

# **Verfahrensunterlagen für die Vergabe von Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)**

## **Teil C**

### **Leistungsbeschreibung, Anlage 9c (LB 9c) Muster-Qualitätssicherungsvereinbarung**

# Qualitätssicherungsvereinbarung

zwischen

dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, Augustastraße 1 45879 Gelsenkirchen,  
dem Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe, Bahnhofstraße 48, 59423 Unna,  
dem Zweckverband go.Rheinland, Deutzer Allee 4, 50679 Köln,  
– im Folgenden Aufgabenträger (AT) genannt –,

und

der DB InfraGO AG, Regionalbereich West, Willi-Becker-Allee 11 40227 Düsseldorf  
– im Folgenden „DB InfraGO“ genannt –

und

der **XXX**

– im Folgenden Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) genannt –

**zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Reisendeninformation sowie der Verpflichtung zur Durchführung von gemeinschaftlichen Aktivitäten und Maßnahmen**

### **Präambel**

Der Mobilitätssektor ist im Wandel. Mobilitätsbedürfnisse nehmen nicht nur zu, sie ändern sich gravierend. In dieser Entwicklung fällt dem Schienenverkehr, der auch eine zentrale Rolle in der Mobilitätswende spielen muss, eine entscheidende Aufgabe zu. Der Schienenverkehr muss einer größeren Nachfrage und gestiegenen Qualitätsansprüchen gerecht werden. Die gesamte Branche, Eisenbahnverkehrsunternehmen genauso wie Infrastrukturbetreiber und Aufgabenträger, muss sich dieser Aufgabe stellen.

Neben dem Kern der Aufgabe – der Beförderung – spielt auch die Reisendeninformation eine wichtige Rolle. Eine gelungene Reise oder das selbstverständliche regelmäßige Pendeln funktionieren nur mit einer guten Reisendeninformation. Dies gilt im Regelbetrieb, aber genauso bei Störfällen, was einer erfolgreichen Zusammenarbeit aller Beteiligten bedarf.

Neben der Einführung neuer Systeme auf Seiten der DB InfraGO soll auch die Zusammenarbeit zwischen den Aufgabenträgern, DB InfraGO und dem EVU verbessert werden.

Diese Qualitätssicherungsvereinbarung legt die Rahmenbedingungen für die Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses – untersetzt mit einem regelmäßigen Austausch im Sinne von Performance-Dialogen – fest.

### **§ 1 Geltungsbereich**

Diese Qualitätssicherungsvereinbarung erstreckt sich auf die vertragsgegenständliche Leistung.

### **§ 2 Datenlieferungen für die Reisendeninformation**

- (1) Reisendeninformation ist auf eine hochwertige, d.h. rechtzeitige, richtige und vollständige Lieferung von Eingangsdaten in Bezug auf Soll- und Echtzeitdaten angewiesen. Nur wenn Eisenbahnverkehrsunternehmen ihren jeweiligen verkehrsvertraglichen und gemäß Nr. 4.1 Besonderer Teil Infrastrukturnutzungsbedingungen Personenbahnhöfe bestehenden Verpflichtungen zur Datenlieferung in Bezug auf Soll- und Echtzeitdaten nachkommen, können Reisende adäquat informiert werden. Die Verantwortung zur Lieferung der zug- und haltbezogenen Information obliegt dem Eisenbahnverkehrsunternehmen.
- (2) Die Lieferung von übergreifenden, kontextuellen Informationen obliegt – für eine Kommunikation am Bahnhof – DB InfraGO. Für die Lieferung der Gleiswechseldaten gilt Nr. 4.1.4 Besonderer Teil der Infrastrukturnutzungsbedingungen Personenbahnhöfe.
- (3) Der Pflicht des EVU zur Datenlieferung in Bezug auf Prognose-/ Echtzeitdaten an DB InfraGO gemäß der Infrastrukturnutzungsbedingungen Personenbahnhöfe in ihrer jeweils aktuell gültigen Fassung kommen anstelle des EVU die AT durch den Datenaustausch gemäß Reisendeninformationsvertrag zwischen Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, Zweckverband Nahverkehr Rheinland, Zweckverband Aachener Verkehrsverbund, Zweckverband Verkehrsverbund Rhein-Sieg sowie Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe und der Deutschen Bahn AG als Rechtsnachfolgerin der DB Mobility Logistics AG vom 05.11.2012 nach.

