

Verfahrensunterlagen für die Vergabe von Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Teil C

Leistungsbeschreibung (LB)

Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand der Vergabe.....	5
2	Betriebsaufnahme / Ausführungsfrist / Auftragsdauer	5
3	Leistungen Betrieb.....	6
3.1	<i>Fahrzeuge.....</i>	6
3.2	<i>Zugpersonal.....</i>	6
3.2.1	Umfang der Betreuung mit Zugbegleitpersonal (Zugbegleitquote).....	6
3.2.2	Aufgaben des Zugbegleitpersonals und Aufgabenausübung.....	7
3.2.2.1	Aufgaben im Bereich Fahrgeldsicherung.....	7
3.2.2.2	Aufgaben im Bereich Service und Sicherheit.....	7
3.2.2.3	Aufgaben im Bereich Kundeninformation	8
3.2.2.4	Sonstige Aufgaben	8
3.2.3	Erscheinungsbild und Ausrüstung des Zugpersonals	9
3.2.4	Kompetenz und Verhalten des Zugbegleitpersonals	9
3.2.5	Verpflichtungen des EVU.....	10
3.2.6	Berichtspflichten – Zugbegleitpersonal	11
3.2.7	Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen	11
3.2.8	Ausbildung von Triebfahrzeugführern und Zugbegleitpersonalen	11
3.3	<i>Betriebsprogramm.....</i>	11
3.3.1	Netz-Steckbrief	11
3.3.2	Fahrplan.....	11
3.3.3	Fahrplanplanung des EVU	12
3.3.4	Leistungsumfang	13
3.3.5	Leistungsveränderungen im Betriebsprogramm.....	13
3.3.6	Sonderleistungen	14
3.3.7	Abweichungen vom Regelverkehr (z. B. Betriebsstörungen und Baustellen, etc.)	14
3.3.7.1	Ersatzleistungen bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen: (Bus-)Notverkehr	15
3.3.7.2	Ersatzleistungen bei vorhersehbaren Zugausfällen bzw. bei Störungen ab einer Dauer von 48 Stunden: Ersatzkonzepte und Schienenersatzverkehr	17
3.3.7.3	Fahrgastinformation im Fahrzeug im Störfall.....	20
3.3.7.4	Vergütungsansprüche für Ersatzleistungen	21
3.3.7.5	Fahrplandaten für Busse und Empfang von Betriebslagedaten der Busse	21
3.3.8	Leitstelle und SPNV-Steuerungszentrale	21
3.3.9	Berichtspflichten – Betriebsprogramm	22
3.3.10	Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen	23
3.4	<i>Betriebsvorbereitung und Unterstützung Folge-EVU</i>	23
3.5	<i>Infrastruktur.....</i>	24
3.5.1	Nutzung von Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen	24
3.5.2	Standards für Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen	25
3.5.3	Informationen des Eisenbahninfrastrukturunternehmens.....	25
3.5.4	Berichtspflichten Infrastruktur	25
3.6	<i>Marketing, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit.....</i>	26
3.6.1	Anforderungen	26
3.6.1.1	Marketing und Kommunikation	26
3.6.1.2	Fahrzeugausstattung und -gestaltung	27
3.6.1.3	Liniensponsoring.....	27
3.6.1.4	Produktbezeichnungen	27
3.6.1.5	Fahrzeugwerbung	27
3.6.1.6	Infotainment in den Fahrzeugen.....	27
3.6.1.7	Internetzugang in den Fahrzeugen	27
3.6.2	Berichtspflichten, Nichterbringung und Vertragsstrafen – Marketing/Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit	27
3.7	<i>Tarif und Vertrieb</i>	27
3.7.1.1	Allgemeines.....	27

3.7.1.2	NRW-Tarif.....	28
3.7.1.3	DTV-Tarif.....	28
3.7.1.4	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im VRR.....	29
3.7.2	Vertrieb	30
3.7.3	Fahrgeldsicherung	30
3.7.4	Berichtspflichten – Tarif und Vertrieb	31
3.8	Fahrgastinformation / Kundendialog	31
3.8.1	Allgemeines	31
3.8.2	Fahrgastinformation an Bahnhöfen und Haltepunkten	32
3.8.3	Fahrgastinformation in und an Fahrzeugen	32
3.8.4	Fahrgastinformation mit Printmedien	33
3.8.5	Fahrgastinformation mit elektronischen Medien	33
3.8.5.1	Allgemeines.....	33
3.8.5.2	Fahrplansolldaten.....	34
3.8.5.3	Tagesaktuelle Sollfahrpläne und Echtzeitdaten.....	34
3.8.5.4	Ereignismanagementsystem.....	38
3.8.6	bleibt frei	38
3.8.7	Kundendialog	38
3.8.7.1	Persönlicher Kundendialog / Kundenanlaufstelle / Umgang mit Fundsachen.....	40
3.8.7.2	Internetauftritt.....	40
3.9	Fahrgastzählungen und Erhebungen, Fahrgastzufriedenheit	40
3.10	Marktforschungsaktivitäten	41
3.11	Sonstige Anforderungen	42
4	Anreizsystem Qualität der Echtzeitdaten	43
5	Angebotskalkulation	47
5.1	Grundlagen der Angebotskalkulation	47
5.2	Kalkulationsschema	48
5.2.1	Personalkosten.....	48
5.2.2	Energiekosten.....	48
5.2.3	Infrastruktur interne Kosten.....	48
5.2.4	Vertrieb.....	48
5.2.5	Marketing, Kommunikation und Kooperationen.....	48
5.2.6	Sonstige Bereiche.....	48
5.2.7	Grundentgelt Fahrzeuge.....	49
5.2.8	Verfügbarkeit.....	49
5.2.9	Infrastrukturkosten.....	49
5.2.10	Grundanspruch.....	49
5.2.11	Kosten für Mehr- und Minderleistungen.....	49
5.3	Umsatzsteuer	49
5.4	Revisionsklausel	50
6	Leistungsentgelt / Grundanspruch	51
6.1	Ermittlung Grundanspruch	51
6.2	Preisfortschreibung	51
6.3	Anpassung aufgrund von Leistungsveränderungen im Fahrplanangebot und Änderungen im Betriebsprogramm	53
6.4	Anpassung aufgrund von Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang	54

6.5	<i>Ansprüche für Sonderverkehre</i>	54
6.6	<i>Anpassung aufgrund von Änderungen in der Art des Energiebezugs</i>	54
6.7	<i>Einmalzahlung des Aufgabenträgers / Anschubfinanzierung</i>	54
	<i>Das EVU erhält zur Abgeltung seiner Vorlaufkosten einen Betrag in Höhe von 3,0 Mio. € („Anschubfinanzierung“). Dieser Betrag unterliegt nicht der Preisfortschreibung. Die Auszahlung einer ersten Rate in Höhe von 1,0 Mio. € erfolgt zum 01.02.2028. Die Auszahlung einer zweiten Rate in Höhe von 2,0 Mio. € erfolgt mit der ersten monatlichen Abschlagszahlung (vgl. LB, Kapitel 8).</i>	
	<i>Ansonsten werden Markteintritts- und austrittskosten nicht gesondert erstattet, sind also ggf. an anderer Stelle kostenerhöhend zu berücksichtigen.</i>	54
6.8	<i>Anpassung aufgrund von Leistungsveränderungen im Bereitstellungsvertrag</i>	54
7	Befriedigung des finanziellen Anspruchs des EVU	54
7.1	<i>Fahrgelderlöse</i>	54
7.2	<i>Zahlungen des Aufgabenträgers</i>	55
7.3	<i>Sonstige Einnahmen des EVU</i>	55
7.4	<i>Zuschüsse und Zahlungen Dritter</i>	55
8	Monatliche Abschlagszahlungen	56
9	Jahresabrechnung	56
	Anlagen	59

1 Gegenstand der Vergabe

- (1) Gegenstand dieser Vergabe sind Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Zuständigkeitsbereich des Aufgabenträgers Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (nachfolgend: VRR).
- (2) Die zu vergebenden Verkehrsdienstleistungen sowie die Aufteilung der Leistungen gemäß Absatz 1 sind auf den folgenden Strecken zu erbringen:

Betriebsstufe 1:

Linien-nummer	Linienname	Streckenverlauf	ZugKm p. a.
RE 10	Niers-Express	Düsseldorf – Krefeld – Geldern – Kleve	2.321.460
Summe			2.321.460

Betriebsstufe 2:

Linien-nummer	Linienname	Streckenverlauf	ZugKm p. a.
RE 10	Niers-Express	Düsseldorf – Krefeld – Geldern – Kleve	2.321.460
RB 37	Niers-Erft-Bahn	Neuss – Krefeld - Geldern	387.752
Summe			2.709.212

- (3) Nähere Angaben zu den vertragsgegenständlichen Leistungen sind LB, Kapitel 3 und den Anhängen 1a und 1b zu Anlage LB 1 zu entnehmen.
- (4) Die Fahrzeugbeschaffung und Instandhaltung ist nicht Gegenstand der Vergabe. Die Fahrzeuge werden dem EVU beigestellt. Nähere Angaben dazu sind dem Bereitstellungsvertrag (BV), dem Rahmenvertrag (RV) sowie LB, Kapitel 3.1 zu entnehmen.
- (5) Das EVU hat auf Anforderung die Fahrzeuge an die Auftraggeber zur Instandhaltung zu übergeben. Näheres regelt der BV.
- (6) Das EVU hat notwendige Leer- und Überführungsfahrten durchzuführen.

2 Betriebsaufnahme / Ausführungsfrist / Auftragsdauer

- (1) Die Leistungen sind für einen Zeitraum von 10 Jahren zu erbringen.
- (2) Die Betriebsaufnahme erfolgt gestaffelt zu den folgenden Terminen:
 - **Betriebsstufe 1, Linie RE 10:** internationaler Fahrplanwechsel 2028, voraussichtlich am 10.12.2028
 - **Betriebsstufe 2, Linien RE 10 und RB 37:** voraussichtlich am 10.06.2029
- (3) Der Betrieb endet in Anlehnung an den international vereinbarten Fahrplanwechsel im Jahr 2038, voraussichtlich am 11.12.2038. Nähere Regelungen enthält der Verkehrsvertrag (VV).
- (4) Sowohl bei der Betriebsaufnahme der jeweiligen Linie als auch zum Ende der Vertragslaufzeit sind jeweils alle Leistungen auf dem kompletten Laufweg, die in den Fahrplantabellen (LB, Anlage 1, Anhänge 1a und 1b) des betreffenden Tages aufgeführt sind, zu erbringen.

3 Leistungen Betrieb

3.1 Fahrzeuge

- (1) Auf den Linien sind vom EVU weder Fahrzeuge zu beschaffen noch Instand zu halten. Die Fahrzeuge wurden in einem gesonderten Vergabeverfahren beschafft und werden dem EVU zur Verfügung gestellt.
- (2) Spezifische Angaben zu den Fahrzeugen sind in der Fahrzeugbeschreibung (Anlage LB 2) dargestellt.
- (3) Näheres zu den Fahrzeugen regelt der BV.
- (4) Das EVU hat immer die maximal mögliche Ausfahrweite der Spaltüberbrückung zu nutzen. Die Nutzung einer vorgewählten reduzierten Ausfahrweite ist nur aus infrastrukturellen Gründen und bei einer Gefahr des Verkantens der Spaltüberbrückung auf oder unterhalb des Bahnsteiges für diesen betroffenen Bahnsteig zulässig.
- (5) Dem EVU werden Fahrzeuge für den Betriebsbedarf sowie zusätzlich eine Betriebsreserve zur Verfügung gestellt. Die Betriebsreserve muss als Ersatz für Betriebsstörungen während der Betriebszeiten durchgängig zur Verfügung stehen und an einem geeigneten Ort bereitstehen. Das EVU informiert den Aufgabenträger über den Standort der Betriebsreserve. Das EVU setzt die Fahrzeuge der Betriebsreserve nach Abstimmung zwischen Aufgabenträger und EVU auch für Leistungsveränderungen gemäß LB, Kapitel 3.3.5 und ggf. für Sonderleistungen gemäß LB, Kapitel 3.3.6 ein. Sollten Fahrzeuge der Betriebsreserve für Leistungsänderungen verwendet werden, werden keine zusätzlichen Fahrzeuge für die Betriebsreserve bereitgestellt.
- (6) Zur Einhaltung einer Nachladezeit von 10 Minuten im Bahnhof Kleve gemäß BV, Teil E, Anlage 3, Anhang 1, ID 17, 18 und 18a ist das EVU verpflichtet entsprechende Absprachen zu betrieblichen Regelungen mit dem Infrastrukturbetreiber durchzuführen und bei Bedarf anzuwenden.
- (7) Das EVU stellt dem Aufgabenträger zwei Mal täglich (jeweils bis ca. 06:00 Uhr und ca. 15:30 Uhr) per E-Mail einen aktuellen Stand zum Fahrbetrieb zur Verfügung. Dieser enthält mindestens
 - a. Angaben zur Anzahl der Umläufe je Linie und Abweichungen in der Zugbildung je Linie
 - b. die von den Auftraggebern übernommenen Reservefahrzeuge mit Fahrzeugnummer (Kurzschreibweise), Standort und weitere Planung für das Fahrzeug (z.B. ständig besetzte Betriebsreserve)
 - c. die an die Auftraggeber übergebenen (=nicht zu Verfügung stehenden) Fahrzeuge mit Fahrzeugnummer (Kurzschreibweise), Standort, Problembeschreibungsstichwort, Datum der Übergabe, Datum geplante Wiederinbetriebnahme.

3.2 Zugpersonal

Das Zugpersonal setzt sich aus dem für die ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes (Regelverkehr, Sonderleistungen, Vorhalten von Bereitschaften etc. auch in Zeiten erhöhter Krankheitsquoten) erforderlichen Triebfahrzeugführern und dem Zugbegleitpersonal zusammen. Der Einsatz von Zugbegleitpersonal hat mit der Zielrichtung zu erfolgen, den Fahrgästen einen hervorragenden Service und ein hohes Maß an Sicherheit zu bieten und dem Aufgabenträger gleichzeitig hohe Fahrgeldeinnahmen zu sichern.

3.2.1 Umfang der Betreuung mit Zugbegleitpersonal (Zugbegleitquote)

- (1) Das EVU ist verpflichtet, Zugbegleitquoten im nachfolgend genannten Umfang zu erfüllen:
 - Linie RE 10:
 - a. Im Zeitraum von 4 Uhr bis 18 Uhr ist jeder zweite Zug mit mindestens zwei Zugbegleitpersonalen zu besetzen. Dabei sind alle Tageszeiten, Wochentage und Zugnummern gleichmäßig und regelmäßig zu begleiten.
 - b. Im Zeitraum von 18 Uhr bis 4 Uhr ist jeder Zug mit mindestens zwei Zugbegleitpersonalen zu besetzen.
 - Linie RB 37: Es ist jeder zweite Zug mit mindestens zwei Zugbegleitpersonalen zu besetzen. Dabei sind alle Tageszeiten, Wochentage und Zugnummern gleichmäßig und regelmäßig zu begleiten.

- (2) Auf Anforderung des Aufgabenträgers sind die oben genannten Quoten kostenneutral anzupassen, ohne dass sich eine Änderung des insgesamt zu leistenden Begleitvolumens ergibt. Der Aufgabenträger sichert zu, keine Veränderungen vorzunehmen, die deutlich höhere Begleitquoten in den Abend-/Nachtstunden und/oder am Wochenende zur Folge haben. Ebenso sichert der Aufgabenträger zu, keine Veränderungen vorzunehmen, die nachweislich zu deutlich ungünstigeren Dienstschichten führen.

3.2.2 Aufgaben des Zugbegleitpersonals und Aufgabenausübung

- (1) Das EVU hat das Zugbegleitpersonal als multifunktionales Personal einzusetzen; d. h. es hat sämtliche Aufgaben der Bereiche Fahrgeldsicherung, Sicherheit und Service gemäß den Vorgaben in LB, Kapitel 3.2.2.1 bis 3.2.2.4 wahrzunehmen. Das Zugbegleitpersonal ist dabei verpflichtet, eine umfassende Betreuung der Fahrgäste und der sich aus den vorgenannten Kapiteln ergebenden Aufgaben während seiner Dienstzeit wahrzunehmen.

Die in LB, Kapitel 3.2.2.1, 3.2.2.3, 3.2.2.4, 3.2.3 (2) und 3.2.4 (1) genannten Aufgaben, Ausrüstungen und Kenntnisse des Zugbegleitpersonals müssen bei gemeinsamem Einsatz von mehr als einem Zugbegleitpersonal nur für jeweils ein Zugbegleitpersonal erfüllt sein.

- (2) Das Verhalten des eingesetzten Zugbegleitpersonals hat sich bei der Dienstausübung durch Höflichkeit sowie ein hohes Maß fachlicher und sozialer Kompetenz auszuzeichnen. Die vorurteilsfreie Gleichbehandlung aller Fahrgäste ist zu gewährleisten.
- (3) Das EVU und der Aufgabenträger werden regelmäßig im Rahmen der Qualitätsgespräche (vgl. LB, Kapitel 3.11 (1)) die Schwerpunkte der Tätigkeiten des Zugbegleitpersonals (vgl. LB, Kapitel 3.2.2.1 bis 3.2.2.4) besprechen.

