, deren Leistungsfähigkeit die oben genannten Musterfahrzeiten „theoretisch erreichbaren Fahrzeiten“ ermöglicht, eingehalten werden. Die von den EIU bestätigten Fahrzeitrechnungen für die Linie~~n~~ RE 7 ~~und RB 40~~ $_{BI_27}$ im Los A sowie RB 40 $_{BI_27}$, RB 41, RB 43 und RB 50 im Los B sind jeweils für Einfachtraktion dem Angebot beizufügen.

Die EIU erstellen die Fahrzeitenrechnung nach Aufforderung durch das EVU. Die hierfür entstehenden Kosten hat das EVU zu tragen. Ggf. erforderliche Abstimmungen erfolgen bilateral zwischen dem EVU und den jeweiligen EIU.

Für die Anmeldung, Konstruktion und Zuteilung der Fahrplantrassen einschließlich der im ersten Absatz des *Kapitels 1.6 Fahrplanlagen* genannten Abweichungen von Anlage LB–1.15

Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten gelten die einschlägigen Verordnungen des Bundes sowie die Ausführungsbestimmungen der jeweiligen EIU in der jeweils aktuellen Fassung.

1.8. Fernverkehr

Ziel der Auftraggeber ist eine möglichst gute Abstimmung zwischen Nah- und Fernverkehr. Als Verknüpfungspunkte zum Fernverkehrsangebot fungieren im Südthüringen-Unterfranken-Netz die Stationen Erfurt Hbf, Eisenach Hbf und Würzburg Hbf. Maßgeblich dabei ist die Sicherstellung der Anschlüsse an die Mehrheit der Fernverkehrslinien. Mögliche Anschlüsse sind den Angaben der Anlage LB–1.10 ITF-Grafik zu entnehmen und in den Planungen zu berücksichtigen.

Eine Gewähr für die endgültigen Fahrlagen kann durch die Auftraggeber in Bezug auf den Schienenpersonenfernverkehr nicht übernommen werden. Verzögerte Inbetriebnahmen von fahrzeitrelevanten Infrastrukturmaßnahmen können Einfluss auf notwendige Fahrplanänderungen bei den Fernverkehrslagen haben.

Vom EVU wird erwartet, dass es das endgültige Fahrplankonzept mit den Fernverkehrsbetreibern und den Auftraggebern nach der Vergabe der ausgeschriebenen Verkehrsleistungen abstimmt.

1.9. Betriebskonzept

Der Bieter stellt in seinem Angebot ein Betriebskonzept zusammen.

Den Fahrten einer Linie ist entsprechend der Benennung in *Kapitel 1.6 Fahrplanlagen* eine Produktbezeichnung zu vergeben, die je nach Haltregime durch die Auftraggeber festgelegt wird. Es wird unterschieden in:

- Regio-S-Bahn (RS), Leistungen mit Bedienung i. d. R. aller Unterwegshalte im Großraum Würzburg (nur Option Mainschleifenbahn im Los A)
- Regionalbahn (RB), Leistungen mit Bedienung i. d. R. aller Unterwegshalte
- Regionalexpress (RE), Leistungen mit Bedienung nur ausgewählter Unterwegshalte mit hoher Verkehrsnachfrage

Dabei sind die vorgesehenen Fahrten nach Verkehrstagen und Richtung in einer 24-Stunden-Fahrplantabelle mit den Unterwegshalten aufzulisten. Außerdem sind dem Angebot für alle befahrenen Strecken Bildfahrpläne auf Basis des angebotenen Betriebskonzepts beizufügen (Datenformat: pdf). Darüber hinaus sind für jede Zugfahrt die Fahrzeugkonfiguration und das geplante Sitzplatzangebot auszuweisen (siehe auch Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten).

Ergänzend ist der Wochenumlaufplan (im Excel- oder pdf-Format) der Fahrzeuge auf Basis einer Normwoche ohne Feiertag aufzuzeigen, in dem das Gesamtangebot an Zügen (auch Leer- und Überführungsfahrten) und die Zugbildung für die Durchführung der ausgeschriebenen Leistung konfliktfrei dargestellt sind. Hierbei sind die Reservefahrzeuge mit darzustellen.

Alle dem Angebot zugrunde liegenden Leer- und/oder Überführungsfahrten sind im Angebot zusätzlich tabellarisch (im Excel-Format) unter Angabe der Verkehrstage, des Start- und Zielbahnhofs und der dortigen Abfahrts- und Ankunftszeiten sowie der Zugkilometer pro Fahrt und pro Normjahr darzustellen. Soweit der Werkstattstandort noch nicht feststeht, ist im Umlaufplan am Ende der letzten Planfahrt zu kennzeichnen, dass im Anschluss eine Überführungsfahrt erfolgt und in der tabellarischen Zusammenstellung als Zielbahnhof „Werkstatt“ anzugeben. Analog ist mit Überführungsfahrten vom Werkstattstandort zum ersten planmäßigen Einsatz zu verfahren. Das EVU gibt in seiner Zusammenstellung die Zug-km für Leerfahrten an, die es bei noch nicht bekanntem Werkstattstandort in seinem Betriebskonzept für die Erstellung des Angebotes zugrunde gelegt hat.

Für Los A gilt: Auf den Linien RE 7, RE 57, RE 70 sowie der Option Mainschleifenbahn RS 5 ~~und bei einzelnen Fahrten der Linie RB 44~~$_{BI_27}$ ist der Einsatz von Gebrauchtfahrzeugen mit

abweichender Einstiegs- und Fußbodenhöhe zulässig. Die entsprechenden Fahrten sind in der Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten hervorgehoben. Näheres zur abweichenden Einstiegshöhe regelt *Kapitel 3.1.8 Einstiegsverhältnisse*.

An folgenden Bahnhöfen bestehen die infrastrukturellen Voraussetzungen zum Stärken von Zügen innerhalb eines Zuglaufs:

Los A:

- Arnstadt Hbf (Bahnsteiggleis 2 in Richtung Erfurt)
- Plaue (Thür) (Bahnsteiggleis 2 in Richtung Erfurt)
- Grimmenthal (Bahnsteiggleis 3 in Richtung Erfurt)
- Ebenhausen(Unterfr) (Bahnsteiggleis 3 in Richtung Schweinfurt)

Los B:

- Arnstadt Hbf (Bahnsteiggleis 2 in Richtung Erfurt) BI_27
- Plaue (Thür) (Bahnsteiggleis 2 in Richtung Erfurt) BI_27
- Grimmenthal (Bahnsteiggleis 3 in Richtung Erfurt) BI_27
- Meiningen (Bahnsteiggleis 1 in beide Richtungen, Bahnsteiggleis 2 in Richtung Eisenach)
- Wernshausen (Bahnsteiggleis 2 in Richtung Meiningen)
- Ebenhausen(Unterfr) (Bahnsteiggleis 3 in Richtung Schweinfurt)

Ergänzendes dazu regelt *Kapitel 1.1.1.1 Infrastrukturelle Gegebenheiten zur Umsetzung von Flügelungskonzepten.*

Ein Stärkungsvorgang in Mellrichstadt auf der Linie RB 59 sowie in Schweinfurt Stadt auf der Linie RB 50 ist mit dem Infrastrukturbetreiber abzustimmen.

Das EVU trägt dafür Sorge, dass die hierfür einzusetzenden Fahrzeuge die technischen Voraussetzungen für die vorgesehenen Flügelzugkonzepte einschließlich einer vollumfänglichen Kompatibilität aller Funktionalitäten (z. B. Türsteuerung, Fahrzeugbeschallung im Fahrzeuginnenraum) aufweisen. Das EVU ist angehalten, künftige Planungen zu Konzepten zu unterstützen. Dabei darf der betriebliche Zeitaufwand für das Trennen der Fahrzeuge (Ankunft des Zuges bis Abfahrt des ersten Zugteils) 1,5 Minuten nicht übersteigen. Der betrieblich notwendige Zeitaufwand zum Kuppeln der Fahrzeuge (Ankunft zweiter Zugteil vor dem Kuppeln bis zur Abfahrt des vereinten Zuges) darf dabei 2,5 Minuten nicht übersteigen. Auf das *Kapitel 3.1.6 Traktionsbildung* wird verwiesen.

Betriebliche Beeinflussungen durch das Flügeln, insbesondere Verspätungen bzw. Abweichungen von der bestellten Sitzplatzkapazität, gehen zu Lasten des EVU.

Um im Störfall einen reibungslosen Verkehrsablauf zu gewährleisten, ist das EVU verpflichtet, mindestens für die angrenzenden Umleitungsstrecken

Im Los A:

- Meiningen – Eisenach Hbf – Neudietendorf BI_27

Im Los B und in der Loskombination BI_27:

- ~~Ritschenhausen – Grimmenthal~~
- ~~Grimmenthal – Zella-Mehlis~~

~~und zusätzlich bei der Loskombination:~~ BI_27

- Eisenach Hbf – Neudietendorf

sein Fahr- und Betriebspersonal in der Streckenkunde auszubilden. Weitere Strecken können innerhalb des ausgeschriebenen Netzes notwendig werden.

Sofern die Option Rennsteig beauftragt wird, ist das EVU verpflichtet, sein Fahr- und Betriebspersonal, unter anderem für die Fahrzeugzuführung, zusätzlich für die Strecken

- ~~Zella-Mehlis/Erfurt Hbf –~~ BI_27 Plaue(Thür) – Ilmenau

- Bf. Rennsteig – Schmiedefeld – Schleusingen – Themar

in der Streckenkunde zu unterweisen.

1.10. Leistungsumfang

Der anfängliche Umfang der auf den einzelnen Streckenabschnitten zu erbringenden Fahrplankilometer ist der Anlage Anlage LB–1.12 Leistungsvolumen zu entnehmen. Die Berechnung des jährlichen Leistungsumfangs erfolgt nach den von den EIU genannten Streckenlängen (Grundlage: Netzkilometer TPS der DB InfraGO AG, RBG sowie ThE aus Anlage Anlage LB–1.2 Streckenlängen und Entfernungen zwischen den Zugangsstellen) auf der Basis eines über mehrere Jahre gemittelten, statistischen Jahres mit 252 Werktagen ohne Samstage, 52 Samstagen und 61 Sonn- und Feiertagen. Schultage sind mit 189 Tagen enthalten, das entspricht 0,75 Werktagen (Montag bis Freitag ohne Wochenfeiertage).

1.11. Weiterentwicklung des Fahrplans

1.11.1 Bisherige Planungen

Die Weiterentwicklung des Fahrplans erfolgt durch die Auftraggeber. Es ist ausdrücklich erwünscht, dass das EVU im Laufe der Vertragslaufzeit Vorschläge zur Weiterentwicklung des Fahrplans einbringt, um auf geänderte Rahmenbedingungen (z. B. Verkehrsnachfrage, Anschlussoptimierungen o. ä.) zu reagieren. Im Fokus der gemeinsamen Zusammenarbeit zwischen Auftraggebern und EVU steht dabei die verkehrliche und wirtschaftliche Verbesserung des SPNV-Angebots in den betreffenden Regionen.

Im Laufe der Vertragsdauer können Veränderungen bei der Verkehrsnachfrage und der Infrastruktur, neue Entwicklungen im Fernverkehrsfahrplan sowie Änderungen in der Konzeption des Taktfahrplans Anpassungen beim Betriebskonzept verursachen. Die Bereitschaft des EVU zur Anpassung und Mitwirkung an den Änderungsplanungen wird vorausgesetzt. Sofern von den Auftraggebern veranlasste Änderungen des Fahrplanes zu höheren Kosten oder Qualitätsproblemen führen, ist dies den Auftraggebern mitzuteilen, sobald das EVU davon Kenntnis erlangt hat. Auf den letzten Absatz von *Kapitel 1.7 Fahrzeitrechnung* wird verwiesen.

1.11.2 Fahrplanaufstellungsverfahren

Das Fahrplanaufstellungsverfahren für den Jahresfahrplan (N/N+1) wird gemäß nachfolgendem Planungskalender durchgeführt:

Termine	Beschreibung
bis Oktober N-1	Information der Auftraggeber seitens des EVU über Änderungsvorschläge oder Änderungserfordernisse am Fahrplan (z. B. durch Baumaßnahmen)
bis 15. Dezember N-1	Abstimmung des vorgesehenen Fahrplanangebots seitens der Auftraggeber und Übergabe Fahrplankonzeption Fahrplanjahr N+1 durch die Auftraggeber an das EVU
Januar N	Fahrplanscharfe Fahrplanentwürfe (inkl. Zugbildung) und Umlaufentwürfe für das Fahrplanjahr N+1: Vorlage durch das EVU
Januar – März N	nach Bedarf: Fahrplankonferenzen mit Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen (auch dritte Eisenbahnverkehrsunternehmen)
Januar – März N	Regionale Fahrplankonferenzen mit kommunalen Aufgabenträgern, Verkehrsunternehmen des StPNV

Termine	Beschreibung
Februar – März N	Abstimmung und ggf. Anpassung der Fahrplanentwürfe in Abstimmung zwischen Auftraggebern und EVU, Vorbereitung der Trassenanmeldung
frühestens ab Februar N	Veröffentlichung von Fahrplanentwürfen im Internet durch die Auftraggeber
bis 31. März N	Verbindliche Anmeldung des Jahresfahrplans N+1 durch die Auftraggeber
April N	Trassenbestellung durch das EVU bei den Infrastrukturunternehmen gemäß der vorgesehenen Fristen (in Abstimmung mit den Auftraggebern)
März bis Juni N	nach Bedarf: Fahrplankonferenzen mit Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen (auch dritte Eisenbahnverkehrsunternehmen)
Juni N	Trassenangebote (vorläufiger Netzfahrplanentwurf): Vorlage durch das EVU spätestens 8 Werktage nach der Übergabe durch die Infrastrukturunternehmen in Abhängigkeit der konkret zu diesem Zeitpunkt gültigen INB der jeweiligen Infrastrukturunternehmen
Juni N bis Juli N	nach Bedarf: Fahrplankonferenzen mit den kommunalen Aufgabenträgern, den Gebietskörperschaften und Verkehrsunternehmen
Juli/August N	Prüfung, Abstimmung und Bestätigung der Trassenangebote (Netzfahrplanentwurf); Änderungsbedarfsanmeldungen beim EVU im Rahmen der Frist nach § 53 Abs. 1 Satz 2 ERegG, Verkehrsdurchführungsvertrag, Festlegung der Soll-Fahrplankilometer, Übergabe der Fahrplandaten durch das EVU an die Auftraggeber zur Veröffentlichung in Fahrplanmedien Übergabe der Entwürfe der Umlaufpläne für den Jahresfahrplan an die Auftraggeber
Oktober/November N	Presseveröffentlichungen Fahrplanwechsel
Dezember N	Fahrplanwechsel

Tabelle 5: Planungskalender für Fahrplanaufstellung

Im Einvernehmen zwischen den Auftraggebern und dem EVU kann eine Anpassung des Planungskalenders für gemeinsame Abstimmungen vereinbart werden.

Die Fortschreibung und Modifikation der Trassenanmeldungen gegenüber dem EVU obliegt den Auftraggebern. Das EVU ist verpflichtet, etwaige Änderungen der Nachfrageentwicklung, Kapazitätsengpässe oder Überkapazitäten sowie Erkenntnisse über mögliche Umlaufoptimierungen den Auftraggebern mitzuteilen. Dies muss jeweils vor Beginn der Fortschreibung des Jahresfahrplans gemäß Fahrplanaufstellungsverfahren erfolgen. Das EVU ist insoweit gegenüber den Auftraggebern zu folgender Vorgehensweise verpflichtet: Zusätzlich zur Übermittlung der Fahrplandaten in Excel-Tabellenform und im jeweils aktuellen Format railML (siehe *Kapitel 1.6 Fahrplanlagen* werden alle beim Datenaustausch über das Trassenportal (Ein- und Auslesen) übermittelten Fahrplandaten – Leer- und Fahrplan- bzw. Regelfahrten im Rahmen des Südthüringen-Unterfranken-Netzes direkt in der übermittelten Dateiform zur Verfügung gestellt bzw. den Auftraggebern auf Anforderung ermöglicht, über die Trassenportalschnittstelle der DB InfraGO AG übergebene Daten direkt aus der Trassenportalschnittstelle in die Fahrplanungssysteme der Auftraggeber zu übernehmen.

Im Rahmen der Betriebsaufnahmephase und während der Vertragslaufzeit hat das EVU auf eine Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen des straßengebundenen Personennahverkehrs (StPNV) in der Region hinzuwirken. Ziele sind fahrplanmäßige Übergänge zwischen den Linien im Südthüringen-Unterfranken-Netz und den betroffenen StPNV-Linien an den wichtigsten Verknüpfungspunkten gemäß Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte und die Vermeidung von konkurrierenden Verkehrsangeboten des StPNV. Die Auftraggeber können bei Abstimmungsgesprächen auf Wunsch teilnehmen. Nachfolgend sind die derzeitig tätigen angrenzenden Verkehrsunternehmen im Straßenpersonennah- und Stadtverkehr im Ausschreibungsnetz nachrichtlich dargestellt:

- Alka-Reisen, Schwanfeld
- APG – Das Kommunalunternehmen des Landkreises Würzburg AöR, Würzburg
- BusClassic GmbH, Wiesentheid
- Dietmar Zimmermann Busunternehmen GmbH, Kitzingen
- Erfurter Verkehrsbetriebe AG
- GWK Reisen GmbH, Bad Kissingen
- IOV Omnibusverkehr, Ilmenau
- Klaus Hartmann, Bastheim
- KOB GmbH, Oberthulba
- Kurt Geis GmbH, Bad Neustadt an der Saale
- MBB Meininger Busbetriebs GmbH, Meiningen
- Omnibusverkehr Bischofsheim GmbH, Bischofsheim
- Omnibus Verkehrs Gesellschaft mbH, Sonneberg
- Omnibusverkehr Franken GmbH, Aschaffenburg
- Omnibus-Service Mellrichstadt
- Otto Sum, Mellrichstadt
- Oswald Kleinhenz GmbH & Co. KG, Gerolzhofen
- Seger AG, Münnerstadt
- Schröer, Bad Königshofen
- Städtische Nahverkehrsgesellschaft mbH Suhl/Zella-Mehlis
- Stadtwerke Schweinfurt GmbH
- Verkehrsunternehmen Wartburgmobil, Bad Salzungen
- Verkehr Hainich OHG, Hörselberg-Hainich
- Verkehr Werra OHG
- Wagenhäuser Erlebnisreisen GmbH & Co. KG, Hofheim in Unterfranken
- Walter Wolf, Münnerstadt
- Weltz-Stadtbusverkehr, Bad Kissingen
- WerraBus GmbH, Hildburghausen
- Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH

Das EVU soll darüber hinaus zu weiterführenden Abstimmungen hinsichtlich der Verknüpfung von Bus- und Bahnangeboten im Rahmen der Verkehrsverbund Mittelthüringen GmbH (VMT), des Bus & Bahn Thüringen e.V. (BBT) sowie weiterer möglicher Kooperationen mitwirken.

1.11.3 Fristen für Leistungsveränderungen

Soweit sich durch einen neu aufgestellten Fahrplan Änderungen am bestellten Leistungsvolumen absehbar ergeben, werden von den Auftraggebern entsprechend den Regelungen im *Kapitel 10 Kalkulation und Zuschussanpassung* unabhängig voneinander folgende Fristen bei der diesbezüglichen Fahrplanneuaufstellung eingehalten (Frist zwischen Änderungsverlangen der Auftraggeber und Inkrafttreten):

Merkmal	maximale Änderung ggü. Ausgangswert	Vorlauffrist

Erhöhung der Fahrzeugzahl	keine Beschränkung	30 Monate
Fahrplankilometer	bis zu +/- 12 %	Änderungen je Jahresfahrplan im Rahmen des Fahrplanaufstellungsverfahrens
Neubildung/Auflösung von Mehrfachtraktionen	unbegrenzt im Rahmen vorhandener Fahrzeuge	im Rahmen des Fahrplanaufstellungsverfahrens sowie bei Handlungsbedarf

Tabelle 6: Fristen für Leistungsveränderungen

Eine Zu- oder Abbestellung maximal im genannten prozentualen Umfang ist dann zulässig, wenn:

- wesentliche Änderungen der fahrplantechnischen Randbedingungen (Fahrlagen und Anschlussbeziehungen im Fernverkehr, zum derzeitigen Zeitpunkt nicht absehbare Nahverkehrsplanungen etc.) eintreten
- eine wesentliche positive oder negative Veränderung der Verkehrsnachfrage eintritt
- umfangreiche Änderungen an der Infrastruktur neue Fahrplankonzepte ermöglichen bzw. erfordern
- aufgrund der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel nicht längerfristig absehbare Einsparungen bei den Auftraggebern erforderlich werden.

Die Auftraggeber sind berechtigt, eine Öffnung von Leerfahrten für den Fahrgastbetrieb, bei Bedarf auch inklusive Bestellung zusätzlicher Verkehrshalte, zu verlangen.

1.11.4 Fristen für unterjährige Fahrplanänderungen

Unterjährige Fahrplanänderungen erfolgen nur bis zu 0,5 % des Jahresfahrplanvolumens des jeweiligen Fahrplanjahres, innerhalb dessen die Änderung vorgenommen wird, sowie bei kurzfristigen nicht im Rahmen der Aufstellung eines Jahresfahrplans absehbaren Notwendigkeiten und sollen im Fahrgastinteresse auf ein Minimum begrenzt werden.

Notwendigkeit und Umfang von unterjährigen Fahrplanänderungen werden unverzüglich zwischen EVU und Auftraggebern geklärt.

Es gelten folgende Mindestfristen:

- Veranlassung durch die Auftraggeber: mindestens einen Monat
- Veranlassung durch das EVU: Zustimmung durch die Auftraggeber erforderlich; mindestens zwei Wochen, sofern eine vollständige und lückenlose Information in den Auskunftsmedien (elektronisch und an den Stationen, sowie bei wesentlichen Fahrplanänderungen auch durch Neuherausgabe der gedruckten Fahrplanmedien) gewährleistet ist
- Veranlassung durch die EIU: Frist gemäß deren Vorgaben. Wenn in der bis zur Umsetzung verbleibenden Zeit keine vollständige und lückenlose Fahrplaninformation in den Auskunftsmedien gewährleistet ist, gehen die Auftraggeber von einer Ablehnung solcher Maßnahmen durch das EVU aus, sofern dies zwischen EVU und Auftraggebern nicht abweichend abgestimmt ist

1.11.5 Zusatzleistungen

Zwischen den Auftraggebern und dem EVU können zu den festgelegten Leistungen gemäß Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten zusätzliche Verkehre gesondert vereinbart werden (Zusatzverkehre). Die Abstimmung der Zusatzleistungen erfolgt zwischen dem EVU und dem betroffenen Auftraggeber.

Zusatzleistungen sind einmalige oder mehrfach wiederkehrende, zeitlich aber eng befristete Mehrverkehre zu bestimmten Anlässen (einzelne Anlässe oder Anlässe, die regelmäßig nicht

mehr als vier Wochen dauern, z. B. Weihnachtsmarkt) und Veranstaltungen (z. B. Volksfeste, sportliche Großveranstaltungen etc.) in Abgrenzung zu Fortschreibungen des Betriebsprogramms gemäß § 3 VDV.

Die Auftraggeber können unter Berücksichtigung der folgenden Ausführungen während der Vertragslaufzeit die Erbringung von Zusatzleistungen ohne zusätzlichen Fahrzeugbedarf (über den Grundbedarf gemäß den Kalkulationsschemata (Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination), Blatt 2 Fahrzeuge hinaus) bestellen. Zusatzleistungen zählen nicht zum vertragsgegenständlichen Verkehrsangebot und können auch über das vertragsgegenständliche Streckennetz hinaus bestellt werden.

Das EVU wird bestellte Zusatzleistungen nach Maßgabe folgender Vorlauffristen erbringen:

- bis zu 500 Fahrplankilometer pro Betriebstag und max. drei Betriebstage in Folge mit einer Frist von zwei Wochen
- bis zu 2.000 Fahrplankilometer pro Betriebstag und max. sieben Betriebstage in Folge mit einer Frist von zwei Monaten
- darüber hinausgehene Volumina mit einer Frist von sechs Monaten.

Soweit Zusatzleistungen mit einer kürzeren Vorlaufzeit notwendig sind, wird sich das EVU bemühen, diese zu erbringen. Dazu werden sich die Vertragsparteien kurzfristig abstimmen.

Bezugsgröße für die Berechnung des Zuschusses für Zusatzleistungen sind zunächst grundsätzlich die aus dem jeweiligen Sonderfahrplan abgeleiteten Fahrplankilometer. Sofern dem EVU durch die Sonderverkehre Mehrkosten entstehen, die nicht durch die Multiplikation von Fahrplankilometern und Zuschuss je Fplkm zzgl. Infrastrukturkosten gedeckt sind, kann das EVU den Auftraggebern einen begründeten Gesamtpreis für die zu erbringenden Verkehre mitteilen. Die Auftraggeber entscheiden in diesem Fall abschließend unter Berücksichtigung der oben genannten Fristen, ob sie die Verkehre zu dem genannten Preis bestellen wollen. Die Auftraggeber können Zusatzleistungen im vertragsgegenständlichen Bereich auch bei anderen EVU bestellen.

1.11.6 Anschlussplanung im Maßstab des Jahresfahrplans

Das EVU ist verpflichtet, gemäß Zeitplan nach *Kapitel 1.11.2 Fahrplanaufstellungsverfahren* beim zuständigen Infrastrukturbetreiber die Aufnahme der Anschlüsse gemäß der vorab mit den Auftraggebern abgestimmten Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr zur Aufnahme in die Wartezeitregelungen des Infrastrukturbetreibers zu beantragen. Sofern Wartezeiten bei Anschlüssen von Bus auf Zug eingehalten werden müssen, ist hierfür ebenfalls eine Aufnahme in die Wartezeitregelungen zu beantragen, vgl. hierzu Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte.

Die zu gewährenden Anschlussbeziehungen sind im Rahmen der Vorbereitung des Jahresfahrplanes im Zeitraum März bis Juni sowie nach erfolgter Fahrplanfeinabstimmung im September/Oktober zu überprüfen und zu aktualisieren (vgl. *Kapitel 1.11.2 Fahrplanaufstellungsverfahren*). Bei Anschlusskonflikten sind Prioritäten mit der Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* abzustimmen. Das EVU wirkt in Wahrnehmung einer Initiativpflicht auf die Infrastrukturunternehmen und andere Verkehrsunternehmen ein, dass die in Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr geforderten Anschlüsse gesichert werden sowie die Wartezeitvorschrift eingehalten wird.

Spätestens sechs Wochen vor Beginn des jeweiligen Fahrplanjahres hat das EVU die nachfolgend genannten, auf das jeweilige Fahrplanjahr zu aktualisierenden Teile des Anschlussmanagementkonzepts den Auftraggebern zur Abstimmung vorzulegen:

- fortgeschriebene Liste über die Mindestwartezeiten für jede fahrplanmäßige Anschlussbeziehung im Eisenbahnverkehr im jeweiligen Jahresfahrplan,

- fortgeschriebene Liste von Anschlüssen, die aufgrund bekannter wiederkehrender Reisendenströme auch ohne Vorliegen individueller Anschlussvormeldungen von Reisenden im Rahmen des Anschlussmanagements zu berücksichtigen sind.

2. Betrieb

2.1. Leitstelle und Leitsystem

2.1.1 Allgemeines

Das EVU hat eine Leitstelle im Bediengebiet des vertragsgegenständlichen Netzes einzurichten. Diese koordiniert den Betrieb und sorgt für eine sicherheitsrelevante, wechselseitige Kommunikation zwischen Zug- und Landseite. Betriebsstörungen aller Art werden hier gemeldet und verarbeitet. Die Dokumentation und Meldung sicherheitsrelevanter Vorkommnisse an die Auftraggeber genauso wie die Meldeketten zu und die Lagerunden mit den zuständigen Sicherheitsbehörden, der Bundespolizei, Feuerwehr und den Betriebsleitzentralen der EIU wird durch die Leitstelle gewährleistet. Die Leitstelle muss während der Betriebszeiten die Kommunikation mit den Triebfahrzeugführern und Zugbegleitern gewährleisten. Sie hat mit den Leitstellen angrenzender Verkehrsunternehmen (siehe Kapitel *1.11.2 Fahrplanaufstellungsverfahren*) zusammenzuarbeiten und muss für diese und die Auftraggeber während der Betriebszeiten telefonisch und per E-Mail erreichbar sein. Die Leitstelle muss ständig über den Standort und den Betriebszustand sämtlicher Züge informiert sein, mit deren Personal Kontakt aufnehmen können und in der Lage sein, an der Anschlusssicherung koordinierend mitzuwirken.

Das EVU verpflichtet sich, mit allen betrieblich Beteiligten – insbesondere anderen Verkehrsunternehmen – sowie den EIU-Leitstellen, über das von der DB InfraGO AG zur Verfügung gestellte Kommunikationsmittel, derzeit „Betrieb Live“, proaktiv zu kommunizieren. „Betrieb live“ dient der Übermittlung von allgemeinen Textinformationen (z. B. Störungen, Meldungen, Warnungen, Verkehrshinweisen) und betrieblichen Meldungen.

Zur Erfüllung der ihr übertragenen Aufgaben muss die Leitstelle in ausreichendem Umfang personell besetzt sein. Der Einsatz der Leitstellenpersonale ist entsprechend der ihnen übertragenen Aufgaben (insbesondere Disposition gemäß *Kapitel 2.1.3 Betriebsleitsystem* sowie *Kapitel 5.1.2.5 Informationsmanagement*) und dem tageszeitspezifischen Umfang der hierbei anfallenden Arbeiten zu planen. Mindestens ist ein Personal für die Disposition und ein weiteres Personal für das Informationsmanagement vorzusehen.

Das EVU hat insbesondere auch ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Reservefahrzeugen bzw. die Einrichtung eines Busnotverkehres sowie in Großstörungsfällen die Bildung eines Krisenstabs, erforderlichenfalls auch verkehrsunternehmensübergreifend, ermöglicht.

2.1.2 Positionserfassung

Das EVU muss eine Einrichtung zur permanenten Positionserfassung der Züge mit Hilfe satellitengestützter Systeme oder gleichwertig vorhalten und mit den damit erzeugten Daten einen Soll-Ist-Abgleich des Fahrplans mit Hilfe eines rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL, ITCS) durchführen.

Folgende Anforderungen sind im Zusammenhang mit der Positionserfassung zu erfüllen:

- Die Positionserfassung muss ständig erfolgen. Dabei soll eine Aktualisierung mindestens im Zeitintervall von 10 Sekunden erfolgen.
- Die Positionserfassung muss jederzeit möglich sein und einen Bezug zum Fahrweg haben.
- Nach Umleitungsfahrten ist mit Wiedereintritt in den planmäßigen Fahrtverlauf der Bezug zum Linienfahrweg wiederherzustellen.
- Der vollständige oder teilweise Ausfall fahrzeugexterner Systeme zur Positionserfassung (z. B. GNSS-Empfang) muss durch eine geeignete Rückfallebene bzw. -strategie abgesichert sein. Die Ortung soll über den Wegimpuls / das Türkriterium auch bei ausbleibendem GNSS-Signal (z. B. bei Abschattungen) weiterhin möglich sein.

- Die Positionserfassung muss ohne das Erfordernis von Bedienhandlungen durch das Betriebspersonal funktionieren.

2.1.3 Betriebsleitsystem

Die für die Erfüllung der Anforderungen gemäß diesem Vertrag notwendige technische Infrastruktur, z. B. ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL, ITCS), muss das EVU auf eigene Kosten einrichten. Dies gilt auch für eine spätere Anforderung von VDV 453/454-Diensten oder optionaler Felder der Dienste oder Versionsupdates der Schnittstelle. Der Aufbau eines eigenständigen Systems ist nicht zwingend erforderlich, Beteiligungen an bereits vorhandenen Systemen sind zulässig.

Das EVU muss sich an die Datensysteme der im Rahmen des vertragsgegenständlichen Streckennetzes tätigen Eisenbahninfrastrukturbetreiber (EIU) über eine Datenschnittstelle bzw. einen externen Verteiler anschließen. Hierüber sind die Zuginformationen der vertragsgegenständlichen Leistung (u. a. UIC-Datensatz Telegramm 2102, 2105, 2154, inhaltlich filterlos, d. h. alle Informationen in vollem Umfang) zu beziehen und im eigenen ITCS zu verarbeiten. Zuginformationen sind auch für Durchfahrten, auch auf Umleitungsstrecken, zu beziehen. Soweit das EIU die Daten auch über die technischen Spezifikationen für die Interoperabilität der Teilsysteme Telematikanwendung für den Güter- und Personenverkehr (TAF/TAP TSI) zur Verfügung stellt, ist die Anbindung über diese Schnittstelle vorzunehmen. Die Kosten sind durch das EVU zu tragen. Das EVU muss gemäß der Abgaberegelung des jeweiligen EIU das schriftliche Einverständnis aller angrenzenden Eisenbahnverkehrsunternehmen für die Nutzung ihrer Daten einholen.

Im ITCS müssen mindestens folgende technische Komponenten und Funktionen realisiert werden:

- Eine aus Fahrzeugdaten ermittelte Fahrplanlage einer Zugfahrt muss stetig gegen Zuglaufmeldungen aus der Datenschnittstelle bzw. dem externen Verteiler des EIU validiert werden. Bei Differenzen muss Prognosehandlungsbedarf abgeleitet werden.
- Basierend auf allen im ITCS vorhandenen Informationen müssen Prognosen sofort bzw. nach Überschreitung der jeweils vorgegebenen Hysterese (*Kapitel 5.1.4 Echtzeit- und Prognosedaten)* für alle Halte und noch nicht stattgefundene Ereignisse (Abfahrt und Ankunft) erstellt und kommuniziert werden.
- Bei der Berechnung der Prognosen müssen insbesondere folgende Einflussgrößen berücksichtigt werden:
    - „Beschleunigung“ (z. B. bei infolge Fahrzeugstörung verminderter Traktionsleistung)
    - „Geschwindigkeit“ (z. B. bei reduzierter Strecken- oder Fahrzeughöchstgeschwindigkeit)
    - „Haltestellenaufenthaltszeit“ (z. B. bei operativer Kürzung von längeren Verkehrshalten bis zur Mindestaufenthaltszeit, bei dispositiv festgelegtem Warten auf Anschlussreisende)
    - „betriebliche Haltezeiten“ (z. B. infolge dispositiver Änderungen bei Zugfolge, Zugkreuzung usw.)
    - dispositive Eingriffe und deren Auswirkungen (z. B. Kurzwenden, Änderung der Umlaufverknüpfung)
- Das nicht erfolgte Passieren eines ggf. festgelegten Messpunktes muss (wenn keine konkreten gegenteiligen Informationen vorliegen) als Erhöhung der Prognose für alle noch nicht stattgefundenen Ereignisse (Abfahrt und Ankunft) gewertet und kommuniziert werden. Nach spätestens fünf Minuten sind die Disponenten in der Betriebsleitzentrale des EIU und der Informationsmanager durch das ITCS über den außerplanmäßigen Stillstand des Zuges zu informieren. Sie haben den Grund für den Halt zu klären und unverzüglich

eine entsprechende Begründung für die Fahrgäste ins Fahrgastinformationssystem einzustellen.

- Bei fehlender Anmeldung einer Fahrt am Leitsystem des EVU muss die Prognose für alle noch nicht stattgefundenen Ereignisse (Abfahrt und Ankunft) gemäß der jeweils definierten Hysterese erhöht bzw. zurückgenommen werden. Abfahrtsverzögerungen am Startbahnhof sind unmittelbar darzustellen. Nach spätestens fünf Minuten ist über die Fahrgastinformation über den Grund zu informieren. Insbesondere darf zu keinem Zeitpunkt eine pünktliche Prognose für aktuelle Fahrten beauskunftet werden, die nicht der Kontrolle des Leitsystems unterliegen.
- Das ITCS muss über eine Selektionsfunktion zur Batch-Bearbeitung von den betroffenen Fahrten einschließlich Taktgruppen verfügen. Es muss das schnelle Setzen jeglicher Geschäftsvorfälle (insbesondere manuelle Prognosen/dispositive Fahrtzeitänderungen, Fahrt-/Haltausfälle, Zusatzhalte, Verspätungsbegründungen, Qualitätsabweichungen) möglich sein. Die Selektion der betroffenen Fahrten muss mindestens nach Linie (mit Richtung), Zugnummernschema, Halte und Zeit möglich sein.
- Dies schließt auch das Hinterlegen von Störfallkonzepten im ITCS und Anwenden ebendieser auf eine aktuelle Betriebssituation (insbesondere zum schnellen Einspielen von Haltausfällen / Fahrtausfällen, Zusatzhalten mit hinterlegten Fahrzeiten (auch bei Fahrwegänderung/Umleitung), referenzierte Ersatzzüge bei Brechungen (Inselverkehr) unter Angabe der Brechpunkte und Busnotverkehr sowie Verspätungsbegründung, Störungsinformation für die betroffenen Fahrten) ein.
- Prognosen/Geschäftsvorfälle müssen auf Folgefahrten (Umlauf) vererbt werden, einschließlich Berücksichtigung von Wendezeiten und automatischen Setzens der Verspätungsbegründung „Verspätung aus vorheriger Fahrt“, soweit keine andere Codierung vorgenommen wurde. Verspätungen aus einer vorherigen Fahrt sind spätestens zur Fahrtanmeldung der Folgefahrt für diese zu übernehmen.
- Ein schnelles Anlegen von Zusatzfahrten/Ersatzfahrten (inkl. Busnotverkehr bei Fahrwegunterbrechungen) muss ebenso vom ITCS unterstützt und vorgenommen werden.
- Zur Gewährleistung einer hohen Prognosequalität sind Fahrkurven und statistische Prozesse (z. B. Lernen aus vorangegangenen Fahrten für eine verbesserte Prognosequalität) zu berücksichtigen.
- Eine Umschlüsselung von betrieblichen Gleisbezeichnungen in Kundengleise muss erfolgen.

Vom EVU sind bis zwei Monate vor Betriebsaufnahme folgende Punkte zu testen und erkannte Mängel zu beheben:

- korrekte Positionserfassung der Züge und entsprechende Darstellung in der Echtzeitinformation (korrekter Soll-/Ist-Abgleich der Zugpositionen und daraus möglichst früh abgeleitete sowie permanent aktualisierte Ankunfts- und Abfahrtsprognosen)
- Konsistenz/Durchgängigkeit der Echtzeitdaten (formal und inhaltlich) und Übertragung der Daten in andere Systeme und deren korrekte Darstellung/Verarbeitung dort.

2.2. Störungsmanagement

2.2.1 Allgemeines

Das EVU legt den Auftraggebern bis spätestens acht Wochen vor Betriebsaufnahme ein Störungsmanagementkonzept vor, aus dem plausibel und nachvollziehbar die bei Störungen der Infrastruktur vorgesehenen Informationswege sowohl intern als auch extern (andere Verkehrsunternehmen, Eisenbahninfrastrukturunternehmen), die Sicherstellung der Fahrgastinformation, die Maßnahmen zur Wiederherstellung des Regelbetriebs und die Fristen bis zum

Anlaufen von Ersatzmaßnahmen bzw. Evakuierungen hervorgehen. Ziel des Konzeptes muss es sein, dass Ersatzmaßnahmen in möglichst geregelter Weise durchgeführt werden und so sinnvoll und schnell wie möglich wieder in den Regelbetrieb übergegangen wird.

Die Auftraggeber können eine Änderung des Konzepts innerhalb von vier Wochen nach dessen Vorlage verlangen, wenn dieses die oben genannten Anforderungen nicht erfüllt. Ein Störfallhandbuch ist als Bestandteil des o. g. Konzepts zu entwickeln, bei Bedarf während der Vertragslaufzeit fortzuschreiben und den Auftraggebern auf Verlangen vorzulegen. Bestandteil des Handbuches müssen u. a. zum Versenden per Fax oder E-Mail geeignete Lageskizzen der Haltestellen und der Fahrwege für den Busnotverkehr (BNV) sein.

2.2.2 Datenlieferung/Berichtswesen

Alle Störungen und Besonderheiten z. B. durch Unfälle, Witterung, Fahrzeugausfall, Nichtverfügbarkeit von Personalen, die Betriebsbeeinträchtigungen über mehrere Stunden erwarten lassen, öffentliches Interesse hervorrufen (Presse etc.) und sicherheitsrelevante Sachverhalte (Straftaten, Bedrohungen o. ä.) berühren und somit ggf. kurzfristige Fahrplanänderungen zur Folge haben, sind den Auftraggebern sofort nach Bekanntwerden zu melden. Ist eine sofortige Meldung aufgrund der Kurzfristigkeit nicht möglich, muss die Meldung an die Auftraggeber unverzüglich per E-Mail gesendet werden.

Die Meldung an die Auftraggeber muss folgendes enthalten:

- betroffene Strecken/Linien/Züge
- Grund der Fahrplanänderung
- voraussichtliche zeitliche Gültigkeit
- eingeleitete Maßnahmen (z. B. SEV, Umleitung mit Umleitungsweg, verlegte Haltestellen)
- verantwortlicher Mitarbeiter mit Kontaktdaten

Rechtzeitig vor Betriebsaufnahme geben die Auftraggeber unter Angabe der Kontaktdaten bekannt, an welche Empfänger diese Meldungen zu richten sind.

Wesentliche im Vormonat aufgetretene Störungsfälle sind im monatlichen Qualitätsbericht mit kurzer Information zu Ursache und Problembehebung zusammengefasst aufzulisten.

Im Rahmen des Störungsmanagements verpflichtet sich das EVU auch, die Auftraggeber auf Anforderung wöchentlich, ansonsten monatlich über neu auftretende Langsamfahrstellen (Langsamfahrstellenverzeichnis) bzw. Infrastruktureinschränkungen zu unterrichten.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

2.3. Anschlussmanagement

2.3.1 Grundsätzliches zur Anschlusssicherung

Mindestens an den gemäß Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte definierten Verknüpfungspunkten ist eine verkehrsmittel- und unternehmensübergreifende Anschlusssicherung durchzuführen. Bei Bedarf können die Vertragspartner die Anschlusssicherung auch an weiteren Verknüpfungspunkten im vertragsgegenständlichen Netz vereinbaren. Darüber hinaus behalten sich die Auftraggeber das Recht vor, Änderungen und Aktualisierungen der Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte vorzugeben, um beispielsweise auf geänderte Linienverläufe, veränderte Anschlussbeziehungen o. ä. reagieren zu können. Sollten hieraus zusätzliche Kosten für das EVU erwachsen, werden diese auf Nachweis durch die Auftraggeber ersetzt. Es gilt § 2 Nr. 3 VOL/B.

Das EVU ist verpflichtet, alle Anschlussverbindungen unter Berücksichtigung der jeweils geltenden Wartezeitvorschriften zu gewährleisten, die fahrplanmäßig ausgewiesen werden (siehe Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte). Diese Verpflichtung ist erfüllt, wenn alle technischen und organisatorischen Maßnahmen umgesetzt sind, die dem EVU zur Sicherstellung der Anschlussverbindungen möglich und zumutbar sind.

Dies ist der Fall, wenn die folgenden Maßnahmen umgesetzt werden:

a) Anmeldung der Anschlüsse im Eisenbahnverkehr bei den Trassenbestellungen und im Rahmen der Abstimmungen von Baufahrplänen mit dem jeweiligen EIU
b) Festlegung von Mindest- und Höchstwartezeiten auf verspätete Zubringerzüge in einem Anschlussmanagementkonzept (vgl. unten), welches im Rahmen der Trassenanmeldung je Fahrplanperiode fortzuschreiben und mit den Auftraggebern abzustimmen ist. Grundsätzlich beträgt die Mindestwartezeit bei Anschlussbeziehungen fünf Minuten. In der Zeit zwischen 22:00 Uhr bzw. auch früher, sofern es den jeweils letzten Zug des Betriebstages betrifft und Betriebsschluss bzw. 04:00 Uhr des Folgetages, verlängert sich die Mindestwartezeit auf 15 Minuten.
c) Unmittelbarer Informationsaustausch, z. B. über eine zentrale Datendrehscheibe, mit anderen EVU (Echtzeitdaten) zur Anschlusssicherung und diesbezüglicher Fahrgastinformation über eine standardisierte VDV-Schnittstelle (vgl. *Kapitel 5.1.4.2 Technische Schnittstellen*)
d) Koordination der Anschlüsse über die Leitstelle
e) Bei Anschlussaufgabe muss der geplante Anschlusszug an der Umsteigestation grundsätzlich mindestens drei Minuten vor Ankunft des verspäteten Zuges abgefahren sein, dabei ist die Mindestwartezeit (s. o.) zu berücksichtigen.
f) Umsetzung eines Verfahrens zur Anschlusssicherung für bekannte und wiederkehrende Reisendenströme sowie angemeldete Reisegruppen
g) Umsetzung eines Verfahrens für das Vormelden von innerbetrieblichen und betriebsübergreifenden Anschlusswünschen durch die Reisenden, dafür muss dem Reisenden mindestens das Zugbegleitpersonal bzw. ersatzweise der Triebfahrzeugführer (unter Beachtung der betrieblichen Vorgaben) zur Verfügung stehen
h) Möglichkeit von Einzelfallentscheidungen der Leitstelle (bei einer nach Einschätzung des EVU relevanten Zahl von Umsteigern)
i) Sicherstellung der Anschlüsse der letzten Züge am Tag
j) Individuelles Verhalten des EVU in näher zu spezifizierenden Tagesrandlagen sowie zu Spitzenverkehrszeiten. Näheres dazu ist in dem Anschlussmanagementkonzept (siehe unten) zu regeln.

Die Bieter haben mit dem Angebot ein Anschlussmanagementkonzept vorzulegen, in dem die zur Umsetzung der gestellten Anforderungen vorgesehenen Maßnahmen dokumentiert werden. An den inhaltlichen Umfang werden dabei folgende Mindestanforderungen gestellt:

- initiale Liste über die Mindest- und Höchstwartezeiten für jede fahrplanmäßige Anschlussbeziehung im Eisenbahnverkehr (siehe *Kapitel 1.8 Fernverkehr* und Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr) im dem Betriebskonzept zugrunde liegenden Fahrplan (vgl. oben, Punkt b)
- Konzept zur technisch-organisatorischen Umsetzung des Anschlussmanagements, insbesondere des Informationsaustauschs und der Koordination der Anschlüsse (vgl. oben, Punkte c) und d))
- Konzept zur Verarbeitung von Anschlusswunsch-Vormeldungen durch die Reisenden (vgl. oben, Punkt g))
- konzeptionelle Umsetzung der Berücksichtigung von Einzelfallentscheidungen der Leitstelle im Rahmen des Anschlussmanagements (vgl. oben, Punkt h))
- Besonderheiten im Anschlussmanagement in Tagesrandlagen und Spitzenverkehrszeiten (vgl. oben, Punkt j))

Das Anschlussmanagementkonzept ist während der Vertragslaufzeit bei Bedarf durch die Vertragspartner einvernehmlich fortzuschreiben.

2.3.2 Abstimmung mit den relevanten Zu- und Abbringern

Eine verkehrsunternehmensübergreifende Kommunikation zur Anschlusssicherung und Fahrgastinformation auf Grundlage von Ist-Fahrplandaten ist technisch und organisatorisch durch das EVU sicherzustellen.

Das EVU erklärt seine Bereitschaft, auf Anforderung mit den im Bediengebiet vorhandenen und künftig geschaffenen lokalen RBL-Systemen oder zentralen Anschlussmanagementsystemen unentgeltlich zu kooperieren und Daten auszutauschen sowie die unentgeltliche Datenversorgung der Fahrplanauskunftssysteme mit Echtzeitdaten sicherzustellen.

Für die Organisation der einzusetzenden Anschlussmanagement-Verfahren muss das EVU direkten Kontakt zu allen zu- und abbringenden SPNV- und übrigen ÖPNV-Verkehrsunternehmen aufnehmen und mit ihnen und mit den Auftraggebern die Bedingungen für eine unternehmensübergreifende Anschlusssicherung abstimmen.

Für die Funktionen zum Anschlussmanagement ist die Datenübergabe in beiden Richtungen zu realisieren. Somit sind auch Verspätungen von Zubringern anderer Verkehrsunternehmen zu übernehmen und in der eigenen Disposition zu verarbeiten. Die Anschlusssicherungsdaten sind über eine Leitstellenkopplung zwischen der Leitstelle des EVU und der jeweiligen Fremdleitstelle zu übergeben.

2.3.3 Koordination des Anschlussmanagements über die Leitstelle

Im Rahmen des Anschlussmanagements muss das EVU rechtzeitig vor Erreichen der jeweiligen Anschlusshaltestelle prüfen, ob der planmäßig vorgesehene Anschluss innerhalb der einstellbaren Grenzwerte zustande kommen wird. Dazu sind

- die Fahrplanabweichungen aller am Anschluss beteiligten Fahrten zu prüfen,
- die voraussichtliche Wartezeit unter Berücksichtigung der Übergangszeiten zu ermitteln und
- die Auswirkungen auf die vorher genannten Bedingungen festzustellen.

Das Anschlussmanagement ist vom System der Leitstelle durchzuführen. Innerbetriebliche Anschlüsse werden mit den eigenen Daten bearbeitet. Für betriebsübergreifende Anschlüsse sind aktuelle Fahrplaninformationen zwischen den Leitsystemen auszutauschen.

In den Fällen, in denen das EVU an einem Anschluss als Zubringer beteiligt ist, hat das EVU dafür Sorge zu tragen, dass Anschlüsse rechtzeitig erreicht werden. Sollten durch Verspätungen Anschlüsse gefährdet werden, hat das EVU dafür zu sorgen, dass evtl. vorhandene Anschlussreisende dem aufnehmenden Verkehrsunternehmen vorgemeldet werden.

Anschlusswünsche für den nächsten Umstieg müssen für die Fahrgäste über das Zugbegleitpersonal im Zug oder den Triebfahrzeugführer vormeldbar sein. Im Rahmen des Anschlussmanagements ist durch das EVU die Disposition von Anschlüssen, die sich aus den gewünschten Reiseverbindungen von angemeldeten Reisegruppen ergeben, sicherzustellen.

Im Falle des Anschlussabbringers ist insbesondere die eigene Wartebereitschaft an den Anschlusszubringer rechtzeitig zu übermitteln.

Die planerischen Anforderungen an das Anschlussmanagement sind im Rahmen der betrieblichen Disposition umzusetzen. Ziel ist es, alle fahrplanmäßig ausgewiesenen Anschlussverbindungen unter Berücksichtigung der jeweils geltenden Wartezeitvorschriften zu gewährleisten. Diese Verpflichtung ist erfüllt, wenn alle technischen und organisatorischen Maßnahmen umgesetzt sind, die dem EVU zur Sicherstellung der Anschlussverbindungen möglich und zumutbar sind.

Hierzu sind insbesondere die nachfolgend genannten Dispositionsregeln zu berücksichtigen:

- Grundsätzlich sind möglichst alle geplanten Anschlussbeziehungen zu sichern, dazu sind insbesondere die im Anschlussmanagementkonzept (vgl. *Kapitel 2.3.1 Grundsätzliches zur Anschlusssicherung* und ggf. weitergehende Zusagen laut Angebot) festgehaltenen Regelungen umzusetzen.
- Grundsätzlich müssen die Anforderungen des Anschlussmanagements vom EVU so umgesetzt werden, dass Verspätungen auf ein Mindestmaß begrenzt bleiben. Die Wartezeiten auf verspätete Anschlüsse müssen so gewählt werden, dass eine Verschleppung von Verspätungen auf den Gegenzug vermieden wird.
- Im Falle einer disponierten Anschlussaufgabe muss die geplante Abbringerfahrt an der Haltestelle grundsätzlich mindestens drei Minuten vor Ankunft der verspäteten Zubringerfahrt abgefahren sein, dabei ist die Mindestwartezeit (siehe oben) zu berücksichtigen.
- Auf Anschlüsse, die für die Sicherstellung der letzten Verbindung des Betriebstages essentiell sind, muss mindestens 15 Minuten gewartet werden, wenn Umsteiger zu erwarten sind (z. B. bei Vormeldung von Anschlussreisenden oder bei Anschlussverbindungen, die regelmäßig von Umsteigern genutzt werden).

2.4. Anforderungen Ersatzbeförderung

Kann das EVU einzelne Verkehrsleistungen z. B. wegen Streckensperrungen, Baumaßnahmen oder Zug- und Fahrzeugausfällen nicht erbringen, ist es verpflichtet, die ausgefallene Verkehrsleistung durch Ersatzbeförderungen zu ersetzen, wenn das reguläre Verkehrsangebot nicht innerhalb des nächsten Takts der Linie nach Eintritt des Umstands, der zur Unmöglichkeit der Verkehrsleistung führt, wieder aufgenommen werden kann.

Ersatzbeförderungen ungeachtet der verkehrsvertraglichen Zuordnung sind:

- Nutzung anderer Züge und des ÖPNV/StPNV im Rahmen der bestehenden Beförderungsverträge, d. h. bei Anerkennung aller Tickets
- Schienenersatzverkehr (SEV), d. h. planmäßig eingerichteter Ersatzverkehr mit Bussen
- Busnotverkehr (BNV), d. h. operativ eingerichteter Ersatzverkehr mit Bussen/ Taxis/ Mietwagen

Dabei sind die folgenden Mindestanforderungen zu erfüllen.

Es ist einheitlich ein SEV-Logo für alle nachstehend genannten Kennzeichnungspflichten zu verwenden. Das Logo wird durch die Auftraggeber in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

Im Ersatzverkehr sind alle Fahrausweise anzuerkennen, die auch in der zu ersetzenden Leistung anerkannt würden.

2.4.1 Schienenersatzverkehr (SEV)

Bei SEV müssen alle fahrplanmäßigen Halte (einschließlich Bedarfshalte) bedient werden. Eine Abweichung ist nur mit Zustimmung der Auftraggeber zulässig. Er ist auf das maßnahmenbedingt technisch erforderliche Maß zu begrenzen, es sei denn, darüber hinausgehende Ersatzverkehre sind mit Vorteilen für Fahrgäste verbunden (etwa: kürzere Reisezeiten, ersparte Umsteigevorgänge bei zugleich nicht wesentlich verlängerten Reisezeiten). Soweit der SEV die ITF-Kantenzeiten entsprechend Anlage LB–1.10 ITF-Grafik nicht erreicht, hat das EVU die Durchführung mit den Auftraggebern abzustimmen. Darüber hinaus können die Auftraggeber eine Abstimmung auch bzgl. jedes anderen SEV verlangen. Dies ist dem EVU unverzüglich mitzuteilen. Es sind mindestens folgende Leistungen zu erbringen:

Angebotskonzeption:

- Für das jeweilige Fahrgastaufkommen muss eine ausreichende Platzkapazität zur Verfügung stehen. Unter Berücksichtigung dieser Maßgabe ist die Gefäßgröße und Anzahl der Busse zur Beförderung der Reisenden entsprechend bedarfsgerecht zu wählen. Daraus ggf. resultierende Geschwindigkeitsrestriktionen sind bei der SEV-Konzeption zu berücksichtigen. Stehplätze im Rahmen der maximal zulässigen Kapazität des eingesetzten Omnibusses werden toleriert. Bei sehr geringem Fahrgastaufkommen z. B. in Tagesrandlagen ist nach Abstimmung mit den Auftraggebern auch der Einsatz von für die Personenbeförderung zugelassenen Pkw/Kleinbussen oder Taxis zulässig.
- Das Ersatzkonzept inklusive der Kapazitäten ist mit den Auftraggebern abzustimmen.
- Bei unzumutbarer Verlängerung der Fahrzeit, d. h. mindestens ab einer 1,5-fachen Verlängerung der planmäßigen Beförderungszeit für den entsprechenden Abschnitt, ist im Einvernehmen mit den Auftraggebern zusätzlich eine Expressbuslinie einzurichten, die nur die wichtigsten Verkehrshalte (Knotenbahnhöfe und Stationen mit hohen Ein- und Aussteigerzahlen) bedient. Dabei ist sicherzustellen, dass am Zielbahnhof des Expressbusses eine Weiterbeförderung der Fahrgäste möglich ist, sofern diese vorgesehen ist.
- Die Auftraggeber sind darüber hinaus berechtigt, zusätzliche über die vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen hinausgehende Ersatzleistungen innerhalb des Streckennetzes zu beauftragen.
- Bei Betroffenheit auch anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen ist im Sinne der Fahrgäste ein gesamthaftes SEV-Konzept zu erstellen bzw. mit den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen abzustimmen. Sich daraus ergebene Synergien können dazu führen, dass ein Verweis auf die Ersatzverkehre anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen möglich ist. Die Auftraggeber erwarten in diesem Sinne eine Eisenbahnverkehrsunternehmen-übergreifende Abstimmung. Diese muss durch die Auftraggeber genehmigt werden.

Betriebsabwicklung und Qualitätssicherung:

- Ordnungsgemäße Kennzeichnung der Fahrzeuge als Fahrt des SEV mit sichtbaren Informationen zur Fahrtroute und der ersetzten Schienenverkehrsfahrt und mit SEV-Logo
- Ordnungsgemäße und deutlich erkennbare Kennzeichnung der SEV-Haltestellen mit SEV-Logo
- Ansage der Haltestellen im Ersatzverkehrsmittel
- Umsetzung der Anforderungen an die Fahrgastinformation allgemein (vgl. *Kapitel 5.1Fahrgastinformation und Auskunftsmedien*) und bei Ersatzbeförderung (vgl. *Kapitel 5.1.10 Fahrgastinformation bei Ersatzverkehren*)
- Einhalten der im Ersatzfahrplan angegebenen Abfahrtszeiten (Pünktlichkeit)
- Sicherstellung der laufenden Bereitstellung von Fahrzeitprognosen, die auf der Basis von Ist-Informationen (insbesondere Positionsmeldungen) des jeweiligen Ersatzverkehrsmittels berechnet werden
- Sicherstellung der im Ersatzfahrplan vorgesehenen Anschlüsse einschließlich der Anschlüsse von und zu den Zügen auf der abschnittsweise ersetzten Zugverbindung lt. Regelfahrplan
- Sicherstellung, dass das Fahrpersonal und das Dispositionspersonal des Ersatzverkehrs Zugang zu Echtzeitinformationen (insbesondere zu Pünktlichkeit, Anschlussmanagement, Störungsmeldungen) über verkehrlich wichtige Anschlussverbindungen zur jeweiligen Ersatzverkehrsfahrt hat
- Gewährleistung der Rollstuhl- und Kinderwagenbeförderung sowie der Fahrradmitnahme; als ausreichend wird eine Stellfläche für zwei Fahrräder, einen Kinderwagen oder einen Rollstuhl angesehen
- möglichst kurze Entfernung der Ersatzhaltestelle vom Empfangsgebäude/Hauptausgang der Verkehrsstation; soweit verkehrstechnisch im Einzelfall erforderlich auch von einem Nebenausgang
- Fahrausweiserwerb muss in den Fahrzeugen des SEV (sofern Zugbegleitpersonal eingesetzt wird) möglich sein.

- SEV ist entsprechend der in *Kapitel 4.9.1 Einsatz von Zugbegleitpersonal* vorgegebenen Quote mit Zugbegleitpersonal zu besetzen. Alternativ kann das Zugbegleitpersonal anstelle der Begleitung des Ersatzfahrzeugs zur Unterstützung der Fahrgäste am Brechpunkt zwischen Zugverkehr und SEV an der Station eingesetzt werden (Reisendenlenker). Das Vorgehen ist im Vorfeld mit den Auftraggebern abzustimmen.
- Wird Servicepersonal als Reisendenlenker eingesetzt, muss ein Fahrausweiserwerb im Rahmen der Beförderungsbedingungen möglich sein.
- Die für die regulären Verkehrsleistungen definierten Qualitätsanforderungen wie Sauberkeit, Schadensfreiheit, Sicherheit etc. gelten für die Ersatzverkehre, soweit diese Anforderungen auf die Ersatzfahrzeuge übertragbar sind.

Der SEV darf nicht länger als notwendig durchgeführt werden. SEV, der die o. g. bzw. die mit den Auftraggebern abgestimmten Bedingungen erfüllt, gilt als vertragskonform.

2.4.2 Busnotverkehr (BNV)

Der BNV kann mit allen zur Personenbeförderung zugelassenen Kraftfahrzeugen (Linienomnibussen, Omnibussen für den Gelegenheitsverkehr, Mietwagen oder Taxis) erfolgen.

Auch bei BNV müssen alle fahrplanmäßigen Halte (einschließlich Bedarfshalte) bedient werden. Eine Abweichung ist während der Geschäftszeiten der Auftraggeber nur mit Zustimmung der Auftraggeber möglich. Können außerhalb der Geschäftszeiten der Auftraggeber Halte nicht bedient werden, werden die Auftraggeber nachträglich umfassend mit Angabe einer Entscheidungsbegründung informiert; die Verkehre gelten dann als nachträglich genehmigt. Im Fall ungeplanter Zugausfälle ist auf das Störungsmanagementkonzept gemäß *Kapitel 2.2 Störungsmanagement* zurückzugreifen. Bei der Durchführung von BNV sind folgende Mindestleistungen zu erfüllen:

Eine erste Ersatzbeförderung muss binnen 60 Minuten in Bezug auf die Fahrplanzeit des ausgefallenen Zuges sichergestellt werden. Der Taktnachfolger des ersten ausgefallenen Zuges gilt bei einem 60-Minuten-Takt als Ersatzbeförderung. Als Taktnachfolger gilt die jeweils nächste Fahrt in der gleichen Relation und Richtung mit identischer Haltekonzeption.

Sofern absehbar ist, dass die Störung länger als vier Stunden dauern wird, gilt:

- Entsprechend des jeweiligen Fahrgastaufkommens ist für eine ausreichende Platzkapazität zu sorgen, Stehplätze im Rahmen des maximal zulässigen Werts eines Omnibusses werden toleriert. Die Weiterbeförderung von Kinderwagen, Rollstühlen, Fahrrädern und schwerem Gepäck ist zu gewährleisten.
- Ordnungsgemäße Kennzeichnung der Fahrzeuge als Fahrt des BNV mit sichtbaren Informationen zur Fahrtroute und der ersetzten Schienenverkehrsfahrt und mit SEV-Logo
- Ordnungsgemäße und deutlich erkennbare Kennzeichnung der SEV-Haltestellen mit SEV-Logo
- Ansage der Haltestellen im Ersatzverkehrsmittel
- möglichst kurze Entfernung der Ersatzhaltestelle vom Empfangsgebäude/Hauptausgang der Verkehrsstation; soweit verkehrstechnisch im Einzelfall erforderlich auch von einem Nebenausgang
- BNV ist entsprechend der in *Kapitel 4.9.1 Einsatz von Zugbegleitpersonal* vorgegebenen Quote mit Zugbegleitpersonal zu besetzen. Alternativ kann das Zugbegleitpersonal anstelle der Begleitung des Ersatzfahrzeuges zur Unterstützung der Fahrgäste am Brechpunkt zwischen Zugverkehr und BNV an der Station eingesetzt werden (Reisendenlenker).

Ist absehbar, dass der BNV montags bis freitags länger als 72 Stunden dauert, hat das EVU die für geplanten SEV geltenden o. g. Leistungen zu erbringen, sofern die Auftraggeber keine Abweichungen zulassen. Die im Notfall- und Störungsmanagementkonzept gemäß *Kapitel 2.2 Störungsmanagement* niedergelegten Grundsätze sind jedoch zu beachten. Der BNV muss so eingerichtet werden, dass die Beeinträchtigungen der Fahrgäste möglichst gering gehalten werden.

2.4.3 IT-Plattform für Ersatzverkehre

(1) Ungeplante Zugausfälle stellen hohe Anforderungen an die Reaktionsfähigkeit des EVU. Um schnell und effizient reagieren zu können, hat das EVU eine IT-Plattform zu betreiben oder von einem Dritten betreiben zu lassen und eine darauf abgestimmte Prozessorganisation zu implementieren, durch die die Verfügbarkeit des Busnotverkehrs (BNV) unterstützt wird. Das EVU muss alle BNV-Leistungen unter Nutzung der Plattform organisieren. Des Weiteren muss die Plattform auch dafür genutzt werden, geplante SEV-Verkehre während der Durchführung zu kontrollieren und ggf. steuernd einzugreifen sowie für die Abrechnung zu dokumentieren.

(2) Allgemeine Ziele der IT-Plattform sind:

- Schnellere Verfügbarkeit des BNV vor Ort,
- Ausreichende Kapazitäten des BNV entsprechend der Nachfrage,
- Kosteneffiziente Bereitstellung des BNV mit den geforderten Qualitätskriterien,
- Kontinuierliche Fahrgastinformation in Echtzeit für BNV und SEV,
- Identifikation von Zeiten, in denen BNV-Kapazitäten fehlen und gezieltes Beheben von Defiziten
- Großräumige Akquise und Integration geeigneter Busunternehmen und anderer Anbieter von Ersatzverkehrsleistungen
- Transparente Dokumentation und Abrechnung der BNV- und SEV-Maßnahmen.
- Zurverfügungstellen von Daten für BNV und SEV direkt aus dem System an die Auftraggeber

(3) Die Plattform muss folgende Anforderungen erfüllen:

Die Plattform muss

- aus folgenden Teilsystemen bestehen:
    - Information über die Abwicklung des Ersatzverkehrs extern und intern, die über die Plattform sowohl für den Fahrgast als auch intern an alle Prozessbeteiligten zur Verfügung gestellt werden (vgl. Kapitel 5.5 Fahrgastinformation),
    - Flottenplanung und Disposition zur Beschleunigung der Verfügbarkeit und der Bereitstellung ausreichender Kapazitäten des Ersatzverkehrs,
    - Kapazitätsplanung und Optimierung zur vorausschauenden Verbesserung der zur Verfügung stehenden Ressourcen,
    - Abrechnung und Reporting zur einfachen und effizienten Dokumentation der erbrachten Ersatzleistungen und als Basis zur Abrechnung mit den Auftragsunternehmen der Ersatzverkehrsleistungen und den Auftraggebern und ggf. weiteren Beteiligten;
- eine web-basierte Oberfläche für die Nutzer haben,
- die digitale Abwicklung der Ersatzverkehrsleistung mit einem möglichst hohen Automatisierungsgrad ermöglichen,
- in die Systemlandschaft des EVU und ggf. des Plattform-Betreibers integriert sein,
- diskriminierungsfrei die Anbindung und Integration möglichst vieler Verkehrsunternehmen zur Erbringung des Ersatzverkehrs (z. B. Bus, Taxi) unterstützen,
- die Möglichkeit einer umfassenden und vorausschauenden Kapazitätsplanung schaffen,
- alle für die Fahrgastinformation relevanten Daten u.a. für DEFAS-Bayern zur Verfügung stellen (vgl. *Kapitel 5.1 Fahrgastinformation und Auskunftsmedien*),
- Synergieeffekte mit der Organisation, der Bereitstellung sowie der Dokumentation und Abrechnung von geplantem SEV nutzen bzw. schaffen durch
    - die Anbindung der Mobilitätsdienstleister mit entsprechenden Ressourcen (Fahrzeuge und Personal),
    - Informationen, z. B. zu Nachfragedaten, Störfallkonzepte etc., die für die Planung und Durchführung des SEV genutzt werden können.

(4) Die Grundfunktion der Plattform muss mindestens folgende Merkmale bzw. Funktionen beinhalten:

- Webbasierte Initiierung von BNV durch das EVU, d. h. der Störfall, für den ein BNV erforderlich ist, wird vom EVU (z. B. einem Mitarbeiter der Leitstelle) im System angelegt. Dadurch werden weitere Prozesse zur BNV-Bestellung über das System ausgelöst.
- Webbasierte Informationen über den Ersatzverkehr für das EVU, d. h. das Verkehrsunternehmen und ggf. der Plattformbetreiber müssen ständig über die Ersatzverkehrsbestellung und über den Status der tatsächlichen Durchführung informiert sein, einschließlich laufendem Abgleich von Soll- und Ist-Kapazitäten bei der Bestellung und während der Durchführung vor Ort.
- Verarbeitung und Nutzung von Stammdaten: SPNV-Netz, aktueller Fahrplan mit allen Leistungen, Kartendarstellung inkl. SEV/BNV-Haltestellen,
- Nutzung weiterer relevanter Daten, z. B. Informationen über ÖPNV-Angebote und stationsscharfe Nachfragedaten
- Besonderheiten an Stationen ausweisen (z.B. Nicht-Anfahrbarkeit von Haltestellen wegen Straßenbaumaßnahmen).
- Nutzung einer Datenbank für Kapazitäten des Ersatzverkehrs, d. h. einerseits sind die Fahrgastzahlen der Züge im Netz entweder als historische Daten aus der vergangenen Zählperiode oder aktuelle Daten aus AFZS und andererseits die aktuell verfügbaren Kapazitäten der Ersatzfahrzeuge zu hinterlegen. Diese Daten sind den Leistungen aus dem aktuellen Fahrplan zuzuordnen.
- Möglichkeit für Busunternehmen und andere Anbieter von Ersatzverkehrsleistungen, sich in der Datenbank registrieren zu lassen und ihren Standort/ ihre Standorte, ihre Fahrzeuge mit speziellen Merkmalen (z. B. Niederflur, Sondernutzungsflächen, Barrierefreiheit), die Anzahl der jeweiligen Sitz- und Stehplätze sowie ihre jeweils aktuell verfügbaren Kapazitäten (Fahrzeuge inkl. Fahrer) zu hinterlegen.
- Eingabemöglichkeit für Busunternehmen und andere Anbieter von Ersatzverkehrsleistungen zur Darstellung der geplanten Ersatzverkehre, Disposition über die Fahrzeuge und Fahrer über die System-Maske und zur Übermittlung von Fahraufträgen an Fahrer über eine Fahrer-App.
- Fahrer-App nutzbar auf handelsüblichen Endgeräten zur Beauftragung, Information und Kommunikation mit den Fahrern des Ersatzverkehrs (Funktionen u. a.: Aktivierung bei Start des Fahrauftrags, Fahrer-Navigation, Haltestellenansage)
- Information der Fahrgäste über Dauer und Umfang des Ersatzverkehrs durch Lieferung der relevanten Daten an DEFAS Bayern, das Hintergrundsystem des Freistaats Bayern für die Fahrgastinformation (Ist-Daten, Prognose-Daten sowie Textmeldungen)
- Der Ersatzverkehr muss elektronisch dokumentiert und abgerechnet werden, d. h. es muss mindestens erfasst werden, welche Ersatzfahrzeuge (Anzahl und Art der Fahrzeuge) welche ausgefallenen Zugleistungen (Datum, Zug-Nr., Zugkm) ersetzt haben.
- Das System muss geeignete Daten für die Qualitätsberichte gemäß *Kapitel 4.13 Messung und Bewertung von Qualität* liefern und Auswertungen zu den Ersatzverkehrsfällen und der Zielerreichung erstellen können.
- Das System muss tagesaktuell und automatisiert über eine Schnittstelle die vollständigen Rohdaten aus dem IT-System in gängigen Formaten (maschinenlesbar) an einen Server der Auftraggeber liefern. Dazu gehören neben den oben genannten Informationen über die eingesetzten Fahrzeuge und die zu ersetzenden ausgefallenen Zugleistungen auch Daten zum Ablauf des jeweiligen Ersatzverkehrs, wie Einsatzort und -zeit des jeweiligen Ersatzfahrzeugs, Darstellung der bedienten Zwischenhalte und des Endhalts, Ist-Ankunfts- und Ist-Abfahrtszeiten an den Halten, Dauer der Maßnahme insgesamt sowie Informationen zu bestellten und tatsächlich erbrachten Ersatzleistungen.

(5) Mindestens während der Betriebszeiten des hier ausgeschriebenen Netzes muss jeweils ein verantwortlicher Mitarbeiter in der Leitstelle des EVU den Betrieb der Plattform überwachen und ggf. steuernd eingreifen sowie die vorausschauende Kapazitätsplanung aktiv vorantreiben.

3. Fahrzeuge

Das TLBV hat ein Designkonzept entwickelt, dessen Vorgaben von den Bietern weitestgehend einzuhalten sind. Näheres regeln die nachfolgenden Unterkapitel. Weitere Ausführungen dazu sind in der Anlage LB–3.1 Designkonzept dargestellt.

Das EVU hat die zur Erbringung der Betriebsleistungen erforderlichen Fahrzeuge zu beschaffen, soweit diese bei ihm nicht bereits vorhanden sind.

Der Bieter hat die Zeitplanung für die Fahrzeugbeschaffung (Regelbedarf und Reserve) sowie den vorgesehenen Produktionsprozess bei Neufahrzeugen oder Umbauprozess bei Gebrauchtfahrzeugen und eine Bestätigung des Liefertermins/Umbautermins durch den Hersteller oder Fahrzeugvermieter bzw. Fahrzeugumbauer vorzulegen (auf die Regelungen über die Sicherstellung der Betriebsaufnahme in § 8 Absatz 2 des VDV wird hingewiesen). Die Auftraggeber sind über alle wesentlichen Schritte der Fahrzeugbeschaffung und des Fahrzeugumbaus bei Gebrauchtfahrzeugen sowie der Einsatzvorbereitung inklusive Personalschulung zu informieren. Vor finaler Beauftragung der Fahrzeugbestellung durch das EVU / den Leasinggeber beim Hersteller bzw. des Fahrzeugumbaus bei Gebrauchtfahrzeugen ist das Fahrzeuglayout und das gemäß Anlage LB–3.1 Designkonzept umzusetzende Fahrzeugdesign mit den Auftraggebern abzustimmen. Erachten es dabei Auftraggeber und EVU für notwendig, neue oder ergänzende kundenfreundliche Lösungen im Bereich des Fahrzeuglayouts bzw. der Fahrzeugausstattung umzusetzen, erklären sich die Auftraggeber grundsätzlich bereit, entsprechende Maßnahmen angemessen zu unterstützen. Wird für ein entsprechendes Projekt ein Einvernehmen erzielt, beteiligen sich die Auftraggeber einmalig mit bis zu 500.000 € („Innovationsbudget“).

Sollte ein Angebot mit Gebrauchtfahrzeugen den Zuschlag erhalten und zur Einhaltung der Vorgaben des Betriebskonzepts technische Anpassungen an den Fahrzeugen notwendig sein, sind den Auftraggebern die Nachweise über die durchgeführten Umbauten unverzüglich nach Abschluss der technischen Anpassungen zu erbringen. Diese technischen Anpassungen müssen bis spätestens zwölf Monate nach Betriebsaufnahme abgeschlossen sein.

Mit dem Angebot ist ein Fahrzeugkonzept vorzulegen, in welchem der/die zum Einsatz vorgesehene/n Fahrzeugtyp/en mittels der im hiesigen Kapitel geforderten Unterlagen dargestellt werden. Diese Fahrzeuge müssen die Anforderungen der nachfolgenden Kapitel erfüllen. Darüber hinaus können die Fahrzeuge mit in Blatt 5 der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination aufgelisteten zusätzlichen Ausstattungsmerkmalen angeboten werden. Der hiermit erreichte Wertungsvorteil für Mehrqualität wird positiv im Rahmen der Ermittlung des Wertungspreises berücksichtigt.

Werden mit dem Angebot unterschiedliche Fahrzeugkonzepte im Sinne von Varianten vorgelegt, so gelten die nachstehenden Bestimmungen für jede Variante. Die geforderten fahrzeugspezifischen Unterlagen sind für jedes Fahrzeugkonzept zu erbringen. Bis spätestens drei Monate nach Zuschlagserteilung erklärt das EVU den Auftraggebern verbindlich in Schriftform, welches angebotene Fahrzeugkonzept umgesetzt wird.

Werden fahrzeugbezogene Mehrqualitäten angeboten, so werden diese nur dann als Mehrqualität gewertet, wenn sie für die unterschiedlichen Fahrzeugkonzepte identisch sind. Werden die verbindlich vom EVU angebotenen Mehrqualitätsmerkmale im Laufe des Vertragsvollzuges nicht oder nur teilweise erfüllt, so erfolgt je fehlendem Merkmal eine jährliche Minderung des Zuschusses des EVU gemäß § 5 (D) VDV. Eine Abweichung von der Ausstattung der Fahrzeuge mit Mehrqualitäten ist monatlich im Rahmen des Qualitätsberichts gemäß Anlage LB–3.1 Designkonzept an die Auftraggeber zu übergeben.

3.1. Technische Mindestanforderungen

3.1.1 Allgemeines

Für die vorliegende Ausschreibung sind Neu- und Gebrauchtfahrzeuge zugelassen, sofern sie den nachfolgenden Bedingungen entsprechen. Gemäß § 8 VDV ist nach Zuschlagserteilung ein Betriebsaufnahmekonzept vorzulegen, in dem auch Aussagen zur Fahrzeugbeschaffung zu machen sind.

Die Gebrauchtfahrzeuge dürfen frühestens im Jahr 1998 in Betrieb genommen worden sein.

3.1.2 Zulassung

Die Fahrzeuge haben allen zulassungsrelevanten technischen und gesetzlichen Anforderungen für das ausgeschriebene Netz während der gesamten Vertragslaufzeit zu entsprechen. Die technischen Anforderungen der Infrastrukturbetreiber sind während der gesamten Vertragslaufzeit zu erfüllen. Die für den Betrieb zugrunde zu legende Regelbahnsteighöhe beträgt 550 mm über Schienenoberkante (SOK).

Die Fahrzeuge müssen zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme eine uneingeschränkte Zulassung für den Fahrgastbetrieb ohne betriebliche Einschränkungen durch die zuständige(n) Zulassungsbehörde(n) für das ausgeschriebene Streckennetz haben. Hierbei sind auch laufende Gesetzgebungsverfahren zu beachten. Ist die Angebotsabgabe mit Fahrzeugen vorgesehen, die zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe noch nicht über eine entsprechende Zulassung verfügen, so ist im Betriebsaufnahmekonzept gemäß § 8 VDV darzustellen, wie diese bis zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme erlangt werden soll.

Für die Erbringung der Option 1 im Los B („Option Rennsteig“) sind durch den Bieter Fahrzeuge vorzusehen, welche eine Steilstreckenzulassung oder eine streckenbezogene Zulassung zum Befahren der Steilstrecke Stützerbach – Bf. Rennsteig (– Schleusingen) gemäß der Richtlinie für den Betrieb auf der Steilstrecke Stützerbach – Schleusingen der Rennsteigbahn GmbH & Co. KG (Anlage LB–1.8 Unterlagen RBG) besitzen bzw. erlangen können.

3.1.3 Regel-, Reserve- und Ersatzfahrzeuge

Regelfahrzeuge sind alle Fahrzeuge, die zur Abwicklung des Betriebskonzeptes einschließlich der geforderten Mindestsitzplatzkapazitäten notwendig sind.

Reservefahrzeuge dienen sowohl der ständig verfügbaren Betriebsreserve als auch zur Sicherstellung der Wartung und Instandhaltung sowie als Reserve bei Havarien und Unfällen in dem durch das EVU befahrenen Streckennetz. Darüber hinaus können diese für zwischen den Auftraggebern und dem EVU einvernehmlich abgestimmte Zusatzleistungen eingesetzt werden.

Im Angebot ist der zum Einsatz vorgesehene Fahrzeugtyp bzw. sind die zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeugtypen und deren Anzahl für jedes angebotene Fahrzeugkonzept getrennt nach Regel- und Reservefahrzeugen anzugeben, wobei die vorgesehenen Reservefahrzeuge gesondert auszuweisen sind. Die Verkehrsleistung ist mit den im Angebot genannten Fahrzeugen zu erbringen. Änderungen (z. B. Ersatz von Fahrzeugen) bedürfen der Zustimmung durch die Auftraggeber.