- (4) DB InfraGO unterstützt das EVU bei einer möglichen Erkennung einer nicht zutreffenden Datenlage durch Mitteilung an das EVU. Vor dem Hintergrund, dass mit der Einführung von RI-Plattform und IRIS+ kein Eingriff von DB InfraGO aufgrund von technischen Besonderheiten für die Reisendeninformation am Bahnhof notwendig ist, ist eine inhaltliche Änderung der gelieferten Daten ohne zusätzliche vertragliche Regelungen nicht möglich.
- (5) Zum Zweck der Erfüllung ihrer jeweiligen Verpflichtungen zur Datenlieferung bietet die DB InfraGO fakultativ jedem EVU bzw. den AT die Möglichkeit an, die Übernahme der notwendigen Tätigkeiten zur Erfüllung der Verpflichtung der Datenlieferung kostenpflichtig bei DB InfraGO zu beauftragen. Die kostenpflichtige Übernahme und die dafür notwendigen Voraussetzungen sind in einer separaten Vereinbarung zu regeln. Dateneingabe muss im ITCS erfolgen.

### **§ 3 Einführung von Leistungskennzahlen**

- (1) Zur Ermittlung von Schwachstellen werden Datenlieferungen und -läufe grundsätzlich im Rahmen einer Messung überwacht. Die Messung von Datenlieferungen und -läufen wird in spezifischen Leistungskennzahlen (Key Performance Indicator – KPI) ausgedrückt. Die KPIs werden durch DB InfraGO bzw. deren konzernintern Beauftragte ermittelt. Dies soll zur kontinuierlichen Verbesserung genutzt werden.
- (2) Die ermittelten KPIs werden durch DB InfraGO bzw. deren konzernintern Beauftragte in Berichtsform (z. Zt. im Excel-Format) um die Auflistung der täglichen Einzelfälle (Detailsicht) ergänzt und den Vertragspartnern auf Wochenebene per E-Mail o.ä. zur Verfügung gestellt. Diese Berichte können so Ausgangspunkt zur Identifikation von Verbesserungsmaßnahmen sein. Als Grundlage der täglichen Performance-Dialoge (vgl. § 5) werden KPIs auf (Vor)tagesebene in Berichtsform, ergänzt um die Auflistung der Einzelfälle (Detailansicht), erhoben. KPIs und KPI-Berichte werden an alle an den Performance-Dialogen Beteiligte verteilt; eine Weitergabe an andere Dritte erfolgt nicht ohne entsprechende Freigabe des EVU.
- (3) Für diese KPIs werden durch DB InfraGO Zielparameter festgelegt und bei Bedarf weiterentwickelt.
- (4) Die bisher eingeführten KPIs sind in der Anlage 1 aufgeführt. Dabei handelt es sich nicht um eine abschließende Liste. Vielmehr ist vorgesehen, in den kommenden Monaten und Jahren das Set der KPIs zu erweitern, um umfänglicher und spezifischer die Identifizierung von Verbesserungsmaßnahmen zu ermöglichen. Neue KPIs werden zur Erweiterung der bestehenden KPI-Berichte verwendet. Die Aufgabenträger gewähren dem EVU Zugang zum Istdatenserver ZKS zwecks Analyse der eigenen Datenlieferungen, um das EVU in die Lage zu versetzen, die durch Datenprüfungen erkannten Qualitätsmängel zu beheben.
- (5) Die AT und EVU erhalten von DB InfraGO Zugang zu allen Auswertungen, die im Rahmen der Qualitätssicherungsvereinbarung erstellt werden. Die AT und EVU erhalten von DB InfraGO Zugang zur RIS-Infoplattform zum Abgleich der in der RI-Plattform interpretierten Daten mit den Datenlieferungen des EVU an den Istdatenserver ZKS.