3.2.2.1 Aufgaben im Bereich Fahrgeldsicherung

- (1) Das Zugbegleitpersonal hat die Ticketprüfungen durchzuführen. Die Prüfung soll qualitäts- und nicht quantitativ orientiert erfolgen. Grundsätzlich sind die Tickets aller Fahrgäste während der Fahrt zu prüfen, die Prüfung darf nicht selektiv sein. Es sind die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen sowie in Vertriebsrichtlinien festgelegte Regelungen der betroffenen Tarif- bzw. Verkehrsgemeinschaften und Verkehrsverbünde in der jeweils aktuellen Fassung anzuwenden und umzusetzen.
- (2) Das Zugbegleitpersonal hat die Tickets freundlich und sorgfältig zu prüfen. Insbesondere sind folgende Aspekte zu prüfen: Echtheit des Tickets, Entwertung des Tickets, Fahrpreis, Preisstufe, Einhaltung der Geltungsdauer gemäß Preisstufe, Zeitpunkt der Fahrt bei zeitlich begrenzten Tarifangeboten (z. B. 9-Uhr-Tickets), Geltungsbereich, ggf. Berechtigung zur Nutzung der 1. Klasse, Person des Benutzers (bei personengebundenen Tickets) und ggf. Mitnahmeberechtigungen (je nach Ticketart). Die Ticketprüfung ist als kundenorientierte Feststellung, ob ein Fahrgast ein gültiges Ticket vorlegen kann oder nicht, zu verstehen. Fragen der Kunden sind freundlich und verständlich zu beantworten.
- (3) Das Zugbegleitpersonal überprüft alle elektronischen Tickets und Tickets mit VDV-Barcode nach Maßgabe der Vertriebsrichtlinie (Anlage LB 8).
- (4) Fahrgäste, die ohne oder ohne gültiges Ticket angetroffen werden, sind unter Hinweis auf die gültigen Beförderungsbedingungen über den Grund der Beanstandung aufzuklären. Im Rahmen der Beurteilung der jeweiligen Situation sind vom Zugbegleitpersonal die Ausnahmetatbestände gemäß den Beförderungsbedingungen über den „Verzicht auf das erhöhte Beförderungsentgelt“ zu berücksichtigen. Die Anforderungen gemäß LB, Kap. 3.7.3 sind umzusetzen.
- (5) Das Zugbegleitpersonal ist verpflichtet, Störungen und Verschmutzungen an den Vertriebseinrichtungen unverzüglich nach Kenntnisnahme an die beim EVU oder an die beim Besitzer bzw. Eigentümer der Geräte zuständigen Stellen weiterzuleiten. Dies gilt auch für erhaltene Informationen zum Zustand der Vertriebseinrichtungen durch die Kunden oder sonstigen Personen.

3.2.2.2 Aufgaben im Bereich Service und Sicherheit

- (1) Das Zugbegleitpersonal hat im Bereich Service und Sicherheit insbesondere folgende Aufgaben (Schwerpunktbereiche) wahrzunehmen:
- a) Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung im Zug während der Fahrt (Ausübung des Hausrechts und Umsetzung der Eisenbahnbetriebsordnung),

- b) Unterstützung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste (z. B. Fahrgäste mit Rollstuhl, Rollator, Kinderwagen, Gepäck, gehbehinderte Fahrgäste),
 - c) Hilfestellung bei der Gepäck- und Fahrradunterbringung,
 - d) Hilfeleistung bei Notfällen (Erste Hilfe, Eingreifen bei Belästigung und Bedrohung von Fahrgästen, Verständigung der Polizei, Schlichtung eines Streits, Vermeidung von Vandalismus etc.),
 - e) Bedienung der technischen Wageneinrichtungen (Klimaanlage, Heizungsanlage, Beleuchtung etc.) zum Wohl der Fahrgäste,
 - f) Entfernen von Grobmüll (Zeitungen, Flaschen, Dosen etc.) aus den Fahrgasträumen bzw. sofern erforderlich Absperren des betroffenen Zugteiles,
 - g) Unverzügliche Benachrichtigung der Leitstelle über starke Verschmutzungen im Fahrzeug, sowie Schäden und Störungen im Fahrzeug, insbesondere gestörte bzw. funktionsuntüchtige Toiletten und Türen, um schnellstmögliche Störungsbeseitigung herbeizuführen,
 - h) Annahme und Weiterleitung von Fahrgastbeschwerden,
 - i) Entgegennahme und Verwahren bzw. Weiterleitung von Fundsachen,
 - j) Erfassung von sicherheitsrelevanten Ereignissen. Hierfür stellt der Aufgabenträger kostenlos eine elektronische Datenbank (Sicherheitsdatenbank NRW) zur Verfügung. Die Erfassung erfolgt über ein Online-Formular (gängiges Smartphone erforderlich) und
 - k) situationsabhängig anbieten eines Taxi-Ruf-Service und der kostenlosen Nutzung des Diensthandys in Notfällen (für alle deutschen (Festnetz- und Mobilfunk-)Nummern).
- (2) Das Zugbegleitpersonal muss in der Lage sein, Belästigungen, Bedrohungen und Gefährdungen von Personen vorzubeugen und bei Streitfällen deeskalierend aufzutreten. Bei tätlichen Übergriffen auf Personen hat es unverzüglich die Bundespolizei und/oder die Leitstelle zu informieren.

3.2.2.3 Aufgaben im Bereich Kundeninformation

- (1) Das Zugpersonal hat zur Überbrückung eines vorübergehenden Ausfalls oder einer Störung der automatischen akustischen Haltestellenansage im Fahrzeug spätestens zwei Minuten vor der prognostizierten Ankunftszeit am nächsten Haltebahnhof eine deutliche und verständliche Ansage zu machen, die folgende Informationen enthält:
- nächster Haltebahnhof (ggf. mit Ergänzung erwartete Ankunftszeit),
 - Ausstiegsseite und
 - eventuelle Anschlussverbindungen (nach Möglichkeit mit den prognostizierten Abfahrtszeiten).

Die Kommunikation von Anschluss- bzw. Alternativverbindungen erfolgt über alle Produkte hinweg in zeitlich aufsteigender Folge und für SPNV-Produkte unter Nennung der über das Auskunftssystem des Aufgabenträgers bezogenen Liniennummer (Produktgattung und Ziffer) ohne betreiber-spezifische Abgrenzung. Beim Flügelb- bzw. Schwächen sind die Fahrgäste in den Zugteilen über den weiteren Fahrtverlauf und die letztmalige Umsteigemöglichkeit in den anderen Zugteil rechtzeitig deutlich zu informieren.

- (2) Das Zugbegleitpersonal muss in der Lage sein, Fahrplan- und Tarifauskünfte sowie Informationen zu den bedienten Stationen und zu den Anschlussverbindungen zum SPNV und zum übrigen ÖPNV bzw. zu Alternativen bei Verspätungen und Störungen innerhalb des vom EVU bedienten Teilnetzes jederzeit richtig zu erteilen.

3.2.2.4 Sonstige Aufgaben

- (1) Das Zugbegleitpersonal hat zur Erhöhung der Sicherheit und des Kundendienstes an allen Stationen die Fahrzeuge zu verlassen und die Zugabfertigung zu beobachten. Das Zugbegleitpersonal hat dabei insbesondere mobilitätseingeschränkten Fahrgästen (z. B. Fahrgäste mit Rollstuhl, Rollator, Kinderwagen, Gepäck, gehbehinderte Fahrgäste) beim Ein- und Ausstieg behilflich zu sein.
- (2) Das Zugbegleitpersonal hat die Fahrplanaushänge an den Stationen auf offensichtlich fehlende, beschädigte und/oder nicht lesbare Fahrplanaushänge stichprobenhaft zu überprüfen – sofern dies nicht zu Verzögerungen im Bahnbetrieb führt. Diese Information ist über die zuständige Stelle beim EVU an den Stationsbetreiber weiterzuleiten.
- (3) Das Zugpersonal hat offensichtliche Abweichungen von der Verfügbarkeit der Fahrzeuge unverzüglich zu melden (vgl. Teil E, BV, Anlage 4, Kap. 3.3 (1)).

3.2.3 Erscheinungsbild und Ausrüstung des Zugpersonals

- (1) Das Zugpersonal (Triebfahrzeugführer und Zugbegleitpersonal) hat stets ein gepflegtes Erscheinungsbild aufzuweisen, das mindestens den folgenden Anforderungen entspricht:
 - a) Tragen einer vom EVU gestellten, einheitlichen Dienstkleidung, die stets gepflegt und sauber sein muss,
 - b) nur Zugbegleitpersonal: Tragen eines Schildes, auf dem der Name des EVU und der Name (es ist auch ein fiktiver Name zugelassen) als Ansprechpartner für Kunden erkennbar sein muss und
 - c) Mitführen eines Dienstausweises mit Foto, Name und Dienstnummer.
- (2) Das Zugbegleitpersonal hat für den Bereich Vertrieb/Reisendeninformation mindestens die nachfolgend aufgelisteten Ausrüstungsgegenstände mitzuführen:
 - a) für die Ticketprüfung notwendige Gegenstände, insbesondere Geräte zur elektronischen Prüfung der Gültigkeit elektronischer Tickets und Tickets mit VDV-Barcode nach Maßgabe der Vertriebsrichtlinie (Anlage LB 8),
 - b) Aufzeichnungsunterlagen,
 - c) Fahrplanunterlagen der zu betreuenden Linie(n),
 - d) funktionsfähiges Mobiltelefon, das
 - o eine elektronische Fahrplanauskunft ermöglicht, sofern dies nicht mit den Geräten gemäß Pkt. a. möglich ist,
 - o Eingaben in die Sicherheitsdatenbank NRW ermöglicht und,
 - o ein webbasiertes Sprach-Übersetzungsprogramm aufweist,
 - e) für die Linie(n) relevante Tarifbestimmungen und
 - f) Formulare bzw. Vordrucke (ggf. als Ausdruck aus dem Prüfgerät): „Quittung / Zahlungsaufforderung“.
- (3) Das EVU ist verpflichtet, die Nutzung nachfolgend aufgelisteter Gegenstände durch das Zugbegleitpersonal während des Dienstes zu untersagen. Der Aufgabenträger ist berechtigt, die in der Liste genannten Gegenstände einvernehmlich mit dem EVU zu erweitern, sofern Vorkommnisse während der Vertragslaufzeit einen Grund hierfür bieten. Dies sind:
 - Waffen jeglicher Art, die nicht vom EVU genehmigt sind, und
 - elektronische Geräte aller Art, die nicht zur dienstlichen Kommunikation benötigt werden (mobile Endgeräte, MP3 Player, Spielekonsolen u. ä.).

Der Aufgabenträger ist berechtigt, die in der Liste genannten Gegenstände einvernehmlich mit dem EVU zu erweitern, sofern Vorkommnisse während der Vertragslaufzeit einen Grund hierfür bieten.

3.2.4 Kompetenz und Verhalten des Zugbegleitpersonals

- (1) Das eingesetzte Zugbegleitpersonal muss umfassende, stets aktuelle vertriebliche und tarifliche Kenntnisse besitzen über:
 - a) Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der betroffenen Tarif- bzw. Verkehrsgemeinschaften und Verkehrsverbünde in der jeweils aktuellen Fassung, insbesondere zu den jeweiligen Ticketarten und deren Gültigkeits- und Entwertungsmerkmale,
 - b) Verbundraum, Örtlichkeiten, Liniennetz und Fahrplan,
 - c) einschlägige Bestimmungen des Strafgesetzbuches, des Bürgerlichen Gesetzbuches und der Strafprozessordnung,
 - d) elektronisches Fahrgeldmanagement (einschließlich der Anwendung der dazu notwendigen Geräte),
 - e) elektronische Tickets, die auf mobilen Endgeräten ausgegeben werden (einschließlich der Anwendung der dazu notwendigen Geräte) und
 - f) die digitalen Vertriebswege des Aufgabenträgers.
- (2) Ferner muss das Zugbegleitpersonal
 - a) die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen (mindestens gemäß dem Niveau B1 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen),
 - b) über eine den Anforderungen der Tätigkeit entsprechende psychische und physische Belastbarkeit verfügen,

- c) hilfsbereit und fahrgastorientiert sein und
- d) in Konfliktsituationen umsichtig, selbstbeherrscht und besonnen reagieren.

3.2.5 Verpflichtungen des EVU

- (1) Das EVU hat dem Aufgabenträger nachzuweisen, dass das eingesetzte Zugbegleitpersonal eine Ausbildung zur Sicherheits- und Servicekraft im ÖPNV gemäß den Richtlinien des Landes NRW oder eine Ausbildung vergleichbarer Qualität besitzt. Die Richtlinien des Landes sind in Anlage LB 10 dargestellt. Entsprechende Nachweise hat das EVU für jede Zugbegleiterin und jeden Zugbegleiter, die / den es einsetzen wird, vor dem ersten Einsatz zu erbringen. Das EVU hat eine gleichbleibend hohe Qualität seines Zugbegleitpersonals während der gesamten Laufzeit des Verkehrsvertrags z. B. durch entsprechende Schulungen sicherzustellen.
- (2) Das EVU hat sein Zugbegleitpersonal in den in LB, Kapitel 3.2.2 genannten Bereichen regelmäßig, mindestens an zwei (vollen) Arbeitstagen innerhalb eines Jahres, weiter zu qualifizieren. Die Schwerpunkte der fachlichen Qualifizierung sind mit dem Aufgabenträger jährlich bis zum 15.11. für das folgende Betriebsjahr einvernehmlich abzustimmen. Das EVU weist dem Aufgabenträger die Durchführung der Qualifizierungsmaßnahmen auf Anforderung in geeigneter Form nach.
- (3) Das EVU hat für sein Zugpersonal (Triebfahrzeugführer und Zugbegleitpersonal) genaue Verhaltensregeln – unter Berücksichtigung der Vorgaben der Bundespolizei – aufzustellen, wie mit nicht zuzuordnenden Gegenständen in den Zügen und im Stationsbereich umzugehen ist und welche Meldungen über Personen weiterzugeben sind, die wegen auffälligen bzw. verdächtigen Verhaltens auf einen terroristischen Hintergrund schließen lassen. Das Zugpersonal ist in diesen Verhaltensregeln mindestens jährlich zu unterweisen. Das EVU teilt dem Aufgabenträger die erstellten Verhaltensregeln mit und weist die vorzunehmenden Unterweisungen auf Anforderung in geeigneter Form nach.
- (4) Der Aufgabenträger behält sich vor, zusätzlich zum Zugbegleitpersonal des EVU – eigenes Personal zu Prüfzwecken (Prüfpersonal) und/oder Personal zur Erhöhung der Sicherheit in den Zügen (Sicherheitspersonal) einzusetzen. Dieses Prüf- bzw. Sicherheitspersonal wird entweder direkt von dem Aufgabenträger oder von einer von dem Aufgabenträger beauftragten Drittfirma eingesetzt. In beiden Fällen ist das EVU verpflichtet, diesem Prüf- und/oder Sicherheitspersonal den für die Tätigkeit des Prüfpersonals erforderlichen Zugang zu den Fahrzeugen zu gewährleisten und die Durchsetzung des Hausrechts in den Fahrzeugen den Aufgaben entsprechend zu gewähren. Der Aufgabenträger plant den Einsatz dieses Prüf- bzw. Sicherheitspersonals.
- (5) Stellt sich während der Vertragslaufzeit heraus, dass die Betreuung durch das Zugbegleitpersonal des EVU nicht ausreichend ist und die Vertragspartner sich nicht über eine Aufstockung der Leistungen einigen können oder der Aufgabenträger den Vertrag mit dem EVU in diesem Bereich kündigt, ist der Aufgabenträger berechtigt, zusätzliche Sicherheitsdienstleister zu beauftragen. Auch in diesem Fall ist das EVU verpflichtet, dem Zugbegleitpersonal der (zusätzlichen) Sicherheitsdienstleister das Hausrecht den Aufgaben entsprechend zu gewähren.
- (6) Stellt sich während der Vertragslaufzeit heraus, dass die Betreuungsquoten mit Zugbegleitpersonal nicht ausreichend sind, kann der Aufgabenträger die Erhöhung der Betreuungsquoten mit Zugbegleitpersonal des EVU verlangen, es sei denn, dies ist für das EVU unzumutbar. Im Falle einer Änderung der Betreuungsquoten ist ein neuer Preis unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten zu vereinbaren. In der Vereinbarung sind etwaige Auswirkungen der Leistungsänderung auf sonstige Vertragsbedingungen, insbesondere auf Ausführungsfristen, zu berücksichtigen. Diese Vereinbarung ist unverzüglich zu treffen. Leistungen, die das EVU ohne Auftrag oder unter eigenmächtiger Abweichung vom Vertrag ausführt, werden nicht vergütet.
- (7) Das EVU hat mindestens monatlich eine selbstständige Auswertung und Analyse der von ihm erfassten sicherheitsrelevanten Ereignissen vorzunehmen. Entsprechende Auswerte- und Reporting-Tools werden in der Datenbank zur Erfassung von sicherheitsrelevanten Ereignissen (vgl. LB, Kapitel 3.2.2.2) bereitgestellt. Falls Auffälligkeiten (u. a. Abweichungen der Anzahl von gemeldeten Vorfällen > 20% im Vergleich zum Vormonat, erkennbare Trends bei einzelnen Ereignisarten z.B. plötzlicher Anstieg bei Sexualdelikten) festgestellt werden, ist der Aufgabenträger zu benachrichtigen und geeignete Gegenmaßnahmen nach Rücksprache einzuleiten. Bei schweren Vorfällen, insbesondere Körperverletzungen, Sexualdelikte u.ä., ist ein sofortiges Sonderreporting an den Aufgabenträger vorzunehmen.