Zu mindestens 15 % der Anzahl der Regelfahrzeuge sind Reservefahrzeuge (Instandhaltungs- und Betriebsreserve) vorzuhalten. Dabei ist der Verkehrstag mit dem höchsten Umlaufbedarf anzusetzen und auf volle Werte aufzurunden. Die Vorhaltung von weiteren, über diese Anzahl hinausgehenden Reservefahrzeugen liegt im Ermessen des EVU. Das EVU ist für eine ausreichende Anzahl an Reservefahrzeugen verantwortlich. Die Reservefahrzeuge haben ständig allein für die vertragsgegenständliche Leistung zur Verfügung zu stehen. Ein Hinweis des EVU auf einen eventuell vorhandenen Konzernpool erfüllt diese Vorgabe nicht.

Falls unterschiedliche Fahrzeugtypen eingesetzt werden sollen, können größere Fahrzeugeinheiten als Reserve für kleinere Fahrzeugeinheiten dienen. Kleinere Fahrzeugeinheiten dürfen

die Reserve für größere Fahrzeugeinheiten bilden, wenn mit der dafür vorgesehenen Zahl die Anzahl der anrechenbaren Sitzplätze der größeren Fahrzeugeinheiten mindestens erreicht wird. Soweit das EVU die kleineren Fahrzeugeinheiten nicht als Zug, sondern getrennt einsetzt, werden etwaige dadurch bedingte zusätzliche Kosten der Fahrt (Infrastrukturnutzung, Energie etc.) nicht vergütet. Die fahrdynamischen Erfordernisse müssen eingehalten werden.

Die Reservefahrzeuge haben in ihrer Ausstattung den Anforderungen an die Regelfahrzeuge vollständig zu entsprechen.

Die für die Stationierung der Reservefahrzeuge vorgesehenen Standorte sind gemäß § 8 VDV im Rahmen des Betriebsaufnahmekonzepts anzugeben.

Für den Fall, dass aufgrund eines hohen Schadstands sowie bei umfangreichen Untersuchungen (z. B. Hauptuntersuchung) der Regel- und Reservefahrzeuge das bestellte Betriebskonzept quantitativ oder qualitativ (z. B. Einhaltung der Mindestkapazitäten) nicht umgesetzt werden kann, hat das EVU unverzüglich Ersatzfahrzeuge zu beschaffen.

- Ersatzfahrzeuge müssen durch das EVU gestellt werden und sollen soweit möglich den vertraglich vereinbarten Kriterien für Regelfahrzeuge entsprechen. Der Einsatz von Ersatzfahrzeugen ist jeweils auf ein Jahr begrenzt, wenn das Ersatzfahrzeug nicht den Qualitätsmerkmalen der Angebotsfahrzeuge entspricht. Das EVU hat bis zum Ende dieser Frist das jeweilige Ersatzfahrzeug durch ein vertragskonformes Fahrzeug zu ersetzen. In Ausnahmefällen können die Auftraggeber dem Einsatz des Ersatzfahrzeuges auch über diese Frist hinaus zustimmen.
- Sofern die Ersatzfahrzeuge alle Anforderungen an die Regelfahrzeuge aus dieser Leistungsbeschreibung erfüllen, resultieren daraus keinerlei Minderungen.
- Sollten einzelne Ausstattungselemente der Ersatzfahrzeuge die Anforderungen an die Regelfahrzeuge dieser Leistungsbeschreibung nicht vollumfänglich erfüllen, gelten die Regelungen des *Kapitels 4.7 Schadensfreiheit der Fahrzeuge*.

3.1.4 Fahrdynamik

Das Brems- und Beschleunigungsverhalten der Fahrzeuge muss so beschaffen sein, dass die Fahrplanvorgaben in allen Witterungslagen stets zuverlässig und sicher eingehalten werden können. Die Höchstgeschwindigkeit der Fahrzeuge muss mindestens 120 km/h betragen.

Die Fahrdynamik der Fahrzeuge muss für das vorgesehene Betriebskonzept dazu geeignet sein, einen pünktlichen und sicheren Betrieb zu gewährleisten. Entsprechend aller angebotenen Fahrzeugkonzepte sind für die zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge alle technischen Daten vom EVU im Rahmen des Betriebsaufnahmekonzept gemäß § 8 VDV vorzulegen, die für eine Fahrzeitrechnung erforderlich sind. Dazu zählen Zugkraft-Geschwindigkeitsdiagramm, Angaben zur Fahrzeugmasse und zum Fahrwiderstand sowie Angaben zur Bremswirkung. Weitere Angaben sind auf Nachfrage der Auftraggeber zu liefern.

Ergänzendes dazu regelt das *Kapitel 1.7 Fahrzeitrechnung*.

3.1.5 Zuverlässigkeit

Der störungsfreie Betrieb der Fahrzeuge und in besonderem Maße der fahrgastrelevanten Einrichtungen (u. a. Heizung, Klimatisierung) ist für Außenlufttemperaturen zwischen +35°C und -20°C sowie regelmäßig wiederkehrende Witterungsverhältnisse (z. B. Schmierfilmbildung im Herbst, Schnee etc.) zuverlässig zu gewährleisten.

3.1.6 Traktionsbildung

Die Fahrzeuge müssen zur Traktionsbildung automatische Kupplungen besitzen. Eine Traktionsbildung mit automatischem Kuppeln und Trennen von Fahrzeugen des gleichen Typs muss auch an Unterwegshalten technisch machbar und witterungsunabhängig gewährleistet sein. Die Vorgaben aus *Kapitel 4.5 Bewertung Ersatzbeförderung* sind zu berücksichtigen. Das Kup-

peln und Trennen muss auch bei extremen Witterungsverhältnissen (Nässe, Kälte, Vereisungsgefahr) sowie trotz äußerer Verschmutzungen (Staub, Insekten usw.) sowohl von der Mechanik, der Elektrik wie auch der verwendeten Schmiermittel her (hier insbesondere bei extremer Kälte) ohne Einschränkungen möglich sein. Dazu kann z. B. der Einsatz von beheizbaren Kupplungen oder Kupplungsschutzhauben sinnvoll sein.

Eine Beeinträchtigung der Fahrdynamik in Bezug auf die im Betriebsprogramm gestellten Anforderungen durch mehrere Zugeinheiten muss ausgeschlossen sein. Von dem führenden Fahrzeug müssen alle Funktionalitäten in allen Zugeinheiten steuerbar sein.

Der Zeitbedarf für das Kuppeln und Trennen darf die in den Fahrplänen ausgewiesenen Haltezeiten nicht überschreiten. Das Kuppeln von Fahrzeugen darf technisch nicht länger als 2,5 Minuten dauern. Das Trennen von zwei Fahrzeugen darf nicht länger als 1,5 Minuten dauern. Das EVU weist die technische Machbarkeit der vorstehend definierten Anforderungen bei allen angebotenen Fahrzeugkonzepten durch eine Bescheinigung des Fahrzeugherstellers im Angebot nach.

Alle Fahrzeuge müssen eine technische Wendezeit von maximal drei Minuten realisieren können. Als verkehrliche Wendezeit sind grundsätzlich fünf Minuten vorzusehen. Abweichungen davon regelt Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten.

Es ist bei Verkehrshalten an jedem genutzten Bahnsteig sicherzustellen, dass sich in jedem gebildeten Zugverband alle Einstiegstüren vollständig innerhalb der Bahnsteignutzlänge (vgl. Anlage LB–1.9 DB InfraGO AG - Infrastrukturdaten der Verkehrsstationen) befinden. Ein dauerhaftes Verschließen von Türen zur Ermöglichung von Halten längerer Züge an kürzeren Bahnsteigen ist nicht zulässig. Die Anforderungen der Mindestsitzplatzkapazitäten gemäß Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten sind dabei in jedem Fall einzuhalten.

3.1.7 Fahrzeugortung und Zug-Land-Verbindung

Die Fahrzeuge sind mit einem Fahrzeugortungssystem auszurüsten. Dieses soll genutzt werden zur

- dynamischen Fahrgastinformation,
- dynamischen Übermittlung der (Fahrgast-)Besetzung, vgl. *Kapitel 5.1.4.4 Auslastungsinformationen*

Auf das *Kapitel 2.1.2 Positionserfassung* wird verwiesen.

3.1.8 Einstiegsverhältnisse

Es bestehen folgende Mindestanforderungen an die Einstiegsverhältnisse:

- In den Eingangsbereichen ist eine ebene Fußbodenhöhe von 550 bis maximal 600 mm über Schienenoberkante (SOK) gefordert. Ein Gefälle von bis zu 4 % zur Fahrzeugaußenseite wird akzeptiert. Abweichend davon, ist bei den unter *Kapitel 1.9 Betriebskonzept* genannten Linien bzw. Fahrten der Einsatz von Gebrauchtfahrzeugen mit einer abweichenden Fußbodenhöhe von 760 bis maximal 800 mm über SOK zulässig.
- Bahnsteighöhen bis 760 mm über SOK müssen bedient werden können.
- Unter Einhaltung der geltenden Spezifikationen und Vorschriften (insbesondere der *Technischen Regeln Spalt* in der aktuellen Fassung) muss sichergestellt werden, dass der Einstieg in die eingesetzten Fahrzeuge an allen Bahnsteigen der im Netz bedienten Stationen (siehe Anlage Anlage LB–1.9 DB InfraGO AG - Infrastrukturdaten der Verkehrsstationen) möglich ist.
- Bei jedem Fahrzeug muss an beiden Fahrzeugseiten an einer Tür, welche an einen Mehrzweckbereich mit Rollstuhlabstellmöglichkeit angrenzt, mindestens eine technische Einstiegshilfe vorhanden sein, mit der auch mobilitätseingeschränkte Personen Bahnsteige mit einer Höhe von 380 bis 760 mm über SOK zum Ein- und Ausstieg nutzen können. Kommt eine Rampe als technische Einstiegshilfe zum Einsatz, so darf deren Neigung 18 % nicht überschreiten. Ausgenommen davon sind Bahnsteige mit einer Höhe von kleiner

380 mm über SOK. Im Angebot ist für jedes angebotene Fahrzeugkonzept die Art und Funktionsweise der vorgesehenen Einstiegshilfen zu beschreiben. Sofern die Rampe nicht elektrisch bedienbar ist, muss sie leicht zugänglich für das Zugpersonal aufbewahrt werden und den Ein-/Ausstiegsvorgang eines Rollstuhlfahrers in maximal 60 Sekunden gewährleisten.

- Für die Nutzung der Einstiegshilfe muss eine Anforderungstaste im Fahrzeug sowie eine weitere an der Fahrzeugaußenseite auf beiden Fahrzeugseiten jeweils neben oder auf der Einstiegstür, an der sich die Einstiegshilfe befindet, vorhanden sein, mittels welcher der Ein- bzw. Ausstiegswunsch unmittelbar dem Triebfahrzeugführer angezeigt werden kann. Die Einstiegshilfen müssen unabhängig von der Besetzung der Züge mit weiterem Personal jederzeit vom Triebfahrzeugführer bedient werden können. Eine Fernbedienung der Rampen ist nicht erforderlich.
- Die Lage der Türen mit Einstiegshilfen ist von außen deutlich zu kennzeichnen (Rollstuhlsymbol).

Im Angebot sind die vorgesehenen Einstiegsverhältnisse bei allen angebotenen Fahrzeugkonzepten als bemaßte und leserliche Skizzen darzustellen. Hierbei ist insbesondere das zwischen Fahrzeug und Bahnsteig verbleibende Spaltmaß unter Berücksichtigung einer eventuellen Spaltüberbrückung konkret darzustellen. Außerdem sind bei allen angebotenen Fahrzeugkonzepten bemaßte und leserliche Skizzen der Einstiegsverhältnisse für die unterschiedlichen Bahnsteighöhen (< 380 (Beispielhöhe(n) auszuwählen), 380, 550 und 760 mm) bei Nutzung der angebotenen Einstiegshilfen dem Angebot beizufügen.

3.2. Innenausstattung

Im Angebot ist in allen angebotenen Fahrzeugkonzepten die vorgesehene Innenausstattung der zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge mittels eines Fahrzeuggrundrisses darzustellen. Hierin ist auch die Anordnung der Sitze (Sitzteiler, Konfiguration sowie sonstige Ausstattung einschließlich Bemaßung) darzustellen. Werden darüber hinaus Ausstattungsmerkmale angeboten, die nicht aus dem Fahrzeuggrundriss erkennbar werden, sind diese textlich zu erläutern.

Die Fahrzeuge müssen über mindestens einen Niederflurbereich verfügen, welcher mindestens die Toilette, den Mehrzweckbereich sowie mindestens 15 fest installierte Sitzplätze umfasst. Der Niederflurbereich ist in dem vorzulegenden Fahrzeuggrundriss kenntlich zu machen.

3.2.1 Inneneinteilung

Der Innenraum eines jeden Fahrzeugs muss mindestens folgende Funktionsbereiche ausweisen:

- Sitzplatzbereiche zweiter Klasse
- Mehrzweckbereich
- Behindertenfreundliche Toilette

Die Mindestzahl der anzubietenden Sitzplätze ist in *Kapitel 4.6 Platzkapazitäten* beschrieben. Als anrechenbare Sitze gelten alle fest installierten Sitze und Klappsitze. Klappsitze im Einstiegsbereich werden nicht angerechnet. Die Gesamtanzahl an anrechenbaren Sitzplätzen darf für ein einteiliges Fahrzeug 65 Sitzplätze nicht unterschreiten. Bei Einsatz zweiteiliger Triebwagen müssen diese über jeweils mindestens 120 anrechenbare Sitzplätze verfügen. Der Anteil an Klappsitzen darf unabhängig vom Fahrzeugtyp 20 % nicht überschreiten (siehe auch *Kapitel 3.2.2.3 Klappsitze*).

3.2.2 Sitzplätze

3.2.2.1 Anordnung

Die Anordnung der Sitze ist freigestellt, es sind sowohl Reihen- als auch vis-à-vis-Sitzplätze erwünscht. Der Anteil an vis-à-vis-Sitzplätzen darf 20 % der fest installierten Sitzplätze nicht unterschreiten.

Es sind maximal zwei fest installierte Sitzplätze nebeneinander zugelassen. Ausnahmen sind nur an der Rückwand der Fahrerkabine, an der Außenwand einer Toilette oder im Bereich des Übergangs von Niederflur auf Hochflur zulässig.

3.2.2.2 Ausstattung

Die Fahrzeuge müssen eine komfortable und bequeme Bestuhlung aufweisen. Es sind Einzelsitze vorzusehen. Sitzbänke sind nicht zugelassen.

Die Sitze müssen gepolstert und ergonomisch geformt sein. Sitze an der Mittelgangseite sind zum Gang hin mit ~~klappbaren~~ Armlehnen auszustatten, Sitze an der Fensterseite sind zur Wand hin mit Armlehnen zu versehen. Zwischen allen nebeneinander liegenden, fest installierten Sitzen sind ~~klappbare~~ Armlehnen anzubringen. Die Armlehnen zur Gangseite und zwischen den fest installierten Sitzen sollen vorzugsweise klappbar sein. BI_47

Der Sitzabstand darf bei Reihensitzen 750 mm (Rückseite Rückenlehne bis Rückseite der vorherigen Rückenlehne) nicht unterschreiten. Bei vis-à-vis-Bestuhlung darf die Länge einer Viersitzgruppe 1650 mm (Rückseite Rückenlehne bis Rückseite der gegenüber liegenden Rückenlehne) nicht unterschreiten. Eine Ausrichtung der Bestuhlung an der Fensterteilung ist wünschenswert. Die Beinfreiheit darf durch hineinragende Abfallbehäter nicht eingeschränkt werden.

Entsprechend Blatt 5 der *Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination* wird ein Wertungsbonus vergeben, wenn bei mindestens sechs Sitzreihen in Reihenbestuhlung der Sitzabstand größer gleich 800 mm ist. Die Vergabe des maximal möglichen Wertungsbonus setzt voraus, dass 100 % der gesamten Fahrzeugflotte (Regel- und Reservefahrzeuge) mit vorgenanntem Mehrqualitätsmerkmal ausgestattet werden. Werden weniger Fahrzeuge damit ausgestattet, verringert sich der Wertungsbonus entsprechend anteilig.

3.2.2.3 Klappsitze

Klappsitze müssen über einen seitlichen Mindestsitzabstand (von Mitte zu Mitte) von 450 mm verfügen. Die Klappsitze müssen mindestens 380 mm breit sein.

Gegenüber der Toilette sind zur Einhaltung der Gangbreite keine Klappsitze zugelassen.

3.2.2.4 Gangbreite

Die Mindestgangbreite in Höhe der Armlehnen darf 520 mm (von zum Gang gerichteter Außenkante der Armlehne bis zum Gang gerichteter Außenkante der Armlehne) nicht unterschreiten. Die Mindestgangbreite soll auch bei herunter geklappten Klappsitzen, abgestellten Fahrrädern und Rollstühlen (in nominalen Stellbereichen) gewährleistet sein.

3.2.2.5 Tische

Alle vis-à-vis-Sitzgruppen sind mit festen Tischen auszustatten. Bei mehrteiligen Fahrzeugen kann im Bereich der Wagenübergänge auf eine Ausstattung mit festen Tischen verzichtet werden, sofern technische Gegebenheiten dagegen sprechen. Das EVU muss in diesem Fall diese Gründe in seinem Angebot schlüssig darlegen.

Bei Reihenbestuhlung sind Klapptische an den Rückenlehnen der Sitze vorzusehen.

Alle Tische sollen eine Aussparung für Getränkebehälter erhalten, um ein Kippen oder „Wandern“ der Getränke während der Fahrt zu verhindern.

Entsprechend Blatt 5 der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination wird ein Wertungsbonus vergeben, wenn mindestens 25 % der vis-à-vis-Sitzgruppen mit festen Tischen in einer Größe von mindestens 400 mm x 400 mm ausgestattet werden. Der Abfallbehälter kann dabei am Rand in den Tisch integriert sein. Die Vergabe des maximal möglichen Wertungsbonus setzt voraus, dass 100 % der gesamten Fahrzeugflotte (Regel- und Reservefahrzeuge) mit vorgenanntem Mehrqualitätsmerkmal ausgestattet werden. Werden weniger Fahrzeuge damit ausgestattet, verringert sich der Wertungsbonus entsprechend anteilig.

Mindestens 50 % aller vis-à-vis Sitzgruppen, insgesamt jedoch mindestens vier Sitzgruppen, sind mit mindestens einer Steckdose auszustatten, die das Aufladen von Mobiltelefonen wie auch Notebooks, Tablets o. ä. ermöglicht. Dabei ist auf ganzzahlige Werte aufzurunden. Steckdosen dürfen nicht oberhalb der Fensterunterkante angebracht sein.

3.2.3 Beleuchtung

Auf eine ausreichende Beleuchtung des Fahrgastraums ist zu achten. Die Farbtemperatur des Leuchtmittels muss im warmweißen Bereich liegen. Aus Gründen der Energieeffizienz ist der Einsatz von LED-Leuchtmitteln anzustreben.

3.2.4 Gepäckunterbringung

Im Niederflurbereich (ausgenommen der Toiletten und Tür- und Mehrzweckbereiche $_{BI_48}$) müssen über mindestens 75 % der Länge des Fahrgastraumes Gepäckablagen über dem Kopfbereich vorhanden sein. Im Hochflurbereich müssen über mindestens 50 % der Länge des Fahrgastraumes Gepäckablagen über dem Kopfbereich vorhanden sein. Bei mehrteiligen Fahrzeugen kann im Bereich der Wagenübergänge davon abgewichen werden. Die Gepäckablagen sind so auszugestalten, dass ein Durchfallen auch von kleinen Gepäckstücken nicht möglich ist. Des Weiteren ist die Gepäckablage so auszugestalten, dass das Gepäck auch in und gegen die Fahrtrichtung (z. B. beim Bremsen) nicht herausfallen kann. Gepäckablagen sind mit einer Mindesttiefe von 330 mm auszugestalten.

Im Bereich der festen Sitze sind je Sitzplatz Möglichkeiten zur Jacken- bzw. Mantelaufhängung vorzusehen.

3.2.5 Haltemöglichkeiten

Sich im Zug bewegende Fahrgäste müssen jederzeit einen sicheren Halt finden können. Daher ist an der Gangseite jeden Sitzes bzw. jeder Sitzgruppe mit Ausnahme der Klappsitze eine Möglichkeit zum Festhalten, z. B. Haltegriff oder -stange, vorzusehen. In den Einstiegsbereichen sind in ausreichender Anzahl gesonderte Haltemöglichkeiten (Haltestangen oder -läufe) vorzusehen. Haltemöglichkeiten in Mehrzweckbereichen sind so auszuführen, dass der Bewegungsraum von Rollstuhlfahrern und Fahrgästen mit Fahrrädern nicht eingeschränkt wird.

3.2.6 Übergänge und Trenntüren/-wände

Trenntüren sind als transparente und mit einer Hand leicht zu öffnende Türen auszuführen. Den Belangen sehbehinderter Fahrgäste ist durch eine kontrastreiche Kennzeichnung der Türen Rechnung zu tragen.

3.2.7 Durchsicht im Fahrzeug

Aus Sicherheitsgründen ist (mit Ausnahme des Toilettenbereichs) eine größtmögliche Durchsicht durch das gesamte Fahrzeug vorzusehen. Soweit Triebwagen eingesetzt werden, ist beim führenden Fahrzeug die Sichtbarkeit des Triebfahrzeugführers für die Fahrgäste im Fahrgastraum stets sicherzustellen. Dazu ist mindestens die Zugangstür ab einer Höhe von 1,00 m über dem Fußboden volltransparent auszuführen. Die Beleuchtung in den Fahrzeugen ist so einzurichten, dass auch bei Dunkelheit keine Verdunkelung im Tür- bzw. Trennwandbereich zum Triebfahrzeugführer erforderlich ist.

3.2.8 Videoaufzeichnung

Eine Videoaufzeichnung ist in allen Fahrgasträumen vorzusehen. Dabei sind die datenschutzrechtlichen Vorgaben entsprechend zu berücksichtigen.

Die operativen und technischen Anforderungen an eine Videoaufzeichnung in Zügen sind in Anlage LB–3.2 Anforderungen Videoaufzeichnung dargestellt und entsprechen den Mindestanforderungen aus polizeifachlicher Sicht.

3.2.9 Mehrzweckbereiche/Sonderflächen

Pro Fahrzeug ist mindestens ein Mehrzweckbereich vorzusehen. Die Mindestgröße der Mehrzweckfläche darf 6 m^2 nicht unterschreiten. Bei Fahrzeugen mit einer Sitzplatzkapazität größer gleich 90 Sitzplätze ist eine Mehrzweckfläche von mindestens 10 m^2 vorzusehen.

Bei Vorhandensein von zwei Mehrzweckbereichen, von welchen sich einer in unmittelbarer Toilettennähe befindet und die Mindestgröße von 6 m^2 nicht unterschreitet, muss der zweite Mehrzweckbereich eine Fläche von mindestens 4 m^2 aufweisen. Eine weitere Teilung des Mehrzweckbereichs ist nicht zulässig.

Die Flächenberechnung umfasst alle Bereiche außer dem Eingangsbereich zwischen den gegenüberliegenden Türöffnungen rechtwinklig zur lichten Öffnung der Türen.

Der Mehrzweckbereich bzw. die Mehrzweckbereiche muss/müssen bei einteiligen Fahrzeugen die Mitnahme von sechs Fahrrädern, bei zweiteiligen Fahrzeugen von neun Fahrrädern ermöglichen.

Im Mehrzweckbereich ist zudem eine Stellfläche für mindestens zwei Rollstühle bzw. Kinderwagen vorzusehen. Nach Möglichkeit sollen die Bereiche für Fahrräder und Rollstühle / Kinderwagen räumlich voneinander getrennt und gekennzeichnet sein. Ist mehr als ein Mehrzweckbereich vorhanden, so muss sich der für die Beförderung von Rollstühlen und Kinderwagen vorgesehene Bereich in unmittelbarer Nähe der Toilette befinden.

In den Mehrzweckbereichen sind Klappsitze zulässig. Diese werden auf die Gesamtsitzplatzzahl angerechnet. Statt Klappsitzen können in Mehrzweckbereichen, die explizit für den Fahrradtransport ausgelegt sind und nicht der Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kinderwagen dienen, gepolsterte Anlehnhilfen oberhalb der Fahrradbefestigungsstange angebracht werden. Die Zahl der anrechenbaren Sitzplätze verringert sich damit gegenüber der Anbringung von Klappsitzen im entsprechenden Bereich nicht. Für die Sitzplatzberechnung werden jeweils 0,45 m Polsterbreite wie ein Klappsitz betrachtet.

Für Fahrräder sind geeignete Befestigungsmöglichkeiten mit Gurten und Ösen vorzusehen.

3.2.10 Außentüren

Die Außentüren müssen einen zügigen Fahrgastwechsel ermöglichen. Fahrzeuge mit einer Länge unter 30 m müssen mindestens zwei einspurige Türbereiche je Fahrzeugseite aufweisen. Fahrzeuge mit einer Länge über 30 m müssen mindestens zwei zweispurige Türbereiche je Fahrzeugseite aufweisen. Eine Türspur muss bei zweispurigen Türbereichen mindestens 600 mm, bei einspurigen Türbereichen mindestens 1100 mm betragen.

Soweit ein elektrischer Hub- oder Schwenklift eingebaut wird, ist eine Unterschreitung der lichten Türöffnung bei zweispurigen Einstiegen um 100 mm je Tür zulässig.

3.2.11 Toiletten

Je Fahrzeug muss mindestens eine behindertenfreundliche Toilette vorhanden sein. Die Ausführung als geschlossenes System wird gefordert. Die Ver- und Entsorgung der Anlage muss witterungs- und temperaturunabhängig möglich sein. Waschbecken, Seifenspender, Desinfektionsmittelspender, Spiegel sowie die Möglichkeit zur Händetrocknung sind vorzusehen. Die

Toilettentür darf sich auch im unverriegelten Zustand während der Fahrt nicht von selbst öffnen. Der Zustand der Toilette (frei, besetzt) ist im Fahrgastraum für die Fahrgäste gut sichtbar anzuzeigen.

Entsprechend Blatt 5 Mehrqualität der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination wird ein Wertungsbonus vergeben, wenn die Fahrzeuge mit einer Universaltoilette gemäß TSI PRM ausgestattet werden. Die Vergabe des maximal möglichen Wertungsbonus setzt voraus, dass 100 % der gesamten Fahrzeugflotte (Regel- und Reservefahrzeuge) mit vorgenanntem Mehrqualitätsmerkmal ausgestattet werden. Werden weniger Fahrzeuge damit ausgestattet, verringert sich der Wertungsbonus entsprechend anteilig.

3.2.12 Klimatisierung/Heizung und Fenster

Das Fahrzeug muss mit mindestens einer Klimaanlage ausgerüstet sein. Eine Klimatisierung der Fahrgasträume mindestens nach VDV-Standard 180 durch eine oder mehrere Klimaanlagen im Fahrzeug wird gefordert. Die Anlage ist dabei so auszuführen, dass eine manuelle Justierung durch das Zug- und Servicepersonal jederzeit möglich ist, sofern keine technischen Restriktionen dem entgegenstehen. Ausreichende Notbelüftungsmöglichkeiten über Fenster bei Ausfall der Klimaanlage sind vorzusehen. Pro Fahrgastgroßraum muss über die Diagonale mindestens je ein abschließbares Klappfenster pro Fahrzeugseite als Notbelüftung vorhanden sein. Es muss gewährleistet sein, dass bei Ausfall der Klimaanlage oder deren erheblicher Leistungsreduzierung die Klappfenster vom Personal geöffnet werden können.

Der Fahrgastraum muss eine vom Triebfahrzeugführerraum unabhängige Klimaregelung haben.

Im Innenraum darf auch unter extremen winterlichen Witterungsbedingungen bei Außentemperaturen bis -20°C durchgehend eine Innenraumtemperatur (mit Ausnahme der Einstiegsbereiche) von +18°C nicht unterschritten werden.

3.2.13 Abfallbehälter

In den Eingangsbereichen sind Abfallbehälter mit einem Mindestfassungsvolumen von zwölf Litern sowie in den vis-à-vis-Sitzbereichen sind Abfallbehälter mit einem Mindestfassungsvolumen von drei Litern vorzusehen. Im Fahrzeug sind ausreichend Hinweisaufkleber auf die Abfallbehälter vorzusehen. Die Abfallbehälter dürfen den Fahrgastfluss nicht behindern, deshalb ist der lichte Raum zwischen den gegenüberliegenden Türöffnungen freizuhalten. Die Abfallbehälter müssen so beschaffen sein, dass bei ordnungsgemäßem Gebrauch keine Flüssigkeiten auslaufen.

3.2.14 Zustand der Gebrauchtfahrzeuge

Im Falle eines Einsatzes von Gebrauchtfahrzeugen ist der Innenraum vor der Betriebsaufnahme in einen neuwertigen Zustand zu versetzen. Darunter sind ein teilweiser oder vollständiger Austausch von Fahrzeugteilen und/oder die Renovierung von Fahrzeugbereichen, soweit diese Maßnahmen erforderlich sind, um ein neuwertiges Erscheinungsbild herzustellen, zu verstehen. Die Vorgaben des Designkonzeptes Thüringen sind dabei entsprechend der unten stehenden Aufstellung BI_05 einzuhalten.

Folgende Mindestanforderungen sind bis spätestens zwölf Monate nach Betriebsaufnahme umzusetzen:

- Erneuerung aller Sitzpolster und Sitzbezüge; (Vorgaben Designkonzept sind einzuhalten) BI_05
- Herstellung der Schadensfreiheit aller Sitzgestelle, inkl. Klappsitze; (Designkonzept muss nicht eingehalten werden) BI_05
- Erneuerung der Kopfstützen, mindestens aber der Kopfstützenbezüge; (Vorgaben Designkonzept sind einzuhalten) BI_05
- Erneuerung des Fußbodenbelags; (Vorgaben Designkonzept sind einzuhalten) BI_05

- Komplette Beseitigung von Gebrauchsspuren an Fußboden-, Wand- und Deckenverkleidungen sowie Haltestangen und -griffen; (Designkonzept muss nicht eingehalten werden) BI_05
- Erneuerung von beschädigten Tischen, Ablagen und Armlehnen; (Designkonzept muss nicht eingehalten werden) BI_05
- Austausch von zerkratzten oder anders beschädigten Fenster- und Türscheiben, sowie deren Einfassung; (Designkonzept muss nicht eingehalten werden) BI_05
- Austausch von zerkratzten oder anders beschädigten Glastrennscheiben, Fahrgastraumtrenntüren; (Designkonzept muss nicht eingehalten werden) BI_05
- Ersatz und/oder intensive Reinigung der Innenraumbeleuchtung, vorzugsweise Einsatz von LED-Technik; (Designkonzept muss nicht eingehalten werden) BI_05
- Herstellung der Schadensfreiheit und BI_05 Erneuerung der WC-Einrichtung (Sitz, Bürste); (Designkonzept muss nicht eingehalten werden) BI_05
- Farbauffrischung der WC-Kabine innen und außen; (Designkonzept muss nicht eingehalten werden) BI_05
- Erneuerung von Piktogrammen, Anschriften (innen und außen); (Vorgaben Designkonzept sind einzuhalten) BI_05
- Neulackierung oder Folierung BI_05 der Außenfarbgebung und Beseitigung von Schäden an der Außenhaut (Beseitigung von Steinschlägen, Einbeulungen etc.); (Vorgaben Designkonzept sind einzuhalten) BI_05

Die Vergabestelle behält sich vor, nach Zuschlagserteilung weitere Elemente des Designkonzepts (LB-3.1 Designkonzept) zu beauftragen. Bezüglich der Kalkulation wird auf die Ausführung im Kapitel 3, 3. Absatz „Innovationsbudget“ verwiesen. BI_05

Die als Mehrqualität angebotenen und zu bewertenden Leistungen müssen ebenfalls spätestens nach zwölf Monaten nach Betriebsaufnahme funktionstüchtig eingebaut sein. In begründeten Ausnahmefällen kann in Abstimmung mit den Auftraggebern diese Frist bis maximal 18 Monate nach Betriebsaufnahme verlängert werden.

3.2.15 Automatische Fahrgastzähleinrichtung

Die gesamte Fahrzeugflotte (Regel- und Reservefahrzeuge) sind mit automatischen Fahrgastzähleinrichtungen auszustatten. Nähere Angaben siehe *Kapitel 9 Nachfrageermittlung.*

3.2.16 WLAN

Es ist ein Internetzugang für Fahrgäste mittels fahrzeugseitigem WLAN in allen Zugeinheiten bereitzustellen. Dieser ist für die Fahrgäste kostenfrei anzubieten. Das WLAN-System inkl. der verbauten Technik muss zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme ~~den aktuellen Stand der Technik~~ mindestens den WiFi 5-Standard BI_45 abbilden. Das System ist stets mit der aktuellsten Software zu betreiben. Wenn für das System relevante Sicherheitsupdates zur Verfügung stehen, sind diese sofort einzuspielen, Komfortupdates sind kontinuierlich binnen 4 Wochen nach deren Release aufzuspielen. Etwa zur Hälfte der Vertragslaufzeit (nach ca. 4 Jahren) ist eine Prüfung der verbauten Technik auf die Erfüllung der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Anforderungen vorzunehmen. Sofern ein Hardwareaustausch bzw. ein Systemwechsel hieraus resultierend erforderlich werden, ist dieser umzusetzen. Das System ist so zu bemessen, dass für mindestens 50 % der Sitzplätze gleichzeitige Nutzungen inkl. einer Reservekapazität von 25 % ermöglicht werden. Der Datendurchsatz muss ein schnelles Internetsurfen von mehreren Benutzern mit Downloadmöglichkeiten gewährleisten. Des Weiteren sollen die Zugangsbarrieren zum WLAN-System niedrig sein z. B. keine umfangreichen AGBs, wenige Schritte bis zum Internet usw. Weiterhin muss das System nach aktuellem Stand folgende Mindestleistungsmerkmale erfüllen:

- Der Datendurchsatz muss bei mindestens 50 WLAN-AP-Benutzern mindestens 1 Mbit/s je User betragen. Je Gerät sind pro Tag mindestens 150 MB Datenvolumen im Durchschnitt zu gewähren.

- Das System muss die Kombination von mindestens 3 Zug-Land-Kommunikationsverbindungen ermöglichen. Hierbei sind mindestens die Standards LTE oder BI_46 5G zu unterstützen. Für eine optimale Netzabdeckung sind die Netze der drei Mobilfunkanbieter zu nutzen und mit einer Multiproviderlösung auszustatten, die im Parallelbetrieb mit einer intelligenten Kanalbündelungssoftware arbeitet.
- Die eingesetzten Mobilfunkmodems müssen mindestens die aktuell verwendeten Frequenzbänder 700 MHz, 800 MHz, 1.5 GHz, 1.8 GHz, 2.1 GHz und 2.6 GHz unterstützen.
- Eine Kombination der Bandbreiten der zur Verfügung stehenden Zug-Land-Verbindungen zu einer resultierenden Gesamt-Bandbreite muss durch das System technisch gewährleistet werden. Die nutzbare Bandbreite ist mit geeigneten Maßnahmen zu optimieren, um größtmöglichen Datendurchsatz zu ermöglichen.
- Ein Umschalten zwischen den verfügbaren Kommunikationsverbindungen (Handover) muss durch die Geräte technisch gewährleistet werden (unterbrechungsfreies Umschalten).
- Die Einstiegsseite (Landingpage) muss durch den Betreiber selbst änderbar sein, ggf. erfolgende Hinweise der Auftraggeber sind nach Möglichkeit zu berücksichtigen.

Sofern in mindestens 50 % der Fahrzeugbereiche, die von Fahrgästen genutzt werden, zusätzlich ein Repeater zur Verstärkung der Mobilfunksignale in den Fahrgastraum hinein vorhanden ist, wird entsprechend Blatt 5 Mehrqualität der Kalkulationsschemata ein Wertungsbonus vergeben. Die Vergabe des maximal möglichen Wertungsbonus setzt voraus, dass 100 % der gesamten Fahrzeugflotte (Regel- und Reservefahrzeuge) mit vorgenanntem Mehrqualitätsmerkmal ausgestattet werden. Werden weniger Fahrzeuge damit ausgestattet, verringert sich der Wertungsbonus entsprechend anteilig. Die Wirkung des Mobilfunkrepeaters muss, sofern vorhanden, immer den Bereich der ersten Klasse einschließen. Zudem muss der Mobilfunkrepeater während der kompletten Vertragslaufzeit funktionsfähig vorgehalten werden. Fällt der Mobilfunkrepeater aus, erfolgt die Bewertung entsprechend den Reglungen in *Kapitel 4.7 Schadensfreiheit der Fahrzeuge.*

3.3. Fahrgastinformationseinrichtungen

In diesem Kapitel werden die technischen und funktionalen Anforderungen an die Fahrgastinformationsanlagen in und an den Fahrzeugen beschrieben. Die inhaltlichen Mindestanforderungen an die Fahrgastinformation sind in *Kapitel 5.1.8 Fahrgastinformation in den Fahrzeugen* geregelt. Außerdem wird auf die an diese Fahrgastinformationsanlagen gestellten grundsätzlichen Mindestanforderungen (vgl*. Kapitel 5.1.1 Grundsätze*) verwiesen.

3.3.1 Außen

3.3.1.1 Beschallung

Die Fahrzeuge sind mit Außenlautsprechern an allen Einstiegstüren zu versehen, um an den Stationen im Bedarfsfall – etwa wenn durch Behindertenverbände bzw. -beauftragte entsprechende Forderungen gestellt werden – manuell bzw. automatisch erzeugte Durchsagen an sich auf dem Bahnsteig aufhaltende Reisende richten zu können.

Eine reguläre Beschallung mit Informationen zur Fahrt (Linienbezeichnung, Fahrtziel) an den Unterwegsstationen wird zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht gefordert. Die Auftraggeber behalten sich vor, dies bei Bedarf während der Vertragslaufzeit zu fordern. Das EVU hat die technischen Möglichkeiten hierfür vorzuhalten, sodass bei Erfordernis eine Außenbeschallung zu jedem Zeitpunkt möglich ist.

3.3.1.2 Fahrzeugfront

Außen ist an den Fahrzeugfronten jeweils mindestens eine Anzeige vorzusehen. Die Anzeigen an den Stirnseiten der Fahrzeuge müssen blend- und spiegelfrei, beleuchtbar und vom Bahnsteig aus sowie unter allen Lichtverhältnissen gut lesbar sein.

3.3.1.3 Fahrzeugseite

Außen ist pro Fahrzeugseite und Zugteil jeweils mindestens eine Anzeige vorzusehen, die blend- und spiegelfrei, beleuchtbar und vom Bahnsteig aus gut lesbar sein muss.

Die Klassifizierung und die Funktionsmerkmale der einzelnen Bereiche im Fahrzeug sind außen mit Piktogrammen bzw. in Klartext deutlich sichtbar und gut lesbar zu kennzeichnen.

3.3.2 Innen

3.3.2.1 Beschallung

Die Fahrzeuge sind mit einer akustischen Informationseinrichtung zur Wiedergabe von automatisch (Text to Speech) erzeugten Ansagen einerseits und manuell durch das Zugpersonal erzeugten Durchsagen andererseits auszurüsten. Bei Zügen in Mehrfachtraktion soll eine individuelle Ansprache jedes einzelnen Fahrzeugs möglich sein, um zugteilspezifische Informationen zu ermöglichen.

3.3.2.2 Information

Die Klassifizierung und die Funktionsmerkmale der einzelnen Bereiche sowie die Lage von besonderen Einrichtungen im Fahrzeug müssen mit Piktogrammen oder in Klartext deutlich sichtbar und gut lesbar gekennzeichnet werden.

Im Fahrgastraum sind Innendisplays vorzusehen, die von möglichst jedem Sitzplatz im Fahrzeug einsehbar sind.

Wird der Fahrgastraum mit TSI PRM-konformen Innendisplays ausgestattet, wird entsprechend Blatt 5 Mehrqualität der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination ein Wertungsbonus vergeben. Die Vergabe des maximal möglichen Wertungsbonus setzt voraus, dass 100 % der gesamten Fahrzeugflotte (Regel- und Reservefahrzeuge) mit vorgenanntem Mehrqualitätsmerkmal ausgestattet werden. Werden weniger Fahrzeuge damit ausgestattet, verringert sich der Wertungsbonus entsprechend anteilig.

Zusätzlich zu den Innendisplays ist der Fahrgastraum mit Flachbildschirmen auszustatten. Diese müssen mindestens 16,7 Mio. Farben und Bewegtbilder darstellen können, mindestens eine Bildschirmdiagonale von 17 Zoll aufweisen sowie robust, fahrzeugtauglich und vandalismusgeschützt sein.

Die Position des Bildschirms / der Bildschirme im Fahrgastraum ist im Angebot kurz zu begründen und auf dem Fahrzeuggrundriss darzustellen. Die Auftraggeber behalten sich ein Anpassungsrecht vor. Wird hiervon Gebrauch gemacht, wird dies innerhalb von acht Wochen nach der Zuschlagserteilung seitens der Auftraggeber kommuniziert. Daraus resuliterende Mehrkosten des EVU werden gemäß § 2 Nr. 3 VOL/B erstattet, sofern die Anpassungswünsche über die vertraglichen Anforderungen hinausgehen.

Jeweils eine Aushangmöglichkeit mindestens im Format DIN A3 für aktuelle Liniennetzpläne sowie Informationen zu betrieblichen Besonderheiten (Baustellen, Zusatzverkehre usw.) oder Marketingaktionen ist vorzusehen. Darüber hinaus sind in jedem Türbereich Prospekthalter im Format DIN A6, DIN A5 und DIN A4 zu installieren, welche für die ein- und aussteigenden Fahrgäste sichtbar und gut erreichbar sein müssen und den Fahrgastwechsel nicht beeinträchtigen. Die Konstruktion und Anbringung der Prospekthalter muss eine ordentliche und aufgeräumte Präsentation der Informationsmittel ermöglichen.

3.3.2.3 Sprechstellen / Notrufeinrichtungen

In jedem Einstiegsbereich ist für Notfälle jeweils eine Notsprechstelle vorzusehen. Diese muss auch von im Rollstuhl sitzenden Personen erreichbar sein. Über diese Sprechstellen müssen die Fahrgäste im Notfall jederzeit Kontakt mit dem Triebfahrzeugführer aufnehmen können. Der Triebfahrzeugführer und die Kundenbetreuer müssen bei eingehenden Notfällen die Möglichkeit haben, umgehend die Betriebsleitstelle, die Sicherheitsleitzentrale, die Bundespolizei

oder Not- und Rettungsdienste zu informieren bzw. selbst Hilfe zu leisten. Damit muss gewährleistet sein, dass im Bedarfsfall bereits am nächstmöglichen Bahnhof zusätzliche Unterstützung bereitgestellt werden kann.

3.3.2.4 Haltewunschtaster und -anzeige

Es sind gut zu erkennende und gut erreichbare Haltewunschtaster im Fahrzeug vorzusehen, deren Betätigung dem Triebfahrzeugführer den Aussteigewunsch bis zum Öffnen der Türen am nächsten Halt anzeigt und bis zum Öffnen der Türen eine im Innenraum gut sichtbare „Zug hält“-Anzeige aufleuchten lässt. Die Erreichbarkeit ausgewählter Haltewunschtaster muss auch für Kinder und für im Rollstuhl sitzende Personen möglich sein.

3.4. Fahrzeugäußeres

Das Designkonzept Thüringen (Anlage LB–3.1 Designkonzept) ist bei der Außenfarbgebung anzuwenden.

Alle Fahrzeuge müssen dieses einheitliche äußere Erscheinungsbild, bis spätestens zwölf Monate nach Betriebsaufnahme aufweisen.

Die Beklebung der Fahrzeugaußenhaut mit Werbung Dritter ist untersagt.

4. Qualität

4.1. Grundsätzliches

Der SPNV hat die Aufgabe, die Mobilitätsbedürfnisse der Menschen sowohl in Städten als auch in ländlichen Regionen auf möglichst effiziente und umweltverträgliche Weise und vor allem in hoher Qualität zu befriedigen. Dabei beeinflusst neben dem Preis die Kundenzufriedenheit die Nachfrage nach SPNV-Leistungen und damit den Erfolg der vereinbarten Verkehrsleistungen. Kundenzufriedenheit und Attraktivität des SPNV stehen in einem unmittelbaren Zusammenhang.

In diesem Sinne verpflichtet sich das EVU, bei der Erbringung der SPNV-Leistungen die folgenden Mindestqualitätsmerkmale einzuhalten.

4.1.1 Qualitätsmanagementsystem

Das EVU ist verpflichtet, eine hohe Qualität des Fahrgastbetriebs sicherzustellen. Das ständige Bestreben, die Qualität zu verbessern, muss erkennbar sein. Die schnellstmögliche Beseitigung von auftretenden Qualitätsmängeln muss Ziel des EVU sein; die eigenständige Einleitung von entsprechenden Maßnahmen wird gefordert. Dazu ist das EVU verpflichtet, ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen. Das Qualitätsmanagementsystem muss alle vorgegebenen Qualitätsanforderungen berücksichtigen.

Die Auftraggeber sind berechtigt, jederzeit Qualitätskontrollen und Marktforschungsstudien durchzuführen. Für die hierzu notwendigen Kontrollfahrten bzw. Erhebungsfahrten kann das von den Auftraggebern beauftragte Kontrollpersonal die gemäß § 3 (C) VDV zur Verfügung gestellten Netzkarten nutzen. Externes Kontrollpersonal wird zusätzlich von den Auftraggebern ein entsprechendes Schriftstück zur Authentifizierung erhalten. Die Auftraggeber verpflichten sich ihrerseits, dem EVU die Ergebnisse dieser Qualitätskontrollen zur Verfügung zu stellen.

4.1.2 Folgen von Nicht- oder Schlechtleistungen

Nichtleistungen, das heißt die Nichtdurchführung von fahrplanmäßigen Zugfahrten, führen grundsätzlich zum Entfall des Anspruchs auf Zuschuss je betroffenem Fahrplankilometer sowie insoweit zum Entfall der Erstattung der Infrastrukturkosten. Teilleistungen führen grundsätzlich zu einem eingeschränkten Anspruch auf Zuschuss je Fahrplankilometer bis hin zum Wegfall des gesamten Anspruchs (z. B. bei Teilleistungen ohne Weiterbeförderung der Fahrgäste durch Ersatzverkehr). Ersatzleistungen führen grundsätzlich zu einem veränderten Zuschussanspruch. Schlechtleistungen können zu Minderungen und Ansprüchen auf Schadensersatz führen und einen außerordentlichen Kündigungsgrund darstellen. Hierzu findet u. a. das Verfahren des Aufgreifermessens (siehe *Kapitel 4.14 Aufgreifermessen*) durch die Auftraggeber Anwendung. Darüber hinaus kann die Nichtlieferung von Daten bzw. die Lieferung inkorrekter Daten an die Auftraggeber beim EVU Vertragsstrafen verwirken, welche im § 5 (E) VDV definiert sind. Näheres zum hier Aufgeführten regeln die nachfolgenden Unterkapitel. Auf § 7 VDV wird zudem verwiesen.

4.1.3 Bayerisches Qualitätsmesssystem

Die BEG hat ein Qualitätsmesssystem für den bayerischen SPNV angelehnt an die DIN EN 13816 „Transport – Logistik und Dienstleistungen, Öffentlicher Personenverkehr – Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität“ entwickelt. Das Qualitätsmesssystem wird für alle SPNV-Netze in Bayern angewendet. Das Qualitätsmesssystem einschließlich Bonus-Malus-System wird in Anlage LB–4.6 Qualitätsmesssystem für den bayerischen SPNV beschrieben.

Das Messsystem sieht Fahrgastbefragungen zur Kundenzufriedenheit, offene und verdeckte Tests, Tests zum Beschwerdemanagement sowie offene Stationstests vor. Die Stationstests werden nicht in das Bonus-Malus-System integriert.

Die Erhebungen werden ab Dezember 2028 gleichmäßig in einjährigen Zeiträumen über die gesamte Vertragslaufzeit verteilt von einem neutralen, externen Unternehmen, das von der BEG hierzu beauftragt wird, durchgeführt und ausgewertet (einjähriger Zeitraum für Los B oder beide Lose gemeinsam sowie zweijähriger Zeitraum für Los A). Für den Fall, dass die Vertragslaufzeit (ggf. einschl. Verlängerungsoption) für Los A eine ungerade Zahl an Jahren beträgt, wird für das letzte Jahr ein verkürzter Erhebungszeitraum vorgesehen. Pro Erhebungszeitraum ~~(einjähriger Zeitraum)~~ (ein- oder zweijährig) BI_54 werden folgende Tests durchgeführt:

- 200 offene und 200 verdeckte Tests
- 1000 Fahrgastbefragungen in Zügen
- 100 verdeckte Tests zum Thema Beschwerdemanagement
- Stationstests bayernweit pro Jahr ca. 4000 Tests

Die Rechte am System und an den Daten liegen bei der BEG. Die Ergebnisse der Erhebungen werden in eine Qualitätsdatenbank integriert und regelmäßig aktualisiert. Das EVU erhält einen Zugang zur Datenbank für die das EVU betreffenden Daten. Diese Daten sind in das eigene Qualitätsmanagement des EVU zu übernehmen.

Das Qualitätsmesssystem erfasst: Sauberkeit, Graffiti, Schadensfreiheit, Funktionsfähigkeit der Ausstattung, Fahrgastinformation, Zugbildung, Service und Fahrkartenkontrolle (einschließlich eTicket, Online- und Handy-Ticket) durch die Zugbegleiter, Anschlusssicherung und Kundenorientierung bei Beschwerden. Die Ergebnisse der objektiven Erhebungen und der Fahrgastbefragungen fließen in eine Bonus-Malus-Regelung ein. Das vorgegebene Bonus-Malus-System ist vom EVU zu akzeptieren. Die Erhebungsunterlagen sind der Anlage LB–4.7 Erhebungsbögen Qualitätsmesssystem Bayern zu entnehmen. Bei dem hier ausgeschriebenen Netz handelt es sich um Netztyp 1 (siehe Anlage LB–4.8 Qualitätsmesssystem Bayern Netztyp 1).

Die BEG kann im Qualitätsmesssystem Revisionen durchführen, die Null- und Zielwerte bei Veränderungen der durchschnittlichen Qualität je Indikator und auf Grund von Änderungen der Qualitätsanforderungen im laufenden Vertrag auch weitere Parameter anpassen. Dies kann auch auf Grund einer Neuausschreibung des Systems erforderlich werden.

Im Fall von Baustellen mit vollständigen Streckensperrungen, die dazu führen, dass Fahrzeuge den Serviceeinrichtungen nicht innerhalb der vertraglich vereinbarten Fristen (*siehe Kapitel 4.8 Sauberkeit der Fahrzeuge*) zugeführt werden können, kann das EVU vorab einen Antrag bei der BEG stellen, um den hierdurch betroffenen Indikator (z. B. Sauberkeit außen) in den Tests, die im Zeitraum der Sperrung stattfinden, neutralisieren zu lassen. Die BEG prüft dann, ob und inwiefern eine tatsächliche Betroffenheit vorliegt, und entscheidet anschließend über den Antrag.

Der maximale Gesamtumfang der nach dem hier beschriebenen Qualitätsmesssystem vorgesehenen Bonus- bzw. Maluszahlungen umfasst pro Erhebungszeitraum (ein- oder zweijährig) ~~(einjährig)~~ BI_54 folgende Spannen:

~~Bonus-Malus-Spanne pro Erhebungszeitraum~~ BI_54	~~Max. Bonus bzw. max. Malus pro Erhebungszeitraum~~ BI_54
~~550.000 EUR~~ BI_54	~~275.000 EUR~~ BI_54

Los BI_54	Bonus-Malus-Spanne pro Erhebungszeitraum BI_54	Max. Bonus bzw. max. Malus pro Erhebungszeitraum BI_54
A BI_54	310.000 EUR BI_54	155.000 EUR BI_54
B BI_54	990.000 EUR BI_54	495.000 EUR BI_54
Gesamt (Los A und Los B) BI_54	1.300.000 EUR BI_54	650.000 EUR BI_54

Dauerhafte Anpassungen der Verkehrsleistungen während der Vertragslaufzeit, d. h. Anpassungen, die ab ihrem Inkrafttreten bis zum Vertragsende gültig sind, führen ab einer Höhe der Anpassung von 100.000 Zkm/a zu einer entsprechenden anteilsmäßigen Anpassung der maximalen Bonus-Malus-Spanne pro Erhebungszeitraum ab dem nächsten Erhebungszeitraum.

Die Ausgleichszahlung (siehe § 5 VDV) kann sich nach den Regelungen des Bonus-Malus-Systems (siehe Anlage LB–4.6 Qualitätsmesssystem für den bayerischen SPNV) verändern.

Die Fahrgastbefragungen erfassen zusätzlich folgende Merkmale:

- Zweck der Fahrt;
- Häufigkeit der Bahnnutzung;
- benutzte Verkehrsmittel im Vor- bzw. Nachlauf bei Ein- bzw. Ausstieg auf der Erhebungsstrecke;
- Start-, Ziel- und Umsteigehaltestellen, Erfassung der gesamten Wegekette;
- Tarifnutzung;
- Ermittlung des Wohnorts (z. B. Postleitzahl).

Die Fragen zur Nachfragestruktur sind nicht Bestandteil des Bonus-Malus-Systems.

Das Qualitätsmesssystem wird ab Betriebsaufnahme für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte in beiden Losen BI_54 eingeführt. Alle im Zusammenhang mit dem Qualitätsmesssystem anfallenden Kosten (auch die Kosten für das System selbst, die Datenbank, Stationsmessung, Weiterentwicklung einschließlich der Kosten der Befragungen zur Nachfragestruktur) sowie für die Pünktlichkeitsdaten für das Messsystem Anschlusserreichung (*siehe Kapitel 4.4 Anschlusssicherung*) sind vom EVU zu tragen.

	~~Ab 10.12.2028~~ BI_54	~~Ab 11.12.2033~~ BI_54
~~Jährliche Kosten:~~ BI_54	~~50.000 EUR/a~~ BI_54	~~55.000 EUR/a~~ BI_54

Jährliche Kosten BI_54	Ab 10.12.2028 BI_54	Ab 11.12.2033 BI_54
Los A BI_54	30.000 EUR/a BI_54	33.000 EUR/a BI_54
Los B BI_54	50.000 EUR/a BI_54	55.000 EUR/a BI_54
Gesamt BI 54	50.000 EUR/a BI_54	55.000 EUR/a BI_54

Die BEG stellt dem EVU zum 30. Juni des jeweiligen Jahres eine Rechnung über diese kalkulierten Kosten (Maximalbetrag).

Dem im Rahmen des Qualitätsmesssystems tätigen Personal ist für die 1. und 2. Klasse Freifahrt zu gewähren. Für die verdeckten Tests im Zug (100 Tests pro Jahr) sind die von den Testern gekauften Fahrscheine im Nachhinein vom Verkehrsunternehmen zu erstatten.

Das EVU hat der BEG mindestens vier Wochen vor jedem Fahrplanwechsel die aktuellen Fahrplandaten und die Zugbildung in der von der BEG vorgegebenen Form elektronisch zur Verfügung zu stellen. Es muss der BEG weiterhin während des jeweiligen Fahrplanjahres über geplante dauerhafte und temporäre Fahrplanänderungen (Ausfälle, Ersatzfahrpläne, Ersatzverkehre, Umleitungen etc.) und Änderungen der Zugbildung spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der jeweiligen Änderung informieren. Auf Nachfrage sind der BEG weitere Informationen zu liefern, die für die Planung und Durchführung der Tests erforderlich sind, z. B. Systematik der Wagennummerierung, Grundrisszeichnungen der Fahrzeuge.

Das EVU akzeptiert und unterstützt das Qualitätsmesssystem, wie oben beschrieben.

Die BEG ist für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte berechtigt, über die zuvor beschriebenen Qualitätsmessungen hinaus jederzeit Qualitätskontrollen und Marktforschungsstudien durchzuführen. Für die hierzu notwendigen Kontrollfahrten bzw. Erhebungsfahrten ist dem von der BEG beauftragten Kontrollpersonal Freifahrt zu gewähren. Die BEG verpflichtet sich ihrerseits, dem EVU die Ergebnisse dieser Qualitätskontrollen zur Verfügung zu stellen.Für alle sich aus dem bayerischen Qualitätsmesssystem ergebenden Berichtspflichten wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

Alle sich aus dem Qualitätsmesssystem der BEG ergebenden Kosten sind in Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Pos. 7.9 bis 7.12 einzutragen.

4.2. Pünktlichkeit

Das EVU ist verpflichtet, die vertragsgegenständliche Verkehrsleistung pünktlich zu erbringen.

4.2.1 Definition

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.

4.2.2 Messung

Um ein vollständiges Bild der Pünktlichkeitssituation zu erhalten, muss neben der Ankunftspünktlichkeit auch die Abfahrtspünktlichkeit ermittelt werden. Zur Messung der Pünktlichkeit sind folgende Messstellen festgelegt:

Züge der Linie	Messstellen/Art der Messung
RE 7 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Schweinfurt – Würzburg	Erfurt Hbf Suhl Grimmenthal Bad Neustadt (Saale) (nur informativ) Ebenhausen (Unterfr) Schweinfurt Hbf Würzburg Hbf
RE 70 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen	Erfurt Hbf Suhl Grimmenthal Meiningen
RE 57 Bad Kissingen – Schweinfurt – Würzburg	Bad Kissingen Ebenhausen (Unterfr) Schweinfurt Hbf Würzburg Hbf
RB 40 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Schweinfurt Stadt	Erfurt Hbf Suhl Grimmenthal Bad Neustadt (Saale) (nur informativ) Ebenhausen (Unterfr) Schweinfurt Hbf
RB 44 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen	Erfurt Hbf Suhl

Züge der Linie	Messstellen/Art der Messung
	Grimmenthal Meiningen
RB 41 Eisenach – Meiningen – Grimmenthal – Sonneberg – Neuhaus am Rennweg	Eisenach Hbf Meiningen Grimmenthal Sonneberg (Thür) Hbf Neuhaus am Rennweg
RB 43 Zella-Mehlis – Wernshausen	Zella-Mehlis Wernshausen
RB 50 Gemünden – Hammelburg – Bad Kissingen – Schweinfurt Stadt	Gemünden (Main) Hammelburg Bad Kissingen Ebenhausen (Unterfr) Schweinfurt Stadt
RB 59 Schweinfurt Stadt – Bad Neustadt a. d. Saale (– Meiningen)	Schweinfurt Stadt Ebenhausen (Unterfr) Bad Neustadt (Saale) (Meiningen)
Option: RS 5 Würzburg – Seligenstadt – Volkach-Astheim	Würzburg Hbf Seligenstadt (b Würzburg) Volkach-Astheim
Option: RB 49 Ilmenau – Bf Rennsteig	Ilmenau Bf Rennsteig
Option: RB 50 Gemünden – Hammelburg – Bad Kissingen	Gemünden (Main) Hammelburg Bad Kissingen

Tabelle 7: Pünktlichkeitsmessstellen je Linie

Die Daten müssen täglich und zugbezogen an den für die jeweilige Linie festgelegten und von den jeweiligen Zügen angefahrenen Messstellen erfasst werden. Sofern Fahrten laut Fahrplan nicht an einer der benannten Messstellen beginnen oder enden (z. B. aufgrund einer längerfristigen Fplo) ist die Fahrt zusätzlich am jeweiligen Startbahnhof in der Abfahrt bzw. am jeweiligen Endbahnhof in der Ankunft zu erfassen.

Die Erfassung der Pünktlichkeitsdaten muss elektronisch erfolgen. Dazu hat das EVU die Voraussetzungen für eine fahrzeugseitige Erfassung zu schaffen. Als Rückfallebene ist eine Vereinbarung mit den Infrastrukturbetreibern zur Vorhaltung der Daten an den geforderten Messstellen vorzusehen. Notwendige manuelle Korrekturen elektronisch erfasster Daten sind zu markieren und zu erläutern. Die konkreten Formate der Datenlieferungen und eventuelle Codierungslisten sind der Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten zu entnehmen.

Bei der Erfassung der Pünktlichkeit über elektronische Messeinrichtungen in bzw. an den Fahrzeugen (was aus Sicht der Auftraggeber zu empfehlen ist) ist zusätzlich eine Vereinbarung mit den Infrastrukturbetreibern 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.

Für die bayerischen Messstellen gilt: Die Daten werden von der DB InfraGO AG (UIC-Format) erhoben. Vom EVU wird erwartet, dass es Vereinbarungen mit der DB InfraGO AG über die Überlassung der Daten zu Pünktlichkeit und Zusatzverspätungen (gemäß Ril 420.9001)

schließt. Das EVU muss sich rechtzeitig vor der Betriebsaufnahme – und ggf. vor Leistungsänderungen (bspw. Betriebsstufenwechsel) während der Vertragslaufzeit – mit der BEG abstimmen, ob (bspw. bei Losaufteilung) und wenn ja in wie viele DB InfraGO–Kundennummern das Netz aufgeteilt wird. Die Kundennummer dieses Netzes, bzw. die Kundennummern bei einer – mit der BEG abzustimmenden – Aufteilung, müssen eindeutig sein und dürfen nicht anderweitig (bspw. für andere Verkehrsverträge) verwendet werden. Die BEG ist berechtigt, Pünktlichkeitsdaten zu veröffentlichen. Wenn das EVU selbst Pünktlichkeitsdaten zu den bayerischen Messstellen veröffentlicht, sind vom EVU „unbereinigte“ Werte zu veröffentlichen, d. h. Werte ohne die sogenannte Herausrechnung von Verspätungen aufgrund von Ausnahmetatbeständen und bestimmter Verspätungsursachen (*siehe Kapitel 4.2.4 Bewertung*). Diese „Reduktionen“ dienen lediglich der Ermittlung der minderungsrelevanten Verspätung.

4.2.3 Datenlieferung/Berichtswesen

Es muss eine monatliche Lieferung (bis zum 15. des Folgemonats) der elektronisch erfassten Pünktlichkeitsdaten des Vormonats gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 2b Pünktlichkeitsdaten* und der von den EIU erfassten Verspätungscodierungen des Vormonats gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 2b Pünktlichkeitsdaten, Blatt 2c Anwendung Pünktlichwertung und Blatt 3 Nachweis Anschluss* erfolgen. Dazu gehört auch eine Auflistung der Verspätungen, die gemäß VDV nicht als solche zu bewerten sind.

In Einzelfällen und auf Nachfrage durch die Auftraggeber, z. B. im Falle von Kundenbeschwerden oder besonderen Ereignissen sind die Pünktlichkeitsdaten innerhalb von 24 Stunden zu übergeben.

Im Rahmen des monatlichen Qualitätsberichts gemäß *Kapitel 4.13.1 Qualitätsberichte* ist die Gesamteinschätzung zur Pünktlichkeitssituation des Berichtsmonats (bis zum 15. des Folgemonats) in Textform (Schwerpunkte etc.) zu liefern.
Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.2.4 Bewertung

Züge mit einer Verspätung bis einschließlich fünf Minuten (300 Sekunden) werden im Sinne der Leistungskontrolle als pünktlich bewertet.

Für Züge auf den bayerischen Strecken und Streckenabschnitten gilt für die Veröffentlichung von Pünktlichkeitsdaten im Prozentverfahren: Ein Zug gilt auf den bayerischen Strecken und Streckenabschnitten als pünktlich, wenn die Ankunft nicht mehr als 05:59 Minuten verspätet erfolgt.

Ausgefallene bzw. als ausgefallen zu wertende Züge gehen nicht in die Pünktlichkeitsbewertung ein.

Für die Bewertung ist ausschließlich die Ankunft eines Zuges an einer Station relevant.

Ein Zug gilt nicht als verspätet, wenn das EVU nachweist, dass die Verspätung dieses Zuges unmittelbar auf folgende nicht von ihm oder einem Erfüllungsgehilfen zu beeinflussende Gründe zurückzuführen ist:

- Fahrzeitverlängerungen durch zusätzliche Zughalte oder Zuglaufänderungen, die dadurch entstehen, dass planmäßig vorgesehene Züge Ersatzverkehre für ausgefallene Leistungen auch anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen darstellen
- Anschlussgewährung auf alle Züge des Nah- und Fernverkehrs, die als Anschlussleistungen ausgewiesen sind (siehe Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr und *Kapitel 1.8 Fernverkehr*)
- Anschlussgewährung auf Busse, zu denen im Vorfeld eines jeden Fahrplanwechsels eine Anschlussbeziehung vereinbart wurde, oder

- mit den Auftraggebern in begründeten Ausnahmefällen abgestimmte Abweichungen (Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 2c_Anwendung Pünktlichwertung*)

Auf dieser Basis wird ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 % für jede Linie vereinbart. Bewertungszeitraum ist der jeweilige Kalendermonat. Im Monat der Betriebsaufnahme und am Vertragsende gilt der jeweils anteilige Monat als Bewertungszeitraum.

Im Rahmen der jährlichen Fahrplanabstimmung kann bei wesentlichen Konzeptänderungen und externen Einflüssen, die einen gravierenden und dauerhaften Einfluss auf die Stabilität des Fahrplans und die Pünktlichkeit haben, der bewertungsrelevante Pünktlichkeitsgrad an die veränderten Bedingungen angepasst werden.

Der Pünktlichkeitsgrad wird monatlich für jede Linie auf der Grundlage der gemessenen Ankunftswerte der Linie an den für die Linien in *Kapitel 4.2.2 Messung* definierten Messstellen ermittelt.

Der Pünktlichkeitsgrad für die Leistungskontrolle wird wie folgt ermittelt:

$$\text{Pünktlichkeitsgrad der Linie} = \frac{\text{Anzahl der als pünktlich bewerteten Ankünfte einer Linie x 100}}{\text{Anzahl der gemessenen nicht ausgefallenen Ankünfte der Linie}}$$

Wird der vereinbarte Pünktlichkeitsgrad im Bewertungszeitraum nicht erreicht, werden die Auftraggeber pro hieran fehlenden Zehntelprozentpunkt 0,05 % des für den Bewertungszeitraum geltenden und auf den jeweils gemessenen Monat anfallenden Zuschusses je betroffener Linie mindern, welches sich wie folgt ermitteln lässt:

$$\text{maßgeblicher Zuschuss je Linie} = \text{fortgeschriebener Zuschuss pro Fplkm im betreffenden Jahr} \times (\text{Sollkm der Linie} - \text{Ausfallkm})$$

Der erreichte Pünktlichkeitswert wird bis zur zweiten Nachkommastelle ermittelt. Dies erfolgt durch kaufmännische Rundung.

Zur Vermeidung von Härtefällen erfolgt die vorstehend geregelte Minderung des Zuschusses maximal bis zu einem Pünktlichkeitsgrad von 85 % je Linie. Darunter liegende Pünktlichkeitsgrade werden wie 85 % behandelt.

4.3. Zugausfall

4.3.1 Allgemeines

Ein Zug gilt als ausgefallen, wenn er nicht verkehrt ist.

Sofern die Zugleistung 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 erfolgt, so wird auch die bediente Teilstrecke des jeweiligen Streckenabschnittes als Zugausfall bewertet und entsprechend nicht vergütet. Die ausgefallene Teilstrecke wird als Zugausfall gewertet. Die Ausgleichsleistung für die Ersatzmaßnahmen erfolgt gemäß *Kapitel 4.5.2*. *Zuschuss für SEV und BNV.*

Für die Bewertung von Zugausfällen auf Teilstrecken des Zuglaufes der folgenden Linien wird die Leistungserbringung auf den definierten Streckenabschnitten jeweils gesondert betrachtet:

Linie	Teilstrecken
RE 7 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Schweinfurt – Würzburg	Erfurt – Suhl Suhl – Grimmenthal Grimmenthal – Schweinfurt Schweinfurt – Würzburg
RE 70 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen	Erfurt – Suhl Suhl – Grimmenthal

Linie	Teilstrecken
	Grimmenthal – Meiningen
RE 57 Bad Kissingen – Schweinfurt – Würzburg	Bad Kissingen – Schweinfurt Schweinfurt - Würzburg
RB 40 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Schweinfurt Stadt	Erfurt – Suhl Suhl – Grimmenthal Grimmenthal – Schweinfurt
RB 44 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen	Erfurt – Suhl Suhl – Grimmenthal Grimmenthal – Meiningen
RB 41 Eisenach – Meiningen – Grimmenthal – Sonneberg – Neuhaus am Rennweg	Eisenach – Meiningen Meiningen – Grimmenthal Grimmenthal – Sonneberg Sonneberg – Neuhaus am Rennweg
RB 43 Zella-Mehlis – Wernshausen	Zella-Mehlis – Wernshausen
RB 50 Gemünden – Hammelburg – Bad Kissingen – Schweinfurt Stadt	Gemünden – Hammelburg Hammelburg – Bad Kissingen Bad Kissingen – Schweinfurt Stadt
RB 59 Schweinfurt Stadt – Bad Neustadt a. d. Salle (– Meiningen)	Schweinfurt Stadt – Bad Neustadt a. d. Saale (Bad Neustadt a. d. Saale – Meiningen)
Option: RS 5 Würzburg – Seligenstadt – Volkach-Astheim	Würzburg – Seligenstadt Seligenstadt – Volkach-Astheim
Option: RB 49 Ilmenau – Bf Rennsteig	Ilmenau – Bf Rennsteig
Option: RB 50 Gemünden – Hammelburg – Bad Kissingen	Gemünden – Hammelburg Hammelburg – Bad Kissingen

Tabelle 8: Teilstrecken der Linien

Sofern die Zugleistung auf einem der oben 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 oder vor dem Taktnachfolger bezogen auf die veröffentlichte Fahrplanzeit sicher gestellt wird, so wird die bediente Teilstrecke des jeweiligen Streckenabschnittes als Zugleistung vergütet. Die ausgefallene Teilstrecke wird als Zugausfall gewertet. Die Ausgleichsleistung für die Ersatzmaßnahmen erfolgt gemäß *Kapitel 4.5.2 Zuschuss für SEV und BNV.*

~~Die Zugleistung wird für die definierten Streckenabschnitte auch dann als Zugausfall (Komplettausfall) über den jeweiligen Streckenabschnitt bewertet, wenn an einer der in *Kapitel 4.2 Pünktlichkeit* definierten und den Streckenabschnitt berührenden Messstellen eine Ankunfts- oder Abfahrtsverspätung größer / gleich 60 Minuten und größer / gleich dem Taktnachfolger 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 Ankunftsmessung für die Bewertung herangezogen.~~ BI_50

Züge mit einer verfrühten Abfahrt an einer Station gelten ab dieser Station bis zum Ende der Zugfahrt als ausgefallen. Als verfrüht werden Abfahrten ab einschließlich zwei Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit (-2 min) bewertet.

Werden fahrplanmäßige Halte (ausgenommen Bedarfshalte ohne Haltewunsch bzw. einsteigende Reisende) nicht bedient, so gilt der Zug zwischen dem vorherigen und dem nachfolgenden planmäßigen Halt als ausgefallen.

4.3.2 Datenlieferung/Berichtswesen

Es erfolgt eine monatliche Lieferung (bis zum 15. des Folgemonats) sämtlicher oben definierter Zugausfälle des Vormonats gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 4 operative Zugausfälle und Blatt 5 planmäßige Zugausfälle*.

In Einzelfällen und auf Nachfrage durch die Auftraggeber, z. B. im Falle von Kundenbeschwerden oder besonderen Ereignissen ist der Bericht über Zugausfälle innerhalb von 24 Stunden ab Nachfrage zu übergeben.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.3.3 Bewertung

Operative Zugausfälle und planmäßige nicht baubedingte Zugausfälle, sowie als Zugausfälle bewertete Leistungen gelten als nicht erbrachte Leistung und werden entsprechend nicht vergütet. Bemessungsgrundlage ist der für das laufende Jahr festgelegte Zuschuss je Fplkm.

~~GrundsätzlichEs~~ erfolgt zugleich keine Erstattung von Infrastrukturkosten. ~~Für den Fall, dass eine Zugleistung als Zugausfall gewertet wird, wenn an einer der in *Kapitel 4.2 Pünktlichkeit* definierten Messstellen eine Ankunfts- oder Abfahrtsverspätung größer / gleich 60 Minuten und größer / gleich dem Taktnachfolger der jeweiligen Linie an der entsprechenden Messstelle auftritt, die Zugleistung jedoch tatsächlich erbracht wird, werden die Infrastrukturkosten erstattet.~~BI_50

Bei operativen Zugausfällen, die wegen den in Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 4 operative Zugausfälle* festgelegten Gründen mit den Kodierungen

- 11** Fahrzeuge – eigenes EVU,
- 1440 Planungs-, Dispositionsfehler (eigenes EVU),
- 1500 Personal (EVU) und/oder
- 1501 Personalmangel aufgrund Personalunterbestand

ausfallen, sind die Auftraggeber berechtigt, die für diesen Sachverhalt in § 5 (E) VDV definierte Vertragsstrafe zu erheben.

Für planmäßige baubedingte Zugausfälle gilt folgende Regelung:

Bei der Ermittlung der Ausfallquote sind den planmäßig baubedingten Zugausfällen, die monatlich fortlaufend aufsummiert werden, die baubedingt zubestellten zugbezogenen Mehrleistungen gegenzurechnen. Diese Summe wird ins Verhältnis zu den im jeweiligen Kalenderjahr bestellten Fplkm zuzüglich der im Jahresfahrplan berücksichtigten baubedingten Ausfälle und den unterjährig nicht baubedingten zugbezogenen Mehrleistungen gesetzt. Die sich daraus ergebende Ausfallquote wird im Rahmen des monatlichen Qualitätsberichts übermittelt.

Der Bewertungszeitraum ist das jeweilige Kalenderjahr. Die Ausfallquote wird für das Gesamtnetz berechnet. Baumaßnahmen, bei denen die Regelungen des § 12 VDV Anwendung finden, werden bei der Berechnung der Ausfallquote nicht berücksichtigt.

Ab Erreichen einer Ausfallquote von 2 % im jeweiligen Kalenderjahr werden für alle weiteren Fplkm, die planmäßig baubedingt ausfallen, im entsprechenden Kalenderjahr folgende Kostenpositionen erstattet (Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, *Blatt 36 Ausfälle Baumaßnahmen*):

– als fixe Kosten je Fplkm in der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination gekennzeichnete Kostenpositionen
– Personalkosten je Fplkm (Positionen 3.1.1 und 3.1.2 der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination unter Anwendung der Preisfortschreibung gemäß § 5 (C) VDV)

– Personalkosten werden jedoch nur unter Anrechnung ersparter Aufwendungen berücksichtigt. Planmäßige Ausfallzeiten insbesondere Weiterbildungen der Mitarbeiter des EVU bzw. Überstundenabbau/Urlaubsgewährung oder andere Tätigkeiten sind für diese Maßnahmen bevorzugt einzuplanen.

Die Berechnung erfolgt spezifisch für jeden Auftraggeber. Ein Ausgleichsanspruch besteht nur dann, wenn sowohl für das Gesamtnetz als auch für das Gebiet des jeweiligen Auftraggebers die Ausfallquote von 2 % erreicht ist.

Es erfolgt keine Erstattung von Infrastrukturkosten. Eventuell von den Infrastrukturbetreibern gewährte baubezogene Ausgleichsleistungen (beispielsweise gemäß § 39 Eisenbahnregulierungsgesetz), welche bei Überschreiten der 2 %-Grenze geleistet werden, sind vom EVU gegenüber den Auftraggebern zu benennen und werden mit den gewährten Erstattungen verrechnet. Bis zum Erreichen einer Ausfallquote von 2 % gelten unterjährige planmäßige baubedingte Zugausfälle als nicht erbrachte Leistung und werden entsprechend nicht vergütet. Die Erstattung für unterjährige planmäßige baubedingte Zugausfälle erfolgt zusätzlich zum Zuschuss für SEV/BNV gemäß *Kapitel 4.5 Bewertung Ersatzbeförderung*. Für beides in Summe erhält das EVU maximal den vereinbarten Zuschuss zuzüglich der bei planmäßiger Leistungserbringung anfallenden Infrastrukturkosten. Die Verrechnung erfolgt im Rahmen der Jahresschlussrechnung.

Die Weiterbeförderung der vom Zugausfall betroffenen Fahrgäste regelt das *Kapitel 2.4 Anforderungen Ersatzbeförderung.* Das EVU stellt sicher, dass Zugausfalldaten entsprechend erhoben (auch wenn für die Zugausfälle Busnotverkehr (BNV) oder Schienenersatzverkehr (SEV) erbracht wird) und dokumentiert werden.

Unberührt vom Zugausfall bleibt die Pflicht zur Ersatzbeförderung.

4.4. Anschlusssicherung

4.4.1 Allgemeines

Das EVU ist verpflichtet, eine verkehrsmittel- und unternehmensübergreifende Anschlusssicherung durchzuführen. Weitere Details zur Planung und Disposition finden sich im *Kapitel 2.3 Anschlussmanagement.* Die Anforderungen an die Fahrgastinformation bzgl. des Anschlussmanagements sind in *Kapitel 5.1.6 Fahrgastinformation im Rahmen des Anschlussmanagement* beschrieben.

4.4.2 Datenlieferung/Berichtswesen

Das EVU berichtet monatlich bis zum 15. des Folgemonats über die Anschlüsse mit Dispositionsbedarf gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 32 Anschlussmanagement*. Darin sind je Betriebstag diejenigen Anschlüsse aufzuführen, bei denen das EVU als Abbringer fungiert und infolge einer verspäteten Zubringerfahrt der Anschluss mittels dispositiver Maßnahmen gesichert oder aufgegeben wurde. Dabei ist zu unterscheiden zwischen

- aufgegebenen Anschlüssen, verschuldet durch das EVU,
- aufgegebenen Anschlüssen, verschuldet durch Dritte (z. B. das EIU),
- gesicherte Anschlüsse, bei denen das EVU als Abbringer nach Anschlussaufnahme verspätet abgefahren ist.

Über planmäßig hergestellte Anschlüsse muss nicht berichtet werden.

Die Auftraggeber behalten sich vor, den Bericht anhand der in den Auskunftssystemen (vgl. *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme*) archivierten Echtzeitinformationen zu Pünktlichkeit und Anschlusssicherung auf Vollständigkeit und Plausibilität zu prüfen.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.4.3 Bewertung

Die in diesem Kapitel beschriebenen Regelungen zur verkehrsvertraglichen Bewertung der Anschlussqualität greifen ab dem dritten vollen Fahrplanjahr nach Betriebsaufnahme. Die zwischen der Betriebsaufnahme und diesem Zeitpunkt liegende Zeitspanne wird nachfolgend als „Anlaufphase“ bezeichnet.

Während der Anlaufphase werden die Messgrößen zur Bewertung der Anschlussqualität gemäß *Kapitel 4.4.2 Datenlieferung/Berichtswesen* erhoben. Auf der Grundlage dieser Daten sowie der zum Ende der Anlaufphase verfügbaren Systemlandschaft zu derer Verarbeitung werden die in den unten genannten Regelungen noch nicht quantifizierten Parameter zwischen Auftraggebern und EVU einvernehmlich festgelegt. Folglich sind die ggf. auftretenden Effekte der Regelungen zur Bewertung der Anschlussqualität im Rahmen der Angebotskalkulation während der Angebotsphase des Vergabeverfahrens nicht zu berücksichtigen.