#### § 4 Regelmäßige Performance-Dialoge

- (1) Zentraler Erfolgsfaktor der gemeinsamen Verbesserung der Reisendeninformation ist ein regelmäßiger Austausch. Vor diesem Hintergrund sollen Performance-Dialoge gemäß Absatz 4 zwischen den gleichberechtigten Vertragsparteien aufgesetzt und durchgeführt werden.
- (2) Zu diesem Zweck werden die Vertragspartner jeweils einen Gesamtverantwortlichen benennen, der die hier beschriebene Zusammenarbeit der Vertragspartner koordiniert und als Ansprechpartner für alle Fragen dient. Im Bedarfsfall wird eine Maßnahmenliste erstellt, sie dient als Protokoll.
- (3) Die Vertragspartner werden zudem je nach Umfang der identifizierten Maßnahmen weitere Verantwortliche für die jeweiligen Maßnahmen benennen, die diese gemeinsam bearbeiten.
- (4) Die Vertragspartner vereinbaren hierbei folgende Eckpunkte für die Performance-Dialoge:

Level	Austauschrahmen	Ziele	Teilnehmer
Level 4	Werktäglich (außer samstags) Performance-Dialog in der BZ	Monitoring der Kennzahlen des Vortages; Definition der Gegenmaßnahmen bei Abweichungen; ggf. Eskalation Level 3	EVU: z.B. Schichtleiter Disposition EIU: DB IG: Fachkoordinator Reisendeninformation, operativer MA des RI-Zentrum  Administrativer Mitarbeiter Plankorridor
Level 3	Wöchentlicher Performance-Dialog in der BZ	Monitoring der wöchentlichen Kennzahlen; Identifikation von systematischen und strukturellen Abweichungen; Definition der Gegenmaßnahmen bei Abweichungen; ggf. Eskalation Level 2	AT: Vertreter Kooperation SPNV-Steuerungszentrale  EVU: z.B. Betriebliche Führungskräfte EIU DB IG: LeiterIn Reisendeninformationszentrum (RIZ) DB Netz: Gleiswechselkoordinator Administrativer MA Plankorridor
Level 2	Monatlicher Performance-Dialog in der BZ	Monitoring der monatlichen Kennzahlen; Definition/Freigabe der Gegenmaßnahmen bei Abweichungen; ggf. Eskalation Level 1	AT: Führungskraft Lenkungs-kreis Kooperation SPNV-Steuerungszentrale  EVU: Leitende Führungskräfte EIU DB IG: Leitende Führungskräfte DB IG: ggf. Leitende Führungskräfte DB InfraGO? Plankorridor: Korridormanager
Lenkungs-kreis	Vierteljährlicher Lenkungs-kreis; bei Eskalation kurzfristig; Ort: Gelsenkirchen und Düsseldorf rotierend	Monitoring der Quartalskennzahlen; Behandlung von Eskalationsthemen; Strategische Ausrichtung und Weiterentwicklung	AT: GF/Vst/VV  EVU: GF EIU DB IG: Leiter Regionalbereich West DB IG: Leiter Betrieb Regionalbereich West

- (5) Die Vertragspartner vereinbaren folgende optionalen Schritte zur Evaluierung der Wirksamkeit der Performance-Dialoge:
  - a) Nach den ersten vier Wochen der Durchführung der Performance-Dialoge findet ein Feedbackgespräch zwischen den Vertragspartnern statt.

- b) Nach dem ersten Quartal der Durchführung der Performance-Dialoge findet ein Evaluierungsgespräch zwischen den Vertragspartnern statt. Ziel ist es die bisherige Durchführung der Performance-Dialoge zu bewerten und falls erforderlich Anpassungen vorzunehmen.