- (8) Das EVU hat sich an Besprechungen zur Sicherheitslage zu beteiligen, die bei Bedarf von dem Aufgabenträger einberufen werden und bei Bedarf an Besprechungen von lokalen Ordnungspartnerschaften teilzunehmen (sofern sie von den betreffenden Kommunen dazu eingeladen werden).
- (9) Das EVU verpflichtet sich, vor Betriebsaufnahme einmalig an einer Multiplikatorenschulung durch den Aufgabenträger zur Nutzung der Sicherheitsdatenbank NRW teilzunehmen. Die Schulung ist für das EVU kostenlos und dauert ca. 4 Stunden.
- (10) Das EVU hat dem Aufgabenträger nachzuweisen, dass das Zugbegleitpersonal mindestens über das Sprachniveau B1 der deutschen Sprache verfügt.

3.2.6 Berichtspflichten – Zugbegleitpersonal

Das EVU hat dem Aufgabenträger die vertragsgemäße Erfüllung der Zugbegleitquote mit Zugbegleitpersonal monatlich über den Liefernachweis „Personale im Zug“ durch das Einspielen in die Datenbank QUMA dem Aufgabenträger nachzuweisen. Näheres ist in Anlage LB 3, Kapitel 1.2.1.1 und Anhang 1 zu Anlage LB 3 geregelt.

3.2.7 Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen

- (1) Soweit die Zugbegleitquote nicht im vertraglich vereinbarten Umfang eingehalten und/oder die Zugbegleiter die oben genannten Aufgaben nicht oder nicht ausreichend erfüllen, ist der Aufgabenträger berechtigt, die gesetzlichen Regelungen nach §§ 634 ff. BGB geltend zu machen und insbesondere Nacherfüllung gemäß §§ 635 BGB verlangen oder gemäß § 638 BGB den Grundanspruch mindern. Wird dem EVU eine Nacherfüllung zugestanden, aber hält es die zur Nacherfüllung gesetzte Frist nicht ein, kann der Aufgabenträger die Rechte nach § 637 BGB ausüben oder den Grundanspruch gemäß § 638 BGB mindern. Die ggf. neu vereinbarten Mindestanforderungen werden zur Grundlage der Berechnung von Nichtleistungen gemäß Anlage LB 3.
- (2) Darüber hinaus gelten die in Anlage LB 3 definierten Regelungen.
- (3) Bezüglich der Berichtspflichten, Nichterbringung und Vertragsstrafen gilt ergänzend § 5 VV in Verbindung mit Anlage LB 3.

3.2.8 Ausbildung von Triebfahrzeugführern und Zugbegleitpersonalen

Das EVU verpflichtet sich, im Zeitraum 2029 – 2037 durchschnittlich mindestens vier Triebfahrzeugführer p.a. und mindestens vier Zugbegleitpersonale p.a. erfolgreich auszubilden und die Finanzierung hierfür vollumfänglich zu übernehmen. Mindestens die Hälfte der erfolgreich ausgebildeten Triebfahrzeugführer muss dabei die Ausbildung zum „Eisenbahner im Betriebsdienst Fachrichtung Lokführer und Transport (EiB)“ mit einem staatlich anerkannten Abschluss absolviert haben. Ausbildungsort und folgender Einsatzort der Triebfahrzeugführer sind so zu wählen, dass ein eindeutiger Zusammenhang mit diesem Verkehrsvertrag besteht. Im Zweifelsfall ist über die räumliche Zuordnung im Vorfeld der Ausbildung vorab eine Abstimmung mit dem Aufgabenträger durchzuführen.

3.3 Betriebsprogramm

3.3.1 Netz-Steckbrief

In Anlage LB 1 befindet sich für das vertragsgegenständliche Netz ein Netz-Steckbrief mit den Grundlagen zum Bedienungsgebiet, zum Angebotskonzept inklusive Umlaufplänen, zu Anschlussbeziehungen (ITF-Netzknöten) und zu Veränderungen bei der Infrastruktur.

3.3.2 Fahrplan

- (1) In Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b sind für die vertragsgegenständlichen Linien – differenziert nach Betriebsstufen, Verkehrstagen (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn- und Feiertag) und Fahrtrichtung – Fahrplantabellen sowie Kapazitätsvorgaben (Sitzplatzkapazitäten Soll) dargestellt. Die Fahrpläne entsprechen den infrastrukturellen und betrieblichen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt der Erstellung der Verfahrensunterlagen. Geplante infrastrukturelle Änderungen sind der Anlage LB 1, Kapitel 2 zu entnehmen. Die Fahrpläne gemäß Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b sind zwischen dem Aufgabenträger und dem EIU abgestimmt.

Die Vorgaben der Fahrplantabellen sind hinsichtlich

- der Anzahl der Fahrten,
- der Anfangs- und Endpunkte der Fahrten,
- der Verkehrsstationen,

- der Verkehrsbeschränkungen,
- der maximalen Gesamtreisezeit zwischen den Anfangs- und Endpunkten der Fahrten,
- der Ankunfts- und Abfahrtszeiten an den Haltepunkten mit ITF-Anschlüssen gemäß Anlage LB 1 sowie
- der Betriebszeiten

verbindlich. Die Vorgaben bezüglich weiterer Stationen stellen Richtwerte dar, an denen sich das EVU im Rahmen der Fahrplanerstellung zu orientieren hat.

- (2) Die Fahrplanvorgaben unter Berücksichtigung aller Bahnhöfe und Haltepunkte sowie die Mindestvorgaben zur Sitzplatzkapazität („Soll“) stellen die vom EVU geschuldete Leistung im Sinne des Verkehrsvertrages dar.
- (3) Die Einsatz- und Umlaufplanung obliegt dem EVU. Dem EVU werden Fahrzeuge beigestellt. Näheres zur Anzahl der zur Verfügung gestellten Fahrzeuge (inkl. einer Betriebsreserve) sowie zur Umlaufplanung ist BV, Anlage 3, inkl. Anhänge zu entnehmen.
- (4) Die Anhänge 1a und 1b zu Anlage LB 1 enthalten die jeweiligen Mindestkapazitäten nach Linienabschnitten bzw. über den gesamten Linienverlauf, differenziert nach einzelnen Verkehrstagen. Als Sitzplätze gelten alle Sitzplätze in der 1. und 2. Klasse zuzüglich der Klappsitze und Lehnhilfen gemäß Definition in Anlage BV, Teil E, Anlage 3, Anhang 1.
- (5) Das EVU stellt dem Aufgabenträger
 - die Fahrpläne zur Trassenanmeldung bei den EIU vor Versand an die EIU sowie
 - innerhalb von 14 Tagen nach Rückmeldung der EIU die verbindlichen Netzfahrplänejeweils differenziert nach den Verkehrstagen Montag bis Freitag, Samstag und Sonn-/Feiertag, inklusive Zugnummern und Kapazitäten in einem von dem Aufgabenträger vorgegebenen Excel-Format zur Verfügung.
- (6) Sofern der 24.12. (Heiligabend) und der 31.12. (Silvester) auf „Montag bis Freitag“ fallen, ist das Fahrplanangebot wie „Samstag“ zu erbringen.
- (7) Vor Sonn- und Feiertagen ist im Spätverkehr (nach 20 Uhr) das Angebot wie samstags zu erbringen. In allen anderen Fällen ist das Angebot der jeweiligen Tagesart zu erbringen.
- (8) Das EVU hat im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge zu tragen, dass die vorgesehenen Anschlüsse an den ITF-Netzknoten gemäß Anlage LB 1 gehalten werden. Die Wartezeiten sind zwischen Aufgabenträger und dem EVU zu vereinbaren. Sollten Wartezeiten vereinbart und umgesetzt werden, werden bei der Bewertung der Pünktlichkeit adäquate Regelungen berücksichtigt, die im gegenseitigen Einvernehmen getroffen werden.
- (9) Für die Planung des Betriebsprogramms hat das EVU die von den EIU angegebenen nutzbaren Bahnsteiglängen zu berücksichtigen.
- (10) Das EVU berücksichtigt bei der Umsetzung des Betriebsprogramms die Einhaltung einer Nachladezeit von 10 Minuten im Bahnhof Kleve gemäß BV, Teil E, Anlage 3, Anhang 1, ID 17, 18 und 18a.

3.3.3 Fahrplanplanung des EVU

- (1) Bis zur Betriebsaufnahme sowie während der Vertragslaufzeit können Änderungen der infrastrukturellen, betrieblichen und sonstigen Rahmenbedingungen, insbesondere hinsichtlich der Anschlüsse, der Fahrgastzuwächse bzw. -verlagerungen sowie der Baumaßnahmen, eintreten.
- (2) Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt das EVU die Fahrpläne in Abstimmung mit dem Aufgabenträger und den EIU unter Berücksichtigung der Regelungen zu Leistungsveränderungen (LB, Kapitel 3.3.5) weiter bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen an.
- (3) Das EVU ist verpflichtet, im Falle von notwendig werdenden Ersatzkonzepten gleich welchen Grundes an der Erstellung der Ersatzkonzepte mitzuwirken. Die Ersatzkonzepte müssen vorrangig das Interesse der Mehrheit der Fahrgäste berücksichtigen, auch wenn betrieblich günstigere Ersatzkonzepte vorliegen sollten. Im Zweifelsfall entscheidet der Aufgabenträger über die Ausgestaltung der Ersatzkonzepte.

3.3.4 Leistungsumfang

- (1) Die Zugkilometer in LB, Kapitel 1 wurden auf Grundlage des Fahrplans in den Anhängen 1a und 1b zu Anlage LB 1 berechnet und stellen die verbindliche Angebotsgrundlage dar.
- (2) Das EVU hat ständig die Fahrzeuge der Betriebsreserve (vgl. BV, Anlage 3, Anhang 1, Anhang 1) einsatzfähig (z. B. bei fahrzeugbedingten Ausfällen) vorzuhalten.

3.3.5 Leistungsveränderungen im Betriebsprogramm

- (1) Der Aufgabenträger kann vom EVU Leistungsveränderungen im Betriebsprogramm während der Vertragslaufzeit verlangen. Leistungsveränderungen, die keine leistungsneutralen Umschichtungen darstellen, führen zu einer Anpassung des Grundanspruchs (LB, Kapitel 6). Das EVU hat die im Zusammenhang mit Leistungsveränderungen anfallenden Planungskosten selbst zu tragen. Ausdrücklich fallen darunter auch mögliche Linienwegveränderungen (auch -verlängerungen). Sofern Linienwegveränderungen zu einem Fahrzeugmehrbedarf führen, kann dies eine Reduzierung des Leistungsumfanges auf anderen Linien zur Folge haben.
- (2) Im Kalkulationsschema (LB, Anlage 4) sind Preise für Veränderungen des Leistungsumfanges, die aus dem vorhandenen Fahrzeugbestand herausgefahren werden können bzw. diesen weiterhin erfordern, anzugeben. Diese sind aufgeschlüsselt
 - für ressourcenneutrale Mehrleistungen/Minderleistungen (bisher nicht im Angebotsumfang enthaltene Zugleistungen, die mit den vorhandenen Fahrzeugen gefahren werden können) und
 - für kapazitative Veränderungen (Erhöhung bzw. Verringerung der Platzkapazitäten z. B. durch Beistellen oder Abhängen einer weiteren Fahrzeugeinheit für Fahrten / Umläufe im Rahmen des vereinbarten Leistungsvolumens), sofern sich Mehrungen und Minderungen saldiert nicht ausgleichen.

Sofern für die Leistungsänderungen auf die Fahrzeuge der Betriebsreserve gemäß LB, Kapitel 3.1 (5) zurückgegriffen werden muss, erfolgt in Abstimmung mit dem Aufgabenträger ein Ausgleich der entstandenen Mehrkosten. Im Rahmen dieser Abstimmung müssen die entstehenden Mehrkosten durch das EVU substantiiert dargestellt und nachgewiesen werden.

- (3) Zu-, Ab- und Umbestellungen sowie Änderungen der Mindestvorgaben zur Sitzplatzkapazität können durch den Aufgabenträger nur paarweise, also für jeweils ein Zugpaar verlangt werden, sofern das EVU in geeigneter Form nachweist, dass die Änderung einer einzelnen Fahrt umlaufbedingt zu erheblichem betrieblichen Mehraufwand beim EVU führt. Unter einem erheblichen betrieblichen Mehraufwand ist zu verstehen, dass die Bestellung einer einzelnen Fahrt eine Leerfahrt der Fahrzeuge zurück zum Ausgangspunkt der bestellten Fahrt erforderlich macht.
- (4) Leistungsveränderungen durch Bestellung des Aufgabenträgers über die Öffnung betrieblicher Leerfahrten für den Fahrgastverkehr führen zu einer Anpassung des Grundanspruchs nach LB, Kapitel 6. Das EVU ist berechtigt, frei über seine betrieblichen Leerfahrten zu verfügen. Im Fall der Bestellung geöffneter betrieblicher Leerfahrten durch den Aufgabenträger als reguläres Fahrplanangebot ist das EVU bis zum Ende des jeweiligen Fahrplanjahres daran gebunden.
- (5) Die Initiative für Leistungsveränderungen kann auch vom EVU ausgehen.
- (6) Zwischen dem Aufgabenträger und dem EVU wird folgendes Verfahren zur Festlegung des betrieblichen Leistungsangebotes festgelegt:

Der Aufgabenträger übermittelt dem EVU unter Berücksichtigung der vereinbarten Ausstattungs- und Qualitätsanforderungen ihre Vorstellungen zu eventuellen Änderungen des Betriebsprogramms unter Einhaltung folgender Fristen:

- a) Ausweitungen der Verkehrsleistung, die zu einem Mehrbedarf an Schienenfahrzeugen führen, sind mindestens 30 Monate vor Beginn der betroffenen Fahrplanperiode zu bestellen.
- b) Minderungen der Verkehrsleistung, die zu einem Minderbedarf an Schienenfahrzeugen führen, sind zwölf Monate vor Beginn der betroffenen Fahrplanperiode anzukündigen.
- c) Andere ressourcenneutrale Ausweitungen und Minderungen hat der Aufgabenträger spätestens elf Monate vor Beginn der betroffenen Fahrplanperiode anzukündigen.

Das EVU verpflichtet sich, dem Aufgabenträger spätestens zwei Monate nach der Mitteilung des Aufgabenträgers (siehe oben) über die Durchführbarkeit des Betriebsprogramms einschließlich eventueller Veränderungen zu informieren. Es ist verpflichtet, von ihm erkannte negative Folgen

der Bestellung dem Aufgabenträger unverzüglich mitzuteilen und Alternativvorschläge zu unterbreiten. Auf dieser Grundlage wird das zu erbringende Betriebsprogramm durch Beschlussfassung durch den Aufgabenträger verbindlich festgelegt. Bei sämtlichen Leistungsveränderungen im Fahrplanangebot sind im Vorfeld das schriftliche Einverständnis bzw. die Bestellung des Aufgabenträgers erforderlich.

- (7) Die Fahrplanstrukturen in Nordrhein-Westfalen befindet sich in stetiger Weiterentwicklung. Daher ist es möglich, dass die Beibehaltung der diesem Vergabeverfahren zugrunde liegenden Fahrplan-konzepte nicht über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleistet werden kann. Veränderungen im Gesamtsystem des Integralen Taktfahrplanes NRW (ITF NRW) können die Neuordnung einiger Verfahrensbestandteile notwendig machen. Das EVU erklärt daher seine Bereitschaft, aus Eigeninitiative oder auf Wunsch des Aufgabenträgers gemeinsam mit den beteiligten Institutionen die Weiterentwicklung des SPNV-Angebotes im Verkehrsgebiet voranzutreiben und diese in der Umsetzungsphase zu unterstützen. Das EVU arbeitet an der Weiterentwicklung des ITF NRW mit. Grundsätzlich ist dabei auch die Einführung neuer Betriebskonzepte möglich. Das EVU wird die es betreffenden Sachverhalte im Rahmen seiner betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten über zusätzliche vertragliche Vereinbarungen umsetzen.
- (8) Leistungen, die das EVU ohne Auftrag oder unter eigenmächtiger Abweichung von diesem Vertrag ausführt, werden nicht vergütet. Solche Leistungen hat es auf Verlangen innerhalb einer angemessenen Frist zurückzunehmen oder zu beseitigen. Eine Vergütung steht ihm jedoch zu, wenn der Aufgabenträger solche Leistungen nachträglich durch eine schriftliche Bestellung annimmt. Weitergehende Ansprüche des Aufgabenträgers bleiben unberührt.