Nach Abschluss der Anlaufphase gelten die nachfolgend genannten Regelungen zur Bewertung der Anschlussqualität.

Die Verfügbarkeit der vom EVU für die Anschlusssicherung zu liefernden Echtzeitdaten darf 95 % nicht unterschreiten. Für den Fall der Nichterfüllung dieser Verfügbarkeitsquote wird auf die Regelungen zu Vertragsstrafen in § 5 (E) VDV hingewiesen.

Das Verfahren zur Messung der Verfügbarkeit der Anschlussmanagement-relevanten Echtzeitdaten einschließlich der dazu heranzuziehenden Datenquellen wird rechtzeitig vor dem Ende der Anlaufphase auf der Grundlage der dann bestehenden Systemlandschaft von den Auftraggebern festgelegt. Der Nachweis der jeweils erreichten Verfügbarkeit der Anschlussmanagement-relevanten Echtzeitdaten erfolgt durch das EVU. Die Auftraggeber behalten sich ausdrücklich vor, den Dateneingang an der in *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* genannten Echtzeit-Datendrehscheibe als Datenquelle für die Messung der Verfügbarkeit der Anschlussmanagement-relevanten Echtzeitdaten zu bestimmen. Für diesen Fall ist für die Angebotskalkulation davon auszugehen, dass der Zugang zu den in der benannten Echtzeit-Datendrehscheibe archivierten Anschlussmanagement-relevanten Echtzeitdaten für das EVU kostenfrei erfolgt. Das EVU erklärt sich bereit, an der Prozessanpassung, der Konzeption und Implementierung des Messverfahrens konstruktiv mitzuwirken.

Sofern ein geplanter Anschluss durch das eigene Verschulden des EVU nicht gehalten werden kann, wird je festgestelltem Fall eine Vertragsstrafe in einer nach der Anlaufphase festzulegenden Höhe erhoben, sofern alle der nachfolgend genannten Bedingungen erfüllt sind:

- Die betreffende Fahrt des EVU fungiert als Abbringer in der geplanten Anschlussbeziehung gemäß Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr.
- Die Abbringerfahrt fährt früher ab als die tatsächliche Ankunftszeit des zur Anschlussherstellung maßgebenden Zubringerfahrt zzgl. derjenigen Zeitspanne, die erforderlich ist, damit alle betroffenen Reisenden aus der Zubringerfahrt im jeweiligen Anschlussfall die Abbringerfahrt sicher erreichen. Diese Zeitspanne kann im Einzelfall kürzer ausfallen als die seitens des Infrastrukturbetreibers definierte Mindestübergangszeit im jeweiligen Anschlussknoten für den jeweiligen Anschlussfall.
- Das Nichtabwarten des Anschlusses erfolgt aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des EVU liegen. Zu den Gründen, die in diesem Sinne nicht in den Verantwortungsbereich des EVU fallen, gehören beispielsweise folgende:
    - Das Abwarten des Anschlusses bzw. die dadurch spätere Abfahrt wird durch das EIU im Rahmen der betrieblichen Disposition abgelehnt.
    - Die Summe der Pufferzeiten (u. a. Fahrzeitpuffer, Haltezeitpuffer, Wendezeitpuffer) bis zum zeitlich nächsten verkehrlichen Fixpunkt (z. B. Anschlüsse im weiteren Fahrtverlauf, Anschlüsse auf der Folgefahrt im Umlauf) ist geringer als die zu erwartende Abfahrtsverspätung, die infolge Anschlussabwartens entstehen würde.
    - Die Information über eine Verspätung der im jeweiligen Anschlussfall maßgebenden Zubringerfahrt geht beim EVU zu spät ein, um noch dispositiv reagieren zu können. Das ist insbesondere dann der Fall, wenn die Information über die Verspätung der Zubringerfahrt weniger als fünf Minuten vor der planmäßigen bzw. der

dispositiv gesetzten Abfahrt der Abbringerfahrt am Anschlussknoten beim EVU eingeht.

Sofern ein geplanter Anschluss, bei dem das EVU als Abbringer fungiert, trotz Verspätung des Zubringers gehalten werden kann, weil das EVU diesen Anschluss aktiv sichert, wird dies je festgestelltem Fall mit einem Vertragsbonus in betragsmäßig gleicher Höhe wie die oben genannte Vertragsstrafe für das eigenverschuldete Nichtabwarten eines Anschlusses honoriert, sofern alle der nachfolgend genannten Bedingungen erfüllt sind:

- Die betreffende Fahrt des EVU fungiert als Abbringer in der geplanten Anschlussbeziehung gemäß Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr.
- Die tatsächliche Abfahrt des Abbringers liegt mindestens um die anzuwendende Mindestübergangszeit im betreffenden Anschlussknoten bzw. -fall später als die tatsächliche Ankunftszeit der maßgebenden Zubringerfahrt.
- Die tatsächliche Abfahrtszeit des Abbringers liegt später als die planmäßige Abfahrtszeit.

Die ermittelten Bonus- und Malusbeträge aus den einzelnen Anschlussmanagement-Bewertungsfällen werden im Rahmen der Jahresschlussrechnung gegeneinander aufgerechnet. Für die Abrechnung dieses Saldos wird eine untere Kappungsgrenze (mehr Malus- als Bonusfälle) pro Monat und eine betragsmäßig gleiche obere Kappungsgrenze (mehr Bonus- als Malusfälle) pro Monat festgelegt, deren Höhe nach der Anlaufphase festzulegen sind.

Die nachfolgend genannten Regelungen gelten während der gesamten Vertragslaufzeit, d. h. auch während der Anlaufphase.

Sofern das EVU es im Verspätungsfall versäumt, bei einem geplanten Anschluss im Fahrzeug darüber zu informieren, ob ein Abbringer wartet oder nicht, obwohl diese Information dem EVU vorliegt bzw. vorlag, sind die Auftraggeber berechtigt, die für diesen Sachverhalt in § 5 (E) VDV definierte Vertragsstrafe zu erheben.

Die Auftraggeber behalten sich vor, gemäß § 3 (C) VDV von ihren Prüfrechten Gebrauch zu machen. Bei Feststellung von gravierenden bzw. wiederkehrenden Mängeln bei der Anschlusssicherung durch die Auftraggeber kann darüber hinaus das Prinzip des Aufgreifermessens (siehe *Kapitel 4.14 Aufgreifermessen*) zum Tragen kommen.

Messsystem Anschlusserreichung in Bayern:

Die BEG hat ein Messverfahren zur Anschlusserreichung eingeführt. Das EVU muss an dem Messsystem für alle bayerischen Strecken und Streckenabschnitte mitwirken. Dies erfolgt dadurch, dass es der Datenlieferung durch die DB InfraGO AG an die BEG bzw. an das durchführende Unternehmen zustimmt und die Einsichtnahme anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen in alle relevanten Informationen derjenigen eigenen Züge, die mit den Zügen des jeweils anderen Eisenbahnverkehrsunternehmens eine Anschlussbeziehung haben, gestattet.

Das EVU erhält einen Zugang zu der Datenbank des Messsystems und übernimmt die Auswertungsergebnisse in das eigene Qualitätsmanagement. Das Messsystem wird in Anlage LB–4.5 Anwenderhandbuch Messsystem Anschlusserreichung Bayern und Anlage LB–1.16 Übergangszeiten Knotenbahnhöfe Bayern beschrieben.

Die Vorgaben, Berechnungen und Parameter, die in diesem Messsystem verwendet werden, einschließlich der Übergangszeiten Knotenbahnhöfe gemäß Anlage LB–1.16 Übergangszeiten Knotenbahnhöfe Bayern, beziehen sich nur auf das Messsystem einschließlich des durch das System berechneten Anschlusserreichungsgrads. Für die fahrplanmäßig und betrieblich herzustellenden Anschlüsse gelten die Vorgaben und Parameter aus Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr. Für die verkehrsvertragliche Bewertung der Anschlusserreichung gilt das oben beschriebene. Das Messsystem Anschlusserreichung in Bayern dient der Veröffentlichung von bayernweit einheitlich ermittelten Anschlusserreichungsgraden.

Für die Berechnung des Anschlusserreichungsgrades für Veröffentlichungen über die Anschlusssituation auf bayerischen Strecken und Streckenabschnitten wird die Anschlusserreichung an folgenden Knotenbahnhöfen zugrunde gelegt: Würzburg Hbf, Schweinfurt Hbf, Ebenhausen (Unterfr), Bad Kissingen, Gemünden (Main); Seligenstadt (b Würzburg) falls die Option RS 5 bestellt wird.

Relevant für den Anschlusserreichungsgrad sind die Anschlüsse, in denen das EVU der Abbringer ist.

In das Anschlusserreichungssystem werden die Pünktlichkeitswerte und Verspätungsursachen der DB InfraGO AG integriert. Die Daten werden von der DB InfraGO AG geliefert und sind finanziell über den vom EVU aufzubringenden Beitrag zum Qualitätsmesssystem (*siehe Kapitel 4.1.3 Bayerisches Qualitätsmesssystem*) abgedeckt. Das EVU hat auf Anforderung der BEG seine schriftliche Zustimmung zur Lieferung der Pünktlichkeitsdaten und Verspätungsursachen durch die DB InfraGO AG zu geben.

4.5. Bewertung Ersatzbeförderung

Das EVU ist verpflichtet, durch z. B. Streckensperrungen, Baumaßnahmen oder Zug- und Fahrzeugausfälle ausfallende Verkehrsleistungen durch Ersatzbeförderungen zu ersetzen (vgl. *Kapitel 4.3 Zugausfall*). Hierbei wird in Schienenersatzverkehr (SEV), d. h. planmäßig eingerichteter Ersatzverkehr mit Bussen und Busnotverkehr (BNV), d. h. provisorisch eingerichteter Ersatzverkehr mit Bussen/ Taxis/ Mietwagen unterschieden.

4.5.1 Datenlieferung/Berichtswesen

Die Notwendigkeit des Ersatzverkehrs ist den Auftraggebern am Tag seines Bekanntwerdens schriftlich sowie mit Information zu seiner Unvermeidlichkeit und Dauer anzuzeigen. Sobald die konkreten SEV-Fahrpläne erstellt sind, werden diese den Auftraggebern vorgelegt.

Es muss eine monatliche Lieferung (bis zum 15. des Folgemonats) von sämtlichen im Vormonat durchgeführten Ersatzleistungen (SEV und BNV) mit kurzer Information zu Ursache und Dauer gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, *Blatt 5 Planmäßige Zugausfälle und* Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 4 Operative Zugausfälle* an die Auftraggeber erfolgen.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.5.2 Zuschuss für SEV und BNV

4.5.2.1 Regulärer SEV und BNV

Für SEV- und BNV-Leistungen wird ein Zuschuss von 5,00 € je ersetztem SPNV-Fahrplankilometer und eingesetzten Bus vereinbart. Dies gilt nicht, wenn und soweit Leistungen des SEV bzw. BNV mit planmäßigen Fahrten des StPNV erbracht werden.

Sofern zur Ausgestaltung fahrgastfreundlicher Busersatzkonzepte (z. B. Anschlusssicherung durch Einsatz eines Expressbusses mit abweichender Fahrtroute entsprechend *Kapitel 2.4.1 Schienenersatzverkehr (SEV)*) dem EVU zusätzliche Kosten entstehen, ist eine Erstattung entsprechender Kosten möglich.

Die Vergütung von mehr als einem Bus setzt voraus, dass eine entsprechende Verkehrsnachfrage besteht und die Auftraggeber im Falle von SEV-Leistungen ihre Zustimmung erteilen. Das EVU setzt möglichst Busse mit einer ausreichenden Kapazität ein. Beim Einsatz mehrerer Busse gilt der Zuschuss je Fahrplankilometer (inkl. Infrastrukturkosten) als Höchstsatz für die Vergütung.

Bei planmäßigem, baubedingtem SEV erhält das EVU ab Erreichen der gemäß Kapitel *4.3.3 Bewertung* ermittelten Ausfallquote von 2 % im jeweiligen Kalenderjahr auf Nachweis (z. B. Vorlage der Rechnungen) 80 % der tatsächlich angefallenen SEV-Kosten gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, *Blatt ~~35~~ 34* $_{\text{BI_29}}$ *SEV Baumaßnahmen* erstattet (Erstattungen der EIU sind gegenzurechnen). Voraussetzung für die Erstattung ist, dass die Ersatzverkehre im Wettbewerb vergeben worden sind.

Die Ausgleichsleistung der Busersatzverkehre für vertragsgegenständliche Verkehrsleistungen ist auf den Finanzierungsumfang begrenzt, der bei Erbringung der planmäßigen Zugleistungen (mit Infrastrukturkosten) entstanden wäre.

Grundsätzlich ist eine Doppelfinanzierung der Ersatzverkehre ausgeschlossen. Werden die Ersatzverkehre von einem Dritten, z. B. EIU, finanziert, ist dieser Betrag bei der Ermittlung des oben geregelten Zuschussbetrags gegenzurechnen. Ist die Finanzierung des Dritten geringer als der oben geregelte Zuschussbetrag, erhält das EVU zusätzlich zu dem Zuschuss des Dritten die Differenz zu der Ausgleichsleistung laut oben stehender Reglung erstattet. Übersteigt der Finanzierungsanteil des Dritten den oben geregelten Zuschussbetrag, erhält das EVU für die betroffenen Ersatzverkehre keinen Zuschuss von den Auftraggebern.

Die zusätzlich über die vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen hinaus gehenden Ersatzleistungen werden, sofern sie von den Auftraggebern bestellt sind, dem EVU auf Nachweis der tatsächlich entstandenen Kosten von den Auftraggebern im Rahmen der Monatsabrechnung erstattet. Voraussetzung für die Erstattung ist, dass die Ersatzverkehre im Wettbewerb vergeben worden sind.

Im Falle von Schlechtleistungen bei der Erbringung von BNV/SEV erfolgt eine Minderung des BNV-/SEV-Zuschusses gemäß Anlage LB–4.3a Bewertungskatalog SEV/BNV-Leistungen Thüringen und Anlage LB–4.3b Bewertungskatalog SEV/BNV-Leistungen Bayern.

Kommt das EVU seiner Pflicht zur Ersatzbeförderung nicht nach, erheben die Auftraggeber die in § 5 (E) VDV genannte Vertragsstrafe. Für die zeitlich erste Leistung auf einem Streckenabschnitt, die ohne Ersatz ausfällt, fällt keine Vertragsstrafe an.

4.5.2 SEV während der Generalsanierung des Hochleistungsnetzes

Die DB InfraGO AG schreibt einen Rahmenvertrag über die Erbringung von SEV-Leistungen aus, die im Rahmen der Generalsanierung anfallen. Aus diesem Rahmenvertrag sollen die betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmen über Einzelverträge SEV-Leistungen für in diesem Zusammenhang ausfallende SPNV-Leistungen abrufen können. Derzeit ist vorgesehen, dass die DB InfraGo AG 60 % der hier anfallenden SEV-Kosten übernimmt. Der verbleibende Finanzierungsanteil ist durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen zu tragen. Im Übrigen wird auf die Festlegungen in § 12 Absatz 2 Nr. 1 VDV verwiesen.

4.6. Platzkapazitäten

4.6.1 Allgemeines

Die Auftraggeber bestellen beim EVU die Mindestsitzplatzkapazität pro Zugfahrt entsprechend der erwarteten Nachfrage. Grundlage dafür bilden die in Anlage LB–1.15 Tabellenfahrpläne und Sitzplatzkapazitäten dargestellten Mindestsitzplatzkapazitäten. Die Mindestsitzplatzkapazitäten werden im Rahmen der jährlichen Fahrplanabstimmung – sofern notwendig – neu abgestimmt. Hierzu gelten die entsprechenden Regelungen in *Kapitel 1.11.3 Fristen für Leistungsveränderungen*.

Das EVU ist verpflichtet, auftretende bzw. zu erwartende Kapazitätsengpässe (Verhältnis Reisendenzahl / Sitzplatzzahl > 100 %) umgehend den Auftraggebern zu melden und Vorschläge zur Änderung der Mindestsitzplatzkapazitäten im Rahmen des vorhandenen Fahrzeugparks zu unterbreiten. Hierbei ist insbesondere auf Nachfrageänderungen durch

- Ferien- und Feiertagsverkehr,
- besondere Veranstaltungen (Volksfeste, Konzerte, Sportveranstaltungen o. ä.),
- jahreszeitlich und witterungsbedingte Schwankungen (Wintersport, Fahrradtourismus o. ä.)

zu reagieren. Sollte eine Kapazitätserweiterung im Rahmen des vorhandenen Fahrzeugparks nicht möglich sein, hat das EVU dies den Auftraggebern nachzuweisen.

Bei der Erhöhung der Kapazität ist die Zustimmung der Auftraggeber nicht notwendig, sofern keine Kapazitätsreduzierungen bei anderen Zügen erfolgen.

Während nachfrageschwächeren Zeiträumen (z. B. Semesterferien, Feiertagszeiträume und Brückentage) darf nach vorheriger Zustimmung der Auftraggeber von den Mindestvorgaben abgewichen werden, um z. B. zusätzliche Wartungs- und Fristarbeiten an den Fahrzeugen durchzuführen.

Es ist ausdrücklich erwünscht, dass durch das EVU Vorschläge zur Optimierung des Fahrzeugeinsatzes eingebracht werden. Zwischen den beteiligten Partnern soll in enger Abstimmung ein Optimum für die Fahrgäste erreicht werden. Die Auftraggeber sichern dabei ihre Kooperationsbereitschaft zu.

4.6.2 Datenlieferung/Berichtswesen

Über alle Abweichungen von den jeweils geltenden Mindestsitzplatzkapazitäten und aufgetretene Kapazitätsengpässe hat das EVU im monatlichen Qualitätsbericht gemäß *Kapitel 4.13.1 Qualitätsberichte* bis zum 15. des Folgemonats die Auftraggeber zu informieren. Dazu sind eine Aufstellung der Abweichungen von der Mindestsitzplatzkapazität und eine Auflistung aufgetretener Kapazitätsengpässe gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 8 Abweichungen Zugbildung* zusammenzustellen.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen. Insbesondere ist es notwendig für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte die Abweichungen von der Regelzubildung zugscharf und sitzplatzscharf (Soll-Sitzplatzanzahl 1. Kl. sowie 2. Kl. getrennt und Ist-Sitzplatzanzahl 1. Kl. sowie 2. Kl.) darzustellen.

4.6.3 Bewertung

Im Falle der Nichteinhaltung der jeweils geltenden Mindestsitzplatzkapazitäten erfolgt eine Minderung des dem EVU zustehenden Zuschusses in Höhe von 1,50 € pro betroffenen Fplkm. Eine Verrechnung mit vom EVU erbrachten, aber von den Auftraggebern nicht bestellten Mehrkapazitäten erfolgt nicht.

4.7. Schadensfreiheit der Fahrzeuge

4.7.1 Allgemeines

Grundsätzlich müssen alle eingesetzten Fahrzeuge innen und außen frei von Mängeln sein. Das EVU muss Regularien schaffen, die dafür sorgen, dass keine sichtbaren und unsichtbaren Mängel an den Fahrzeugen auftreten. Dazu zählt u. a. festzulegen, welche Vandalismusprävention smaßnahmen insbesondere zum Schutz der Fahrzeuge innen und außen einschließlich der Sitze und Scheiben vorgesehen werden.

Es wird zwischen leichten und gravierenden Schäden unterschieden:

- Leichte Schäden schränken die Funktionstüchtigkeit einer Einrichtung ein, lassen jedoch insgesamt die Benutzung bei Komfortreduzierung zu. Die Beseitigung hat umgehend, spätestens jedoch nach Ablauf von fünf Arbeitstagen nach Feststellung des Schadens, zu erfolgen.
- Gravierende Schäden beeinträchtigen die Betriebsführung oder können zu einer Störung des Betriebs führen. Gravierende Schäden liegen auch dann vor, wenn dadurch Fahrgäste in erheblichem Umfang in der Nutzung des betreffenden Fahrzeugs und dessen Einrichtungen beeinträchtigt oder in ihrer Sicherheit gefährdet werden. Die Beseitigung eines gravierenden Schadens hat unverzüglich, spätestens am folgenden Tag der Feststellung des Schadens, zu erfolgen.

- Sofern in einer Zugeinheit aufgrund von Defekten kein WC zur Verfügung steht, ist die Verfügbarkeit binnen 6 Stunden herzustellen.

Die Einordnung einzelner Schadensvorfälle in die Rubrik „leichte Schäden“ oder „gravierende Schäden“ erfolgt auf der Grundlage der Anlage LB–4.4 Schadensfreiheit der Fahrzeuge.

4.7.2 Datenlieferung/Berichtswesen

Unter Angabe der Fahrzeugnummer des betroffenen Fahrzeugs hat das EVU im monatlichen Qualitätsbericht gemäß *Kapitel 4.13.1 Qualitätsberichte* bis zum 15. des Folgemonats die Auftraggeber über Art und Umfang des Schadens, Tag des Schadeneintritts und Tag der Schadensbeseitigung gemäß Anlage LB–4.1 Berichtspflichten und Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 23a Schäden an Fahrzeugen* unabhängig von ihrer Pönalerelevanz zu informieren.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.7.3 Bewertung

Werden Schäden nicht fristgerecht beseitigt, so erfolgt für jeden Tag der Fristüberschreitung bei Einsatz der Fahrzeuge eine Minderung des monatlichen Zuschusses bei leichten Schäden in Höhe von 100 €, bei gravierenden Schäden in Höhe von 500 € pro Schaden pro betroffenem Fahrzeug und Einsatztag. 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.

Bei Nichtverfügbarkeit eines WC in einer Zugeinheit über mehr als 6 Stunden erfolgt für den Zeitraum bis zur Überschreitung der Frist zur Beseitigung von gravierenden Schäden eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 50 € je durchgeführter Fahrplanfahrt.

Soweit Mindestvorgaben aus dem *Kapitel 3 Fahrzeuge* im Laufe des Vertragsvollzuges nicht eingehalten werden, werden die Regelungen über die Folgen von Verstößen gegen die Schadensfreiheit insoweit entsprechend angewandt, als dass fehlende oder ungenügende Ausstattungsmerkmale als „gravierender Schaden“ gelten.

4.8. Sauberkeit der Fahrzeuge

4.8.1 Allgemeines

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

Hierfür sind die Innen- und Außenflächen der Fahrzeuge in vorgegebenen Intervallen zu reinigen.

4.8.2 Innenreinigung der Fahrzeuge

Einmal pro Tag hat eine grundlegende Innenreinigung der Fahrzeuge zu erfolgen. Das Erscheinungsbild muss sauber sein. Verschmutzungen an Ausstattungen bzw. Flächen mit unmittelbarem Kundenkontakt (Sitze, Abfallbehälter, Türöffner, Armlehnen etc.) sind hierbei zu beseitigen. Weiterhin ist der Fußboden in einen besenreinen und der sanitäre Bereich in einen sauberen, funktionsfähigen und hygienisch einwandfreien Zustand zu versetzen.

Die Vorratsbehälter (z. B. für Seife, 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.

Weiterhin hat eine Feuchtreinigung des Bodens bei Bedarf, jedoch mindestens jeden dritten Einsatztag zu erfolgen.

Die Innenflächen der Fenster sind mindestens einmal pro Woche zu reinigen. Zwischen zwei dieser 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.

Das Servicepersonal hat die Aufgabe, insbesondere während der Wendezeiten Kontrollgänge durchzuführen und herumliegende Gegenstände (Zeitungen, Getränkedosen usw.) zu entsorgen. Grobe Verschmutzungen sind unverzüglich zu beseitigen. Sofern die Beseitigung durch das Servicepersonal nicht möglich bzw. nicht zumutbar ist, ist durch das Servicepersonal eine Bedarfsreinigung zu bestellen. Sofern ein Zug nicht mit Servicepersonal besetzt ist, sind diese Aufgaben während der Wendezeiten durch den Triebfahrzeugführer im Rahmen der ihm durch den Fahrplan gesetzten zeitlichen Möglichkeiten durchzuführen.

Sofern der vereinbarte Reinigungszustand aufgrund einer hohen Fahrgastfrequentierung in Verbindung mit langen Laufzeiten und/oder Umläufen mit kurzen Wendezeiten o. ä. nicht sichergestellt werden kann, sind planmäßige Zwischenreinigungen vorzusehen.

4.8.3 Außenreinigung der Fahrzeuge

Die Außenflächen sind mindestens einmal pro Woche zu reinigen. Zwischen zwei 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 -5°C 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 EVU nachzuweisen. Das EVU stellt sicher, dass bei Nichtbenutzbarkeit der Waschanlage zumindest die Einstiegsbereiche per Hand gereinigt werden.

4.8.4 Datenlieferung/Berichtswesen

Die Einhaltung der unter *Kapitel 4.8.2 Innenreinigung der Fahrzeuge und Kapitel 4.8.3 Außenreinigung der Fahrzeuge* normierten Intervalle für die Reinigung der Innen- und Außenflächen der Fahrzeuge ist durch das EVU im Qualitätsbericht entsprechend Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, *Blatt 24 Außenreinigung und Blatt 25 Innenreinigung* zu dokumentieren. Das EVU ist darüber hinaus zur stichprobenhaften Überprüfung der Erfüllung der gestellten Anforderungen verpflichtet.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.8.5 Bewertung

Je festgestelltem groben Verstoß gegen die Reinigungsvorgaben für Fahrzeuge wird je Tag eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 300 € erhoben. Die Sanktion wird bezogen auf das Fahrzeug je Tag einmal erhoben, auch wenn dieses für mehrere Zugfahrten zum Einsatz kommt.

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 beeinträchtigt. Ein grober Verstoß liegt auch dann vor, wenn die vorgegebenen Reinigungsintervalle für Innen- und Außenflächen nicht eingehalten wurden, obwohl das betroffene Fahrzeug im Einsatz war.

Sofern die Frist eines Reinigungsintervalls überschritten ist, sich das Fahrzeug jedoch nicht im Fahrgasteinsatz befindet (keine einzige Fahrplanfahrt am Tag) erfolgt keine Minderung für den entsprechenden Kalendertag.

Die Auftraggeber behalten sich vor, gemäß § 3 (C) VDV von ihren Prüfrechten Gebrauch zu machen. Bei Feststellung von Verunreinigungen kann darüber hinaus das Prinzip des Aufgreifermessens (siehe *Kapitel 4.14 Aufgreifermessen*) zum Tragen kommen.

4.9. Einsatz, Aufgaben und Qualifikation des Zug- und Servicepersonals

Nachfolgend beschrieben sind die Mindestanforderungen, die an den Einsatz des Zug- und Servicepersonals zu stellen sind.

Gemäß § 8 VDV hat das EVU in dem nach Zuschlagserteilung vorzulegenden Betriebsaufnahmekonzept, unter Beschreibung bestimmter Maßnahmenschritte und Meilensteine, u. a. darzustellen, wie die Personalakquisition und -schulung gestaltet werden sollen. Dabei sind die nachfolgend genannten Anforderungen sicherzustellen.

4.9.1 Einsatz von Zugbegleitpersonal

Das EVU ist verpflichtet, alle Züge linienbezogen monatlich entsprechend der unten aufgeführten Besetzungsquoten mit Zugbegleitpersonal zu besetzen.

Dabei sind alle Abschnitte der jeweiligen Linien über den gesamten Betriebstag verteilt mit Zugbegleitpersonal zu besetzen.

Linie	Besetzungsquote
RE 7 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Schweinfurt – Würzburg	95 %
RE 70 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen	95 %
RE 57 Bad Kissingen – Schweinfurt – Würzburg	75 %
RB 40 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Schweinfurt	95 %
RB 44 Erfurt – Suhl – Grimmenthal – Meiningen	95 %
RB 41 Eisenach – Meiningen – Grimmenthal – Sonneberg – Neuhaus am Rennweg	75 %
RB 43 Zella-Mehlis – Wernshausen	75 %
RB 50 Gemünden – Hammelburg – Bad Kissingen – Schweinfurt Stadt	75 %
RB 59 Schweinfurt Stadt – Bad Neustadt a. d. Saale (– Meiningen)	75 %
Option RS 5 Würzburg – Seligenstadt – Volkach-Astheim	50 %
Option RB 49 Ilmenau – Bf Rennsteig	50 %

Tabelle 9: Besetzungsquote je Linie

Werden nach Abstimmung mit den Auftraggebern Zugbegleitpersonale als Reisendenlenker eingesetzt, so gilt die zu ersetzende Leistung als besetzt.

Die Besetzungsquote berechnet sich wie folgt:

$$\text{Besetzungsquote einer Linie} = \frac{\text{besetzte Fplkm der Linie x 100}}{\text{(gesamte Fplkm der Linie - ausgefallene Fplkm ohne SEV/BNV)}}$$

Darüber hinaus kann durch die Auftraggeber eine erhöhte Besetzungsquote festgelegt werden. Zum Ausgleich der für das EVU entstehenden höheren Personalkosten erfolgt in diesem Fall eine Anpassung des dem EVU zustehenden Zuschusses nach § 2 Nr. 3 VOL/B.

Es gilt, dass vor allem Züge in den HVZ und Schülerzüge mit einem Zugbegleiter zu besetzen sind. Auch muss die Besetzung derjenigen Züge Priorität haben, die an Stationen halten, an denen kein Fahrausweiserwerb an der Station (gemäß Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen) möglich ist, sowie in Zeitlagen, in denen an diesen Stationen überwiegend Einsteiger zu erwarten sind.

Gemäß der Richtlinie für den Betrieb auf der Steilstrecke Stützerbach – Schleusingen der Rennsteigbahn GmbH & Co. KG (Anlage LB–1.8 Unterlagen RBG) sind die Fahrzeuge der Option Rennsteigbahn zusätzlich mit einem Triebfahrzeugbegleiter zu besetzen.

4.9.2 Datenlieferung/Berichtswesen

Über den tatsächlich erfolgten Personaleinsatz des vergangenen Monats bzw. Abweichungen von der vorgegebenen Besetzungsquote hat das EVU gemäß Anlage LB–4.1 Berichtspflichten zug- und produktbezogen sowie aggregiert auf die Linien und das Gesamtnetz im monatlichen Qualitätsbericht gemäß *Kapitel 4.13.1 Qualitätsberichte* die Auftraggeber bis zum 15. des Folgemonats zu informieren.

Der Nachweis muss je Linie für alle Linien erbracht werden.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.9.3 Bewertung

Wird die vereinbarte Begleitquote je Linie im Bewertungszeitraum (Kalendermonat) nicht erreicht, werden die Auftraggeber eine Minderung des auf den betroffenen Monat anfallenden Zuschusses in Höhe von 1,00 € je unterschrittenem Fahrplankilometer vornehmen, wobei auch anteilige Berechnungen vorgenommen werden. Bezugsgröße für die Berechnung ist die monatlich zu erbringende Fahrplanleistung.

4.9.4 Aufgaben des Zugpersonals

Die Zugbegleiter agieren als Servicepersonal im Zug und nehmen neben den Fahrausweiskontrollen offensiv Servicefunktionen wahr.

Die Zugbegleiter haben folgende Mindestaufgaben zu leisten und stets kundenfreundlich und servicebewusst zu erfüllen:

Aufgabe	**Kategorisierung bei Nicht-Erfüllung**	
	leichter Verstoß	**gravierender Verstoß**
physische und psychische Präsenz für den Fahrgast während der gesamten Fahrzeit des Zuges im Fahrgastraum, Positionierung unmittelbar im Einstiegsbereich bei Halt des Zuges an Stationen, ein Aufenthalt im Führerstand außer für betriebliche Aufgaben ist grundsätzlich nicht zulässig		X
an Startbahnhöfen an denen Züge bereitgestellt werden: • 5 Minuten vor Abfahrt am Bahnsteig vor dem Zug stehen, • Begrüßung der Fahrgäste • mobilitätseingeschränkten Reisenden beim Einsteigen helfen • Fragen der Fahrgäste beantworten • weitere Serviceaufgaben wie Erteilen von Auskünften im touristischen Bereich, Hilfestellung beim Verlanden von Fahrrädern • Auskunftsfähigkeit über aktuelle Marketingaktionen des EVU und der Auftraggeber		X
Fahrgeldsicherung und Vertrieb von Fahrausweisen des Nahverkehrs	Bewertung gemäß *Kapitel 6.2.4*	
Fahrausweisprüfung		X

Fahrgastinformation		X
Störungs- und Notfallmanagement		X
Anmeldung von Übergangsreisenden (Anschlusssicherung)		X
Information über die Tarife und aktuelle Angebote		X
Fahrgastbetreuung (z. B. Annahme von Kundenanliegen wie Kundengarantiefällen oder Ähnlichem)	X	
Entgegennahme und Verwahrung von Fundsachen	X	

Tabelle 10: Aufgaben des Zugbegleitpersonals und deren Bewertung

Je durch die Auftraggeber festgestellten Verstoß gegen die Anforderungen an die Aufgaben des Zugbegleiters erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs bei leichten Verstößen in Höhe von 50 € und bei gravierenden Verstößen in Höhe von 100 €.

Weitere Aufgaben des Zugbegleiters sind:

- Beibehaltung der Sauberkeit im Fahrzeug (Beseitigung grober Verunreinigungen und herumliegender Gegenstände, Anforderung von Bedarfsreinigungen bei starken Verunreinigungen),
- Meldung von Schäden an den Fahrzeugen,
- Leistung erster Hilfe bzw. Herbeirufen von Hilfe in Notfällen,
- Fahrgastzählung bei Bedarf nach Abstimmung mit den Auftraggebern,
- Hilfestellungen für mobilitätseingeschränkte Personen sowie
- Gewährleistung der Sicherheit und Ordnung im Zug, Wahrnehmung des Hausrechts.

In Zügen, die nicht mit einem Zugbegleiter besetzt sind, muss der Triebfahrzeugführer mindestens folgende Aufgaben übernehmen, sofern es die betrieblichen Aufgaben zulassen:

- Fahrgastinformation
- Störungs- und Notfallmanagement
- Anmeldung von Übergangsreisenden

Vor jeder Abfahrt hat der Triebfahrzeugführer die Beendigung des Fahrgastwechsels durch Sichtkontakt (Serviceblick) zu prüfen.

Das Zugbegleitpersonal hat eine einheitliche Dienstuniform mit Namensschild zu tragen sowie ein ordentliches Erscheinungsbild aufzuweisen. Der Triebfahrzeugführer muss für den Fahrgast anhand des äußeren Erscheinungsbildes als Mitarbeiter des EVU erkennbar sein. Das Personal im Zug ist mit funktionierender und richtig gehender Uhr, mit Mobilgeräten für Echtzeit-Auskünfte bzw. Mobiltelefon zur Gewährleistung von Fahrgastinformation im Störungsfall, Zange für händische Fahrausweis-Entwertung im Bedarfsfall, Fahrplan der vertragsgegenständlichen Linien, Informationen über Anschlussverbindungen und für die Kundenbetreuung relevante Informationen, Auftraggeber-Liniennetzplan, einschlägigen Tarifbestimmungen und Ausweis des EVU auszustatten.

Mit Hilfe der in den mobilen Terminals integrierten Zählfunktion hat das Zugbegleitpersonal alle geprüften Fahrgäste zu zählen. Die ermittelten Zähldaten hat das EVU gemäß Anlage Anlage LB–4.1 Berichtspflichten den Auftraggebern bis zum 15. des Folgemonats zur Verfügung zu stellen.

4.9.5 Aufgaben des Servicepersonals

Die Aufgaben des Servicepersonals in den Vertriebsstellen ergeben sich aus *Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb*.

Die Aufgaben des Servicepersonals in der Kundenkontaktstelle ergeben sich aus *Kapitel 5.3 Hotline und Kundenkontaktstelle (Kundendialog / Kundenkommunikation*).

4.9.6 Qualifikation und Schulung

Das EVU hat Personale einzusetzen, die eine für die Ausübung der Tätigkeiten erforderliche qualifizierte Ausbildung oder einen gleichwertigen anerkannten Abschluss besitzen. Das EVU soll branchenspezifische Ausbildungsplätze anbieten.

Das EVU ist zur steten Gewährleistung der an sein Personal gestellten Anforderungen und Aufgaben verpflichtet. Jährlich sind abwechselnd 50 % aller im Bediengebiet eingesetzten Zug- und Servicepersonale im Rahmen der Qualitätssicherung unternehmensintern zu schulen bzw. weiterzubilden. Dies ist zu dokumentieren. Hierzu zählen nicht die gesetzlich vorgeschriebenen Schulungen. Die Auftraggeber behalten sich zu Kontrollzwecken vor, die Schulungsnachweise durch Einsichtnahme zu prüfen und an den Schulungen des EVU oder Dritter teilzunehmen.

Zudem hat das Personal die deutsche Sprache fließend in Wort und Schrift zu beherrschen. Darüber hinaus haben sämtliche Personale, die im Kundenkontakt stehen (nur Zugbegleiter und Personal in der Kundenkontaktstelle), über Grundkenntnisse der englischen Sprache zu verfügen.

Das EVU gewährleistet die Kenntnis von Beförderungsbedingungen und einschlägigen Tarifbestimmungen, anzuerkennenden Fahrausweisen, Tarifen sowie ggf. befahrener Netze von Verkehrsverbünden als fachliche Kernkompetenz seiner Personale sowie der bei den personalbedienten Vertriebsstellen eingesetzten Personale. Gleiches gilt für die Befähigung zur Bedienung von Fahrausweisverkaufs- und -kontrolltechnik sowie zur ersten Hilfe in Notsituationen. Die Kenntnisse und Befähigungen sind im Rahmen der unternehmensinternen Schulungen regelmäßig aufzufrischen.

Für das Verbundgebiet des VMT wird des Weiteren auf die *Anlage LB–6.2 Spezifische Informationen VMT* verwiesen. Bei Neuerungen und Innovationen im Tarif- und Vertriebsbereich während der Vertragslaufzeit schult das EVU seine fachlich betroffenen Personale unternehmensintern, so dass die Kunden stets aktuelle und sachlich richtige Informationen erhalten.

4.10. Sicherheit in den Zügen

4.10.1 Allgemeines

Die objektive wie auch die subjektive Sicherheit der Fahrgäste ist durch geeignete Maßnahmen in den Zügen jederzeit zu gewährleisten. In Fahrzeugen, die mit Servicepersonal besetzt sind, muss dieses für die Fahrgäste ansprechbar sein. Bei besonderen Anlässen, z. B. bei Fußballspielen, oder zur Gefahrenprävention trifft das EVU geeignete Maßnahmen, um die Sicherheit in den Zügen zu gewährleisten. Dazu gehört beispielsweise die Begleitung der Züge durch Sicherheitspersonal. In diesen Fällen ist das EVU auch gehalten, mit der Bundespolizei bei der Vorbereitung und Durchführung der Verkehre zusammenzuarbeiten.

Über alle Linien sind während der gesamten Vertragslaufzeit Sicherheitspersonale auf den Zügen bei 10 % der monatlichen Fahrplankilometer einzusetzen.

Bei der Besetzung mit Sicherheitspersonal sind primär die aufkommensschwachen bzw. sicherheitskritischen Fahrten auszuwählen. Grundsätzlich sind dabei vorrangig alle beginnenden Fahrten im Zeitfenster ab 21:30 Uhr bis 5:00 Uhr zu begleiten. Die abschließende Auswahl der zu bestreifenden Züge ist mit den Auftraggebern vor dem Hintergrund eines effizienten Personaleinsatzes im Vorfeld abzustimmen. Es sind Streifen bestehend aus jeweils zwei Sicherheitspersonalen einzusetzen. Bei Bedarf kann nach vorheriger Zustimmung der Auftraggeber die Begleitquote des Sicherheitspersonals um weitere 5 % erhöht werden. Zum Ausgleich der für das EVU entstehenden höheren Personalkosten erfolgt in diesem Fall eine Anpassung des dem EVU zustehenden Zuschusses nach § 2 Nr. 3 VOL/B.

Darüber hinaus kann bei gehäuftem oder schwerpunktmäßigem Auftreten sicherheitsrelevanter Vorfälle im Einvernehmen mit den Auftraggebern

- eine Anpassung der Dienstpläne des Zugbegleitpersonals im Rahmen der festgelegten Zugbegleitquote erfolgen, sodass bestimmte Fahrten mit besonderem Bedarf (z. B. in den Abendstunden) zu 100 % besetzt sind und/oder
- eine erhöhte Zugbegleitquote festgelegt bzw. zusätzliche, nicht im Angebot einzukalkulierende Personale eingesetzt werden. Zum Ausgleich der für das EVU entstehenden höheren Personalkosten erfolgt in diesem Fall eine Anpassung des dem EVU zustehenden Zuschusses nach § 2 Nr. 3 VOL/B.

Das EVU legt den Auftraggebern bis spätestens acht Wochen vor Betriebsaufnahme ein Sicherheitskonzept insbesondere für medizinische Notfälle und strafbare bzw. sicherheitsrelevante Vorfälle vor. Hierbei sind Schwerpunkte und Tätigkeitsbereiche in ihren Grundzügen so zu beschreiben, dass die Ausgangslage, das Ziel und das Verfahren, wie das Ziel erreicht werden kann, nachvollzogen werden können. Dies erfolgt insbesondere für Handlungsstrategien, die über die sich aus dem sicheren Eisenbahnbetrieb ergebenden gesetzlichen Anforderungen hinausgehen.

Im Rahmen des vorzulegenden Konzeptes muss das EVU darstellen, wie die einzelnen Maßnahmen ggf. zusammen mit weiteren Aktivitäten in ein integriertes Sicherheitskonzept einfließen und wie die Organisation, Koordination, Auswertung und Optimierung dieses Systems durchgeführt wird. Hierbei sind insbesondere optimierte Melde- und Informationsketten zu den zuständigen Sicherheitsbehörden (Bundespolizei, Feuerwehr, Betriebsleitzentrale) zu berücksichten. Die Auftraggeber haben das Recht, sich bei Feststellung von Nachbesserungsbedarf ein angepasstes Konzept vorlegen zu lassen.

4.10.2 Datenlieferung/Berichtswesen

Im monatlichen Qualitätsbericht gemäß *Kapitel 4.13.1 Qualitätsberichte* hat das EVU bis zum 15. des Folgemonats über die Sicherheitslage in den Zügen differenziert nach Art und Anzahl der Vorfälle, Tag und Tageszeit zu informieren. Der zusätzlich von den Auftraggebern bestellte Einsatz von Sicherheitspersonal ist gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 22 zusätzliche Personale* im monatlichen Qualitätsbericht zu dokumentieren.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.10.3 Bewertung

Wird die vereinbarte Begleitquote der Sicherheitspersonale im Gesamtnetz im Bewertungszeitraum (Kalendermonat) nicht erreicht, werden die Auftraggeber eine Minderung des auf den betroffenen Monat anfallenden Zuschusses in Höhe von 1,00 € je unterschrittenem Fahrplankilometer vornehmen, wobei auch anteilige Berechnungen vorgenommen werden. Bezugsgröße für die Berechnung ist die monatlich zu erbringende Fahrplanleistung abzüglich der ausgefallenen Fahrplankilometer.

4.10.4 Qualifkation und Schulung

Mit Sicherheitspersonal ist nur speziell ausgebildetes Sicherheitspersonal und kein Zugbegleitpersonal gemeint. Das Sicherheitspersonal muss eine Sicherheitsausbildung von mindestens der Sachkundeprüfung gemäß § 34a GewO nachweisen. Auf Verlangen der Auftraggeber sind während der Vertragslaufzeit Schulungs- und Qualifikationsnachweise für das eingesetzte Personal vorzulegen und gegebenenfalls unverzüglich Nachschulungen des Personals durchzuführen.

Es ist sicherzustellen, dass das Sicherheitspersonal nicht nur regelmäßig hinsichtlich des Beherrschens von Problemsituationen, insbesondere Konflikt- und Gewaltsituationen geschult wird, sondern auch Schulungen über serviceorientiertes Verhalten im Verkehrsbereich erhält

und einfache kundendienstliche Aufgaben übernehmen kann (Begleitung von Fahrausweiskontrollen, u.ä.). Das EVU muss entsprechende Nachweise von beauftragten externen Sicherheitsfirmen regelmäßig abfordern und den Auftraggebern auf Verlangen vorlegen.

Die Sicherheitspersonale müssen eine einheitliche, seriös wirkende Dienstkleidung tragen, die sich – z.B. durch auffälligere Farben – vom Erscheinungsbild der Zugbegleitpersonale abhebt. Sie müssen ein ordentliches Erscheinungsbild haben und ausreichend Deutsch sprechen. Grundkenntnisse in Englisch sind wünschenswert. Das Verhalten des Sicherheitspersonals muss kundenfreundlich und serviceorientiert sein.

4.11. Zusätzliche Gestellung von Reisendenlenkern, Servicekräften und Sicherheitspersonal

Durch die vorgesehenen Besetzungsquoten mit Zugbegleitpersonalen ist die Information und Lenkung der Reisenden im Regelbetrieb und im Normalfall auch bei Baumaßnahmen ausreichend gewährleistet. Insbesondere bei größeren Baustellen, aber auch bei Großveranstaltungen (z. B. Thüringentag) sollen die Auftraggeber über das Mindestmaß hinaus die Möglichkeit haben, zusätzliche Personale abzufordern. Diese übernehmen die lokale Organisation, halten den Kontakt zu allen betrieblich Beteiligten, informieren die Reisenden, bieten eine Umstiegsbegleitung (z. B. vom Zug zum SEV und umgekehrt) und sorgen für Sicherheit in den Zügen. Insbesondere abseits der großen, mit Servicepersonal der Infrastrukturbetreiber besetzten Stationen soll dieser Service für die Fahrgäste einen deutlichen Mehrwert bieten. Die Einsätze der Reisendenlenker / Servicepersonale und Sicherheitspersonale sind mit den Auftraggebern abzustimmen.

Bei Bedarf werden die Auftraggeber das zusätzliche Personal mindestens acht Wochen vor dem geplanten Einsatz beim EVU anfordern. Das EVU muss die benötigten Personale zu den kalkulierten Kosten bis zu 600 Stunden im Jahr bereitstellen (keine Übertragung auf Folgejahre). Ist der Zeitraum zwischen Abforderung der Personale und dem Einsatzzeitraum kleiner als acht Wochen, erfolgt der Einsatz nur in Einvernehmen zwischen EVU und Auftraggebern.

In den Kalkulationsschemata (Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination) sind die Kostensätze pro Stunde getrennt nach Aushilfskräften, Reisendenlenkern / Servicekräften und Sicherheitspersonalen anzugeben. Für die Ermittlung des Wertungspreises wird angenommen, dass von jeder Personalgruppe 200 Stunden pro Jahr abgefordert werden. Die Stundensätze werden entsprechend den Regelungen in *Kapitel 10.3.2 Indexierung* über die Vertragslaufzeit fortgeschrieben.

Die Kosten der im jeweiligen Monat erbrachten Stunden werden im Rahmen der Monatsabrechnung ausgeglichen.

Im Monatsbericht wird gemäßAnlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 22 zusätzliches Personal* über die geleisteten Stunden berichtet.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.12. Beschwerdemanagement

4.12.1 Allgemeines

Das EVU hat ein Beschwerdemanagement vorzuhalten. Es muss aus den Bausteinen Organisation des Beschwerdemanagements, Berücksichtigung der Beschwerden im internen Qualitätsmanagement des EVU, Kundengarantien sowie Informationen im Qualitätsbericht bestehen und muss mindestens folgende Elemente enthalten:

- Kundenanliegen, die von den Auftraggebern zu verantworten sind, werden von ihnen beantwortet. Gehen derartige Kundenanliegen schriftlich beim EVU ein, sind diese mit einem Eingangsdatum zu versehen und innerhalb von zwei Arbeitstagen an die Auftraggeber weiterzuleiten. Entsprechende Kundenanliegen, die per E-Mail beim EVU eingehen, sind innerhalb derselben Frist ebenfalls schriftlich oder per E-Mail an die Auftraggeber weiterzuleiten. Telefonisch eingegangene Kundenanliegen, die von den Auftraggebern zu verantworten sind, sind schriftlich zu dokumentieren und ebenfalls innerhalb von zwei Arbeitstagen an die Auftraggeber weiterzuleiten. In jedem Fall ist dem Kunden eine Abgabenachricht mit dem Hinweis der Weiterbearbeitung durch die Auftraggeber vom EVU zu übersenden.
- Kundenanliegen, die nicht der Sphäre der Auftraggeber zuzuordnen sind und beim EVU eingehen, sind mit einem Eingangsdatum zu versehen und direkt vom EVU zu beantworten. Die Beantwortung hat schriftlich und innerhalb von zehn Arbeitstagen zu erfolgen; soweit dies nicht möglich ist, muss innerhalb des o. g. Zeitraums zumindest eine Zwischennachricht erteilt werden. Die abschließende Beantwortung hat spätestens binnen 20 Arbeitstagen nach Eingang des Kundenanliegens zu erfolgen. Bei mündlichen Beschwerden erfolgt eine Beantwortung unmittelbar oder spätestens binnen 24 Stunden mündlich durch einen Anruf. Wenn es für das EVU nicht möglich ist, die mündliche Beschwerde binnen dieser Frist fachlich zu klären oder ein Fahrgast auf eine schriftliche Antwort besteht, gelten die Fristen wie bei einer schriftlichen Anfrage. Werden mündliche Anliegen direkt beantwortet, sind sie zu dokumentieren und in der Erfassung und Aufbereitung der Kundeneingaben zu berücksichtigen.
- Auf Anforderung der Auftraggeber sind Kopien einzelner Kundeneingaben und der entsprechenden Antwortschreiben vorzulegen. In diesem Fall legt das EVU zusammen mit der Stellungnahme zur Beantwortung der Kundenanliegen gegenüber den Auftraggebern dar, wie es den beanstandeten Mangel – soweit die Ursache in seinem Verantwortungsbereich liegt – abgestellt hat bzw. abstellen wird.
- Kundenanliegen, die der Sphäre des EVU zuzuordnen sind und bei den Auftraggebern eingehen, werden von diesen an das EVU zur Beantwortung oder zur Stellungnahme weitergeleitet. Zeitgleich wird seitens der Auftraggeber dem Kunden eine entsprechende Abgabenachricht mit dem Hinweis der Weiterbearbeitung durch das EVU übersandt. Nach Eingang des Kundenanliegens beim EVU gelten die oben angeführten Fristen der Bearbeitung.
- Im Rahmen der Beantwortung von Kundenanliegen muss eine intensive Zusammenarbeit mit anderen von der Kundeneingabe betroffenen Unternehmen und Organisationen stattfinden; die Zusammenarbeit bezieht sich sowohl auf die Beantwortung der Eingabe als auch auf die Problemanalyse und die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.
- Die Kunden müssen die Möglichkeit haben, ihre Beschwerden nach Maßgabe des *Kapitels 5.3 Hotline und Kundenkontaktstelle (Kundendialog / Kundenkommunikation)* persönlich und schriftlich bei der Kundenkontaktstelle sowie telefonisch an der Hotline vorzubringen.
- Mittels EDV sind die Kundeneingaben systematisch und vollständig zu erfassen und aufzubereiten sowie monatlich im Rahmen des Qualitätsberichts an die Auftraggeber zu übergeben.
- Die Kundeneingaben sind in das interne Qualitätsmanagementsystem einzupflegen und daraus abzuleitende Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.

4.12.2 Datenlieferung/Berichtswesen

Im Rahmen des Qualitätsberichts gemäß *Kapitel 4.13.1 Qualitätsberichte* sind die elektronisch erfassten Beschwerdedaten des Vormonats monatlich (bis 15. des Folgemonats) gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 27a Beschwerdestatistik* zu liefern.

Alle nachfolgend aufgeführten Daten sind zu erfassen und mindestens wie folgt im Bericht darzustellen:

- Bericht zur Anzahl und zu den wesentlichen Inhalten der Beschwerden (streckenbezogen)
- Bericht zur Identifikation der Ursachen der Kundenunzufriedenheit, der Bedeutung der Kundenunzufriedenheit und der daraus abgeleiteten Maßnahmen

- Auswertung der Kundeneingaben nach den Kategorien Fahrplanangebot, Pünktlichkeit, Fahrgastinformation, Fahrzeug, Fahrplaneinhaltung, Tarif, Personal, Vertrieb, Stationen / Anlagen und Sonstiges.

Dem EVU ist es überlassen, weitere Unterkategorien zu bilden.

Für die Anforderung zur Datenlieferung und zum Berichtswesen für die bayerischen Strecken und Streckenabschnitte wird auf *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* verwiesen.

4.12.3 Bewertung

Beim Überschreiten der gesetzten Fristen zur Beantwortung von Beschwerden erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs in Höhe von 50 € pro Tag und Fall der Fristüberschreitung.

4.13. Messung und Bewertung von Qualität

4.13.1 Qualitätsberichte

Das EVU trägt die Beweislast für die tatsächliche und mängelfreie Erbringung seiner Leistungen. Den Auftraggebern wird hierzu unabhängig von darüber hinausgehenden Berichtspflichten nach diesen Vergabeunterlagen monatlich und jährlich ein Qualitätsbericht gemäß Anlage LB–4.1 Berichtspflichten zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus informiert das EVU die Auftraggeber umgehend telefonisch oder per E-Mail über besondere Vorkommnisse, die zu einer erheblichen Beeinträchtigung des Zugverkehrs führen (z. B. Unfälle, Infrastrukturstörungen u. ä.) oder besondere sicherheitsrelevante Vorfälle.

Der monatliche Qualitätsbericht ist in elektronischer Form den Auftraggebern zu übergeben. Die elektronische Fassung wird den Auftraggebern spätestens bis zum 15. des Folgemonats zur Verfügung gestellt. Pünktlichkeitsdaten inkl. Verspätungscodierungen und Zugausfälle inkl. der Ersatzbeförderung werden den Auftraggebern bis zum 15. des Folgemonats übermittelt.

Hinsichtlich der Darstellung der Pünktlichkeit werden an den Bericht folgende Mindestanforderungen gestellt:

- linienbezogene Pünktlichkeitsanalyse (tatsächlich und gewertet)
- statistische Auswertung nach Verspätungsursachen (Abstimmung erfolgt vor Betriebsaufnahme)
- verbale Gesamteinschätzung zur Pünktlichkeitssituation (Schwerpunkte etc.)
- Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit
- zugbezogene Pünktlichkeitsanalyse für Züge mit einer Ankunftspünktlichkeit unter 85 %.

Auf Verlangen der Auftraggeber hat das EVU geeignete Nachweise für seine Angaben vorzulegen.

Das EVU erstellt den jährlichen Qualitätsbericht in elektronischer Form bis zum kalendarischen Ende des Monats Mai des Folgejahres. Zu den Qualitätskriterien ist eine kurze allgemeine schriftliche Einschätzung zu geben.

Das nicht zeitgerechte, fehlerhafte oder nicht vollständige Liefern eines Berichts zieht eine Vertragsstrafe nach sich, welche im § 5 (E) VDV definiert ist. Zudem können die Auftraggeber die fehlenden oder unrichtigen Daten selbst beschaffen. Die dafür entstehenden Kosten sind durch das EVU zu ersetzen.

Eine Übersicht zu allen zu erstellenden Qualitätsberichten findet sich in Anlage LB–4.1 Berichtspflichten. Die Form der Qualitätsberichte wird rechtzeitig vor Betriebsaufnahme durch die Auftraggeber übergeben und mit dem EVU endabgestimmt.

Das EVU hat in dem gemäß § 8 VDV geforderten Betriebsaufnahmekonzept anhand Maßnahmenschritten und Meilensteinen darzustellen, wie die im *Kapitel 4 Qualität* geforderten Qualitätskriterien in das Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens eingebunden werden und wie Qualitätsdefizite, die im Rahmen der Qualitätsmessungen der Auftraggeber oder eigener Messungen festgestellt werden, mittels des Qualitätsmanagementsystems behoben werden.

4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte

4.13.2.1 Datenlieferungen

Das EVU trägt die Beweislast für die tatsächliche und mängelfreie Erbringung seiner Leistungen. Der BEG sind hierzu unabhängig von darüberhinausgehenden Berichtspflichten nach diesen Vergabeunterlagen Qualitätsberichte vorzulegen.

Die BEG behält sich vor, die Richtigkeit der Angaben in den Qualitätsberichten stichprobenhaft zu überprüfen. Auf Verlangen der BEG hat das EVU geeignete Nachweise für seine Angaben vorzulegen. Auf § 5 (E) VDV wird verwiesen. Nachweislich falsche Angaben für Informationen bezüglich Zugausfälle, Schienenersatz- und Busnotverkehr, Pünktlichkeit, Anschlusserreichung, Zugbegleitquote und Regelzugbildung in einem Qualitätsbericht können zu einer Vertragsstrafe führen. Auf die Regelung über Vertragsstrafen in § 5 (E) VDV wird hingewiesen.

Das EVU berichtet der BEG über die von ihm erbrachten Leistungen nach den Vorgaben des *Kapitels 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte*. Die BEG ist berechtigt, alle vom EVU gelieferten Berichte, Daten, Gutachten, Rechnungen und sonstigen Aufstellungen und Erhebungen durch einen unabhängigen Gutachter überprüfen zu lassen. Sollte die Prüfung die Unrichtigkeit der Angaben des EVU ergeben, so hat das EVU die angemessenen Kosten des Gutachters zu ersetzen. Das EVU ermöglicht der BEG bzw. deren autorisierten Vertretern hierzu auf Verlangen auch, die Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen zu überprüfen; die Vertragsparteien haben sich dabei abzusprechen; die Vorgaben gemäß *Kapitel 4.1.3 Bayerisches Qualitätsmesssystem* bleiben hiervon unberührt. Die BEG kann sich außerdem in den im Fahrgastbetrieb auf den vertragsgegenständlichen Strecken befindlichen Zügen sowie in den Werkstätten und Abstelleinrichtungen für Züge sowie in der Leitstelle der vertragsgegenständlichen Strecken von der vertragsgemäßen Ausführung der geschuldeten Leistung unterrichten.

Die Qualitätsberichte müssen, die in Anlage LB–4.9 E-Qualitätsbericht Datenformat Bayern definierten, **Informationen** beinhalten. Auf Anforderung der BEG sind weitere Daten zu liefern.

Die Qualitätsberichte müssen von dem EVU zu den in Anlage LB–4.9 E-Qualitätsbericht Datenformat Bayern im Tabellenblatt „Beschreibung Reiter“ definierte **Lieferfristen** und **Lieferzeiträume** über die Mustervorlage (siehe Anlage LB–4.10 E-Qualitätsbericht Mustervorlage Bayern) in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden. Sollten die Lieferfristen aus betrieblichen Gründen nicht eingehalten werden können, ist bei der BEG unverzüglich eine Verlängerung der Frist zu beantragen. Wenn die BEG der Fristverlängerung zustimmt, ergibt sich daraus eine neue Lieferfrist. Auf die Regelung über Vertragsstrafen in § 5 (E) VDV wird hingewiesen.

Diejenigen Tabellenblätter der Mustervorlage (siehe Anlage LB–4.10 E-Qualitätsbericht Mustervorlage Bayern), deren Lieferung gemäß Markierung in Anlage LB–4.9 E-Qualitätsbericht Datenformat Bayern im Tabellenblatt „Beschreibung Reiter“ verpflichtend vorgesehen ist, sind **vollständig** auszufüllen. Die erforderlichen Datenformate werden in der Anlage LB–4.9 E-Qualitätsbericht Datenformat Bayern und Anlage LB–4.10 E-Qualitätsbericht Mustervorlage Bayern in ihrem derzeit aktuellen Stand dargestellt, die Formate werden für dieses Netz bis zur Betriebsaufnahme bei Bedarf entsprechend angepasst. Für die Lieferung ist die jeweils aktuelle Version zu verwenden. Abweichungen, oder die Lieferungen von Tabellenblättern, die in Anlage LB–4.9 E-Qualitätsbericht Datenformat Bayern im Tabellenblatt „Beschreibung Reiter“ als „bei Bedarf“ markiert sind, sind vorab mit der BEG abzustimmen.

Die BEG behält sich vor, die Formate bei sich ändernden Anforderungen an die Datenlieferung anzupassen. Entstehen dem EVU in diesem Zusammenhang zusätzliche Kosten, werden diese auf Nachweis entsprechend § 2 Nr. 3 VOL/B erstattet.

Für das EVU besteht zudem die Möglichkeit die gelieferten Daten aus den Qualitätsberichten über das System Qlik auszuwerten.

4.13.2.2 Weitere Datenlieferungen

Die BEG arbeitet derzeit an der Integration von automatisiert generierten Daten aus technischen Systemen der Eisenbahnverkehrsunternehmen und/oder Eisenbahninfrastrukturunternehmen in die BEG-eigenen Systeme. Dies betrifft u. a. auch die Übernahme von Daten bezüglich des Personaleinsatzes, der Ist-Zugbildung und des Schienenersatzverkehrs. Das EVU ist verpflichtet an dem Vorhaben konstruktiv mitzuarbeiten und der BEG die entsprechenden Daten aus den eigenen Systemen (z.B. RBL, elektronischer Zugbericht, Fahrzeugdaten, GPS aus Fahrzeugen – wird derzeit geprüft) zu liefern. Die erforderlichen Datenformate werden im Vorfeld der Betriebsaufnahme zwischen der BEG und dem EVU abgestimmt. Entstehen dem EVU/in diesem Zusammenhang zusätzliche Kosten, werden diese auf Nachweis entsprechend § 2 Nr. 3 VOL/B erstattet.

4.13.3 Verwendung von Daten

Die Auftraggeber können alle von dem EVU oder von Dritten im Rahmen des Verkehrsvertrages erlangten Daten zur Feststellung der vertragsgemäßen Leistungserbringung verwenden. Dies gilt insbesondere auch für Daten zur Fahrgastinformation und Abrechnung mit EIU.

4.13.4 Nutzungsrechte Qualitätsdaten

Die Auftraggeber können alle im Rahmen der Qualitätserhebung und -bewertung bekannt gewordenen Daten veröffentlichen und in sonstiger Weise zugänglich machen, soweit vorangegangene Kapitel nichts anderes regeln und die Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des EVU sowie die Interessen des EVU an einer objektiven Darstellung aufgetretener Qualitätsprobleme dabei gewahrt werden. Das EVU wird für die Strecken oder Streckenabschnitte in Thüringen grundsätzlich vorab informiert und erhält die Möglichkeit, eine Stellungnahme dazu abzugeben.

Darüber hinaus können folgende Daten für Vergabeverfahren verwendet werden:

- Erhebungsdaten aus der Nachfrageermittlung
- tages- und fahrtabschnittsscharfe Zähldaten
- aggregierte Pünktlichkeitswerte
- aggregierte Anschlusserreichungsgrade je Bahnhof und Linie

Auf § 7 VDV wird zudem verwiesen.

4.14. Aufgreifermessen

Von den Auftraggebern festgestellte Leistungsmängel können von diesen im Rahmen eines Aufgreifermessens gegenüber dem EVU thematisiert werden. Die Feststellung von Leistungsmängeln kann dabei aus Erkenntnissen der Auftraggeber, Auswertungen über die Inanspruchnahme von Kundengarantien, Erkenntnissen von beauftragten Gutachtern, Auswertung der vom EVU gelieferten Daten, Fahrgastbeschwerden oder allgemeinem öffentlichen Interesse (z. B. Presseberichterstattung, Anfragen) stammen.

Die Auftraggeber können diese Leistungsmängel aufgreifen, wenn nach ihrem Ermessen so gravierende oder umfangreiche Schlechtleistungen vorliegen, dass Maßnahmen zur Qualitätssicherung erforderlich sind. Die Auftraggeber können dann vom EVU eine Stellungnahme hinsichtlich der festgestellten Leistungsmängel verlangen und ggf. ein für die Geschäftsleitung des EVU oder dessen örtliche Betriebsleitung anwesenheitspflichtiges Aufklärungsgespräch

anberaumen, dessen Ergebnis protokolliert wird. Bei Bedarf der Auftraggeber kann das Gespräch der Stellungnahme nachgeordnet werden, um – trotz abgegebener Stellungnahme des EVU – weiter bestehenden Aufklärungsbedarf bei den Auftraggebern zu befriedigen. Im Rahmen der Stellungnahme und/oder des Aufklärungsgesprächs obliegt es dem EVU, das Nicht-Vorliegen der Leistungsmängel zu belegen. Bleibt das EVU von einem anberaumten Aufklärungsgespräch unentschuldigt fern, sind die Auftraggeber berechtigt, eine Vertragsstrafe gemäß § 5 (E) VDV zu erheben. Leistet das EVU als Ergebnis des Gesprächs fortan nicht mehr schlecht und/oder beseitigt es noch bestehende Folgen vergangener Leistungsmängel, werden die nachfolgend beschriebenen Rechte der Auftraggeber nicht weiter verfolgt. Das Verfahren ist dann hinsichtlich des festgestellten Leistungsmangels beendet.

Die Auftraggeber können, soweit Stellungnahme und/oder Aufklärungsgespräch am spezifischen Leistungsmangel nichts geändert haben bzw. wenn bestimmte gravierende Organisationsmängel absehbar nach der begründeten Prognose der Auftraggeber zu weiteren Leistungsmängeln führen, von dem EVU einen innerhalb einer bestimmten angemessenen Frist einzureichenden Maßnahmenplan abfordern – ggf. verbunden mit einer Abmahnung. Im Maßnahmenplan hat das EVU zu erklären, mit welchen Maßnahmen es in welchem Zeitraum die Schlechtleistung abzustellen plant. Es legt hierzu von den Auftraggebern nachprüfbare Etappenziele fest. Die Auftraggeber können Nachbesserungen am Maßnahmenplan vorschlagen und verlangen, wenn erkennbar ist, dass der Maßnahmenplan unzureichend ist.

Leistet das EVU als Ergebnis des Maßnahmenplans nachgewiesenermaßen fortan nicht mehr schlecht und/oder beseitigt es nachweislich noch bestehende Folgen vergangener Leistungsmängel, werden die nachfolgend beschriebenen Rechte der Auftraggeber nicht weiter verfolgt. Bei Nichterreichung eines Etappenziels des Maßnahmenplans sind die Auftraggeber zur Erhebung einer Vertragsstrafe berechtigt, welche in § 5 (E) VDV definiert ist.

Unbenommen davon bleiben die sonstigen Folgen für das EVU nach Maßgabe dieses Kapitels bzw. des Verkehrsdurchführungsvertrags.

4.15. Fahrgastrechte

Fahrgastrechte und Kundengarantien sind Instrumente des Qualitätsmanagements. Sie sollen die betriebliche Qualität für den Fahrgast nachvollziehbar und die Verbesserungsbemühungen glaubwürdig machen und helfen, die wahrgenommene Qualität zu verbessern bzw. auf einem hohen Standard zu erhalten.

Das EVU garantiert die Anwendung der Fahrgastrechte gemäß der Verordnung (EU) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung) in der jeweils gültigen Fassung.

Das EVU verpflichtet sich im Sinne der Fahrgäste zu einer Teilnahme am Servicecenter Fahrgastrechte (oder einer während der Vertragslaufzeit vergleichbaren unternehmensübergreifenden Stelle bzw. ggf. Nachfolgeorganisation). Die zentrale Stelle organisiert ein gemeinschaftliches Entschädigungsverfahren der teilnehmenden EVU im Falle von Zugverspätung, Ausfall und Versäumnis von Anschlusszügen.

In Ausgestaltung von Art. 27 der VO (EG) 1371/2007 soll das EVU mit Dritten, die die Funktion einer unternehmensneutralen Schlichtungsstelle wahrnehmen, kooperativ zusammenarbeiten und sich an den Schlichtungsverfahren beteiligen. Zurzeit ist dies die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

4.16. Kundengarantien

Durch die umgehende Reaktionsmöglichkeit auf einen spezifischen Vorfall sind Kundengarantien ein geeignetes Instrument, um schnell und direkt Qualitätsprobleme zu identifizieren und die Kundenzufriedenheit auch bei Vorhandensein von Qualitätsmängeln zu verbessern. Die Kundengarantien sind daher zusätzlich zu den gesetzlichen Fahrgastrechten zu sehen. Im

Folgenden sind daher unter dem Begriff Kundengarantien die zusätzlichen, über die gesetzlichen Regelungen zu den Fahrgastrechten hinausgehenden, Regelungen gemeint.

Es ist dem Fahrgast die Möglichkeit einzuräumen, die für ihn günstigere Regelung einzufordern. Einen doppelten Ausgleich/Schadensersatz für denselben Tatbestand darf das EVU dabei ausschließen.

Das EVU hat in dem gemäß § 8 VDV geforderten Betriebsaufnahmekonzept anhand Maßnahmenschritten und Meilensteinen darzustellen, wie die Erreichung und Umsetzung nachfolgend aufgeführter Ziele und Regelungen bis zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme erfolgen soll.

- Die Kundengarantien sind ab dem Zeitpunkt der Betriebsaufnahme des EVU zu gewährleisten. Ihre Grundstruktur ist nachfolgend beschrieben, die Detailausarbeitung (EDV-System, Formulare etc.) erfolgt vor Betriebsaufnahme in Abstimmung mit den Auftraggebern.
- Die Kundengarantien dürfen nur im Einvernehmen mit den Auftraggebern geändert werden.
- Garantiegeber gegenüber dem Kunden ist das EVU. Die Kompensation gegenüber dem Kunden im Garantiefall erfolgt durch Ausgabe eines Garantietickets bzw. bei Kunden mit Zeitkarten Ausgabe eines Gutscheins, der mit Erwerb der nächsten Zeitkarte angerechnet wird. Die Kosten trägt das EVU. Das Garantieticket bzw. der Gutschein hat mindestens einem Wert von 10 € zu entsprechen.
- Nur bei Missbrauch der Kundengarantien ist das EVU berechtigt, eine Garantieleistung zu verweigern. Entsprechende Vorfälle werden vom EVU dokumentiert. Das EVU wird mit den Auftraggebern vor Betriebsaufnahme gemeinsam ein Konzept entwickeln, mit dem Missbrauchsfälle identifiziert und vermieden werden.
- Die Auftraggeber kontrollieren die Einhaltung der Kundengarantien seitens des EVU nach pflichtgemäßem Ermessen.

Die Kundengarantien sind nicht im Falle von Nicht- oder Schlechtleistungen zu gewähren, die durch höhere Gewalt im Sinne des § 1 Absatz 2 HaftpflG verursacht und folglich nicht durch das EVU verursacht sind, soweit dadurch eine Zahlungspflicht, die Ersatzbeförderung oder die Ausgabe von Garantietickets begründet wird. Sie gelten jedoch auch in diesen Fällen insoweit, als dass die Informations- und Antwortgarantie uneingeschränkt bleiben.

4.16.1 Datenlieferung/Berichtswesen

Im Rahmen des monatlichen Qualitätsberichts ist bis zum 15. des Folgemonats über alle Kundengarantiefälle gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten*, Blatt 27b Kundengarantien* zu berichten.

4.16.2 Inhalte der anzuwendenden Kundengarantien (Garantiebeschreibung)

Die Kundengarantien gelten für alle Fahrten im Rahmen der vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen.

Das EVU wird die nachfolgend erläuterten Bestandteile der Kundengarantien gegenüber den Kunden anwenden und wie dargestellt kommunizieren. Die nachfolgende Formulierung „wir“ bezieht sich auf das EVU.

Im Folgenden werden die Bestandteile der Kundengarantien zuerst für die Kundenkommunikation erläutert – sinngemäß so, wie sie dem Kunden vom EVU und den Auftraggebern einheitlich kommuniziert werden. Sodann wird die vom EVU im Rahmen der Kundengarantien zu garantierende Leistung beschrieben.

4.16.2.1 Informations- und Vertriebsgarantie

Garantiebestandteil in der Kundenkommunikation (sinngemäß)	Wir garantieren Ihnen aktuelle und korrekte Tarif- und Angebotsinformationen sowohl im Regelbetrieb als auch bei planmäßigen Änderungen im Betriebsablauf.

	Das gilt sowohl für die Aushänge an Verkehrsstationen, als auch für Informationen in den Fahrzeugen und im Internet. Im Störungsfall mit der Konsequenz des Stillstands des Zuges informieren wir Sie in unseren Fahrzeugen umgehend, maximal innerhalb drei Minuten nach Störungseintritt sowie alle zehn Minuten, in der Regel mit Angabe der Störungsursache und der voraussichtlichen Dauer der Störung. Wenn wir Sie falsch informieren und Sie dadurch mit der falschen Verbindung fahren und zu spät an Ihrem Ziel ankommen, melden Sie sich bitte bei Ihrem Zugbegleiter oder bei der Kundentelefonnummer [Nummer ist festzulegen] – wir informieren Sie über Ihre Fahrtmöglichkeiten. Als Entschädigung erhalten Sie bei einem Verschulden unsererseits ein Garantieticket. Sie haben stets die Möglichkeit, im Zug beim Personal Fahrausweise der anzuwendenden Verbundtarife (mit Ausnahme von Abokarten) sowie Fahrausweise im Nahverkehr zu allen deutschlandweiten Bahnstationen, mit und ohne Ermäßigung durch Kundenkarten, einschließlich Sonderangebote mit allen Zielen im Bediengebiet zu erwerben. Haben Sie aufgrund fehlerhafter Informationen zum anzuwendenden Tarif unsererseits einen zu hohen Fahrpreis gezahlt, entschädigen wir Sie mit einem Garantieticket. Bitte beachten Sie: Eine Garantie für die Angaben der Informationsmedien, die nicht im Verantwortungsbereich des EVU liegen (z. B. Zugzielanzeiger an Bahnsteigen und Durchsagen an Bahnsteigen), kann leider nicht übernommen werden.
Leistung des EVU/ Garantieinhalt	Die garantierten Leistungen betreffen die folgenden Informationen, Informations- und Vertriebswege: – Fahrplaninformationen (Regelbetrieb und geplante bekannte Fahrplanabweichungen) auf Aushängen, an Verkehrsstationen – Fahrt- und Fahrplaninformation im Fahrzeug – Fahrplaninformationen im Internet (Regelbetrieb, rechtzeitig bekannte Fahrplanabweichungen und aktuelle Störungsinfos) – gängige Tarifinformationen auf Aushängen an Verkehrsstationen – Tarifinformationen im Fahrzeug – Tarif- und Vertriebsinformationen im Internet – den Regelbetrieb durch Aushänge, optische und akustische Fahrgastinformationssysteme, – rechtzeitig bekannte Fahrplanabweichungen durch Aushänge und erforderlichenfalls Anpassung der Informationen der optischen und akustischen Fahrgastinformationssysteme, – aktuelle Störungsinfos akustisch, – Fahrausweisautomaten am Bahnsteig/im Bahnhof, soweit in Verantwortung des EVU bzw. personalbedienter Fahrausweisverkauf soweit Zugbegleiter im Zug Das EVU hat zu gewährleisten: – die Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit während der Betriebszeiten

	– eine telefonische, schriftliche, persönliche oder elektronische Entgegennahme von Garantieansprüchen aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Informationen – die Prüfung des Garantieanspruchs – Ausgabe bzw. Versand der Garantietickets – die Dokumentation der eingegangenen Garantieanträge und der Garantieabwicklung

4.16.2.2 Einstiegsgarantie

Garantiebestandteil in der Kundenkommunikation (sinngemäß)	Wir garantieren Ihnen den Einstieg in unsere Züge. Züge, die im Startbahnhof schon bereitgestellt sind, sind für Sie betretbar, so dass Sie schon frühzeitig einen Sitzplatz einnehmen können und etwa bei Regen und im Winter geschützt sind, es sei denn, betriebliche Gründe stehen dem entgegen. Wenn Sie nicht vorab den Zug betreten können, melden Sie sich bitte bei Ihrem Zugbegleiter oder bei der Kundentelefonnummer [Nummer ist festzulegen] – wir informieren Sie über die Gründe. Als Entschädigung erhalten Sie, wenn die Verweigerung des Zutritts unberechtigt war, unsererseits ein Garantieticket. Sollten Sie in der Mobilität eingeschränkt sein, etwa, weil Sie auf einen Rollstuhl angewiesen sind oder einen Kinderwagen mit sich führen, unterstützen wir Sie beim Einstieg in den Zug, entweder durch technische Vorrichtungen (Rampe) oder unser Personal, das Ihnen helfend zur Hand geht. Sollten Sie, etwa weil die technischen Vorrichtungen defekt sind, als Mobilitätseingeschränkter keinen Zugang zu einem unserer Züge im Sinne der Einstiegsgarantie haben, garantieren wir die alternative Weiterbeförderung. Melden Sie sich dazu bitte bei Ihrem Zugbegleiter oder bei der Kundentelefonnummer [Nummer ist festzulegen]. Bitte beachten Sie: Eine Garantie für den Einstieg an Bahnsteigen mit unzureichender Bahnsteighöhe kann leider nicht übernommen werden. Eine Auflistung dieser Bahnsteige finden Sie auf unserer Homepage sowie in [andere Informationsquelle vom EVU noch festzulegen].
Leistung des EVU/ Garantieinhalt	Die garantierten Leistungen betreffen die Zugangsmöglichkeit zu den Zügen. Das EVU hat insbesondere zu gewährleisten: – die Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit während der Betriebszeiten – die Prüfung des Garantieanspruchs – die unverzügliche Organisation der Ersatzbeförderung z. B. durch Taxi oder Bus-Ersatzverkehr; eine zulässige Form der Ersatzbeförderung sind auch Möglichkeiten der alternativen Weiterbeförderung unter Einbeziehung von Regelverkehren des SPNV/StPNV, wenn solche Formen zu gleichwertigen alternativen Weiterbeförderungen führen – die Abrechnung der Ersatzverkehre, i. d. R. unmittelbar mit dem Betreiber der Ersatzleistungen – die Dokumentation der eingegangenen Garantieanträge und der Garantieabwicklung

4.16.2.3 Antwortgarantie

Garantiebestandteil in der Kundenkommunikation (sinngemäß)	Wir garantieren Ihnen eine schnelle und korrekte Antwort. Egal ob Sie uns anrufen, uns eine E-Mail schicken, uns schreiben oder unsere Mitarbeiter ansprechen, wir geben Ihnen freundlich und kompetent Auskunft. Anregungen und Hinweise, die schriftlich bei uns eingehen, beantworten wir Ihnen innerhalb von zehn Arbeitstagen. Mündliche Anfragen beantworten wir umgehend.
Leistung des EVU/ Garantieinhalt	Das EVU stellt sicher, dass alle Kundenanfragen (Beschwerden, Hinweise etc.) innerhalb von zehn Arbeitstagen beantwortet werden. Dies betrifft die Kommunikation über Internet und den Postweg. Bei mündlichen Anfragen erfolgt unmittelbar oder spätestens binnen 24 Stunden mündlich ein Rückruf. Besteht ein Anrufer auf schriftlicher Antwort, gelten die Fristen wie bei einer schriftlichen Anfrage. Wenn dies nicht möglich ist, muss in dieser Frist ein Zwischenbescheid versandt werden. Die Endbearbeitung darf nicht später als 20 Arbeitstage nach Eingang der Anfrage erfolgen. Bei nicht rechtzeitiger Versendung der Antwort und somit Fristverletzung verschickt das EVU ein Garantieticket an den Kunden.