## **§ 5            (bleibt frei)**

## **§ 6            Organisatorische Rahmenbedingungen und Schlussbestimmungen**

- (1) Die Vertragspartner werden durch diese Qualitätssicherungsvereinbarung nicht zum Abschluss von Verträgen verpflichtet. Durch diese Vereinbarung ist überdies für keinen Vertragspartner die Zusammenarbeit mit anderen Partnern mit gleichen oder vergleichbaren Zielen ausgeschlossen.
- (2) Die Qualitätssicherungsvereinbarung berührt nicht die Regelungen aus den Verkehrsverträgen zwischen den AT und dem EVU.
- (3) Diese Qualitätssicherungsvereinbarung tritt mit der Unterzeichnung durch alle Vertragspartner in Kraft und hat eine Laufzeit von einem (1) Jahr. Die Qualitätssicherungsvereinbarung verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn die Vertragspartner, die nicht EVU sind, einer Verlängerung nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf der Laufzeit widersprechen. Die Qualitätssicherungsvereinbarung kann nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Abweichend von Satz 1 endet die Qualitätssicherungsvereinbarung, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn der Verkehrsvertrag, der das EVU zum Abschluss dieser Vereinbarung verpflichtet hat, endet. Aus der Beendigung dieser Vereinbarung kann kein Vertragspartner Ansprüche gegenüber dem anderen Vertragspartner ableiten.
- (4) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle erhaltenen Informationen und Daten einschließlich des Inhalts dieser Vereinbarung vertraulich zu behandeln und ausschließlich im Interesse der Vertragspartner zu nutzen. Die Vertragspartner vereinbaren, vertrauliche Informationen auch über die Beendigung der Zusammenarbeit hinaus vertraulich zu behandeln, soweit es ihnen die für sie geltende Rechtsordnung erlaubt. Informationen gelten dann als vertraulich, wenn diese ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet sind.
- (5) Jeder Vertragspartner trägt die ihm in Zusammenhang mit dieser Qualitätssicherungsvereinbarung und deren Durchführung entstehenden Kosten und Aufwendungen selbst. Sollten gemeinsame Maßnahmen für die Vertragspartner finanzielle Verpflichtungen mit sich bringen, haben die Vertragspartner entsprechende Verträge zu schließen, in denen insbesondere die Kostentragung zu regeln ist.
- (6) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen, soweit in dieser Vereinbarung nicht abweichend geregelt, für ihre Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Aufhebung des Schriftformerfordernisses.
- (7) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Qualitätssicherungsvereinbarung unwirksam sein oder aus tatsächlichen oder aus Rechtsgründen nicht durchgeführt werden können, ohne dass damit die Aufrechterhaltung dieses Vertrages für einen Vertragspartner insgesamt unzumutbar wird, werden dadurch die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Das Gleiche gilt,

falls sich eine Regelungslücke zeigen sollte. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung einer Regelungslücke ist eine Bestimmung zu vereinbaren, die dem von den Vertragspartnern angestrebten Zweck am nächsten kommt.

(8) Auf dieser Qualitätssicherungsvereinbarung findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

(9) Gerichtsstand ist Essen.

(10) Der Vertrag wird 5-fach ausgefertigt.

....., den.....

....., den.....

Zweckverband .

Verkehrsverbund

go.Rheinland

Rhein-Ruhr AöR

.....

.....

.....

.....

....., den.....

....., den.....

Zweckverband Nahverkehr

DB InfraGO AG

Westfalen-Lippe

.....

.....

.....

.....

....., den.....

**EVU**

.....

.....



**Anlage 1:**

- (1) Die in dieser Anlage beschriebenen KPIs stellen keine abschließenden Auflistungen dar und werden fortlaufend geprüft und ggf. ergänzt. Die fortgeschriebene Anlage wird den Vertragspartnern unmittelbar nach Fortschreibung zur Verfügung gestellt.
- (2) Folgende KPI können aktuell erhoben werden:
- a) Vollständigkeit Sollgleisabdeckung – Relativer Anteil der geplanten Zughalte für die ein Sollgleis im Tagesfahrplan RIS vorliegt.
  - b) Vollständigkeit und Korrektheit Gleiswechselinformation – Relativer Anteil der korrekten Gleiswechselmeldungen an der Schnittstelle RIS
  - c) Rechtzeitigkeit Ausfallmeldung – Relativer Anteil der rechtzeitigen (gemäß Richtlinie) Lieferungen von Ausfallmeldungen.
  - d) Rechtzeitigkeit Zusatzhalte – Relativer Anteil der rechtzeitigen Lieferungen von Zusatzhalten.
  - e) Vollständigkeit und Rechtzeitigkeit Prognose bei Startverspätung ab 10 Min. – Relativer Anteil der vollständigen Lieferungen von Startzeitverspätung größer 10 Minuten.
  - f) Vollständigkeit und Rechtzeitigkeit Prognose bei Startverspätung ab 5 Min. – Relativer Anteil der vollständigen Lieferungen von Startzeitverspätung größer 5 Minuten.
  - g) Vollständigkeit Halte mit Echtzeit – Relativer Anteil der Zughalte, in deren Kontext wenigstens ein Echtzeitdatum verarbeitet wurde.
  - h) Verfügbarkeit der RI-Plattform (kann vsl. in Q1/21 erhoben werden)
  - i) Verfügbarkeit IRIS+ (kann vsl. in Q1/21 erhoben werden)