3.3.6 Sonderleistungen

- (1) Das EVU ist verpflichtet, während der Vertragslaufzeit ressourcenneutrale Sonderleistungen im Netz auf Verlangen des Aufgabenträgers zu erbringen. Die finanziellen Regelungen sind in LB, Kapitel 6 getroffen.
- (2) Das EVU muss für Sonderleistungen auf alle bereitgestellten Fahrzeuge des vertragsgegenständlichen Teilnetzes (inkl. Betriebsreserve und gegebenenfalls verfügbarer Fahrzeuge aus der Instandhaltungsreserve) zurückgreifen.
- (3) Kann das EVU die Sonderleistungen nicht ressourcenneutral erbringen, können Aufgabenträger und EVU eine gesonderte Vereinbarung treffen.
- (4) Für die Bestellung möglicher Sonderleistungen – sofern diese nicht in einer Jahresplanung vereinbart wurden – gelten folgende Fristen:
 - a) Vorlaufzeit für die Erhöhung der Kapazität einzelner Fahrten (ggf. Mehrfachtraktionen bei besonderen Veranstaltungen): grundsätzlich mindestens eine Woche, soweit die Notwendigkeit dem Aufgabenträger oder dem EVU rechtzeitig bekannt gemacht worden ist (Ausnahme liegt z. B. vor, wenn durch Dritte (Bundespolizei etc.) eine kurzfristigere Empfehlung erfolgt.),
 - b) Vorlaufzeit für die Durchführung von Verstärkungsfahrten während einzelner Perioden (z. B. Taktverdichtung an den Samstagen vor Weihnachten): grundsätzlich zwei Monate,
 - c) Vorlaufzeit für die Durchführung einzelner Verstärkungsfahrten (z. B. Abdeckung von Spitzenbedarf an einzelnen Tagen): grundsätzlich mindestens vier Wochen, soweit die Notwendigkeit dem Aufgabenträger oder dem EVU rechtzeitig bekannt gemacht worden ist (Ausnahme liegt z. B. vor, wenn durch Dritte (Bundespolizei etc.) eine kurzfristigere Empfehlung erfolgt.).
- (5) Jeweils Mitte September eines Jahres stimmen Aufgabenträger, EVU und Hersteller ab, in welchem Umfang im Folgejahr mit Sonderleistungen zu rechnen ist.
- (6) Sonderleistungen nach Absatz 4 a) sind auf 10.000 ZugKm p.a. begrenzt, Sonderleistungen nach Absatz 4 b) und c) sind in Summe auf 10.000 ZugKm p.a. begrenzt. Nicht ausgeschöpfte Kontingente werden in das Folgejahr übertragen und verfallen danach.

3.3.7 Abweichungen vom Regelverkehr (z. B. Betriebsstörungen und Baustellen, etc.)

- (1) Das EVU ist verpflichtet, im Falle von Betriebsstörungen bzw. Fahrplanunregelmäßigkeiten, die – auch auf Teilabschnitten – zu Zugausfällen oder Haltausfällen führen, Ersatzleistungen sicherzustellen, damit alle Reisenden ihr Ziel bestmöglich erreichen können (LB 3, Kapitel 2.1, Tabelle 5).

Grundsätzlich ist der reguläre Bahnbetrieb möglichst umfangreich durchzuführen und Ersatzleistungen sind auf einen möglichst kurzen Abschnitt zu begrenzen. Die Kapazitäten der Ersatzleistungen müssen ausreichend sein, um die fahrtspezifische Fahrgastnachfrage befriedigen zu können. Generell ist bei der Art von Ersatzleistungen danach zu differenzieren, ob es sich um eine vorhersehbare oder nicht vorhersehbare Betriebsstörung handelt, für die jeweils unterschiedliche Maßnahmen im Vorfeld, während und nach der Betriebsstörung zu ergreifen sind.

- (2) Soweit Ersatzleistungen durchzuführen sind, hat das EVU dieses dem Aufgabenträger unverzüglich in Textform (per E-Mail) anzuzeigen. Die Anzeige kann unterbleiben, wenn die Tatsachen und deren hindernde Wirkung offenkundig sind. Sobald die hindernden Umstände wegfallen, hat das EVU unter Mitteilung in Textform an den Aufgabenträger die Ausführung der Leistung unverzüglich wieder aufzunehmen.
- (3) Sofern eine Fahrt z. B. aufgrund einer Baustelle oder Betriebsstörung vorzeitig endet oder ein anderes Ziel anfährt, ist auf den Außen- und Innenanzeigen des Zuges das abweichende Ziel zu schildern. Auf den Innenanzeigen ist ein vom Sollfahrplan etwaiger abweichender Fahrtverlauf (Zusatzhalte, Haltausfälle) darzustellen, wobei die Anzeige inhaltlich konsistent zur Übermittlung der Prozessdaten an den Istdatenserver zu erfolgen hat. Für auf Außenanzeigen dargestellte Via-Stationen ist Satz 2 entsprechend anzuwenden.
- (4) Das EVU hat die Pflicht, unabhängig vom Eintritt von insbesondere nicht vorhersehbaren Betriebsstörungen schon in deren Vorfeld gemeinsam mit den im Bereich der vertragsgegenständlichen Leistung verkehrenden anderen EVU Störfallkonzepte zu entwickeln. Unter die Entwicklung der Störfallkonzepte fällt z. B. die antizipierte Disposition des EVU gegenüber der DB InfraGO AG (Handbuch für Dispositionsverfahren), die Entwicklung eines Konzeptes für den Busnotverkehr sowie ein abgestimmtes Informationskonzept zu den ermittelten Reisealternativen als Grundlage für die Informationsgenerierung durch die Koordinatoren für Fahrgastinformation NRW in der SPNV-Steuerungszentrale (vgl. LB, Kapitel 3.3.8).
- (5) Das EVU verpflichtet sich, sich an Vorgaben zu koordinierten Prozessen bei der Planung von Baustellen zu halten, die von dem Aufgabenträger vorgegeben werden. Dazu gehört insbesondere der Beitritt zu einer „Branchenvereinbarung zur Zusammenarbeit von Aufgabenträger und EVU bei der Planung von Baustellen“ bzw. einer Nachfolgevereinbarung und der Einhaltung und Umsetzung der darin beschriebenen Maßnahmen sowie der aktiven Mitarbeit. Ein Muster der Vereinbarung ist als Anlage LB 14 beigelegt.
- (6) Das EVU verpflichtet sich, bei der Personalplanung (Betriebsplanung, Disposition, Triebfahrzeugführer etc.) den während der Vertragslaufzeit zu erwartenden hohen Aufwand aus Bautätigkeiten zu berücksichtigen.
- (7) Es wird klargestellt, dass die Regelungen dieses Kapitels auch für bereits im Periodenfahrplan berücksichtigte Abweichungen vom Regelverkehr gelten.

3.3.7.1 Ersatzleistungen bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen: (Bus-)Notverkehr

- (1) Zu nicht vorhersehbaren Zugausfällen zählen alle Ereignisse, die zu einer nicht ordnungsgemäßen Durchführung der vertraglich geschuldeten Verkehrsleistungen gemäß dem vereinbarten Betriebsprogramm führen und für das EVU grundsätzlich nicht vorsehbar waren, unabhängig von ihrer Verursachung (z. B. Unfälle, liegen gebliebene Züge, Schienenbruch, defekte Signale oder Weichen, Bergschäden, witterungsbedingte Unbefahrbarkeit der Strecke, Gefährdung von oder durch Personen oder Hab und Gut o. ä., Ausfall des eigenen Personals oder Fahrzeuge).
- (2) Bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen ergreift das EVU Maßnahmen, die geeignet sind, die daraus resultierenden Nachteile für Kunden zu mindern. Konkret hat das EVU Busnotverkehre aufzunehmen, falls der Zugverkehr nicht innerhalb von 60 Minuten wieder aufgenommen werden kann, um so eine zeitnahe Beförderung der Fahrgäste zu jedem der nicht bedienten Haltepunkte und Bahnhöfe sicherzustellen. Für die gesamte Betriebszeit des Busnotverkehrs muss beim EVU ein Ansprechpartner für die Erbringung der Ersatzverkehre dem Aufgabenträger als Koordinator zur Verfügung stehen. Wenn Fahrgäste mit den in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Maßnahmen („Maßnahmen innerhalb von 45 Minuten“) bequemer und schneller die vom Zug bedienten Haltepunkte und Bahnhöfe erreichen können und die Kapazitäten ausreichen, sind die dort genannten Ersatzleistungen unverzüglich umzusetzen. Dauert die nicht vorhersehbare Betriebsstörung länger als 48 Stunden, müssen die Ersatzleistungen schnellstmöglich mit dem Aufgabenträger abgestimmt werden. Gleichzeitig gelten ab 48 Stunden nach der ersten ausgefallenen Fahrt die Pflichten des EVU gemäß LB, Kapitel 3.3.7.2.

- (3) Die Ersatzleistungen sind zeitlich gemäß dem unter Absatz 5 beschriebenen Reaktionsmuster umzusetzen. Der Takt der Ersatzleistungen hat mindestens dem Takt des regulären Zugangebots zu entsprechen.
- (4) Flankierend zu den Ersatzleistungen hat das EVU eine leicht verständliche, umfassende und durchgängige Fahrgastinformation zu gewährleisten. Die Fahrgäste müssen unmittelbar nach Eintritt der Betriebsstörung über betriebliche Änderungen und den Umfang der Störungen bzw. Ersatzleistungen informiert werden. Dies gilt für Informationen an den betroffenen Haltepunkten, in den betroffenen Zügen und in den Fahrzeugen des Ersatzverkehrs (LB, Kapitel 3.3.7.3). In Bezug auf Fahrgastinformation gelten im Übrigen die Anforderungen gemäß LB, Kapitel 3.3.8 (2) und LB, Kapitel 3.8.
- (5) Das EVU hat nach dem in der folgenden Tabelle beschriebenen Reaktionsmuster zu handeln.

Alle folgenden Maßnahmen beginnen unmittelbar nach Störungseintritt und sind durchzuführen bis spätestens innerhalb ...	Reaktion: einzuleitende Maßnahme des EVU
sofort	Bei Eintritt der Betriebsstörung ermittelt das Zugpersonal unverzüglich Ursache und voraussichtliche Dauer der Störung bzw. inwieweit es zu einem etwaigen (Teil-)Ausfall der Leistung kommt, indem es mindestens die EVU-Leitstelle und den Fahrdienstleiter (EiU) kontaktiert
... von 2 Minuten	Informieren der Kunden (LB, Kapitel 3.3.7.3: Fahrgastinformation im Fahrzeug im Störfall)
... von 5 Minuten	Die EVU-Leitstelle informiert ihren Vertreter (Disponenten) in der SPNV-Steuerungszentrale, erhält von diesem dann weitere Informationen, z. B. eine aktualisierte Prognose der voraussichtlichen Dauer der Störung, etwaige dispositive Maßnahmen etc. und teilt diese dem Zugpersonal mit.
... von 20 Minuten	Je nach Situation informiert das Zugpersonal die Fahrgäste über Durchsagen über die Anwendung der Mobilitätsgarantie NRW.
... von 45 Minuten	<p>Generell hat das EVU alles in seiner Macht Stehende zu unternehmen, um die wartenden Fahrgäste an den ausfallbedingt nicht bedienten Haltepunkten weiterzubefördern und dies dem Aufgabenträger – auf sein Verlangen hin – ggf. mittels geeigneter Nachweise darzulegen.</p> <p>Je nach Situation:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Umleitung von Zügen zur Umfahrung gesperrter Abschnitte (2) Hinwirken des EVU auf die Freigabe von Zügen des Fernverkehrs (sofern sich zwei oder mehrere Fernverkehrsbahnhöfe im Bereich der vertragsgegenständlichen Linien befinden) (3) Hinwirken des EVU auf den Halt ggf. durchfahrender Produkte (RE) des gleichen oder fremder EVU an den nicht bedienten Haltepunkten, soweit dadurch nicht die Vertragspflichten eines anderen Verkehrsvertrags verletzt werden. Generell hat das EVU alles in seiner Macht Stehende zu unternehmen, um die wartenden Fahrgäste an den ausfallbedingt nicht bedienten Haltepunkten weiterzubefördern und dies dem Aufgabenträger – auf sein Verlangen hin – ggf. mittels geeigneter Nachweise darzulegen. (4) Hinwirken des EVU auf die Freigabe von lokalen Verkehren und, soweit die Fahrgäste nicht sinnvollerweise anderweitig durch aufnehmende Verkehre befördert werden können, Anforderung von Taxen (jede Form von Taxiverkehren, wie auch die Freigabe von Taxen vor Ort bzw. Bestellen von Taxen zu nicht bedienten Haltepunkten und Abholung von Reisenden dort ab Bahnsteig). Über den Ersatzverkehr ist über alle Wege (Durchsagen, Echtzeitdaten, Ereigniszusatzinformationen/SPNV-Steuerungszentrale) zu informieren. (5) Daran anschließend: Informieren des Aufgabenträgers über Art und Umfang der Störung, voraussichtliche Dauer der Störung, eingeleitete Maßnahmen etc. (je nach tageszeitlicher Erreichbarkeit auch per E-Mail).
... von 60 Minuten	Bereitstellung des Busnotverkehrs an entsprechenden Endpunkten des noch möglichen Zugverkehrs. Über den Ersatzverkehr ist über alle Wege (Durchsagen, Echtzeitdaten, Ereigniszusatzinformationen/SPNV-Steuerungszentrale) zu informieren.

- (6) Für den innerhalb von 60 Minuten nach Störungseintritt einzurichtenden Busnotverkehr und das dafür eingesetzte Fahrpersonal gelten alle gesetzlichen Vorgaben. Prioritär ist hierbei die möglichst rasche Bereitstellung ausreichender Busnotverkehrskapazitäten und die regelmäßig aktualisierte zeitnahe Kundeninformation durch das Fahrpersonal über Fahrstrecke und zu bedienende SEV-Halte. Die nächste Station ist durch das Fahrpersonal des Busnotverkehrs deutlich und verständlich anzusagen. An Stationen, an denen Übergang zum noch verbleibenden Zugverkehr besteht, hat das Fahrpersonal die Fahrgäste über Wegeverbindungen zu informieren. Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache beherrschen.
- (7) Das EVU hat Maßnahmen zur gegenseitigen Anschlusssicherung zwischen Zug und Bus sowie umgekehrt zu treffen und dies als regelmäßig aktualisierte Kundeninformation zu kommunizieren.
- (8) Das EVU hat Lautsprecherdurchsagen bei den jeweils außerplanmäßig endenden Fahrten und in den eingesetzten Ersatzfahrzeugen durchzuführen und darauf hinzuwirken, dass an allen betroffenen Stationen Lautsprecherdurchsagen erfolgen. Im Fall von Umleitungen mit Haltausfällen gegenüber dem Jahresfahrplan hat das EVU mittels Lautsprecherdurchsagen an der letzten Station vor Verlassen des Regelfahrwegs auf diesen Umstand (ggf. erneut) hinzuweisen. Im Falle von größeren Unregelmäßigkeiten zum Tages-Sollfahrplan prüft das Zugpersonal, inwieweit diese in das FIS eingepflegt wurden. Sollte es Abweichungen zwischen dem FIS und dem tatsächlichen Betriebsgeschehen geben, macht das Zugpersonal die Fahrgäste per Durchsage sowie die Leitstelle explizit auf etwaige Abweichungen aufmerksam.
- (9) Das EVU hat die eingesetzten Fahrzeuge mit „Schienenersatzverkehr“ zu kennzeichnen sowie die Liniennummer und das Fahrtziel anzugeben. Die Abfahrthaltestellen der Busse und die Wege dorthin bzw. in umgekehrter Richtung werden durch die EIU eindeutig kenntlich gemacht. Sofern das EVU bemerkt, dass die Beschilderung nicht vorhanden oder fehlerhaft ist, ist der Aufgabenträger umgehend zu informieren.
- (10) Das vorhandene Personal in den betroffenen Zügen (insbesondere das dort eingesetzte Zugbegleitpersonal) hat im Rahmen seiner Möglichkeiten Aufgaben in der Reisendenlenkung und -betreuung wahrzunehmen. Hierbei ist insbesondere auf die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste (ältere Fahrgäste, Fahrgäste mit Kindern, schwerem Gepäck, Reisende im Rollstuhl o. ä.) einzugehen. Bei Bedarf soll zusätzliches Personal zur Reisendenlenkung und -betreuung eingesetzt werden.
- (11) Das EVU wirkt an Kooperationen zur EVU-übergreifenden Organisation von Busnotverkehren mit. Die Aufgabenträger können einen Koordinator für Busnotverkehr stellen, welcher Busleistungen insbesondere für Korridore bestellt. Die Endkundenbeauskunftung der Verkehre (Fahrplandaten/Echtzeitdaten) sowie eine etwaige Disposition der Verkehre ab der Übergabe der Verkehre vom BNV-Koordinator an die Leitstelle des EVU verbleibt in jedem Fall beim EVU. Kapitel 3.3.7.5 findet entsprechende Anwendung. Die Aufgabenträger beabsichtigen, durch den Buskoordinator erstellte Fahrpläne über railML (in der jeweils aktuellen Version des neusten Major Release-Branches) den EVU zur Verfügung zu stellen.

3.3.7.2 Ersatzleistungen bei vorhersehbaren Zugausfällen bzw. bei Störungen ab einer Dauer von 48 Stunden: Ersatzkonzepte und Schienenersatzverkehr

- (1) Bei nichtvorhersehbaren Störungen gemäß Kap. 3.3.7.1, die länger als 48 Stunden andauern, gelten die nachfolgenden Pflichten des EVU gemäß Abschnitt (2). Alle dort genannten Pflichten sind binnen 48 Stunden nach dem Eintritt der ersten Störung zu erfüllen.
- (2) Bei vorhersehbaren Störungen im Bahnbetrieb (z. B. Zugausfälle aufgrund von Streckenbauarbeiten, Vegetationsschnitt sowie alle sonstigen, im Vorfeld bekannten oder angezeigten infrastrukturbedingten Einschränkungen bei der ordnungsgemäßen Durchführung des vereinbarten Betriebsprogramms o. ä.) hat das EVU Ersatzleistungen bereitzustellen und Maßnahmen zu ergreifen, die eine zeitnahe Beförderung der Fahrgäste zu jedem der nicht bedienten Haltepunkte und Bahnhöfe sicherstellen. Bei vorhersehbaren Störungen ist dies in der Regel Schienenersatzverkehr (SEV). Die in LB, Kapitel 3.3.7.1 genannten Vorgaben zu Takt, Kapazitäten und Fahrgastinformation gelten hier ebenfalls.
- (3) Anforderungen an die Ersatz- und Informationskonzepte:
 - a. Das EVU erstellt im Vorfeld von vorhersehbaren Betriebsstörungen ein kundenorientiertes Ersatz- und Informationskonzept und stimmt dieses mit den Aufgabenträgern einvernehmlich ab. Bei der Erarbeitung des Fahrplankonzeptes muss das EVU darauf achten, dass vorzugsweise

ein Konzept ohne SEV ausgearbeitet wird. Das EVU hat die Pflicht, sich bei Betriebsstörungen, bei denen mehrere EVU auf demselben Streckenabschnitt betroffen sind, mit den anderen EVU bei der Planung des Ersatzkonzeptes abzustimmen und ein gemeinsames Ersatzverkehr- und Informationskonzept zu entwickeln („SPNV aus einem Guss“). Für diese Aufgabe benennt das EVU einen „Koordinator Baustellenkommunikation“, der eine einheitliche Kundenkommunikation sicherstellt. Bei Unstimmigkeiten sind die Aufgabenträger unverzüglich einzubeziehen. Dieses Konzept muss mindestens den in LB, Kapitel 3.3.7.1 dargestellten Anforderungen entsprechen. Das Ersatzkonzept darf nicht länger als die zugrundeliegende Betriebsstörung aufrechterhalten werden.