4.16.2.4 Sauberkeitsgarantie

Garantiebestandteil in der Kundenkommunikation (sinngemäß)	Wir garantieren Ihnen Sauberkeit. Wir reinigen unsere Fahrzeuge regelmäßig vor und im laufenden Betrieb. Wir sind Ihnen dankbar für Hinweise auf Verschmutzungen. Sollte Ihnen trotz unserer Bemühungen mal ein Kleidungsstück im Zug verschmutzen, erstatten wir Ihnen die Reinigungskosten. Dies erfordert die Vorlage des Reinigungskostenbelegs und die vollständigen Angaben im Garantieformular.
Leistung des EVU/ Garantieinhalt	Das EVU erstattet nach Vorlage des Fahrausweises die eingereichten Reinigungsbelege mit bis zu 25 €, sofern die Verschmutzung mit einer sachgemäßen Nutzung des Fahrgastinnenraums des Fahrzeugs in Zusammenhang steht. Eine Verweigerung der Erstattung ist nur bei Missbrauch zulässig. Dazu hat das EVU insbesondere zu gewährleisten: – die Prüfung des Garantieanspruchs – die Vornahme der Erstattung – die Dokumentation der eingegangenen Garantieanträge und der Garantieabwicklung

4.16.3 Durchführung der Kundengarantien

4.16.3.1 Organisation der Garantieabwicklung

Die Abwicklung der Kundengarantien ist folgendermaßen organisiert.

Anträge auf Erstattungen sowie Entschädigungen müssen vom Kunden mindestens wie folgt abgegeben werden können:

- im Zug beim Zugbegleiter
- in allen personalbedienten Vertriebsstellen des EVU
- über postalische Wege
- persönlich bei der Kundenkontaktstelle
- telefonisch (Hotline mit einheitlicher Festnetztelefonnummer für Anrufe aus Festnetz und Mobilfunknetz, keine Sonderrufnummer)
- im Internet (Web-Formular/E-Mail)

Das EVU bearbeitet eingehende Anträge, die das Bediengebiet des EVU betreffen, über die Kundenkontaktstelle (vgl. *Kapitel 5.3 Hotline und Kundenkontaktstelle (Kundendialog / Kundenkommunikation)*), wobei zugleich ein Zugriff durch die Auftraggeber auf die Daten der Garantieabwicklung unter Beachtung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen gemäß BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) bestehen muss. Kundengarantien und Fahrgastrechteformulare, die gemäß *Kapitel 6.3.1.4 Spezifische Anforderungen* auch für andere parallel fahrende Eisenbahnverkehrsunternehmen in den personalbedienten Vertriebsstellen des hiesigen EVU abgegeben werden können, sind durch das EVU unverzüglich an das entsprechende Eisenbahnverkehrsunternehmen oder – sofern vorhanden – an eine zentrale Stelle zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten.

Das EVU bearbeitet die Anträge in den im *Kapitel 4.12 Beschwerdemanagement* vorgegebenen Fristen für die Beschwerdebearbeitung und stellt eine konstante Bearbeitungsqualität sicher.

Zur telefonischen Entgegennahme der Anträge und sonstiger Kundenanliegen ist die einheitliche Kundentelefonnummer entsprechend *Kapitel 5.3 Hotline und Kundenkontaktstelle (Kundendialog / Kundenkommunikation)* zu nutzen.

Die eingehenden Anträge sind vom EVU mit Eingangsdatum zu versehen und gewissenhaft zu pflegen. Dies verlangt eine systematisierte Dokumentation der Kundenkontakte unter Zugrundelegung folgender Angaben:

- Kundenangaben (Kontaktdaten)
- Weg der Kontaktaufnahme, z. B. Telefon, E-Mail etc.
- Art und Ausmaß des Vorfalls bezogen auf die in der Garantiebeschreibung genannten Punkte sowie sonstige Beschwerden (z. B. Probleme mit der Erreichbarkeit der Kundentelefonnummer etc.)
- Daten zum Vorfall (z. B. Datum, Uhrzeit, Fahrtbezeichnung etc.) und zur Festlegung der Kostenübernahme (z. B. wenn die Verschuldensfrage unklar ist)
- Art und Höhe der Garantieleistung
- Auswertungsmöglichkeiten zur Analyse (z. B. Sortierung nach Wochentagen, Uhrzeiten, Art und Ausmaß von Vorfällen etc.)

Das EVU archiviert die Daten sortiert und vollständig.

Auch abgelehnte Ansprüche sind zu archivieren, und zwar mit Begründung der Ablehnung.

Aufgabe des EVU ist es, über seine Kundenkontaktstelle sowie erforderlichenfalls im Zusammenwirken mit den Kundenkontaktstellen anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen Garantiefälle aufzunehmen und zu bearbeiten.

4.16.3.2 Kommunikation

Die Einhaltung der folgenden Grundregeln der Kommunikation der Kundengarantie ist durch das EVU zu gewährleisten:

- Um eine einheitliche Benutzeroberfläche sicher zu stellen und auf dem Fahrgastmarkt eine deutliche Wirkung zu erzielen, soll die Kundengarantie von den Auftraggebern unternehmensneutral vermarktet werden. Die Auftraggeber setzen den Rahmen für die Vermarktung der Kundengarantie. Dazu gehört insbesondere eine einheitliche Aufbereitung der

Kundenkontaktmöglichkeiten in allen für das vertragsgegenständliche Ausschreibungsnetz relevanten Medien (Kundentelefonnummer, E-Mail-Adresse, Internetadresse für das Garantieformular und Postanschrift für Garantie- und Kundenanliegen etc.).

- Es muss einfach und unkompliziert möglich sein, Garantieansprüche geltend zu machen. Daher hat das EVU sicherzustellen, dass das Garantieformular in Kartenform (z. B. Kundenkarte) entsprechend *Kapitel 5.3 Hotline und Kundenkontaktstelle (Kundendialog / Kundenkommunikation)* in den Fahrzeugen des EVU stets verfügbar ist und auf die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zur Inanspruchnahme der Kundengarantie z. B. über Internet, Telefon etc. in den Fahrzeugen des EVU und an den von ihm angefahrenen Stationen sichtbar hingewiesen wird.
- Auf der Homepage des EVU sind die Kundengarantien von der Eingangsseite über einen Link erreichbar zu machen.

Die Auftraggeber behalten sich vor, die hier beschriebenen Kundengarantien ggf. unter einem noch zu bestimmenden Begriff zu vermarkten.

4.16.3.3 Zusammenwirken des EVU mit den Auftraggebern und anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen

Das EVU ist verpflichtet, mit anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen, die die Kundengarantien anwenden, und mit den Auftraggebern zusammenzuarbeiten. Dazu hat es sich um eine reibungslose Zusammenarbeit der Kundenkontaktstellen zu bemühen. Zur Gewährleistung des reibungslosen Ablaufs der Kundengarantien und einer guten Zusammenarbeit wird sich das EVU soweit notwendig unaufgefordert mit den anderen daran beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen und den Auftraggebern laufend abstimmen.

5. Kundenbetreuung

5.1. Fahrgastinformation und Auskunftsmedien

5.1.1 Grundsätze

5.1.1.1 Allgemeine Anforderungen

Das EVU muss eine umfassende Information seiner Fahrgäste vor Fahrtantritt, während und nach der Reise im Regel- sowie im Störungsfall und im Falle von Ersatzverkehren sicherstellen. Dazu ist eine geschlossene Informationskette von Beginn der Reiseplanung über den Zugang zu den Stationen, Pünktlichkeit und Störungssituationen, Umsteigebeziehungen und Kontaktmöglichkeiten notwendig. Dem Betriebspersonal müssen jederzeit aktuelle Informationen der Leitstelle über die Betriebslage zur Verfügung stehen.

Dynamische akustische und optische Informationen dürfen sich nicht widersprechen. Sie müssen verständlich, vollständig, schnell zugänglich, zeitnah verfügbar, eindeutig und aktuell sein sowie einen einheitlichen und verständlichen Aufbau haben. Die Durchgängigkeit der Informationsketten ist sicherzustellen. Auch die Einbindung von Servicepersonal der Stationsbetreiber in Ergänzung zu Informationen durch eigenes Zugpersonal am Bahnsteig (soweit rechtlich zulässig) sowie statische Hinweise (z. B. Beschilderung, Aushänge am Bahnsteig, Wagenstandanzeiger) sind zu berücksichtigen.

Das EVU muss bei der Fahrgastinformation kooperativ mit den Auftraggebern, dem jeweiligen Verkehrsverbund bzw. Tarifgemeinschaften und den in den Verbünden bzw. Tarifgemeinschaften tätigen Verkehrsunternehmen zusammenarbeiten und ggf. deren Auskunftssysteme für Fahrgastinformationen an Stationen nutzen.

Hierzu muss das EVU den Verbünden, den Aufgabenträgern sowie deren Beauftragten auf Verlangen notwendige Fahrplandaten, inkl. Aktualisierungen zur Nutzung und Weiterverwendung in elektronischen Medien und Call-Centern rechtzeitig, vollständig (einschließlich Schienenersatzverkehre und Busnotverkehre) und unentgeltlich nach Maßgabe der Regelungen dieses Verkehrsvertrages und seiner Anlagen zur Verfügung stellen.

Die für die Erfüllung der Anforderungen gemäß diesem VDV notwendige technische Infrastruktur muss das EVU auf eigene Kosten einrichten. Dies gilt auch für Versionsupdates von in diesem VDV bezeichneten Schnittstellen.

Kosten für Kommunikationsmaßnahmen, die den Betriebsablauf betreffen, wie die Kommunikation des Regelfahrplans auf allen für den Fahrgast relevanten und in *Kapitel 5.1 Fahrgastinformation und Auskunftsmedien* dargestellten Kanälen, die Kommunikation zu Abweichungen vom Fahrplan durch Störfälle, Baustellen und Schienenersatzverkehr werden nicht aus dem Marketingbudget finanziert. Das EVU legt ein jährliches Budget für diese betriebliche Kommunikation fest und weist dieses in Position 4.3.7 im jeweiligen Blatt 1 der Kalkulationstabellen (Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination) aus.

Im Falle von Abweichungen gegenüber dem Regelfahrplan hat das EVU eine besondere Informationspflicht gegenüber den Fahrgästen. Auftretende Abweichungen sind den Fahrgästen umgehend und verständlich zu erläutern. Den Fahrgästen sind darüber hinaus unaufgefordert alternative Reisemöglichkeiten diskriminierungsfrei sowie verkehrsträger- und verkehrsunternehmensübergreifend anzubieten und ebenfalls verständlich zu erläutern.

Das EVU ist verpflichtet, die Auftraggeber zu informieren, sobald es die Möglichkeit zu neuen, kundenfreundlichen Lösungen im Bereich der Fahrgastinformation sieht. Die Auftraggeber erklären sich grundsätzlich bereit, auch Innovationsmaßnahmen in der Fahrgastinformation angemessen zu unterstützen. Hierzu können das EVU und die Auftraggeber im Einvernehmen entsprechende Projekte vereinbaren, an denen sich die Auftraggeber insgesamt mit bis zu 100.000 € pro Jahr („Innovationsbudget“, dieses ist auch für neue Lösungen im Bereich der Vertriebstechnik vorgesehen, vgl. *Kapitel 6 Vertrieb*) beteiligen können.

5.1.1.2 Diskriminierungsfreiheit

Grundprinzip der Kommunikation ist die diskriminierungsfreie sowie verkehrsträger- und verkehrsunternehmensübergreifende Fahrgastinformation im Regel- sowie im Störungsfall. Das EVU ist somit nicht nur für die Kommunikation des eigenen Fahrplanangebotes zuständig, sondern verpflichtet, im Einzugsbereich der auftragsgegenständlichen Linien auch über Umsteigeverbindungen (auch barrierefreie) sowie über Tarife von anderen Betreibern im ÖPNV zu informieren. In der Kommunikation des EVU (Print, online, Personal) werden die Angebote der SPNV- und straßengebundenen ÖPNV-Unternehmen nicht diskriminierend, sondern gleichwertig wie die eigenen Angebote des EVU dargestellt. Insbesondere im Kontext von Anreiseinformationen oder bei der Darstellung von Verkehrsangeboten (z. B. Fahrplänen, Netzplänen, Karten), die den Anschein der Vollständigkeit erwecken, sind alle Verkehre vollständig und in gleicher Darstellung aufzuführen.

In allen Informationsmedien muss die Darstellung der Fahrgastinformation so gewählt werden, dass alle im jeweiligen Kontext relevanten Merkmale des öffentlichen Verkehrs ersichtlich sind. Fahrplanmedien und Netzpläne müssen Anschluss- und Verknüpfungspunkte zu anderen Verkehrsmitteln (SPNV und übriger ÖPNV bzw. Nah- und Fernverkehr) enthalten. Dort sind auch Hinweise auf weitere SPNV-Anschlussstrecken, die nicht vom EVU bedient werden, darzustellen und anzugeben (mindestens unter Angabe der jeweiligen Linienbezeichnungen und Ziel).

Innerhalb der Verkehrsverbünde bzw. Tarifgemeinschaften ist ein einheitliches Erscheinungsbild wichtig. Das EVU muss sich aus diesem Grund mit allen beteiligten Verkehrsträgern und den jeweiligen Auftraggebern ins Benehmen setzen, damit einheitliche Gestaltungsrichtlinien für die Fahrgastinformation eingehalten werden. Darüber hinaus muss das EVU die von den Auftraggebern landesweit vorgegebenen Linienbezeichnungen durchgängig für alle Inhalte und in allen Medien der Fahrgastinformation verwenden und darauf hinwirken, dass seine Dienstleister und Vorlieferanten diese Bezeichnungen ebenfalls verwenden.

Im Übrigen gelten für sämtliche Fahrplaninformationsmedien die jeweiligen gesetzlichen Vorgaben, insbesondere § 12a Absatz 2 AEG: „Eisenbahnverkehrsunternehmen haben in ihren Fahrplaninformationsmedien über Anschlussverbindungen aller Anbieter diskriminierungsfrei zu informieren.“ Eigene Auskunftssysteme müssen Auskünfte und Verbindungen auf Grundlage objektiver Kriterien (Schnelligkeit, Preisgünstigkeit etc.) unternehmensneutral ermitteln. Die Präferenzkriterien der Suche müssen für die Kunden anpassbar sein.

Die Auftraggeber behalten sich vor, künftig eine zentrale Internetplattform zur Kommunikation aller Fahrplanänderungen aller (Eisenbahn)Verkehrsunternehmen zu betreiben bzw. durch einen beauftragten Dienstleister betreiben zu lassen. In diesem Fall muss das EVU die genannten Informationen zu Fahrplanänderungen zusätzlich dieser Stelle in gleicher Weise zur uneingeschränkten Nutzung zur Verfügung stellen.

5.1.1.3 Barrierefreiheit der Fahrgastinformation

1) Barrierefreie Gestaltung und Nutzung der Informationen

Die Kommunikation bzgl. der Barrierefreiheit umfasst die barrierefreie Gestaltung aller Informationsmedien sowie die Kenntlichmachung barrierefreier Einrichtungen in Fahrzeugen und Stationen.

Eigene digitale Informationsmedien (z. B. Web-Auftritte, Apps, herunterladbare Dateien wie z. B. pdf-Dokumente) sind barrierefrei zu gestalten und technisch so zu realisieren, dass sie auf allen gängigen digitalen Endgeräten uneingeschränkt nutzbar sind. Dabei sind die jeweiligen gesetzlichen Vorgaben zu beachten.

Auch Personen mit eingeschränkter Wahrnehmungsmöglichkeit oder Mobilität ist der Zugang zur Fahrgastinformation in visueller wie in akustischer Form zu ermöglichen. Dabei sind die jeweiligen gesetzlichen Vorgaben, insbesondere das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) zu berücksichtigen.

2) Informationen über die Barrierefreiheit bei der Nutzung des Angebots

Das EVU kooperiert im Interesse mobilitätseingeschränkter Fahrgäste mit der bundesweiten Mobilitätsservicezentrale. Weitere Einzelheiten sind im *Kapitel 5.2 Mobilitätsservicezentrale* geregelt.

Das EVU muss sicherstellen, dass auf der Abfahrtstafel bzw. auf der dem EVU vom Stationsbetreiber zur Verfügung gestellten Informationsfläche die Position der Türen, an denen mobilitätseingeschränkte Fahrgäste einsteigen können, eindeutig beschrieben ist.

5.1.1.4 Mehrsprachigkeit

Die Kommunikation des EVU erfolgt in allen Medien mehrsprachig. Wichtige Informationen müssen neben deutsch zusätzlich in englischer Sprache gegeben werden. Das EVU kann darüber hinaus Informationen in weiteren Sprachen anbieten. Als wichtig sind akustische und visuelle Informationen einzustufen, die es ortsunkundigen Fahrgästen ermöglichen, im Regelwie auch im Störungsfall zu ihrem überregional bedeutsamen Reiseziel zu gelangen. Dies gilt auch generell an stark von ausländischen Reisenden frequentierten Stationen oder bei größeren Betriebsstörungen.

Das EVU hat einen barrierefreien und responsiven Internetauftritt in deutscher und englischer Sprache anzubieten.

Zudem hat das Personal die deutsche Sprache fließend in Wort und Schrift zu beherrschen. Darüber hinaus haben alle Zugbegleiter sowie das Personal in der Kundenkontaktstelle über Grundkenntnisse der englischen Sprache zu verfügen.

5.1.2 Organisation

5.1.2.1. Allgemeines

Das EVU tauscht Echtzeitdaten mit den von den Auftraggebern benannten Datendrehscheiben (vgl. *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme*) aus. Die Kommunikation zu anderen Verkehrsunternehmen, z. B. für die Anschlusssicherung, läuft über die von den Auftraggebern benannten Datendrehscheiben. Es besteht ein Austausch von statischen Fahrplandaten mit dem Solldaten-Pool des jeweiligen Auftraggebers (vgl. *Kapitel 5.1.4 Echtzeit- und Prognosedaten*). Aus diesen Systemen werden die Daten an die bundesweiten Hintergrundsysteme für Fahrgastinformation – insbesondere DELFI (Durchgängige Elektronische Fahrplaninformation) – weitergeleitet.

Ein weiterer Austausch von Daten besteht zwischen dem EVU und den Systemen der Infrastrukturbetreiber.

5.1.2.2 Datennutzungsrechte

Das EVU hat sicherzustellen, dass es an allen Daten zunächst ausschließlich nutzungsberechtigt ist. Dies gilt nicht, soweit es sich um Daten handelt, die nur Dritte erheben bzw. zuliefern können (z. B. Realzeiten aus der Infrastruktur über Betriebsdatenverteiler der Infrastrukturbetreiber, Gleisinformationen). Das EVU räumt den Auftraggebern ein umfassendes und vorbehaltlich Absatz 3 ausschließliches Nutzungs- und Verwertungsrecht einschließlich des Rechts der Unterlizenzierung an allen Daten, die nicht durch Satz 2 ausgenommen sind, ein. Hierdurch entstehen für die Auftraggeber keine weiteren Verpflichtungen.

Das EVU räumt den Auftraggebern an allen Daten, die durch Absatz 1 Satz 2 ausgenommen sind, ein einfaches Nutzungs- und Verwertungsrecht einschließlich des Rechts der Unterlizenzierung ein. Das Recht zur Unterlizenzierung umfasst die Einräumung von Unterlizenzen an den mit Daten nach Absatz 1 integrierten gesamthaft zur Verfügung gestellten Datensätzen an beliebige Datenabnehmer zum Zwecke der Fahrgastinformation und Anschlusssicherung und die Erteilung gleichgelagerter Unterlizenzen durch die Unterlizenznehmer.

Die Nutzung und Verwertung dieser Daten durch das EVU zum Zwecke der Vertragserfüllung ist weiterhin gestattet.

Soweit das EVU aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnung verpflichtet ist, Daten weiteren Stellen zur Verfügung zu stellen und die Erfüllung der Verpflichtung nicht anstelle des EVU durch die Auftraggeber erfolgt, hat das EVU sicherzustellen, dass die den weiteren Stellen zur Verfügung gestellten Daten inhaltlich identisch und vom Umfang nicht übersteigend zu den den Auftraggebern zur Verfügung gestellten Daten sind.

Die Auftraggeber sind berechtigt, die vom EVU übergebenen Daten unbegrenzt zu nutzen, zu vervielfältigen, zu verändern, zu veröffentlichen und Dritten zu einer unbegrenzten und uneingeschränkten Nutzung zur Verfügung zu stellen. Die Nutzungsrechte bestehen nach Beendigung des Verkehrsvertrages fort.

5.1.2.3 Auskunftssysteme

Im Bediengebiet des vertragsgegenständlichen Netzes werden die nachfolgend genannten Systeme zur integrierten Reisendeninformation betrieben. Das EVU muss die erforderlichen standardisierten Schnittstellen zu bzw. von allen diesen Systemen einrichten und betreiben sowie die Datenversorgung sicherstellen.

System	Kontaktinformationen	Anmerkungen
Fahrplanauskunft Thüringen / Datendrehscheibe Thüringen (DDS-TH)	VMT GmbH https://www.vmt-thueringen.de/ Telefon: +49-361-777933-0 Ansprechpartner: Herr Marx-Herrmann	Verarbeitung von Textmeldungen via HIM
DEFAS Bayern	Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH https://beg.bahnland-bayern.de Telefon: +49-89-748825-0 fahrgastinfo@bahnland-bayern.de	Verarbeitung von Textmeldungen via EMS

Tabelle 11: Systeme zur integrierten Reisendeninformation im Bediengebiet

Benötigte Informationen zur Datenübertragung sind direkt bei den genannten Betreibern (nachfolgend „Beauftragte“ genannt) zu erfragen.

5.1.2.4 Geltungshorizonte des Fahrplans und Fahrgastinformations-Erfordernisse

Die Anforderungen zur direkten Information der Fahrgäste durch das EVU sowie zur Lieferung von Daten und Informationen zur Fahrgastinformation beziehen sich sowohl auf den Regelfahrplan als auch auf alle relevanten Abweichungen vom Regelfahrplan, wie sie nachfolgend weiter spezifiziert werden.

Als Regelfahrplan wird jener Fahrplan verstanden, der dem Fahrgast als zuletzt gültiger Fahrplan kommuniziert wurde und welcher für den Fahrgast gegenwärtig nutzbar ist (vgl. Definition nach VDV-Schrift 720). Soll dem Fahrgast kommuniziert werden, dass der ihm gegenwärtig geläufige Regelfahrplan Änderungen erfährt, so fällt dies unter die Kommunikation von Abweichungen vom Regelfahrplan. Abweichungen vom Regelfahrplan können dabei vielfältig sein und unterscheiden sich im Wesentlichen in zwei Dimensionen:

- zeitlicher Vorlauf zwischen dem Eintreten des Ereignisses, das zur Änderung des Fahrplans führt und dem Bekanntwerden des Ereignisses beim EVU
- Größe der Änderung als Kombination aus dem Umfang der Fahrplanänderung und der Anzahl der betroffenen Fahrgäste

Hinsichtlich der zeitlichen Dimensionen können grob folgende Klassifizierungen vorgenommen werden:

- akut: zeitlicher Vorlauf ist nahe null (oder sogar negativ), wenn z. B. kurzfristig Gleiswechsel erfolgen oder unvorhersehbare Ereignisse den Betrieb stören (z. B. Baum auf Gleis)

- kurzfristig: der zeitliche Vorlauf beträgt wenige Tage und liegt üblicherweise außerhalb der Fristen, die für eine rechtzeitige Verarbeitung neuer Sollfahrplandaten einzuhalten wären
- mittelfristig: Der zeitliche Vorlauf ist ausreichend, sowohl Sollfahrplandaten als auch ggf. gedruckte Informationen zur Änderung bereitzustellen. Hierunter fallen üblicherweise die meisten baubedingten Änderungen.
- langfristig: Die Änderung ist einige Monate im Voraus bekannt oder folgt sogar zeitlich definierten Rhythmen, z. B. jährlicher Fahrplanwechsel.

Sind die Vorlauffristen zur Information der Fahrgäste und der Auftraggeber aufgrund der verspäteten Kenntnis des EVU über das vorhersehbare bzw. geplante Ereignis nicht einzuhalten, so sind die Fahrgäste und die Auftraggeber unverzüglich nach Kenntnisnahme zu informieren. Bei mittel- und langfristigen Ereignissen erfolgt die Kommunikation mit sachgerechtem zeitlichen Vorlauf.

Die Information zu Abweichungen muss stets vor, während und nach der Abweichung erfolgen:

- vor der Abweichung: als Vorabinformation
- während der Abweichung: begleitend
- nach der Abweichung: als Abschlusskommunikation bzgl. Rückkehr zum Regelfahrplan.

Dabei ist zu beachten, dass es auch zu einer Verkettung von Fahrplanänderungen kommen kann. In solchen Fällen baut die Kommunikation der Abweichungen vom Regelfahrplan immer auf dem zuletzt kommunizierten Fahrplan auf. Beispiel:

- Zunächst gilt der Jahresfahrplan.
- Der Jahresfahrplan wird geändert durch einen mittelfristigen Baufahrplan (erste Abweichungskommunikation).
- Der mittelfristig geplante Baufahrplan wird kurzfristig um eine Woche verlängert (zweite Abweichungskommunikation).
- Während des kurzfristig verlängerten Bauzustandes kommt es zu einem Unwetter, welches zu einer Streckensperrung führt (dritte Abweichungskommunikation).
- Im Rahmen des dann operativ gefahrenen Störfallszenarios muss ad-hoc ein Gleiswechsel erfolgen (vierte Abweichungskommunikation).

5.1.2.5 Informationsmanagement

Das EVU muss sicherstellen, dass Fahrgastinformationen im Störungsfall den jeweils betroffenen Fahrgästen, weiteren Verkehrsunternehmen und Verbünden sowie der DB InfraGO AG unverzüglich zugänglich gemacht werden. Dabei sind mindestens die nachfolgend genannten Informationskanäle zu versorgen:

- Auskunftssysteme, Datendrehscheiben und von diesen belieferte Abnehmer gemäß den *Kapiteln 5.1.3 Soll-Fahrplandaten, 5.1.4 Echtzeit- und Prognosedaten, 5.1.5, Textmeldungen und 5.1.6 Fahrgastinformation im Rahmen des Anschlussmanagement*
- Echtzeit-Informationssysteme in den Fahrzeugen gemäß *Kapitel 5.1.8 Fahrgastinformation in den Fahrzeugen*
- Reisendeninformationssysteme an den Stationen gemäß *Kapitel 5.1.9 Fahrgastinformation an Stationen*

Darüber hinaus sind in den nachfolgend genannten Fällen auch regionale Medien, insbesondere Radiosender und die Tagespresse, zu informieren:

- bei Streckensperrungen, die voraussichtlich länger als vier Stunden dauern, beispielsweise infolge Unfalls, extremer Witterung, polizeilicher Maßnahmen usw.

- bei Fahrtausfällen im Umfang von mehr als zwei Fahrten einer Linie pro Richtung am jeweiligen Betriebstag, beispielsweise wegen Personalmangels beim EVU oder wegen Fahrzeugausfällen, die nicht durch die betrieblichen Reserven aufgefangen werden können

Zur Koordinierung und Erteilung dieser Informationen, nachfolgend als „Informationsmanagement“ bezeichnet, hat das EVU während der Betriebszeiten zu jeder Zeit mindestens ein Personal zum Einsatz vorzuhalten, das für die Aufgaben des Informationsmanagements für die vertragsgegenständlichen Leistungen in nachfolgend gefordertem Umfang zur Verfügung steht. Mit Hilfe des Informationsmanagements soll die Reaktionszeit, die Koordination der Informationen und damit auch die Qualität der Informationen im Störungsfall optimal gestaltet werden.

Folgende Mindestanforderungen sind zu erfüllen:

- Das Informationsmanagement ist eine halbe Stunde vor Beginn, während der gesamten sowie eine halbe Stunde nach Ende der tatsächlichen Betriebszeiten durchgehend mit mindestens einem Personal besetzt.
- Das Personal des Informationsmanagements darf lediglich für Aufgaben im Rahmen der Fahrgastinformation eingesetzt werden. Insbesondere dürfen keine betrieblichen (dispositiven) Aufgaben an das Personal des Informationsmanagements übertragen werden.
- Das Informationsmanagement muss Zugang zu allen aktuellen betriebsrelevanten Daten einschließlich der dispositiven Maßnahmen haben und sich ständig und unverzüglich aktiv darüber informieren.
- Das Informationsmanagement informiert bei Störungen über Ursache, vsl. Dauer, mögliche Fahrtalternativen und die Beendigung der Störung.
- Das Informationsmanagement sorgt dafür, dass die gegebenen Informationen über alle Ausgabekanäle gleichlautend und konsistent sind.
- Bei Großstörungslagen, die über die tatsächlichen Betriebszeiten andauern, ist das Informationsmanagement bedarfsweise über die o. g. Zeiten hinaus zu besetzen.

Die Qualität des Informationsmanagements ist fortlaufend zu überprüfen. Im monatlichen Qualitätsbericht sind die wesentlichen Tätigkeiten und Ausfälle im Informationsmanagement zu dokumentieren.

Das Informationsmanagement ist als Teil des Störungsmanagementkonzeptes (siehe *Kapitel 2.2 Störungsmanagement*) zu behandeln.

5.1.3 Soll-Fahrplandaten

5.1.3.1. Allgemeines

Unter Soll-Fahrplandaten werden alle aktuellen (tagesgenauen), unabhängig von der betrieblichen Umsetzung einzuhaltenden Fahrplandaten verstanden. Dabei sind vorhersehbare Baumaßnahmen, Streckenumleitungen, abweichende Bahnsteige, Schienenersatzverkehre, Zusatz-, Entlastungs-, Weihnachts- und Veranstaltungsverkehre usw. zu berücksichtigen.

Das EVU ist verpflichtet, die Fahrplandaten der ausgeschriebenen Verkehrsleistungen rechtzeitig, elektronisch und unentgeltlich den Auftraggebern und den Betreibern der in *Kapitel 5.1.2 Organisation* genannten Reisendeninformationssysteme für die Reisendeninformation zur Verfügung zu stellen. Zur Erfüllung dieser Anforderungen darf sich das EVU auch einem hierzu zu beauftragenden Dritten, beispielsweise dem Europäischen Fahrplanzentrum (EFZ) der DB AG, bedienen. Der Datenaustausch erfolgt über Standardschnittstellen. Die Beschaffung und anfallende Betriebskosten für den Datenaustausch sind im Angebot zu kalkulieren. Eine gesonderte Vergütung findet somit nicht statt.

5.1.3.2 Datenbereitstellung

Die Datenlieferung erfolgt an das Datenmanagement der Auftraggeber auf einem abzustimmenden elektronischen Übermittlungsweg (z. B. per E-Mail oder Cloud). Die Daten sind zu komprimieren. Jeder Datenlieferung muss die folgenden Informationen beinhalten:

- Gültigkeitszeitraum der Daten
- Änderungen bei Haltestellen (Lage, Bezeichnung, ID, Gleisangaben)
- Informationen über eventuell zu sperrende Linien
- neue oder geänderte Umsteigezeiten
- bei neuen Linien deren öffentliche Linienbezeichnung für die Auskunft
- Regeldurchbindungen oder Einzeldurchbindungen direkt aus dem Planungssystem
- ggf. vom Standard abweichende fahrtbezogene Übergangszeiten (geplante verkürzte Übergänge, bahnsteiggleiche Übergänge usw.)

Treten bei der Datenlieferung Störungen auf, müssen die Vertragsparteien dies der jeweils anderen Vertragspartei unverzüglich, spätestens am Vormittag des auf die Störung folgenden Werktags, in Textform (z. B. per E-Mail) mitteilen. Soweit diese Störungen in ihren jeweils eigenen Verantwortungsbereich fallen, verpflichten sich die Vertragsparteien, diese unverzüglich zu beseitigen oder für eine Beseitigung der Störung zu sorgen. Sind die Vertragsparteien an der Erbringung ihrer vertraglichen Verpflichtungen in Bezug auf die Datenbereitstellung durch Umstände gehindert, die sie nicht zu vertreten haben, treten für sie keine nachteiligen Rechtsfolgen ein. Ein solcher Umstand liegt vor, wenn die Störung der Leistungserbringung durch außerhalb der Einflusssphäre der jeweils betroffenen Vertragspartei liegenden Umstände verursacht worden ist und sie diese Umstände trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen sie nicht abwenden konnte oder die Hinderung an der Leistungserbringung auf ein Verschulden der jeweils anderen Vertragspartei selbst zurückzuführen ist oder die Hinderung an der Leistungserbringung auf das Verhalten eines Dritten zurückzuführen ist.

Die Daten sind ggf. auf Seiten des EVU entsprechend zu filtern, damit die Anforderungen des abnehmenden Systems erfüllt werden. Der Datenlieferant ist dafür verantwortlich, dass die zur Verfügung gestellten Daten und Informationen technisch eindeutig aufeinander abbildbar sind. Dies betrifft insbesondere die Abbildung des tagesaktuellen Sollfahrplans auf den Jahresfahrplan sowie die Abbildung der Echtzeitdaten auf den tagesaktuellen Sollfahrplan bzw. den Jahresfahrplan und die Zuordnung von Textmeldungen aus gesonderten Redaktionssystemen zu den entsprechenden Fahrten, Strecken, Stationen etc.

5.1.3.3 Technische Schnittstellen

Der Datenaustausch von Soll-Fahrplandaten muss über eine der nachfolgend genannten standardisierten Schnittstellen in der zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe aktuellen Version erfolgen:

- Hafas-Rohdatenformat
- ISA (IVU.pool-Standard-ASCII)
- DINO (“DIVA Infopool Nord”)

Die zu verwendende Schnittstelle sowie die anzuwendende Version sind mit den Auftraggebern abzustimmen. Dies gilt insbesondere bei einem Versionswechsel.

Zudem können nach vorheriger Zustimmung der Auftraggeberr auch Fahrplandaten in weiteren Fahrplandatenformaten bzw. über entsprechende Schnittstellen zur Verfügung gestellt werden, sofern die Anforderungen an die Dateninhalte erfüllt werden.

Änderungen an der Fahrplanungssoftware bzw. den Schnittstellen sind unverzüglich, mindestens jedoch sechs Wochen vor der ersten regulären Datenlieferung mit dem Datenmanagement abzustimmen und es ist ein Gesamtdatenabzug zum Test zu schicken. Bei der Umstellung auf ein neues Lieferformat sind frühzeitig, mindestens jedoch 12 Wochen vor der ersten Datenlieferung, Testdaten zu schicken.

Die Vertragsparteien haften gegenseitig für Schäden, die durch die Lieferung von Reisendeninformationen kausal dadurch verursacht werden, dass diese Reisendeninformationen Viren, trojanische Pferde, Hoax-Viren oder ähnliche Programme enthalten haben, die zu technischen Beeinträchtigungen oder Zerstörungen der Server oder der Abnahmesysteme der jeweils anderen Vertragspartei führen und die die liefernde Vertragspartei zu vertreten hat. Diese Haftung tritt nicht ein, wenn die liefernde Vertragspartei nachweist, dass sie dem Stand der Technik entsprechenden Vorkehrungen zum Schutz von Viren, trojanischen Pferden, Hoax-Viren oder ähnlichen Programmen getroffen hat.

5.1.3.4 Zu liefernde Datenmerkmale

Die Fahrplandaten umfassen insbesondere:

- Abfahrts- und Ankunftszeiten
- Anmerkungstexte
- Betreiber
- Betriebsdaten der Fahrzeuge (z. B. Ausstattung, Stellplätze für Rollstühle (mit Zugänglichkeit zu einem barrierefreien WC) und Fahrradabteile etc.)
- Fahrt- und Liniennummer einschließlich deren DLID, DTID und/oder DFID (vgl. *Kapitel 5.1.3.9 Datenbereitstellung für DELFI*)
- Fahrtverlauf/Linienführung
- Fahrzeugtyp
- ggf. Angaben zu Flügelungen und Durchbindungen von Fahrten
- Gleisangaben
- Gültigkeiten
- Kennzeichnung der ÖPNV-Dachmarke
- Richtungstexte entsprechend der Fahrzeugbeschilderung
- Realgraphen zur topografischen Darstellung des Fahrtverlaufs auf interaktiven Karten
- Service-Attribute (Beförderungsklasse, Fahrrad- und Gepäcktransport, Anmeldefristen oder Telefonnummern bei Bedarfsverkehren)
- Verkehrsmittel
- Verkehrstage
- sowie sonstige wichtige kundenrelevante Angaben.

Die Übermittlung der Fahrplandaten erfolgt mastscharf (vgl. dazu auch Kapitel *5.1.3.9 Datenbereitstellung für DELFI*).

Mit dem Fahrplan werden entsprechend dem Stand der Technik auch die vorgesehene Fahrzeugausstattung und die geplante Fahrzeugreihung auf elektronischen Weg übermittelt, so dass z.B. im Vorfeld dem Fahrgast angezeigt werden kann wo sich das/die Fahrradabteil/Fahrradabteile oder die behindertengerechten Zugänge bzw. behindertenge-rechten WCs befinden.

Daten zu Schienenersatzverkehren sind mastscharf zu übermitteln. Diese Verkehre bedienen datenseitig grundsätz-lich von den Bahnhöfen gesonderte Haltestellenbereiche des straßengebundenen ÖPNV. Informationen zur Barrierefreiheit der Haltestellen und eingesetzten Fahrzeuge sind den Betreibern bereitzustellen und nach Absprache mit den Betreibern in die Daten zu integrieren. Fußwegverknüpfungen und -zeiten zwischen den Haltestellen des Schienenersatzverkehrs und den Stationen bzw. weiteren relevanten Haltestellen sind den Betreibern zu benennen.

5.1.3.5 Qualitätssicherung

Falsche Fahrplandaten, die zu Fehlauskünften bei den Fahrgästen führen können, müssen unverzüglich durch das EVU durch richtige ersetzt werden. Die gelieferten Daten werden bei der Aufbereitung unverändert gelassen bzw. können nicht korrigiert werden und müssen daher in den Planungssystemen der Datenlieferanten berichtigt und neu geliefert werden. Das EVU

hat sicherzustellen, dass zu den an den Datenlieferanten gemeldeten Datenauffälligkeiten zeitnah eine Rückmeldung erfolgt. Als auffällig benannte Datensätze werden bis zur Korrektur nicht in die Fahrplandatenbank aufgenommen.

Wartungsarbeiten an (IT-)Systemen, die zu Ausfällen in der Datenversorgung führen, sind den Beauftragten der Auftraggeber (vgl. *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme*) zehn Werktage vorher anzukündigen, auf Zeiten schwacher Nachfrage zu beschränken und dürfen in Summe nicht mehr als 8 Stunden/Monat betragen.

Um ein fehlerfreies Zusammenspiel der Systeme zu erreichen, ist das EVU verpflichtet, Änderungen am Sollfahrplan möglichst zeitgleich an die belieferten Systeme zu kommunizieren. Dies betrifft insbesondere das unternehmenseigene Leitsystem, die Auftraggeber bzw. die von ihnen benannten Stellen (vgl. *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* sowie das Europäische Fahrplanzentrum (EFZ) der DB AG).

Seitens des EVU ist sicherzustellen, dass die Sollfahrplandaten stets technisch eindeutig aufeinander abbildbar zu den ebenfalls zu liefernden Fahrzeitprognosen und Störungsmeldungen sind.

5.1.3.6 Fristen

Um eine termingerechte Verfügbarkeit zu gewährleisten, übergibt das EVU die Fahrplandaten bei Veränderungen des Leistungsangebots frühestmöglich.

Bei Fahrplanwechseln sind die Fahrplaninformationen sowie ergänzende Informationen (z. B. Tarifzuständigkeit, Gleisinformationen, Fahrtattribute) spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten des Fahrplanwechsels zu liefern. Das EVU erklärt sich bereit, im Rahmen seiner Möglichkeiten einen frühestmöglichen Liefertermin zu ermöglichen.

Das EVU muss mittelfristig planbare Fahrplanänderungen (z. B. wegen Baustellen oder Veranstaltungen) und die Informationen darüber spätestens 14 Kalendertage vor Inkrafttreten der Fahrplanänderung zur Verfügung stellen. Soweit die Frist unterschritten wird, ist die Fahrplanänderung stattdessen dispositiv unverzüglich über den Dienst VDV 454 REF-AUS <MitZusaetzlichenZeitfenstern> zu regeln (vgl. *Kapitel 5.1.4 Echtzeit- und Prognosedaten)*.

Alle Störungen und Besonderheiten z. B. durch Unfälle, Witterung, Fahrzeugausfall, Nichtverfügbarkeit von Personalen, die Betriebsbeeinträchtigungen über mehrere Stunden erwarten lassen, öffentliches Interesse hervorrufen (Presse etc.) und sicherheitsrelevante Sachverhalte berühren und somit kurzfristige Fahrplanänderungen zur Folge haben, sind den Auftraggebern unmittelbar unverzüglich nach Bekanntwerden zu melden.

5.1.3.7 Datenlieferung an Auskunftssysteme der DB AG und anderer Eisenbahnverwaltungen

Das EVU muss Fahrplandaten neben dem oben genannten Lieferkanal auf eigene Kosten unverzüglich auch an das Europäische Fahrplanzentrum (EFZ) zur Darstellung in den hieraus gespeisten Fahrgastinformationssystemen übermitteln. Statt des EFZ können die Auftraggeber auch eine andere Einrichtung benennen; für diese gelten die bezüglich des EFZ getroffenen Regelungen entsprechend.

Das EVU muss im Rahmen seiner Möglichkeiten darauf hinwirken, dass die Daten mindestens 14 Tage vor einzelnen Fahrplanänderungen in den Online-Fahrplan-Auskunftsmedien der Deutschen Bahn veröffentlicht bzw. in den europäischen Datenpool der DB AG eingespielt werden, erforderlichenfalls auch gegen ein angemessenes und übliches Entgelt des EVU gegenüber der Deutschen Bahn. Ist dies nicht möglich, sind die Auftraggeber unverzüglich unter konkreter Beschreibung des Sachverhaltes zu informieren.

Darüber hinaus ist das EVU verpflichtet, die Nutzung der Daten in der Fahrplandatenbank der in der UIC zusammenwirkenden Eisenbahnen („MERITS-Datenbank“) zu ermöglichen, solange diese für die Auskunftsgebung in den Auskunftssystemen der angeschlossenen Eisenbahnverwaltungen und zum durchgehenden Vertrieb über die angeschlossenen Buchungssysteme erforderlich ist.

5.1.3.8 Elektronisches Kursbuch

Das EVU muss auf eigene Kosten sicherstellen, dass die Fahrplantabellen der vertragsgegenständlichen Strecken im Elektronischen Kursbuch der DB AG oder einem in seiner Verbreitung vergleichbaren bundesweiten Kursbuch veröffentlicht werden. Bei Strecken, auf denen das Verkehrsangebot durch mehrere Verkehrsunternehmen erbracht wird, hat sich das EVU mit diesen abzustimmen, um eine vollständige Darstellung des Gesamtangebotes auf der jeweiligen Strecke sicherzustellen.

Die zur Veröffentlichung in dem genannten Kursbuch vorgesehenen Tabellen sind bis spätestens fünf Wochen vor dem europäischen Hauptfahrplanwechsel im Dezember jedes Kalenderjahres den Auftraggebern elektronisch zu übermitteln. Die Auftraggeber erhalten uneingeschränkte, nicht ausschließliche Nutzungsrechte an diesen Werken.

5.1.3.9 Datenbereitstellung für DELFI

Die Daten des EVU müssen die deutschlandweite, einheitliche Haltestellen-Identifikation (DHID) gemäß VDV-Schrift 432 enthalten.

Neben der deutschlandweiten Haltestellen-ID (DHID) werden bis zur Betriebsaufnahme im vertragsgegenständlichen Netz auch deutschlandweite Linien-, Teillinien- und Fahrt-IDs (DLID, DTID, DFID) gemäß VDV-Schrift 433 eingeführt. Dabei kommt für jede dieser ID-Typen eines der beiden nachfolgend skizzierten Verfahren der Datenerzeugung und -pflege zur Anwendung:

a) Die einzelnen IDs (je Linie, Teillinie und Fahrt) werden von den Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* vorgegeben. Das EVU hat diese dann bei sich zu übernehmen und in seine Fahrplandaten zu integrieren.
b) Die einzelnen IDs (je Linie, Teillinie bzw. Fahrt) werden im Verantwortungsbereich des EVU im Rahmen der Fahrplandatenerzeugung erstellt und in allen Datenexporten an abnehmende Systeme, insbesondere an die Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme,* geliefert.

Für die Angebotskalkulation ist davon auszugehen, dass

- DLID und DTID von den Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* vorgegeben und vom EVU übernommen werden,
- DFID vom EVU zu erzeugen und an die Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* zu liefern sind.

Die im Rahmen der Vertragslaufzeit anzuwendenden Verfahren der ID-Generierung werden im Rahmen der Betriebsaufnahmephase zwischen den Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme*, dem EVU und den Auftraggebern abgestimmt. Das EVU erklärt sich bereit, dies kostenfrei umzusetzen.

Die Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* leiten die Fahrplandaten für das EVU kostenfrei an DELFI (Durchgängige Elektronische Fahrplaninformation) weiter und agieren damit als Erfüllungsgehilfe analog PBefG und § 2 der Mobilitätsdatenverordnung sowie der Delegierten Verordnung (EU) 1926/2017.

5.1.4 Echtzeit- und Prognosedaten

5.1.4.1. Leitstelle und Leitsystem

Die Anforderungen an die Leitstelle und das Leitsystem werden in *Kapitel 2.1 Leitstelle und Leitsystem* beschrieben.

5.1.4.2 Technische Schnittstellen

Anwendungsfall „Fahrplanauskunft“

Die tagesaktuellen Sollfahrpläne (Dienst REF-AUS gemäß VDV-Schrift 454) und die aktuellen Verkehrsdaten (Dienst AUS gemäß VDV-Schrift 454) sind vom EVU gemäß den in VDV-Schrift

454 (Version V 2.2 oder eine höhere, hierzu vollständig abwärtskompatible Version) definierten Formaten und Prozeduren zu liefern. Dabei sind vom EVU auf Anforderung der Auftraggeber und der Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* alle optionalen Felder der vorgenannten VDV-Schnittstellen inhaltlich zu befüllen. Die hierfür notwendigen Funktionstests sowie Abnahmen sind gemeinsam auszuführen und funktionsfähig in Betrieb zu nehmen und zu halten.

Anwendungsfall „Fahrgastinformation an Stationen bzw. im Fahrzeug“

Es sind die tagesaktuellen Soll-Fahrpläne (Dienst REF-DFI gemäß VDV-Schrift 453) und die aktuellen Verkehrsdaten (Dienst DFI gemäß VDV-Schrift 453) gemäß den in VDV-Schrift 453 (Version V 2.6 oder eine höhere, hierzu vollständig abwärtskompatible Version) definierten Formaten und Prozeduren ab Betriebsaufnahme zu liefern. Dabei sind vom EVU auf Anforderung der Auftraggeber und der Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* alle optionalen Felder der vorgenannten VDV-Schnittstellen inhaltlich zu befüllen. Die hierfür notwendigen Funktionstests sowie Abnahmen sind gemeinsam auszuführen und funktionsfähig in Betrieb zu nehmen und zu halten.

Anwendungsfall „Anschlussmanagement“

Aus dem ITCS ist eine Kommunikationsmöglichkeit zu anderen RBL/ITCS-Systemen im Bediengebiet zum Zwecke der Anschlusssicherung (automatische Voranmeldung definierter verspäteter Zubringer) und Fahrgastinformation mittels des Dienstes ANS gemäß VDV-Schrift 453 (Version V 2.6 oder eine höhere, hierzu vollständig abwärtskompatible Version) inklusive Rückkanal zu realisieren. Die hierfür notwendigen Funktionstests sowie Abnahmen sind gemeinsam auszuführen und funktionsfähig in Betrieb zu nehmen und zu halten.

Im Falle des Anschlusszubringers sind insbesondere die Datensätze „Ausfall“, „Haltepositionsänderung“ und „wartet bis“ von den abbringenden Verkehrsunternehmen zu verarbeiten.

Zur Vermeidung einer Vielzahl von Datenschnittstellen zu den einzelnen RBL-Systemen innerhalb des Bediengebietes ist dies über die jeweils zentralen Anschlussbroker (ebenfalls VDV-Schnittstellen 453/454) der Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* zu realisieren.

Bestandteil der Anschlusssicherung ist die Information der Fahrgäste im Zubringer darüber, ob der Abbringer wartet oder nicht („Rückkanal ins Fahrzeug“). Das EVU ist verpflichtet, in den Fahrzeugen dafür die technischen Voraussetzungen zu schaffen und deren laufenden Betrieb zu gewährleisten.

Weitere Anforderungen an das Anschlussmanagement, insbesondere hinsichtlich der Planung, Disposition und Informationsgebung von Anschlüssen, sind in den *Kapiteln 2.3 Anschlussmanagement* und *5.1.6 Fahrgastinformation im Rahmen des Anschlussmanagement* beschrieben.

Visualisierung von Fahrzeugpositionen

Auf Anforderung der Auftraggeber und der Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* sind die aktuellen Verkehrsdaten (Dienst VIS gemäß VDV-Schrift 453) gemäß den in VDV-Schrift 453 (Version V 2.6 oder eine höhere, hierzu vollständig abwärtskompatible Version) definierten Formaten und Prozeduren ab Betriebsaufnahme zu liefern. Die hierfür notwendigen Funktionstests sowie Abnahmen sind gemeinsam auszuführen und funktionsfähig in Betrieb zu nehmen und zu halten.

Textmeldungen

Die Anforderungen zu Textmeldungen sind in *Kapitel 5.1.5 Textmeldungen* beschrieben.

Weitere technische Anforderungen

Details zur Kopplung an die Server der genannten Reisendeninformationssysteme, z. B. netzwerktechnische Voraussetzungen usw. sind zwischen den Auftraggebern und dem EVU zeitnah nach Auftragsvergabe abzustimmen. Die Datenübertragung an den Server des jeweiligen

Reisendeninformationssystems erfolgt über das Internet (VPN, http, https). Die hierfür notwendigen Funktionstests sowie Abnahmen sind durch die beteiligten Kopplungspartner gemeinsam auszuführen und funktionsfähig in Betrieb zu nehmen und zu halten.

Im gegenseitigen Einvernehmen kann auch ein anderes Schnittstellenformat vereinbart werden.

Für die Datenübertragung sind die jeweiligen Kopplungspartner für ihre Seite jeweils selbst verantwortlich und tragen ihre jeweiligen Kosten. Dabei sind insbesondere zu berücksichtigen:

- alle Lizenz- und Einrichtungskosten,
- die Kosten für die erforderliche Hard- und Software,
- der Aufwand für die Abstimmung mit den Partnern sowie
- die Kosten für die Datenübermittlung sowie die darin enthaltenen optionalen Felder der Dienste oder Versionsupdates,

die infolge der Neueinrichtung oder Anpassung der Einbindung in die oben genannten Reisendeninformationssysteme entstehen. Eine Übernahme von auf Seiten des EVU entstehenden Kosten bei der Einbindung durch die Auftraggeber ist ausgeschlossen.

Für den Datenaustausch muss das EVU pro Schnittstellendienst und Partner mindestens ein zeit- bzw. fahrtbezogenes Abonnement verwalten können. Die Inhalte der Meldungen / Metadaten müssen durch das EVU bilateral mit den Partnern abgestimmt werden.

5.1.4.3 Zuzuliefernde Daten und Fristen

Sachlicher Umfang

Abweichungen vom Soll-Fahrplan umfassen mindestens folgende Aspekte:

- Zugausfall / Teilausfall
- kurzfristige Fahrplanänderungen
- zusätzliche Zuglaufdaten
- Zusatzfahrt
- Änderungen des Fahrzeugtyps / der Ausstattung (insbesondere relevant für Barrierefreiheit und Fahrgastinformation)
- Änderungen des Fahrwegs / Haltestellensperrungen
- außerplanmäßiger Halt
- Änderungen von Gleisen / Bahnsteigen / Bereichen (insbesondere für Kuppeln und Flügeln von Bedeutung)
- Änderungen von Attributen (z. B. Einsteigeverbot, Fahrradmitnahme)
- aktueller Auslastungsgrad (vgl. *Kapitel 5.1.4.4 Auslastungsinformationen*)
- Informationen über das Abwarten von Anschlüssen bzw. Anschlussbruch
- Schienenersatzverkehr und Busnotverkehr (siehe *Kapitel 5.1.10 Fahrgastinformation bei Ersatzverkehren*)
- Umsteigewillige

Diese Daten sind qualitätsgesichert und vollständig zu liefern, d. h. die Fahrplandaten müssen alle zur Fahrgastbeförderung freigegebenen Fahrten und alle von diesen bedienten bzw. durchfahrenen Verkehrsstationen enthalten.

Für den Fahrgast relevante Änderungen an der Fahrzeugausstattung, Behängung sowie Änderung der geplanten Fahrzeugreihung sind entsprechend Stand der Technik zum Zeitpunkt des Bekanntwerdens, spätestens mit der Fahrtanmeldung an die Auskunftssysteme der Betreiber zu übertragen. Die Daten müssen konsistent zu den an die Stationsbetreiber gemeldeten Daten sein.

Das EVU hat für geplante Schienenersatzverkehre Fahrzeitprognosen laufend bereitzustellen. Dies kann das EVU dadurch erreichen, dass solche Fahrzeuge im Schienenersatzverkehr verwendet werden, die in ein Leitsystem eingebunden sind, welches Fahrzeitprognosen an die

Beauftragten übermitteln kann. Die Verfügbarkeit von Prognosedaten darf 95 % nicht unterschreiten. Von dieser Regelung ausgenommen sind kurzfristig aufgrund von Betriebsstörungen einzurichtende Busnotverkehre.

Fahrtanmeldungen und Fahrtzeitprognosen für Fahrten mit Zugflügelungen sind entsprechend der gemeldeten Fahrplandaten (vgl. *Kapitel 5.1.3 Soll-Fahrplandaten*) zu liefern:

- Werden zwei separate Fahrten im Fahrplan gemeldet, so sind pro Fahrt auch die Daten zu melden. Hierbei müssen beide Fahrten für den gekoppelten Fahrtabschnitt die gleichen Prognosedaten aufweisen.
- Werden die im Rahmen des Flügelungskonzepts gemeinsam geführten Fahrten als eine Fahrt im Fahrplan gemeldet und erfolgt eine zweite Fahrt erst ab der Teilung in die Flügelzüge, so muss die Verspätung auch für die am Zugteilungsbahnhof neu beginnende Fahrt mit deren Fahrtanmeldung spätestens 15 Minuten vor der geplanten Abfahrt am Zugteilungsbahnhof automatisch übernommen werden. Beim Vereinigen der Zugteile muss für den gemeinsam bedienten Laufwegabschnitt ab dem Vereinigungsbahnhof die höchste Verspätung der bis dahin eigenständigen Fahrten, ggf. zu- bzw. abzüglich dispositiver Haltezeitzu- bzw. -abschläge im Zusammenhang mit dem Vereinigen der Zugteile übernommen werden.

Metadaten

Das EVU ist dafür verantwortlich, dass die zur Verfügung gestellten Daten und Informationen eindeutig aufeinander abbildbar sind. Dies betrifft insbesondere die Abbildung des tagesaktuellen Sollfahrplans auf den Jahresfahrplan sowie die Abbildung der Echtzeitdaten auf den tagesaktuellen Sollfahrplan.

Die mit den Prognosedaten gelieferten Fahrten müssen auf den unter *Kapitel 5.1.3 Soll-Fahrplandaten* gelieferten mastscharfen Fahrplandaten beruhen. Abweichungen dazu sind durch die Systeme anzuzeigen. Zusatzfahrten sind entsprechend zu kennzeichnen. Für die Abbildung der in den Echtzeitdaten verwendeten Haltepunkte und Linien auf den Sollfahrplan muss vom EVU eine laufend aktuell gehaltene Metadatenliste bereitgestellt werden.

Das EVU hat eine Umschlüsselung von betrieblichen Gleisbezeichnungen in Kundengleise vorzunehmen. Die dazu erforderlichen Metadaten sind laufend aktuell zu halten und mit den jeweils beteiligten EIU abzustimmen.

Ist-Daten

Ist-Daten geben zum Zeitpunkt der Abfrage die aktuelle Position des Fahrzeugs der jeweiligen Fahrt wieder. Insbesondere die tatsächlich realisierte Ankunfts- und Abfahrtszeit eines Fahrzeugs an einer Verkehrsstation stellt für die Fahrgastinformation ein fahrgastrelevantes Datum dar. Das EVU muss daher die haltestellenspezifischen Ist-Daten sowie die Position der eingesetzten Fahrzeuge zwischen den Haltestellen für die Fahrgastinformation bereitstellen.

Mindestanforderungen Ist-Daten:

- Datenquantität:
  aktuelle Ankunfts- und Abfahrts- bzw. Durchfahrtszeit aller Fahrten an allen Verkehrsstationen des hier ausgeschriebenen Streckennetzes mit Halt und Durchfahrt
- Datenqualität:
  Die Übergabe muss unverzüglich, sobald die Daten erzeugt sind, erfolgen. Daten dürfen maximal eine Minute alt sein (Erfassung, Berechnung, Übertragung); Zielwert sind 10 Sekunden
- Datengranularität:
  59 Sekunden (Hysterese)

Prognose-Daten

Die gemäß den Anforderungen in *Kapitel 2.1 Leitstelle und Leitsystem* prognostizierten Ankunfts- und Abfahrtszeiten sind für alle im Rahmen der hier ausgeschriebenen Verkehrsleistungen zu bedienenden Verkehrsstationen zu ermitteln und zu übertragen.

Mindestanforderungen Prognose-Daten:

- Datenquantität:
  Prognose-Daten sind zu übermitteln, sobald diese im RBL / ITCS erzeugt werden. Für den SPNV sind diese Daten
  - auf der Basis einer technischen Prognose so früh wie möglich und
  - auf der Basis einer qualifizierten Prüfung und Bestätigung durch das Dispositionspersonal spätestens 60 Minuten vor fahrplanmäßigem Fahrtbeginn für die komplette Fahrt (Ankunfts- und Abfahrtszeiten an allen nachfolgenden Haltestellen) zu ermitteln und zu übertragen. Für operativ einsetzende Fahrten ist die Prognose so früh wie möglich abzusetzen.
- Datengenauigkeit:
  Sämtliche Zeitangaben zu den Fahrtereignissen sind im Referenz- und Prozessdatendienst minutengenau (Sekunde :00) zu liefern und zu berechnen, soweit die Hysterese während der Vertragslaufzeit durch die Auftraggeber nicht auf einen Wert kleiner 60 Sekunden festgelegt wird (in diesem Fall sind sekundengenaue Prognosen zu übermitteln).
  - Abweichend davon sind Zeitangaben für Ist-Daten (IstAbfahrtPrognose mit IstAbfahrtPrognoseStatus Real bzw. IstAnkunftPrognose mit IstAnkunftPrognoseStatus Real) stets sekundengenau zu liefern. Zeitangaben erfolgen unter Angabe der Abweichung zu UTC, bspw. 2029-09-05T07:29:52+02:00.
- Datenintensität:
- Datenübergabe erforderlich im Falle einer Abweichung von 30 Sekunden zur vorherigen Prognose,
- jedoch maximale Dauer zwischen zwei Datenübergaben: zwei Minuten
- Datenqualität:
- Daten dürfen maximal eine Minute alt sein (Erfassung, Berechnung, Übertragung); Zielwert sind 10 Sekunden
- Die Verfügbarkeit der Prognosedaten darf 95,0 % bei der Generierung und Absendung der Datentelegramme nicht unterschreiten. Der Prozentsatz bezieht sich auf alle planmäßigen Verkehrshalte und gilt für die Sendung bis zum Zeitpunkt der tatsächlichen Ankunft bzw. Abfahrt an der jeweiligen Verkehrsstation.

Prognosequalität

Bei bekannten oder mit hoher Eintrittswahrscheinlichkeit erwarteten Abweichungen von der geplanten oder automatisch prognostizierten Abfahrts- bzw. Ankunftszeit (mittelfristig bekannt: Bauarbeiten, Langsamfahrstellen usw., kurzfristig: Überholung/Zugkreuzung, Warten auf Anschlussreisende, Störungsprognose usw.) sind durch aktive Dispositionsmaßnahmen die Elemente [IstAbfahrtDisposition] und [IstAnkunftDisposition] zu befüllen.

Befindet sich die Fahrt bereits in der Vorschauzeit, sind die Zeiten der dispositiven Maßnahmen auf die Elemente [IstAbfahrtPrognose] und [IstAnkunftPrognose] zu spiegeln. Erweisen sich die dispositiven Zeiten als nicht mehr zutreffend, sind diese zu aktualisieren bzw. zu löschen und zur automatischen Prognose zurückzukehren.

Bei dispositiven Eingriffen in die automatische Prognose des ITCS soll zudem, soweit durch den Disponenten einschätzbar, das Element [IstAbfahrtPrognoseQualitaet] bzw. [IstAnkunftPrognoseQualitaet] mit den Stufen 1–4 geliefert werden. Ist keine Prognose für einen IstHalt möglich, ist Stufe 5 zu übermitteln. Wurde für einen IstHalt keine andere Prognosequalität gesetzt und ist keine Prognose möglich (d. h. die Fahrt ist unbestimmt verspätet), ist das Element [PrognoseUngenau] zu übermitteln. Dabei ist der Grund mit anzugeben. An einem IstHalt sind [PrognoseUngenau] und die Elemente der Prognosequalität nicht gleichzeitig zu verwenden (z. B. bei unterschiedlichen Qualitätsstufen für Ankunft und Abfahrt). Ist keine Prognose möglich, ist das Element [PrognoseUngenau] aufgrund der Übermittlungsmöglichkeit des Grundes einer Übermittlung von Prognosequalität mit Stufe 5 vorzuziehen.

Ändern sich die Fahrtzeiten dahingehend, dass die Plan-Abfahrtszeit eines Halts unterschritten wird (verfrühte Abfahrt gegenüber dem EFZ-Sollfahrplan, z. B. aufgrund kurzfristiger Bauarbeiten), ist die Fahrt im Ausfall zu liefern und eine mit der Ursprungsfahrt referenzierte Ersatzfahrt (Zusatzfahrt) unter einer Ersatzzugnummer einzuspielen.

Erkennt das ITCS, dass keine valide Prognose möglich ist (z. B. Fahrzeug steht bereits für eine gewisse Zeit auf freier Strecke oder größere Haltezeitüberschreitung an einer Station), wird das Element [PrognoseUngenau] an den betroffenen IstHalt-Elementen mit dem entsprechenden Grund gesetzt (soweit kein dispositiver Eingriff erfolgt). Abnehmer werten dies als „unbestimmt verspätet“. Das ITCS stellt dennoch bis auf weiteres aufgrund von Abnehmerabwärtskompatibilität nicht die weiteren Prognosen (hochzählende Verspätung) ein bzw. es erfolgt durch das EVU ein dispositiver Eingriff wie oben beschrieben.

Service- und Performance-Anforderungen

Bei einer unbeabsichtigt auftretenden Störung ist die Verfügbarkeit binnen 6 Stunden wiederherzustellen.

Das EVU hat folgende Service- und Performance-Level für die produktiven Datenlieferungen sicherzustellen:

- Service Level:
  Servicezeit von Montag bis Freitag jeweils von 08:00 bis 17:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und Feiertagen in den Bundesländern des jeweiligen Auftraggebers)
- Performance Level:
- Reaktionszeit: 4 Stunden
- Störungsausfallzeit: 1 Arbeitstag

Wird ein in den Echtzeitdatenaustausch eingebundenes System eines Kopplungspartners planmäßig abgeschaltet oder kann keine Daten senden bzw. durchleiten (z. B. wegen Wartungsarbeiten), so sind die Partner vorab über Datum und Dauer der Maßnahme zu informieren. Im Falle eines unplanmäßigen Ausfalls sind die Partner schnellstmöglich über den Ausfall zu informieren. Hierbei sind Meldungen vorzunehmen über:

- Eintritt/Feststellen des Ausfalls
- voraussichtliche Dauer des Ausfalls (sobald diese vorliegt)
- Ende des Ausfalls

5.1.4.4 Datenbereitstellung für DELFI, lokale Datendrehscheiben usw.

Das EVU stimmt zu, dass die Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* die Echtzeitdaten unentgeltlich mit anderen Datendrehscheiben austauschen und dem deutschlandweiten Auskunftssystemverbund DELFI sowie den von diesem belieferten Abnehmern zur Verfügung stellen.

Das EVU willigt ein, dass Zug- und Betriebslagedaten der vertragsgegenständlichen Leistung über Systeme und Plattformen der Infrastrukturbetreiber oder in deren Auftrag betriebene Systeme an weitere Verkehrsunternehmen und an die Auftraggeber weitergeleitet werden.

5.1.4.4. Auslastungsinformationen

Das EVU stellt Soll- und Ist-Daten zur Berechnung des Auslastungsgrades der eingesetzten Fahrzeuge je Fahrzeugeinheit haltabschnittsbezogen den Beauftragten gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* zur Verfügung. Die Auftraggeber streben an, die Methodik der Auslastungsprognose und -kommunikation sowie die daraus resultierenden Anforderungen an die beteiligten Akteure grundsätzlich an der VDV-Schrift 713-0-1 „Fahrgastinformation im ÖV: Auslastungskommunikation in der Fahrgastkommunikation“ auszurichten.

Das EVU erklärt sich bereit, während der Vertragslaufzeit einsetzende Aktivitäten der Auftraggeber bzgl. des Aufbaus und Betriebs von Werkzeugen zur Bereitstellung von Auslastungsinformationen im vertragsgegenständlichen Netz konstruktiv zu begleiten. Etwaige dem EVU

dadurch entstehende Aufwendungen werden nach vorheriger Zustimmung durch die Auftraggeber auf Nachweis erstattet.

Wünschenswert ist die Erfassung von Ist-Auslastungsinformationen in den Fahrzeugen. Sofern das EVU dies umsetzt, gelten dafür folgende sachliche Mindestanforderungen:

- Datengranularität: je erfassungstechnisch abgeschlossene Fahrzeugeinheit über den gesamten Zugverband der jeweiligen Fahrt
- Objektkategorien:
  - Fahrgäste (Personen)
  - Fahrräder
- Folgende Datenelemente sind zu liefern:
  - Linienbezeichnung
  - Fahrtnummer
  - Wagennummer
  - Position des Fahrzeugs im Zugverband
  - Soll- und Ist-Kapazität absolut (differenziert nach Objektkategorie)
  - Ist-Auslastung absolut (differenziert nach Objektkategorie)

Die Daten sind als Push-Information über eine Schnittstelle den in *Kapitel 5.1.4.2 Technische Schnittstellen* genannten Beauftragten zur Verfügung zu stellen. Bei Änderung der Auslastung erfolgt eine Datenaktualisierung.

Die Schnittstelle wird im Rahmen der Betriebsaufnahme zwischen dem EVU und den Auftraggebern sowie den Betreibern der Reisendeninformationssysteme abgestimmt.

Sofern das EVU ein eigenes System zur Prognose von Auslastungsinformationen betreiben will, gelten dafür insbesondere folgende Anforderungen:

- Auslastungsprognosen für die Verwendung für die Fahrgastinformation sind in Form der Auslastungsstufen gemäß VDV-Mitteilung 7052 bereitzustellen.
- Auslastungsprognosen für den Austausch zwischen verschiedenen Auslastungsprognoseberechnenden sind möglichst als Kombination aus prognostizierter Besetzung (Anzahl Objekte der jeweiligen Objektkategorie) und prognostizierter Kapazität (Plätze der jeweiligen Objektkategorie), mindestens jedoch als Auslastungswert (ganzzahlige Prozentangabe) bereitzustellen. Diese Informationen sind zu ergänzen um die Angabe, welche der in der VDV-Mitteilung 7052 genannten Einflussgrößen in der Prognose berücksichtigt worden sind und welche nicht.
- Das EVU hat die eigenen Auslastungsprognose-Ergebnisse durch Auslastungsprognose-Ergebnisse von anderen Auslastungsprognoseberechnenden zu ersetzen, wenn letztere entweder qualitativ höher sind oder qualitativ mindestens gleichwertig und jünger sind.

5.1.4.5 Wagenreihung

Das EVU muss Formationsdaten einschließlich Haltepositionen gemäß VDV-Schrift 454 (Vollumsetzung Element [FoFormation] einschließlich optionaler Elemente) liefern.

- Die Modellierung der Formationsdaten ist mit den Auftraggebern abzustimmen.
- Folgende Elemente einschließlich ihrer Kindselemente sind nicht zu liefern:
  - [FoAenderungen]
- Die Fahrtrichtung ist immer explizit zu übermitteln (Element [FoFahrtrichtung]).
- Für die Übermittlung von Status der Ausstattungsgegenstände (Element [FoFahrzeugZustandFahrtAbschnitte]) werden, abhängig von der Fahrzeugbeschaffenheit, folgende Ausstattungscodes festgelegt:
  - [Klima]
  - [RollstuhlToilette]
  - [Toilette]

Die Übermittlung der Ausrichtung eines Fahrzeugs bzw. wagenspezifische Ausstattung soll ausschließlich im Rahmen der [IstFormation] erfolgen. Im Rahmen der [SollFormation] soll

lediglich die geplante Traktionsstärke ohne ausrichtungsspezifische Informationen abgebildet werden. Dies gilt nicht für die Einfahrrichtung am Halt.

Sofern das EVU auf den vertragsgegenständlichen Leistungen mit Wagenordnungsnummern (WON) arbeitet, gelten dafür folgende Anforderungen: WON sind konstant zu planen: die erste Ziffer (Zehnerstelle) der Wagennummer, die die Traktion abbildet, wird immer einem Regelwerk folgend gleich gebildet, d. h. in Mehrfachtraktion erhält der vordere Zugteil z. B. immer die gleiche WON, bei Flügelzügen bzw. Stärken/Schwächen erfolgt die Bildung konstant nach Zugteil. Die WON sind in den für das Fahrzeug relevanten Fahrplan zu integrieren. Für bereits aktive Fahrten ist die Ist-Anzeige, d. h. die Rückmeldung aus den Fahrzeugdaten, zu verwenden (z. B. wenn die geplante Traktionsreihenfolge von der tatsächlichen durch den Triebfahrzeugführer geladenen Reihenfolge abweicht). Die in den Formationsdaten übermittelte Wagennummer setzt sich aus der Wagenordnungsnummer und einer für den Wagenkasten fest vergebenen Ziffer zusammen.

5.1.5 Textmeldungen

Sowohl im Regelbetrieb als auch in Störungssituationen sind neben den oben beschriebenen Soll- und Echtzeitdaten weitere begleitende Informationen für die Reisendeninformation erforderlich. Die Qualität und Quantität dieser Textmeldungen richtet sich nach dem Informationsbedarf der Reisenden in der jeweiligen Betriebs- bzw. Störungssituation. In der Regel enthalten die textlichen Meldungen über Störungsereignisse deren Ursache, Auswirkung, voraussichtliche Zeitdauer und wenn möglich Umleitungsempfehlungen. Anlässe für Störungsinformationen mit vorab bekannten Änderungen sind beispielsweise Ankündigungen von Baustellen, Fahrplanabweichungen, Einschränkungen durch Veranstaltungen, erhöhtes Fahrgastaufkommen oder sonstige Abweichungen vom Regelbetrieb. Anlässe für Störungsinformationen mit Bezug auf aktuelle Situationen sind beispielsweise Störfälle, Begründungen für Störungen, Großwetterereignisse, größere Verspätungen über 90 Minuten, abweichender Fahrzeugeinsatz, abweichende Wagenreihung oder besondere Verhaltensempfehlungen.

Die Anforderungen an die Leitstelle und das Leitsystem bzgl. des Informationsmanagements und der Generierung von Textmeldungen sind in *Kapitel 2.1 Leitstelle und Leitsystem* beschrieben.

Die Textmeldungen sind umgehend nach Bekanntwerden der textmeldungsrelevanten Betriebs- bzw. Störungssituation zusätzlich zu den gemäß *Kapitel 5.1.4 Echtzeit- und Prognosedaten* geforderten Echtzeitdaten der betroffenen Fahrten an die Betreiber der im *Kapitel 5.1.2 Organisation* genannten Reisendeninformationssysteme sowie an das Reisendeninformationssystem der Deutschen Bahn AG (derzeit ist das das Werkzeug „HAFAS Information Manager“ / HIM) zu übermitteln. Das EVU hat sicherzustellen, dass die an die einzelnen Reisendeninformationssysteme gesandten Textmeldungen zueinander konsistent sind (z. B. an DB-Navigator und Stationsbetreiber).

Zur Einspeisung der Informationen in die Fahrgastinformationsmedien nutzt das EVU die Kanäle gemäß VDV-Schrift 736. Die ergänzende Nutzung der Kanäle gemäß VDV-Schrift 453 und VDV-Schrift 454 ist möglich. Das für Fahrgastinformation zuständige Personal hat dabei die Möglichkeit, sämtliche Geschäftsvorfälle, z. B. Ausfallmeldungen, umgehend in die Informationssysteme einzuspeisen. Das Absetzen von Meldungen in Störungsmeldesysteme, die an ein spezifisches Fahrplanauskunftssystem gekoppelt sind, ist nur in begründeten Ausnahmefällen zulässig.

Die Erfassung und Übermittlung der Textmeldungen an die genannten Abnehmer muss so erfolgen, dass die Meldungen in jedem abnehmenden System fristgerecht vorliegen. Im Interesse eines rationellen Informationsmanagements und der Sicherstellung der Konsistenz der Informationen über die verschiedenen Ausgabekanäle kann es sinnvoll sein, die Erfassung der Textmeldungen in genau einem System zur Erfassung von Textmeldungen vorzunehmen und von diesem die erfassten Textmeldungen über geeignete Schnittstellen an die übrigen Abnehmer zu übermitteln. Diese Vorgehensweise ist unter folgenden Voraussetzungen zulässig:

- Das EVU stellt sicher, dass zwischen dem Erfassungssystem und allen abnehmenden Systemen geeignete Schnittstellen zum Austausch von Textmeldungen gemäß den gestellten Anforderungen produktiv in Betrieb genommen sind und gehalten werden. Die Kosten für den Betrieb der Schnittstellen trägt das EVU.
- Die betroffenen Datenaustauschpartner stimmen einer indirekten Bereitstellung von Textmeldungen über ein per Schnittstelle verbundenes Erfassungssystem eines anderen Auskunftssystem-Betreibers ausdrücklich zu.

Sofern die genannten Voraussetzungen nicht oder nicht mehr vollständig erfüllt sind, muss die Bereitstellung der Textmeldungen auf direktem Weg erfolgen.

5.1.6 Fahrgastinformation im Rahmen des Anschlussmanagements

5.1.6.1 Planung und Disposition von Anschlüssen

Die Anforderungen an die Planung und Disposition von Anschlüssen sind in *Kapitel 2.3 Anschlussmanagement* beschrieben.

5.1.6.2 Informationsgebung an die Reisenden

Die Informationen über die Anschlussfahrten sowie den Status der Anschlüsse ist u. a. im Fahrzeug über Monitore gemäß *Kapitel 3.3.2.2 Information* darzustellen.

Hierzu gelten die nachfolgenden Anforderungen:

- Auf den Monitoren werden nur Abbringer angezeigt, die maximal 30 Minuten nach Ankunft der Fahrt am jeweiligen Halt abfahren.
- Echtzeitdaten sind die Datengrundlage, Plandaten werden nur bei Mangel an Echtzeitdaten verwendet.
- Angezeigt werden alle ÖV-Verkehrsmittel, die eine Weiterreise ermöglichen.
- Die Sortierung der Abbringer erfolgt nach ihrer Abfahrtszeit (der früheste erreichbare Abbringer wird zuerst angezeigt). Echtzeitdaten und Plandaten (wo als Ersatz für Echtzeitdaten notwendig) werden hier gleichberechtigt chronologisch verwendet.
- Für jede Abbringerfahrt wird eine separate Zeile verwendet. Dies gilt auch für Fahrten, die im Rahmen eines Flügelungskonzepts abschnittsweise vereinigt verkehren.
- Abbringer, die der eigenen Linie angehören, werden nur angezeigt, wenn sie für den Fahrgast einen Mehrwert haben. Für eine sachgerechte Filterung verkehrlich sinnvoller Anschlüsse ist insbesondere zu berücksichtigen, ob der nächste Halt der jeweiligen Anschlussfahrt
    - mit dem nächsten Halt der eigenen Fahrt identisch ist und nicht durch die Anschlussfahrt früher als durch die eigene Fahrt erreicht wird,
      (Vermeiden von Verweisen auf Anschlüsse auf eindeutige Parallelverkehre, die nicht schneller sind)
    - mit dem vorherigen Halt der eigenen Fahrt identisch ist.
      (Vermeiden von Verweisen auf Anschlüsse in der unmittelbaren Gegenrichtung)
- Weitere Produktklassen, die über die gewöhnlichen Produktklassen (Bahn-Fernverkehr, Bahn-Regionalverkehr, S-Bahn, U-Bahn, Tram, Bus, Fähre) hinausgehen, müssen, falls vorhanden, mit dem entsprechenden Signet abgebildet werden. Auch Merkmale von speziellen Produktklassen (z. B. Rufbus, PlusBus) müssen entsprechend abgebildet werden.
- Bei Rufbussen ist beispielsweise ein Hinweis notwendig, der darüber informiert, dass der Rufbus nur nach vorheriger Anmeldung verkehrt.
- Kurzfristige Zusatzfahrten Dritter, sofern über Echtzeitdatenschnittstellen bereitgestellt, müssen abgebildet werden können.
- An einigen großen Verkehrsknotenpunkten würde eine detaillierte Auflistung der einzelnen nächsten Anschlüsse eine zu große Informationsmenge darstellen. Für solche Fälle stimmt das EVU vor Betriebsaufnahme mit dem Auftraggeber ab, wie eine reduzierte/komprimierte Darstellung umgesetzt wird:
    - linienscharf: Linienbezeichnung, Fahrtziel, Fahrtenhäufigkeit („alle … Minuten“)
    - verkehrsmittelscharf: Verkehrsmittelgattung, Liste der Linienbezeichnungen

Die eingesetzten Systeme müssen die Konfiguration und Anwendung einer solchen komprimierten Darstellung für einzelne Verkehrsmittelgattungen (z. B. Straßenbahn, Stadtbus, S-Bahn) an den jeweils ausgewählten Haltestellen bzw. Bahnhöfen ermöglichen.

- Das EVU ist verpflichtet, Informationen, ob ein Abbringer wartet oder nicht, unverzüglich den Fahrgästen im jeweiligen Fahrzeug zu übermitteln. Im Fall von gesicherten Anschlüssen wird angezeigt, bis zu welcher Uhrzeit der Abbringer warten wird („wartet bis“), sofern die Information vom Abbringer bzw. über die genutzten Anschlussbroker bereitgestellt wird. Im Einzelfall sollen auch Abbringer von nahegelegenen Haltestellen angezeigt werden, die der jeweiligen Haltestelle zugeordnet/beigeordnet sind, sofern eine Einzelfallprüfung einen Mehrwert aufzeigt und eine technische Umsetzung möglich ist.

5.1.6.3 Anschlussvormeldung durch den Fahrgast

Die BEG bietet eine Funktionserweiterung für Fahrplan-Apps (z. B. Bayern-Fahrplan-App) an, die dem Fahrgast ermöglichen soll, einen Anschluss selbst beim EVU vorzumelden. Dafür existiert eine diskriminierungsfreie Serviceplattform, die den Datenaustausch zu den beteiligten Systemen steuert. Das EVU ist verpflichtet, sich an der Umsetzung zu beteiligen. Dazu ist eine Schnittstelle (gängige VDV-Schnittstelle) zwischen EVU-eigenem RBL und der Serviceplattform erforderlich. Außerdem sollte die Antragstellung auf Anschlusswarten bei der DB InfraGO AG über deren softwaregesteuerten Systeme (derzeit LeiDis Premium) erfolgen. Das EVU muss für dieses Vorhaben keine eigene App vorhalten oder entwickeln. Im Rahmen der diskriminierungsfreien Umsetzung des Projekts ist dies aber möglich.