- b. Das EVU ist bei Umleitungs- bzw. Ersatzverkehr verpflichtet, ein „Reisekettenkonzept“ für mögliche Verspätungen auszuarbeiten, mit den Aufgabenträgern sowie, falls erforderlich, EVU-übergreifend abzustimmen und umzusetzen. Es müssen Varianten erstellt werden, in denen verschiedene Verspätungsfälle durch den SPNV / ÖPNV im Vor- bzw. Nachlauf durchgespielt werden. Damit sollen alle Anschlüsse auch nach geringen Verspätungen noch gewährleistet sein. Das EVU trägt die Verantwortung für die umfassende Information der Kunden über die getroffenen Maßnahmen.
 - c. Die Aufgabenträger haben das Recht, Leistungen im Zusammenhang mit der Planung sowie der Durchführung von Ersatzkonzepten vollständig oder teilweise, selbst oder durch Dritte zur erbringen. Dies werden die Aufgabenträger dem EVU in Textform mitteilen. Machen die Aufgabenträger von ihrem Recht nach Satz 1, 2. Fall Gebrauch, mindert sich der fortgeschriebene Grundanspruch gemäß Anlage LB 3, Kapitel 2.1 entsprechend mit der Maßgabe, dass die Regelungen für externe Einflüsse Anwendung finden. Reduzierungen für Ersatzmaßnahmen finden keine Anwendung, weitergehende Erstattungsansprüche bestehen nicht.
- (4) Das EVU hat mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln darauf hinzuwirken, dass das EIU die Maßnahmen erst nach Zustimmung des EVU und so rechtzeitig ankündigt bzw. initiiert, dass eine Zustimmung des EVU mit einer Vorlaufzeit von mindestens drei Monaten vor Beginn der Maßnahme eingeholt werden kann. Das EVU hat seine Zustimmung mit den Aufgabenträgern im Vorfeld einvernehmlich abzustimmen. Die Zustimmung der Aufgabenträger zu den entsprechenden Ersatzmaßnahmen ist sodann bis spätestens zehn Wochen vor Beginn der Störung einzuholen. Maßgeblich für die Frist ist jedoch, dass für die Aufgabenträger auch bei abweichenden Vorstellungen noch genügend Zeit für Umplanungen vorhanden sein muss, um die dann abgestimmten Konzepte noch mindestens drei Wochen vor Umsetzung in den Fahrplanmedien – insbesondere den Online-Veröffentlichungen – einarbeiten zu können. Sofern das EIU die Maßnahme zeitlich so spät an das EVU meldet, dass die zuvor genannten Fristen nicht einzuhalten sind, hat das EVU alle Maßnahmen unverzüglich vorzunehmen.
- (5) Das EVU hat die Vorgaben des abgestimmten Ersatzkonzeptes umzusetzen. Das EVU ist dazu verpflichtet, die Kapazitäten des Ersatzverkehrs nachfragegerecht zu gestalten und mit den Aufgabenträgern abzustimmen. Soweit das abgestimmte Ersatzkonzept SEV vorsieht, hat das EVU sich im Vorfeld der Betriebsstörung gemeinsam mit den durchführenden Busunternehmen sowie mit den örtlichen Verkehrsunternehmen bezüglich der Busaufstell- und Buswarteorte ins Benehmen zu setzen; die Ansprechpartner vermitteln die Aufgabenträger. Die nachfolgend aufgeführten Maßnahmen sind bei vorhersehbaren Störungen vom EVU durchzuführen. Das EVU hat dabei sicherzustellen, dass die bei SEV eingesetzten Verkehre den nachfolgend aufgeführten Mindestvorgaben genügen:
- a) Haltestellen:
 - i. Die Abfahrthaltestellen der Busse und die Wege dorthin bzw. in umgekehrter Richtung werden durch die EIU eindeutig kenntlich gemacht.
 - ii. Das EVU hat mindestens zwei Wochen vor Eintritt der Betriebsstörung bzw. falls die erforderliche Information durch das EIU nicht rechtzeitig erfolgt, so früh wie möglich
 - 1. die vom EIU angebrachte Beschilderung zum SEV zu prüfen. Sofern das EVU bemerkt, dass die Beschilderung nicht vorhanden oder fehlerhaft ist, ist der Aufgabenträger umgehend zu informieren.
 - 2. optische Informationen zur Betriebsstörung (u. a. Umfang, Dauer, Ersatzverkehr) und Fahrpläne zum Ersatzverkehr aufzuhängen. An den

Haltestellen des SEV sind Aushangfahrpläne mit den dort gültigen Abfahrtszeiten anzubringen. Diese optischen Informationen sind in einem einheitlichen, vom Aufgabenträger vorgegebenen Design zu erstellen.

b) Elektronische Medien und Presse:

Das EVU muss die Baustellenfahrpläne inkl. Ersatzkonzeptzeiten für die Fahrplanauskünfte frühzeitig zur Verfügung stellen. Das komplette Fahrplanangebot des Ersatzkonzepts (inklusive SEV oder ggf. anderer Fahrmöglichkeiten bzw. Nutzung des Fernverkehrs) muss mindestens 3 Wochen vor der Umsetzung im Kundenfahrplan veröffentlicht worden sein und vom EVU der SPNV-Steuerungszentrale (Anlage LB 9b) zur zentralen Veröffentlichung zur Verfügung gestellt werden. Die Informationspflichten des EVU ergeben sich weiterhin aus LB, Kapitel 3.3.9 (3) und LB, Kapitel 3.8. Das EVU hat die Pflicht, bei Betriebsstörungen, bei denen mehrere EVU auf demselben Streckenabschnitt betroffen sind, als Grundlage für die Informationsgenerierung durch die Koordinatoren für Fahrgastinformation NRW in der SPNV-Steuerungszentrale (Anlage LB 9b) ein Informationskonzept zu entwickeln. Bei Unstimmigkeiten ist der Aufgabenträger unverzüglich einzubeziehen. Das EVU hat die Presse im Vorfeld der Betriebsstörung im gesamten hiervon betroffenen Einzugsgebiet umfassend zu informieren.

c) Aushänge und Anzeigen an den Stationen und im Zug:

Das EVU hat die Fahrgäste bei Baumaßnahmen, die eine Dauer von 48 Stunden überschreiten über das Ersatzkonzept spätestens zwei Wochen vor Umsetzung der betrieblichen Maßnahmen zu informieren.

- i. Das EVU hat die Fahrgäste in den Zügen vor Beginn der Maßnahme auf das Ersatzkonzept mittels leicht verständlicher Durchsagen aufmerksam zu machen.
- ii. Im Zug sind Aushänge zur Betriebsstörung (u. a. Umfang, Dauer, Ersatzverkehr), bevorzugt digital auf den Flachbildschirmen des FIS, anzubringen bzw. anzuzeigen.
- iii. An den Stationen der betroffenen Linie(n) sind Aushänge zur Betriebsstörung (u. a. Umfang, Dauer, Ersatzverkehr) und Fahrpläne zum Ersatzverkehr aufzuhängen bzw. durch das EIU aufhängen zu lassen.

Die Medien sind mit anderen von der Betriebsstörung betroffenen EVU gemeinsam zu erstellen, so dass der Fahrgast einen vollständigen und gesamthaften Überblick über die Ersatzmaßnahmen hat. Alle Informationsmedien sind nach Designvorgaben der Aufgabenträger zu gestalten und müssen einen präzenten Verweis auf die zentrale Website der SPNV-Steuerungszentrale (Störungsinformationen) enthalten. Die Informationswege sowie der Inhalt der jeweiligen Information müssen rechtzeitig mit den Aufgabenträgern abgestimmt sein.

d) Personal zur Reisendenlenkung / Reisendenbetreuung:

Das EVU muss dafür Sorge tragen, dass nach Absprache mit dem Aufgabenträger Reisendenlenker an den Umsteigestationen eingesetzt werden und diese in Wort und Schrift der deutschen Sprache mächtig sind. Die Reisendenlenker haben insbesondere folgende Aufgaben:

- Fahrgäste über den Ersatzverkehr informieren
- Fahrgastflüsse von und zu den verschiedenen Verkehrsmitteln eigeninitiativ lenken
- Den Fahrgästen bei Fragen zur Verfügung stehen
- Mobilitätseingeschränkten Personen helfen
- Fahrgästen mit Gepäck helfen
- Taxen für Fahrgäste bestellen (letzten Anschluss verpasst)

Soweit mit dem Einsatz von Reisendenlenkern Kosten für das EVU verbunden sind, werden diese von dem Aufgabenträger auf Nachweis erstattet.

e) SEV-Fahrzeuge:

Es gelten die in LB, Kapitel 3.3.7.1 beschriebenen Anforderungen. Darüber hinaus gelten folgende Mindestanforderungen:

- a) Die eingesetzten Busse dürfen nicht älter als zwölf Jahre sein.
- b) Das EVU hat die eingesetzten Fahrzeuge mit „Schienenersatzverkehr“ zu kennzeichnen. Auf der elektronischen Ziel- und Liniennummernanzeigen der Busse sind nur die

Linienbezeichnung (z. B. SEV RE 2) und das Fahrtziel anzugeben. Schilder mit dem konkreten Laufweg der Busse (angefahrene Halte) sind zusätzlich an der Seitenscheibe anzubringen, wobei die Informationsmedien nach Designvorgaben der Aufgabenträger zu gestalten sind.

- c) Es sind bevorzugt Niederflurbusse mit Rampe einzusetzen. Pro ersetzte Fahrt muss in jedem Fall mindestens ein für die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste ausgestatteter Niederflerbus mit Rampe eingesetzt werden.
- d) Im Fahrgastbetrieb müssen die Busse klimatisiert werden.
- e) Die Fahrzeuge müssen über eine elektronische Haltestellenanzeige verfügen, die mit entsprechenden Daten der Linie gespeist und korrekt betrieben wird.
- f) Im Fahrgastraum sind Linienbänder, die dem Fahrgast Orientierung bieten, anzubringen.
- g) Die nächste Station ist durch das Fahrpersonal deutlich und verständlich anzusagen.
- h) An Stationen, an denen Übergang zum noch verbleibenden Zugverkehr besteht, hat das Fahrpersonal die Fahrgäste über Wegeverbindungen zu informieren.
- i) Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache beherrschen.
- j) Die Fensterscheiben sind frei von Beklebung.
- k) Die Anforderungen aus LB, Kapitel 3.8.5 sind zu erfüllen (Soll- und Echtzeitdaten).

Hiervon begründet abweichende Regelungen bedürfen der vorherigen Zustimmung der Aufgabenträger und müssen in den Fahrplaninformationen entsprechend aufgeführt werden.

f) Buskoordinatoren:

Das EVU muss nach Aufforderung durch den Aufgabenträger an Stationen, an denen ein Umstieg von und zum SEV erfolgt, Buskoordinatoren einsetzen. Das EVU muss dafür sorgen, dass die Buskoordinatoren die Befugnis erhalten, den entsprechenden Busfahrern eine Anweisung zur Abfahrt zu geben. Die Buskoordinatoren haben folgende Aufgaben:

- Im ständigen Kontakt mit den jeweils betroffenen EVU-Leitstellen stehen,
- gemeinsam mit den EVU-Leitstellen dafür Sorge tragen, dass stets sowohl ein Anschluss vom SPNV auf den SEV als auch vom SEV auf den SPNV erfolgt,
- die Abfahrt der Busse koordinieren – insbesondere unter Berücksichtigung der von den EVU-Leitstellen eingehenden Informationen und der Anzahl der wartenden Fahrgäste und
- bei Verspätungen entsprechende Maßnahmen treffen.

Soweit mit dem Einsatz von Buskoordinatoren Kosten für das EVU verbunden sind, werden diese von dem Aufgabenträger auf Nachweis erstattet.

3.3.7.3 Fahrgastinformation im Fahrzeug im Störfall

- (1) Ein Störfall ist eingetreten, wenn die tatsächliche Abfahrtszeit eines Zuges fünf oder mehr Minuten nach der regulären Abfahrtszeit erfolgt oder wenn es Fahrtunterbrechungen von zwei oder mehr Minuten gibt.
- (2) Die Fahrgastinformation im Störfall beinhaltet die Lautsprecherdurchsagen (Triebfahrzeugführer, Zugbegleitpersonal, Landseite via Leitstelle) und die Anzeigen im Fahrzeug (Prognose-/Echtzeitdaten, Sonderinformation Tf, Sonderinformation der Landseite) – vgl. auch Anlage LB 2 und LB, Kapitel 3.8.5.4 (4) Satz 1. Bei den Fahrgastinformationen im Störfall sind den Reisenden im Fahrzeug Informationen über
 - a) den Grund der Verspätung,
 - b) die voraussichtliche Dauer der Verspätung (sofern bekannt),
 - c) Änderungen im Fahrtverlauf,
 - d) das Erreichen von Anschlussverbindungen am nächsten Halt (sofern bekannt) und
 - e) eventuelle Ersatzmaßnahmen und Alternativverbindungen – insbesondere unter Beachtung LB, Kapitel 3.8.3 (2) – (inklusive Erreichbarkeit und Abfahrtszeiten) sowie Schienenersatzverkehr bzw. Busnotverkehr (Ziel, Unterwegshalte und Aussagen zum Erreichen von Anschlussverbindungen)

unverzüglich nach Eintritt der Störung mitzuteilen. Im Übrigen gelten die Anforderungen gemäß LB, Kapitel 3.8.3.

3.3.7.4 Vergütungsansprüche für Ersatzleistungen

Sofern betriebliche Leistungen durch Ersatzverkehr ersetzt werden, gelten die Regelungen in Anlage LB 3, Kapitel 2.1.

3.3.7.5 Fahrplandaten für Busse und Empfang von Betriebslagedaten der Busse

- (1) Das EVU liefert Fahrplandaten für Ersatzverkehr gemäß Kapitel 3.3.7 – geplanter Ersatzverkehr (SEV) und spontaner Busnotverkehr (BNV) – im railML-Format (in der jeweils aktuellen Version des neusten Major Release-Branches) gzip't an einen MQTT-Broker (VDV-Schriftenreihe 435) der Aufgabenträger. Die genaue Modellierung einschließlich Metadaten ist mit den Aufgabenträgern abzustimmen. Busunternehmen, die an diesem Verfahren partizipieren, können sich auf entsprechende sie betreffende Topics abonnieren und Fahrplandaten auf diesem Wege beziehen.
- (2) Das EVU nimmt, soweit Busunternehmen über die Aufgabenträger im Einzelfall Daten über diesen Weg bereitstellen können, Betriebslagedaten von Bussen zur weiteren Verarbeitung und Prognoserechnung im EVU-ITCS über einen MQTT-Broker (VDV-Schriftenreihe 435) der Aufgabenträger auf. Serialisierungsformat ist JSON. Die genaue Modellierung/Datenstrukturen und die Gestaltung von Topics sind im Vorfeld der Betriebsaufnahme abzustimmen.

3.3.8 Leitstelle und SPNV-Steuerungszentrale

- (1) Das EVU ist verpflichtet, zur Überwachung des Zugverkehrs und für das Störfallmanagement eine Leitstelle vorzuhalten. Die Leitstelle des EVU hat jederzeit während der Betriebszeiten – auch bei (Groß-)Störungs- bzw. Notfällen – die Kommunikation mit den Triebfahrzeugführern und dem Zugbegleitpersonal zu gewährleisten. Die Leitstelle des EVU muss fortlaufend über den Standort sämtlicher Fahrzeuge informiert sein. Die personelle sowie technische Ausstattung der Leitstelle ist so zu bemessen, dass deren Handlungsfähigkeit in (Groß-)Störungs- bzw. Notfällen jederzeit gewährleistet werden kann.
- (2) Die Leitstelle muss jederzeit gewährleisten, dass sämtliche Geschäftsvorfälle (vgl. Anlage LB 9a Kapitel 3.3) für den gesamten Zuglauf von einer Prognose für die Bereitstellung bis zur Ankunft am Zielbahnhof unmittelbar nach deren Bekanntwerden bzw. Erwartungseintritt in dem Leitsystem (ITCS) des EVU für die betroffenen und aufgrund einer Störungsprognose voraussichtlich betroffenen Fahrten in adäquater Qualität (Rechtzeitigkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit) umgesetzt und an den Istdatenserver des Aufgabenträgers geliefert werden. Hierzu setzt das EVU einen Mitarbeiter, welcher ausschließlich mit in diesem Absatz genannten Aufgaben betraut ist, dauerhaft während der Betriebszeiten und mit ausreichendem zeitlichen Vorlauf für eine rechtzeitige Übermittlung von Geschäftsvorfällen vor der täglichen Betriebsaufnahme in der Leitstelle ein (Geschäftsvorfallmanager). Der Geschäftsvorfallmanager überwacht auch die Kommunikation an den Istdatenserver und die Abbildung der Geschäftsvorfälle in den Auskunftssystemen und ergreift bei festgestellten Unregelmäßigkeiten Maßnahmen (z. B. eigene Abhilfemaßnahmen im Rahmen des Möglichen, Kontaktieren des Supports des ITCS-Lieferanten, Informieren der Systembetreiber, Informieren der SPNV-Steuerungszentrale). Der Geschäftsvorfallmanager ist ausschließlich für die Verkehre der vertragsgegenständlichen Leistung tätig. Aufgaben in der Disposition (d.h. insb. Betrieb, Fahrzeuge oder Personal) obliegen dem Geschäftsvorfallmanager nicht. Der Geschäftsvorfallmanager muss explizit gegenüber dem Aufgabenträger benannt werden. Er darf, soweit der Aufgabenträger im Einzelfall schriftlich widerruflich einwilligt, zwecks Nutzung von Synergien andere Aufgaben übernehmen, soweit sichergestellt ist, dass seine Aufgaben gemäß diesem Absatz vollständig und zuverlässig erfüllt werden. Sollte das EVU beabsichtigen, dem Geschäftsvorfallmanager weitere Aufgaben zu übertragen, so ist dies dem Aufgabenträger vor der Übernahme darzulegen. Der Aufgabenträger kann seine Einwilligung jederzeit widerrufen oder eine Reduzierung der weiteren Aufgaben verlangen.
- (3) Das Personal der Leitstelle muss während der Betriebszeiten für andere EVU, die EIU sowie den Aufgabenträger telefonisch jederzeit erreichbar sein. Dies gilt insbesondere in (Groß-)Störungs- bzw. Notfällen. Dem Aufgabenträger und den EIU ist vom EVU eine definierte Telefonnummer zu benennen, unter der stets der diensthabende Entscheidungsträger während der Betriebszeiten erreichbar ist (Nottelefon). Der Aufgabenträger ist berechtigt, die Telefonnummer an andere EVU weiterzugeben. Die Leitstelle des EVU hat mit den Leitstellen anderer EVU zusammenzuarbeiten.
- (4) Das EVU hat insbesondere auch ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Reservefahrzeugen bzw. die Einrichtung eines Busnotverkehrs sowie in Großstörungsfällen die Bildung eines Krisenstabs, ggf. auch EVU-übergreifend, ermöglicht.

- (5) Im Rahmen des RRX-Vorlaufbetriebs wurde eine NRW-weite SPNV-Steuerungszentrale in der Betriebszentrale bei der DB InfraGO AG in Duisburg eingerichtet. Aufbau und Funktionsweise der vorgenannten SPNV-Steuerungszentrale können der Anlage LB 9b entnommen werden; die dort formulierten Anforderungen sind vom EVU verbindlich einzuhalten. Das EVU ist verpflichtet, während der Betriebszeiten und mit ausreichendem Vorlauf vor der täglichen Betriebsaufnahme einen Mitarbeiter (Disponent) in der Betriebszentrale der DB InfraGO in Duisburg einzusetzen. In Abstimmung mit dem Aufgabenträger können Disponenten aus anderen Verkehrsverträgen diese Tätigkeit ebenfalls wahrnehmen insofern sie nicht als Disponent für den Plankorridor (Köln–Dortmund) oder der S-Bahn tätig sind und sofern der Umfang der dann zu betreuenden Verkehre dies zulässt. Darüber hinaus wird das EVU gemeinsam mit den anderen EVU am Aufbau der SPNV-Steuerungszentrale mitwirken und sich nicht unbillig verweigern, einem noch zu erarbeitenden Kooperationsvertrag zwischen den dort vertretenen EVU beizutreten. Im Falle von Streitigkeiten zwischen den in der Steuerungszentrale vertretenen EVU ist der Aufgabenträger umgehend zu informieren. Der Aufgabenträger wird sich um eine Schlichtung bemühen.
- (6) Das EVU verpflichtet sich, die in der SPNV-Steuerungszentrale EVU-übergreifend generierten Störfallkonzepte inkl. Busnotverkehr umzusetzen, z.B. mittels entsprechender Disposition der Fahrzeuge / des Personals sowie mittels Anweisungen an das Zugpersonal. Dabei darf das EVU nicht unbillig verweigern, Bedienungsverpflichtungen (Linienwege, Andienung von Stationen) anderer EVU zu übernehmen.
- (7) Das EVU verpflichtet sich, die in der SPNV-Steuerungszentrale EVU-übergreifend abgestimmten einheitlichen Informationen in den Prozessdatendienst VDV 454 (vgl. LB, Kapitel 3.8.5) einzuspeisen (z. B. Haltausfälle, Zusatzhalte, Verspätungsbegründungen, Ersatzzüge).
- (8) Das EVU verpflichtet sich, mit allen betrieblichen Beteiligten, insbesondere anderen EVU- 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, wie z. B. Störungen, Meldungen, Warnungen, Verkehrshinweisen, betrieblichen Meldungen, etc.
- (9) Das EVU willigt ein, dass Zug- und Betriebslagedaten der vertragsgegenständlichen Leistung über Systeme und Plattformen der EIU oder in deren Auftrag betriebene Systeme an alle im SPNV in Nordrhein-Westfalen verkehrenden und zukünftig verkehrenden EVUs und an die Aufgabenträger in Nordrhein-Westfalen weitergeleitet werden.

3.3.9 Berichtspflichten – Betriebsprogramm

- (1) Das EVU ist verpflichtet, dem Aufgabenträger die vertragsgemäße Erfüllung seiner Leistungspflichten im Bereich des Betriebsprogramms monatlich durch das Einspielen entsprechender Daten gemäß Anlage LB 3, Kapitel 1.2.1.1 in das Qualitätsmanagementsystem QUMA nachzuweisen.
- (2) Sofern der Aufgabenträger neue Liefernachweise entwickelt, sind diese vom EVU zu liefern. Der Aufbau wird dann denen der bisherigen Liefernachweise entsprechen. Beispielsweise ist dies ein weiterer Liefernachweis zur Differenzierung der Ausfallarten entsprechend den Liefernachweisen für (nicht) vorhersehbare Ausfälle.

Sofern neue Liefernachweise nicht dem bisherigen Aufbau entsprechen, erhält das EVU eine pauschale Erstattung für die damit verbundenen Aufwände i.H.v. 20.000 €.

Sofern die Betriebsqualität unzureichend ist, behält sich der Aufgabenträger vor, weitere Liefernachweise zu verlangen. Dies könnten bspw. Nachweise über Fahrzeugmängel, deren Instandsetzungen und Reinigungsleistungen sein, die auch im csv-Format zu liefern sind. Das EVU hat diese dann zu liefern.

- (3) Das EVU hat den Aufgabenträgern gravierende betriebliche Störungen (insbesondere Zugausfälle mit Begründung, Kapazitätsausfälle, Verspätung über Takt, gravierende Unpünktlichkeit einzelner Fahrten mit Verspätungen von mehr als 10 Minuten, Einsatz qualitativ schlechteren Wagenmaterials, Parktausch, Einrichtung von Ersatzverkehr) unverzüglich als Ad-hoc-Meldung unaufgefordert per E-Mail zu übermitteln. Dies gilt auch für gefährliche Ereignisse sowie sämtliche durch das EVU erfasste betriebliche Ereignisse/Einschränkungen, auch ohne unmittelbare Auswirkung auf die Fahrplanlage einer Zugfahrt. Dabei sind nicht nur Oberstichworte, sondern sämtliche inhaltliche personenanonymisierte Details zum näheren Verständnis der Lage/Fortgang des Ereignisses zu übermitteln und stetig zu aktualisieren. Meldungen nach Satz 1 sind zusätzlich als Tageszusammenfassung bis 12 Uhr des folgenden Werktages mitzuteilen. Samstage gelten für die Berechnung

dieser Fristen nicht als Werktage. Die Tagesmeldungen werden im csv-Format und entsprechend der Liefernachweise gefordert. Sobald QUMA die Möglichkeit bietet, Tagesmeldungen einzuspielen, ist das EVU verpflichtet, dies zu tun. Bis zu diesem Zeitpunkt werden die Tagesmeldungen vom EVU per E-Mail verschickt. Bei anhaltenden Störungen hat das EVU – wenn möglich und sinnvoll – Alternativkonzepte vorzuschlagen. Der Tagesbericht muss zusätzlich alle Verspätungen über 3 Minuten enthalten. Für eine verspätete Lieferung hat das EVU jeweils eine Vertragsstrafe gemäß Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. e zu zahlen.

3.3.10 Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen

- (1) Soweit das EVU die vertraglich vereinbarten Leistungen im Betriebsprogramm nicht einhält, ist der Aufgabenträger berechtigt, die gesetzlichen Regelungen nach §§ 634 ff BGB geltend zu machen. Darüber hinaus gelten die in Anlage LB 3 definierten Regelungen.
- (2) Die aus der NRW-Mobilitätsgarantie und Mobilitätsgarantien der Verbundräume erwachsenen und nachgewiesenen Aufwendungen in Form von Zahlungen an Kunden für die Erstattung von Taxikosten und Kosten für die Nutzung von Fernverkehrszügen, werden durch den Aufgabenträger getragen. Aufwendungen für Ansprüche, die die Kunden nach § 17 EVO oder nach Artikel 15 bis 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 geltend machen, hat das EVU selbst zu tragen.
- (3) Sofern betriebliche Leistungen durch Ersatzverkehr ersetzt werden, gelten die Regelungen in Anlage LB 3, Kapitel 2.
- (4) Bezüglich der Berichtspflichten, Nichterbringung von Leistungen und Vertragsstrafen gelten ergänzend § 5 VV in Verbindung mit Anlage LB 3.

3.4 Betriebsvorbereitung und Unterstützung Folge-EVU

- (1) Das EVU hat im Rahmen der Betriebsvorbereitung einen Testbetrieb durchzuführen. Die Festlegung von Umfang und Ort des Testbetriebs bleibt dem EVU überlassen. Der Testbetrieb ist mit den EIU abzustimmen. Beim Testbetrieb soll insbesondere die Betriebsfähigkeit der Fahrzeuge sowie die Vermittlung der erforderlichen Streckenkenntnisse bei den Triebfahrzeugführern sichergestellt werden. Aus Sicherheitsgründen ist vor Aufnahme eines etwaigen Testbetriebs mit Fahrgästen auf jeden Fall ein Testbetrieb ohne Fahrgäste im Umfang von mindestens 5.000 ZugKm durchzuführen. Die Fahrzeugbereitstellung für den Testbetrieb regelt BV, Anlage 3, Kap. 3.2. Die Kosten für den Testbetrieb werden nicht gesondert erstattet. Dem Aufgabenträger ist innerhalb einer Woche nach Abschluss des Testbetriebes ein schriftlicher Ergebnisbericht hierüber vorzulegen.
- (2) Im Interesse einer reibungslosen Betriebsaufnahme muss das EVU bereit und in der Lage sein, auf jeder Linie zwölf Wochen vor Betriebsaufnahme bis zu 1 % der fahrplanjährlichen Betriebsleistung gemäß LB, Kapitel 1 (2), mindestens aber in Summe 5.000 Zugkilometer von den bisherigen Betreibern zu übernehmen. Das für Leistungsveränderungen vorgesehene Zu- bzw. Abbestellkontingent gemäß LB, Kapitel 3.3.5 wird hiervon nicht berührt. Art, Umfang und Zeitpunkt der zu übernehmenden Leistungen ist rechtzeitig und einvernehmlich zwischen EVU, Aufgabenträger und den bisherigen Betreibern zu klären.
- (3) Das EVU erklärt seine Bereitschaft, im Interesse eines reibungslosen Betriebsübergangs am Ende der Vertragslaufzeit insgesamt bis zu 50.000 ZugKm in den letzten sechs Monaten der Vertragslaufzeit durch einen Dritten erbringen zu lassen.
- (4) Das EVU erklärt seine Bereitschaft, im Interesse eines reibungslosen Betriebsübergangs am Ende der Vertragslaufzeit,
 - a) Mitarbeiter des EVU, das den Betrieb auf den Strecken übernimmt, bei der Erlangung der Streckenkunde zu unterstützen,
 - b) den Triebfahrzeugführern des EVU, das den Betrieb der Strecken übernimmt, den Erwerb der fahrzeugbezogenen Fachkenntnisse zur Aufnahme der vertragsgegenständlichen Fahrzeugbaureihe in die Zusatzbescheinigung nach der Triebfahrzeugführerscheinverordnung (TfV) bzw. nach den aktuell gültigen Regeln für Triebfahrzeugführerscheine zu ermöglichen. Hierzu ermöglicht das EVU den Zugang zu stillstehenden Fahrzeugen zur praktischen Vermittlung von Baureihenkunde im Stand und einigt sich mit dem EVU, das den Betrieb der Strecken übernimmt, über die Ausgestaltung der praktischen Vermittlung von Baureihenkunde während vertragsgegenständlicher Fahrten, und
 - c) Mitarbeitern des EVU, das den Betrieb der Strecken übernimmt, den erstmaligen Erwerb einer Zusatzbescheinigung (Erstbescheinigung) nach der Triebfahrzeugführerscheinverordnung

(Tfv) bzw. nach den aktuell gültigen Regeln für Triebfahrzeugführerscheine zu ermöglichen. Hierzu ermöglicht das EVU den Zugang zu stillstehenden Fahrzeugen zur praktischen Vermittlung von Baureihenkunde im Stand und einigt sich mit dem EVU, das den Betrieb der Strecken übernimmt, über die Ausgestaltung der praktischen Vermittlung von Baureihenkunde während vertragsgegenständlicher Fahrten.

- (5) Das EVU ist verpflichtet, an Statusgesprächen zur Betriebsaufnahme mit den Aufgabenträgern teilzunehmen. Diese finden nach Zuschlag in etwa 3-monatigem und im Jahr der Betriebsaufnahme im monatlichen Rhythmus statt. Das EVU berichtet über den jeweiligen Stand der Betriebsvorbereitung, insbesondere im Hinblick auf die Personalgewinnung.

3.5 Infrastruktur

3.5.1 Nutzung von Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen

- (1) Infrastrukturkosten für die fahrplanmäßig erbrachten Fahrten gemäß Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b sind für das EVU eine durchlaufende Position, die von dem Aufgabenträger übernommen wird (vgl. LB, Kapitel 5.2.9).

Das EVU schließt mit den EIU die notwendigen Infrastrukturnutzungsverträge nach Maßgabe der geltenden Preissysteme und Benutzungsbedingungen dieser Gesellschaften ab. Das EVU wird mit den EIU die jeweils günstigsten Nutzungsbedingungen vereinbaren, mit denen das geforderte Fahrplankonzept umzusetzen ist.

Der Aufgabenträger behält sich das Recht zum Abschluss der o. g. Infrastrukturnutzungsverträge vor. Entscheidet sich der Aufgabenträger zur Wahrnehmung dieser Rechte, teilt er dies dem EVU schriftlich mit. Das EVU hat eine Mitwirkungspflicht im erforderlichen Umfang.

- (2) Auf Verlangen des Aufgabenträgers wird das EVU zur Sicherung der von dem Aufgabenträger geforderten Betriebskonzepte versuchen, die notwendigen Fahrplantrassen über Rahmenverträge, für die vertragsgegenständlichen Linien nach § 49 EregG freizuhalten bzw. entsprechende Verträge abzuschließen. Soweit der Aufgabenträger dies verlangt und mit dem Abschluss der Rahmenverträge Kosten für das EVU verbunden sind, werden diese von dem Aufgabenträger auf Nachweis übernommen. Sonstige Verträge des EVU über die Benutzung der Infrastruktur, soweit sie nicht dem EregG unterliegen, sind mit jährlicher Kündigungsmöglichkeit auszugestalten. Fordert der Aufgabenträger das EVU nicht zu einem entsprechenden Vorgehen auf oder lässt sich die vertragliche Ausgestaltung der Verträge über die Benutzung der Infrastruktur nicht durchsetzen, wird das EVU von der in Rede stehenden Verpflichtung freigestellt.
- (3) Der Aufgabenträger ist berechtigt, an Verhandlungen zwischen dem EVU und den EIU teilzunehmen, soweit die EIU zustimmen. Dies gilt insbesondere bei Trassenkonfliktgesprächen und bei der Abstimmung des Betriebsprogramms bei Baumaßnahmen. Die entsprechenden Termine sind dem Aufgabenträger vom EVU unverzüglich nach Kenntnisnahme bekannt zu geben. Die Abgabe von Entgeltangeboten gemäß § 52 Abs. 8 S. 3ff. EregG gegenüber den EIU kann nur mit Zustimmung des Aufgabenträgers erfolgen.
- (4) Wird bei der Betriebsaufnahme der vorhandene oder der im Verlauf der Vertragslaufzeit von den EIU zugesicherte Bestand der technischen Ausstattungen der Infrastruktur nicht beibehalten oder ist die Funktionsfähigkeit der technischen Ausstattung nicht gewährleistet oder verschlechtert sich die technische Ausstattung in einem erheblichen Umfang, wird das EVU eine Reduzierung der an die EIU zu zahlenden Entgelte vornehmen, soweit dies rechtlich zulässig ist. Ungerechtfertigte Reduzierungen, die auf Veranlassung des Aufgabenträgers erfolgen, gehen einschließlich sämtlicher daraus entstehender Folgekosten zu Lasten des Aufgabenträgers. Die Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit erfolgt durch den Aufgabenträger.
- (5) Im Falle einer Erbringung der Verkehrsleistung durch ein anderes EVU, insbesondere im Falle einer außerordentlichen Kündigung, verpflichtet sich das bisher mit der Leistung betraute EVU zur sofortigen Kündigung der die Verkehrsleistung betreffenden Infrastrukturnutzungs- und Rahmenverträge bzw. Übertragung dieser Rechte auf den Aufgabenträger. Das Vorgehen ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- (6) Das EVU darf davon ausgehen, dass bestehende Rahmenverträge der vertragsgegenständlichen Linien, die über den Tag der Betriebsaufnahme hinausgehen, auf die Aufgabenträger übertragen wurden.