Darüber hinaus beabsichtigen die Auftraggeber, im Maßstab des gesamten vertragsgegenständlichen Netzes eine Funktionserweiterung für Fahrplan-Apps einzuführen, die dem Fahrgast ermöglichen soll, einen Anschluss selbst beim EVU vorzumelden. Dafür ist eine diskriminierungsfreie Serviceplattform, die den Datenaustausch zu den beteiligten Systemen steuert, vorgesehen.

Sobald diese Funktion auch im vertragsgegenständlichen Netz umgesetzt wird, ist das EVU verpflichtet, sich an der Umsetzung zu beteiligen. Dazu ist eine Schnittstelle zwischen EVU-eigenem RBL und Serviceplattform erforderlich.

Die Antragstellung auf Anschlusswarten bei DB InfraGO AG ist über deren softwaregesteuerte Systeme (derzeit LeiDis-NK Premiumversion) umzusetzen.

Zur Realisierung der Anschlussvormeldung durch den Fahrgast ist es nicht erforderlich und im Sinne der einheitlichen Nutzbarkeit dieser Funktion über die Grenzen des vertragsgegenständlichen Netzes hinaus auch nicht erwünscht, dass das EVU eine eigenständige, ausschließlich hierfür vorgesehene fahrgastbezogene Anwendung bereitstellt. Für die Angebotserstellung ist davon auszugehen, dass die Interaktion durch den Fahrgast primär über die Auskunftssysteme gemäß *Kapitel 5.1.2.3 Auskunftssysteme* sowie die daraus unmittelbar und mittelbar datentechnisch versorgten Auskunfts- und Informationsportale erfolgt.

5.1.7 Tarifdaten

Die Auftraggeber beabsichtigen, die in Kapitel *5.1.2 Organisation* genannten Reisendeninformationssysteme so zu erweitern, dass zusätzlich zur Fahrplanauskunft eine durchgängige Tarifauskunft über die errechneten Verbindungen gegeben werden kann.

Das EVU übermittelt den Betreibern der genannten Reisendeninformationssysteme die zur Abbildung der angewandten Tarife benötigten Informationen (nachfolgend als „Tarifdaten“ bezeichnet). Die zu übergebenden Tarifdaten umfassen

- alle vom EVU angewandten Tarife (sowohl eigene Tarife als auch Tarife fremder Tarifeigner),
- alle möglichen Verbindungen, die mindestens einen Halt im Bediengebiet aufweisen,
- alle Merkmale, die zur Beschreibung der Tarife und zur Berechnung der Tarifauskunftsergebnisse erforderlich sind.

Die Tarifdaten müssen sämtliche gültigen Tarife des EVU von allen Quellen und zu allen Zielen der in Rede stehenden Verkehrsleistungen vollständig und in sich schlüssig beschreiben und somit die vollständige und korrekte Abbildung dieser Tarife in der unternehmensübergreifenden Tarifauskunft ermöglichen.

Das EVU muss die Tarifdaten in elektronischer Form übermitteln. Das Datenformat ist zwischen dem EVU und dem jeweiligen Betreiber des Reisendeninformationssystems abzustimmen. Um eine termingerechte Verfügbarkeit zu gewährleisten, sind die Tarifdaten bei Veränderungen des Tarifangebots frühestmöglich, spätestens jedoch 15 Werktage vor Inkrafttreten der Tarifänderung zu übergeben.

Nach Abstimmung zwischen dem jeweiligen Betreiber des Reisendeninformationssystems und dem EVU kann die Verpflichtung zur Lieferung von Tarifdaten alternativ mittels eines Web-Service-Dienstes erfolgen, der auf entsprechende Anfragen des Fahrplanauskunftssystems die zu den jeweiligen Verbindungen passenden Tarifinformationen liefert.

5.1.8 Fahrgastinformation in den Fahrzeugen

5.1.8.1. Allgemeine Anforderungen

Es ist ein System vorzusehen, das dem Fahrgast vor Fahrtantritt und während der Reise für die Fahrt die erforderlichen Informationen vermittelt. Die Mindestanforderungen an dieses System sind nachfolgend dargestellt.

Sowohl optische als auch akustische Informationen müssen barrierefrei dargestellt bzw. erzeugt werden. Auf die in *Kapitel 5.1.1 Grundsätze* enthaltenen Mindestanforderungen wird nochmals hingewiesen. Im Übrigen wird auf die Bestimmungen der Behindertengleichstellungsgesetze des Bundes und des Freistaats Thüringen (ThürGlG vom 16.12.2006) sowie des Freistaates Bayern (BayGIG) verwiesen.

Bei Fahrzeugen, die im weiteren Laufwegabschnitt des Zuges leer und verschlossen mitgeführt werden, ist auf geeignete Weise die Position des jeweils für die Reisenden nutzbaren Teils des Zuges darzustellen, beispielsweise:

- außen: „Bitte in den anderen Zugteil einsteigen →“
- innen: „Zur Weiterfahrt bitte in den vorderen Zugteil umsteigen“

Vor dem Verschließen eines Fahrzeugs im Zugverband sind die darin befindlichen Reisenden rechtzeitig optisch und akustisch auf den notwendigen Wechsel in den weiterfahrenden Zugteil und dessen Position im Zugverband hinzuweisen.

Das Fahrtziel des jeweiligen Zuges bzw. Zugteils ist bei planmäßigem Verkehr nach Maßgabe des Jahresfahrplans der Endbahnhof des Zuges bzw. Zugteils. Im Falle von Schienenersatzverkehr und daraus resultierenden gebrochenen Reiseketten ist das jeweils zu kommunizierende Fahrtziel anhand der jeweiligen Randbedingungen festzulegen, vgl. dazu die Ausführungen im *Kapitel 5.1.10 Fahrgastinformation bei Ersatzverkehren*.

5.1.8.2 Optische Fahrgastinformation allgemein

Sofern der Zug aus mehreren Zugteilen besteht, deren Linienbezeichnung, Endbahnhof oder Laufweg sich voneinander unterscheiden, sind diese Angaben für das jeweilige Fahrzeug individuell darzustellen. Wünschenswert ist eine ergänzende Information in geeigneter und allgemein verständlicher Form über die entsprechenden Angaben der weiteren Zugteile im Zugverband, sofern dadurch die Angaben zum jeweiligen Zugteil selbst nicht eingeschränkt werden.

Für alle schriftlichen Informationen sind serifenlose Standardschriften in Groß- und Kleinschreibung (d. h. nicht ausschließlich in Großbuchstaben) zu verwenden.

5.1.8.3 Optische Fahrgastinformation außen

An der Front und am Heck des Fahrzeuges sind anzugeben:

- Linienbezeichnung (z. B. „RE 7“, „RB 40“) des Zuges bzw. Zugteils
- Fahrtziel des Zuges bzw. Zugteils

Auf der Fahrzeugseite sind pro Fahrzeug darzustellen:

- Linienbezeichnung (z. B. „RE 7“, „RB 40“) des Zuges bzw. Zugteils
- Fahrtziel des Zuges bzw. Zugteils
- Laufweg des Zuges bzw. Zugteils anhand ausgewählter Zwischenbahnhöfe, möglichst in einer zweiten Zeile und in Laufschrift

Diese Informationen sind mindestens einmal je maximal 28 Meter Fahrzeuglänge auf jeder Fahrzeugseite darzustellen.

5.1.8.4 Optische Fahrgastinformation innen

Innendisplays

Über die Innendisplays in den Fahrzeugen sind in Abhängigkeit vom Fahrtverlauf mindestens folgende Informationen zu geben:

- während des Verkehrshalts:
  - Datum und Uhrzeit
  - Linienbezeichnung und Fahrtziel des Zuges bzw. Zugteils
  - Ausstiegsseite
- während der Fahrt:
  - Datum und Uhrzeit
  - Linienbezeichnung und Fahrtziel des Zuges bzw. Zugteils
- während der Fahrt zusätzlich bei Annäherung an den nächsten Verkehrshalt:
  - Name des nächsten Verkehrshalts (eineindeutig unterscheidbar von der Anzeige des Fahrtziels)
  - bei Bedarfshalten: Information zum Halt-Status, mindestens in den Ausprägungen „Bedarfshalt, zum Aussteigen rechtzeitig Haltewunschtaste drücken“ und „Zug hält in [Name des Verkehrshalts]“
  - Ausstiegsseite (frühestmöglich, jedoch spätestens ab dem Zeitpunkt, zu dem diese eindeutig feststeht)

Flachbildschirme

In der VDV-Schrift 713-3-0 ab Ausgabe 2/2025 (vorher VDV-Schrift 735) wird ein branchenweiter Standard für die Informationsgebung über Flachbildschirme in den Fahrzeugen definiert. Dieser ist durch das EVU im vertragsgegenständlichen Netz umzusetzen. Wünschenswert ist darüber hinaus die aktive Beteiligung des EVU an der kontinuierlichen Weiterentwicklung des branchenweiten Standards in den dafür zuständigen Gremien während der Vertragslaufzeit.

Für die Angebotskalkulation ist davon auszugehen, dass über die gemäß den Anforderungen in *Kapitel 3.3 Fahrgastinformationseinrichtungen* anzubietenden Flachbildschirme mindestens die in Anlage LB–5.3 Fahrgastinfo im Fahrzeug via Flachbildschirme genannten Informationen zu geben sind.

Zusätzlich ist die Anzeige von redaktionellen Inhalten vorzusehen:

- Gefordert: Hinweis auf kommende Fahrplanänderungen, Tarifinformationen, Vertriebshinweise
- Wünschenswert: Unterhaltungsbeiträge, aktuelle Nachrichten, touristische Informationen etc.
- Nur nach Freigabe durch die Auftraggeber: fahrgastrelevante Unternehmensinformationen (z. B. Stellenangebote)

Hierbei ist dafür zu sorgen, dass die wesentlichen Fahrgastinformationen zur Fahrt selbst im Vordergrund bleiben. Dafür hat während der Fahrt zwischen zwei Stationen alle 15 Sekun-

den ein Wechsel zwischen den gemäß Anlage LB–5.3 Fahrgastinfo im Fahrzeug via Flachbildschirme darzustellenden Anzeigeinhalten und den optionalen Unterhaltungs- bzw. Informationsbeiträgen zu erfolgen. Bei Annäherung an einen Verkehrshalt dürfen keine Einblendungen derartiger Beiträge mehr erfolgen, es sind dann die oben genannten Fahrgastinformationen zum Erreichen der Station, zur Ausstiegsseite, zur Anschlusserreichung sowie bei Bedarfshalten zum Halt-Status anzuzeigen.

Das Layout der Flachbildschirme ist spätestens neun Monate vor Betriebsaufnahme den Auftraggebern zur Freigabe vorzulegen. Auf eine ausreichende Schriftgröße der anzuzeigenden Informationen ist zwingend zu achten.

Änderungen des Layouts während der Vertragslaufzeit müssen über eine Anpassung der Parameter über Protokolle oder in einer Software möglich sein. Änderbar sind dabei die Inhalte der Textfelder und die Anordnung der Feldgrößen innerhalb der durch die geltenden Normen definierten Grenzen sowie das Layout der verwendeten Grafiken (z. B. Logos, Symbole).

5.1.8.5 Akustische Fahrgastinformation

Akustische Informationen im Fahrgastraum sind unter Beachtung insbesondere der Anforderungen an die Fahrzeugausstattung (vgl. *Kapitel 3.3 Fahrgastinformationseinrichtungen*) und die Grundsätze der Fahrgastinformation (vgl. *Kapitel 5.1.1 Grundsätze*) zu geben. Dazu sind vorrangig die Einrichtungen und Systeme für automatisch erzeugte akustische Informationen zu nutzen, die verständliche, korrekt betonte und dialektfreie Ansagen mit natürlicher Sprachmelodie erzeugen. Der Triebfahrzeugführer muss die automatisierten Ansagen im Führerraum mithören können. Deren Lautstärke ist regelbar bis auf lautlos. Eingehende oder aktive Gespräche über das Zugbahnfunkgerät sowie Rundrufe müssen unmittelbar und automatisch zu einer Unterdrückung der Ansagen im Führerstand führen.

Die Fahrgastbereiche sind mit einer ausreichenden Anzahl an Innenlautsprechern für die gleichmäßige Beschallung aller Fahrzeugbereiche auszustatten. Die Lautstärkeregelung ist im Rahmen des normativ Zulässigen in Abhängigkeit der Umgebungslautstärke anzupassen.

Manuelle Ansagen durch das Zugpersonal sollen nur im Ausnahmefall gegeben werden, beispielsweise wenn die Wiedergabe automatisch erzeugter akustischer Informationen aufgrund technischer Störungen oder in außergewöhnlichen Situationen nicht möglich ist. Für Durchsagen des Triebfahrzeugführers bzw. zum Gegensprechen des Triebfahrzeugführers ist der Führerstand mit einem Mikrofon im Bereich des Führerpults auszurüsten, das vom Triebfahrzeugführer ohne Aufstehen nutzbar sein muss. Ein Triebfahrzeugführer muss vom Führerraum über folgende Sprechverbindungen verfügen:

- Leitstelle
- andere Triebfahrzeugführer im Zugverband
- Zugbegleiter über feste Sprechstellen im Zugverband
- Fahrgäste über eine Fahrgast-Sprechstelle
- Fahrgastbereiche (differenziert nach Fahrzeugen)
- Fahrgäste außerhalb des Zuges (differenziert nach Seite)

Der Leitstelle muss es möglich sein, Durchsagen mittels Funkkommunikation in alle Fahrzeugbereiche/Fahrzeuge des Zugverbands zu senden. Durchsagen für die Fahrgäste müssen auch nach einem Ausfall der automatischen Fahrgastinformation bzw. deren Komponenten (FIS-Rechner usw.) möglich sein.

Unter Beachtung des Grundsatzes, dass akustische Informationen so knapp wie möglich gehalten werden sollen, sind in den folgenden Betriebssituationen in allen Fahrgasträumen des Zuges mindestens folgende akustische Informationen zu geben:

- während der Fahrt bei Annäherung an den nächsten Verkehrshalt:
  - Name des nächsten Verkehrshaltes
  - Ausstiegsseite (sobald bekannt)

  - falls Bedarfshalt: Information zum Halt-Status, mindestens in den Ausprägungen „Bedarfshalt, zum Aussteigen rechtzeitig Haltewunschtaste drücken“ und „Zug hält in [Name des Verkehrshalts]“
- zusätzlich, falls der nächste Verkehrshalt ein Verknüpfungspunkt gemäß Anlage Anlage LB–1.14 Verknüpfungspunkte ist:
  - Informationen zu Anschlussverbindungen analog den Anforderungen an optische Fahrgastinformationen im Fahrzeug via Flachbildschirme (vgl. *Kapitel 5.1.8.4 Optische Fahrgastinformation innen*)
- zusätzlich, falls der Zug bzw. Zugteil am nächsten Verkehrshalt endet:
  - Information zur Notwendigkeit des Ausstiegs (bei endendem Zug) oder zur Weiterfahrt im anderen Zugteil (bei endendem Zugteil)
- zusätzlich, falls der Zug am nächsten Verkehrshalt geflügelt wird:
  - Information, dass der Zug am nächsten Verkehrshalt geteilt wird
  - weiterer Laufweg (Fahrtziel und ggf. wichtige Zwischenhalte) des eigenen Zugteils
  - Information zu den übrigen Zugteilen im Zugverband: jeweiliger weiterer Laufweg (Fahrtziel und ggf. wichtige Zwischenhalte) und jeweilige aktuelle Position im Zugverband
- zusätzlich, falls der Zug am nächsten Verkehrshalt endet und die Weiterbeförderung im Schienenersatzverkehr bzw. Busnotverkehr erfolgt:
  - Information über die Weiterbeförderung und das jeweilige Ersatzverkehrsmittel
  - Abfahrtsposition des Ersatzverkehrsmittels (Haltestellenbereich, Bussteig usw.)
- Darüber hinaus muss es möglich sein, Sondertexte wie z. B. Vorabinformationen über anstehende Fahrplanänderungen in einem definierten Zeitraum und an definierten Haltestellen automatisch abzuspielen.

Alle akustisch kommunizierten Inhalte sind, soweit sie nicht normativ vorgegeben sind, im Vorfeld mit den Auftraggebern abzustimmen.

5.1.8.6 Fahrgastinformation im Fahrzeug bei Abweichungen vom Regelbetrieb

Im Störungsfall sind die Fahrgäste im Zug bei Stillstand des Zuges auf der Strecke umgehend, spätestens aber drei Minuten nach Eintritt der Störung zu informieren (Erstinformation). Weitere Informationen über Ursache, Dauer der Störung und eventuelle Fahrtalternativen sind unverzüglich nachzureichen bzw., falls die Dauer der Störung nicht absehbar ist, müssen die Fahrgäste regelmäßig alle zehn Minuten aktuelle Informationen erhalten.

5.1.8.7 Statische Fahrgastinformationen

Das EVU muss die von den Auftraggebern in elektronischer Form zur Verfügung gestellten Liniennetzpläne des Bediengebiets mindestens im Format DIN A2 drucken und in jedem Einstiegsbereich eines Fahrzeugs anbringen. Diese beinhalten auch die End- und Zielbahnhöfe zu den SPNV-Produkten anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen, zum Fernverkehr sowie zu großen Knotenbahnhöfen außerhalb des hier ausgeschriebenen Netzes. Zudem werden die Linien-/ Streckennummernbezeichnungen der jeweiligen Auftraggeber dargestellt.

Für die vorgenannten Informationen sind zu deren Verbreitung im Fahrzeug die in *Kapitel 3.3.2 Innen (Fahrgastinformationseinrichtungen)* genannten Prospekthalter und Plakataushangflächen zu nutzen. Entsprechend *Kapitel 0*

5.4.1 Marketingziele der Auftraggeber sind auf Aufforderung der Auftraggeber deren Publikationen im Rahmen der Bestückung der Prospekthalter im Fahrzeug zu verbreiten. Darüber hinaus sind die Auftraggeber berechtigt, Plakataushangflächen für eigene Marketingkampagnen kostenfrei nutzen zu können. Näheres dazu regelt *Kapitel 0*

5.4.1 Marketingziele der Auftraggeber.

5.1.8.8 Umgang mit Störungen der Fahrgastinformationssysteme

Die vorgeschriebenen Informationsanlagen in und an den Fahrzeugen sind während der Fahrt und der Bereitstellung von Zügen zur Fahrgastbeförderung ständig zu benutzen und mit zutreffenden Informationen zu versorgen.

Können Störungen an dem Fahrgastinformationssystem nicht innerhalb von zwei Stunden behoben werden, so müssen die Fahrzeuge (Stirn, Heck, Seite) mit von außen gut sicht- und lesbaren Behelfszuglaufschildern gekennzeichnet werden.

Im Falle von Störungen der akustischen Informationsanlagen sind die geforderten akustischen Fahrgastinformationen im Kontext der jeweiligen Störungsart ersatzweise auf manuellem Wege durch das Zugpersonal (Kundenbetreuer und/oder Triebfahrzeugführer) bereitzustellen.

5.1.9 Fahrgastinformation an Stationen

5.1.9.1. Grundsätze

Das EVU hat im Rahmen seiner technischen und vertraglichen Befugnisse sicherzustellen, dass für alle von ihm durchgeführten Fahrten an allen Stationen statische und dynamische Fahrgastinformationen gegeben werden, die mindestens die nachfolgend beschriebenen Anforderungen erfüllen.

Die dynamischen Fahrgastinformationen müssen mindestens auf optischem und akustischem Wege erfolgen, soweit die technische Ausstattung der jeweiligen Verkehrsstation dafür geeignet ist. Ergänzend dazu müssen die ggf. vorhandenen örtlichen Personale des jeweiligen Stationsbetreibers bzw. erforderlichenfalls eigenes Personal (soweit rechtlich zulässig) als mögliche Informationskanäle zur Fahrgastinformation berücksichtigt werden.

Die dynamischen Fahrgastinformationen müssen durchgehend und zeitnah erfolgen und Auskunft über alle aktuellen Verspätungen, Störungen und Ausfälle geben.

Falls sich der Betreiber der Verkehrsstation die Information der Reisenden vorbehält, muss das EVU diesem die notwendigen Daten gemäß dessen Nutzungsbedingungen zuliefern. Falls der Betreiber der Verkehrsstation nur die technische Infrastruktur (Monitore, Lautsprecher) zur Verfügung stellt, muss das EVU in Kooperation mit dem jeweiligen Betreiber der Verkehrsstation sicherstellen, dass die geforderten Fahrgastinformationen vollumfänglich gegeben werden.

Soweit das EVU die geforderten Leistungen zur Fahrgastinformation an den Verkehrsstationen nicht in eigener Verantwortung erbringt, muss es auf die dafür zuständigen Unternehmen aktiv Einfluss nehmen. Die aktive Einflussnahme ist den Auftraggebern auf deren Aufforderung hin nachzuweisen. Dazu gehören insbesondere

- der Abschluss entsprechender Vereinbarungen mit den dafür zuständigen Unternehmen,
- die kontinuierliche Überprüfung der Einhaltung der vereinbarten Leistungen und
- die Unterrichtung der Auftraggeber im Falle erheblicher Schlecht- bzw. Nichtleistung.

Falls der jeweilige Stationsbetreiber die Fahrgastinformation bzgl. der Züge des EVU nicht wie vereinbart umsetzt, muss das EVU dies mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln gegenüber dem jeweiligen Stationsbetreiber durchzusetzen und wenn nötig, auf Verlangen der Auftraggeber rechtlich gegen diesen vorgehen (vgl. § 6 VDV). Ist die Vertragspflicht danach nicht zu erfüllen, wird das EVU davon frei.

Das EVU muss hinsichtlich der Fahrgastinformation an Stationen kooperativ mit den Auftraggebern, dem jeweiligen Verkehrsverbund bzw. Tarifgemeinschaften und den in den Verbünden bzw. Tarifgemeinschaften tätigen Verkehrsunternehmen zusammenarbeiten und ggf. deren Auskunftssysteme für Fahrgastinformationen an Stationen mitnutzen.

Das EVU muss regelmäßig und fortlaufend überprüfen, ob die von ihm an die Eisenbahninfrastrukturunternehmen übermittelten Informationen zu aktuellen Verspätungen, Ausfällen und Störungen in den Informationsmedien vor Ort an den Stationen (z. B. DSA, Zuganzeiger etc.)

angezeigt werden. Bei Leistungsproblemen hat das EVU die Auftraggeber hierüber unverzüglich zu unterrichten.

Das EVU stellt sicher, dass an den Stationen des Bediengebiets allgemein zugängliche Tarifinformationen ausgehängt werden. Dabei sind die ggf. vorhandenen Stationsvitrinenkonzepte der Auftraggeber zu beachten.

5.1.9.2 Datenbereitstellung an die Stationsbetreiber

Das EVU muss die zur Informationsgebung an den Fahrgastinformationsanlagen des jeweiligen Stationsbetreibers erforderlichen Daten rechtzeitig, in ausreichendem Umfang und Detaillierungsgrad sowie kostenfrei an den jeweiligen Stationsbetreiber bzw. dessen Beauftragten liefern.

Das EVU muss die an die Stationsbetreiber gelieferten Daten bei Bedarf für die Nutzung durch weitere Datenabnehmer (beispielsweise im Rahmen von Anschlussinformation und -management) kostenfrei und bedingungslos freigeben.

Die Kosten der Informationsgebung an den Verkehrsstationen durch den jeweiligen Stationsbetreiber sind Bestandteil der Stationsentgelte (vgl. § 6 VDV). Wenn das EVU der Auffassung ist, dass die hierfür zu erfüllenden Anforderungen ohne sachlichen Grund erhoben werden, muss es dies den Auftraggebern mitteilen.

Das EVU hat insbesondere bei Störungen sicherzustellen, dass das System IRIS+ der DB InfraGO AG des zuständigen Regionalbereiches kontinuierlich und zeitnah mit den notwendigen Daten versorgt wird. Entsprechend qualifizierte Personale (Informationsmanager) sind vorzuhalten.

5.1.9.3 Qualitätssicherung

Das EVU muss sicherstellen, dass die Anforderungen des jeweiligen Stationsbetreibers zur visuellen bzw. akustischen Fahrgastinformation über dessen Medien (Anzeige-, Beschallungssysteme usw.) erfüllt werden. Falls das EVU der Auffassung ist, dass die Anforderungen ohne sachlichen Grund erhoben werden, muss es dies den Auftraggebern mitteilen.

Dynamische akustische und optische Informationen dürfen sich nicht widersprechen.

Das EVU muss regelmäßig und fortlaufend überprüfen, ob die von ihm an den jeweiligen Stationsbetreiber bzw. dessen Beauftragten übermittelten Informationen zu aktuellen Verspätungen, Ausfällen und Störungen in den Informationsmedien vor Ort an den Stationen über alle dort eingesetzten Informationskanäle (z. B. FIA, DSA, Beschallungsanlagen) angezeigt werden.

5.1.9.4 Zu kommunizierende Inhalte

Zum sachlichen Umfang der Fahrgastinformation an den Stationen gelten folgende Mindestanforderungen:

Merkmal (bezogen auf die jeweilige Fahrt)	statisch	dynamisch		Anmerkungen
	visuell	visuell [1]	akustisch [1] [2]	
Ankunftszeit, Abfahrtszeit (Soll)	Muss	Muss	[3]	
Ankunfts-/Abfahrtszeit-Abweichung (Ist)	-	Muss	Muss	
Fahrtziel und Laufweg (Soll)	Muss	Muss	[3]	ggf. zugteilscharf

Fahrtziel-/Laufwegabweichungen (Ist)	-	Muss	Muss	ggf. zugteilscharf
Linienbezeichnung	Muss	Muss	[3]	
Gleis (Soll)	Muss	-	Muss	gemäß Betriebslage: bei Gleiswechsel Ist-, andernfalls Soll-Gleis
Gleis (Ist)	-	Muss		
Gleisänderung (Ist)	-	Muss	Muss	
Zugbildung (Soll)	Muss	-	-	insbesondere bzgl. Position von Mehrzweck-, Fahrrad-, 1.-Klasse-, Service-Bereichen und barrierefreien Einstiegen
Zugbildung (Ist)	-	Muss	-	
Zugbildungsabweichung (Ist)	-	Muss	Muss	
Anschlussinformationen	-	Muss	Muss	
Besonderheiten (SEV, BNV usw.)	Muss	Muss	Muss	Detailregelungen vgl. *Kapitel 5.1.10 Fahrgastinformation bei Ersatzverkehren*
Störungsinformationen (Ursache, vsl. Dauer, alternative Fahrtmöglichkeiten)	-	[4]	[4]	

Erläuterungen:
[1] sofern auf der jeweiligen Verkehrsstation technisch möglich
[2] Akustische Informationen sind so knapp wie möglich zu halten. Erforderlichenfalls sind wichtige Informationen zu priorisieren.
[3] Merkmal muss als Referenz für die Identifikation der jeweiligen Soll-Fahrt mitgenannt werden
[4] Muss-Anforderung ist in geeigneter Form entsprechend dem jeweiligen Störungsereignis umzusetzen

Das EVU muss sicherstellen bzw. im Rahmen seiner Einflussmöglichkeiten darauf hinwirken, dass die dynamischen Informationen beim Fahrgast zeitgerecht zum jeweiligen Ereignis ankommen und ausreichend wahrnehmbar sind.

Die Fahrgastinformationen müssen mindestens in deutscher Sprache gegeben werden. Zusätzlich sind an stark von ausländischen Reisenden genutzten Bahnhöfen und Knotenbahnhöfen mit Nah- und Fernverkehrsanschlüssen (siehe Anlage Anlage LB–1.13 Anschlussbeziehungen im Nahverkehr) gleichermaßen Fahrgastinformationen in englischer Sprache zu geben. Einzelheiten sind vor Betriebsaufnahme mit den Auftraggebern abzustimmen.

5.1.9.5 Aushänge

Das EVU muss sicherstellen, dass auf allen bedienten Stationen die gemäß den jeweiligen Vitrinenkonzepten der Auftraggeber vorgesehenen statischen Fahrgastinformationen (nachfolgend „Aushänge“ genannt) vorhanden sind.

Sofern für die jeweilige Station kein Vitrinenkonzept gilt, müssen die Aushänge mindestens umfassen:

- aktuelle und vollständige Soll-Abfahrtspläne
- in Knotenbahnhöfen: aktuelle und vollständige Soll-Ankunftspläne

- aktuelle, inhaltlich mit dem jeweiligen Auftraggeber abgestimmte bzw. vorgegebene Linienennetzpläne
- Basisinformationen zum EVU (Name, Erreichbarkeit für die Fahrgäste, Auskunftsquellen für Fahrplan- und Tarifinformationen)
- Basisinformationen zu den Tarifangeboten, die für die jeweilige Station fahrgastrelevant sind
- stationsscharfe Information zur SEV-Wegeleitung
- erforderlichenfalls Informationen zu geplanten Fahrplanabweichungen (vgl. *Kapitel 5.1.10 Fahrgastinformation bei Ersatzverkehren*)

Sofern ausreichende Aushangflächen vorhanden sind und die entsprechenden Informationen bereitgestellt werden können, sind darüber hinaus folgende Aushänge wünschenswert:

- Informationen zu den Kundengarantien
- bei Stationen mit Zügen, die im weiteren Fahrtverlauf geflügelt werden: Wagenstandsanzeiger mit zugteilspezifischem Laufweg und Fahrtziel sowie Position von Mehrzweck-, Fahrrad-, 1.-Klasse-, Service-Bereichen und barrierefreien Einstiegen

Ergänzend bzw. präzisierend gelten die im *Kapitel 5.1.9.4 Zu kommunizierende Inhalte* festgelegten Mindestanforderungen an statische Fahrgastinformationen an den Stationen.

Das EVU muss sicherstellen, dass die Aushänge aktuell und in einem ausreichend lesbaren Zustand gehalten werden.

Falls das EVU für die Erfüllung der Anforderungen bzgl. der Aushänge auf Dritte – beispielsweise den jeweiligen Stationsbetreiber – zurückgreift, muss es die ggf. dafür anfallenden Kosten selbst tragen.

5.1.10 Fahrgastinformation bei Ersatzverkehren

5.1.10.1. Schienenersatzverkehr (SEV)

Bei Ersatzbeförderungen in Form von Schienenersatzverkehr gemäß *Kapitel 4.5 Bewertung Ersatzbeförderung* gelten ergänzend zu bzw. abweichend von den übrigen Anforderungen an die Fahrgastinformation die nachfolgend genannten Festlegungen. Bei Nichterfüllung der im folgenden genannten Informationspflichten bei SEV erfolgt eine Minderung des SEV-Zuschusses gemäß Anlage LB–4.3a Bewertungskatalog SEV/BNV-Leistungen Thüringen und Anlage LB–4.3b Bewertungskatalog SEV/BNV-Leistungen Bayern.

Konzeption der Ersatzbeförderung

Das anlassbezogen erforderliche Ersatzverkehrskonzept ist durch das EVU nach Maßgabe der in *Kapitel 4.5 Bewertung Ersatzbeförderung* getroffenen Festlegungen zu entwickeln und mit den Auftraggebern im Einzelfall abzustimmen. Dabei ist erforderlichenfalls auch festzulegen, wie die von Ersatzbeförderung betroffenen Fahrten im Rahmen der Fahrgastinformation zu beauskunften sind. Von besonderer Bedeutung sind dabei die Attribute „Linienbezeichnung“ und „Fahrtziel“. Unter der Voraussetzung, dass eine durchgängige Datenkonsistenz zwischen Zugzielanzeigen, Fahrgastinformationsanlagen und Auskunftssystemen gewährleistet ist, sollen die einzelnen Teilfahrten einer im Jahresfahrplan durchgehenden und infolge SEV gebrochenen Verbindung als durchgehende Fahrtmöglichkeit wahrnehmbar sein. Dazu ist grundsätzlich das Fahrtziel der gemäß Jahresfahrplan bestehenden durchgehenden Fahrt auf allen Teilfahrten zu verwenden und bei den nicht bis zu diesem Fahrtziel verkehrenden Teilfahrten durch entsprechende Ergänzungen (z. B. „ab XXX Bus“, „ab YYY Zug“) zu konkretisieren.

Solange diese Datenkonsistenz nicht sichergestellt ist oder wenn sich für die Mehrzahl der betroffenen Fahrgäste eine günstigere Fahrgastinformation ergibt, ist der betriebliche Endbahnhof der jeweiligen Teilfahrt oder abschnittsweise ein davor liegender bedeutender Knotenbahnhof als Fahrtziel zu setzen. Eine günstigere Fahrgastinformation ist dann insbesondere gegeben, wenn es ab dem jeweiligen Bahnhof auch während des Ersatzfahrplanzeitraumes eine zeitnahe, durchgehende Reisemöglichkeit gibt, die von den Fahrgästen zu diesem

Ziel vorrangig genutzt werden sollte, und wenn der betriebliche Endbahnhof aufgrund seiner Verkehrsbedeutung im Netz hinreichend selbsterklärend für die betroffenen Fahrgäste ist.

Das EVU hat dafür Sorge zu tragen, dass die im Rahmen des jeweiligen Ersatzfahrplankonzepts abgestimmten zu kommunizierenden Fahrtziele durchgängig in allen Fahrgastinformationssystemen und Auskunftsmedien verwendet werden.

Basisinformationen

Das EVU muss rechtzeitig vor Inkrafttreten des Ersatzfahrplans für eine Vorabinformation der Fahrgäste zum Ersatzfahrplan sorgen. Dies muss im Internetauftritt des EVU auf der Startseite als weiterführender Link oder Tickerinformation erfolgen. Darüber hinaus kann dies beispielsweise mittels Veröffentlichungen in der Presse, Soziale Medien, durch Informationsblätter und Broschüren erfolgen.

Die auf der Internetseite dargestellten geplanten Fahrplanabweichungen sind durch das EVU zusätzlich als RSS-Feed in einem durch die Auftraggeber definierten Format zur Verfügung zu stellen, um eine automatische Übernahme der Informationen in die Internetseiten der Auftraggeber zu ermöglichen.

Die Vorabinformation muss mindestens informieren über Fahrtroute, Fahrzeiten, Anschlüsse und die Lage der Ersatzhaltestellen sowie erforderlichenfalls die infolge der Ersatzbeförderung entstehenden Nutzungseinschränkungen (z. B. Barrierefreiheit, Mitnahme von Fahrrädern und Großgepäck, Reisegruppen, Fahrausweiserwerbsmöglichkeiten) bei allen im Rahmen des jeweiligen Ersatzfahrplans betroffenen Fahrten. Fahrten anderer Verkehrsunternehmen, die dieselbe Strecke bedienen, sind in den Fahrgastinformationen, insbesondere im Ersatzfahrplan, zu berücksichtigen und darzustellen.

Die Vorabinformation ist rechtzeitig vor Beginn und während des SEV, vgl. dazu die Ausführungen im *Kapitel 5.1.2.4 Geltungshorizonte des Fahrplans und Fahrgastinformations-Erfordernisse*, zu veröffentlichen, und zwar mindestens

- in den betroffenen Zügen und Ersatzverkehrsmitteln
- an allenStationen und SEV-Haltestellen (nur während des SEV) entlang der vom SEV betroffenen Linien

Im Fahrzeug

Die eingesetzten Ersatzverkehrsmittel sind mindestens mit folgenden Informationen zu versehen:

- ordnungsgemäße Kennzeichnung der Fahrzeuge als Fahrt des SEV unter Verwendung des SEV-Logos
- sichtbaren Informationen zur Fahrtroute, Fahrtziel und Linienbezeichnung der ersetzten Schienenverkehrsfahrt (eine digitale Anzeige ist nicht zwingend erforderlich, mindestens jedoch ein von außen gut wahrnehmbarer und ausreichend großer Aushang an der Frontscheibe und den Einstiegstüren)

Im Ersatzverkehrsmittel sind mindestens folgende akustische Informationen zu geben:

- Ansage der nächsten Haltestelle
- Ansage des planmäßigen Anschlusses zur Weiterfahrt am Zielbahnhof des SEV

Im Ersatzverkehrsmittel sind mindestens folgende optische Informationen zu geben:

- Linienbezeichnung der ersetzten Schienenverkehrsfahrt
- Fahrtziel der Ersatzverkehrs-Fahrt
- Fahrtverlauf mit mindestens den nächsten drei Haltestellen im Fahrtverlauf (Perlschnur)
- geplante und ggf. infolge der Fahrzeitprognose abweichende Ankunftszeiten an den beauskunfteten Haltestellen im Fahrtverlauf sowie am Fahrtziel der Ersatzverkehrs-Fahrt
- bei Bedarfshalten: Information zum Halt-Status, mindestens in den Ausprägungen „Bedarfshalt, zum Aussteigen rechtzeitig Haltewunschtaste drücken“ und „Wagen hält“

Sofern die von Ersatzbeförderung betroffenen Fahrten durch Zugbegleitpersonal bzw. die betroffenen Brechpunkte Zug/SEV durch Reisendenlenker besetzt sind, haben diese Personale insbesondere folgende Aufgaben zu erfüllen:

- Mitwirkung an der Sicherstellung der im Ersatzfahrplan vorgesehenen Anschlüsse, insbesondere innerhalb der infolge der Ersatzbeförderung gebrochenen Reiseketten, für alle jeweils betroffenen Reisenden
- Information der Reisenden zu Tarifen
- Fahrausweisverkauf

Alle am und im Fahrzeug der jeweiligen Ersatzfahrt gegebenen Informationen müssen zueinander und zu den über weitere Informationskanäle (z. B. Auskunftsportale) gegebenen Informationen konsistent sein.

An den Stationen und Haltestellen

Der Aushang von Bauinformationen ist an allen Stationen notwendig, die von den Auswirkungen einer Baumaßnahme z. B. auch infolge veränderter Abfahrts- oder Ankunftszeiten betroffen sind. In einem Streckenplan sind visuell die betroffenen Streckenabschnitte darzustellen. Ein bloßer Verweis auf digitale Medien ist unzulässig.

Die im Rahmen des SEV bedienten Haltestellen sind mit dem SEV-Logo zu kennzeichnen und mit Aushängen der Ersatzfahrpläne zu versehen.

Das EVU hat in Abstimmung mit dem jeweiligen Stationsbetreiber dafür zu sorgen, dass eine deutliche und für den Kunden nachvollziehbare, einheitliche Wegeleitung und Ausschilderung zwischen den Ersatzhaltestellen und den Bahnsteigen gegeben ist und diese während der Geltungsdauer des Ersatzfahrplans den aktuellen Gegebenheiten vor Ort entspricht.

Fahrplandaten

Für die Bereitstellung der Ersatzfahrpläne in den Reiseauskunftssystemen gelten grundsätzlich die in *Kapitel 5.1.3 Soll-Fahrplandaten und 5.1.4 Echtzeit- und Prognosedaten* genannten Fristen. Bei SEV-Verkehren ist darauf zu achten, dass die Haltestellen-IDs der tatsächlich angefahrenen Bushaltestellen übermittelt werden. Sofern die Ankündigungsfrist durch die veranlassenden EIU kürzer ist, wird eine unverzügliche Information akzeptiert.

5.1.10.2 Busnotverkehr

Für die Fahrgastinformation im Falle von Busnotverkehr gelten die in *Kapitel 2.4.2 Busnotverkehr (BNV) sowie Kapitel 4.5* Bewertung Ersatzbeförderung festgehaltenen Anforderungen.

5.1.11 Fahrgastinformationsmedien zur Kundenkommunikation

5.1.11.1 Liniennetzpläne

Die zur Fahrgastinformation einzusetzenden Liniennetzpläne werden grundsätzlich durch die Auftraggeber vorgegeben. Das EVU ist verantwortlich für die Drucklegung und Veröffentlichung der Aushänge in der geforderten Weise (Aushänge, Website usw.). Davon abweichend kann das EVU in Abstimmung mit den Auftraggebern im Rahmen eigener Veröffentlichungen beispielsweise im Rahmen von Baufahrplaninformationen oder streckenbezogenen Marketingmaßnahmen eigene Liniennetz-Darstellungen einsetzen, sofern sie folgende Mindestanforderungen erfüllen:

- Darzustellen sind alle Linien, die im jeweiligen Darstellungsraum verkehren, d. h. auch die Linien anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen.
- An den Rändern des Darstellungsraumes sind alle Anschlusslinien mit jeweiliger Linienbezeichnung darzustellen und geografisch entsprechend ihrer jeweiligen Verkehrsbedeutung zu bezeichnen.
- Die Darstellungsattribute der jeweiligen Elemente (z. B. Linienfarben) müssen sich am von den Auftraggebern vorgegebenen Liniennetzplan orientieren, um die Durchgängigkeit in den Fahrgastinformationsmedien zu gewährleisten.

5.1.11.2 Fahrplanveröffentlichungen

Das EVU muss aktuelle statische Fahrplaninformationen veröffentlichen. Eine Neuherausgabe ist gemäß den in *Kapitel 5.1.2.4 Geltungshorizonte des Fahrplans und Fahrgastinformations-Erfordernisse* formulierten Grundsätzen mindestens mit jedem europäischen Hauptfahrplanwechsel sowie zusätzlich im Falle von Fahrplanänderungen anlässlich unterjähriger Fahrplanwechsel (z. B. kleiner Fahrplanwechsel im Juni, im Rahmen der Jahresfahrplanung festgelegte weitere Fahrplanzeitscheiben) vorzusehen.

Baubedingte Fahrplanänderungen mit einer Laufzeit von weniger als zwei Wochen sind den Fahrgästen gemäß den Anforderungen in *Kapitel 2.4.1 Schienenersatzverkehr (SEV) und Kapitel 4.5* Bewertung Ersatzbeförderung bekanntzugeben. Fahrplanänderungen außerhalb des regulären Fahrplanwechsels mit einer Laufzeit von mehr als zwei Wochen sind spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten bekannt zu geben.

Alle Fahrplanveröffentlichungen müssen folgende inhaltliche Mindestanforderungen erfüllen:

- Tabellenfahrpläne sind im geografischen Maßstab der in *Kapitel 1.1.1 Strecken* genannten Kursbuchstrecken darzustellen. Abweichungen sind nur nach Zustimmung durch die Auftraggeber zulässig. Unabhängig von der Gliederung der Darstellung nach Kursbuchstrecken sind alle Züge mit ihrer jeweiligen Linienbezeichnung darzustellen.
- Darzustellen sind alle Züge einschließlich der von anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen betriebenen Leistungen, die auf der jeweiligen Strecke verkehren. Um die Übersichtlichkeit der Fahrplantabellen zu sichern, ist es zulässig, das Gesamtverkehrsangebot auf stark belegten Streckenabschnitten in einer zusätzlich zu erstellenden Gesamtverkehrstabelle für den jeweiligen Abschnitt darzustellen.
- Darzustellen sind alle verkehrlich relevanten Anschlussverbindungen im SPFV, SPNV und in ausgewählten StPNV-Relationen entsprechend den Ausführungen im *Kapitel 1 Angebotsplanung*.
- Darzustellen sind die tarifliche Zuordnung der jeweiligen Streckenabschnitte zu den jeweiligen Geltungsbereichen der berührten Tarifverbünde und Gemeinschaftstarife.
- Die Darstellung verkehrstage- und abschnittsspezifischer Besonderheiten in den Fahrplantabellen (z. B. Einzelregelungen infolge kurzzeitiger Baufahrpläne) ist im Hinblick auf eine gute Übersichtlichkeit soweit wie möglich zu komprimieren.
- Die Fahrplanveröffentlichungen sind durch das EVU auf Vollständigkeit und Korrektheit zu überprüfen. Bei groben Fehlern (fehlende Züge, falsche Fahrplanzeiten/Fahrplanreihenfolge) haben die Auftraggeber das Recht, auch unterjährig eine Neuerstellung der Fahrpläne auf Kosten des EVU zu verlangen.

Alle statischen Informationen zum Fahrplan sind im Internet zu veröffentlichen. Zudem müssen sämtliche Fahrplanänderungen spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten im Internet direkt von der Titelseite der Webpräsenz des EVU abrufbar sein. Dabei muss sichergestellt werden, dass der Fahrplan von den Besuchern der Website einfach heruntergeladen (große Dateien sind zu vermeiden) und ausgedruckt werden kann. Außerdem sind die Fahrplantabellen der vertragsgegenständlichen Strecken im Elektronischen Kursbuch zu veröffentlichen (vgl. *Kapitel 5.1.3.8 Elektronisches Kursbuch*).

In den eingesetzten Fahrzeugen sind an geeigneten, für die Reisenden leicht erreichbaren Stellen scanbare 2D-Barcodes mit den Verlinkungen auf diejenige Unterseite des Webauftritts des EVU, von der aus die statischen Fahrplanveröffentlichungen unmittelbar abgerufen (heruntergeladen) werden können, anzubringen.

Neben der Veröffentlichung in elektronischer Form muss das EVU sicherstellen, dass sämtliche in diesem Kapitel genannten Veröffentlichungen in den personenbedienten Vertriebsstellen, Videoreisezentren und in der Kundenkontaktstelle den Reisenden auf deren individuelle Anforderung hin kostenfrei in gut lesbarer Qualität ausgedruckt werden.

5.1.11.3 Einbindung eines Landes-Auskunftssystems in die Webpräsenz des EVU

Das EVU hat auf seiner eigenen Webpräsenz eine direkte Einbindung eines der Landes-Auskunftssysteme gemäß *Kapitel 5.1.2 Organisation* zu realisieren, so dass dieses direkt von der

Startseite der Webpräsenz aus erreichbar ist. Die Auswahl des einzubindenden Landes-Auskunftssystems ist vorab mit den Auftraggebern abzustimmen. Die technischen und organisatorischen Details der Einbindung sind mit dem jeweiligen Betreiber des Landes-Auskunftssystems abzustimmen.

5.1.12 Bewertung und Kontrolle

Abweichungen der unter *Kapitel 5.1 Fahrgastinformation und Auskunftsmedien* definierten Anforderungen an die Fahrgastinformation sind durch das EVU im Qualitätsbericht entsprechend Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, Blatt 26 Fahrgastinformation zu dokumentieren.

Die Auftraggeber werden zusätzlich die in den vorangegangenen Unterkapiteln definierten Anforderungen an die Fahrgastinformationen im Rahmen von Kontrollfahrten überprüfen. Festgestellte Mängel werden dem EVU kurzfristig zur Stellungnahme vorgelegt.

Abweichungen von den Anforderungen werden in leichte und grobe Verstöße unterteilt. Je festgestellten Verstoß gegen die vertraglichen Pflichten zur Information der Fahrgäste erfolgt eine Minderung des Vergütungsanspruchs:

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

Die Einordnung der Abweichungen in grobe und leichte Verstöße erfolgt auf Basis der Anlage Anlage LB–5.2 Einordnung von Verstößen im Bereich der Fahrgastinformation.

5.2. Mobilitätsservicezentrale

Um mobilitätseingeschränkten Reisenden möglichst flächendeckend Informationen und Serviceleistungen an den Stationen zur Verfügung zu stellen, die ein selbstständiges Reisen ohne Zuhilfenahme Dritter ermöglichen, erfolgt die Koordination diesbezüglicher Anfragen von Hilfeleistungen über eine Mobilitätsservicezentrale (MSZ) bzw. seit 01.01.2025 Single Point of Contact (SPoC). Es wird diesbezüglich auf § 10a AEG und die dort beschriebene Verpflichtung verwiesen.

5.3. Hotline und Kundenkontaktstelle (Kundendialog / Kundenkommunikation)

Es ist während der gesamten Betriebszeit für die direkte Kommunikation mit den Kunden eine Hotline (mit einheitlicher Festnetztelefonnummer für Anrufe aus Festnetz und Mobilfunknetz, keine Sonderrufnummer) vorzuhalten und auf allen Veröffentlichungen bekannt zu machen. Diese Hotline ist durch einen unternehmenseigenen regionalen Ansprechpartner zu betreuen und mit einer direkten Verbindungsmöglichkeit zur Leitstelle auszustatten, um beispielsweise Anfragen bzgl. Fundsachen, zur aktuellen Verkehrslage oder zur Anschlusssicherung umgehend beantworten zu können.

Die Hotline muss sowohl der Auf-/Annahme von Beschwerden entsprechend *Kapitel 4.12 Beschwerdemanagement* dienen als auch entsprechend *Kapitel 4.16.3 Durchführung der Kundengarantien* der Aufnahme von Anträgen auf Entschädigungen im Rahmen der Kundengarantien. Die Mitarbeiter sind hierzu zu sensibilisieren und zu schulen.

Neben der Hotline ist zur Direktkommunikation mit dem Kunden außerdem eine Kundenkontaktstelle am Standort Meiningen zu betreiben, welche zugleich die entsprechend *Kapitel 4.12 Beschwerdemanagement* und *Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb* genannten Bearbeitungszeiträume gewährleisten. Ein direkter Zugriff auf die betrieblichen Informationen durch die Mitarbeiter der Kundenkontaktstelle ist zu gewährleisten.

Die Kundenkontaktstelle ist im Bahnhofsgebäude einzurichten. Sofern Räumlichkeiten innerhalb des Bahnhofsgebäudes dafür nicht zur Verfügung stehen, ist sie an zentraler und von den Fahrgästen leicht zu erreichenden und einsehbaren Stelle in einem Umkreis von maximal 300 Metern vom Bahnhof anzusiedeln.

Die Öffnungszeit der Kundenkontaktstelle muss mindestens 60 Stunden je Woche betragen. Das EVU hat die Erreichbarkeit der Kundenkontaktstelle für den Kunden zusätzlich über das Internet (Web-Formular/E-Mail), per Fax und Postweg sowie telefonisch über die Kundentelefonnummer (Hotline) einzurichten.

Das in der Kundenkontaktstelle eingesetzte Servicepersonal muss stets kundenfreundlich und servicebewusst folgende Anforderungen erfüllen:

- Annahme von Kundenanliegen und deren sachkompetente Bearbeitung
- Aufnahme von Anträgen auf Erstattungen sowie Entschädigungen und deren Regulierung gemäß den Regelungen in *Kapitel 4.15 Fahrgastrechte und Kapitel 4.16* Kundengarantien
- Vertrieb von Fahrausweisen entsprechend *Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb*
- Erteilung von Fahrplaninformationen über das ÖV-Angebot im Bediengebiet, einschließlich Fernverkehrsverbindungen
- Erteilung von kompetenten Auskünften zu den im Bediengebiet vorhandenen ÖV-Tarifen
- Einzelfallprüfung bezüglich Anschlusssicherung und alternativer Verkehrsangebote.

Zusätzlich zu den genannten Wegen der Direktkommunikation ist dem Kunden in Form einer „Kundenkontaktkarte“ in den Zügen zu ermöglichen, das EVU zu kontaktieren, speziell, um Beschwerden oder Anregungen äußern zu können. Dazu sind diese Kundenkontaktkarten präsent zu platzieren und in ihrem Design auffallend zu gestalten. Alle Zug- und Servicepersonale sind verpflichtet, diese entgegen zu nehmen. Die Kundenkontaktkarte kann zugleich die Kundengarantiekarte im Sinne der Kundengarantie gemäß *Kapitel 4.16 Kundengarantien* sein.

In Bayern gilt ergänzend dazu:

Das EVU ist verpflichtet, einen telefonischen Kundenservice anzubieten. Dieser muss folgende Voraussetzungen erfüllen:

a. Umfassende Tarifinformation, Tarifberatung und Fahrplanauskunftsberatung für alle Verbundrelationen sowie Auskünfte zu deutschlandweiten SPNV- und Fernverkehrsfahrplänen

b. Bei Buchungswünschen über den telefonischen Kundenservice des EVU wird das EVU die Fahrgäste vorrangig auf eine Buchung über die digitalen Vertriebskanäle, das Abo-Center sowie die personenbedienten Vertriebsstellen und die FAA hinweisen. Sollte dennoch seitens des Fahrgasts ein telefonischer Buchungswunsch bestehen, soll das EVU die Buchungswünsche in Textform oder telefonisch an eine zu benennende Stelle (z. B. Back-Office) weiterleiten.

c. tägliche Verfügbarkeit von 6 - 22 Uhr

d. Die Telefon-Hotline muss über eine Festnetznummer erreichbar sein. Für Anrufende dürfen ausschließlich die üblichen Gebühren für einen Anruf einer örtlichen Festnetznummer entstehen.

e. 85 % der Anrufe müssen innerhalb der ersten 5 Minuten ab Eingang des Anrufes entgegengenommen werden.

f. einheitliche Rufnummer, einzurichten für Beratung, Zusendung der verkauften Fahrausweise per Post oder Abholung am Fahrausweisautomat nach Bezahlung bei Bestellung,

g. Einsatz von Personal, das regelmäßig (mindestens einmal jährlich, bei Bedarf mehrmals) und umfassend im Verkehrsangebot (innerhalb des Verbundes und im verbundübergreifenden Verkehr) und im geforderten Tarifsortiment geschult wird,

h. die Mitarbeiter des telefonischen Kundenservice sind über Tarif- und Fahrplanänderungen, Betriebsstörungen und Schienenersatzverkehr etc. sofort zu informieren,

i. persönliche Beratung und Information, Entgegennahme von Beschwerden und Verlustanzeigen,

j. persönliche Beratung und Information auch hinsichtlich bestehender Barrieren für mobilitätseingeschränkte Personen sowie die Möglichkeit, Hilfeleistungen an Bahnhöfen und in Zügen zu buchen (ggf. über separate kostenfreie Servicenummer).

k. Das EVU kann sich für die Erbringung der Dienstleistungen des telefonischen Kundenservice eines externen Dienstleisters bedienen oder mit anderen Verkehrsunternehmen kooperieren.

Die Telefonnummer der Telefon-Hotline ist nach Absprache mit der BEG auf vertriebs- und fahrplanbezogenen Medien zu kommunizieren.

5.4 Marketing

Die Auftraggeber verfolgen mit Hilfe eines zielgerichtet umgesetzten Marketings das Gesamtziel, die Attraktivität des Schienenpersonennahverkehrs zu steigern und damit die Inanspruchnahme durch die Menschen in der Region zu erhöhen. Das Gesamtsystem „Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV)“ soll gestärkt und als Alternative zum Individualverkehr wirken. Durch eine umfassende Information sollen der SPNV als umweltgerechtes Mobilitätsangebot wahrgenommen, Zugangshindernisse abgebaut und das Nutzungsverhalten positiv beeinflusst werden.

5.4.1 Marketingziele der Auftraggeber

Das Ziel aller Marketingmaßnahmen ist, die Nutzung des SPNV im vertragsgegenständlichen Netz zu erhöhen und somit zur Erhöhung der Nutzung des SPNV generell beizutragen. Als Systemwerbung für den öffentlichen Verkehr sollen die Dachmarken der beiden Auftraggeber den Rahmen für unternehmensbezogene Marketingaktivitäten setzen. Derzeit gibt es für den Thüringer SPNV noch keine Dachmarke. Diese soll in den nächsten Jahren durch den Freistaat Thüringen entwickelt werden. Das EVU verpflichtet sich als Partner der Auftraggeber, die folgenden übergeordneten Marketingziele vorbehaltlos zu unterstützen und mitzutragen. Die Kundenorientierung soll dabei das Leitprinzip für alle Kommunikationsmaßnahmen sein. Darüber hinaus stehen nachfolgende Ziele im Vordergrund:

- hohes Qualitäts- und Attraktivitätsniveau des SPNV zur Verbesserung der Kundenbindung und Sicherstellung einer bestmöglichen Kundenzufriedenheit
- Abbau von Zugangshemmnissen im SPNV
- Sensibilisierung der Menschen, um deren Nutzungsverhalten nachhaltig für den SPNV und eine umweltgerechte Mobilität zu verändern
- verkehrsunternehmensübergreifende Zusammenarbeit sowie Verknüpfung der Verkehrsträger im Sinne multimodaler Reiseketten
- integrierte Angebotskommunikation der einzelnen Verkehrsträger mit dem Ziel multimodaler Informationsmedien (Datendrehscheibe Thüringen; „Mobilitätszentrale“, Arbeitstitel)
- offensive Integration der Auftraggeber in die Öffentlichkeitsarbeit des EVU
- deutliche regionale Ausrichtung bei der Kommunikation von Fahrplan- und Qualitätsverbesserungen in Abstimmung mit den Auftraggebern

Das EVU ist verpflichtet, Marketingaktionen der Auftraggeber umzusetzen und die Implementierung der Dachmarken sowie die Steigerung ihres Bekanntheitsgrades durch geeignete Marketingaktivitäten zu unterstützen. Die dadurch entstehenden Kosten, die über dem Marketingbudget gemäß *Kapitel 5.4.2 Marketingstrategie und Marketingplanung* liegen, werden nach Antrag gegen Nachweis von den Auftraggebern erstattet.

5.4.2 Marketingstrategie und Marketingplanung

Das EVU hat im Rahmen des Betriebsaufnahmekonzeptes gemäß § 8 VDV in einer Marketingstrategie darzulegen, wie die in *Kapitel 5.4.1 Marketingziele der Auftraggeber* genannten Ziele erreicht werden sollen. Als Bestandteil der Kalkulation ist diese Marketingstrategie für die gesamte Vertragslaufzeit zu entwickeln und umzusetzen. Intensive Abstimmungen zwischen dem EVU und den Auftraggebern zu den vom EVU zu verantwortenden fahrgastrelevanten Themen dienen der Entwicklung und Umsetzung der Marketingstrategie. Reine unternehmensbezogene Werbung ist dabei kein Gegenstand der Marketingstrategie.

Folgende Mindestanforderungen sind vom EVU zu erfüllen:

1. Ab dem Fahrplanjahr 2028/2029 ist das EVU über die gesamte Vertragslaufzeit verpflichtet, bis zum 15. September für das folgende Jahr einen Marketingplan für das ausgeschriebene Streckennetz zu erstellen und den Auftraggebern zur inhaltlichen Ab- und Zustimmung vorzulegen. Die Auftraggeber behalten sich vor, Themen im Marketingplan vorzugeben. Der Marketingplan für das Jahr der Betriebsaufnahme ist wie die Marketingstrategie im Rahmen des Betriebsaufnahmekonzepts vorzulegen. ~~dem Angebot beizulegen und bei Zuschlagserteilung umzusetzen~~. BI_09
2. Ergänzend zu den in *Kapitel 5.4.1 Marketingziele der Auftraggeber* aufgeführten Inhalten sind mit dem Marketingplan folgende Mindestanforderungen umzusetzen:
   - Zielgruppen- und reiseanlassbezogenes Marketing
   - Maßnahmen zur Kundenbindung sowie Stammkundenbetreuung
   - aktive Neukundengewinnung
   - Aktionen zur Kundenrückgewinnung
   - Streckenmarketing - streckenscharfe Kommunikation und Darstellung von Produktvorteilen zur Erhöhung der Außenwirkung
   - Kooperationsmarketing
   - Basiskommunikation (ganzjährige Maßnahmen zur Erhöhung der Reichweite ohne Differenzierung der Zielgruppen)
3. In der Marketingplanung ist der Gesamtbetrag auf einzelne Maßnahmen aufzuschlüsseln.
4. Bestandteil des Marketingplans muss eine umfassende zeitliche Maßnahmen- und Aktionsplanung sein, aus der hervorgeht, welche Maßnahmen bzw. Aktionen zu welchem Zeitpunkt bzw. Zeitraum unterjährig stattfinden. Zudem sind anhand eines Zeitstrahls alle Einzelmaßnahmen einer Kampagne graphisch darzustellen.
5. Der Marketingplan bzw. die Marketingmaßnahmen müssen den Auftraggebern mindestens einmal jährlich im Rahmen eines Abstimmungsgesprächs vorgestellt werden.
6. Zur Erfolgsmessung einzelner Marketingaktionen sind Zielkennziffern zu definieren.
7. Für Marketingaktionen, die netzübergreifend geplant werden, ist den Auftraggebern ein Verteilerschlüssel, auf Basis der abgestimmten anteiligen Fahrplankilometer vorzuschlagen und deren Zustimmung einzuholen.
8. Die Auftraggeber behalten sich vor, im Rahmen der Erstellung des Marketingplans seitens des EVU einzelne zu vermarktende Themen vorzugeben.
9. Die Anforderungen, die in den Dachmarken der Auftraggeber definiert sind, werden umgesetzt.
10. Da im Ausschreibungsgebiet zum Teil die Tarife der Verkehrsverbünde VMT und NVM angewandt werden, muss sich das EVU bei seinen Marketingaktivitäten mit diesen bei Bedarf abstimmen.
11. Über die gesamte Vertragslaufzeit ist der aktuelle Erfüllungsstand der Marketingplanung bis zum letzten Werktag der Monate März, Juni und September den Auftraggebern zu präsentieren und die weitere Umsetzung mit ihnen abzustimmen. Die Auftraggeber behalten sich vor, sich an geplanten Aktionen zu beteiligen.

12. Der Bayerische Auftraggeber führt regional übergreifende Kampagnen zur Erhöhung der Nutzung und des Images des bayerischen SPNV durch. Die Planung und Umsetzung dieser Maßnahmen liegt beim Auftraggeber. Das EVU beteiligt sich im Rahmen eines überregionalen Arbeitskreises Kommunikation an der strategischen Bearbeitung und Entwicklung von Fokus-Themen (ca. drei Mal pro Jahr).

5.4.3 Marketingbudget

Es ist für die Lose folgendes jährliches Marketingbudget vorzusehen, das mindestens

Los A	Los B	Los A+B
~~118.000~~ 64.000 € BI_27	~~142.000~~ 196.000 € BI_27	260.000 €

betragen muss.

Die Auftraggeber haben die Werte an der entsprechenden Stelle der Kalkulationsschemata bereits eingetragen. Das Marketingbudget ist fix und somit unabhängig vom jeweiligen Leistungsumfang bzw. von der Bestellung von Optionen.

Das gesamte jährliche Marketingbudget (Position 4.2.1 im jeweiligen Blatt 1 der Kalkulationstabellen (Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination) ist während der Vertragslaufzeit auch tatsächlich für Marketingmaßnahmen im jeweiligen Jahr vorzuhalten und zu verwenden.

Für das Kalenderjahr der Betriebsaufnahme (2028) wird von den Auftraggebern ein zusätzliches einmaliges Budget gewährt. Dieses beträgt jeweils:

Los A	Los B	Los A+B
~~23.000~~ 12.000 € BI_27	~~27.000~~ 38.000 € BI_27	50.000 €

Dieses Budget ist ausschließlich für Marketingmaßnahmen zur Markteinführung, zur offensiven Bewerbung der digitalen Vertriebsmöglichkeiten sowie der Information der Fahrgäste über die ab Betriebsaufnahme geänderten Vertriebsstrukturen zu verwenden. Die Kostenerstattung erfolgt gemäß *Kapitel 11.4 Anschubfinanzierung / Vorlaufkosten* mit der ersten Abschlagszahlung als Einmalbetrag im Dezember 2028. Die Nachweisführung sowie die Spitzabrechnung erfolgen im Rahmen der Jahresschlussrechnung.

Das EVU berichtet den Auftraggebern jährlich bis zum 31.03. des Folgejahres über die durchgeführten Maßnahmen bzw. Aktionen (sowohl in Form verbaler Darstellung z. B. bezüglich des Erfolgs von Marketingaktionen, Problemen, Besonderheiten etc., als auch durch quantitativ messbare Ergebnisse, etwa gestiegene Fahrgastzahlen, Einsteigerzahlen, Erlösdaten, Verkaufszahlen, Zufriedenheitskennziffern etc.) und belegt die hierfür entstandenen Kosten. Ein Ergebnisprotokoll ist vom EVU innerhalb von zehn Werktagen zu fertigen und den Auftraggebern zur Freigabe vorzulegen.

Dabei ist auf die ursprüngliche Budgetplanung im Jahresmarketingplan Bezug zu nehmen. Es muss klar erkennbar sein, welche Aktivitäten mit welchem Erfolg bereits stattgefunden haben und welche Mittel dafür verwendet wurden. Auf die Regelung über Vertragsstrafen in § 5 (E) VDV wird verwiesen.

Das EVU ist verpflichtet, regionale und lokale Kommunikations- und Marketingmaßnahmen entlang der Strecken durchzuführen. Hierzu zählen insbesondere regionale Ausflugsflyer, Marketingaktionen und Kooperationen, die speziell die Nutzung auf der jeweiligen Strecke erhöhen. Die Auftraggeber sind über diese Maßnahmen im Rahmen des jährlich zu erstellenden Marketingplans zu informieren.

Nur die mit den Auftraggebern einvernehmlich vereinbarten Maßnahmen werden auf das Gesamtmarketingbudget (Summe aus Position 4.2.1 der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination) angerechnet. Ergibt die Mittelnachweisverwendung eine Differenz zwischen

jährlich vertraglich vereinbarten und real ausgegebenen Marketingbudget, verringert sich die jährliche Ausgleichszahlung um den nicht für Marketingmaßnahmen verwendeten Betrag.

In begründeten Ausnahmefällen kann eine Übertragung ungebundener Mittel in das Folgejahr im Einvernehmen mit den Auftraggebern erfolgen. Das Marketingbudget im Folgejahr erhöht sich dadurch entsprechend. Das Einvernehmen hierzu ist bis 31.12. des laufenden Jahres herzustellen. Wird das Einvernehmen nicht hergestellt, verringert sich die jährliche Ausgleichszahlung um die nicht für Marketingmaßnahmen verwendete Summe. Eine Übertragung der Mittel in ein weiteres Folgejahr ist ausgeschlossen.

Personal- und Verwaltungskosten für die Umsetzung der Marketingmaßnahmen und für die Teilnahme an Marketingarbeitskreisen dürfen nicht dem Marketingbudget angelastet werden.

Zuwendungen für wissenschaftliche und kulturelle, mildtätige, kirchliche, religiöse und gemeinnützige Zwecke sind nicht über das Marketingbudget abzurechnen. Dies beinhaltet ebenso eine kostenfreie Überlassung von Fahrausweisen jeglicher Art an Privatpersonen, Vereine und sonstige Institutionen.

Alle Pflichtkommunikationsmaßnahmen der Tarife, gemäß *Kapitel 7 Tarife* können aus dem Marketingbudget finanziert werden.

Grundlegende Anpassungen und Funktionserweiterungen der Unternehmens-Website können nur über das Marketingbudget abgerechnet werden, sofern dieser Aufwand im Zusammenhang mit den Marketingzielen steht und nicht im Anlagevermögen des EVU aktivierungspflichtig ist. Gegebenenfalls ist ein Vorbehalt anzuzeigen.

5.4.4 Sonstiges

Alle Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen, die nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung im Bereich Marketing sind, sind mit den Auftraggebern abzustimmen und müssen von diesen genehmigt werden.

Das EVU ist verpflichtet nach Aufforderung der Auftraggeber deren Informationsmaterialien über die in den Fahrzeugen befindlichen Prospekthalter (vgl. *Kapitel 3.3.2 Innen (Fahrgastinformationseinrichtungen)*) zu verbreiten und über seine eigenen sonstigen Vertriebswege zu verteilen.

Außerdem sind die Auftraggeber berechtigt – aktionsbezogen bis zu vier Mal jährlich für mindestens 14 Tage, maximal vier Wochen – Plakataushangflächen (vgl. *Kapitel 3.3.2 Innen (Fahrgastinformationseinrichtungen)*) und *Kapitel 5.1.2.2 Datennutzungsrechte* in den Fahrzeugen für eigene Kampagnen kostenfrei zu nutzen. Die Bestückung hat das EVU vorzunehmen.

Die Displaywerbung an Fahrausweisautomaten können die Auftraggeber – aktionsbezogen bis zu zwei Mal jährlich für mindestens 14 Tage, maximal vier Wochen – kostenfrei nutzen. Darüber hinaus ist es den Auftraggebern gestattet, unentgeltlich Promotion-Aktionen in den Fahrzeugen des EVU auf den ausgeschriebenen Strecken durchzuführen. Hierzu werden die Auftraggeber das EVU zum Inhalt und zum zeitlichen Ablauf, unter Wahrung einer Anmeldefrist von einem Monat, im Voraus informieren.

5.4.4.1 Markenrechte

Eine durch Eintragung, Benutzung oder notorische Bekanntheit geschützte Marke zur Kennzeichnung der Ausschreibungsleistungen ist vom EVU spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsendes unentgeltlich an einen etwaigen zukünftigen Betreiber der ausgeschriebenen Verkehrsleistungen zu übertragen. Kommt es bis zum Vertragsende zu keiner Einigung mit dem neuen Betreiber, ist die Marke unentgeltlich den Auftraggebern zu übertragen.

5.4.4.2 Fotomaterial

Die Auftraggeber erhalten vom EVU alle zwei Jahre ab dem ersten vollständigen Betriebsjahr, spätestens bis zum 30.05., qualitativ hochwertige Foto-Neuaufnahmen – mindestens 50 Stück

– von Bahnmotiven (Züge, Stationen, Innenansichten etc., verteilt über alle Jahreszeiten) des gesamten ausgeschriebenen Netzes. Diese werden den Auftraggebern frei von Rechten und unentgeltlich zur Verfügung gestellt und können über das Marktingbudget abgerechnet werden. Die Auftraggeber nutzen diese im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit, zur Erstellung von Broschüren, für den Online-Auftritt oder für die Pressearbeit. Die Fotos sind als digitale Bilddatei mit einer Mindestgröße von 300 dpi im Format 20 x 30 cm zu übersenden. Dabei sind vom EVU die jeweils aktuell gültigen Anforderungen des Datenschutzes zu beachten.

5.4.4.3 Zusammenarbeit mit anderen relevanten Partnern

Im Interesse einer klaren Kommunikation gegenüber dem Fahrgast und einer effizienten Ressourcenverwendung hat das EVU den Austausch mit Verbünden und parallel verkehrenden Verkehrsunternehmen zu suchen und sich hinsichtlich der geplanten Marketingmaßnahmen abzustimmen. Auf Wunsch sind die Auftraggeber entsprechend in die Abstimmung mit den Partnern einzubeziehen.

5.4.4.4 Verbot unzulässiger oder anstößiger Werbung

Das Marketing des EVU darf nicht gegen Gesetze und behördliche Vorschriften verstoßen. Ebenso dürfen sämtliche Kommunikationsmaßnahmen (extern wie intern) die Interessen der Auftraggeber oder anderer Verkehrsunternehmen in Thüringen und Bayern nicht verletzen.

Das EVU ist verpflichtet, bei Marketingmaßnahmen für Leistungen im Schienenpersonennahverkehr, die Gegenstand dieses Vertrages sind, die Grundregeln zur kommerziellen Kommunikation des Deutschen Werberates in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Werbung für politische Parteien, Gewerkschaften oder Arbeitgeberverbände, Werbung religiösen, weltanschaulichen, das allgemeine Sittlichkeitsgefühl verletzenden, sexistischen oder pornografischen Inhalts und Werbung für Produkte, hinter denen erkennbar eine religiöse oder weltanschauliche Vereinigung steht, ist nicht zulässig.

5.4.5 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

In der Pressearbeit des EVU muss die Partnerschaft zwischen dem EVU und den Auftraggebern zum Ausdruck kommen. Insbesondere ist bei der Bestellung zusätzlicher Zugleistungen in Pressemeldungen ausdrücklich auf die Funktion der Auftraggeber als Besteller/SPNV-Aufgabenträger und darüber hinaus auf dessen Engagement für den SPNV hinzuweisen. Das EVU ist außerdem verpflichtet, auf Aufforderung der Auftraggeber themenbezogen eine gemeinsame und abgestimmte Pressearbeit zu betreiben. Insbesondere ist das EVU verpflichtet, bei der Erwähnung zusätzlicher Leistungen sowie Leistungsverbesserungen (auch in Bezug auf die Infrastruktur), die von den Auftraggebern finanziert bzw. mitfinanziert werden, ausdrücklich auf die Auftraggeber als Besteller und Finanziers hinzuweisen. Dies gilt für Pressemeldungen, Newsletter und ähnliche Informationsmedien genauso wie für die mündliche Weitergabe von Informationen an Medien und Öffentlichkeit.

Für Pressemitteilungen des EVU, soweit sie den Vertragsgegenstand betreffen, ist vor der Herausgabe die Zustimmung der Auftraggeber einzuholen.

Pressemitteilungen zu betrieblichen Belangen wie z. B. Störfälle, Baustellen, Schienenersatzverkehre können vom EVU ohne vorherige Abstimmung mit den Auftraggebern versandt werden; der Versand der Pressemitteilung an die Auftraggeber erfolgt zumindest zeitgleich mit der Information der Medien. Bei Störfällen informiert das EVU die Medienvertreter umgehend über Ursachen, Auswirkungen, voraussichtliche Dauer und eingeleitete Maßnahmen.

Alle anderen Pressemitteilungen/-informationen des EVU müssen vorab mit den Auftraggebern abgestimmt und von diesen schriftlich freigegeben werden.

Für Presseanfragen zu regionalen, netzspezifischen und betrieblichen Themen ist das EVU verantwortlich. Dazu ist ein Ansprechpartner auf der Website des EVU zu benennen.

Anfragen zu netzübergreifenden sowie verkehrsvertraglichen Themen müssen innerhalb eines Werktages an den jeweiligen Auftraggeber weitergeleitet werden.

Das EVU unterstützt die Auftraggeber bei der Organisation von Presseveranstaltungen. Das umfasst beispielsweise die Fahrzeugbereitstellung, die Koordination des Veranstaltungsortes sowie die Teilnahme eines Vertreters des EVU an den Veranstaltungen.

5.5 Digitales Fahrgastforum

Der Freistaat Thüringen plant zur besonderen Berücksichtigung von Belangen der Fahrgäste die Einführung eines digitalen Fahrgastforums. Im Rahmen des Forums sollen seitens der Auftraggeber und des EVU aktuelle Projekte oder laufende Maßnahmen, z. B. Streckenbaumaßnahmen, neue Fahrplan- oder Fahrzeugangebote wie auch allgemeine SPNV-Themen vorgestellt und diskutiert werden. Das EVU wird verpflichtet, fachliche Fragen für diese Plattform zu beantworten sowie entsprechende Zuarbeiten und/oder Informationen zur Verfügung zu stellen.

In diesem Zusammenhang führt der Auftraggeber Freistaat Thüringen im Februar eines jeden Jahres eine Fahrplanvorschau im Rahmen des jährlichen Fahrplanaufstellungsprozesses durch. Hierzu wird das EVU im Vorfeld verpflichtet, Fahrplantabellen und sonstige Zuarbeiten zu leisten.

5.6 Vorgaben an Verwendung von Logos

Die Verwendung der Wappen bzw. der Logos der Auftraggeber ist auf Verlangen und in Abstimmung mit den Auftraggebern unentgeltlich sowie von der Anordnung gleichrangig neben dem eigenen Logo vorzunehmen. Das betrifft alle internen und externen Kommunikations- und Werbemaßnahmen des Unternehmens mit Blick auf die hier ausgeschriebenen Verkehre.

Grundsätzlich ist von Werbung, die keinen Bezug zum betreffenden Verkehrsangebot hat, abzusehen. Ausnahmen sind im Zusammenhang mit einem regionalen Bezug möglich, der das regionale Streckenmarketing unterstützt sowie zu Zwecken des Arbeitgebermarketings des EVU.

Werbliche Veränderungen am oder in den Triebfahrzeugen (innen/außen) sind nur nach Abstimmung mit den Auftraggebern gestattet. Die Beklebung der Fenster ist untersagt.

Die Logos sowie etwaige CI-/CD-Vorgaben werden von den Auftraggebern rechtzeitig als digitale, druckfähige Dateien zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus wird auf Anlage LB–3.1 Designkonzept verwiesen.

6 Vertrieb

6.1 Allgemeines

Ziel der Auftraggeber ist es, eine Vertriebsstruktur zu etablieren, welche

- den Zugang eines breiten Nutzerkreises zum SPNV ermöglicht, also keine Nutzergruppen benachteiligt,
- sich durch eine hohe technische sowie zeitliche Verfügbarkeit auszeichnet,
- besonders bedienungsfreundlich und zukunftsfähig ist und
- geeignet ist, den Vertrieb in seiner Gesamtheit kostengünstiger zu gestalten.

Vom EVU wird erwartet, dass es neue Anforderungen umsetzt, soweit diese sich nicht nachteilig auf die Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung des EVU auswirken.

Für Bayern gilt: Sollte der Freistaat Bayern ein übergreifendes Vertriebssystem einrichten, so verpflichtet sich das EVU an diesem System teilzunehmen. Sollten sich hierdurch nicht nur unwesentliche wirtschaftliche Nachteile für das EVU ergeben, sind diese nachzuweisen. Die BEG kann dann entscheiden, dem EVU diese wirtschaftlichen Nachteile auszugleichen oder auf die Teilnahme des EVU am übergreifenden Vertriebssystem zu verzichten.

Die zum Einsatz kommende Vertriebstechnik muss die zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme vom EVU zu vertreibenden Tarife uneingeschränkt verkaufen können.

Die zum Einsatz kommende Vertriebstechnik muss so ausgelegt sein, dass die in der Vergangenheit üblichen Tarifanpassungen auch in Zukunft umsetzbar sind. Dieses betrifft insbesondere Änderungen von Tarifhöhen und Tarifbezeichnungen sowie die Einführung neuer Tarife auf bereits zum Einsatz kommenden Fahrausweispapier bzw. Chipkarten und dem Fahrausweislayout der Verbünde.

Die Vertriebsstrategie sowohl für das Gebiet des Freistaats Thüringen sowie des Freistaats Bayern sieht dazu vor, jede Verkehrsstation nur noch einem Verkehrsvertrag zuzuordnen. Verkehrsstationen, die dem hiesigen VDV zugeordnet sind, sind in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen aufgelistet. Doppelstrukturen im Bereich Vertrieb sollen so langfristig weitestgehend abgebaut werden. Außerdem wird mit der neuen Vertriebsstrategie zunehmend auf den digitalen Vertrieb gesetzt. Damit einhergehend soll – unter Berücksichtigung der Daseinsvorsorge einerseits und der Wirtschaftlichkeit der Vertriebskanäle andererseits – der klassische Vertrieb zumindest teilweise ersetzt werden.

Das EVU muss den unter Berücksichtigung der Regelungen gemäß *Kapitel 6.2 Vertrieb im Zug* und unter Berücksichtigung der *Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen*, Spalte „Notverkauf im Zug“ (für Thüringen) bzw. Spalte „Fahrausweisverkauf im Zug“ (für Bayern) den aufpreisfreien Fahrausweisvertrieb über die in *Kapitel 6.2 Vertrieb im Zug bis Kapitel 6.9 Übergabe an Folgebetreiber* geregelten Vertriebswege gewährleisten, wobei der wesentliche Fahrausweisvertrieb primär digital und stationär erfolgen soll.

Mit dem Angebot ist das Vertriebskonzept vorzulegen, in welchem die vorgesehene Vertriebstechnik mit den im hiesigen Kapitel beschriebenen Anforderungen dargestellt wird. Das Vertriebskonzept beinhaltet die zur Angebotserstellung und Kalkulation unterstellten Angaben und ist im Rahmen der Angebotsabgabe zu erläutern. Das EVU hat dabei den Vertriebstechniktyp und die Ausstattungsmerkmale der Vertriebstechnik anzugeben. Ist das EVU beim Einsatz von Fahrausweisautomaten aufgrund von rechtlichen oder sonstigen Gründen an der Festlegung auf einen speziellen Automatentyp gehindert, ist eine Beschreibung der Fahrausweisautomaten beizulegen, aus der die Erfüllung der Anforderungen laut Vergabeunterlagen hervorgeht (Lastenheft). Selbiges gilt im Hinblick auf die Vorhaltung von videobasierten Vertriebsstellen. In dem Vertriebskonzept ist darüber hinaus aufzulisten, welche Vertriebsinfrastruktur pro Station neu errichtet oder übernommen werden soll. Dies ist auch in der Kalkulation entsprechend getrennt vertriebskanalscharf und stationsscharf auszuweisen. Die Ausführungen in dem Vertriebskonzept hinsichtlich der vorgesehenen Neuerrichtung und Übernahme von Vertriebsinfrastruktur stellen eine Erläuterung der Kalkulationsgrundlage bzw. der derzeitigen Planungen des Vertriebskonzepts dar. Alle Mindestanforderungen sind einzuhalten.

Ebenfalls ist in dem Vertriebskonzept, d. h. mit dem Angebot, darzulegen, wie die Einnahmensicherung durch die erforderliche Fahrausweisprüfung, auch bei Ausfall oder Störung der stationären Vertriebstechnik (Ersatzkonzept), erfolgt. Dabei ist auch zu erläutern, wer die Fahrausweisprüfung ausführt (eigenes Personal, Fremdfirma, Anzahl) und welche technischen Hilfsmittel verwendet werden. Es sind Aussagen zur Organisation des Personaleinsatzes unter Berücksichtigung der Vorgabe zur Besetzungsquote notwendig. Für die jeweiligen Tarifgebiete sind die jeweiligen Vorgaben gemäß Anlage LB–6.2 Spezifische Informationen VMT, Anlage LB–6.3 Spezifische Informationen NVM und Anlage LB–6.4 Spezifische Informationen VGN zu beachten. Für den Deutschlandtarif ist das Vertragswerk der DTV GmbH uneingeschränkt anzuwenden. Sofern es dem EVU nicht aufgrund eines bestehenden Gesellschafterstatus vorliegt, kann es auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Im Betriebsaufnahmekonzept werden die zum Zeitpunkt der Angebotserstellung unterstellten Angaben anhand von Maßnahmenschritten und Meilensteinen aktualisiert bzw. ggf. konkretisiert (z. B. Benennung des konkreten Kooperationspartners bei Mitnutzung vorhandener Vertriebsinfrastruktur).

Die Auftraggeber sind frühzeitig im Rahmen der Betriebsaufnahmephase an Gesprächen zur vertrieblichen Ausgestaltung der im Angebot (Vertriebskonzept) dargestellten Maßnahmen zu beteiligen.

Der Bieter hat zu Kosten bei Standplatzübernahmen für stationäre Fahrausweisautomaten und stationäre Entwerter eigene Annahmen zu treffen; es erfolgt kein weiterer Kostenausgleich im laufenden Verkehrsvertrag.

Die Auftraggeber tragen das Einnahmen- und Erlösrisiko. Das EVU ist verpflichtet, alles zu unternehmen, um Fahrgeldeinnahmen auf den genannten Vertriebswegen zu erzielen. Dies umfasst insbesondere die frühzeitige Information der betroffenen Auftraggeber über alle vertriebsrelevanten Verträge, Absprachen und Letters-of-Intent (LoI) sowie über geplante Änderungen. Das EVU darf keine vertriebsrelevanten Verträge abschließen oder Absprachen treffen ohne vorherige Zustimmung der betroffenen Auftraggeber in Textform. Das EVU muss alles unterlassen, was den Vertrieb nachteilig beeinflussen könnte.

6.2 Vertrieb im Zug

6.2.1 Allgemeines

Der Vertrieb über Fahrausweisautomaten in den Zügen ist ausgeschlossen. Stattdessen muss der Fahrausweisvertrieb im Falle einer Besetzung der Züge durch Zugbegleitpersonal sichergestellt werden (vgl. auch *Kapitel 4.9 Einsatz, Aufgaben und Qualifikation des Zug- und Servicepersonals)*. Hierfür sind alle Zugbegleitpersonale mit mobilen Terminals auszustatten.

Der Zustieg in die Fahrzeuge des hiesigen Vergabenetzes ist nur mit gültigem Fahrausweis vorgesehen. In eindeutig erkennbaren Ausnahmefällen ist der Fahrausweisvertrieb im Zug aufpreisfrei, d. h. zum Preis wie an Fahrausweisautomaten, als Rückfallebene vorzusehen, bspw. bei Nichtvorhandensein oder Störung des stationären Automaten am Einstiegsbahnhof und unverzüglichem Ansprechen des Zugbegleitpersonals durch den Fahrgast unmittelbar nach dem Zustieg, um einen Fahrausweis zu erwerben. Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen, Spalte „Notverkauf im Zug“ (Tabellenblatt SUN_Thüringen) bzw. „Fahrausweisverkauf im Zug möglich“ (Tabellenblatt SUN_BEG), dienen hierzu als Hilfestellung, an welchen Einstiegsstationen der Notverkauf möglich sein muss und an welchen dieser explizit ausgeschlossen ist. Auftraggeber und EVU stimmen sich bei Bedarf ab, welche ggf. weiteren Fälle als Ausnahme gelten. Diese werden in regelmäßigen Abständen während der Vertragslaufzeit ausgewertet und ggf. neu bewertet.

Entsprechende Tarif- und Vertriebsinformationen sind auf Bahnsteigen bzw. in Wetterschutzanlagen (WSA) der betreffenden, in der Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten Stationen dauerhaft anzubringen und anlassbezogen zu aktualisieren (z. B. Tarifanpassung). Darüber hinaus hat das EVU auch bei Störungen der stationären Vertriebsinfrastruktur (personen-

bediente Vertriebsstellen und Fahrausweisautomaten) an den nach diesem Vertrag zu bedienenden Verkehrsstationen den Verkauf von Fahrausweisen durch Zugbegleitpersonal (Verkauf im Zug) sicherzustellen.

An Stationen, an denen eine eigene Vertriebspflicht besteht, ist sicherzustellen, dass allen Eisenbahnverkehrsunternehmen im Parallelbetrieb der aktuelle Status der stationären Vertriebsinfrastruktur (FAA, pbV; FAE soweit technisch möglich) bekanntgegeben wird. An Stationen, an denen keine eigene Vertriebspflicht besteht, ist das EVU verpflichtet, mit dem vertriebsverpflichteten Eisenbahnverkehrsunternehmen/Vertriebsdienstleister eine Kommunikation zu vereinbaren, wodurch das EVU den aktuellen Status der stationären Vertriebsinfrastruktur abrufen kann.

Sollten die Auftraggeber ein verkehrsunternehmensübergreifendes Meldesystem für ihr Aufgabenträgergebiet einführen wollen, ist das EVU zur Mitarbeit an entsprechenden Abstimmungen verpflichtet. Außerdem ist das EVU in diesem Fall zur Einspeisung seiner Daten in ein verkehrsunternehmensübergreifendes Meldesystem verpflichtet. Sollten dem EVU aus der Dateneinspeisung Kosten entstehen, die über die Kosten der Erfüllung der Pflichten hinausgehen, werden diese dem EVU von dem betroffenen Auftraggeber nach § 3 (D) VDV erstattet.

Das EVU ist verpflichtet, die Fahrgeldeinnahmen durch Verkauf im Zug mindestens monatlich mit der Einnahmenmeldung an die BEG zu melden (vgl. *Kapitel 8.6 Meldung der Einnahmen und Erlöse an die BEG).* Für Thüringen gilt *Kapitel 8.5 Meldung der Einnahmen an den Freistaat Thüringen*.

6.2.2 Zu vertreibendes Tarifsortiment

Vom Zugbegleitpersonal müssen mindestens folgende Fahrausweise vertrieben werden:

- Fahrausweise im Nahverkehr (Deutschlandtarif der Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG)) von allen Bahnstationen mindestens in Thüringen und Bayern zu allen deutschlandweiten Bahnstationen, mit und ohne Ermäßigung durch Kundenkarten, einschließlich Sonderangebote mit allen deutschlandweiten Zielen unter Berücksichtigung von *Kapitel 7 Tarife*.
- Fahrausweise der anzuwendenden Verbund-, Kooperations- und Sondertarife gemäß *Kapitel 7 Tarife* von/zu jedem möglichen Fahrtziel innerhalb des betreffenden Verbundes.
- Im Rahmen des Notverkaufs ist es ausreichend, folgende Fahrausweise des Verkehrsverbunds Nahverkehr Mainfranken (NVM) über die mobilen Terminals entwertet auszugeben:
  - Einzelticket Erw. 2.Kl.
  - Einzelticket Kind 2. Kl.
  - Tageskarte Solo
  - Tageskarte Gruppe

  Fahrausweise des NVM der 1. Klasse müssen nicht im Notverkauf ausgegeben werden.

Fahrausweissortimente, die einen besonderen Vertriebsweg voraussetzen (z. B. Jobtickets, Kombitickets, Abo- und Jahreskarten) können davon ausgenommen werden. Das EVU ist verpflichtet, die Daten der einzelnen Tarifgebiete in seine mobilen Terminals 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. Die Aktualisierung der Daten und die Aufnahme neuer Tarife, welche über die Verbünde wie bspw. die DTVG vorgegeben werden, ist verpflichtend und wird nicht gesondert vergütet.

6.2.3 Spezifische Anforderungen

Das Zugbegleitpersonal hat sich beim Halt an den Stationen unmittelbar im Einstiegsbereich zu positionieren und gegenüber den zusteigenden Fahrgästen offensichtlich erkennbar zu zei-

gen, um diesen Fahrgästen in eindeutig erkennbaren Ausnahmefällen (vgl. *Kapitel 6.2.1 Allgemeines)* direkt und schnell einen Fahrausweiserwerb anbieten zu können. Während der gesamten Fahrt hat sich das Zugbegleitpersonal außerdem zu jeder Zeit offensichtlich erkennbar zu zeigen und für den Fahrausweiserwerb bzw. die -kontrolle zur Verfügung zu stehen. Darüber hinaus gelten die Regelungen aus *Kapitel 4.9 Einsatz, Aufgaben und Qualifikation des Zug- und Servicepersonals.*

Die vom EVU eingesetzten Zugbegleitpersonale haben zumindest folgende Aufgaben zu erfüllen:

- Die Zugbegleitpersonale müssen Fahrausweiskontrollen durchführen und Kunden, die sie ohne Fahrausweis antreffen, zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts (EBE) auffordern. Es gelten die entsprechenden Tarifbestimmungen des örtlichen Verbundes bzw. Deutschlandtarifs der DTVG.
- Wird ein Fahrgast ohne gültigen Fahrausweis angetroffen, so ist grundsätzlich ein EBE inklusive des zu erhebenden Fahrpreises auszustellen. Dazu hat das EVU alle EBE-Vorgänge datentechnisch via Handterminal und im Hintergrundsystem zu erfassen, auch im Falle, dass der Fahrgast direkt beim Zugbegleit- und Prüfpersonal bezahlt.
- Sofern der Fahrgast bei der Fahrausweiskontrolle angibt, nur deshalb keinen gültigen Fahrausweis vorlegen zu können, weil an seiner Einstiegsstation kein zur Annahme von Bargeld funktionsfähiger Automat vorhanden gewesen sei, muss mindestens folgendes Verfahren sichergestellt werden:
    - Der Fahrgast erhält zunächst eine Fahrgeldnacherhebung (EBE) ausgehändigt. Auf ihr muss, ggf. als Code, vermerkt sein, dass eine angegebene Automatenstörung der Grund war. Die persönlichen Daten des Fahrgastes werden aufgenommen. Die Fahrgeldnacherhebung ist zunächst nicht fällig.
    - Das EVU überprüft von sich aus ohne weiteres Zutun des Fahrgastes, ob die angegebene Automatenstörung zutrifft.
    - Ist dies der Fall, erhält der Fahrgast eine geänderte Fahrgeldnacherhebung in Höhe des gültigen Tarifs für die beabsichtigte Fahrt, die umgehend fällig ist. Die Fahrgeldnacherhebung berechtigt ihn bis zu seinem beabsichtigten Zielort zu fahren. Nach Bezahlung dieser Rechnung werden die Daten des Fahrgastes ohne dessen weiteres Zutun gelöscht. Das Gleiche gilt, wenn sich der Automatendefekt zwar nicht nachweisen lässt, aber plausibel erscheint, oder in anderen Kulanzfällen.
    - Lässt sich der Automatendefekt nicht nachvollziehen und bestehen auch keine anderen Kulanzgründe, wird die ursprüngliche Fahrgeldnacherhebung fällig gestellt.
- Bei Fällen der Leistungserschleichung, des Betrugs, der Urkunden- und Fahrausweisfälschung oder anderer Straftaten oder Ordnungswidrigkeiten haben die Zugbegleit- und Prüfpersonale vor Ort im Rahmen ihrer Möglichkeiten ladungsfähige Anschriften festzustellen.

Die durch das Zugbegleitpersonal eingesetzte Vertriebstechnik muss 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.

Die mobilen Terminals sind außerdem mit einer Kontrollfunktion für Online- und Handytickets mit Barcode (Verkauf über das Internet) sowie für elektronische Fahrausweise (Handyticket, Abo-Chipkarte, kontaktlos (VDV-Kernapplikation) bzw. kontaktbehaftet möglich) auszurüsten.

Zusätzlich müssen die mobilen Terminals über eine Zählfunktion (Zähltaste o. ä.) verfügen, mit der das Zugbegleitpersonal die geprüften Fahrgäste zählen kann. Den Auftraggebern sind die erfassten Daten gemäß *Kapitel 7 Tarife* entgeltfrei zur Verfügung zu stellen. Über die Formatvorlage dieses Berichtes stimmen sich die Auftraggeber und das EVU rechtzeitig vor Betriebsaufnahme ab.

Als Zahlungsmittel müssen mindestens Münzen ab 5 ct, Geldscheine bis 50 € sowie als bargeldloses Zahlungsmittel die Maestro-Karte/ Girocard, Debit-/Kreditkarte (Mastercard und

VISA) akzeptiert werden. Zusätzlich muss auch ein kontaktloser Bezahlvorgang (mindestens mit Maestro-/ Girocard und Debit-/Kreditkarte (Mastercard und VISA) für vorgenannte Bezahlmöglichkeiten ermöglicht werden; wünschenswert auch mit Endgeräten, die über eine kontaktlose Bezahlfunktion verfügen. Für die Akzeptanz von bargeldlosen Zahlungsmitteln dürfen vom EVU keine Mindestbeträge gesetzt werden. Bei Barzahlung hat das Zugbegleitpersonal dem zu erwartenden Fahrgastaufkommen entsprechend ausreichend Wechselgeld vorzuhalten. Für den Ausnahmefall, dass nicht genügend Wechselgeld (Münzen und/ oder Geldscheine) vorhanden ist, sind Überzahl-Belege auszugeben, die mindestens bei personalbedienten Vertriebsstellen sowie Zugbegleitern des EVU einlösbar sind. Der Fahrgast ist auf die Möglichkeit des Erwerbs des Fahrausweises trotz fehlendem Wechselgeld hinzuweisen.

Die Endgeräte des Zugbegleitpersonals müssen eTicketing-fähig im Sinne der VDV-Kernapplikation sein. Hierfür sind die Elementarprozesse vorzusehen, um u. a. die elektronische Kontrolle (Lesen) sowie das Sperren und die Ausführung von Aktionen, wie bspw. das Schreiben von Tickets der das hiesige Vergabenetz umfassenden Tarife auf die Chipkarte, durchführen zu können.

6.2.4 Berichtswesen und Bewertung

Das EVU hat die Auftraggeber im monatlichen Qualitätsbericht über alle Störungen und Ausfälle der mobilen Terminals des Zugbegleitpersonals gemäß Anlage LB–4.1 Berichtspflichten zu informieren. Eine Störung liegt vor, wenn der Fahrgast keinen Fahrausweis beim Zugbegleitpersonal erwerben kann, beispielsweise:

- mobiles Terminal ist außer Betrieb/defekt,
- keine nach Wunsch des Fahrgastes gewählte Bezahlmöglichkeit gemäß *Kapitel 6.2.3 Spezifische Anforderungen,*
- Tickets können nicht ausgegeben werden,
- falsche oder fehlerhafte Vertriebssoftware,
- fehlende Tarife in der Vertriebssoftware.

Eine Störung liegt in jedem Fall vor, wenn der Fahrgast beim Zugbegleitpersonal trotz Vorhaltung der akzeptierten Zahlungsmittel keinen Fahrausweis erwerben kann. Dies gilt auch, wenn und soweit am vorhandenen mobilen Terminal das geforderte Fahrausweissortiment nicht oder nicht vollständig erhältlich ist.

Sofern das Zugbegleitpersonal aufgrund eines fehlenden oder nicht vollständig funktionsfähigen (siehe oben) mobilen Verkaufsgeräts nicht in der Lage ist, das vereinbarte Fahrausweissortiment bzw. alle geforderten Tarife bzw. mit allen geforderten Bezahlverfahren zu verkaufen, wird eine Minderung des Zuschusses in Höhe von 50 € pro betroffener Zugfahrt vorgenommen.

6.3 Stationärer Vertrieb

Im hiesigen Vergabenetz sind personalbediente/ videobasierte Vertriebsstellen und stationäre Fahrausweisautomaten gemäß Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen vorzuhalten. Näheres hierzu regeln die nachfolgenden *Kapitel 6.3.1 Personalbediente Vertriebsstellen und 6.3.2 Stationäre Fahrausweisautomaten.*

Sofern die betroffenen Auftraggeber dies ausdrücklich wünschen, gilt unter Berücksichtigung von *Kapitel 6.7 Änderungen und Weiterentwicklungen im Vertrieb:* An allen Stationen mit Parallel- und Anschlussverkehren, die über ein anderes Ausschreibungsnetz gebunden sind, ist auch das gesamte gültige Fahrausweissortiment des jeweiligen anderen Ausschreibungsnetzes zu vertreiben. Dies gilt auch, wenn das jeweils andere Ausschreibungsnetz durch ein anderes Eisenbahnverkehrsunternehmen bedient wird. Sonderangebote und Haustarife, die nur von einem anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen oder einem anderen Vertriebsdienstleister vertrieben werden, sind von dieser Regelung ausgenommen, sofern nicht ein Vertriebsvertrag zwischen dem anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. dessen Vertriebsdienstleister und dem hiesigen EVU zustande kommt. Das EVU ist auf Anforderung durch das betroffene

Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. den betroffenen Auftraggeber verpflichtet, den Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. Vertriebsdienstleistern des jeweils anderen Ausschreibungsnetzes Tarif- und Vertriebskooperationen zu den eigenen Sonderangeboten anzubieten.

Hinweise zu personenbedienten Vertriebsstellen auf den bayerischen Streckenabschnitten:

- Die BEG behält sich vor, während der Vertragslaufzeit den personenbedienten Vertrieb separat auszuschreiben. Die BEG ist daher berechtigt, die in den *Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb* geregelten Vertriebsleistungen nach Maßgabe der entsprechenden Regelungen im Verkehrsdurchführungsvertrag abzubestellen.
- Im Fall einer solchen Abbestellung gehört der in diesem Kapitel geregelte Vertrieb auf dem Gebiet Bayerns ab dem Zeitpunkt der Wirksamkeit der Abbestellung nicht mehr zum vertraglichen Leistungsumfang des EVU. Die BEG nimmt in diesem Fall den personenbedienten Vertrieb ab diesem Zeitpunkt in eigener Verantwortung wahr und kann über Art und Weise der Durchführung des Vertriebs frei bestimmen. Die BEG behält sich das Recht vor, dem EVU den Vertrieb auch beistellen zu können. Eine Beistellung des Vertriebs bedeutet, dass das EVU verpflichtet wird, den Vertrieb bei dem oder den von der BEG noch zu bestimmenden Dritten als Vertriebsdienstleister/n zu beziehen, den/die die BEG zur Erfüllung ihrer Aufgaben im Vertrieb einsetzt. Art, Umfang und Vergütung des zu leistenden Vertriebs werden im Falle der Beistellung zwischen dem EVU und dem/den Dritten in einem zwischen diesen zu schließenden Vertriebsvertrag geregelt, der von der BEG vorgegeben wird. Soweit der Vertriebsvertrag Pflichten und Obliegenheiten des EVU bezüglich des Vertriebs begründet oder anweist, solche für sich zu begründen, erfüllt die BEG diese nach ihrer Wahl selbst oder stellt das EVU im Innenverhältnis von diesen bzw. den hieraus entstehenden Kosten frei. § 2 Nr. 3 VOL/B sowie die ergänzenden Regelungen des Verkehrsdurchführungsvertrags gelten im zuletzt genannten Fall entsprechend.
- Das EVU ist verpflichtet, der BEG sowie von dieser zur Erfüllung ihrer Aufgaben im Vertrieb eingesetzte Dritte im Rahmen seiner Möglichkeiten und unter Ausnutzung seiner Rechte in den abzuschließenden Infrastrukturnutzungsverträgen die für die Durchführung des Vertriebs erforderliche Inanspruchnahme der Eisenbahninfrastruktur und auch anderweitig die Durchführung des von der BEG gewünschten Vertriebs zu ermöglichen. Das EVU hat sicherzustellen, dass der BEG sowie von dieser zur Erfüllung ihrer Aufgaben im Vertrieb eingesetzten Dritten ungehinderter und unentgeltlicher Zugang zu den vertragsgegenständlichen Stationen gewährt wird und von diesen auch die notwendige Anzahl an Vertriebstechnik in den Stationen aufgestellt und betrieben werden kann. Dazu gehört insbesondere die Nutzung von Flächen für videobasierte Verkaufsstellen sowie Räumlichkeiten für personenbediente Verkaufsstellen, beides Letztgenannte möglichst im Bereich zu den Bahnsteigzugängen sowie sonstige erforderliche Flächen zur Erbringung von Vertriebsleistungen. Soweit die Bereitstellung der Flächen für die notwendige Vertriebstechnik über die Basisleistungen der Infrastrukturnutzungsbedingungen Personenbahnhöfe (INBP) der DB InfraGO AG hinausgehen, ist auf gesonderten Auftrag der BEG eine entgeltliche Überlassung dieser Flächen vom EVU mit dem Eisenbahninfrastrukturunternehmen zu vereinbaren.
- Für den Fall der Abbestellung des personenbedienten Vertriebs ist das EVU verpflichtet, unverzüglich nach der Ankündigung der Abbestellung der Vertriebsleistungen gemäß des Verkehrsdurchführungsvertrags auf eine Änderung der Mietverträge für personenbediente Verkaufsstellen bzw. Kundencenter im Gebiet Bayerns im Verhältnis zum Infrastrukturbetreiber der Stationen nachweislich hinzuwirken, die einen Eintritt der BEG sowie von dieser zur Erfüllung ihrer Aufgaben im Vertrieb eingesetzter Dritter in den Mietvertrag ermöglicht.
- Solange die BEG von ihrem vorstehend genannten Recht zur Abbestellung der Vertriebsleistungen keinen Gebrauch gemacht hat, ist das EVU verpflichtet, die nachfolgend genannten Vertriebsleistungen zu erbringen.
- Für die Kalkulation ist zu unterstellen, dass der Vertrieb während der gesamten Vertragslaufzeit beim EVU bleibt.

Das hiesige EVU wird mit der Vorhaltung der kompletten Vertriebsinfrastruktur in Sonneberg (Thür) Hbf auch für angrenzende Verkehrsleistungen beauftragt. Das heißt, dass mindestens an der Station Sonneberg (Thür) Hbf – das angrenzende Netz Franken-Südthüringen betreffendend – alle bayerischen DTV-Tarifangebote aus dem Kern- und Individualsortiment der DTVG zu vertreiben sind – sofern und solange sie am Markt sind. Darüber hinaus ist an der Station Sonneberg (Thür) Hbf der VGN-Tarif für das angrenzende Netz Franken-Südthüringen zu vertreiben gemäß *Kapitel 7.3.4 Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN)*. Da das EVU jedoch im aktuellen VGN-Raum keine Verkehrsleistungen erbringt, sind für den Vertrieb des VGN-Sortiments an der Station Sonneberg (Thür) Hbf keine Einnahmenansprüche zu erwarten. Das EVU verpflichtet sich daher, einen Assoziierungsvertrag mit der VGN GmbH abzuschließen, in dem alle entsprechenden Regelungen festgehalten sind, siehe Anlage LB–6.4 Spezifische Informationen VGN.

6.3.1 Personalbediente Vertriebsstellen

6.3.1.1 Allgemeines

Das EVU hat mindestens für die in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten Stationen eine personalbediente Vertriebsstelle mit der dort genannten Mindestöffnungszeit möglichst gleichmäßig verteilt auf mindestens sechs Wochentage vorzuhalten.

Die personalbedienten Vertriebsstellen unterscheiden sich in folgende Kategorien:

- Kundenkontaktstellen: Vertriebsstellen, die ausschließlich der Beratung des Fahrgastes und dem Vertrieb des vollen Fahrausweissortiments gemäß *Kapitel 7 Tarife* gewidmet sind und die Funktionen der Kundenverwaltung erfüllen. Eine räumliche Trennung von verkehrsfremden Funktionen ist zwingend. Eine Kombination mit dem Verkauf von Produkten des Reisebedarfs ist nicht zulässig. Zur räumlichen Trennung genügt hier ein separater Schalter für den Fahrausweisverkauf. Kundenkontaktstellen sind mit eigenem Personal des EVU oder eines beauftragten Vertriebsdienstleisters zu betreiben; eine Weitergabe an Subunternehmer ist ausgeschlossen. Das eigene Personal muss eigens hierfür ausgebildet bzw. mindestens vergleichbar geschult sein. Bezogen auf die Serviceleistungen wird auf die *Kapitel 5.3 Hotline und Kundenkontaktstelle (Kundendialog / Kundenkommunikation), 6.3.1.3 Zu vertreibendes Tarifsortiment und 6.3.1.4 Spezifische Anforderungen* verwiesen. Kundenkontaktstellen sind mit eigenem Personal des Auftragnehmers oder eines beauftragten Vertriebsdienstleisters zu betreiben; eine Weitergabe an Subunternehmer ist ausgeschlossen. Das eigene Personal muss eigens hierfür ausgebildet bzw. mindestens vergleichbar geschult sein.
- Verkaufsstellen: Vertriebsstellen, die Kernleistungen – Nahverkehrsvertrieb und Beratung – erfüllen, wobei hier auch andere Dienstleistungen zusätzlich angeboten werden können, sofern sie mit der Kernleistung Nahverkehrsvertrieb und Beratung kompatibel sind und keine Imageschädigung für die Kernleistung verursachen. Es ist jeweils die Zustimmung des betroffenen Auftraggebers zum Angebot weiterer Dienstleistungen einzuholen.
- Videobasierte Vertriebsstellen („Videoreisezentrum“): Räumlich abgegrenzte, i. d. R. für Schließzeiten abschließbare Vertriebsstellen mit videobasierter Beratung und Verkauf von Fahrausweisen durch Personal (eigenes Personal des EVU oder eines beauftragten Vertriebsdienstleisters), die als kompletter Ersatz für eine Vertriebsstelle betrieben werden.
  In Bayern ist die videobasierte Vertriebsstelle auch in Form eines Video-FAA zugelassen.Die Kontaktaufnahme zwischen Fahrgast und Vertriebspersonal erfolgt durch videounterstützte Kommunikation. Das Personal befindet sich i. d. R. an einem Computerarbeitsplatz und wird mit Live-Bild-/Ton-Übertragung in die videobasierte Verkaufsstelle zugeschaltet und kann remote die Bedienung für den Fahrgast übernehmen. Bezogen auf die Serviceleistungen wird auf die *Kapitel 6.3.1.3 Zu vertreibendes Tarifsortiment* und *6.3.1.4 Spezifische Anforderungen* verwiesen. Alle videobasierten Verkaufsstellen werden von einem zentralen BackOffice aus bedient, welches seinen Sitz in Deutschland haben muss.

6.3.1.2 Standorte und Gestaltung

Um bestmögliche Kundennähe zu gewährleisten, muss als Standort für die in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten personalbedienten und videobasierten Vertriebsstellen grundsätzlich das jeweilige Bahnhofsempfangsgebäude gewählt werden. Sofern bereits personalbediente und videobasierte Vertriebsstellen vorgehalten werden, bemüht sich das EVU nachweislich, diese mittels Kooperation mitzunutzen bzw. zu übernehmen. Bei der Wahl des Standorts – sofern im Bahnhofsempfangsgebäude keine Vertriebsstelle bereits vorhanden ist bzw. unmittelbar vor dem Bahnhofsempfangsgebäude bereits eine Vertriebsstelle existiert, die mitgenutzt bzw. übernommen werden soll – ist darauf zu achten, dass die Erreichbarkeit der Vertriebsstelle durch möglichst kurze Wege gewährleistet ist und im Bereich der üblichen Zuwegung von der/ zur Station liegt. Die Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Personen beim Zugang zur personalbedienten Vertriebsstelle sind besonders zu berücksichtigen. Neu eingerichtete oder neu umgebaute Vertriebsstellen müssen barrierefrei zugänglich sein. Darüber hinaus sind die ab 28. Juni 2025 greifenden Regelungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) einzuhalten.

Ist das Einrichten einer Vertriebsstelle im Bahnhofsempfangsgebäude nicht möglich oder unzumutbar, kann im begründeten Ausnahmefall nach Zustimmung des betroffenen Auftraggebers eine Vertriebsstelle im 300 m-Radius zum Bahnhofsempfangsgebäude eingerichtet werden. Das EVU hat die Unzumutbarkeit bzw. Unmöglichkeit der Einrichtung einer Vertriebsstelle im Bahnhofsempfangsgebäude in diesem Fall gegenüber dem betroffenen Auftraggeber nachzuweisen.

Die Vertriebsstellen gemäß Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen müssen durch Hinweise und Beschilderungen für die Kunden eindeutig auffindbar und deutlich als solche wahrnehmbar sein. Von außen muss sichtbar sein,

- welche beauftragende(n) Eisenbahn(en) in der Vertriebsstelle präsent ist/sind (Unternehmenslogo/ Schriftzug),
- welchem Verkehrsverbund die Vertriebsstelle zuzuordnen ist (Unternehmenslogo/ Schriftzug), sofern der Standort der Vertriebsstelle innerhalb eines Verkehrsverbundes liegt,
- dass der Fahrausweiskauf hier möglich ist sowie
- welche weiteren Serviceleistungen für alle beauftragende(n) Eisenbahn(en) angeboten werden (z. B. Annahme von Beschwerden, Kundengarantien etc.).

Insbesondere bei der Beauftragung branchenfremder Vertriebsstellen ist eine offensive Kenntlichmachung zwingend erforderlich.

In Bayern ist die Außengestaltung der Vertriebsstellen nach Vorgaben des Corporate Designs/der Corporate Identity (CD/CI) der BEG umzusetzen. Das Design-Manual wird nach Vergabe entwickelt und spätestens ein Jahr vor Betriebsaufnahme zur Verfügung gestellt. Lizenzgebühren fallen nicht an. Solange die BEG diese CD-/CI-Vorgaben nicht zur Verfügung stellt, dürfen die CD-/CI-Vorgaben des EVU unter Berücksichtigung des Logos der BEG verwendet werden.

Das Erscheinungsbild und die Ausstattung der Kundenkonktaktstellen, personalbedienten und videobasierten Verkaufsstellen müssen stets in einem kundengerechten Zustand (sauber, hell, den Jahreszeiten entsprechend temperiert) sein, der dem Dienstleistungscharakter angemessen Rechnung trägt.

Gemäß Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen wird für die personalbediente Vertriebsstelle in Erfurt Hbf eine sogenannte „Kooperation light“ gefordert. Das bedeutet, dass das EVU keine vollwertige Vertriebsstelle für Erfurt Hbf vorzuhalten und einzukalkulieren hat – diese Vertriebsstelle ist bereits über ein bzw. anfangs über mehrere andere Vergabenetze gebunden und soll perspektivisch nur noch einem Vergabenetz zugeordnet werden. „Kooperation light“ bedeutet, dass das EVU alles in seiner Macht stehende zu unternehmen hat, für die vorhandene Vertriebsstelle in Erfurt Hbf mittels Kooperation sogenannte „Zusatzservices“ anzubieten. Darunter zählen die Fundsachenannahme und -ausgabe oder Weiterleitung an das EVU, Beschwerdenannahme und Weiterleitung an das EVU, ggf. Auslage von Flyern und das Anbringen des

eigenen EVU-Logos an der vorhandenen Vertriebsstelle. Ziel soll sein, für den Fahrgast optisch eine „gemeinsame“ Vertriebsstelle in Erfurt Hbf zu erzeugen, wohingegen nur die o. g. „Zusatzservices“ explizit beauftragt und finanziert werden.

In Meiningen ist zum Zeitpunkt der Erstellung der hiesigen Leistungsbeschreibung eine Umgestaltung des Bahnhofsempfangsgebäudes vorgesehen. Der Bauabschluss ist nach aktuellem Stand für 2027 geplant. Zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme des hiesigen Vergabenetzes hat das EVU davon auszugehen, dass als Standort für die personalbediente Vertriebsstelle in Meiningen bereits vorhandene Räumlichkeiten des regionalen ÖPNV-Betreibers (zum Zeitpunkt der Erstellung der Vergabeunterlagen: MBB Meininger Busbetriebs GmbH) mittels Kooperation im Sinne einer gemeinsamen Vertriebsstelle im Bahnhofsempfangsgebäude mitzunutzen sind. Für die Kalkulation der Mitnutzung hat sich der Bieter an die MBB Meininger Busbetriebs GmbH zu wenden.

Für alle personalbedienten Vertriebsstellen ist jeweils ein Schalter vorzuhalten.

6.3.1.3 Zu vertreibendes Tarifsortiment

An den in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten Vertriebsstellen ist neben dem über stationäre Fahrausweisautomaten gemäß *Kapitel 7 Tarife* zu vertreibenden Sortiment zusätzlich der Erwerb von Jahres- und Abokarten zu ermöglichen. Dazu muss das EVU nicht zwingend Eigentümer der Abonnements sein. Die Leistungsbeschreibung gilt auch dann als erfüllt, wenn das EVU den Abonnementvertrieb mittels Kooperationsvertrag mit einem (anderen) Vertriebsdienstleister sicherstellt bzw. damit auf einen (anderen) Vertriebsdienstleister verweist.

Für Thüringen gilt: In der Kundenkontaktstelle in Meiningen muss der Erwerb von Fahrausweisen des Fernverkehrs (Produktklassen A und B der BB DB sowie Fernverkehrstarife möglicher anderer Fernverkehrsanbieter) sowie des internationalen Tarifs SCIC erfolgen, sofern der jeweilige Tarifinhaber die Vertriebsmöglichkeiten rechtlich einräumt und seitens des EVU technische Lösungen realisierbar sind. Für alle weiteren personalbedienten und videobasierten Vertriebsstellen ist der Vertrieb von Fahrausweisen für Züge des Fernverkehrs und nach dem Tarif für internationalen Verkehr SCIC wünschenswert.

Für Bayern gilt: Der Vertrieb von Fahrausweisen für Züge des Fernverkehrs und nach dem Tarif für internationalen Verkehr SCIC ist wünschenswert.

Der Verkauf von Fahrausweisen hat in den Vertriebsstellen ohne Aufschlag zu erfolgen. Einzige Ausnahme bilden dabei Fahrausweisangebote, deren Bestimmungen einen Aufpreis bei personalbedientem Vertrieb enthalten (z. B. Ländertickets).

Für die Station Sonneberg (Thür) Hbf gelten weitere Regelungen gemäß *Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb*.

6.3.1.4 Spezifische Anforderungen

Das in den in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten Vertriebsstellen eingesetzte Servicepersonal muss stets kundenfreundlich und servicebewusst folgende Anforderungen erfüllen:

- Vertrieb von Fahrausweisen gemäß *Kapitel 6.3.1.3 Zu vertreibendes Tarifsortiment*
- unentgeltliche Erteilung von Fahrplan- und Tarifinformationen mindestens über das SPNV-Angebot deutschlandweit (mindestens Deutschlandtarif), einschließlich Fernverkehrsverbindungen, mittels Zugriff auf eine deutschlandweite EDV-gestützte Fahrplanauskunft gemäß *Kapitel 5.1.11.3 Einbindung eines Landes-Auskunftssystems in die Webpräsenz des EVU bzw. Kapitel 5.1.2 Organisation*
- Erteilung von kompetenten Auskünften zu den im Bediengebiet vorhandenen Tarif- und Beförderungsbestimmungen einschließlich der Fahrradmitnahmemöglichkeiten
- Erteilung von kompetenten Auskünften zu den das Bediengebiet berührenden Verkehrsverbünden sowie zum regionalen ÖPNV-Angebot im Bediengebiet

Mindestens in der Vertriebsstelle in Sonneberg (Thür) Hbf sind gemäß *Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb* zusätzlich der Vertrieb sowie die Beratung zu den bayerischen Tarifangeboten aus dem Kern- und Individualsortiment der DTVG sowie dem VGN-Tarif gemäß *Kapitel 7.3.4 Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN)* zu ermöglichen.

Die in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten personalbedienten und videobasierten Vertriebsstellen müssen mindestens Beschwerden sowie Kundengarantieanträge für das EVU schriftlich und mündlich entgegennehmen und zur weiteren Bearbeitung an die Fachabteilung des EVU weiterleiten (im Falle der videobasierten Vertriebsstellen z. B. über Scanfunktion und/ oder Briefkastenvorhaltung).

Darüber hinaus muss die in der Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannte Kundenkontaktstelle Rückerstattungsanträge für das Bediengebiet des EVU entgegennehmen und bearbeiten können. Sollte das Anliegen des Fahrgastes nicht sofort bearbeitet werden können, ist dem Fahrgast eine Rückmeldung zu dem bearbeiteten Anliegen ohne zusätzliche Kosten auf postalischem oder elektronischem Wege mitzuteilen und ein etwaiger Erstattungsbetrag, sofern der Fahrgast dies wünscht, durch Überweisung zuzustellen.

Weiterhin müssen ausgegebene Überzahl-Belege mindestens bei allen personalbedienten (d. h. inkl. videobasierten) Vertriebsstellen sowie Zugbegleitern des EVU einlösbar sein. Zusätzlich müssen Reiseanmeldungen für Gruppen und Schulklassen sowie die Annahme und Bearbeitung von Fundsachen und Verlustanzeigen mindestens in der in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten Kundenkontaktstelle möglich sein. Darüber hinaus sind auch Informationen über die Reisemöglichkeiten für mobilitätseingeschränkte Personen (vgl. *Kapitel 5.2 Mobilitätsservicezentrale)* zu erteilen.

Das Vertriebspersonal muss mit den gesamten vorgegebenen Tarif- und Beförderungsbestimmungen gemäß *Kapitel 7 Tarife* vertraut sein und die geforderten Aufgaben sicher erfüllen können. Tarif- und Fahrplanunterlagen müssen in den personalbedienten und videobasierten Vertriebsstellen auf Wunsch des Fahrgastes ausgedruckt werden können. Es sind hierzu nachweislich mindestens jeweils einmal jährlich im Vorgriff auf den Fahrplanwechsel Schulungen durchzuführen. Bei unterjährigen weiteren Tarifänderungen sind diese ebenfalls zu schulen. Damit ist sicherzustellen, dass die Kenntnisse der Mitarbeiter im Vertrieb dem jeweils aktuellen Stand entsprechen. Sollte die Servicequalität entsprechend den o. g. Anforderungen nicht sichergestellt werden können, sind zusätzlich so lange unterjährige Schulungen durchzuführen und gegenüber den betroffenen Auftraggebern nachzuweisen, bis das geforderte Serviceergebnis erreicht wird.

Ebenfalls ist zu gewährleisten, dass das Personal die Verordnungen über die maßgeblichen Rechte und Pflichten der Fahrgäste im ÖPNV kennt und nach diesen handelt. Ferner wird verkaufspsychologisches und verkaufstechnisches Wissen vorausgesetzt.

Das Vertriebspersonal (mindestens das der Kundenkontaktstelle) hat über Grundkenntnisse der englischen Sprache zu verfügen. Weitere Fremdsprachenkenntnisse sind wünschenswert.

In den in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten Vertriebsstellen sind mindestens folgende Zahlungsmittel zu akzeptieren: Bargeld, Maestro-Karte/ Girocard, Kreditkarte/ Debitkarte, kontaktloses Zahlen mit Maestro-Karte/ Girocard, sowie Kreditkarte/ Debitkarte bzw. wünschenswert auch mit weiteren Endgeräten, die über eine kontaktlose Bezahlfunktion verfügen. Für die Akzeptanz von bargeldlosen Zahlungsmitteln dürfen vom EVU keine Mindestbeträge gesetzt werden.

Das EVU hat dafür Sorge zu tragen, dass die jeweils geltenden Öffnungszeiten der personalbedienten Vertriebsstellen für den Fahrgast gut sichtbar vor Ort sowie online über gängige Auskunftsportale, z. B. auf www.bahnhof.de, veröffentlicht und aktuell gehalten werden.

6.3.1.5 Berichtswesen und Bewertung

Einmal jährlich vor dem Fahrplanwechsel sowie bei unterjährigen Änderungen sind den Auftraggebern die Standorte der personalbedienten Vertriebsstellen und deren Öffnungszeiten pro Wochentag entsprechend Anlage LB–4.1 Berichtspflichten zu übermitteln.

Das EVU hat die Auftraggeber über alle geplanten und tatsächlich durchgeführten Schulungstermine einmal jährlich zu informieren. Dabei sind den Auftraggebern auch die im Rahmen der Schulungen behandelten Themen mitzuteilen.

Geplante und kurzfristige Schließungen von Vertriebsstellen bzw. geänderte Öffnungszeiten sind dem betroffenen Auftraggeber unverzüglich gemäß Anlage LB–4.1 Berichtspflichten anzuzeigen und durch geeignete Informationsmaßnahmen (z. B. Zeitungsinserat, Schild vor Ort, kurzfristige Aufnahme in elektronische Auskunftsmedien etc.) bekannt zu machen.

Das EVU hat die Auftraggeber für die in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten Vertriebsstellen unter Angabe von Standort, Zeitpunkt und Dauer einer Störung sowie Störungsursache im monatlichen Qualitätsbericht über aufgetretene Störungen und Ausfälle im Vertriebssystem zu informieren. Das Nichtvorhandensein einer Vertriebsstelle bzw. die Unterschreitung der Mindestöffnungszeiten pro Kalenderwoche sowie die Nichteinhaltung der vorgegebenen Mindestöffnungstage pro Woche sind zudem im monatlichen Qualitätsbericht zu dokumentieren.

Im Falle der Nichteinrichtung bzw. Nichtbesetzung der in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen genannten Vertriebsstellen erfolgt eine Minderung in Höhe von 500 € pro Tag und Vertriebsstelle, unabhängig davon, wie viele Stunden die Vertriebsstelle an diesem Tag regulär geöffnet hätte. Dies gilt auch, sofern, z. B. aufgrund einer technischen Störung oder fehlender Kenntnisse des Vertriebspersonals, kein Ticketverkauf gemäß *Kapitel 6.3.1.3 Zu vertreibendes Tarifsortiment* möglich ist oder keine Tarif- bzw. Fahrplanauskünfte gemäß *Kapitel 6.3.1.4 Spezifische Anforderungen* erteilt werden können. Gleiches gilt, sofern das geforderte Fahrausweissortiment nicht vollständig erhältlich ist und/oder die Auskunftserteilung bzw. der Fahrausweisverkauf nur teilweise bzw. vorübergehend möglich ist. Minderungsrelevant ist dies jeweils für den Tag der Feststellung bis zu dem Tag, ab dem vom EVU nachgewiesen wurde, dass Abhilfe der Störung/ des Fehlers geschaffen wurde.

Bei Unterschreitung der Mindestöffnungszeiten der personalbedienten Vertriebsstellen laut VDV wird der Zuschuss in Höhe von 50 € pro Vertriebsstelle und unterschrittener Stunde der Mindestöffnungszeit gemindert. Die Berechnung erfolgt zeitanteilig. Die Berechnungsmethodik ist in Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, Blatt 14a Abweichungen pbV, vbV beispielhaft dargestellt und vom EVU im Rahmen der Monats- bzw. Jahresschlussrechnung als Berichtsvorlage zu verwenden. Für die Berechnung der minderungsrelevanten Feiertagsöffnungszeiten ist gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten ein Abgleich im Rahmen der Jahresschlussrechnung vorzunehmen.

Gemäß *Kapitel 4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* hat das EVU für den bayerischen Streckenabschnitt zusätzlich die folgenden Daten gemäß Anlage LB–4.9 E-Qualitätsbericht Datenformat Bayern zu melden:

- Anzahl der bedienten Fahrgäste je Standort: Für die Ermittlung der Anzahl der bedienten Fahrgäste je Standort ist eine Hochrechnung unter Berücksichtigung der verkauften Fahrausweise sowie ausgegebener Fahrplaninformationen sowie weiteren Erfahrungswerten statthaft. Das Verfahren der Hochrechnung ist zu erläutern.

6.3.2 Stationäre Fahrausweisautomaten

6.3.2.1 Allgemeines

Das EVU sichert den Vertrieb mindestens an den in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen aufgeführten Stationen über die dort genannte Mindestanzahl an stationären Fahrausweisautomaten. Dies kann durch Übernahme von Fahrausweisautomaten des Vorbetreibers oder durch Neuaufstellung erfolgen und ist im Angebot (Vertriebskonzept) entsprechend zu erläutern. Für Thüringen gilt: Darüber hinaus hat das EVU für das hiesige Vergabenetz kontinuierlich mindestens einen Reserveautomaten für mögliche Fahrausweisautomatenausfälle gemäß *Kapitel 6.3.2.5 Berichtswesen und Bewertung* vorzuhalten.

Für Bayern gilt: Es sind neue Fahrausweisautomaten aufzustellen und zu betreiben. Die erste Inbetriebnahme der zum Einsatz kommenden Fahrausweisautomaten darf nicht vor dem Oktober 2028 liegen.

Die Fahrausweisautomaten sind 24 Stunden am Tag in einem funktionsfähigen Zustand vorzuhalten. Defekte an Fahrausweisautomaten sind unverzüglich nach ihrem Bekanntwerden zu beseitigen.

Es muss sichergestellt sein, dass Fahrgäste die Möglichkeit haben, Fahrausweise unmittelbar vor Fahrtantritt zu erwerben.

6.3.2.2 Standorte und Gestaltung

Soweit keine anderen Vorgaben gemacht wurden, sind Fahrausweisautomaten an einer für die Fahrgäste barrierefrei zu erreichenden und möglichst gut einsehbaren Stelle bzw. Stellen aufzustellen. Dabei ist auf eine fahrgastfreundliche Positionierung zu achten, d. h. Fahrausweisautomaten sind in einem angemessenen räumlichen Abstand zu anderen Fahrausweisautomaten aufzustellen. Sofern bei Stationen mit mehreren Bahnsteigen nur ein Automat aufgestellt wird, ist der Standort so zu wählen, dass er für die Nutzer aller Bahnsteige barrierefrei und auf kürzestem Weg erreichbar ist (möglichst im Bereich der zentralen Kundenströme, d. h. im Zugangsbereich). Dabei sind auch Schrankenschließzeiten von Bahn- bzw. Reisendenübergängen zu beachten. Die konkreten Standplätze der Fahrausweisautomaten sind dem betroffenen Auftraggeber rechtzeitig vor Betriebsaufnahme vorzuschlagen und bedürfen dessen Zustimmung. In der Regel sind die Standplätze der durch den Vorbetreiber vorgehaltenen Fahrausweisautomaten zu übernehmen.

Für den Störungsfall müssen Ansprechpartner und Kontaktdaten des EVU bzw. des Vertriebsdienstleisters gut erkennbar auf dem Gehäuse des Fahrausweisautomaten angebracht sein.

Für das Gebiet des Freistaats Thüringen gilt: Es sind möglichst im oberen Drittel auf der Frontseite der stationären Fahrausweisautomaten grundsätzlich folgende Piktogramme anzubringen:

An Stationen, die außerhalb eines Verkehrsverbundes liegen, sind die stationären Fahrausweisautomaten lediglich mit dem Piktogramm „Zug“ zu versehen. Diesem Piktogramm ist sowohl inner- als auch außerhalb eines Verkehrsverbundes der Schriftzug „bundesweit im Nahverkehr“ anzuhängen.

Zusätzlich ist das Logo des betroffenen Verkehrsverbundes gut sichtbar mindestens auf der Frontseite des Fahrausweisautomaten anzubringen, sofern sich der Standort des Fahrausweisautomaten innerhalb eines Verkehrsverbundes befindet. Das Logo des Verkehrsverbundes ist möglichst den Piktogrammen nachgeordnet anzubringen.

Die Fahrausweisautomaten sind auch an den Seiten gut sichtbar ebenfalls mittels Anbringung der genannten Piktogramme (Zug an allen Stationen, Bus und Tram an Stationen innerhalb eines Verbundgebietes) als solche erkennbar zu kennzeichnen, sofern diese quer zu den Sichtachsen aufgestellt werden.

Darüber hinaus sind die ab 28. Juni 2025 greifenden Regelungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) einzuhalten.

Bei Vandalismus ist durch das EVU zu gewährleisten, dass die Beklebungen unverzüglich erneuert werden.

Die Kosten für die Bereitstellung und ggf. notwendige Erneuerung der Piktogramme und der Verbundlogos trägt das EVU.

Für die bayerischen Streckenabschnitte ist die Farbgestaltung der Fahrausweisautomaten nach Vorgaben des CD/CI der BEG, wie in Anlage LB–6.5 Kurzguide zum Design der FAA gefordert, äußerlich zu gestalten. Lizenzgebühren fallen nicht an.

6.3.2.3 Zu vertreibendes Tarifsortiment

Die stationären Fahrausweisautomaten müssen folgende Angebote und Informationen vorhalten:

- Fahrausweise im Nahverkehr (Deutschlandtarif der DTVG) von allen Bahnstationen mindestens in Thüringen und Bayern zu allen deutschlandweiten Bahnstationen mit und ohne Ermäßigung durch Kundenkarten, einschließlich Sonderangebote unter Berücksichtigung von *Kapitel 7.2 Tarifsortiment*; Fahrausweise, die einen besonderen Vertriebsweg voraussetzen (z. B. Jobticket, Abo-Jahreskarten) können davon ausgenommen werden.
- Fahrausweise der anzuwendenden Verbundtarife von/zu jedem möglichen Fahrtziel innerhalb des betreffenden Verbundes, mit Ausnahme von Abokarten
- relevante Anstoßtarife inner- und außerhalb des Bediengebietes, z. B. Anstoßtarif Oberhof
- nach Möglichkeit Abholung vorbestellter Fahrausweise
- Antrittsfahrausweise, soweit nicht alle Produktklassen bundesweit tarifierbar sind (sofern bei Betriebsaufnahme noch am Markt)

Für die Station Sonneberg (Thür) Hbf gelten weitere Regelungen gemäß *Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb*.

6.3.2.4 Spezifische Anforderungen

Es ist eine ergonomische, möglichst selbsterklärende Bedienerführung unter Vermeidung von fachspezifischen Abkürzungen 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) fahrplanbezogen anzubieten, einschließlich Pauschalpreistickets. Für Thüringen gilt: Die Bedienerführung und Bildschirmoberfläche ist rechtzeitig vor Betriebsaufnahme mit den Auftraggebern abzustimmen.

Der Fahrausweisverkauf muss vom Standort des Fahrausweisautomaten über die Eingabe oder Auswahl des Fahrtziels erfolgen, wobei die jeweils zu berücksichtigenden Tarife nach der gewählten Relation auf der Bildschirmoberfläche anzuzeigen sind. Die Auswahl eines alternativen Startortes durch den Kunden ist möglich. Die Anzeige alternativer Tarifangebote neben der Anzeige des je Relation günstigsten Tarifs ist zu gewährleisten. Dabei müssen alle für die gewünschte Relation möglichen Tarifangebote ohne zusätzlichen Bedienaufwand ersichtlich sein.

Tarifinformationen (z. B. Gültigkeitsbeschränkungen oder Kinderaltersgrenzen) müssen zusätzlich zu den vorgeschlagenen Tarifangeboten auf Wunsch des Bedieners angezeigt werden können.

Der Touchscreen der Fahrausweisautomaten muss so beschaffen sein, dass die dargestellten Informationen auch bei direkter Sonneneinstrahlung gut lesbar sind. Auch andere witterungsbedingte Beeinträchtigungen sind möglichst zu vermeiden.

Die Fahrausweisautomaten müssen durch eine entsprechende Anordnung der Bedienelemente und deren Nutzungsweise auch von Rollstuhlfahrern, kleinen Personen und sonstigen gehandicapten Personen vollumfänglich genutzt werden können.

Fahrausweisautomaten müssen Bedienoptionen mindestens in zwei Sprachen, Deutsch und Englisch, anbieten, um möglichst vielen Fahrgästen den Ticketkauf zu erleichtern. Die Sprache sollte jederzeit über ein Sprachauswahlmenü am Startbildschirm gewechselt werden können.

Die Fahrausweisautomaten müssen in der Lage sein, Fahrplanauskünfte des nationalen Öffentlichen Personenverkehrs (Nah- und Fernverkehr) auszugeben. Für Fahrplanauskünfte sind Echtzeitinformationen darzustellen. Wünschenswert wäre zusätzlich die Möglichkeit, Fahrplanauskünfte über die Fahrausweisautomaten ausdrucken zu lassen.

Die Fahrausweisautomaten müssen mit einer Schreib-/ Leseeinheit für Chipkarten nach VDV-KA Standard ausgestattet werden.

Eine Online-Anbindung der Fahrausweisautomaten ist zwingend, über die z. B. Tarifdaten aktualisiert und Wartungsprozesse durchgeführt werden können. Dabei hat eine vollautomatische Überwachung des Fahrausweisautomaten in seinen Betriebszuständen zu erfolgen, wobei der Füllgrad der Wechselgeldkassetten, Papierverbrauch, Störungen (z. B. notwendige Ersatz- bzw. Tauschkomponenten um die Wiederherstellungszeit so kurz wie möglich zu halten) und Funktionsbeeinträchtigungen in einer dafür vorgesehenen Leitstelle dargestellt werden muss. Es sind alle Nutzungsbeeinträchtigungen zu protokollieren, ebenso wie ihre Störungsbehebung.

Die Fahrausweisautomaten weisen einen hohen Schutz gegen Vandalismusschäden auf. Die Fahrausweisautomaten sehen zudem einen hohen Schutz gegen Manipulationen vor, insbesondere bei der Geldannahme und -rückgabe sowie bei der Ticketausgabe. Die Vorkehrungen gegen Vandalismusschäden und zur Verhinderung von Manipulationen sind regelmäßig anzupassen.

Informationen über Verbund-Tarifbestimmungen und Verbund-Tarifangebote (Tarifzonenplan, Beförderungsbedingungen, Fahrradmitnahme, Hundemitnahme usw.) müssen in den Fahrausweisautomaten hinterlegt werden und durch die Fahrgäste abrufbar sein. Ein Hinweis auf die unentgeltliche Fahrradbeförderung im Freistaat Thüringen muss bereits auf dem Startbildschirm angezeigt werden.

Die gemäß Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen vorgesehenen stationären Fahrausweisautomaten sind, sofern mehr als ein stationärer Fahrausweisautomat pro Verkehrsstation gefordert wird, ab dem zweiten Fahrausweisautomat ausschließlich bargeldlos zu betreiben. Das bedeutet, dass an jeder der betreffenden Stationen ein Fahrausweisautomat mit zusätzlich Bargeldakzeptanz vorzuhalten ist. Die Fahrausweisautomaten müssen über folgende Bezahlmöglichkeiten verfügen: Bargeld (Scheine und Münzen), bargeldloses Zahlen via Debit- und Kreditkarte (mindestens Mastercard und VISA) sowie kontaktloses Zahlen (z. B. Google Pay, Apple Pay); Münzen sind mindestens in den Werten 0,10 Euro, 0,20 Euro, 0,50 Euro, 1 Euro und 2 Euro sowie Banknoten bis 50 Euro zu akzeptieren. Die Fahrausweisautomaten sind mit je einem Banknotenrecycler auszustatten, um gleichzeitig eine Banknotenrückgabe bei erfolgtem Verkaufsvorgang entsprechend zu ermöglichen. Die Kunden sind auf die vorhandenen Zahlungsmöglichkeiten hinzuweisen. Das eingezahlte Bargeld steht im Eigentum des EVU.

Sofern gemäß Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen nur ein stationärer Fahrausweisautomat gefordert wird, ist zusätzlich die Bezahlmöglichkeit mit Bargeld vorzusehen. Abweichend von der o. g. Anforderung sind die stationären Automaten in Themar, Eisfeld, Hildburghausen und Schmalkalden (jeweils ein Automat) ausschließlich bargeldlos zu betreiben. BI_31

Im Falle einer Störung muss für die Fahrgäste von außen sichtbar sein, dass der Fahrausweisautomat außer Betrieb bzw. gestört ist. Insbesondere muss den Fahrgästen auf dem Startbildschirm des Fahrausweisautomaten bei Störungen der Bezahlmöglichkeiten angezeigt werden, welche Bezahlmöglichkeiten nicht zur Verfügung stehen. Sollte Barzahlung nicht möglich sein, muss irrtümlich eingeworfenes Geld wieder zurückgegeben werden.

Im Falle eines Stromausfalls muss der angefangene Verkaufsvorgang am Fahrausweisautomat beendet werden und ggf. das bereits eingezahlte Geld des Fahrgastes zurückgegeben werden. Bei bargeldloser Bezahlung muss die Fahrausweisausgabe sichergestellt sein, falls eine Kontobelastung beim Fahrgast erfolgt ist. Die eingesetzte Zahlungskarte muss frei gegeben werden.

Das EVU muss die Schadensfreiheit und die Funktionstüchtigkeit der Fahrausweisautomaten kontinuierlich über eine online-Verbindung überwachen.

Das EVU muss die Schadensfreiheit und Funktionstüchtigkeit der Fahrausweisautomaten im Rahmen der Reinigung der Fahrausweisautomaten überprüfen.

Die Fahrausweisautomaten sind so zu warten und instand zu halten, dass sie die Anforderungen an die Verfügbarkeit erfüllen. Die Fahrausweisautomaten müssen jederzeit mit ausreichend Wechselgeld, Fahrausweispapier und sonstigen Verbrauchsstoffen bestückt sein.

Die Fahrausweisautomaten sind so zu warten und zu reinigen, dass sie stets ein dem üblichen Gebrauch entsprechendes sauberes Erscheinungsbild aufweisen. Zusätzlich sind die Fahrausweisautomaten auch anlassbezogen zu reinigen, selbst dann, wenn der Verkauf von Fahrausweisen und deren Entwertung nicht durch die Verschmutzungen beeinträchtigt ist.

Graffitis am Fahrausweisautomaten mit Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen sowie mit offensichtlich rassistischer oder sexistischer Bedeutung sind nach Feststellung durch Mitarbeiter des EVU oder bei Meldung von Fahrgästen oder eines Auftraggebers unverzüglich zu beseitigen.

6.3.2.5 Berichtswesen und Bewertung

Bei Betriebsaufnahme sowie bei Änderungen während der Vertragslaufzeit sind dem betroffenen Auftraggeber die Standplätze und Automatennummern pro Station entsprechend Anlage LB–4.1 Berichtspflichten zu übermitteln.

Darüber hinaus hat das EVU die Auftraggeber im monatlichen Qualitätsbericht über alle Störungen und Ausfälle der stationären Fahrausweisautomaten unter Angabe von Standplatz, Automatennummer, Beginn und Ende der Störung, Dauer der Störung und Störungsursache zu informieren. Eine Automatenstörung liegt vor, wenn der Fahrgast keinen Fahrausweis erwerben kann, beispielsweise:

- Fahrausweisautomat ist außer Betrieb,
- Ausfall des Displays,
- Fahrausweisautomat reagiert nicht auf Bedienungseingaben,
- keine nach Wunsch des Fahrgastes angebotene Bezahlmöglichkeit gemäß *Kapitel 6.3.2.4 Spezifische Anforderungen*,
- Tickets können nicht ausgegeben werden,
- falsche oder fehlerhafte Vertriebssoftware,
- fehlende Tarife in der Vertriebssoftware.

Eine Störung liegt in jedem Fall vor, wenn der Fahrgast am Automaten trotz Vorhaltung der akzeptierten Zahlungsmittel keinen Fahrausweis erwerben kann.

Im Falle des Nichtvorhandenseins eines Fahrausweisautomaten bzw. des Nichtfunktionierens erfolgt nach Ablauf von einem Tag ab dem zweiten Tag nach Beginn der Pflicht zur Aufstellung bzw. nach einer festgestellten Störung eine Minderung des Zuschusses in Höhe von 300 € je dann folgenden angefangenen Tag (kaufmännische Rundung auf eine Nachkommastelle) und Fahrausweisautomat. Dies gilt auch, wenn und soweit an vorhandenen Fahrausweisautomaten das geforderte Fahrausweissortiment nicht oder nicht vollständig erhältlich ist.

Wenn zwischen mehreren Störungen am gleichen Fahrausweisautomaten mit jeweils gleichem Störungsgrund weniger als acht Stunden vergangen sind, in denen der betroffene Fahrausweisautomat funktionsfähig war, so sind diese aufeinanderfolgenden Störungen als eine Störung zu werten.

Wenn und soweit das EVU nachweist, dass die Beschädigung eines Fahrausweisautomaten durch groben Vandalismus bedingt ist (z. B. wenn ein Komplettaustausch erforderlich wird), fällt abweichend vom vorhergehenden Absatz die Minderung erst nach Ablauf von drei Tagen an. Bei einem nachgewiesenen notwendigen Komplettaustausch eines Fahrausweisautomaten muss auf einen Reserveautomaten zurückgegriffen werden. Sollte dieser für den Austausch benötigt werden und/oder eine erhebliche Beschädigung des Sockels aufgrund von Vandalismus vorliegen, kann im Einzelfall nach Abstimmung mit dem betroffenen Auftraggeber die Minderung für den Automatenausfall um 50 % reduziert werden. Wird der Reserveautomat für einen Austausch benötigt, ist die Ersatzbeschaffung eines funktionsfähigen Reserveautomaten unverzüglich zu veranlassen.

Die Bewertung zur Berichterstattung erfolgt gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten.

Gemäß Kapitel *4.13.2 Qualitätsberichte für bayerische Strecken und Streckenabschnitte* der Leistungsbeschreibung hat das EVU zusätzlich für den bayerischen Streckenabschnitt die folgenden Daten gemäß Anlage LB–6.5 Kurzguide zum Design der FAA zu melden:

- Anzahl der bedienten Fahrgäste je FAA: Für die Ermittlung der Anzahl der bedienten Fahrgäste je FAA ist eine Hochrechnung unter Berücksichtigung der verkauften Fahrausweise sowie ausgegebener Fahrplaninformationen sowie weiteren Erfahrungswerten statthaft. Das Verfahren der Hochrechnung ist zu erläutern.

6.4 Entwerter

6.4.1 Allgemeines

Das EVU hat an den in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen aufgeführten Stationen mindestens die dort genannte Anzahl an stationären Entwertern betriebsfähig vorzuhalten. Dies kann durch Übernahme von Entwertern des Vorbetreibers oder Neuaufstellung erfolgen und ist im Angebot (Vertriebskonzept) entsprechend zu erläutern.

Bei Betriebsaufnahme sind die Entwerter anhand von Entwerternummern dem Verkehrsvertrag bzw. der Verkehrsstation zuzuordnen. Sollte sich herausstellen, dass über die in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen geforderten Entwerter hinaus weitere Entwerter benötigt werden und die Umsetzung von Entwertern an anderen Verkehrsstationen nicht möglich sein, so sind die Auftraggeber rechtzeitig zu informieren. Für diesen Fall werden die Beschaffungskosten der zusätzlich erforderlichen Entwerter durch den betroffenen Auftraggeber gegen Nachweis erstattet, sofern das Einvernehmen zwischen EVU und den Auftraggebern vorliegt.

Werden im Gegenzug eingeplante Entwerter außer Betrieb genommen oder demontiert, hat das EVU ohne Mehrkosten für den betroffenen Auftraggeber eigenverantwortlich für geeigneten Ersatz zu sorgen.

Die Entwerter sind pro genutzten Bahnsteig, soweit technisch möglich, jeweils in jedem Zugangsbereich des genutzten Bahnsteigs aufzustellen. Dabei ist auf eine fahrgastfreundliche Positionierung zu achten, d. h. Entwerter sind in einem angemessenen räumlichen Abstand zu anderen Entwertern aufzustellen. Die Standorte der Entwerter sind deutlich kenntlich zu machen. Die konkreten Standplätze der Entwerter sind den Auftraggebern rechtzeitig vor Betriebsaufnahme vorzuschlagen und bedürfen deren Zustimmung.

Defekte Entwerter sind unverzüglich nach Bekanntwerden der Störung instand zu setzen bzw. instandsetzen zu lassen. Das EVU beschreibt in dem Vertriebskonzept den Maßnahmenplan für die Feststellung und Instandsetzung defekter Entwerter.

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 jeweiligen Verbundes realisieren. Die Papieraufnahme und Prüfmerkmale für Entwerter sind mit den jeweiligen Verkehrsverbünden abzustimmen.

Das EVU hat innerhalb des Verkehrsverbunds VMT – soweit möglich – über verbundtarifliche Abstimmungen auf den perspektivischen Verzicht der Notwendigkeit von stationären Entwertern hinzuwirken.

Für den Fall, dass bereits mit Betriebsaufnahme aus verbundtariflichen Gründen im VMT keine Entwerter mehr vorzusehen sind, entfällt für das EVU die o. g. Pflicht zu Aufstellung. Das Leistungsentgelt wird in diesem Fall um die gesamten, einkalkulierten Kosten für die Beschaffung und Aufstellung der betreffenden Entwerter gemindert. Im Betriebsaufnahmekonzept ist der Zeitpunkt zu benennen, bis wann rechtzeitig vor Beschaffung der Entwerter von den Auftraggebern eine verbindliche Absage der Aufstellung erfolgen muss.

Für den Fall, dass während der Vertragslaufzeit aus verbundtariflichen Gründen im VMT keine oder weniger Entwerter vorzusehen sind, entfällt für den Auftragnehmer die Pflicht zum Betrieb der Entwerter und die Vertriebstechnik ist in Abstimmung mit dem betroffenen Auftraggeber zurückzubauen. Das EVU hat in diesem Fall für einen geeigneten, vergleichbaren Ersatz zu sorgen. BI_32

Für die Station Sonneberg (Thür) Hbf hat das EVU stationäre Entwerter gemäß Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen für den Verkehrsverbund VGN gemäß der Vorgaben in *Kapitel 7.3.4 Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN)* vorzuhalten. Die Anforderungen an die Entwertertechnik VGN sind Anlage LB–6.4 Spezifische Informationen VGN zu entnehmen.

Die Funktionstüchtigkeit der Entwerter ist durch Sichtprüfung im Rahmen von Wartungsarbeiten zu überwachen. Darüber hinaus muss das EVU die Schadensfreiheit und Funktionstüchtigkeit der Entwerter im Rahmen der Reinigung der Entwerter überprüfen.

Entwerter müssen jederzeit über genügend Stempelfarbe verfügen. Die Wartung und Instandhaltung der Entwerter sollte möglichst außerhalb der HVZ erfolgen.

Die Entwerter sind so zu warten und zu reinigen, dass sie stets ein dem üblichen Gebrauch entsprechendes sauberes Erscheinungsbild aufweisen. Zusätzlich sind die Entwerter auch anlassbezogen zu reinigen, selbst dann, wenn die Entwertung nicht durch die Verschmutzungen beeinträchtigt ist.

Graffitis am Entwerter mit Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen sowie mit offensichtlich rassistischer oder sexistischer Bedeutung sind nach Feststellung durch Mitarbeiter des EVU oder bei Meldung von Fahrgästen oder eines Auftraggebers unverzüglich zu beseitigen.

Anlässlich der Reinigung ist die Störungsfreiheit der Entwerter zu überprüfen. Störungsfälle sind unverzüglich zu melden und zu dokumentieren. Die Dokumentation ist der BEG auf Verlangen in Kopie vorzulegen.

6.4.2 Berichtswesen und Bewertung

Bei Betriebsaufnahme sowie bei Änderungen während der Vertragslaufzeit sind den Auftraggebern die Standplätze und Entwerternummern pro Station entsprechend Anlage LB–4.1 Berichtspflichten zu übermitteln.

Das EVU hat die Auftraggeber im monatlichen Qualitätsbericht über alle Störungen und Ausfälle der stationären Entwerter unter Angabe von Standplatz, Entwerternummer, Beginn und Ende der Störung, Dauer der Störung und Störungsursache zu informieren.

Im Falle des Nichtvorhandenseins eines Entwerters bzw. des Nichtfunktionierens erfolgt nach Ablauf von einem Tag ab dem zweiten Tag nach Beginn der Pflicht zur Aufstellung bzw. nach einer festgestellten Störung eine Minderung des Zuschusses in Höhe von 30 € je dann folgenden angefangenen Tag und Entwerter.

Bei einem nachgewiesenen notwendigen Komplettaustausch eines Entwerters an einer Station kann im Einzelfall nach Abstimmung mit dem betroffenen Auftraggeber die Minderung für den Entwerterausfall um 50 % reduziert werden, sofern es sich um Vandalismusschäden handelt.

6.5 Onlinevertrieb und Handyticket

Der Verkauf von Fahrausweisen in Form eines elektronischen Fahrausweises auf dem Handy (Handyticket) sowie die Einrichtung eines Onlinevertriebs sind nicht gefordert.

Der Freistaat Thüringen beabsichtigt, eine diskriminierungsfreie, unternehmensübergreifende, digitale Vertriebslösung aufzubauen bzw. den Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Verfügung zu stellen. Der Freistaat Thüringen wird das EVU frühestmöglich in die Ausgestaltung der digitalen Vertriebslösung einbeziehen und den Start der Vertriebslösung in einer angemessenen

Frist ankündigen. Das EVU hat sich sodann dieser Vertriebslösung gegen Kostenerstattung gemäß *Kapitel 6.7 Änderungen und Weiterentwicklungen im Vertrieb* anzuschließen.

Wenn der Verkauf von Fahrausweisen in Form eines elektronischen Fahrausweises auf dem Handy (Handyticket) sowie über das Internet angeboten wird, ist sicherzustellen, dass alle Fahrausweise entsprechend ihrer räumlichen Gültigkeit bei allen beteiligten Verkehrsunternehmen akzeptiert werden und ohne unvertretbaren Mehraufwand elektronisch kontrollierbar sind. Die Abstimmung ist mit den Verbünden bzw. den Auftraggebern durchzuführen.

Sofern eine Umsetzung der möglichen digitalen Vertriebswege (Online- und Handyticket) vorgesehen ist, ist diese im Angebot entsprechend zu beschreiben und in der Kalkulation auszuweisen. Sonstige Vertriebskosten sind im Kalkulationsschema aufzuführen und im Angebot entsprechend zu erläutern. Sollte das EVU ein eigenes Handyticketsystem aufbauen, so muss es sich zusätzlich an den Kosten für das digitale Vertriebssystem des VMT beteiligen.

Es ist sicherzustellen, dass die im Bediengebiet vorgehaltenen Handytickets und Onlinetickets elektronisch geprüft werden können.

6.6 Elektronisches Ticketing für das VMT-Verbundgebiet

Nachfolgende Kapitel beziehen sich auf Anlage LB–6.2 Spezifische Informationen VMT.

6.6.1 Allgemeines

Die VMT GmbH betreibt im Auftrag der Verbundpartner zusammen mit der Erfurter Verkehrsbetriebe AG (EVAG) ein Check-In/Check-Out basiertes Vertriebssystem. Innerhalb des VMT-Gebietes können Fahrgäste die FAIRTIQ-App (Check-In/Check-Out-System) nutzen und damit, ohne vorher einen Fahrausweis kaufen zu müssen, ihre Fahrten mit Bus, Bahn und Straßenbahn über die App abrechnen lassen.

Ziel im VMT ist die Verbesserung der Kontrollierbarkeit von Fahrausweisen bzw. Fahrtberechtigungen, indem diese elektronisch kontrolliert werden können, um so den Missbrauch durch Fälschungen sowie das Betrugsrisiko zu minimieren. Mit der Ausgabe elektronischer Tickets (eTickets) ist dies möglich. Werden vom EVU elektronische Tickets (als Chipkarte und/oder als VDV-2D-Barcode) ausgegeben, sind die Spezifikationen der VDV-Kernapplikation (VDV-KA) sowie die „Definition der eTicket-Daten im VMT“ (Anlage 5 zum VMT-Vertriebskonzept) zu beachten sowie die Stufe 2 gemäß VDV-KA umzusetzen.

Die Betriebsaufnahme des hiesigen Vergabenetzes liegt im Migrationszeitraum der VDV-KA hin zu (((etiCORE. Ab Dezember 2031 wird das VDV-KA-System abgeschaltet und ausschließlich (((etiCORE verwendet werden. Da der VDV-KA-Standard durch den (((etiCORE-Standard erst zum Dezember 2031 abgelöst wird, können bis dahin noch e-Tickets im KA-Standard im Umlauf sein, die neben den e-Tickets im (((etiCORE-Standard ebenfalls noch kontrollierbar sein müssen. Daher muss das Kontrollsystem sowohl den VDV-KA- als auch den (((etiCORE-Standard und UIC-Barcodes (für digitale Fahrausweise des DTV) prüfen können. Sollte (((etiCORE bis zur Betriebsaufnahme erfolgreich in der Branche eingeführt sein, ist dieser Standard für die Ausgabe von Chipkarten zwingend zu realisieren. Für die Kalkulation ist zunächst von der Ausgabe im (((etiCORE-Standard auszugehen. Sofern durch einen Zeitverzug, der nicht durch das EVU verursacht wurde, zur Betriebsaufnahme des hiesigen Vergabenetzes noch kein (((etiCORE-Standard in der Branche verfügbar ist, hat das EVU VDV-KA umzusetzen. Etwaige Mehrkosten werden auf Nachweis von den Auftraggebern erstattet.

Bei der Ausgabe von eTickets ist sicherzustellen, dass diese entsprechend ihrer räumlichen und zeitlichen Gültigkeit bei allen den VMT-Tarif anwendenden Verkehrsunternehmen akzeptiert werden und kontrollierbar sind. Die Abstimmung ist über die Verkehrsgemeinschaft Mittelthüringen (VMT GmbH) durchzuführen.

Alle Maßnahmen in Zusammenhang mit einem eTicket, insbesondere die Beschaffung von Verkaufs- und Kontrollgeräten, Hintergrundsystem, Chipkarten aber auch die organisatorischen Maßnahmen müssen nach den Spezifikationen der VDV-Kernapplikation ausgeführt werden.

Die Systeme müssen an die zentrale Vermittlungsstelle (ZVM) und die Sperrliste nach KOSE angeschlossen werden.

Im VMT gibt es keine regionale Vermittlungsstelle (RVS). Die Anbindung der Systeme erfolgt direkt über die ZVM der VDV-ETS über welche Sperr- und Aktionslisten nach VDV-KA auszutauschen sind.

Das EVU hat die Teilnahmeverträge der VDV-Kernapplikation zu unterzeichnen.

Als Ansprechpartner steht die VDV eTicket Service GmbH & Co. KG (VDV-ETS), Im Mediapark 8a, 50670 Köln (Internet: www.eticket-deutschland.de) zur Verfügung. Dort stehen neben allgemeinen Informationen zur VDV-Kernapplikation auch die Spezifikationen und weiterführende Präsentationen als Download zur Verfügung.

Für die Ausgabe von elektronischen Tickets hat das EVU den (((etiCORE-Standard umzusetzen und entsprechend zu kalkulieren. Für die Kontrolle ist für den Zeitraum bis 12/2031, für einen Übergangszeitraum, d.h. bis zur Abschaltung des VDV-KA-Standards, von einem Parallelbetrieb VDV-KA- und (((etiCORE-Standard auszugehen.

6.6.2 Kontrolle von elektronischen Tickets

Es müssen VDV-KA-Chipkarten, Mifare-Desfire-Chipkarten (Thüringer Hochschul- und Studierendenwerkskarte – thoska) sowie VDV-KA-Barcodes und UIC-Barcodes (UIC-918-3*, UIC-918-9) kontrolliert werden können.

Das Kontrollieren von eTickets muss automatisch auf räumliche und zeitliche Gültigkeit erfolgen.

Der Abgleich mit einer aktuellen Sperr- und Aktionsliste ist dabei Pflicht.

Die Sperr- und Aktionslisten nach VDV-KA müssen täglich automatisch vom Hintergrundsystem (HGS) übernommen und auf den Geräten gespeichert werden.

Für die Kontrolle von eTickets ist das Kontrollmodul gemäß VDV-KA des VMT zu nutzen.

Des Weiteren sind die Anforderungen bzgl. der Kontrolle von eTickets gemäß der Lastenheft-Ergänzung zur eTicket-Kontrolle im VMT (Anlage 7 zum VMT-Vertriebskonzept) zu beachten.

6.7 Änderungen und Weiterentwicklungen im Vertrieb

Das EVU ist verpflichtet, im Falle der Einrichtung einer neutralen, betreiberunabhängigen, das Bediengebiet betreffenden Vertriebsstruktur oder Vertriebsorganisation dieser beizutreten bzw. sich der Vertriebshoheit dieser zu unterwerfen, sofern der betroffene Auftraggeber dies verlangt. Entstehen dem EVU dadurch Mehrkosten, erfolgt eine Anpassung des dem EVU zustehenden Zuschusses nach § 2 Nr. 3 VOL/B. Das EVU muss seine Forderungen innerhalb einer angemessenen Frist, möglichst innerhalb von 12 Wochen, nach Ankündigung geltend machen. Es ist für die Höhe der geltend gemachten Nachteile darlegungs- und beweispflichtig. Eine derartige Änderung wird von dem betroffenen Auftraggeber mit einer angemessenen Frist angekündigt. Das EVU ist zur weitestgehenden Minimierung seiner Aufwendungen bzw. Nachteile verpflichtet. Das EVU muss sich bei der Freistellung von seinen Nachteilen dasjenige anrechnen lassen, was es unter Verstoß gegen diese Minimierungspflicht nicht erspart, durch eine anderweitige Verwendung seiner Betriebsmittel oder seines Personals erwirbt bzw. böswillig zu erwerben unterlässt.

Das EVU ist verpflichtet, die Auftraggeber zu informieren, sobald es die Möglichkeit zu neuen, kostenreduzierenden und kundenfreundlichen oder zusätzlichen Vertriebsmöglichkeiten sieht. Für Thüringen gilt: Der Auftraggeber erklät sich grundsätzlich bereit, auch Innovationsmaßnahmen in der Vertriebstechnologie angemessen zu unterstützen. Hierzu können das EVU

und die Auftraggeber im Einvernehmen entsprechende Projekte vereinbaren, an denen sich die Auftraggeber insgesamt mit bis zu 100.000 € pro Jahr („Innovationsbudget“, dieses ist auch für neue Lösungen im Bereich der Fahrgastinformation vorgesehen, vgl. *Kapitel 5.1 Fahrgastinformation und Auskunftsmedien*) beteiligen können.