- (7) Für den Fall, dass das mit der Leistung beauftragte EVU Infrastrukturnutzungsentgelte nicht vertragsgemäß entrichtet, haftet es in vollem Umfang für alle daraus resultierenden Folgen, insbesondere etwaiger erforderlich werdender finanzieller Ersatzleistung durch die Aufgabenträger.
- (8) Das EVU ist verpflichtet, Schadensersatzforderungen in allen Fällen beim zuständigen EIU geltend zu machen, insbesondere gilt dies für Fälle, in denen die „freiwillige Selbstverpflichtung“ der DB InfraGO AG zur Anwendung kommt. Erstattungen für Ausfallkilometer hat das EVU zu 50 % an die Aufgabenträger weiterzureichen.

3.5.2 Standards für Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen

- (1) Der Aufgabenträger strebt Mindeststandards für die Ausstattung der Stationen an. Diese sind:
 - a) Sitzgelegenheit
 - b) Wetterschutz
 - c) Lautsprecher
 - d) Informationsflächen und Fahrplanaushang
 - e) Wegeleitsystem
 - f) Abfallbehälter
 - g) DFI-Textanzeiger
- (2) Das EVU und der Aufgabenträger verfolgen gemeinsam das Ziel, dass an allen bedienten Stationen diese Mindeststandards eingerichtet und eingehalten werden.
- (3) Die Vertragsparteien verfolgen das Ziel, dass den Fahrgästen Verkehrsangebote auf einer Streckeninfrastruktur zur Verfügung gestellt werden, die hinsichtlich Streckengeschwindigkeit, Fahrkomfort und Zuverlässigkeit eine bestmögliche Betriebsabwicklung zulässt.
- (4) Das EVU hat sich in Absprache mit dem Aufgabenträger im Rahmen seiner Möglichkeiten an Vorkehrungen und möglicherweise notwendig werdenden Maßnahmen zu beteiligen, die dazu geeignet sind, die Qualität der Netzinfrastruktur zu erhalten oder zu verbessern.
- (5) Das EVU hat dem Aufgabenträger in den Qualitätsgesprächen nach LB, Kap. 3.11 (1) mündlich über den Erhaltungszustand der Streckeninfrastruktur und der Verkehrsstationen (inkl. der dortigen Vertriebs Einrichtungen) zu berichten.
- (6) Werden dem EVU Beschädigungen an der Streckeninfrastruktur oder den Verkehrsstationen bekannt, die deren Qualität oder Leistungsfähigkeit beeinträchtigen, hat das EVU diese Informationen unverzüglich an das jeweilige EIU weiterzuleiten und auf eine Beseitigung der Mängel hinzuwirken. Der Aufgabenträger ist umgehend zu benachrichtigen.
- (7) Sollte das EVU diese Mängel durch Verhandlungen mit den EIU nicht abstellen können, gilt § 8 VV entsprechend.

3.5.3 Informationen des Eisenbahninfrastrukturunternehmens

Grundsätzlich sind die im Internetauftritt der DB InfraGo veröffentlichten Angaben unter den Überschriften Schienennetz und Bahnhöfe zur Information zu nutzen. Weitergehende Informationen, teils kostenpflichtig als Nebenleistung, zur Streckeninfrastruktur können unter folgender Adresse auf schriftliche Anfrage eingeholt werden

DB InfraGO AG
Region West
Infrastrukturentwicklung (I.NB-W-I)
Langfristfahrplan & Infrastrukturbewertung
Hansastraße 15
47058 Duisburg

3.5.4 Berichtspflichten Infrastruktur

- (1) Das EVU überlässt dem Aufgabenträger unverzüglich nach Abschluss, jedoch spätestens drei Monate vor Betriebsaufnahme, eine Kopie der mit den EIU abgeschlossenen Infrastrukturnutzungsverträge. Änderungsverlangen der EIU an den Verträgen sind dem Aufgabenträger unverzüglich nach Zugang vorzulegen.
- (2) Die Höhe der Infrastrukturkosten ist nach dem in LB, Kapitel 9 (3) genannten Verfahren und Fristen nachzuweisen.

- (3) Das EVU wird dem Aufgabenträger bei Schwierigkeiten mit den EIU bei der Umsetzung des vereinbarten Betriebskonzeptes unverzüglich informieren und das weitere Vorgehen mit dem Aufgabenträger abstimmen.
- (4) Änderungen an den Infrastrukturnutzungsentgelten sind dem Aufgabenträger unverzüglich anzuzeigen.

3.6 Marketing, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

3.6.1 Anforderungen

3.6.1.1 Marketing und Kommunikation

- (1) Über das gesamte Marketing zur vertraglichen Leistung entscheidet der Aufgabenträger. Die Marketingmaßnahmen werden mindestens zweimal jährlich und nach Bedarf im Rahmen einer Arbeitsgruppe besprochen. Die erste Sitzung der Arbeitsgruppe findet ca. sechs Monate vor der Betriebsaufnahme statt.
- (2) Aufgrund unternehmerischen Handelns des EVU vorgesehene zusätzliche Marketingmaßnahmen sind erwünscht, bedürfen jedoch der vorherigen Abstimmung mit dem Aufgabenträger. Dem EVU ist freigestellt, auf eigene Kosten ein Unternehmensmarketing aufzubauen. Soweit dieses Unternehmensmarketing die Linien dieses Vertrages berührt, ist es
 - inhaltlich, zeitlich und gestalterisch mit dem Aufgabenträger abzustimmen,
 - stets mit einem Hinweis auf die Beauftragung des EVU durch den Aufgabenträger,
 - gemäß den CD-Vorgaben des Aufgabenträgers zu gestalten sowie
 - insbesondere stets mit dem Logo des Aufgabenträgers und Verbundräume zu versehen.
- (3) Das EVU stellt sicher, dass der Aufgabenträger in den Presseverteiler des EVU aufgenommen wird. Pressemitteilungen sind vorab mit dem Aufgabenträger inhaltlich abzustimmen.
- (4) Das EVU stellt dem Aufgabenträger seine Vertriebs- und Informationskanäle ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung.
- (5) Das EVU verpflichtet sich, demjenigen EVU, dass nach Ablauf dieses Verkehrsvertrags die Betriebsleistung auf den Linien dieses Vertrages übernehmen wird, kostenlosen Zugang zu den Fahrzeugen für einen Zeitraum von bis zu sechs Wochen vor Ende der Vertragslaufzeit zu gewähren, um dort ggf. Informationsmaterialien und / oder sonstige Kundeninformationen zu verteilen.
- (6) Das EVU unterstützt Werbeaktionen des Aufgabenträgers bzw. der Verbundgesellschaft etc. und des Landes NRW zur Bewerbung und zur Vermarktung des NRW-Tarifs und zu anderen landesweiten Nahverkehrsthemen unentgeltlich, indem es Plakate, Folder, Seitenscheibenaufkleber und Broschüren, die es von dem Aufgabenträger/Verbundgesellschaften etc. kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen auslegt bzw. anbringt.
- (7) Das EVU verpflichtet sich, Marketing-Maßnahmen im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen. Die Verpflichtung gilt nicht, wenn das EVU darlegt, dass die Unterstützung nicht möglich ist oder nur mit erheblichem Aufwand ermöglicht werden kann.
- (8) Das EVU gestattet dem Aufgabenträger bzw. Dritten, die von diesen dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Promotionsaktionen in den Fahrzeugen auf den Linien dieses Verkehrsvertrags durchzuführen.
- (9) Texte, die das EVU im Rahmen von Pressearbeit an die Medien und die Öffentlichkeit kommuniziert, sind im Vorfeld mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Insbesondere, wenn dies im Rahmen von Pressemeldungen, Pressekonferenzen und Interviews geschieht, die dazu dienen, die Öffentlichkeit über die Auftragsvergabe bzw. die Vergabeentscheidung zu informieren. Der Aufgabenträger wird zuständige Ansprechpartner benennen.
- (10) Die Beantwortung von Anfragen von Medienvertretern, der öffentlichen Verwaltung und der Politik sowie die übrige Medienarbeit hinsichtlich der vertraglichen Leistung sind in Abstimmung mit dem Aufgabenträger vorzunehmen. Davon ausgenommen sind Informationen zu rein betrieblichen Angelegenheiten, Notfällen und Betriebsstörungen.
- (11) Der VRR führt SPNV und ÖPNV-Marketing durch. Hierfür stellt das EVU für das Gebiet des VRR die im Verbundkooperationsvertrag (Teil F, VKV) genannten Beträge zur Verfügung, wovon auch die Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen finanziert werden.

3.6.1.2 Fahrzeugausstattung und -gestaltung

Anforderungen an die Fahrzeugausstattung und -gestaltung in Bezug auf Marketing/Kommunikation und Fahrgastinformation sind in Anlage LB 2 beschrieben.

3.6.1.3 Linien sponsoring

Linien sponsoring ist nicht zulässig.

3.6.1.4 Produktbezeichnungen

Das EVU hat die in LB, Kapitel 1 (2) genannten Liniennummern und Linienamen zu verwenden. Im Falle einer von dem Aufgabenträger gewünschten Umbenennung hat das EVU die neu festgelegte Produkt- und Linienbezeichnung zu verwenden. Der Aufgabenträger wird das EVU hierüber rechtzeitig informieren.

3.6.1.5 Fahrzeugwerbung

Werbemaßnahmen (auch Eigenwerbung des EVU) an oder in den Fahrzeugen (innen/außen) oder mit elektronischen Medien (Monitore/WLAN-Portal) sind nicht zulässig.

3.6.1.6 Infotainment in den Fahrzeugen

- (1) Die Flachbildschirme des FIS der Fahrzeuge können durch das EVU zur Widergabe von Infotainment (insbesondere Baustellenkommunikation, Nachrichten) genutzt werden. Näheres ist in BV, Anlage 10, Kap. 2 geregelt. Die Abstimmung der Inhalte erfolgt zwischen EVU und Aufgabenträger. Die Inhalte dienen primär der zusätzlichen Fahrgastinformation zu Baustellen etc. und sind von dem Aufgabenträger final freizugeben. Der Aufgabenträger ist berechtigt, dem EVU fertig aufbereitete Infotainment-Inhalte zuzuliefern, welche das EVU an die Fahrzeuge zu übermitteln hat.
- (2) Die Anzeigeorte und Dauer der Infotainmentanzeige („Infotainment-Zeitfenster“) werden durch den Aufgabenträger vorgegeben.

3.6.1.7 Internetzugang in den Fahrzeugen

- (1) Der Aufgabenträger (der Fahrzeugbereitsteller) bietet den Fahrgästen in den Fahrzeugen Internetzugang via W-LAN an; näheres regelt BV, Anlage 10, Kap. 3.
- (2) Der Aufgabenträger kann im Rahmen eines WLAN-Portals eigene Offline-Webseiten/Inhalte anbieten.

3.6.2 Berichtspflichten, Nichterbringung und Vertragsstrafen – Marketing/Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Bei einem Verstoß gegen die in LB, Kapitel 3.6.1 genannten Verpflichtungen ist der Aufgabenträger berechtigt, die sofortige Einziehung der nicht entsprechend gestalteten beziehungsweise der nicht gestatteten Materialien / Medien auf Kosten des EVU zu verlangen.
- (2) Das EVU muss alle Verträge über Werbung am und im Fahrzeug mit den Aufgabenträgern abstimmen. Bei einem Verstoß gegen diese Verpflichtung sind die Aufgabenträger berechtigt, eine sofortige Entfernung der Werbung zu verlangen.

3.7 Tarif und Vertrieb

3.7.1.1 Allgemeines

- (1) Das EVU ist zur Tarifierung gemäß den nachfolgenden Vorgaben verpflichtet.
- (2) Das Tarifgestaltungsrecht liegt gemäß den gesetzlichen Vorgaben des AEG beim EVU. Das EVU ermächtigt den Aufgabenträger auf dessen Verlangen unwiderruflich dazu, dass der Aufgabenträger oder Dritte nach Maßgabe des Aufgabenträgers Tarifierungen im Namen des EVU stellen können. Dies gilt auch für den Bereich des Deutschlandtarifs bzw. der DTVG. Das EVU wird ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Aufgabenträgers keine eigenen Tarifierungen stellen. Zugleich wird das EVU Initiativen der SPNV-Branche in Abstimmung mit dem Aufgabenträger unterstützen.

Das EVU wendet und erkennt die auf den vertragsgegenständlichen Leistungen jeweils gültigen Tarife, deren Beförderungsbedingungen sowie deren Tarifbestimmungen an.

Die Tarifbestimmungen, zumindest die Ticketpreise, erfahren in der Regel jährlich eine Anpassung.

Ergänzend zu den gültigen Verbundregularien sind Dienstfahrausweise bzw. SonderTickets als gültige Fahrtberechtigung entsprechend den auf den Fahrausweismedien hinterlegten Merkmalen anzuerkennen.

- (3) Sollte im Zuständigkeitsbereich des Aufgabenträgers vor oder während der Vertragslaufzeit ein neuer Gemeinschaftstarif eingeführt werden, hat das EVU diesen auf Verlangen des Aufgabenträgers uneingeschränkt anzuwenden. Gleiches gilt, wenn den aktuellen Gemeinschaftstarifen bestimmte Tarife neu zugeordnet werden (z. B. Übergangstarife, sämtliche Anerkennungsregeln, Kragenregelungen). Abweichend von den Regelungen dieses Absatzes hat der Aufgabenträger auch das Recht, selbst Partner dieser Verträge zu werden. Dies gilt auch für den Fall, dass das EVU zunächst Vertragspartner geworden ist. In diesem Fall wird das EVU auf Weisung des Aufgabenträgers seine Mitgliedschaft zugunsten eines oder mehrerer Aufgabenträger beenden.
- (4) Das EVU ist verpflichtet, durch Verhandlungen mit allen anderen EVU, die Verkehrsdienstleistungen im Geltungsbereich des AEG erbringen und die vertragsgegenständlichen Verkehre berühren, für diese Verkehre die gegenseitige Anerkennung von Fahrausweisen nach Weisung des Aufgabenträgers sicher zu stellen. Diese Verhandlungen wie deren Ergebnisse sind gegenüber dem Aufgabenträger zu dokumentieren. Kann die gegenseitige Anerkennung von Fahrausweisen aufgrund einer Weigerung durch ein anderes EVU nicht erreicht werden, ist die Weigerung, die Gründe dafür und die Bemühungen des EVU um eine angemessene Vereinbarung gegenüber dem Aufgabenträger unverzüglich zu dokumentieren. Etwaige Hinweise des Aufgabenträgers zur Beilegung des Konflikts und zur Umsetzung der Verpflichtung gemäß Satz 1 sind vom EVU zu beachten. Gelingt dennoch dem EVU die gegenseitige Anerkennung von Fahrausweisen durch ein anderes EVU nicht, kann das EVU von den Aufgabenträgern verlangen, dass diese insoweit auf ihr Recht gemäß Satz 1 verzichten.
- (5) Spezielle tarifliche Angebote des EVU für die Verkehrsleistungen dürfen nur nach schriftlicher Zustimmung durch den Aufgabenträger eingeführt werden.
- (6) Das EVU hat darauf hinzuwirken, dass die ihm aus der Anerkennung der Fahrausweise für verbundraumüberschreitende Verkehre (z.B. DTV und NRW-Tarif) zustehenden Einnahmeanteile leistungsgerecht, transparent, zeitnah, objektiv, manipulationssicher und diskriminierungsfrei zugeschrieben werden. Dies inkludiert auch die proaktive Teilnahme des EVU am Schweizer Modell, soweit erforderlich. In diesem Zusammenhang anfallende Provisionen können mit den zugeschriebenen Einnahmen verrechnet werden.

3.7.1.2 NRW-Tarif

- (1) Für Verkehre innerhalb von NRW, die nicht durch einen regionalen Verbundtarif abgedeckt sind, wendet das EVU hier die Tarifangebote des NRW-Tarifs (allgemeine und besondere Beförderungsbedingungen, Fahrpreise, Tarifbestimmungen) in der jeweils gültigen Fassung an (vgl. Anlage LB 7b und LB 7b, Anhang 1).
- (2) Der Aufgabenträger ist, als die das Erlörisiko tragenden Institution in Nordrhein-Westfalen, Vertragspartner des NRW-Einnahmenaufteilungsvertrags gemäß LB, Anlage 7b, Anhang 2 und Mitglied in den zuständigen Gremien. Das EVU ist für diesen Verkehrsvertrag nicht Vertragspartner des NRW-Einnahmenaufteilungsvertrags.
- (3) Die Regelungen zur Mobilitätsgarantie NRW sind anzuwenden.