Dauerhafte Anpassungen der Öffnungszeiten von Vertriebsstellen gemäß *Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb* sind grundsätzlich zulässig, sofern die Auftraggeber diesen Änderungen zuvor schriftlich zugestimmt haben. Die Schließung von verkehrsvertraglich geforderten Vertriebsstellen innerhalb der Vertragslaufzeit ist in begründeten Ausnahmefällen und nach vorheriger Zustimmung des betroffenen Auftraggebers ebenfalls grundsätzlich möglich, sofern nachweislich keine Lösung zur Aufrechterhaltung der vertraglichen Anforderungen (z. B. Umwandlung einer personalbedienten Vertriebsstelle in eine videobasierte Vertriebsstelle) gefunden werden kann und/ oder aufgrund technologischer Fortschritte sinnvoll ist. In diesen Fällen hat eine anteilige Verrechnung der Aufwendungen bzw. Einsparungen gemäß der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 4 Vertrieb oder eine anderweitige Kompensation durch das EVU zu erfolgen. Gleiches gilt für Anpassungen für Entwerter und stationäre Fahrausweisautomaten, wie z. B. bei Rückbauten.

Folgende Regelungen beziehen sich auf Leistungsänderungen im Vertrieb ausschließlich auf das Gebiet der BEG:

Alle Änderungen an den nach den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung die bayerischen Streckenabschnitte betreffenden, geschuldeten Vertriebsleistungen bedürfen einer entsprechenden Vorgabe oder Zustimmung der BEG.

Das EVU trägt dafür Sorge, bei Änderungen von Vertriebswegen sich rechtzeitig mit der BEG und den Tarifverbünden über die Entwicklung des Vertriebs abzustimmen, um die Aufwärtskompatibilität mit möglichen neuen Entwicklungen sicherzustellen und um Remanenzkosten zu vermeiden.

Das EVU ist verpflichtet, die BEG zu informieren, sobald es die Möglichkeit zu neuen, kostenreduzierenden und kundenfreundlichen Vertriebsmöglichkeiten sieht. Die BEG erklärt sich grundsätzlich bereit, auch Innovationsschritte in der Vertriebstechnologie zu unterstützen.

Leistungsänderungsverlangen können durch die BEG ausgesprochen werden. Die Leistungsänderungsverlangen seitens der BEG können sich vor allem auf folgende Punkte beziehen, soweit sich neue Anforderungen an den SPNV-Vertrieb in Bayern stellen, sei es durch veränderte Anforderungen an den Vertrieb des Deutschlandtickets, veränderte Fahrgastnachfrage, neue verkehrspolitische Leitlinien oder technische Innovation:

- Änderung der Öffnungszeiten von personenbedienten Vertriebsstellen (Ab-, Zu-, Umbestellung);
- Einrichtung und Betrieb einer zusätzlichen oder Wegfall einer personenbedienten Vertriebsstelle. Hierzu gehört auch die Umwandlung einer personenbedienten Vertriebsstelle in eine andere Kategorie;
- Zu- oder Abbestellung von in den personenbedienten Vertriebsstellen anzubietenden Dienstleistungen;
- Installation und Betrieb von zusätzlichen oder Wegfall von Fahrausweisautomaten oder Entwertern; hierzu gehört auch die Umwandlung der Kategorie von Fahrausweisautomaten (konventionell und bargeldlos)
- Zu- oder Abbestellung von den an Fahrausweisautomaten und Entwertern anzubietenden Dienstleistungen
- Umsetzung von Fahrausweisautomaten oder Entwertern innerhalb einer Station;
- Umsetzung von Fahrausweisautomaten oder Entwertern von einer Station zu einer anderen Station;
- Vorgaben für den Verkauf und den anzubietenden Service in den elektronischen Medien, einschließlich der Einführung neuer oder die Reduzierung vorhandener elektronischer Medien

- Vorgaben für den Verkauf und den anzubietenden Service im Abo-Vertrieb, einschließlich der Zu- oder Abbestellung von Leistungen des Abo-Vertriebs

Leistungsänderungsverlangen werden dem EVU durch die BEG mit angemessener Umsetzungsfrist in Textform bekanntgegeben. Das EVU teilt mit, wenn die Umsetzung bereits zu einem früheren Zeitpunkt oder erst zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen kann. Das EVU hat ein Leistungsänderungsverlangen unverzüglich nach dessen Zugang zu analysieren und der BEG im Anschluss unverzüglich in Textform mitzuteilen, ob ihm die Umsetzung des Änderungsvorschlages unzumutbar ist (§ 2 Nr. 1 VOL/B), es Bedenken gegen die Leistungsänderung hat (§ 2 Nr. 2 Satz 1 VOL/B) oder ob es glaubt, durch die Leistungsänderung in der ordnungsgemäßen Ausführung der Leistung behindert zu werden (§ 5 Nr. 1 Satz 1 VOL/B). Ist dies nicht der Fall, sind Änderungen der Leistungen des EVU von diesem innerhalb der gewährten Frist auszuführen.

Änderungen der Öffnungszeiten einer personenbedienten Vertriebsstelle sind grundsätzlich zulässig, sofern die BEG diesen Änderungen zuvor in Textform zugestimmt haben. Jede geplante Änderung muss mindestens vier Wochen vor Eintritt angezeigt werden. Kurzfristige Schließungen einer personenbedienten Vertriebsstelle sind der BEG unverzüglich anzuzeigen und durch geeignete Informationsmaßnahmen (z.B. Zeitungsinserat, Papierschild vor Ort, kurzfristige Aufnahme in elektronische Auskunftsmedien etc.) bekannt zu machen. Die Regelungen zum Ausfall gemäß *Kapitel 6.3.1.5 Berichtswesen und Bewertung* bleiben davon unberührt.

Die Anpassung der dem EVU zustehenden Ausgleichszahlung bei Zu- und Abbestellungen von Vertriebsleistungen richtet sich für folgende Fälle nach den folgenden Regelungen je Vertriebsweg:

a. Personenbediente Vertriebsstellen:
    - Bei Zubestellungen von Öffnungsstunden durch die BEG für die jeweiligen Standorte der Kundencentren und Verkaufsstellen in einem Umfang von bis zu + 10 % der in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen angegebenen Mindestwochenöffnungszeit in Stunden, wird die Ausgleichszahlung um den in Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 4 Vertrieb angegebenen Wert je Kundencentrum oder Verkaufsstelle für die Zubestellung einer Öffnungsstunde erhöht. Bei Reduzierungen von Öffnungsstunden auf Wunsch des EVU für die jeweiligen Standorte der Kundencentren und Verkaufsstellen in einem Umfang von bis zu - 10 % der in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen angegebenen Mindestwochenöffnungszeit in Stunden wird die Ausgleichszahlung um den in Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 4 Vertrieb angegebenen Wert je Kundencentrum oder Verkaufsstelle für die Zubestellung einer Öffnungsstunde reduziert. Für über Satz 1 und 2 hinausgehende Änderungen gilt das Verfahren gemäß Absatz 2.
    - Bei Wegfall einer personenbedienten Vertriebsstelle wird die Ausgleichszahlung angepasst. Dabei ist die Ausgleichzahlung mindestens um den in Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 4 Vertrieb angegebenen Wert p.a. zu reduzieren.

b. Fahrausweisautomaten:

- Bei Zubestellungen von Fahrausweisautomaten unabhängig der jeweiligen Kategorie (konventionell oder bargeldlos) wird die Position des betreffenden Preisblatts der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 4 Vertrieb in der Spalte „Anzahl“ um die Zahl der zusätzlichen Fahrausweisautomaten ergänzt. Bei Zubestellungen von Fahrausweisautomaten vor der Bestellung der Fahrausweisautomaten durch das EVU wird die Position 2 des betreffenden Preisblatts der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 4 Vertrieb in der Spalte „Anzahl“ um die Zahl der zusätzlich bestellten Fahrausweisautomaten erhöht. Das EVU hat der BEG den geplanten Zeitpunkt der Bestellung der Fahrausweisautomaten so rechtzeitig schriftlich oder in Textform anzuzeigen, dass die BEG noch über mögliche Zubestellungen vor der Bestellung der Fahrausweisautomaten entscheiden kann. Bei Leistungsänderungen, die über den in Satz 1 genannten Umfang hinausgehen, gilt das Verfahren gemäß Absatz 2.
- Bei Abbestellungen von Fahrausweisautomaten unabhängig der jeweiligen Kategorie (konventionell oder bargeldlos) wird bei Abbestellungen die Position „Betriebskosten stationäre Automaten“ des betreffenden Preisblatts der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination um die Zahl der weggefallenen Fahrausweisautomaten verringert. Bei Abbestellungen von Fahrausweisautomaten vor der Bestellung der Fahrausweisautomaten durch das EVU werden die Positionen 7.1 und 7.2 „Fixkosten stationäre Automaten“ und „Betriebskosten stationäre Automaten“ der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination in der Spalte „Anzahl“ um die Zahl der weggefallen Fahrausweisautomaten verringert. Das EVU hat der BEG den geplanten Zeitpunkt der Bestellung der Fahrausweisautomaten so rechtzeitig schriftlich oder in Textform anzuzeigen, dass die BEG noch über mögliche Abbestellungen vor der Bestellung der Fahrausweisautomaten entscheiden kann. Bei Leistungsänderungen, die über den in Satz 1 genannten Umfang hinausgehen, gilt das Verfahren gemäß Absatz 2. Bei Umsetzungen eines Fahrausweisautomaten innerhalb einer Station oder an eine andere Station bleibt die Ausgleichzahlung unverändert. Für die Kosten der baulichen Umsetzung inklusive der technischen Außer- und Wiederinbetriebsetzung des Fahrausweisautomaten gilt das Verfahren nach Absatz 2.

Für die Anpassung der Ausgleichszahlung bei Leistungsänderungen, die über die in Absatz 6 genannten Fälle hinausgehen, gelten die Regelungen des Verkehrsdurchführungsvertrags.

Werden Öffnungszeiten in den personenbedienten Vertriebsstellen angepasst oder die Standorte, Anzahl sowie Kategorie von personenbedienten Vertriebsstellen, Fahrausweisautomaten und Entwerter geändert, ist die Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen entsprechend anzupassen.

6.8 Besonderheiten in einzelnen Bediengebieten

Das EVU hat im Bediengebiet die Vertriebsanforderungen für den Verkehrsverbund Mittelthüringen (VMT) sowie die Anlage LB–6.2 Spezifische Informationen VMT unter Beachtung der in *Kapitel 7 Tarife* genannten Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Gleiches gilt für den Deutschlandtarifverbund und den Nahverkehr Mainfranken (NVM) gemäß Anlage LB–6.3 Spezifische Informationen NVM und Anlage LB–6.4 Spezifische Informationen VGN.

6.9 Übergabe an Folgebetreiber

Im Interesse und zur Absicherung einer lückenlosen Erbringung der Vertriebspflichten hat das EVU in einem Übergabeprozess mit einem etwaigen nachfolgenden Eisenbahnverkehrsunternehmen oder einem nachfolgenden Vertriebsdienstleister kooperativ zusammenzuwirken. Dies betrifft insbesondere die Übermittlung von vertriebsnotwendigen Informationen im Übergabeprozess sowie die abgestimmte Vornahme von Handlungen gegenüber Dritten.

Das EVU unterstützt die Auftraggeber bzw. das nachfolgende Eisenbahnverkehrsunternehmen oder einen nachfolgenden Vertriebsdienstleister insbesondere bei Gesprächen und Verhandlungen mit seinem Vertriebsdienstleister bzw. dem Infrastrukturbetreiber der Stationen hinsichtlich einer möglichen Übernahme oder Anmietung von Vertriebsstellen in den Stationen oder einer Übergabe der Sockel an Stationen für stationäre Fahrausweisautomaten bzw. Entwerter zur Weiternutzung durch das nachfolgende Eisenbahnverkehrsunternehmen oder einen nachfolgenden Vertriebsdienstleister. Die Unterstützungshandlung besteht dabei aus der Gesprächsanbahnung.

Das EVU hat dafür Sorge zu tragen, dass im Falle der fortführenden Vertriebsverpflichtung durch einen Nachauftragnehmer im Folgevertrag mit Auslaufen des hiesigen Verkehrsvertrages kein Rückbau stationsbezogener Vorrichtungen für Fahrausweisautomaten oder Entwerter wie Stromanschlüsse, Fundamente und Entwertersäulen erfolgt, sondern diese dem Folgebetreiber zur Verfügung gestellt werden können. Entwerterköpfe und stationäre Fahrausweisautomaten sind hiervon ausgenommen. Sofern im Folgevertrag keine weitere Nutzung der Vertriebstechnik an den maßgebenden Stationen vorgesehen ist, ist die stationäre Vertriebstechnik (ausgenommen sind verlegte Kabel und Anschlüsse) vollständig vom EVU zurückzubauen.

Bei einer vor dem Ende des hiesigen Vertrages liegenden Standortübergabe besteht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Standorte an das nachfolgende Eisenbahnverkehrsunternehmen oder einen nachfolgenden Vertriebsdienstleister die unveränderte Verpflichtung des EVU zur Erbringung der Vertriebspflichten an den Standorten fort.

7 Tarife

Die nachfolgenden Ausführungen gelten grundsätzlich für das gesamte Bediengebiet. Auf abweichende, spezifische Regelungen wird im Text an der jeweiligen Stelle hingewiesen.

Näheres zu Vertragsart und Einnahmerisiko regelt *Kapitel 8 Einnahmen und Erlöse.*

7.1 Grundsätze

Das hier gegenständliche Netz kann tariflich gesehen drei Bereichen zugeordnet werden.

Das Netz, auf dem die ausgeschriebenen Leistungen erbracht werden, enthält Streckenanteile in den Verkehrsverbünden Verkehrsverbund Mittelthüringen (VMT) und Nahverkehr Mainfranken (NVM). Darüber hinaus gilt im übrigen vertragsgegenständlichen SPNV-Netz sowie bei Fahrten zwischen Verkehrsverbünden der Deutschlandtarif (DTV).

Bei der Tarifgestaltung steht der Fahrgast im Vordergrund, d. h. die Fahrgäste müssen die Züge auf den ausgeschriebenen Strecken unabhängig vom jeweiligen EVU frei wählen können.

Das EVU ist verpflichtet, daran mitzuwirken, dass für die vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen Tarif- und Vertriebskooperationen mit anderen Verkehrsunternehmen abgeschlossen sowie durchgehende Tarife aufgestellt werden.

Das EVU verpflichtet sich ferner, der Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG) beizutreten (vgl. *Kapitel 7.3.1 Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG)*). Das Vertragswerk der DTVG ist uneingeschränkt im jeweils aktuellen Stand anzuwenden.

7.2 Tarifsortiment

Das EVU ist verpflichtet, alle in Bezug auf die vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen jeweils räumlich gültigen Tarife des öffentlichen Verkehrs vollständig mit dem jeweils gesamten Tarifsortiment, den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen anzuwenden, (d. h. anzuerkennen und daraus folgende Erlösansprüche geltend zu machen). Diese Tarife sind über die in Anlage LB–6.1 Vertriebseinrichtungen beschriebenen Vertriebswege zu verkaufen sowie in den Zügen anzuerkennen. Hierzu gehören insbesondere (in jeweils gültiger Fassung, sofern bei Betriebsaufnahme noch am Markt):

- Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen der Deutschlandtarifverbund GmbH inkl. der dazugehörigen Tarifkooperationen (z. B. für die Anerkennung von Fernverkehrstarifen)
- Anstoßtarif Oberhof
- Verbundtarife einschließlich Sonderangeboten, Übergangs-, und Anerkennungstarifen sowie Kombitickets und sonstige Vereinbarungen für den Geltungsbereich der Verbünde
- sonstige im Bediengebiet gültige und ggf. zeitlich begrenzte Sonderangebote, wie z. B. Semestertickets, Schüler-Ferien-Tickets, Fahrtberechtigungen für Mitglieder des Bundestages und des Landtages und des Europäischen Parlaments, Militärverkehr (Familienheimfahrten für Bundeswehrangehörige etc.), Deutschlandticket inkl. Deutschlandticket-Semesterticket und Deutschlandticket-Jobticket
- Schülerjahreskarten des Landkreises Hildburghausen im Abschnitt Themar – Eisfeld (nur Anerkennung)
- Wünschenswert zur Absenkung von Zugangsbarrieren – insbesondere bei größeren Veranstaltungen mit ÖV-Nutzungen – ist auch die Implementierung von (verkehrsunternehmensübergreifenden) Kombitickets mit Veranstaltern und sonstigen regionalen Partnern.

Es wird die aktive Mitwirkung an der Konzeption und Realisierung von Sonderangeboten erwartet.

Fahrräder sind im Rahmen der vorhandenen Platzkapazitäten auf dem Gebiet des Freistaats Thüringen unentgeltlich zu befördern. In diesem Zusammenhang unterstützt das EVU Initiati-

ven der Auftraggeber zur Realisierung eines übergreifenden Fahrradkonzeptes unter Einbeziehung aller notwendigen Akteure, soweit diese Initiativen von allen Autraggebern gemeinschaftlich, einvernehmlich ergriffen worden sind. Bei der Mitnahme von Fahrrädern und Elektrokleinstfahrzeugen sind die jeweils geltenden Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der betroffenen Verkehrsverbünde und des Deutschlandtarifverbundes anzuwenden.

Die Auftraggeber möchten die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel fördern. Vom EVU wird erwartet, sich aktiv an hierzu ggf. stattfindenden Gespräche zu beteiligen.

7.3 Verkehrs- und Tarifverbünde

Das EVU ist verpflichtet, in Abstimmung mit den Auftraggebern darauf hinzuwirken, gleichberechtigtes Mitglied im jeweiligen Verbund zu werden. Es wird eine aktive und kooperative Mitarbeit in den Verbünden erwartet. Dies gilt auch für eventuelle Erweiterungen und eventuell sich neu entwickelnde Verbünde und Verkehrsgemeinschaften. Daraus eventuell entstehende Kosten muss grundsätzlich das EVU selbst tragen.

Etwaige Widersprüche zwischen Verbundverträgen und den Regelungen dieses Verkehrsdurchführungsvertrages samt Anlagen sind dem betroffenen Auftraggebern unverzüglich nach eigener Kenntnisnahme schriftlich zur Information mitzuteilen.

Bei der Angebotskalkulation sind sämtliche Kosten, die in Zusammenhang mit der Anwendung aller für die vertragsgegenständlichen SPNV-Leistungen relevanten Tarife/Tarifangebote entstehen, wie z. B. Gesellschafteranteile und Betriebs- oder Tarifanwendungskosten, zu berücksichtigen.

Das EVU hat eine erforderliche Zustimmung für die unmittelbare Einsichtnahme der Auftraggeber in Datenportale anderer Stellen, die Informationen zu den für diesen Verkehrsvertrag relevanten Einnahmen und Erlöse enthalten – wie z. B. den Erlösmonitor der Deutschlandtarifverbund GmbH – zu erteilen und nimmt die für die unmittelbare Einsichtnahme der Auftraggeber erforderlichen Handlungen und Erklärungen gegenüber diesen anderen Stellen vor. Auf die Regelungen zu Vertragsstrafen nach § 5 (E) VDV wird hingewiesen.

7.3.1 Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG)

Das EVU ist verpflichtet, rechtzeitig vor Betriebsaufnahme einen Antrag auf Aufnahme als Gesellschafter in die DTV GmbH (DTVG) zu stellen, sofern es noch kein Gesellschafter ist. Bei Aufnahme in die DTVG wird das EVU Gesellschafter und hat die aus den DTVG-Verträgen resultierenden Rechte und Pflichten in der DTVG wahrzunehmen. Das EVU ist verpflichtet, die auf das hiesige Verkehrsnetz entfallenen Geschäftsanteile von den aktuellen Betreibern zu übernehmen. Die Übertragung der Geschäftsanteile muss bis zur Betriebsaufnahme erfolgt sein.

Das EVU räumt den Auftraggebern für alle auf das vertragsgegenständliche Verkehrsnetz entfallenden „Verkehrsvertragsstimmen“ ein verbindliches Weisungsrecht bzgl. seines Antrags- und Abstimmungsverhaltens in allen Gremien der DTVG ein. Das EVU nimmt die Aufteilung der Verkehrsvertragsstimmen in der DTVG zwischen TLBV und BEG nach einer gemeinsamen Vorgabe der Auftraggeber vor. Das EVU hat bei der DTVG einen für das hiesige Vergabenetz einzurichtenden Zugang der Auftraggeber zum Erlösmonitor der DTVG zu beantragen. Das EVU wird die Auftraggeber rechtzeitig informieren und das Abstimmungsverhalten koordinieren. In jedem Fall darf das EVU unter Berücksichtigung der vertraglichen Regelungen der DTVG Positionen, Stimmrechte und Stellungnahmen zur Tarif-, Vertriebs- sowie Einnahmen- und Erlösentwicklung mit Vertragsbezug in den Gremien der DTVG nur mit vorheriger Zustimmung der Auftraggeber abgeben bzw. annehmen. Das EVU ist verpflichtet, die Auftraggeber vor der Ausübung von Stimmrechten und vor der Abgabe von Positionen oder Stellungnahmen zu unterrichten. Soweit eine Stimmübertragung auf die Auftraggeber zulässig ist, können diese entsprechendes verlangen. Gleiches gilt für die Erteilung einer Stimmrechtsvollmacht. Die Auftraggeber sind berechtigt, die Interessen in den Gremien auch selbst wahrzunehmen. Auf die Regelungen zu Vertragsstrafen nach § 5 (E) VDV wird hingewiesen.

Betreibt das EVU über diesen VDV hinaus weitere Linien bzw. Verkehre, übt es seine diesbezüglich bestehenden anteiligen Stimmrechte nach diesem VDV separat aus.

Sofern in den Tarifbedingungen des Deutschlandtickets keine gesonderten Mitnahmeregelungen für Sachen oder Tiere getroffen wurden, gelten die Regelungen des jeweiligen Tarifs.

7.3.2 Verkehrsverbund Mittelthüringen (VMT)

Das EVU hat den VMT-Tarif als Verbundtarif im entsprechenden räumlichen Anwendungsbereich (sog. VMT-Gebiet oder Verbundraum des VMT) anzuwenden, solange und soweit der Freistaat Thüringen Vertragspartner am VMT-Vertragswerk ist. Das EVU ist verpflichtet, unmittelbar nach Zuschlagserteilung die Aufnahme als Gesellschafter im VMT zu beantragen, falls es dort nicht bereits Gesellschafter ist. Bei der Angebotskalkulation sind die möglichen Kosten für die Gesellschafteranteile sowie für die Betriebskosten zu berücksichtigen. Der VMT-Tarif wird durch die Verkehrsgemeinschaft Mittelthüringen GmbH (VMT GmbH) koordiniert. Die im VMT-Gebiet zuständigen Aufgabenträger haben in der Allgemeinen Vorschrift gemäß Art. 3 Absatz 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 (VMT-AV) und im VMT-Finanzierungs- und Tariffortschreibungsvertrag (VMT-FTV) festgehalten, dass sie die aus der Anwendung des VMT-Tarifs entstehenden verbundbezogenen Belastungen (nur Durchtarifierungsverluste) ausgleichen, die initial auf Basis eines Gutachtens ermittelt werden. Die tatsächlichen jährlichen Durchtarifierungsverluste werden nach Vorlage der Abrechnungen der VMT GmbH im Rahmen der jeweiligen Erslöabrechnungen mit dem betroffenen Auftraggeber spitz abgerechnet (vgl. *Kapitel 8.2 Ermittlung der Fahrgelderlöse*). *Kapitel 7.3.6 Vorgabe neuer Tarife* gilt entsprechend.

Im Raum Südthüringen (Landkreise Hildburghausen, Schmalkalden-Meiningen, kreisfreie Stadt Suhl) ist eine Ausweitung des räumlichen Anwendungsbereiches des VMT-Tarifs (sog. VMT-Verbunderweiterung) vorgesehen. Der Einfluss dieser geplanten VMT-Erweiterung im Hinblick auf die Vertriebssysteme (u. a. Datenmengen, Datenspeicher, Verarbeitungszeiten) ist bei der Angebotserstellung technisch zu berücksichtigen, insbesondere bei der Neubeschaffung von Vertriebssystemen. Darüber hinaus sind keine Kosten, die mit der VMT-Erweiterung in unmittelbarem Zusammenhang stehen, zu kalkulieren.

Stattdessen gilt: Für den Fall, dass während der Vertragsdauer eine Ausweitung des räumlichen Anwendungsbereiches des VMT-Tarifs (z. B. im Raum Südthüringen) eingerichtet wird, ist der betroffene Auftraggeber über den Beginn, den Fortschritt und das Ergebnis der Verhandlungen zu informieren und – soweit von dem betroffenen Auftraggeber gewünscht – zu beteiligen. Das EVU verpflichtet sich, diese Tarife auch für das Erweiterungsgebiet nach Aufforderung durch den Auftraggeber auf Nachweis gegen Kostenerstattung gemäß § 2 Nr. 3 VOL/B unter Berücksichtigung möglicher Einsparungseffekte ebenfalls einzuführen.

Zusätzlich wird für den Landkreis Sonneberg derzeit geprüft, inwieweit eine Verbunderweiterung des VGN denkbar wäre. Auch diesbezüglich gilt für das EVU der o. s. Absatz für die vorgesehene Verbunderweiterung des VMT Richtung Südthüringen.

Die derzeit bestehenden Regelungen des VMT, die die Aufnahme und Mitwirkungskonditionen, Rechte, Einnahmeaufteilung etc. gewährleisten, sind in der Anlage LB–6.2 Spezifische Informationen VMT wiedergegeben.

7.3.3 Nahverkehr Mainfranken (NVM)

Das EVU ist verpflichtet, auf den bayerischen Streckenabschnitten den Tarif des Nahverkehr Mainfranken (NVM) in der jeweils gültigen Fassung vollständig mit dem jeweils gesamten Tarifsortiment, den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen anzuwenden (d. h. anzuerkennen und daraus folgende Erlösansprüche geltend zu machen). Die geltenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen können der Homepage des NVM (https://www.nahverkehr-mainfranken.de/tarif-befoerderungsbedingungen/) entnommen werden. Weitere Erläuterungen und Unterlagen des NVM sind der Anlage LB–6.3 Spezifische Informationen NVM zu entnehmen. Die BEG übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der darin enthaltenen Angaben.

7.3.4 Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN)

Da das EVU im aktuellen Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) keine Verkehrs- sondern lediglich Vertriebsleistungen erbringt (vgl. Kapitel 6.3 Stationärer Vertrieb), sind für den Vertrieb des VGN-Sortiments an der Station Sonneberg (Thür) Hbf keine Einnahmenansprüche zu erwarten. Das EVU verpflichtet sich daher, einen Assoziierungsvertrag mit der VGN GmbH abzuschließen, in dem alle entsprechenden Regelungen festgehalten sind, siehe Anlage LB–6.4 Spezifische Informationen VGN.

7.3.5 Weitere Tarifkooperationen

Das EVU muss mit den Gebietskörperschaften bzw. den Tourismusverbänden, die dies fordern, in Verhandlungen eintreten, mit dem Ziel, die Kur- bzw. Gästekarten der Anliegergemeinden als Fahrausweis für Urlaubs- und Feriengäste anzuerkennen. Dem betroffenen Auftraggeber sind die Verhandlungsergebnisse mitzuteilen bzw. gemäß *Kapitel 8.1 Einnahmerisiko* zur Zustimmung vorzulegen.

An der Konzeption und Realisierung von netzbezogenen und netzübergreifenden Sonderangeboten sowie der Vereinheitlichung von Sonderangeboten hat das EVU aktiv mitzuwirken.

7.3.6 Vorgabe neuer Tarife

Wird nach Ende der Angebotsfrist oder während der Laufzeit dieses Verkehrsvertrages ein anderer als der derzeit jeweils geltende Nahverkehrstarif (neuer Nahverkehrstarif) eingeführt, können die Auftraggeber mit der angemessenen Ankündigungsfrist zu einem Datum, an dem üblicherweise mindestens ein Tarifwechsel stattfindet, die Anwendung eines solchen neuen Tarifs bestimmen.

In diesen Fällen erfolgt für das betroffene Aufgabenträgergebiet eine Anpassung des dem EVU zustehenden Zuschusses nach § 2 Nr. 3 VOL/B, wenn dem EVU durch die Verpflichtung zur Anwendung neuer Tarife höhere Kosten entstehen. Der Ausgleich wirtschaftlicher Nachteile ist um mögliche entstehende Kosteneinsparungen – im Vergleich zur Kalkulation im Angebot – zu mindern. Die Anpassung des Zuschusses gemäß § 2 Nr. 3 VOL/B hat das EVU innerhalb von 12 Wochen nach der Ankündigung des betroffenen Auftraggebers geltend zu machen. Führt die Verpflichtung zur Anwendung neuer Tarife zu reduzierten Kosten des EVU, kann auch der betroffene Auftraggeber eine Anpassung des Zuschusses des EVU nach § 2 Nr. 3 VOL/B verlangen.

Für die Anerkennung vorhandener oder neu entwickelter, zeitlich begrenzter Sonderangebote der DB Fernverkehr AG oder anderer Fernverkehrsanbieter, die auch den vertragsgegenständlichen Verkehr betreffen, ist eine vertragliche Vereinbarung zu treffen, sofern diese nicht bereits über die DTVG erfolgt.

Das EVU ist vorbehaltlich der Regelungen der DTVG und der Verkehrsverbünde berechtigt und ggfs. verpflichtet, nach Zustimmung der Auftraggeber Sonderangebote zu entwickeln und zu vertreiben. Sofern Parallelverkehr besteht, sind mit den parallel verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen Tarifkooperationen zur Anerkennung der Sonderangebote zu vereinbaren, um eine unternehmensspezifische Gültigkeit zu vermeiden.

Es wird die aktive Mitwirkung an der Konzeption und Realisierung von weiteren regionalspezifischen Sonderangeboten erwartet.

Auf Verlangen der Auftraggeber sind durch das EVU tarifliche Sonderangebote zu kalkulieren. Über die Ausgestaltung und Einführung der Angebote werden sich die Vertragsparteien unter Berücksichtigung sonstiger vertraglicher Regelungen verständigen.

Das EVU hat den betroffenen Auftraggebern gemäß *Kapitel 8 Einnahmen und Erlöse* alle erlösrelevanten Tarifanpassungen und Einnahmeaufteilungsverträge mit einer Abschätzung der erlösseitigen und verkehrlichen Auswirkungen zur Meinungsbildung vorzulegen und von diesen genehmigen zu lassen. Näheres hierzu ist in *Kapitel 8.2 Ermittlung der Fahrgelderlöse* erläutert.

8 Einnahmen und Erlöse

Zur Klarstellung werden vorab folgende Begrifflichkeiten erläutert:

(1) Fahrgeldeinnahmen/ Einnahmen sind kassentechnische Einnahmen (KTE) des EVU aus dem Verkauf von Fahrausweisen auf Grundlage der Tarife im Sinne von § 12 Abs. 1 Satz 1 AEG, unabhängig davon, ob diese über das EVU selbst oder über vom EVU beauftragte Vertriebsdienstleister/ Dritte eingenommen werden.
(2) Fahrgelderlöse/ Erlöse sind kassentechnische Fahrgeldeinnahmen zzgl. Ab- bzw. Zuführungen im Rahmen von Einnahmeaufteilungsverfahren, Tarifkooperationen, Erlöse aus dem Verkauf und der Anerkennung der BahnCard, sonstigen Aufteilungsmechanismen, allen gesetzlichen Ausgleichszahlungen sowie allen sonstigen Ausgleichsleistungen für entgangene Fahrgeldeinnahmen (z. B. SGB IX) einschließlich etwaiger Ausgleichszahlungen aus Nachfolgeregelungen und/oder nach geltenden landesgesetzlichen Regelungen sowie aus allgemeinen Vorschriften nach der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 sowie Erlöse aus der Abgeltung von Leistungen aus sonstigen Verkehrsverträgen bzw. Öffentlichen Dienstleistungsaufträgen und sonstigen Vereinbarungen mit Bestellern in Bezug auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, wobei das EVU für die form- und fristgerechte Beantragung vollständig selbst verantwortlich ist. Vertriebsprovisionen (Provisionserträge und Provisionsaufwände) beide sind jedoch im Rahmen der Erlöstestierung gesondert auszuweisen. Weitere Regelungen siehe gemäß *Kapitel 8.4 Umgang mit Vertriebsprovisionen aufgrund der Vertriebsrichtlinie des Deutschlandtarifs und Verbundprovisionen*.

Die im Rahmen dieses Verkehrsvertrags erzielten Einnahmen und Erlöse müssen stichtagsbezogen zum ersten bzw. letzten Tag der Vertragslaufzeit gegenüber den Einnahmen und Erlösen des vorhergehenden und des nachfolgenden Verkehrsvertrags abgegrenzt werden. Bei Zeitfahrausweisen erfolgt dies dadurch, dass die aus deren Verkauf erzielten Einnahmen und Erlöse nur in dem Verhältnis dem hiesigen Verkehrsvertrag zugerechnet werden, wie die Gültigkeit des Zeitfahrausweises in die Laufzeit des hiesigen Vertrags fällt.

Die Bruttoeinnahmen bzw. -erlöse sind mit dem jeweils gültigen Umsatzsteuersatz vom EVU eigenständig zu versteuern. Das EVU muss sich mit den zuständigen Vertragspartnern der Verträge gemäß *Kapitel 7 Tarife* und den jeweils zuständigen Finanzämtern darüber abstimmen, welcher Umsatzsteuersatz jeweils für die kassentechnischen Einnahmen anzusetzen ist. Das EVU ist verpflichtet, die Umsatzsteuer korrekt abzuführen. Das EVU muss darauf hinwirken, dass ein möglichst niedriger Mischsteuersatz anerkannt wird und die entsprechenden Unterlagen vor- und aufbereiten. Diese Unterlagen sind mit dem betroffenen Auftraggeber abzustimmen. Der betroffene Auftraggeber hat das Recht, die entsprechenden Korrespondenzen einzusehen und dem EVU bei den Abstimmungen ggf. Weisungen zu erteilen, die das EVU zu befolgen hat.

8.1 Einnahmerisiko

Der Verkehrsdurchführungsvertrag ist als sogenannter Bruttovertrag konzipiert. Das bedeutet, dass alle durch das EVU erzielbaren Erlöse dem EVU als Entgelt für die von ihm gegenüber den Fahrgästen erbrachten Beförderungsleistungen zustehen und bei der Ermittlung der dem EVU für die Erbringung der Verkehrsleistungen zustehenden jährlichen Ausgleichszahlung gegengerechnet werden.

Die Auftraggeber tragen somit das Einnahmen- und Erlösrisiko.

Das EVU führt die Vertragsverhandlungen zu erlösrelevanten Tarifanpassungen, Einnahmeaufteilungs- und Kooperationsverträgen solange eigenverantwortlich, wie die Auftraggeber nicht gegenüber dem EVU erklären, diese Verhandlungen selbst führen zu wollen. Das EVU unterrichtet die Auftraggeber unverzüglich über den jeweiligen Stand der Verhandlungen.

Den jeweiligen Auftraggebern ist es – soweit möglich – zu gestatten, an diesen Verhandlungen teilzunehmen oder – soweit möglich – diese Verhandlungen eigenständig zu führen. Falls eine

Teilnahme an bzw. die eigenständige Führung dieser Verhandlungen durch die jeweiligen Auftraggeber nicht möglich ist, ist das EVU verpflichtet, die Verhandlungen nach den Vorgaben der betroffenen Auftraggeber zu führen.

Das EVU hat den jeweils tariflich betroffenen Auftraggebern alle erlösrelevanten Tarifanpassungen und Einnahmeaufteilungsverträge unverzüglich nach Bekanntwerden vorzulegen und von diesen genehmigen zu lassen. Das EVU darf Einnahmeaufteilungsverträge und sonstige Kooperationsverträge, die Auswirkungen auf die Erlöse haben, nur mit vorheriger Zustimmung der jeweiligen Auftraggeber in Schrift- oder Textform (E-Mail) schließen. Im Zuge der Abfrage der Genehmigung bei den betroffenen Auftraggebern hat das EVU darüber zu informieren und eine eigene Einschätzung vorzunehmen, welche verkehrlichen und erlösseitigen Auswirkungen durch die Tarifanpassungen bzw. den Abschluss der Einnahmeaufteilungsverträge nach seiner Prognose zu erwarten sind. Zur Sicherung einer rechtzeitigen Vorabstimmung der o. g. Stimmabgabe hat das EVU beim jeweiligen Absender vorab die parallele und rechtzeitige Übermittlung der jeweiligen Sitzungsunterlagen und späterer Niederschriften an das EVU und an die Auftraggeber zu erwirken. Falls dies beim Absender unmöglich ist, hat das EVU die Sitzungsunterlagen den Auftraggebern unverzüglich nach Zugang, jedoch spätestens binnen 3 Werktagen elektronisch zu übermitteln. Als Werktag gelten hier alle in den Zeitraum Montag bis Freitag fallenden Tage, ausgenommen Feiertage.

Die Auftraggeber informieren das EVU regelmäßig, z. B. in Form von Jour-fixe-Besprechungen, je nach Erfordernis, darüber, in welcher Weise sie ihre Interessen konkret gewahrt sehen möchten. Auf dieser Grundlage hat das EVU die Auftraggeber mindestens einmal im Quartal darüber zu informieren und mit diesen zu erörtern, inwieweit in den jeweiligen Gremien die Interessen der Auftraggeber gewahrt werden und welche Initiativen das EVU hinsichtlich der Ausgestaltung von Organisation, Tarif, EAV, Vertrieb, Marktforschung und Kommunikation sowie ggf. Angebot ergreifen soll, um eine Verbesserung der Wahrung der Interessen der Auftraggeber zu bewirken. Auf Wunsch der Auftraggeber können die Besprechungen im Einzelfall entfallen oder durch Besprechungen in einem anderen Rhythmus ersetzt werden.

Das EVU hat sich während der gesamten Vertragslaufzeit so zu verhalten, als trüge es das vollständige Erlösrisiko. Das EVU ist außerdem verpflichtet, alles zu unternehmen, dass ihm die Erlöse für die vertragsgegenständlichen Leistungen in voller Höhe zugeschieden werden. Gleichzeitig hat das EVU alles zu unterlassen, was seinen Erlösanspruch hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen nachteilig beeinflussen könnte.

Das EVU verpflichtet sich, ein eigenes und qualifiziertes Tarif-, Vertriebs-, und Erlösmanagement aufzubauen und mindestens einen zentralen, fachlich qualifizierten Ansprechpartner für das hiesige Vergabenetz einzusetzen. Das Tarif-, Vertriebs- und Erlösmanagement des EVU

- ist verantwortlich für alle Themen der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung nach den *Kapiteln 6, 7 und 8* dieser Leistungsbeschreibung,
- arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung der Erlösergiebigkeit des EVU, wertet Daten aus Einnahmen- und Erlösmeldungen, Zählungen und Erhebungen in Abstimmung mit den Auftraggebern aus,
- unterstützt die Auftraggeber bei der Erstellung von Erlösprognosen; erstellt auf Wunsch der Auftraggeber eigenständig Erlösprognosen inklusive ausführlicher Darstellung und Erläuterung der unterstellten Prämissen sowie möglicher Erlösrisiken,
- erstellt auf Wunsch der Auftraggeber fundierte Stellungnahmen zu den Erlöswirkungen von einzelnen tariflichen, vertrieblichen sowie Marketing-Maßnahmen (z. B. Maßnahmen zur Tarifsteigerung, Tarifstrukturänderungen, Tarifkooperationen, Änderung von Provisionsregelungen im Vertrieb; Änderungen Einnahmeaufteilung, angebotsorientierte Marketingkampagnen) als Unterstützung der Auftraggeber im Hinblick auf erlöswirksame Entscheidungen zu Tarif, EAV- oder Vertriebsthemen,
- erstellt auf Wunsch der Auftraggeber spezifische Auswertungen, um die Wirkung von angebotsorientierten, netzspezifischen Marketingkampagnen nachvollziehbar zu machen,
- unterstützt die Auftraggeber bei Themen der Einnahmeaufteilung,

- wertet Daten aus Beschwerdemanagement und Kundenfragen aus und beantwortet in Abstimmung mit den Auftraggebern Fragen zu den Themen Tarif und Vertrieb,
- analysiert Prozesse und korrigiert diese ggf. in Abstimmung mit den Auftraggebern,
- erarbeitet soweit möglich Maßnahmen zur Behebung von einschlägigen Qualitätsmängeln und veranlasst Mängelbeseitigungen und Personalschulungen,
- begleitet Maßnahmen in der Umsetzung und führt Erfolgskontrollen durch,
- bindet die verschiedenen Fachabteilungen, Unternehmensbereiche und andere betroffene Unternehmen, z. B. den Vertriebsdienstleister, in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ein,
- hält Kontakte und vermittelt als Schnittstelle zwischen EVU, Auftraggebern, Fahrgästen, Verbänden, Kommunen und Institutionen und deren Belangen bezüglich der einschlägigen Themen in den *Kapiteln 6, 7 und 8* der Leistungsbeschreibung,
- stellt die Koordination und Durchführung der übrigen nach den *Kapiteln 6, 7 und 8* erforderlichen Abstimmungen und Gremienarbeiten einschließlich der Vor- und Nacharbeiten sicher,
- ist für die Auftraggeber, Verbünde, Fahrgäste, Kommunen etc. in angemessener Rückmeldezeit erreichbar, d. h. bei möglichen Ausfällen/ Abwesenheiten steht ggf. vertretungsweise ein weiterer Ansprechpartner zur Verfügung,
- hat alle erlösrelevanten Fristen im Blick und agiert entsprechend fristgemäß.

Im Übrigen gelten die Regelungen gemäß *Kapitel 8.4 Umgang mit Vertriebsprovisionen aufgrund der Vertriebsrichtlinie des Deutschlandtarifs und Verbundprovisionen*.

8.2 Ermittlung der Fahrgelderlöse

Sämtliche Fahrgelderlöse des EVU sowie Ausgleichszahlungen als Ersatz für Fahrgelderlöse (z. B. bei politisch gewünschten Tarifen) oder der Ausgleich aus Harmonisierungs- oder Durchtarifierungsverlusten stehen dem EVU zu und werden den Auftraggebern nach dem Belegenheitsprinzip (Nettoerlöse) zugeschieden. Die jeweiligen tarifbezogenen Aufteilungsschlüssel werden gemeinsam von den Auftraggebern vorgegeben. Einnahmen aus dem Erhöhten Beförderungsentgelt (EBE) verbleiben beim EVU. Sonstige Einnahmen, z. B. aus Werbung, verbleiben ebenfalls beim EVU.

Zur Abrechnung herangezogen werden jeweils die Nettofahrgelderlöse.

Die Beförderung von schwerbehinderten Menschen gemäß § 228 SGB IX ist Bestandteil der Leistungserbringung. Das EVU ist verpflichtet, entsprechende Ausgleichsmittel nach §§ 228 ff. SGB IX zu beantragen und zu vereinnahmen. Die Erlöse (Nettobeträge) aus der Gewährung der Ausgleichsmittel stehen den Auftraggebern zu. Dieses gilt auch, wenn das EVU schuldhaft unterlassen hat, diese Mittel zu beantragen und diese Erlöse folglich tatsächlich nicht erhalten hat.

Die Beförderung von Personen mit Zeitfahrausweisen des Ausbildungsverkehrs ist Bestandteil der Leistungserbringung, d. h. das EVU verzichtet darauf, Mittel nach § 6a AEG 1951 bzw. entsprechenden Landesregelungen zu beantragen.

Es werden grundsätzlich keine Freifahrten gewährt, soweit dies in dieser Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich anders geregelt ist. Wenn das EVU oder Dritte solche Regelungen für Mitarbeiter oder Andere erwirken wollen, hat das EVU dies den Auftraggebern mitzuteilen und die Verhandlungen mit Dritten nur in Absprache mit den Auftraggebern zu führen. Vor Abschluss einer etwaigen Freifahrtregelung ist das Einverständnis der Auftraggeber in Schrift- oder Textform einzuholen. Sofern das EVU Regelungen für seine Mitarbeiter bestimmen will, kann es durch die Auftraggeber ermächtigt werden, Freifahrten oder rabattierte Fahrtberechtigungen gegen einen entsprechenden Erlösausgleich zu gewähren. Dieser Erlösausgleich ist nicht relevant für die Kostenkalkulation. Auf betriebsrelevanten Einsatzfahrten werden Triebfahrzeugführern, Lokrangierführern/Bereitstellern und Servicepersonalen sowie Reinigungsmitarbeitern des EVU und der von ihm unterbeauftragten Unternehmen Freifahrten gewährt. Die genannten Mitarbeiter des EVU und der von ihm unterbeauftragten Unternehmen müssen

zum Nachweis der Berechtigung einen Dienstausweis in Kombination mit dem Schichtplan mit sich führen.

Für Bayern gilt: Das EVU ist verpflichtet, dem Kreis der in der Gastfahrten-Vereinbarung (vgl. Anlage LB–8.1 Gastfahrtenvereinbarung BEG) festgelegten Mitarbeiter und Leiharbeiter anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen die Mitfahrt für die vertragsgegenständlichen Zwecke innerhalb Bayerns durch Beitritt zur Vereinbarung bis zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme unentgeltlich zu gewähren.

Alle Erlöse sind vom EVU zu vereinnahmen und werden nach Maßgabe von § 5 VDV bei der Berechnung des Abschlags berücksichtigt. Die Erlöse sind nicht im Angebot zu kalkulieren, sondern werden zwischen den Auftraggebern und dem EVU auf Basis der jährlichen Abschlagsprognose der jeweiligen Tarifgeber bzw. auf Basis der letztmöglichen Erlösabrechnung aufgabenträgerspezifisch festgelegt. Dazu hat das EVU die Abschlagsprognosen der jeweiligen Tarifgeber für jeden Auftraggeber nach territorialer Zuständigkeit zusammenzufassen und an die einzelnen Auftraggeber gemäß der Fristen aus § 5 (C) Abs. 5 VDV zu übermitteln. Sofern nicht für jeden Tarif Abschlagsprognosen der Tarifgeber vorliegen, muss das EVU für die betroffenen Tarife eine eigene Prognose erstellen. Unterjährige Korrekturen der Abschlagsbeträge sind im Einvernehmen zwischen den betroffenen Auftraggebern und dem EVU zulässig. Zur Vereinfachung der Zahlungsflüsse können alle Forderungen aus den Fahrgelderlösen im Rahmen der Abschlagszahlungen in transparenter Weise verrechnet werden. Nach finaler Feststellung aller Erlösansprüche erfolgt im Folgejahr eine Spitzabrechnung der im Abschlag berücksichtigten Fahrgelderlöse („Erlösabrechnung“).

Vergütungen für die Erbringung von Vertriebsleistungen (im Folgenden: Vertriebsprovisionen) sind gemäß *Kapitel 8.4 Umgang mit Vertriebsprovisionen aufgrund der Vertriebsrichtlinie des Deutschlandtarifs und Verbundprovisionen*im Rahmen der Erlösabrechnung zu berücksichtigen. Es gelten die Regelungen und Berichtspflichten gemäß *Kapitel 8.4 Umgang mit Vertriebsprovisionen aufgrund der Vertriebsrichtlinie des Deutschlandtarifs und Verbundprovisionen.*

Das EVU hat den tariflich betroffenen Auftraggebern alle Abrechnungen aus den jeweiligen Einnahmeaufteilungsverträgen, auch im Entwurf und vor Anfertigung der finalen Erlösabrechnung, einzeln und unverzüglich vorzulegen.

Das EVU ist verpflichtet, den Freistaat Thüringen auf mögliche Differenzen zwischen den prognostizierten Fahrgelderlösen gemäß Abschlagsermittlung und den tatsächlichen Fahrgelderlösen nach den Abrechnungen aus den jeweiligen Einnahmeaufteilungsverträgen unverzüglich unter Wahrung der Textform aufmerksam zu machen. Dazu hat das EVU dem Freistaat Thüringen zweimal jährlich eine anhand von IST-Werten aktualisierte Erlösprognose vorzulegen, und zwar:

a) bis zum 31.05. – für die Monate Januar bis März sowie

b) bis zum 31.08. – für die Monate Januar bis Juni.

Für das Gebiet des Freistaats Thüringen gilt: Bei erkennbarer Abweichung der Erlösprognose gemäß a) oder b) von der den Abschlagsbeträgen zugrunde liegenden Erlösprognose werden die dann folgenden Abschlagsbeträge unter Berücksichtigung der Verrechnung bereits erfolgter Abschlagszahlungen zum nächstmöglichen Zeitpunkt in Abstimmung mit dem EVU durch die Auftraggeber entsprechend angepasst. Für das Gebiet der BEG sind keine unterjährigen Anpassungen der Abschlagszahlungen vorgesehen.

Sollte das EVU Kenntnis von Fehlern in bereits gelieferten Daten oder der Unvollständigkeit bereits gelieferter Daten erlangen, sind die vollständigen und korrigierten Daten im vereinbarten Datenformat unverzüglich bereitzustellen. Diese Regelung bezieht sich gleichermaßen auf die Regelungen gemäß *Kapitel 8.5 Meldung der Einnahmen an den Freistaat Thüringen, Kapitel 8.6 Meldung der Einnahmen und Erlöse an die BEG und Kapitel 8.7 Erlöstestierung.*

Die Auftraggeber stimmen sich im ersten Betriebsjahr gemeinsam mit dem EVU zur Formatvorlage der aufgabenträgerspezifischen Erlösabrechnung ab. Das EVU hat alle relevanten Tarife und Erlösansprüche in der Erlösabrechnung zusammenzuführen und mittels Nachweis ge-

mäß der entsprechenden finalen Abrechnungen aus den jeweiligen Kooperations- und Einnahmeaufteilungsverträgen zu belegen. Die Erlösabrechnung ist bis zum 31.12. des Folgejahres mindestens im Entwurf zu erstellen und den Auftraggebern vorzulegen. Sollten einzelne Abrechnungen aus Einnahmeaufteilungsverträgen oder sonstigen Ausgleichsansprüchen (z. B. SGB IX) bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht oder nicht final vorliegen, so sind diese Positionen mit einem entsprechenden Hinweis zu versehen.

Falls bis zum Zeitpunkt der Abgabe und Prüfung der verkehrsvertraglichen Erlösabrechnung die Testierung aller Erlöspositionen noch nicht abgeschlossen ist, gilt Folgendes:

In der vorläufigen Erlösabrechnung werden die Werte der Erlöspositionen wie folgt angesetzt:

- Werte der Erlöspositionen wurden bereits testiert: Ansatz der testierten Werte für diese Erlöspositionen (vgl. *Kapitel 8.7 Erlöstestierung*)
- Werte der Erlöspositionen wurden noch nicht testiert: Ansatz der vorläufigen Werte

Die verkehrsvertragliche Erlösabrechnung wird auf Basis dieser Werte vorläufig abgerechnet. Die Erlöspositionen, deren Werte noch nicht testiert wurden, sowie möglicherweise damit zusammenhängende Berechnungen, werden unter Vorbehalt gestellt.

Es erfolgt eine Aktualisierung der vorläufigen Abrechnung der Erlösabrechnung, sobald die Werte weiterer Erlöspositionen testiert wurden (vgl. *Kapitel 8.7 Erlöstestierung*). Die vorläufigen Werte werden durch die dann testierten Werte der Erlöspositionen ersetzt. Sollten durch die Aktualisierung nur teilweise vorläufige Erlöswerte testiert worden sein (d. h. es liegen weiterhin noch nicht alle Erlöswerte testiert vor), stimmen sich das EVU und die Auftraggeber über den Zeitpunkt der erneuten vorläufigen Abrechnung ab. Entweder wird auf Basis der Aktualisierung der vorläufigen Abrechnung erneut vorläufig abgerechnet oder die erneute Abrechnung erfolgt erst, wenn eine oder weitere Aktualisierungen erfolgt sind. Solange Werte von Erlöspositionen noch nicht testiert wurden, erfolgt die Abrechnung weiterhin unter Vorbehalt. Sollten durch die Aktualisierung alle noch vorläufigen Erlöswerte testiert vorliegen, wird die Erlösabrechnung ebenfalls aktualisiert und erneut abgerechnet sowie mögliche Vorbehalte zu den Erlösen aufgehoben.

Die Erlösabrechnung ist von der Jahresschlussrechnung gemäß § 5 (F) VDV losgelöst und wird fachlich, terminlich und monetär separat behandelt. Zur Vereinfachung der Zahlungsflüsse können jedoch bei Bedarf auch Forderungen aus den Fahrgeldeinnahmen im Rahmen der Abschlagszahlungen in transparenter Weise verrechnet werden.

8.3 Weitere Regelungen

Das EVU ist verpflichtet, alles zu unternehmen, dass ihm die Erlöse für die vertragsgegenständlichen Leistungen in voller Höhe zugeschieden werden.

Das EVU hat im Rahmen seiner Teilnahme in den Gremien der beteiligten Verkehrsverbünde alles in seiner Macht stehende zu unternehmen, um eine zügige Einnahmeaufteilung der Verbundeinnahmen zu gewährleisten.

Das EVU ist nicht befugt, auf Erlösansprüche ohne Zustimmung der Auftraggeber zu verzichten. Dies gilt auch bei Baustellen oder wenn sich durch Schienenersatzverkehre veränderte Zugkm-Bilanzen ergeben.

Das EVU hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Angaben ordnungsgemäß und sorgfältig ermittelt sind (vgl. *Kapitel 8.5 Meldung der Einnahmen an den Freistaat Thüringen, Kapitel 8.6 Meldung der Einnahmen und Erlöse an die BEG und Kapitel 8.7 Erlöstestierung*).

Das EVU muss eigenverantwortlich alle Möglichkeiten, einschließlich der Anrufung der zuständigen Behörden und etwaiger Rechtsmittel, nutzen, um eine leistungsgerechte Aufteilung der Einnahmen und Vergütung des Vertriebs (z. B. Vertriebsprovisionen) zu bewirken. Zudem geht das EVU nach Aufforderung der Auftraggeber außergerichtlich und/oder gerichtlich gegen die Aufteilung der Einnahmen und Vergütung des Vertriebs vor, wenn diese der Auffassung sind, dass die vorgenannte Aufteilung der Einnahmen und Vergütung des Vertriebs unangemessen

oder missbräuchlich ausgestaltet sind. Die Auftraggeber übernehmen die zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung oder Rechtsverteidigung notwendigen Kosten, soweit das EVU nach Aufforderung der Auftraggeber außergerichtlich und/oder gerichtlich vorgeht und die Auftraggeber eine Kostenübernahme zuvor schriftlich zugesagt haben. Das EVU hat bei der Führung von Verfahren oder Prozessen den Weisungen der Auftraggeber Folge zu leisten. Den Auftraggebern ist auf Verlangen Prozessstandschaft einzuräumen. Wird eine unangemessene oder missbräuchliche Ausgestaltung der Einnahmeaufteilung oder Vertriebsvergütung rechts- oder bestandskräftig festgestellt, stehen die Erlöse (Nettobeträge) den Auftraggebern in der Höhe zu, wie sie nach angemessener und nicht missbräuchlicher Ausgestaltung anfallen würden. Dies gilt nicht, wenn und soweit das EVU gegenüber den Auftraggebern nachweist, dass ein Anspruch des EVU auf rechtmäßige Einnahmeaufteilung oder Vertriebsvergütung auch nach Inanspruchnahme aller ihm zur Verfügung stehenden außergerichtlichen und gerichtlichen Möglichkeiten ausgeschlossen ist.

Das EVU ist verpflichtet, entsprechend den im jeweiligen Verkehrsverbund / DTV geltenden Regelungen alles zu unternehmen, dass ihm die Erlöse für die vertragsgegenständlichen Leistungen in voller Höhe zugeschieden werden, z. B. jeweils sachlich richtige Einnahmemeldungen fristgerecht an die zuständige Einnahmeabrechnungsstelle zu melden. Dies gilt auch, um etwaige entstehende Mindereinnahmen aus der Anerkennung von Tarifangeboten (z. B. BahnCard, Militärverkehr) entsprechend den im jeweiligen Verkehrsverbund / DTV geltenden Regeln ausgeglichen zu bekommen. Kommt das EVU dieser Verpflichtung nicht nach, so hat es den ausstehenden Ausgleichsbetrag den Auftraggebern im Sinne eines Schadensersatzes zu ersetzen.

Das EVU hat sich dafür einzusetzen, dass die wirtschaftlichen Interessen des betroffenen Auftraggebers durch diesen oder das EVU in den Gremien der Verbünde angemessen, entsprechend dem auf die vertragsgegenständlichen Verkehre entfallenden Erlösanteil, vertreten werden können. Die aus ihrem Erlösrisiko abgeleiteten Interessen der Auftraggeber bestehen darin,

a) für Transparenz über die erzielten Einnahmen und die zugeschiedenen Erlöse,

b) für eine erlösorientierte Gestaltung der anzuwendenden Tarife,

c) für eine leistungs-, sach- und fachgerechte, methodische Zuweisung der Fahrgelderlöse,

d) für eine sach- und fachgerechte, methodische und vorhersehbare Fortentwicklung der Preise, insb. auf der Grundlage von Kosten- oder Preis-Indizes und

e) für angemessene Vertriebskosten /-provisionen und die weiteren Bedingungen der wechselseitigen Berechtigung zum Vertrieb

Sorge zu tragen. Das EVU hat die jeweils betroffenen Auftraggeber jährlich darüber zu informieren und mit diesem zu erörtern, inwieweit aus seiner Sicht mit der Teilnahme an Verbundgremien die Interessen des jeweiligen Auftraggebers gewahrt werden und welche Initiativen das EVU hinsichtlich der Ausgestaltung der Organisation der Verbünde ergreifen soll, um eine Verbesserung der Wahrung der Interessen des jeweiligen Auftraggebers zu bewirken. Dabei ist auch darzustellen und zu erörtern, welche Möglichkeiten der jeweilige Verbund bietet, dass der betroffene Auftraggeber seine Interessen selbst oder vertreten durch das EVU in den Gremien des Verbundes angemessen einbringen kann. Das EVU hat darauf hinzuwirken, dass im Verbund Regelungen getroffen werden, die es ermöglichen, dass der betroffene Auftraggeber selbst das Stimmrecht in den Gremien des Verbundes wahrnehmen kann oder das EVU sein Stimmrecht auf Leistungen aus verschiedenen Verkehrsdurchführungsverträgen aufteilen kann (geteiltes Stimmrecht), soweit solche Regelungen noch nicht vorhanden sind.

Das EVU verpflichtet sich, bis spätestens ein Jahr vor der Betriebsaufnahme sowie ein Jahr vor Betriebsende und aktualisiert zum Betriebsende eine vollständige tabellarische Übersicht aller Verbundverträge inklusive Vertragstitel, -art und -partner inkl. Laufzeit, erzielte Erlöse, Rabatte an die Auftraggeber zu übermitteln.

Im Falle von Planungen einer Anpassung bzw. Weiterentwicklung der Verbundverträge ist der jeweils betroffene Auftraggeber durch das EVU unverzüglich zu informieren und, vor Zustimmung durch das EVU, jeweils eine vorherige Zustimmung des betroffenen Auftraggebers in Schrift- oder Textform einzuholen. Der jeweilige Auftraggeber kann das EVU anweisen, eine Anpassung bzw. Weiterentwicklung der o. g. Vertragswerke gegenüber den jeweiligen Vertragspartnern entsprechend zugehöriger inhaltlicher Vorgaben des jeweiligen Auftraggebers aktiv voranzutreiben oder die diesbezüglichen Verträge zu kündigen. Die vorgenannten Regelungen gelten auch für Verbunderweiterungen.

Das EVU ist verpflichtet, an allen Sitzungen von Gremien einschließlich Arbeitskreisen und Arbeitsgruppen für die unter *Kapitel 7.2 Tarifsortiment* benannten Tarife (inkl. Einnahmeaufteilung) und/oder die unter *Kapitel 7.3 Verkehrs- und Tarifverbünde* benannten Verbundverträge sowie für vertriebliche Themen gemäß *Kapitel 6 Vertrieb* mit mindestens einem fachlich qualifiziertem Vertreter teilzunehmen, insoweit der jeweilige Auftraggeber nicht selbst in dem jeweiligen Gremium als voll stimm- und entscheidungsberechtigter Partner vertreten ist und das EVU von der Entsendung eines eigenen Vertreters entbindet. Das EVU benennt gegenüber den Auftraggebern spätestens ein Jahr vor Betriebsaufnahme einen zentralen Ansprechpartner nebst Stellvertreter, der für das EVU alle Sitzungen von Gremien einschließlich Arbeitskreisen und Arbeitsgruppen (Gremien) in Abstimmung mit den Auftraggebern koordiniert, insoweit das EVU hiervon nicht entbunden ist. Dieser Ansprechpartner bzw. sein Stellvertreter verantwortet dies fachlich wie organisatorisch mit Entscheidungsbefugnis für das EVU. Die Auftraggeber werden ihrerseits ebenfalls je Aufgabenträgergebiet einen Ansprechpartner (nebst Stellvertretung) benennen, der die zugehörige Koordination (einschließlich Stimmabgabevoten) verantwortlich übernimmt.

8.4 Umgang mit Vertriebsprovisionen aufgrund der Vertriebsrichtlinie des Deutschlandtarifs und Verbundprovisionen

Nachfolgende Regelungen betreffen den Umgang mit Provisionsaufwänden:

Eine vom EVU zu zahlende Vertriebsprovision aufgrund der Vertriebsrichtlinie des Deutschlandtarifs (Delta-Vertriebsprovision) sowie sonstiger Verbundprovisionen gemäß *Kapitel 7.3 Verkehrs- und Tarifverbünde* werden dem EVU von den Auftraggebern gesondert mit der Erlösabrechnung gemäß § 7 Absatz 3 VDV erstattet, wenn und soweit es diese ausgelegt hat. Sind in den Vertriebsvereinbarungen vom EVU zu leistende Abschlagszahlungen vereinbart worden, werden diese Abschlagszahlungen bei der Ermittlung der dem EVU von den Auftraggebern zu leistenden Abschlagszahlung gemäß § 5 Absatz 2 VDV berücksichtigt. Sollte das EVU Rückerstattungen erhalten, sind diese mit den von den Auftraggebern zu erstattenden Deltaprovisionen zu verrechnen.

Das EVU hat die Provisionsaufwände unter dem Vorbehalt einer abschließenden Feststellung des Erlösanspruches bzw. der Anerkennung von Erhebungsergebnissen an den Vertriebspartner abzurechnen. Das EVU kann nach vorheriger Zustimmung der Auftraggeber von diesem Vorbehalt gegenüber dem Vertriebspartner abrücken, soweit es vom Vertriebspartner zur vorbehaltlosen Zahlung aufgefordert wird. Lehnen die Auftraggeber ein darauf basierendes Vorbringen des EVU ab, so stellen die Auftraggeber das EVU von etwaigen Nachteilen der Aufrechterhaltung des Vorbehalts frei.

Alle zwischen dem EVU und dem Vertriebspartner ausgetauschten Verkaufs- und Abrechnungsdaten sind den Auftraggebern in Kopie weiterzuleiten. Die Provisionsaufwände sind mittels Rechnungskopien und einer in Excel detaillierten Darstellung der in den Rechnungskopien zugrunde gelegten Einnahme- und Erlösdaten im Rahmen der jährlichen Erlösabrechnung nachzuweisen. Die Nachweise bzw. die detaillierte Darstellung der Leistung sind den Auftraggebern vorzulegen.

Das EVU muss gegenüber den Auftraggebern auf dessen Verlangen nachweisen, dass es alle Möglichkeiten genutzt hat, um die zu zahlenden Vertriebsprovisionen so niedrig wie möglich zu halten. Ist dies nicht geschehen, schulden die Auftraggeber nur die Vertriebsprovision, die angefallen wäre, wenn das EVU seinen Pflichten aus dem vorherigen Satz nachgekommen

wäre. Das EVU ist verpflichtet, auf Aufforderung der Auftraggeber außergerichtlich und gerichtlich gegen den Vertriebspartner vorzugehen, wenn die Auftraggeber der Auffassung sind, dass die Höhe der Provisionsaufwände unzulässig ist oder die Abrechnung der Provisionsaufwände bzw. die dahinterliegende Abrechnungssystematik unvollständig oder fehlerhaft ist. Die Auftraggeber übernehmen die zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung oder Rechtsverteidigung notwendigen Kosten, soweit das EVU auf Aufforderung der Auftraggeber außergerichtlich oder gerichtlich gegen den Vertriebspartner vorgeht und die Auftraggeber eine Kostenübernahme zuvor schriftlich oder in Textform zugesagt haben. Das EVU ist zum außergerichtlichen oder gerichtlichen Vorgehen gegen den Vertriebspartner nur verpflichtet, wenn und soweit die Auftraggeber die Kostenübernahme schriftlich oder in Textform zugesagt haben. Das EVU hat bei der Führung von Verfahren oder Prozessen Weisungen der Auftraggeber Folge zu leisten. Den Auftraggebern ist auf Verlangen Prozessstandschaft einzuräumen. Darüber hinaus haben die Auftraggeber in diesem Fall gegenüber dem EVU Anspruch auf Rückzahlung der von ihnen erstatteten Provisionsaufwände, soweit diese über das rechtlich zulässige Maß hinausgehen. Dies gilt nicht, wenn und soweit das EVU gegenüber den Auftraggebern nachweist, dass ein Anspruch des EVU gegenüber dem Vertriebskooperationspartner auf Erstattung einer überhöhten Vertriebsprovision auch nach Inanspruchnahme aller ihm zur Verfügung stehenden außergerichtlichen und gerichtlichen Möglichkeiten ausgeschlossen ist.

Provisionsaufwände sind den Auftraggebern über die Erlösmeldung gemäß *Kapitel 8.5 Meldung der Einnahmen an den Freistaat Thüringen, Kapitel 8.6 Meldung der Einnahmen und Erlöse an die BEG und Kapitel 8.7 Erlöstestierung* mitzuteilen.

Im Übrigen gelten die Regelungen gemäß *Kapitel 7.3 Verkehrs- und Tarifverbünde*.

Vorwegabzüge („Vertriebsanreiz“) als Alternative für Deltaprovisionen (z. B. Deutschlandticket) schmälern den Erlösanspruch des EVU bzw. der erlösverantwortlichen Auftraggeber nicht. Der Vorwegabzug verbleibt zunächst beim EVU und ist als Provisionsertrag und daher verkehrsvertraglich im Bruttoverkehrsvertrag als Erlös zu werten.

8.5 Meldung der Einnahmen an den Freistaat Thüringen

Das EVU hat die im Kalenderjahr erzielten kassentechnischen Einnahmen den Auftraggebern zu melden.

Kassentechnische und sonstige Einnahmen (Zuweisungen aus sonstigen Einnahmeaufteilungsverträgen, gesetzlichen Ausgleichszahlungen an das EVU (z. B. SGB IX) sowie sonstige Ausgleichsleistungen für entgangene Fahrgeldeinnahmen) müssen monatlich jeweils zum 15. des Folgemonats auf elektronischem Wege an die Auftraggeber gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, Blatt 31 kassentechnische Einnahmen übermittelt werden. Hierbei ist darzustellen, ob es sich jeweils um vorläufige oder endgültige Angaben handelt.

Es kann mit einem vorläufigen Steuersatz gearbeitet werden. Dies muss in der Einnahmenmitteilung gekennzeichnet sein. Die endgültigen Netto-Einnahmen sind unmittelbar nach Vorliegen des tatsächlichen Steuersatzes nachzuliefern, spätestens aber bis zur Erstellung der Schlussrechnung.

Das EVU hat außerdem monatlich gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, Blatt 31 kassentechnische Einnahmen die ausgestellten EBE nach Berücksichtigung von Korrekturen/ Einsprüchen darzulegen.

Das EVU erstellt das nach Abschluss des Kalenderjahres eine endgültige Aufstellung seiner kassentechnischen und sonstigen Einnahmen (brutto und netto) für dieses Kalender-jahr. Die Übermittlung dieser Aufstellung an die Auftraggeber erfolgt entsprechend der monat-lichen Meldungen auf elektronischem Wege gemäß Anlage LB–4.2 Formate und Inhalte Qualitätsdaten, Blatt 31 kassentechnische Einnahmen jeweils bis zum 31. Mai des Folgejahres. Hierbei ist darzustellen, ob es sich jeweils um vorläufige oder endgültige Angaben handelt.

Auf Anforderung eines Auftraggebers können darüber hinaus kostenfrei weitergehende Informationen zu den Vertriebsdaten vom EVU jederzeit abgefordert werden. Hierunter sind Anfra-

gen zu verstehen, die im Bedarfsfall zur Entscheidungsunterstützung in vertrieblichen Fragestellungen benötigt werden, aber nicht regelmäßig zu erbringen sind, wie bspw. Tagesganglinien einzelner Vertriebsstellen.

Die Auftraggeber sind berechtigt, die entsprechend der oben beschriebenen Regelungen gewonnenen Daten und Informationen vollständig für eigene Zwecke zu verwenden; das EVU kann sich insoweit nicht auf Vertraulichkeit bzw. Geheimhaltung der seinerseits übermittelten Daten berufen. Diese Verwendung von Daten und Informationen schließt u. a. die Nutzung für die Angebots-, Erlös-, Einnahmen- und Kapazitätsplanung wie auch die Offenlegung innerhalb von Vergabeverfahren (z. B. standortscharfe Bereitstellung kassentechnischer Einnahmen der stationären Vertriebsinfrastruktur des hiesigen Vergabenetzes) gegenüber anderen Verkehrsunternehmen mit ein. Gleiches gilt für die Nutzung für Analysen und Studien, deren aggregierte Ergebnisse auftraggeberseitig auch veröffentlicht werden können. Weiterhin dürfen diese Daten und Informationen auch entsprechend der Berichtspflicht der Auftraggeber gemäß Art. 7 Absatz 1 VO 1370/2007 veröffentlicht werden.

Bei Nichteinhaltung der in diesem Kapitel i. V. m. Anlage LB–4.1 Berichtspflichten festgelegten Fristen für die Datenlieferungen sowie fehlerhaften oder unvollständigen Daten wird auf die Regelungen zu Vertragsstrafen in § 5 (E) VDV verwiesen.

8.6 Meldung der Einnahmen und Erlöse an die BEG

Die BEG arbeitet mit einer Datenbank für die Einnahmen und Erlöse. Das EVU muss über eine Schnittstelle (Upload-Portal) die geforderten Daten in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen. Die BEG ist berechtigt, ergänzende inhaltliche und technische Vorgaben zur Ausgestaltung dieser Schnittstelle und der Datenmeldung zu machen oder die Nutzung einer alternativen Schnittstelle in einem marktüblichen Format vorzugeben. Die Einzelheiten zur Ausgestaltung der Informationen und die Form der Meldungen wird zwischen BEG und EVU vor Betriebsaufnahme abgestimmt.

8.6.1 Meldung der Einnahmen

Das EVU hat die erzielten Einnahmen der BEG zu melden. Die unterjährige Meldung der Einnahmen erfolgt monatlich spätestens zum 5. Arbeitstag des 2. Nachmonats, sofern nicht früher möglich. Die Einnahmemeldungen des EVU an die Einnahmeabrechnungsstelle/ Clearingstellen des Verbundes/ DTV (vgl. *Kapitel 7 Tarife)* sind zeitgleich als Sonderbericht der Einnahmemeldung beizufügen. Zusätzlich sind die Einnahmedaten, soweit technisch möglich, dem Auftraggeber in Echtzeit bereitzustellen.

Eine endgültige jährliche Meldung der Einnahmen erfolgt für das vergangene Kalenderjahr mit einem Testat eines Wirtschaftsprüfers bis zum 30.09. des jeweils nachfolgenden Kalenderjahres. Mit der fristgerechten Vorlage gleicht das EVU die Beträge mit den über das Upload-Portal gelieferten Einnahmemeldungen ab. Abweichungen werden vom EVU aufgeklärt und erforderlichenfalls, nach Absprache mit dem Auftraggeber, korrigiert.

Falls das EVU sich eines oder mehrerer Vertriebsdienstleister bedient, hat es auch sicherzustellen, dass deren Verkaufsdatensätze entsprechend der genannten Form- und Fristvorgaben übermittelt werden.

Die Einnahmemeldungen enthalten ausschließlich die für die bayerischen Streckenabschnitt erzielten Einnahmen des Vertragsnetzes.

Mit der Meldung der Einnahmen gemäß dem Standardeinnahmenreport (Anlage LB–8.2 Standardeinnahmereport BEG) sind auszuweisen

a. Kassentechnische Einnahmen (KTE) aller Vertriebswege *(vgl. Kapitel 6 Vertrieb)* und Tarife *(vgl. Kapitel 7 Tarife)*
b. ggf. gesondert ermittelte Einnahmen (wie eventuell Abonnements, Einnahmen aus elektronischen Vertriebskanälen), sofern nicht bereits im Rahmen der KTE enthalten

c. Einnahmen und Stückzahl der durchgesetzten EBE/Inkasso, Ausweisung des jeweiligen Fahrgeldanteils. Sofern nicht bereits im Rahmen der KTE enthalten.

Bei Tarifprodukten, bei denen einzelne dieser Variablen nicht erhoben werden bzw. nicht einschlägig sind (bspw. bei relationslosen Fahrausweisen), können die entsprechenden Felder leer bleiben bzw. als Nullwerte gemeldet werden.

Bei Abonnements, elektronischen Vertriebskanälen und Sondertickets (wie z. B. Jobtickets) sind zusätzlich datenschutzrechtlich konforme Zielgruppendaten zu liefern. Ebenso ist der aktuelle Stand an Abonnements, die durchschnittliche Abo-Verweildauer sowie Abo-Kündigungsquote, ggf. Kündigungsgrund anzugeben.

Im Hinblick auf die Einnahmen aus dem Verkauf von Fahrausweisen des DB-Tarifs für den Fernverkehr (BB DB, Produktklassen A und B) besteht die Verpflichtung des EVU zur Meldung kassentechnischer Einnahmen nur in dem Umfang, wie die DB Fernverkehr AG dies dem EVU oder einem von diesem beauftragten Vertriebsdienstleister ermöglicht. Das gleiche gilt im Hinblick auf weitere Tarifprodukte des Schienenpersonenfernverkehrs nichtbundeseigener Verkehrsunternehmen.

Wenn und soweit zur Erfüllung der hier geregelten Verpflichtungen des EVU eine Mitwirkung bzw. ein Einverständnis Dritter erforderlich ist und eine solche Mitwirkung bzw. ein solches Einverständnis durch den Dritten verweigert wird, ist das EVU verpflichtet, auf eine entsprechende Anweisung der BEG hin die ihm zu Gebote stehenden Rechtsmittel auszuschöpfen, um die Mitwirkung bzw. das Einverständnis des Dritten zu erwirken. Kann das Einverständnis bzw. die Mitwirkung des Dritten auch danach nicht erwirkt werden, wird das EVU insoweit von seiner jeweiligen Verpflichtung frei. In diesem Fall ist die BEG berechtigt, dem EVU den Vertrieb des jeweils betroffenen Tarifs zu untersagen. Die zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung erforderlichen Kosten sind in den hier geregelten Fällen von dem Auftraggeber zu erstatten. Die Vorgehensweise bei der Rechtsverfolgung hat jeweils im Einvernehmen mit der BEG zu erfolgen; auf Verlangen ist der BEG Prozessstandschaft zu gewähren. Wenn und soweit sich das EVU zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus *Kapitel 6 Vertrieb* eines Dienstleisters bedient, ist es verpflichtet, seine aus diesem Absatz folgenden Verpflichtungen dem Dienstleister aufzuerlegen.

8.6.2 Meldung der Erlöse

Für jede Erlösposition hat das EVU zudem eine Erlösmeldung in elektronischer Form an die BEG durchzuführen. Die BEG behält sich jederzeit Änderungen struktureller und inhaltlicher Form vor.

Das EVU und die BEG stimmen bis zum 30.11. des Jahres der Betriebsaufnahme eine Übersicht über die für den hiesigen Verkehrsdurchführungsvertrag erwarteten einzelnen Erlöspositionen (ohne Eurowerte) für den Zeitraum des Rumpfjahres der Betriebsaufnahme (Zeitraum zwischen Betriebsaufnahme und 31.12.) und des ersten Kalenderjahres nach der Betriebsaufnahme ab. Diese Übersicht wird Grundlage für die Struktur der Meldungen über die Monatswerte und der ersten Meldung über Zusatzwerte für die betroffenen Kalenderjahre und hat folgenden Informationsgehalt:

a. Zeitraum
b. Aufteilung nach Bundesländern (Aufteilungsschlüssel werden ggf. gemeinsam von den Auftraggebern vorgegeben)
c. Tarifarten (z. B. BBDB/DTV, Verbund 1, Verbund 2, Verbund n, sonstige Fahrgelderlöse und ggf. weitere Erlöse die den Verkehrsvertrag betreffen, Provisionen)

Das EVU legt dafür der BEG bis zum 31.10. des Jahres der Betriebsaufnahme einen ersten Entwurf dieser Übersicht vor. Der Entwurf wird anschließend von der BEG geprüft und bestätigt. Unklarheiten werden beidseitig aufgeklärt. Die BEG schafft die technischen Voraussetzungen, dass ab Betriebsaufnahme die Erlösmeldungen seitens des EVU ins Upload-Portal eingespielt werden können.

(1) Das EVU und die BEG stimmen für jedes Kalenderjahr rückwirkend bis zum 31.07. des Folgejahres eine Übersicht über die für den hiesigen Vertrag relevanten Erlöspositionen

(ohne Eurowerte) ab. Diese Übersicht dient der Überprüfung der bisher verwendeten Struktur für die Erlösmeldungen und ist Grundlage für eine Anpassung für nachfolgende Meldungen und Testierung für das betroffene Kalenderjahr sowie für Meldungen für Folgejahre. Die Übersicht hat folgenden Informationsgehalt:

a. Zeitraum
b. Aufteilung nach Bundesländern (Aufteilungsschlüssel werden ggf. gemeinsam von den Auftraggebern vorgegeben)
c. Tarifarten (z. B. BBDB/DTV, Verbund 1, Verbund 2, Verbund n, sonstige Fahrgelderlöse und ggf. weitere Erlöse die den Verkehrsvertrag betreffen, Provisionen)
d. Benennung von in Tarifarten enthaltene Ausgleichszahlungen im Sinne von *Kapitel 7 Tarife* aufgrund von Sondersachverhalten (wie z.B. Tarifstrukturreform, Gästekarten)

Das EVU legt dafür der BEG bis zum 30.06. des Folgejahres einen ersten Entwurf dieser Übersicht vor. Der Entwurf wird anschließend von der BEG geprüft und bestätigt. Unklarheiten werden beidseitig aufgeklärt.

(2) Für die Inhalte der Erlösmeldungen und die Zeitpunkte des Hochladens über das Upload-Portal der BEG gilt Folgendes:

a. Ergänzend zu den Erlösmeldungen sind die Abrechnungsunterlagen der jeweiligen EAV-Partner zu belegen bzw. die Einnahmen aus Haustarifen sind durch Offenlegung der Kasseneinnahmen nachzuweisen und als Sonderbericht hochzuladen.
b. Die Erlösmeldungen beziehen sich immer auf ein Kalenderjahr: Monatsmeldungen enthalten die periodischen Erlösbuchungen bezogen auf den Monat. Zusatzmeldungen, die nach Ablauf des Kalenderjahres erfolgen, enthalten aperiodischen Erlösbuchungen bezogen auf das Kalenderjahr. Unter aperiodischen Erlösbuchungen sind Delta-Buchungen zu verstehen.
c. Die verkehrsvertragliche Erlösmeldung für ein Kalenderjahr ergibt sich aus der Summe der Werte aus Monats- und Zusatzmeldungen und wird über eine gesonderte Abschlussmeldung im Upload-Portal finalisiert.
d. Die Meldetermine der Erlösmeldungen sind wie folgt:
    i. Die Meldungen über die Monatswerte (Meldungen 1. – 12.) werden jeweils bis zum 5. Arbeitstag des 2. Nachmonats ins Upload-Portal der BEG hochgeladen.
    ii. Die Meldungen über Zusatzwerte (Zusatzmeldungen, Meldungen 13. und 14.) erfolgen im Jahr nach Ablauf des Kalenderjahres zweimal: Zum 5. Arbeitstag im April werden die Zusatzwerte gemeldet (13. Meldung), die nach Ablauf des Kalenderjahres bis zum Stichtag 28.02. vorliegen. Zum 31.12. werden die Zusatzwerte gemeldet (14. Meldung), die seit dem Stichtag der letzten Meldung (28.02.) bis zum Stichtag 31.10. abgerechnet wurden.
    iii. Die Meldungen über Zusatzwerte (Meldungen 15ff.) erfolgen ab dem zweiten Jahr nach Ablauf des Kalenderjahres jährlich. Zum 31.12. werden die Zusatzwerte gemeldet, die seit dem Stichtag der letzten Meldung bis zum 31.10. abgerechnet wurden.
    iv. Die Meldungen für ein Kalenderjahr enden, wenn alle Werte für das Kalenderjahr final vorliegen und in den erfolgten Meldungen enthalten sind. Aus Dokumentationszwecken wird mittels einer zusätzlichen Datenzeile in der letztmaligen Zusatzmeldung zum 31.12. die Finalisierung des Kalenderjahres dokumentiert.
e. Die Erlösmeldungen sind aufgeteilt in Tarifarten und Erlöspositionen, deren Eurowerte sowohl in netto als auch in brutto auszuweisen sind. Die BEG stellt die Codes bzw. ID dem EVU zur Verfügung, damit die Tarifarten, Erlöspositionen und zugehörige Eurowerte in der Datenbank korrekt erfasst werden können.
f. Die Erlösmeldungen enthalten ausschließlich die für die bayerischen Streckenabschnitte erzielten Erlöse des Vertragsnetzes.
g. Die BEG stellt sicher, dass die Hochladung der Erlösmeldungen über das Upload-Portal gemäß den obigen Vereinbarungen durch das EVU erfolgen kann.

h. Sollten zum Zeitpunkt der Meldungen keine Werte vorliegen, wird vom EVU eine „Nullwert-Meldung“ über das Upload-Portal eingespielt.

(3) Das Deutschlandticket wird für die Erlösmeldung wie ein eigener Tarif betrachtet. Die Erlöse aus dem Deutschlandticket müssen dementsprechend gesondert ausgewiesen werden, auch wenn sie im Rahmen eines anderen Tarifs (z. B. Verbund, DT) durch den jeweiligen Tarifgeber abgerechnet werden.

(4) Für Ausgleichszahlungen im Sinne von *Kapitel 7 Tarife* aufgrund von Sondersachverhalten gilt Folgendes:
   a. Ausgleichszahlungen im Sinne von *Kapitel 7 Tarife* aufgrund von Sondersachverhalten (wie z.B. Tarifstrukturreform, Gästekarten) können in den Monatsmeldungen im Rahmen der Erlöspositionen subsummiert dargestellt werden, d.h. ein konkreter Ausweis ist nicht erforderlich. Dieser konkrete Ausweis über die Höhe und Art einer solchen Ausgleichszahlung ist jedoch spätestens im Rahmen der 14. Meldung als „Davon-Position“ kenntlich zu machen.
   b. Die BEG stellt die Codes bzw. ID dem EVU zur Verfügung, damit die in Abs. 1 genannten Ausgleichszahlungen korrekt in der Datenbank erfasst werden können.

(5) Eine endgültige Meldung der Erlöse für jedes Kalenderjahr erfolgt mit einem Testat eines Wirtschaftsprüfers.

8.7 Erlöstestierung

Für jedes Kalenderjahr erfolgt ein Testat eines Wirtschaftsprüfers nach den folgenden Maßgaben:

a. Es erfolgt nicht zwingend ein gesamthaftes Testat über alle verkehrsvertraglichen Erlöspositionen eines Kalenderjahres. Welche Erlöspositionen eines Kalenderjahres wann testiert werden, ist abhängig vom Zeitpunkt des finalen Vorliegens der Werte der Erlöspositionen.
b. Sobald die Werte einzelner Erlöspositionen final vorliegen, werden diese im Rahmen der nächsten Testierungsphase berücksichtigt. Jährlicher Stichtag für das Vorliegen finaler Werte einer Erlösposition ist der 31.10., im Anschluss erfolgt bis zum 31.12. die Testierung.
c. Folgende Schwerpunkte werden im Testierungsprozess durch die Wirtschaftsprüfer bestätigt:
   i. Vollständigkeit der Abrechnung der final vorliegenden einzelnen Erlöspositionen durch geeignete Maßnahmen (z. B. anlassbezogene Rückfragen an das EVU, vertiefte Prüfung von Stichproben, Vollständigkeitserklärung des EVU),
   ii. Sachgerechtigkeit der zeitlichen Zuordnung der Erlöspositionen,
   iii. Sachgerechte Umsetzung der Abrechnungen, wenn die Abrechnungsstelle im eigenen Konzernverbund tätig ist und noch keine anderweitige Testierung erfolgt ist,
   iv. Anwendung der Aufteilungsschlüssel, wenn von der Abrechnungsstelle keine Aufteilung der Erlöse auf einzelne Verkehrsverträge vorliegt.
d. Das Testat muss die Erlöse mit folgendem Informationsgehalt ausweisen:
   i. Kalenderjahr
   ii. Aufteilung nach Bundesländern (Aufteilungsschlüssel werden gemeinsam von den Auftraggebern vorgegeben)
   iii. Tarifarten z. B. BBDB/DTV, Verbund 1, Verbund 2, Verbund n, sonstige Fahrgelderlöse und ggf. weitere Erlöse, die den Verkehrsvertrag betreffen; Provisionen (Provisionserträge und -aufwände sind separat aufzuführen)
   iv. Unterteilung der Tarifarten in
      1. Gesamt - ohne SGB IX, EBE, Mitarbeiterfahrten
      2. SGB IX
      3. Mitarbeiterfahrten
   v. Eurowerte in netto

e. Aus dem Text des Testates muss auch hervorgehen, dass und welche Ausgleichszahlungen geprüft und testiert wurden. Des Weiteren müssen aus dem Text die verwendeten Aufteilungsschlüssel hinsichtlich Verbunderlöse hervorgehen, wenn der Verbund durch mehrere Verkehrsverträge des EVU betroffen ist.
f. Mit der fristgerechten Vorlage des jeweiligen Testates gleicht das EVU die Beträge des Erlöstestats mit den Erlösmeldungen an die BEG ab. Abweichungen werden vom EVU aufgeklärt und erforderlichenfalls über die Erlösmeldung korrigiert.

Auf die Regelungen in § 5 (E) VDV wird hingewiesen. Es wird außerdem verwiesen auf § 7 VDV.

8.8 Verfügbare Daten aus Verkehrserhebungen in den Vorläufer-Verkehren

Um allen Bietern eine Momentaufnahme der Verkehrsnachfrage im Vergabenetz in zeitlicher Nähe zum Ausschreibungszeitpunkt zur Verfügung zu stellen, sind diesen Vergabeunterlagen die Fahrgastzahlen der Jahre 2018-2024 als hochgerechnete und auf den jeweils gültigen Soll-Fahrplan skalierte Halbjahresmittelwerte in zug-, tagart- und abschnittsscharfer Auflösung mittels Anlage LB–8.3 Reisendenzahlen Halbjahresmittelwerte und Anlage LB–8.4 Reisendenzahlen Halbjahresmittelwerte Bayern zur Verfügung gestellt.

Den Reisendenzahlen liegt folgende zeitliche Schichtung zugrunde:

- Montag außer Feiertag in der Schulzeit
- Dienstag bis Donnerstag außer Feiertag in der Schulzeit
- Freitag außer Feiertag in der Schulzeit
- Samstag außer Feiertag
- Sonn- und Feiertag
- Montag bis Freitag außer Feiertag in den Schulferien
- Montag bis Freitag außer Feiertag
- Montag bis Sonntag

In Anlage LB–8.3 Reisendenzahlen Halbjahresmittelwerte findet sich jeweils im Tabellenblatt „Datensatzformatbeschreibung“ eine Beschreibung der einzelnen Datenfelder. Die Erhebungsdaten selbst sind im Tabellenblatt „Daten“ zu finden. Zur Interpretation der Daten in Anlage LB–8.4 Reisendenzahlen Halbjahresmittelwerte Bayern wird auf die Datensatzformatbeschreibung in Anlage LB–9.2 Datenformat halbjährlich aggregierte Reisendenzahlen, Kapitel 2, verwiesen.

Diese Daten stammen aus den kontinuierlichen Reisendenzählungen der jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmen.

Für die im Los A optional zu erbringende Leistung „Linie RS 5 Mainschleifenbahn“ liegen keine empirische Verkehrsnachfragedaten vor. Im Rahmen des Reaktivierungsprozesses wurde ein Gutachten erstellt, das u. a. Aussagen zur prognostizierten Verkehrsnachfrage beinhaltet. Die entsprechenden Auszüge aus dem Gutachten werden in Anlage LB–8.5 Gutachten Reaktivierung Mainschleifenbahn im Rahmen des hiesigen Vergabeverfahrens bereitgestellt.

8.9 Regelungen zur Datennutzung

Die Verwendung der zur Verfügung gestellten Erhebungsdaten und Fahrgastzahlen durch die Bieter unterliegt den Bestimmungen zur Vertraulichkeit und darf ausschließlich dem Zwecke der Angebotserstellung im Rahmen dieses Vergabeverfahrens dienen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Auftraggeber keine Haftung für die in den genannten Anlagen enthaltenen Daten übernehmen.

9 Nachfrageermittlung

9.1 Allgemeine Vorgaben

Im Rahmen der Einnahmeaufteilung der Nichtverbundeinnahmen und der Einnahmenaufteilung der Verbundeinnahmen sowie für planerische Belange sind vom EVU Kenndaten über Fahrgastzählungen und über Verkehrsbefragungen zu erheben und auszuwerten.

9.2 Zählungen

Der Bieter muss ein Angebot einreichen, welches die Realisierung der Fahrgastzählungen mittels Automatischer Fahrgastzählsysteme (AFZS) beinhaltet.

Aus der Zählung sind folgende Aussagen abzuleiten:

- Einsteiger, Aussteiger, Besetzung differenziert nach Haltestelle, Linie, Linienabschnitt, Linienrichtung, Auftraggeber und Zeitraum sowie nach den möglichen Kombinationen dieser Merkmale.
- Verkehrsleistung (Pkm) differenziert nach Linie, Linienabschnitt, Linienrichtung, Auftraggeber und Zeitraum sowie nach den möglichen Kombinationen dieser Merkmale.

Diese Größen sind mindestens für die Messobjektkategorie „Personen“ zu erfassen bzw. abzuleiten. Wünschenswert ist darüber hinaus eine differenzierte Erfassung der Größen für die Messobjektkategorie „Fahrräder“.Die Anforderungen der Komponente “Zählungen” sind in diesem Dokument sowie in

- Anlage LB–9.1 Anforderungen an AFZS
- Anlage LB–9.2 Datenformat halbjährlich aggregierte Reisendenzahlen
- Anlage LB–9.3 Datenformat tagesscharfe Reisendenzahlen
- Anlage LB–9.4 Anforderungen an Befragungen
- Anlage LB–9.5 Anforderungen an manuelle Erhebungen Bayern
- Anlage LB–9.6 Anforderungen Hintergrundsystem Netz Bayern
- Anlage LB–9.7 Datenportal-Handbuch-Netz Bayern EVU

beschrieben.

Im Rahmen der Einführung des AFZS sind insbesondere die in Anlage LB–9.1 Anforderungen an AFZS, Kapitel 1 beschriebenen Gutachten bzw. Testate zur Verwendbarkeit des AFZS zu erbringen.

Zur Vorgehensweise in Fällen, dass das AFZS nicht oder nur eingeschränkt verfügbar ist, oder dass sich während der Vertragslaufzeit Anhaltspunkte ergeben, dass die testierte Zählgenauigkeit des AFZS nicht erreicht wird, gelten die Regelungen in Anlage LB–9.1 Anforderungen an AFZS, vgl. hierzu Kapitel 6 und 7. Im Fall, dass das AFZ-System mehr als 18 aufeinanderfolgende Kalendermonate nicht oder nur eingeschränkt verfügbar ist, erfolgt zudem eine Vertragsstrafe in Höhe von 250 € je angefangenem Kalendermonat der Fristüberschreitung und jedes im Einsatz befindlichem Fahrzeug, für welches keine Daten aus dem AFZ-System des Fahrzeuges bereitgestellt werden oder der gutachterliche Nachweis der Einhaltung der geforderten Zählgenauigkeit der Personenzählung nicht erbracht wurde. Nach Wiederverfügbarkeit des Systems kann ein Neubeginn der Frist von 18 Kalendermonaten erst erfolgen, wenn das System einen kompletten Kalendermonat uneingeschränkt verfügbar war.

9.3 Befragungen

Das EVU hat im Rahmen der jeweiligen Einnahmeaufteilungsverträge für die gemäß *Kapitel 7 Tarife* anzuwendenden Tarife Verkehrserhebungen mit Fahrgastbefragungen durchzuführen. Diese betreffen insbesondere

- die Einnahmeaufteilung im Deutschlandtarif,
- die Einnahmeaufteilung in den Verbundtarifen VMT und NVM,

- die Einnahmeaufteilung bzgl. regionaler Sonderangebote

Diese Verkehrserhebungen sind grundsätzlich so zu planen und zu konzipieren, dass die in den jeweiligen Einnahmeaufteilungsverträgen abgestimmten Anforderungen an das Erhebungsverfahren einschließlich der vorgegebenen Regelungen mit minimalem Erhebungsaufwand – idealerweise mittels einer Verkehrserhebung, die allen diesbezüglichen Anforderungen genügt – erfüllt werden können.

Die Anforderungen der Komponente „Befragungen“ sind zudem in Anlage LB–9.4 Anforderungen an Befragungen beschrieben.

Für die Angebotskalkulation ist davon auszugehen, dass während der Vertragslaufzeit zwei solcher Befragungen durchzuführen sind, und zwar im ersten und fünften Fahrplanjahr nach Betriebsaufnahme. Der bzw. die betroffenen Auftraggeber behalten sich vor, jedes dieser Erhebungsprojekte jeweils bis zu dreimal um ein Fahrplanjahr zu verschieben, ohne dass hierfür vom EVU zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt werden können. Die Kosten für die Durchführung und Auswertungen der Verkehrserhebungen sind vom EVU zu tragen. Die hierfür kalkulierten Aufwendungen sind in der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination für jedes der kalkulierten Erhebungsprojekte separat aufzuführen. Für den Fall, dass sich die Vertragspartner auf die Nichtdurchführung eines kalkulierten Erhebungsprojekts gemäß den Ausführungen in Anlage LB–9.4 Anforderungen an Befragungen verständigen, werden die für das jeweilige Erhebungsprojekt kalkulierten Kosten im Rahmen der Schlussrechnung des jeweiligen Jahres gegengerechnet.

Im Betriebsaufnahmekonzept ist durch das EVU ein Befragungskonzept vorzulegen. Die diesbezüglichen Anforderungen sind im Detail in Anlage LB–9.4 Anforderungen an Befragungen geregelt.

9.4 Datenübergabe

9.4.1 Übergabe von Daten aus Zählungen

Über die Erreichung der gemäß Anlage LB–9.1 Anforderungen an AFZS geforderten Erfüllungsquote, bezogen auf die einzelnen Linien und das Gesamtnetz, sind die Auftraggeber im monatlichen Qualitätsbericht zu informieren.

Das EVU muss folgende Informationen/Daten an die Auftraggeber übergeben:

Was?	Wie?	Bis wann?	mit welchen Einschränkungen?
(1) Einzeldatensätze der Zähldaten	gemäß Anlage LB–9.3 Datenformat tagesscharfe Reisendenzahlen	monatlich bis zum 15. des Folgemonats	(keine)
(2) Tabelle mit Rohdatenfehlern		monatlich bis zum 15. des Folgemonats	nur bei Zählung mittels AFZS
(3) Erfüllungs- bzw. Transformationsquote und Liste Zählausfälle		monatlich bis zum 15. des Folgemonats	nur bei Zählung mittels AFZS
(4) quartalsbezogene Eckwerte der Verkehrsnachfrage		quartalsweise, bis 15. des ersten Folgemonats nach Ende eines Quartals	(keine)

Was?	Wie?	Bis wann?	mit welchen Einschränkungen?
(5) Spezielle Ergebnisse/ Auswertungen	aggregierte Daten je Fahrplanabschnitt Anlage LB–9.2 Datenformat halbjährlich aggregierte Reisendenzahlen einschl. Feldbericht für die bayerischen Netzabschnitte	unterjährig 8 Wochen nach Abschluss einer Zählperiode; zum 31.01. des Folgejahres	(keine)

Über die monatliche Datenübergabe hinaus ist das EVU verpflichtet, den Auftraggebern über eine webbasierte Datenplattform einen kontinuierlichen Zugriff auf die mittels AFZS gewonnenen Zähldaten der einzelnen Zählfahrten zu gewähren. Diese Daten sind durch das EVU innerhalb einer Woche nach Durchführung der Zählfahrt so zu verarbeiten und aufzubereiten, dass sie qualitativ den gemäß Tabelleneintrag (1) monatlich zu liefernden Zähldaten entsprechen. Eine kürzere Dauer dieser Datenaufbereitung ist ausdrücklich erwünscht, insbesondere bei Zählfahrten mit atypischer Verkehrsnachfrage infolge äußerer Einflüsse (Großveranstaltungen, Fahrplanänderungen anlässlich komplexer Baumaßnahmen oder eines Fahrplanwechsels usw.).

Führt das EVU manuelle Zählungen gemäß Anlage LB–9.1 Anforderungen an AFZS, Kapitel 7.2 durch, so ist der Stichprobenplan im CSV-, MS-Excel-Dateiformat oder als MS Access-Datenbank zu übermitteln:

- im Falle von AFZS-Ersatzzählungen (Anlage LB–9.1 Anforderungen an AFZS, Kapitel 7.1) spätestens 14 Tage vor Beginn der jeweiligen Erhebungsperiode
- im Falle von SEV-Ersatzzählungen (Anlage LB–9.1 Anforderungen an AFZS, Kapitel 7.2) spätestens am Tag vor Beginn der jeweiligen Erhebungsperiode

In bestimmten Fällen (z. B. bei Vorliegen zweifelhafter oder nicht plausibler Ergebnisse) muss den Auftraggebern sowie von diesen gegebenenfalls hinzugezogenen Dritten Einsichtnahme in die Rohdaten aus dem AFZS bzw. die Einzeldatensätze der manuellen Zählung zum Zwecke der Plausibilitätsprüfung gewährt werden.

9.4.2 Feldberichte für die bayerischen Streckenabschnitte

Die Anforderungen sind in Anlage LB–9.2 Datenformat halbjährlich aggregierte Reisendenzahlen, Kapitel 4 Feldbericht, beschrieben.

9.5 Datenlieferungen an die Verkehrsverbünde

Die an Dritte (z. B. Verbundorganisationen) zum Zwecke der Einnahmenaufteilung der Verkehrsverbünde / Tarifkooperationen gemäß den in den jeweiligen Verbundeinnahmeaufteilungsverträgen vorgegebenen Regelungen zu übermittelnden Daten sind auf Anforderung auch an die betreffenden Auftraggeber zu übermitteln.

9.5.1 Bewertung

Bei Nichteinhaltung der festgelegten Fristen für die Datenlieferungen sowie fehlerhafter oder unvollständiger Daten gelten die im § 5 (E) VDV festgelegten Regelungen. Die in *Kapitel 9.4.1 Übergabe von Daten aus Zählungen* in den Punkten (1) bis (5) genannten Daten werden als gemeinsame Datenlieferung bewertet. Maßgeblich ist der Tag des Eingangs der vollständigen und fehlerfreien Daten beim Auftraggeber. Vorgenannte Liefertermine können bei Bedarf einvernehmlich geändert werden.

Wird die vereinbarte Erfüllungsquote im Bewertungszeitraum (Kalendermonat) nicht erreicht, können die Auftraggeber je betroffener Linie eine Minderung des auf den betroffenen Monat anfallenden Zuschusses in Höhe von 100 € je unterschrittenem Prozentpunkt vornehmen.

9.6 Besondere Regelungen des Verkehrsverbundes VMT

Für das VMT-Tarifgebiet sind zusätzlich die Vorgaben gemäß Anlage LB–6.2 Spezifische Informationen VMT zu berücksichtigen.

9.7 Besondere Regelungen des Verkehrsverbundes NVM

Für das NVM-Tarifgebiet sind zusätzlich die Vorgaben gemäß Anlage LB–6.3 Spezifische Informationen NVM zu berücksichtigen.

9.8 Verkehrs- und Qualitätserhebungen der Auftraggeber

Die Auftraggeber sind berechtigt, eigene Verkehrs- und Qualitätserhebungen durchzuführen. Die Zustimmung des EVU hierzu gilt als erteilt. Diese Erhebungen können von den Auftraggebern selbst oder einem von ihnen beauftragten Unternehmen durchgeführt werden. Das EVU muss dem hierfür eingesetzten Personal die kostenfreie Nutzung der Züge ermöglichen sowie den Auftraggebern die zur Planung, Durchführung und Auswertung der Verkehrs- und Qualitätserhebung notwendigen Daten (z. B. Umlaufplan, Fahrzeuggrundrisse) zur Verfügung stellen. Die Kosten für die Erhebungen selbst tragen die Auftraggeber. Die im Rahmen dieser Befragungen ermittelten Daten können von den Auftraggebern und von diesen beauftragten Dritten zur Erfüllung ihrer öffentlichen Aufgaben uneingeschränkt genutzt werden. Dies gilt auch für eine Verwendung der Daten im Rahmen zukünftiger Vergabeverfahren für einen im Anschluss an die Laufzeit dieses Vertrags notwendigen Weiterbetrieb.

9.9 Verkehrserhebungen des EVU

Führt das EVU über die gemäß den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung (inkl. Anlagen) durchzuführenden Erhebungen weitere Fahrgasterhebungen durch, so informiert es die Auftraggeber zum frühestmöglichen Zeitpunkt über Zeitpunkt und Umfang der vorgesehenen Erhebung. Die Ergebnisse der Erhebungen (insbesondere die hochgerechneten Erhebungsdaten und Ergebnisberichte) sind den Auftraggebern auf Antrag zur Nutzung im Rahmen ihrer öffentlichen Aufgaben in Kopie zu übergeben.

9.10 Sonstige Regelungen zur Nachfrageermittlung für die bayerischen Streckenabschnitte

Die Eigentumsrechte aller Daten, mit Ausnahme der zusätzlich durch das EVU durchgeführten Verkehrserhebungen sowie der entsprechenden Auswertungsergebnisse liegen bei der BEG.

Sollte das EVU beabsichtigen, z.B. im Rahmen einer Pressemitteilung oder einer Marketingkampagne Ergebnisse der Datenerhebungen zu veröffentlichen, so ist dies nur mit Genehmigung der BEG in Textform zulässig.

Für eine erforderliche Verwendung aller Daten im Rahmen eines zukünftigen Vergabeverfahrens gilt eine Zustimmung des EVU als erteilt.

10 Kalkulation und Zuschussanpassung

Alle Blattangaben in diesem Kapitel beziehen sich auf die Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination. Die Kalkulationsschemata der Lose bzw. der Loskombination sind bis auf die Angaben zu den optionalen Leistungen und der Mehrqualität identisch. Der Bieter hat das beigefügte Kalkulationsschema für jedes von ihm angebotene Los bzw. für die Loskombination auszufüllen.

10.1 Wertung der Angebote

Der Zuschlag erfolgt auf das wirtschaftlichste Angebot. Dieses wird nach der im Folgenden beschriebenen Vorgehensweise ermittelt.

Das wirtschaftlichste Angebot ist dasjenige Angebot mit dem niedrigsten Wertungspreis. Zur Berechnung des Wertungspreises werden zunächst die Gesamtkosten der Bieter (Blatt 1, Position 8) (Preisstand ~~2024~~ 2025 BI_27) ab dem Jahr ~~2024~~ 2025 BI_27 mit einem gewichteten effektiven Preisgleitfaktor (siehe Blatt 6 effektive Preisgleitung) jährlich über die Vertragslaufzeit fortgeschrieben. Die Kosten der Optionen werden nur mit 50 % angesetzt. Zu den Gesamtkosten werden für die Wertung noch die ermittelten Kosten für 600 Einsatzstunden von zusätzlichen Personalen gemäß *Kapitel 4.11 Zusätzliche Gestellung von Reisendenlenkern, Servicekräften und Sicherheitspersonal*(Blatt 3 zusätzliche Personale) addiert, sowie die Vorlaufkosten (Blatt 0). Von diesen Jahreswerten wird sodann der jährlich anrechenbare „Wertungsvorteil für Mehrqualität“ (Blatt 5 Mehrqualität), der ebenfalls ab dem Jahr ~~2024~~ 2025 BI_27 mit dem gewichteten effektiven Preisgleitfaktor (siehe Blatt 6 effektive Preisgleitung) jährlich über die Vertragslaufzeit fortgeschrieben wird, abgezogen, wenn und soweit Bieter entsprechende Mehrqualitäten anbieten. Unter Berücksichtigung einer jährlichen Preissteigerung von 3 % wird der so genannte jährliche Barwert ermittelt. Dieser Wert stellt den jährlichen Wertungspreis dar. Die Summe der jährlichen Wertungspreise dividiert durch die Vertragslaufzeit von ergibt den Wertungspreis.

Zur Vereinfachung wird das Jahr der Betriebsaufnahme nicht berücksichtigt und das letzte Betriebsjahr in allen Positionen als volles Kalenderjahr betrachtet.

Im Rahmen der Wertung werden sodann die nach der vorstehend beschriebenen Vorgehensweise ermittelten Wertungspreise für die Lose A und B sowie – falls Angebote über die Loskombination eingehen – für die Loskombination gegenübergestellt. Wenn sich dabei die Summe der niedrigsten Wertungspreise für die Lose A und B als niedriger herausstellt als der niedrigste Wertungspreis für die Loskombination, werden die Zuschläge in den Losen A und B auf die Angebote mit dem jeweils niedrigsten Wertungspreis erteilt. Stellt sich hingegen der niedrigste Wertungspreis für die Loskombination als niedriger heraus als die Summe der niedrigsten Wertungspreise für die Lose A und B, wird der Zuschlag auf das Angebot über die Loskombination mit dem niedrigsten Wertungspreis erteilt.

Der Bieter hat die Möglichkeit bei Abgabe von mehr als einem Angebot zu erklären, welche Kombination von Angeboten für die Lose A und B nicht zuschlagsfähig sind. Die Erklärung muss bei Abgabe der Angebote vom Bieter erfolgen. Erfolgt keine Angabe, sind sämtliche Kombinationen von Hauptangeboten für die Lose A und B zuschlagfähig. Die sich ergebende Reihenfolge im Rahmen der Wertung wird um mögliche Ausschlüsse von Kombinationsvarianten bereinigt.

Die Vorgehensweise bei der Wertung ist in Blatt 7 des Kalkulationsschemas dargestellt.

10.2 Hinweise zum Ausfüllen der Kalkulationsschemata

10.2.1 Allgemein

Die vom Bieter kalkulierten Kosten für das erste Betriebsjahr sind detailliert in den von den Auftraggebern vorgegebenen Kalkulationsschemata darzulegen. Hierfür sind vom Bieter die Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und

Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination zu verwenden. Der Bieter hat die kalkulierten Kosten für das erste Betriebsjahr entsprechend ihrer Entstehung sachgerecht auf die vorgegebenen Positionen zur verteilen. Auslassungen sind nicht zulässig. Eingaben sind nur in den dafür vorgesehenen, hellgrün hinterlegten Zellen und nur im Rahmen der vorgegebenen Formate zulässig. Fallen nach Auffassung eines Bieters für einzelne Positionen keine Kosten an, ist im Kalkulationsschema an der entsprechenden Stelle die Ziffer „0“ einzutragen. Können einzelne Kosten den Kostenpositionen nicht zugeordnet werden, so können diese in die Zeile „Sonstiges“ der jeweiligen Kostenposition eingetragen werden. Im Angebot sind diese einzeln textlich zu erläutern. Eine nachträgliche Zuschussanpassung wegen vermeintlich nicht im Kalkulationsschema abgefragter Positionen ist ausgeschlossen. Die Formeln in den Produkt- und Summenfeldern dürfen nicht verändert werden.

Die Kostenrechnung erfolgt für ein Fahrplanjahr auf Basis des Normjahres gemäß dem in *Kapitel 1.10 Leistungsumfang* definierten Verkehrstageschlüssel. Alle Kosten sind mit Preisstand des Jahres ~~2024~~ 2025 BI_27 einzutragen und auf die entsprechenden Fahrplankilometer zu beziehen. Wenn und soweit Kosten mit Bezug auf eine andere Kalkulationsgröße zu kalkulieren sind, ist dies in der Spalte „Einheit“ entsprechend aufgeführt. Die Kosten der angebotenen Leistungen sind in Euro ohne Umsatzsteuer anzugeben.

Die Kosten je Einheit sind grundsätzlich mit drei Nachkommastellen anzugeben, soweit nachfolgend nichts anderes festgelegt ist. Für nachfolgende Berechnungen werden nur die vorgegebenen Nachkommastellen berücksichtigt. Sowohl die Produkt- als auch die Summenergebnisse der Gesamtkosten werden kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen gerundet. Die Kosten je Fplkm werden auf drei Nachkommastellen gerundet.

Alle zahlenmäßigen Angaben des Bieters werden über das verbindlich vorgegebene Kalkulationsschema Bestandteil des Angebots.

Das Blatt „Übersicht“ enthält eine Übersicht über die einzelnen Blätter des Kalkulationsschemas. In dem hierfür vorgegebenen Feld ist der Firmenname / die Unternehmensbezeichnung des Bieters einzutragen. Die Angaben aus dem Deckblatt werden automatisch in die nachfolgenden Blätter übernommen.

10.2.2 Blatt 0: Vorlaufkosten

In diesem Blatt sind vom Bieter die Kosten einzutragen, die vor Betriebsaufnahme anfallen (vgl. hierzu *Kapitel 11.4* Anschubfinanzierung / Vorlaufkosten).

10.2.3 Blatt 1: Kostenrechnung

In diesem Blatt sind die vom Bieter kalkulierten Kosten jeweils für das Grundangebot und für die Optionen einzutragen, die mit der Erbringung der Verkehrsleistungen im Zusammenhang steht. Es sind in die Kostenrechnung für die Option nur die Kosten einzutragen, die zusätzlich für die Erbringung der Option anfallen.

Die Angaben werden wie folgt untergliedert:

- Position 0: Leistungsumfang

  Eingetragen ist der normjahrbezogene Leistungsumfang. Eintragungen des Bieters in dieser Position sind unzulässig.

- Position 1: Kosten der Vorhaltung und Instandhaltung (€/Fahrplanjahr sowie €/Fplkm):

  Unter diese Position fallen die Kapitalkosten (Abschreibungen, Eigen- und Fremdkapitalzinsen) für die Anschaffung bzw. den Bau und die Unterhaltung der Fahrzeuge und Betriebswerkstätten. Alternativ oder auch ergänzend sind die Kosten für die Anmietung bzw. das Leasing der eingesetzten Fahrzeuge und Betriebswerkstätten hier zuzuordnen. Unter der Position 1.2 sind auch die zeitbezogenen Kosten für Wartung und Unterhalt (ggf. Revisionen) zu subsumieren.

In der Position 1.3.2 WLAN sind die Kosten für Anschaffung und Abschreibung der Hardware sowie deren Montage in den Fahrzeugen einzutragen.

- Position 2: Fahrleistungsbezogene Betriebskosten (€/Fahrplanjahr sowie €/Fplkm):

  Unter die fahrleistungsbezogenen Betriebskosten fallen die Energiekosten für den Fahrbetrieb, die fahrleistungsbezogenen Kosten für Wartung und Unterhalt (Fristen, Reinigung, Betriebsstoffe etc.) sowie die Trassenkosten für Leer- und Überführungsfahrten und die Fahrzeugreinigungung.

  Einzutragen sind die Verbrauchsmengen sowie die Kosten pro Mengeneinheit; die Gesamtkosten sind verformelt.

- Position 3: Personalkosten (€/Fahrplanjahr sowie €/Fplkm)

  Unter dieser Postion sind die Personalkosten für das Zugpersonal, die Disponenten und die Kundenkontaktstelle sowie für Werkstatt- und Instandhaltungspersonal und Sicherheitspersonale anzugeben.

  Einzutragen sind die Anzahl der Vollzeitpersonale sowie die Kosten/VZP; die Gesamtkosten sind verformelt. Abweichend davon sind bei den Personalkosten für Sicherheitspersonale die jährliche Anzahl der kalkulierten Personalstunden sowie die Kosten je Personalstunde anzugeben.

- Position 4: Kosten der Geschäftsführung (€/Fahrplanjahr sowie €/Fplkm)

  Diese Kostenposition umfasst die Vorlauf-, Verwaltungs-, Marketing- und Nebenkosten sowie die Positionen Wagnis und Gewinn.

  Das jährliche Budget für Marketing unter der Position 4.2.1 ist gemäß *Kapitel 5.4.3 Marketingbudget* bereits eingetragen.

  Unter Position 4.2.3 sind die Kosten der Garantieleistungen im Rahmen der vertraglichen Kundengarantie anzugeben.

  In der Position 4.2.4 WLAN sind die Kosten der WLAN-Betriebsführung, normiert auf den zugrundegelegten Datenverbrauch, auszuweisen.

  Unter Position 4.2.6 kann das zusätzliche jährliche Marketingbudget eingetragen werden.

- Position 5: Vertrieb (€/Fahrplanjahr sowie €/Fplkm)

  Die Vertriebskosten enthalten zum Teil die Kosten für die Vorhaltung und die laufenden Kosten des Vertriebs.

  Unter Position 5.1.1 sind die Anzahl und die Kosten je Mengeneinheit anzugeben.

  Unter *Position 5.3* sind etwaige Erlöse aus dem Netz zu kalkulieren. Diese sind als negative Zahlen einzutragen. Fahrgelderlöse und Vertriebsprovisionen sind hier nicht zu kalkulieren.

- Position 6: Gesamtkosten des EVU (ohne aufgabenträgerspezifische Kosten)

  Die Summe setzt sich zusammen aus den Kosten der Einzelpositionen (Summe Position 1 bis Summe Position 5).

- Position 7: Aufgabenträgerspezifische Kosten

  Diese Kostenposition enthält zum Teil die Kosten für die Vorhaltung und die laufenden Kosten des Vertriebs, sowie alle sich aus dem Qualitätsmesssystem der BEG ergebenden Kosten.

- Position 8: Gesamtkosten des EVU

Die Summe setzt sich zusammen aus den Gesamtkosten des EVU ohne aufgabenträgerspezifische Kosten und den aufgabenträgerspezifischen Kosten (Summe Position 6 und Position 7).

– Position 9: Infrastrukturkosten (€/Fahrplanjahr sowie €/Fplkm)

  Die Infrastrukturkosten für die Trassen- und Stationsnutzung sind nachrichtlich einzutragen. Diese Beträge werden im Rahmen der Wertung nicht berücksichtigt, sondern dem EVU gesondert gegen Nachweis erstattet.

Die Gesamtkosten des EVU (Position 8) werden in das Wertungsschema (Blatt 7) für das Jahr ~~2024~~ 2025 BI_27 übernommen und dort nach der einleitend beschriebenen Vorgehensweise über die Vertragslaufzeit fortgeschrieben.

10.2.4 Blatt 2: Fahrzeuge

Im Blatt 2 sind Angaben zu den angebotenen Fahrzeugtypen, deren Anzahl und Finanzierung sowie zum Energieverbrauch und der Laufleistung einzutragen. Für jeden angebotenen Fahrzeugtyp ist eine separate Spalte auszufüllen. Sollte der Bieter mit mehr als fünf verschiedenen Fahrzeugtypen anbieten, können so viele Spalten wie notwendig hinzugefügt werden.

10.2.5 Blatt 3: zusätzliche Personale

Gemäß *Kapitel 4.11 Zusätzliche Gestellung von Reisendenlenkern, Servicekräften und Sicherheitspersonal* soll der Bieter für zusätzlich benötigte Personale Kostensätze pro Stunde getrennt nach Aushilfskräften, Reisendenlenkern / Servicekräften und Sicherheitspersonalen angeben.

10.2.6 Blatt 4: Vertrieb

In diesem Blatt sind die Kalkulationsprämissen für die personalbedienten Vertriebsstellen, die stationären Automaten je Standort anzugeben.

Für die personalbedienten Vertriebsstellen sind außerdem die Kosten für die Vertriebsstelle pro Jahr sowie die Personalkosten pro Stunde anzugeben. Bei Agenturen über Kooperationspartner ist anzugeben, was eine Veränderung der Öffnungszeit um eine Stunde kostet.

10.2.7 Blatt 5: Mehrqualität

Die Bieter haben die Möglichkeit, in Blatt 5 verbindlich die Erfüllung bestimmter, über die Mindestanforderungen hinausgehender Ausstattungs- und Servicemerkmale wie in *Kapitel 3 Fahrzeuge* ausgeführt, anzubieten und erhalten damit einen Vorteil bei der Wertung der Angebote.

Im Rahmen der Angebotswertung wird für die in der Tabelle genannten Qualitätsmerkmale ein Wertungsbonus angesetzt. Die rechnerische Ermittlung des Wertungsbonus ergibt sich aus der in der Tabelle dargestellten Systematik.

Der Bieter hat die angebotenen wertungsrelevanten Qualitätsmerkmale und deren Umfang in den jeweiligen Blättern 5 einzutragen und im Angebot verbal zu beschreiben.

Der maximal anrechenbare Wertungsvorteil für Mehrqualitäten pro Jahr ergibt sich aus den jeweiligen Blättern 5. Die Voraussetzungen für die Vergabe eines bzw. des jeweils maximal möglichen Wertungsbonus ergeben sich aus den Angaben zu den jeweiligen wertungsrelevanten Mehrqualitäten im *Kapitel 3 Fahrzeuge.* Prozentangaben, die sich auf die Fahrzeugflotte beziehen, sind bezogen auf die Anzahl der Fahrzeuge zu ermitteln.

Der anrechenbare jährliche Wertungsvorteil aus Mehrqualitäten wird in das Wertungsschema (Blatt 7) ab dem Jahr 2028 übernommen.

10.2.8 Blatt 6: effektive Preisgleitung

Die Werte der einzelnen Kostenpositionen werden aus dem Blatt 1 „Kostenrechnung“ übernommen. Anschließend werden indexbezogene Zwischensummen gebildet. Unter Berücksichtigung der angenommenen Preisindizes (3 %) wird ein gewichteter effektiver Preisgleitfaktor errechnet, der in das Wertungsschema (Blatt 7) als Konstante übertragen und nur bei der Ermittlung des Wertungspreises berücksichtigt wird.

In diesem Blatt sind keine Eintragungen durch den Bieter vorzunehmen.

10.2.9 Blatt 7: Wertung

Dieses Blatt enthält eine Zusammenfassung aller wertungsrelevanten Positionen. Übernommen werden ab dem Jahr ~~2024~~ 2025 BI_27 die Summe der Kosten des Bieters und der Wertungsvorteil für Mehrqualität.

In diesem Blatt sind keine Eintragungen durch den Bieter vorzunehmen.

10.2.10 Blatt 8: Unterschrift

Auf diesem Blatt bestätigt der Bieter die Werte aus dem Kalkulationsschema. Das Blatt enthält den Angebotspreis mit den Optionen für das Jahr ~~2024~~ 2025 BI_27 und den Wertungspreis.

10.3 Anpassung des Zuschusses/Kostenfortschreibung

Der Zuschuss des EVU kann nach den in diesem Kapitel beschriebenen Regelungen angepasst werden. Angepasst werden können zum einen auf Verlangen eines der Vertragspartner die fortzuschreibenden Kostenbestandteile. Zum anderen ist eine Anpassung des Zuschusses in Folge von Leistungsveränderungen möglich.

10.3.1 Grundlagen

Grundlage der Zuschussanpassung bilden der bestellte Fahrplan und das auf Basis des Normjahres ermittelte Zuschuss je Fahrplankilometer.

Zusatzaufwendungen auf Grund von Verspätungen oder Umleitungen berechtigen grundsätzlich nicht zu einer Anpassung des Zuschusses, sofern nicht z. B. im Zusammenhang mit Schienenersatzverkehren und Baustellenfahrplänen gesonderte Regelungen getroffen sind.

10.3.2 Indexierung

Die mit Preisstand des Basisjahres ~~2024~~ 2025 BI_27 zu kalkulierenden und im Kalkulationsschema in den Positionen 2.1, 3 und 4.1.1 auszuweisenden Energie- und Personalkosten sowie in den Positionen 1.2 und 2.2 auszuweisenden Kosten für Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge (Blatt 1) und die Kosten für die zusätzliche Gestellung von Reisendenlenkern, Servicekräften und Sicherheitspersonal (Blatt 3) BI_06 können ab dem Jahr ~~2024~~ 2025 BI_27 einmal jährlich unter den im Folgenden aufgeführten Voraussetzungen angepasst werden. Die übrigen Kostenbestandteile sind während der Vertragslaufzeit unveränderlich.

Eine Anpassung der vorstehend genannten Kosten erfolgt unter Bezugnahme auf die im Folgenden genannten Indizes:

10.3.2.1 Preisindex Energie (Dieseltraktion)

Die Energiekosten (Position 2.1) sind nach der Veränderung des zum Ende des jeweiligen Jahres festgestellten Index im Verhältnis zur Höhe des „Index für Dieselkraftstoff bei Abgabe an Großverbraucher“, ~~(~~veröffentlicht vom Statistisches Bundesamt in der Datenbank GENESIS-Online ~~Fachserie 17, Reihe 2, GP Nr. 19: Kokereierzeugnisse und Mineralölerzeugnisse Lfd Nr. 175~~ (z.Zt. als GP19-Nr. ~~=~~ 19 20 26005 2 unter EVAS-Nr. 61241-0003~~, Preise und Preisindizes für gewerbliche Produkte (Erzeugerpreise)~~) im Basisjahr anzupassen. BI_40

10.3.2.2 Preisindex Personal

Die Fortschreibung der Personalkosten des Zugpersonals (*Position 3.1*) erfolgt nach der Veränderung des zum Ende des Jahres festgestellten Index im Verhältnis zur Höhe des Index PKI SPNV (zwischen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Aufgabenträger-Vertretern entwickelt, um die tatsächliche Kostenentwicklung im Personalbereich möglichst allgemeingültig und objektiv nachzuvollziehen, genauere Erläuterung siehe Anlage LB–10.2 Dokumentation PKI-SPNV) im Basisjahr.

Die Fortschreibung der Personalkosten der Disponenten (*Position 3.2*), des Werkstatt- und Instandhaltungspersonals (*Position 3.3*), der Sicherheitspersonale (*Position 3.4*), des Personals für die Kundenkontaktstelle und den Kundenservice (*Position 3.5*), der Verwaltungspersonale (*Position 4.1.1*) und ~~der zusätzlichen Personale~~ die Kosten für die zusätzliche Gestellung von Reisendenlenkern, Servicekräften und Sicherheitspersonal (Blatt 3) BI_06 erfolgt nach der Veränderung des zum Ende des jeweiligen Jahres festgestellten Index im Verhältnis zur Höhe des „Index der tariflichen Stundenverdienste ohne Sonderzahlung“ für den Wirtschaftszweig „H 49 Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen“ ~~des Statistischen Bundesamtes (vgl.~~ ,veröffentlicht vom Statistisches Bundesamt~~, Fachserie 16, Reihe 4.3, Index der tariflichen Stundenverdienste ohne Sonderzahlungen, neue Länder, Genesis-Code~~ in der Datenbank GENESIS-Online (z.Zt. als WZ08-49 unter EVAS-Nr. 62221-0001) im Basisjahr. BI_40

10.3.2.3 Preisindex Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge

Die Kosten für Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge gemäß den *Positionen 1.2 und 2.2* des Kalkulationsschemas sind nach der Veränderung des zum Ende des jeweiligen Jahres festgestellten Index im Verhältnis zur Höhe des Index ~~lfd. Nr. 610~~ „Reparatur, Instandhaltung und Installation von Maschinen und Ausrüstung (einschl. Wartung)“, ~~(~~veröffentlicht vom Statistisches Bundesamt in der Datenbank GENESIS-Online, ~~Fachserie 17, Reihe 275~~ (z.Zt. als GP19-Nr. ~~=~~ 33 unter EVAS-Nr. 61241-0003) ~~Preise und Preisindizes für gewerbliche Produkte (Erzeugerpreise))~~, im Basisjahr anzupassen. BI_40

10.3.2.4 Sonstiges

Wird ein Index durch den jeweiligen Herausgeber auf ein späteres Basisjahr umbasiert, wird die Umbasierung für die Zwecke dieses Verkehrsvertrags ebenfalls vorgenommen, auch wenn der Index vom Herausgeber noch parallel mit dem alten Basisjahr fortgeführt werden sollte. Läuft ein Index aus, so wird ab dem Zeitpunkt des Auslaufens der vom Herausgeber empfohlene Nachfolgeindex verwendet. Auf der Kostenseite abgeschlossene Abrechnungen eines Kalenderjahres werden nicht mehr verändert.

Anpassungen des Warenkorbes eines Indexes durch den Herausgeber führen nicht zu einem Anspruch auf Vertragsanpassung.

Die Kostenanpassung erfolgt rückwirkend zum 01. Januar des Jahres der Leistungserbringung. Eine weitergehende rückwirkende Anpassung ist ausgeschlossen.

Für die Festlegung der Abschlagszahlungen gemäß § 5 (C) Abs. 1 VDV wird zunächst eine Steigerung der Energiekosten um 3,5 %, der Personalkosten um 2,9 % und der Kosten für Wartung und Instandhaltung um 2 % pro Jahr angenommen. Sollte die Steigerung bei einem der Indexe in dem jeweiligen Jahr stark von diesen Annahmen abweichen, kann im Einvernehmen eine abweichende Steigerungsrate angenommen werden.

Die Basis für die Anpassung sind die im Kalkulationsschema angebotenen Gesamtkosten. Die in Blatt 1 ausgewiesenen *Positionen 1.2, 2.1, 2.2, 3 und 4.1.1* und die in Blatt 3 ausgewiesenen Kosten BI_06 werden wie oben erläutert fortgeschrieben und das Ergebnis auf zwei Nachkommastellen kaufmännisch gerundet. Die sich daraus ergebenden Gesamtkosten des EVU werden entsprechend den Regelungen in *Kapitel 10.3.3 Leistungsveränderungen* durch das Leistungsvolumen im Normjahr geteilt. Daraus ergeben sich die Kosten je Fplkm, die auf zwei Nachkommastellen gerundet werden.

10.3.3 Leistungsveränderungen

Die Auftraggeber sind gemäß *Kapitel 1.11 Weiterentwicklung des Fahrplans* und gemäß dem VDV vor dem Hintergrund des Planungsprozesses und ggf. bestehender finanzieller Restriktionen berechtigt, Leistungsveränderungen (Zu-, Ab- oder Umbestellungen) vorzunehmen. Änderungen des Leistungsvolumens wegen Abweichungen des tatsächlichen Fahrplan- oder Kalenderjahres vom Normjahr sowie Änderungen des Leistungsvolumens aus bereits im Jahresfahrplan berücksichtigten Baumaßnahmen gelten nicht als Leistungsveränderungen. Je nach Umfang der Leistungsveränderung erfolgt eine Anpassung des jährlichen Zuschusses nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.

Die Kosten des EVU je Fahrplankilometer entsprechen - unter Berücksichtigung der Wirkung von erfolgten Kostenanpassungen und etwaigen Leistungsveränderungen gemäß nachstehenden Regelungen - dem in Position 8 Blatt 1 der Anlage Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination vom EVU ausgewiesenen Wert.

Bei Leistungsveränderungen nach den Absätzen 1 und 2 dieses Kapitels gewährleisten die Auftraggeber, dass sich bei Zu-, Ab- oder Umbestellungen der objektiv erforderliche Aufwand an Leer- und/oder Überführungsfahrten (Anzahl der Leerkilometer) um nicht mehr bzw. weniger als 10 % gegenüber dem im Kalkulationsschema des Angebots angegebenen Wert (Basisvariante) verändert (bezogen auf das Normjahr). Verändert sich aufgrund der Zu-, Ab- oder Umbestellung von Fahrplanleistungen dennoch die Anzahl der Leerkilometer gegenüber der Basisvariante um mehr als 10 % bzw. weniger als -10 %, so werden die über bzw. unter die ±10 % hinausgehenden bzw. gesunkenen Kilometer mit den jeweils geltenden Leertrassenkosten je Fahrplankilometer Leer entsprechend dem jeweils geltenden Trassenpreissystem verrechnet. Dabei werden die für die Preisfortschreibung geltenden Sätze für Personalkosten je zusätzlichem Fahrplankilometer gemäß *Position 3.1.1*, die für die Preisfortschreibung geltenden Sätze für Energiekosten je Fahrzeugkilometer gemäß *Position 2.1.1* und der geltende Satz für laufleistungsbezogene Kosten der Instandhaltung je Fahrzeugkilometer gemäß Position *2.2.1* Blatt 1a), 1b) und 1c) der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Blatt 1a), 1b), 1c) und 1d) der Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Blatt 1a), 1b), 1c), 1d) und 1e) der Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination berücksichtigt.

Eine Berücksichtigung von Mehr- bzw. Minderkosten erfolgt nur, soweit sich die Anzahl der Leerkilometer aufgrund Zu-, Ab- oder Umbestellung der Auftraggeber verändert.

§ 3 (D) VDV gilt für die vorstehenden Regelungen entsprechend. Im Falle von Leistungsveränderungen, die von den Auftraggebern zum Fahrplanwechsel im Dezember eines Jahres bestellt werden, werden die nachstehend beschriebenen Änderungen des jährlichen Zuschusses im darauf folgenden Kalenderjahr wirksam.

10.3.3.1 Erheblichkeitsschwelle ± 3%

Soweit sich die zu erbringende Leistungsmenge in Fahrplankilometern um nicht mehr als ± 3% gegenüber dem der Kalkulation zugrunde liegenden ausgeschriebenen Fahrplan ändert, bleiben die Kosten des EVU je Fahrplankilometer für das jeweils betrachtete Kalenderjahr unverändert.

10.3.3.2 Zu-/Abbestellungen von mehr als ± 3% und bis zu ± 12%

Zu- oder Abbestellungen von Fahrplanleistungen, die zu einer Änderung der Fahrplankilometer von mehr als ± 3 % und bis zu ± 12 % gegenüber dem der Kalkulation zu Grunde liegenden ausgeschriebenen Leistungsvolumen bzw. dem letzten nach dieser Ziffer veränderten Leistungsvolumen führen, bewirken eine Neufestlegung der Kosten des EVU je Fahrplankilometer nach folgenden Regelungen:

Die Anpassung ergibt sich aus der Veränderung der Leistungsmengen (Fplkm) für die als variabel gekennzeichneten Positionen in Blatt 1 der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination. Zur Ermittlung der neuen Leistungsmenge wird der in der Spalte „Anzahl bzw.

Menge“ angegebene Wert mit der prozentualen Änderung der Fahrplankilometer im Vergleich zum ausgeschriebenen Leistungsvolumen fortgeschrieben. Die geänderte „Anzahl bzw. Menge“ wird mit den unter den genannten Positionen vom EVU angebotenen und gemäß *Kapitel 10.3.2 Indexierung* ggf. angepassten Einheitskostensätzen (Kosten je Einheit in Blatt 1) multipliziert und ergibt den Betrag der neu für diese Positionen anzusetzenden Beträge. Die übrigen Positionen gelten als fixe Kostenbestandteile des EVU und bleiben mit Ausnahme der Anpassungen gemäß *Kapitel 10.3.2 Indexierung* gegenüber der kalkulierten Fassung unverändert, d. h. eine Mengenveränderung wird dort nicht vorgenommen.

Aus den Bestandteilen

- veränderte mengenabhängige Kosten des EVU (*Positionen 2.1, 2.2.1, 3.1, 3.4, 4.3.1 und 4.3.2*) und
- unveränderte mengenunabhängige Kosten des EVU (unbeschadet einer etwaigen Preisfortschreibung)

ergeben sich die neuen Gesamtkosten des EVU.

Diese werden dann durch die Fahrplankilometer des für das zu berechnende Jahr mehrheitlich geltenden Fahrplans (bezogen auf das Normjahr) geteilt und ergeben damit die neuen Kosten.

Die Höhe des jährlichen Zuschusses des EVU errechnet sich aus den im Kalenderjahr tatsächlich bestellten Fahrplankilometern multipliziert mit dem Zuschuss je Fahrplankilometer.

Die Anpassung erfolgt jährlich, solange die Leistungsänderung zwischen ± 3 % und bis zu ± 12 % gegenüber dem der Kalkulation zugrunde liegenden ausgeschriebenen Leistungsvolumen liegt.

Sobald im Rahmen der jährlichen Abstimmungen seitens des EVU absehbar ist, dass sich die vereinbarte zu erbringende Leistungsmenge in Fahrplankilometern (Soll-Fahrplan) der Erheblichkeitsschwelle von ± 3 % nähert, ist das EVU verpflichtet, dies den Auftraggebern anzuzeigen.

10.3.3.3 Zu-/Abbestellungen von mehr als ± 12% und/oder einem Mehr- oder Minderbedarf von Fahrzeugen

Im Falle von Leistungsveränderungen, die insgesamt mehr als 12 % vom Fahrplankilometer-Volumen des ursprünglich ausgeschriebenen Fahrplans abweichen und/oder einen Mehr- oder Minderbedarf von Fahrzeugen zur Folge haben, gilt § 2 Nr. 3 VOL/B. § 3 (D) Abs. 8 VDV gilt entsprechend.

11 Finanzierungshilfen

Die Bereitstellung der für die Erbringung der hiesigen SPNV-Verkehrsleistungen erforderlichen Fahrzeuge liegt in der Verantwortung des im hiesigen Vergabeverfahren ausgewählten EVU. Nach Einschätzung der Auftraggeber bestehen indes derzeit in wettbewerblichen Verfahren erkennbar Schwierigkeiten der Eisenbahnverkehrsunternehmen hinsichtlich der Finanzierung der notwendigen Investitionen für Fahrzeuge. Vor diesem Hintergrund sind die Auftraggeber zum Zwecke eines wirtschaftlichen und sparsamen Einsatzes der verfügbaren Haushaltsmittel und zur Förderung des Wettbewerbs bereit, die Bieter bei der Fahrzeugfinanzierung zu unterstützen. Die Finanzierungshilfen beziehen sich auf die Beschaffung von Neufahrzeugen und gegebenenfalls Ersatzfahrzeugen für untergegangene oder verunfallte Fahrzeuge, sowie auf die für die beschafften Fahrzeugtypen notwendigen Spezialwerkzeuge und Ersatzteile, soweit diese im Rahmen des abzuschließenden Leasingvertrages zur Verfügung gestellt werden.

11.1 Weiterverwendungszusage

Die Auftraggeber sichern zu, dass im Falle eines vorzeitigen Ausscheidens des EVU aus dem hiesigen VDV alle darauf folgenden, bis zum Ende der Laufzeit des hiesigen Verkehrsvertrags mit den Verkehrsleistungen beauftragen Eisenbahnverkehrsunternehmen verpflichtet werden, die für den Betrieb des Verkehrsvertrags SUN beschafften Fahrzeuge für die Leistung zu nutzen und in den Leasing-, Miet- oder Pachtvertrag der nachfolgenden Nr. (1) einzutreten. Diese Zusicherung gilt nur, soweit für die jeweiligen Fahrzeuge die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

(1) Das EVU nutzt die Fahrzeuge auf der Grundlage eines Leasing-, Miet- oder Pachtvertrags.
(2) Es handelt sich um zugelassene Fahrzeuge mit Fahrgastnutzung, die nicht dem 1998 zugelassen worden sind.
(3) Der Leasinggeber, Vermieter oder Verpächter legt gegenüber den Auftraggebern alle vertraglichen Grundlagen der Fahrzeugnutzung im Verhältnis zum ausscheidenden EVU offen.
(4) Der Leasinggeber, Vermieter oder Verpächter schließt mit dem die Leistung übernehmenden Eisenbahnverkehrsunternehmen bis zum Ende der Laufzeit des hiesigen VDV Vereinbarungen zur Fahrzeugnutzung zu den gleichen Konditionen wie mit dem vorzeitig ausscheidenden EVU ab bzw. tritt das die Leistung übernehmende Eisenbahnverkehrsunternehmen in den bestehenden Leasing-, Miet- oder Pachtvertrag ein. Nur sofern die Auftraggeber dem ausdrücklich zustimmen, sind Abweichungen davon zulässig.
(5) Sofern der Leasing-, Miet- oder Pachtvertrag bei Untergang und/oder Unfall von Fahrzeugen anstelle der untergegangenen und/oder verunfallten Fahrzeuge Ersatzfahrzeuge dem Leasingvertrag unterstellt, unterfallen diese Ersatzfahrzeuge anstelle der untergegangenen und/oder verunfallten Fahrzeuge der Weiterverwendungszusage, wenn sie mindestens die Spezifikationen der untergegangenen und/oder verunfallten Fahrzeuge aufweisen und kein höheres Fahrzeugalter, keine höhere Laufleistung sowie keinen schlechteren Erhaltungszustand haben.

Soweit der Leasinggeber/Vermieter/Verpächter und/oder dessen finanzierende Institute aufgrund geltender Gesetze oder vollziehbarer behördlicher Anordnungen auf der Grundlage des Kreditwesengesetzes, geldwäscherechtlicher Regelungen oder anderer banken- oder versicherungsaufsichtsrechtlicher Regelungen daran gehindert sind, mit dem die Leistung übernehmenden Eisenbahnverkehrsunternehmen Vereinbarungen nach Nr. (4) abzuschließen, werden die Auftraggeber mit ihm/ihnen gemeinsam eine Lösung vereinbaren, welche die Nutzung durch das die Leistung übernehmende Eisenbahnverkehrsunternehmen auf andere Weise so weit wie möglich umsetzt, wobei auch die Miete der Fahrzeuge durch die Auftraggeber oder durch einen geeigneten Dritten, bei dem der Hinderungsgrund nicht besteht, und die Weitervermietung an das die Leistung übernehmende Eisenbahnverkehrsunternehmen in Betracht kommt.

Begünstigte dieser Weiterverwendungszusage sind der Leasinggeber, Vermieter oder Verpächter der Fahrzeuge.

Die Auftraggeber haften für die Weiterverwendungszusage gegenüber dem Leasinggeber, Vermieter oder Verpächter der Fahrzeuge jeweils als Teilschuldner nach ihrem Anteil an den Verkehrsleistungen des jeweiligen Verkehrsvertrags nach Anlage LB–1.12 Leistungsvolumen.

11.2 Abtretbarkeit von Teilen der Abschlagszahlungen

(1) Das EVU ist berechtigt, die bestehenden und künftigen Ansprüche gegen die Auftraggeber auf Zahlung von monatlichen Abschlägen auf den kalenderjährlichen Zuschuss (vgl. § 5 (C) Absatz 1 VDV) anteilig an den Leasinggeber abzutreten, sofern die Abtretung hinsichtlich der Forderung des Leasinggebers gegen das EVU auf Zahlung der Leasingraten (ohne Instandhaltungsrücklage) „an Erfüllung statt“ erfolgt und das EVU sein Recht nach Absatz 2 ausübt. Jede weitere Abtretung von Ansprüchen des EVU gegen die Auftraggeber bedarf der vorherigen Zustimmung der Auftraggeber (§ 14 Absatz 2 VDV).

(2) Das EVU hat bis 31.03.2027 das Recht, gegenüber den Auftraggebern die Teilung der Ansprüche auf Zahlung der Abschläge gemäß Kapitel 11.2 Absatz 1 Satz 1 zu erklären. Mit Zugang einer entsprechenden schriftlichen Erklärung des EVU bei den Auftraggebern (aufschiebende Bedingung) werden die Ansprüche des EVU auf Zahlung der Abschläge gemäß Kapitel 11.2 Absatz 1 Satz 1 wie folgt modifiziert:

Dem EVU steht gegen die jeweiligen Auftraggeber ein Anspruch auf Zahlung eines festen monatlichen Abschlags in Höhe der vom EVU monatlich hinsichtlich der Fahrzeuge nach dem Leasingvertrag mit dem Leasinggeber tatsächlich zu entrichtenden Leasingraten (ohne Instandhaltungsrücklage) zu (nachfolgend der „**Teilabschlag I**“). In den Fällen des § 5 (C) Absatz 8 und Absatz 9 VDV richtet sich die Höhe des Teilabschlags I nach der Höhe einer entsprechend anteiligen Leasingrate. Darüber hinaus steht dem EVU ein Anspruch auf Zahlung eines weiteren monatlichen Abschlags einschließlich des Abschlags nach § 6 Absatz 3 VDV zu (nachfolgend der „**Teilabschlag II**“), wobei sich aus der Addition von Teilabschlag I und Teilabschlag II der monatliche Abschlag auf den Zuschussanspruch des EVU nach § 5 (C) VDV ergibt. Die Regelungen des § 5 VDV gelten für den Teilabschlag I und den Teilabschlag II entsprechend, soweit nicht in diesem Kapitel ausdrücklich abweichend geregelt.

Die Teilung der Abschläge in Teilabschlag I und Teilabschlag II wird zur Fälligkeit der Abschläge wirksam.

(3) Aufschiebend bedingt auf den Fall, dass und soweit das EVU die Ansprüche auf Zahlung der Teilabschläge I an den Leasinggeber abtritt und über die Abtretung nach Maßgabe von Absatz 2 unterrichtet hat, verzichten die Auftraggeber hinsichtlich der Ansprüche auf Zahlung der Teilabschläge I an den Leasinggeber auf die Geltendmachung von Einwendungen und Einreden sowie eine Aufrechnung mit Ansprüchen aus dem Verkehrsvertrag. Die Möglichkeit der Auftraggeber, den Zuschuss nach § 5 (B) VDV insbesondere aufgrund von Schlechtleistungen nach § 5 (B) Absatz 9 VDV sowie Nichtleistungen nach § 5 (B) Absatz 7 VDV zu verringern, besteht dann nicht im Hinblick auf den jeweiligen Teilabschlag I. Änderungen der Höhe der Abschlagszahlungen auf Grundlage von § 5 (C) Absätze 2, 4 und 6 VDV oder § 5 (F) Absatz 5 VDV erfolgen entsprechend nur insoweit, dass die Höhe der Zahlung des Teilabschlags I unberührt bleibt. Klarstellend wird festgehalten, dass im Falle der Beendigung des Verkehrsvertrages, insbesondere durch Kündigung durch die Auftraggeber, die Pflicht zur Zahlung der Teilabschläge I entfällt.

(4) Im Falle der Abtretung nach Absatz 1 Satz 1 und Anzeige nach Absatz 2 erfolgt die Zahlung des Abschlags nach § 5 (C) Absatz 1 Satz 1 VDV in den zwei Teilabschlägen zu den in § 5 (C) Absatz 7 VDV genannten Zeitpunkten durch die Auftraggeber in Bezug auf den Teilabschlag I unmittelbar an den Leasinggeber und in Bezug auf den Teilabschlag II an das EVU.

(5) Erfolgte Zahlungen des Teilabschlags I an den Leasinggeber werden im Rahmen der Jahresschlussrechnung gemäß § 5 (F) VDV als Zahlungen zugunsten des EVU berücksichtigt. Der Einrede- und Einwendungsverzicht und der Verzicht auf eine Aufrechnung nach Absatz 4 beziehen sich nur auf die Zahlung der Teilabschläge I an den Leasinggeber. Sie stehen der

vollen Berücksichtigung aller Einwendungen, Einreden und Aufrechnungen der Auftraggeber, insbesondere einer Verringerung des zu zahlenden Zuschusses, im Rahmen der Jahresschlussrechnung insgesamt nicht entgegen, auch nicht, soweit in einzelnen Jahresschlussrechnungen die aus Einwendungen, Einreden oder Aufrechnungen der Auftraggeber aus dem VDV folgenden Abzugsbeträge die Summe der Teilabschläge II insgesamt überschreiten. Insoweit kann etwa die Jahresschlussrechnung bei entsprechender Reduzierung des Zuschussanspruchs des EVU einen (Rück-)Zahlungsanspruch der Auftraggeber gegen das EVU auch hinsichtlich der an den Abtretungsempfänger auf die Teilabschläge I gezahlten Beträge ergeben.

(6) Zur Ermittlung der Höhe des Teilabschlags I für jeden Auftraggeber wird der Gesamtbetrag der monatlichen Leasingrate nach dem Verhältnis der jeweils kalkulierten Zugkilometer entsprechend Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination an den kalkulierten Gesamtzugkilometern aufgeteilt.

(7) Der monatliche Teilabschlag II eines jeden Auftraggebers berechnet sich aus der Differenz des monatlichen Abschlags des Auftraggebers und des nach Absatz 6 ermittelten Teilabschlags I für jeden Auftraggeber.

(8) Die Absätze 1 bis 7 gelten sinngemäß auch für Abtretungen an Finanzierungsdienstleister für den Erwerb von Fahrzeugen durch das EVU.

11.3 Zinskorrektur Fahrzeugfinanzierung

(1) Die Auftraggeber übernehmen im Zusammenhang mit der Kalkulation der Finanzierungskosten für die Anschaffung der Fahrzeuge Zinsänderungsrisiko und -chance nach Maßgabe der folgenden Regelungen, um daraus resultierende Wagniszuschläge der Bieter zu vermeiden. Dies erfolgt durch eine Gegenüberstellung des „Basiszinses“ und des „Vergleichszinses“. Dafür muss der Bieter den Einfluss der Zinsänderung auf die in Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, in Position 1.1.2 und 1.1.3 (Blatt 1) kalkulierten Finanzierungskosten im Angebot nachvollziehbar mittels einer beigefügten Berechnung aufzeigen.

(2) Die Zinskorrektur Fahrzeugfinanzierung richtet sich nach der Veränderung der Euro-Swap-Kurve, nicht jedoch nach Veränderungen der Zinsmarge oder anderer Elemente der Finanzierung (bspw. Forwardkosten, Liquiditätskosten, Einstandskosten etc.).

(3) Für die Veränderung sind der Tag zwei Wochen vor dem letzten Tag der Angebotsfrist („Basiszins“) und ein vom Bieter frei wählbares Datum für das Zinsfixing der Finanzierung, das bis zu sechs Monate nach dem Zuschlag liegen darf („Vergleichszins“), jeweils die Tagesendwerte maßgeblich. Sofern diese genannten Tage keine Bankarbeitstage sind, ist jeweils auf den nächsten Bankarbeitstag abzustellen.

(4) Maßgeblich für die Berechnung ist die im Angebot benannte, der Kalkulation zugrunde liegende Euro-Swap-Kurve, soweit deren Einfluss auf die Kalkulation der Positionen 1.1.2 und 1.1.3 der Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 1 im Angebot nachvollziehbar angegeben und erläutert worden ist.

(5) Bei einer Veränderung zwischen Basiszins und Vergleichszins von mehr als 0,25 Prozentpunkten werden 0,25 Prozentpunkte als Selbstbehalt des EVU bzw. der Auftraggeber von der Differenz abgezogen, der Rest wird zur Berechnung der Anpassung der Fahrzeugfinanzierungskosten verwendet. Veränderungen zwischen Basiszins und Vergleichszins von weniger als 0,25 Prozentpunkten fallen in den Toleranzbereich und führen somit zu keiner Anpassung der Fahrzeugfinanzierungskosten.

(6) Sollte die berechnete Veränderung zwischen Basiszins und Vergleichszins außerhalb des Toleranzbereiches von 25 Basispunkten liegen, wird eine Anpassung des im Angebot des Bieters in Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema

Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 2 in Position 1.2.5 ausgewiesenen Refinanzierungszinssatzes in Form eines Auf- bzw. Abschlages vorgenommen, dessen Höhe der Veränderung zwischen Basis- und Vergleichszins – abzüglich des Selbstbehalts – entspricht. Außerdem erfolgt eine entsprechende Anpassung der in Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, in Position 1.1.2 und 1.1.3 (Blatt 1) kalkulierten Finanzierungskosten. Dafür legt das EVU den Auftraggebern frühestmöglich, spätestens jedoch innerhalb von drei Monaten nach dem zweiten für die Ermittlung der Zinskorrektur Fahrzeugfinanzierung maßgeblichen Tag eine Berechnung zur Zinskorrektur Fahrzeugfinanzierung mit geeigneten Belegen einschließlich der vollständigen Finanzierungsverträge mit allen Anlagen und etwaigen Nebenvereinbarungen vor. Soweit die Belege nicht in deutscher Sprache formuliert sind, ist eine deutsche Übersetzung eines öffentlich bestellten oder allgemein beeidigten oder allgemein ermächtigten Übersetzers beizufügen.

(7) Das EVU wird unter Einbeziehung der dem Angebot beigefügten Berechnung gemäß Absatz 1 die Auswirkungen der Zinsänderung für die Auftraggeber nachvollziehbar darlegen.

11.4 Anschubfinanzierung / Vorlaufkosten

Die gemäß Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination, Blatt 0 Vorlaufkosten kalkulierten Vorlaufkosten werden durch die Auftraggeber mit der ersten Abschlagszahlung als Einmalbetrag im Dezember 2028 ausgezahlt.

11.5 Refinanzierung Landesbanken

Die Auftraggeber weisen darauf hin, dass die Möglichkeit besteht, für die Investitionen im Bereich der Fahrzeugbeschaffung zinsgünstige Refinanzierungsdarlehen der Thüringer Aufbaubank (TAB) zu beantragen. Dadurch soll die Unterbreitung kostengünstigerer Angebote ermöglicht werden.

Diese Refinanzierungen werden dabei nur der/den Hausbank(en) des Bieters zur Weiterleitung im eigenen Obligo an den Bieter unter Weitergabe der zinsgünstigen Konditionen zur Verfügung gestellt (Bankenrefinanzierungsmodell), sofern die Hausbank(en) die erforderlichen Bonitätskriterien erfüllt/en.

Zur Absicherung eines solchen Kredits oder Teilkredits kann es gemäß den Bedingungen der jeweiligen refinanzierenden Bank erforderlich sein, dieser geeignete Rechte an den Forderungen und Sicherheiten der Hausbank(en) gegenüber dem Bieter einzuräumen.

Als Ansprechpartner bei der TAB stehen zur Verfügung:

Thüringer Aufbaubank, Gorkistr. 9, 99084 Erfurt

Herr Sebastian Barth
Sebastian.barth@aufbaubank.de
Tel. 0361-7447 184

Frau Marion Semrau-Lämmerhirdt
Marion.semrau-laemmerhirdt@aufbaubank.de
Tel. 0361-7447 340

12 Vorgabe des Personalübergangs

Das EVU hat im Falle eines Betreiberwechsels nach Maßgabe seines Personalbedarfs die Arbeitnehmer der Beschäftigungsgruppen „Triebfahrzeugführer“, „Zugbegleitpersonal“ (Servicepersonal gemäß *Kapitel 4.9 Einsatz, Aufgaben und Qualifikation des Zug- und Servicepersonals*) und „Disponenten“, die bei den bisherigen Betreibern für die Erbringung der hier ausgeschriebenen Verkehrsleistungen beschäftigt waren, zu übernehmen und ihnen die Rechte zu gewähren, auf die sie Anspruch hätten, wenn ein Betriebsübergang gemäß § 613a des Bürgerlichen Gesetzbuches erfolgt wäre. Von den bisherigen Betreibern zur Verfügung gestellte Informationen über die von ihnen für die Erbringung der hier ausgeschriebenen Verkehrsleistungen eingesetzten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer der oben genannten Beschäftigungsgruppen finden sich in Anlage LB–12.1 Personalübergang. Diese Anlagen enthalten Informationen mit Stand 31.01.2025. Sie werden nach Vertragsschluss aktualisiert. Die aktualisierte Personalliste wird dem EVU spätestens 24 Monate vor der vom EVU nach § 2 VDV geschuldeten Betriebsaufnahme zur Verfügung gestellt. Sie ist maßgeblich für die Bestimmung derjenigen Personen, denen das EVU nach § 4 VDV ein unverbindliches Angebot unterbreiten muss. Die Auftraggeber übernehmen für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von dem / den bisherigen Betreiber(n) zur Verfügung gestellten Informationen keine Haftung.

Der Personalbedarf ist auskömmlich zu kalkulieren und die entsprechenden Anzahlen an Vollzeitpersonalen in den Berufsgruppen Triebfahrzeugführer, Zugbegleiter, Disponenten, Personal für Kundenkontaktstelle und Kundenservice sowie Verwaltungs-/Overheadpersonal in dem Kalkulationsschema gemäß Anlage LB–10.1a Kalkulationsschema Los A, Anlage LB–10.1b Kalkulationsschema Los B und Anlage LB–10.1c Kalkulationsschema Loskombination einzutragen. Zur Gewährleistung der Aufrechterhaltung eines reibungslosen Betriebes der Verkehrsleistungen und größerer Flexibilität dürfen über die tarifvertragliche Arbeitszeit hinausgehende Leistungen der Arbeitnehmer nicht zugrunde gelegt werden. Die Vorbereitungs-, Nachbereitungs-, Pausen-, Wende-, Wege- und Wechselzeiten sowie mögliche andere Übergangszeiten sind so zu bemessen, dass sie den realen Bedingungen vor Ort, den internen Regelungen des EVU und den arbeitsrechtlichen Bestimmungen entsprechen (Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen etc.). Die eingeplanten Übergangszeiten sind insgesamt so zu konstruieren, dass Folgeverspätungen vermieden und sog. überschlagene Wenden berücksichtigt werden.

Dem Angebot ist ein Personalkonzept in Form einer textlichen Einschätzung über die dauerhafte Auskömmlichkeit des kalkulierten Personalbedarfs inkl. der Berücksichtigung von Urlaubszeiten, Krankheit und sonstigen Fehlzeiten beizufügen. Diese Einschätzung muss erkennen lassen, welchen Personalbedarf der Bieter in Bezug auf die oben genannten Beschäftigungsgruppen hat. Bereits beim Bieter beschäftigte Mitarbeiter sowie noch zur Einstellung vorgesehene Mitarbeiter in den oben genannten Beschäftigungsgruppen sind in dieser Einschätzung nicht zu berücksichtigen, d. h. für die Darstellung des Personalbedarfs ist davon auszugehen, dass beim Bieter noch kein Personal vorhanden ist. Auch ein beabsichtigter Einsatz von Nachunternehmern ist im Personalkonzept insoweit nicht bedarfsmindernd anzusetzen.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die mangelnde Plausibilität des Personalkonzeptes den Ausschluss des Angebots vom Vergabeverfahren nach sich ziehen kann.

Das EVU hat den Auftraggebern darüber hinaus spätestens 12 Monate vor Betriebsaufnahme Angaben zum Personalbedarf der Beschäftigungsgruppen sowie hinsichtlich der folgenden Bereiche und Personalstellen vorzulegen:

1. Erweiterter Fahr- und Verkehrsdienst
   - Lokrangierführer
   - Personal für Fahrplan- und Dienstplanwesen
   - Personal für Informationsmanagement (vgl. *Kapitel 5.1 Fahrgastinformation und Auskunftsmedien)*

2. Fahrzeuge und Instandhaltung
   - Personal für Innen- und Außenreinigung
   - Personal für wagen- und bremstechnische Untersuchungen

- Personal für korrektive Instandhaltung (z. B. für Schäden aufgrund von Unfällen, Vandalismus oder Fehlbedienungen)
- Personal für Betrieb von Subsystemen (z. B. RBL, FIS, AFZS)
- Personal für Bewachung der Fahrzeuge

3. Verwaltung
   - Geschäftsführung
   - Betriebsleitung
   - Personal für Qualitätsmanagement
   - Personal für Vertragsmanagement und Vertragscontrolling
   - Personal für Kommunikation und Marketing
   - Personal für Tarif/Vertrieb und Vertriebstechnik

4. Service
   - Personal für Kundenkontaktstelle
   - Personal für Beschwerdemanagement
   - Sicherheitspersonal

Für die vorgenannten Bereiche und zugeordneten Personalstellen ist der Personalbedarf sodann ab Betriebsaufnahme durch Angabe der Stellenbezeichnung, des geplanten Einsatzstandorts, des geplanten Bedarfs sowie der dem Bedarf zugrunde liegenden Wochenarbeitszeit unter Verwendung des Formulars 1 in Anlage LB–12.2 Personalbedarf darzustellen und mit Angaben zum aktuellen Personalbestand zu ergänzen. Die Darstellung des Bedarfes erfolgt auf Basis von Vollzeitäquivalenten und schließt den Vertretungsbedarf für Urlaub, Krankheit und sonstige Fehlzeiten ein. Das EVU hat zum o. g. Stichtag weiterhin seine Strategie zur Personalbeschaffung bis zur Betriebsaufnahme einschließlich der Ausbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für die Triebfahrzeugführer, Disponenten und Zugbegleiter sowie das Personal für Informationsmanagement darzustellen. Hierfür ist das Formular 2 in Anlage LB–12.2 Personalbedarf zu verwenden. Die Formulare für diese Beschäftigungsgruppen sind vom EVU darüber hinaus jährlich zu aktualisieren und jeweils spätestens vier Wochen vor dem jährlichen europäischen Hauptfahrplanwechsel im Dezember den Auftraggebern vorzulegen.

Gliederung VDV

§ 1 VDV Vertragsgegenstand und Rechtsstellung
§ 2 VDV Laufzeit des Vertrages und Beginn der Verkehrsleistung
§ 3 VDV Verkehrsangebot des EVU
§ 3 (A) VDV Grundlagen
§ 3 (B) VDV Angebotsqualitäten
§ 3 (C) VDV Leistungsnachweis
§ 3 (D) VDV Leistungsänderungen / Revisionsklausel
§ 3 (E) VDV Tarif , Marketing und Vertrieb
§ 4 VDV Personalübernahme bei Betreiberwechsel
§ 5 VDV Ausgleichsleistung / Zuschuss
§ 5 (A) VDV Allgemeines
§ 5 (B) VDV Zuschuss / Minderungen
§ 5 (C) VDV Abschlagszahlungen
§ 5 (D) VDV Minderung der Zuschusszahlungen wegen Nicht- und Schlechtleistungen
§ 5 (E) VDV Vertragsstrafen
§ 5 (F) VDV Jahresschlussrechnung
§ 5 (G) VDV Verzinsung
§ 5 (H) VDV Verrechnung
§ 5 (I) VDV Leistungsverweigerungsrecht
§ 6 VDV Erstattung der Infrastrukturkosten; Abschluss von Verträgen mit EIU
§ 7 VDV Vertraulichkeitsgebot, Öffentlichkeitsarbeit
§ 8 VDV Sicherstellung der Betriebsaufnahme
§ 9 VDV Verspätete Betriebsaufnahme
§ 10 VDV Sicherheitsleistung und Versicherungsschutz
§ 11 VDV Kündigung
§ 12 VDV Nebenabreden und Änderungen
§ 13 VDV Gerichtsstand
§ 14 VDV Schlussbestimmungen