3.7.1.3 DTV-Tarif

- (1) Für nach NRW ein- bzw. von NRW ausbrechende Fahrten wendet das EVU die Tarifangebote des DTV sowie nach Aufforderung durch des Aufgabenträgers auch weitere Tarifangebote an.
- (2) Das EVU wird Vertragspartner der für die Anwendung des Deutschlandtarifs nach dessen Geltung notwendigen Vertragswerke und teilt dem Aufgabenträger die Nummern der Gesellschaftsanteile schriftlich mit. Insbesondere wird das EVU Gesellschafter der Deutschlandtarifverbund-GmbH (DTVG) (Anlagen LB 11a bis LB 11c). Die Vereinbarung der Anlage LB 11c „DTVG, Kostenübernahmevereinbarung“, die die Kosten für die Tarifanwendung des Deutschlandtarifs konkretisiert, ist als Vertragsbestandteil zu zeichnen und anzuwenden. Das EVU wird den Aufgabenträger unwiderruflich bevollmächtigen, die auf das EVU entfallenden Verkehrsvertragsstimmen in allen Gremien der DTVG abzugeben. Dazu wird der Aufgabenträger dem EVU eine Vollmachtserklärung nach dem Muster der Anlage LB 11c, Anhang „Vorlage Vollmacht“ vorlegen, die das EVU zeichnen und unverzüglich an den Vorsitzenden der Gesellschafterversammlung der DTVG übersenden wird. Hierbei unterliegt der Aufgabenträger keinen Weisungen des EVU. Eine Unterbevollmächtigung

durch den Aufgabenträger ist möglich. Für den Fall, dass eine Abgabe der Grundvertragsstimmen in den Gremien der DTV GmbH durch den Aufgabenträger nach den Regelungen des DTV zulässig ist, wird das EVU den Aufgabenträger hierzu unwiderruflich bevollmächtigen. Auch in diesem Fall unterliegt der Aufgabenträger keinen Weisungen des EVU. Solange der Deutschlandtarif gilt, hat das EVU erforderliche Verträge (z. B. Vereinbarungen zur Erlösaufteilung oder zu Änderungen der Stimmrechtsanteile etc.) in den jeweils geltenden Fassungen nach vorheriger Zustimmung des Aufgabenträgers abzuschließen. Vor Unterzeichnung legt das EVU dem Aufgabenträger die erforderlichen Verträge zur Prüfung vor. Dies gilt auch für unternehmens-/konzerninterne Vereinbarungen. Dem Aufgabenträger ist eine Prüffrist von mindestens 15 Werktagen einzuräumen. Das EVU wird den Aufgabenträger auf deren Wunsch die Verträge erläutern und alle Informationen übersenden, die diese zur Prüfung benötigen. Sollte die Prüfung durch den Aufgabenträger zu keinem für den Aufgabenträger zufriedenstellenden Ergebnis führen, wird das EVU dem Aufgabenträger das Führen von Verhandlungen mit den jeweilig zuständigen Vertragspartnern gestatten und diese dabei unterstützen. Sollten die Verhandlungen zu keinem für den Aufgabenträger zufriedenstellenden Ergebnis führen, können diese das EVU anweisen, die Verträge nicht zu unterzeichnen.

- (3) Der Aufgabenträger hat jederzeit das Recht, jeweils für sich selbst Vertragspartner der für die Anwendung des DTV sowie sonstiger Tarifkooperationen erforderlichen Verträge (insbesondere auch Einnahmenaufteilungsverträge) zu werden, wenn ihnen dies in der Zukunft möglich wird und solange diese Tarife noch bestehen. Dies gilt insbesondere auch für die Einnahmenaufteilung im DTV. In diesem Fall scheidet das EVU bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung aus den Verträgen aus bzw. wird für die hiesige Verkehre erklären, nicht Partner der Einnahmenaufteilung werden zu wollen und wird alle dazu erforderliche Handlungen vornehmen und Erklärungen abgeben. Alternativ dazu hat der Aufgabenträger das Recht, eine (Voraus-)Abtretung aller Ansprüche aus dem Einnahmenaufteilungsvertrag und eine Auszahlung an sich selbst zu verlangen. Das EVU wird die Einnahmenaufteilungsstellen über die Abtretung in Kenntnis setzen und die Auszahlung an den Aufgabenträger verfügen. Sollte die DTVG nicht mehr bestehen und ein bundesweit und/oder in Teilen der Bundesrepublik gültiger und unternehmensneutral gestalteter Tarif für den SPNV eingeführt werden, verpflichtet sich das EVU, diesen Tarif während der Vertragslaufzeit anzuwenden sowie, falls notwendig, dem korrespondierenden Einnahmenaufteilungsvertrag beizutreten, wenn der Aufgabenträger hierzu eine schriftliche Weisung erteilt.
- (4) Der Aufgabenträger erstattet dem EVU die notwendigen und vom EVU nachgewiesenen Kosten zur Finanzierung der DTVG, welche sich aus der Gesellschafterstellung für den Stimmenanteil dieses Verkehrsvertrages ergeben. Die Teilnahme an Sitzungen der DTVG, ihren Gremien und Arbeitskreisen ist nur ersatzfähig, wenn der Aufgabenträger die Teilnahme vorab schriftlich zugestimmt hat. Hierzu werden sich die Parteien auf eine allgemeine Verfahrensweise für jeweils ein Geschäftsjahr der DTVG verständigen. Das Letztbestimmungsrecht liegt im Streitfall bei dem Aufgabenträger. Die Erstattung erfolgt halbjährig nach Rechnungsstellung durch das EVU innerhalb von 14 Kalendertagen durch den Aufgabenträger.
- (5) Die unter dieser Ziffer enthaltenen Rechte können von dem Aufgabenträger uneinheitlich ausgeübt werden.

3.7.1.4 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im VRR

- (1) Das EVU nimmt im Binnenverkehr des VRR das Tarifgestaltungsrecht in der Form wahr, dass es den im VRR-Tarifraum jeweils gültigen VRR-Tarif, die Beförderungsbedingungen und die Tarifbestimmungen anwendet. Die Tarifbestimmungen, zumindest die Ticketpreise, erfahren in der Regel jährlich eine Anpassung. Das EVU hat die allgemeinen Vorgaben des VRR (Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen etc.) stets in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden.
- (2) Ergänzend zu den gültigen Verbundregularien sind SonderTickets des VRR als eTickets als gültige Fahrtberechtigung entsprechend der auf dem eTicket hinterlegten Merkmale anzuerkennen.
- (3) Tarifliche Angebote des EVU, die den VRR-Tarif unterlaufen, dürfen im VRR nicht eingeführt werden. Im Übrigen sind alle tariflichen Angebote des EVU mit dem VRR vor ihrer Einführung abzustimmen. Einzelheiten werden in einem Kooperationsvertrag (Teil F, VKV) festgelegt, der gemäß § 7 Absatz 11 VV zwischen EVU und Aufgabenträger abzuschließen ist.
- (4) Die Regelungen im „Handbuch für Tarif und Vertrieb“ des VRR (Anlage LB 7) sind in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden, soweit sie für dieses Netz in Betracht kommen. Nach Zuschlagserteilung steht dem EVU die jeweils aktuelle Fassung im VRR-Campus zur Verfügung. Die Log-In-Daten werden nach Zuschlagserteilung bekanntgegeben.

- (5) Die Regelungen zu Mobilitätsgarantie / Kundenrechten gemäß „Handbuch für Tarif und Vertrieb“ (Anlage LB 7a) sind anzuwenden.

3.7.2 Vertrieb

- (1) Es sind Leistungen im Bereich Ticketprüfungen und Bearbeitung der Prüfungsbeanstandungen zu erbringen.
- (2) Das EVU schuldet keine zusätzlichen Vertriebsleistungen.
- (3) Das EVU ist – auch abweichend von (2) – verpflichtet, Fahrgästen ohne Ticket, die nachweislich keine Tickets aufgrund defekter Vertriebsinfrastruktur erwerben konnten, ein Ticket aus dem Regeltarif im Namen des Vertriebsdienstleisters (VDL) des Aufgabenträgers bzw. gemäß der für den jeweiligen Tarif gültigen Regularien/Vertriebsberechtigungen zu verkaufen (siehe untenstehende Tabelle). Hierzu muss das Zugbegleit- und/oder Prüfpersonal den Störungsdienst des Vertriebsdienstleisters des Aufgabenträgers kontaktieren und bei Bedarf ein entsprechendes Ticket generieren können. Die Verkaufsmeldung und die Einnahmen sind monatlich an den Vertriebsdienstleister des Aufgabenträgers (wenn in dessen Namen verkauft wird) oder der jeweiligen Tarifgemeinschaft gemäß dessen Meldeformats-Vorgaben, Schnittstellen-Beschreibung und Liefer-Fristen zu übergeben. Sofern rechtlich zulässig, darf die Bezahlung mit Bargeld ausgeschlossen werden.

Tarif	Aufdruck des Logo des ausgebendes Verkehrsunternehmen
DTV	eigenes EVU Logo
NRW	eigenes EVU Logo
VRR	Logo des VDL des VRR

- (4) Für den Vertrieb der Tickets gemäß (3) gilt jeweils der aktuelle CIT-Ticketstandard. Zum Start des Verkehrsvertrags gilt der CIT-Ticketstandard „CIT 2012“ als Vorgabe an den Ticketträger (Fahrkartenpapier). Damit einhergehend ist auch Einhaltung der Rahmenbedingungen des Standards CIT 2012 (Stockkontrolle, Qualitätssicherung etc.) umzusetzen. Verbindliche Vorgaben hinsichtlich der Fahrkartenmaße (Rollenbreite etc.) sind hiermit jedoch in Bezug auf den Vertrieb nicht verbunden, sondern sind bilateral zwischen der Vertriebsinstanz und dem CIT abzustimmen. Der jeweilige Inhaber des Vertriebsrechts ist verantwortlich für das Einholen ggf. benötigter Lizenzen zur Verwendung dieses Ticketstandards, sowohl bei Eigenvertrieb wie auch Nachbeauftragung von Vertriebsdienstleistungen bzw. Unterlizensierungen. Der Verbrauch von Restbeständen an Fahrkartenpapier mit abweichenden Standards, das vor der Betriebsaufnahme beschafft wurde, ist zulässig. Neubeschaffungen auf Basis alter Ticketstandards ist nicht zulässig. Entsprechende Übergangsregelungen gelten auch für den Fall neuer CIT-Ticketstandards.
- (5) Das EVU hat die in Anlage LB 13 formulierten Anforderungen an den Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des VRR zu erfüllen.

3.7.3 Fahrgeldsicherung

- (1) Das EVU ist verpflichtet, in seinen Fahrzeugen Ticketprüfungen gemäß den Vorgaben in LB, Kapitel 3.2.2.1 durch sein Zugbegleitpersonal durchzuführen. Die Prüfung hat gemäß den Regularien der Verbünde und Tarifgemeinschaften (insbesondere die Dokumente der Abbildung und Kontrolle der Tarife in NRW sowie die Dokumente der jeweiligen Tarif- und Verbundräume in ihrer jeweils aktuellen Version unter <https://www.kcd-nrw.de/service/downloads/technische-dokumente.html> in der jeweils gültigen Fassung zu erfolgen. Nach Zuschlagserteilung ggf. entstehende neue Standards oder Anforderungen, die nicht durch die oben genannten Erläuterungen abgedeckt sind, werden separat abgerechnet. Das EVU und der Aufgabenträger werden sich dazu jeweils austauschen.
- (2) Der Aufgabenträger behält sich vor, zusätzliches Prüfpersonal schwerpunktmäßig zur Einnahmesicherung einzusetzen. Dem Aufgabenträger obliegt die Beauftragung, Weisung und Bezahlung dieses Prüfpersonals. Das EVU verpflichtet sich, diesem zusätzlichen Prüfpersonal das Hausrecht zu gewähren. Näheres regelt LB, Kapitel 3.2.5 Absatz 4.
- (3) Kunden, die ohne bzw. ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, sind zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes (EBE) zu veranlassen. Die Höhe des EBE richtet sich nach den jeweiligen Beförderungsbedingungen. Es ist hierbei vom EVU sicherzustellen, insbesondere die postalische Korrespondenz im Zusammenhang mit Fahrgeldnacherhebungen etc. gegenüber au-

ßenstehenden Dritten neutral auszugestalten, um so die berechtigten Belange aller Seiten zu berücksichtigen. Für jeden Fall, in dem das EVU ein unberechtigtes EBE ausstellt, wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 250 Euro pro EBE fällig.

- (4) Die durch Ticketkontrollen erzielten Einnahmen aus dem EBE stehen dem EVU in voller Höhe zu und wirken sich nicht mindernd auf dessen Zuwendungsanspruch aus. Das EVU ist verpflichtet, dem Aufgabenträger eine Statistik zur Vereinnahmung des EBE zuzusenden. Die diesbezüglichen Vorgaben sind in LB, Kapitel 3.7.4 geregelt.
- (5) Das EVU nimmt zur Prüfung von eTickets am EFM teil, stattet sein Zugbegleitpersonal mit entsprechenden Prüfterminals aus und nimmt an den jeweils relevanten Datenaustauschsystemen im Rahmen des EFM (z. B. ZVM KOSES, Clearing-Stelle, etwaige regionale Vermittlungsstellen, PV-Systeme, PKM, Online Ticket Stock/ID-Ticketing) teil. Die Prüfgeräte müssen auch in der Lage sein, alle im Gebiet des Aufgabenträgers gültigen Fahrausweise mit allen jeweils gültigen VDV- und UIC-Barcodes (u. a. VDV-Barcodes gemäß CR 256) sowie die per Check-in / Check-out bzw. Check-in / Be-out bzw. Be-in / Be-out generierten Fahrtberechtigungen zu prüfen. Außerdem müssen auf den Prüfgeräten immer die jeweils aktuellen Sperrlisten für alle zu prüfenden Tarife verfügbar sein. Darüber hinaus sind die Anforderungen aus den Dokumenten der Abbildung und Kontrolle der Tarife in NRW sowie die Dokumente der jeweiligen Tarif- und Verbundräume (in ihrer jeweils aktuellen Version unter <https://www.kcd-nrw.de/service/downloads/technische-dokumente.html>) in der jeweils gültigen Fassung zu berücksichtigen. Eine Umsetzung der dort beschriebenen optionalen Kontrollmodule ist für diesen Vertrag verpflichtend.
- (6) Es sind vom EVU die entsprechenden Regelungen gemäß dem jeweils aktuellen Stand der Vertriebsrichtlinie (Anlage LB 8) anzuwenden.

3.7.4 Berichtspflichten – Tarif und Vertrieb

- (1) Das EVU weist dem Aufgabenträger bis 3 Monate vor Betriebsaufnahme die Ausrüstung des eingesetzten Zugbegleitpersonals mit Prüfgeräten zur Kontrolle elektronischer Tickets und Tickets mit einem VDV- bzw. UIC-Barcode nach. Kann das EVU nicht substantiiert nachweisen, dass es die für die elektronische Ticketprüfung notwendigen und geforderten Prüfgeräte angeschafft hat, behalten der Aufgabenträger 50% der im Kalkulationsschema für das Zugbegleitpersonal ausgewiesenen Kosten (Kostenposition 1.1.3 im Kalkulationsschema) ein. Relevant hierfür ist der Zeitraum (in vollen Tagen), in dem die anzuschaffenden Prüfgeräte nicht zur Verfügung standen bzw. nicht einsatzbereit waren.
- (2) Das EVU weist dem Aufgabenträger bis zum letzten Werktag des jeweiligen Folgemonats die Einbindung der Prüfgeräte zur Kontrolle von elektronischen Tickets und Tickets mit VDV-Barcode in die bestehenden Systeme zum Datenaustausch im Rahmen des EFM nach. Der Aufgabenträger kontrolliert die Durchführung des täglichen Datentransfers (Abgleich mit der aktuellen Sperrliste etc). Für jeden Tag des verspäteten Datentransfers zur Einbindung der Prüfgeräte an den Aufgabenträger hat das EVU eine Vertragsstrafe gemäß Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. a zu zahlen.
- (3) Das EVU weist dem Aufgabenträger bis 3 Monate vor Betriebsaufnahme die Beschaffung von Prüfgeräten inklusive aller zum Betrieb der Geräte und zur Ticketprüfung notwendigen Hard- und Software nach (Anlage LB 8). Dies geschieht schriftlich unter Vorlage entsprechender Rechnungen zur Beschaffung. Sollten diese nicht mehr beizubringen sein, erklärt das EVU die Beschaffung schriftlich. Der Aufgabenträger behält sich vor, Vorhandensein und Qualität aller zur Prüfung notwendigen Geräte und Software vor Ort beim EVU abzunehmen.
- (4) Das EVU meldet dem VRR die EBE-Daten monatlich jeweils bis spätestens zum 7. Werktag des Folgemonats per Formblatt gemäß Anlage LB 17 „Formblatt EBE-Statistik“.
- (5) Für eine verspätete Lieferung der in Absatz (1) – (4) genannten Liefernachweise, Statistiken, Einnahmemeldungen, etc. hat das EVU jeweils eine Vertragsstrafe gemäß Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. b zu zahlen.

3.8 Fahrgastinformation / Kundendialog

3.8.1 Allgemeines

- (1) Die Information der Fahrgäste erfolgt:
 - a) durch das Zugbegleitpersonal,
 - b) an Bahnhöfen / Haltepunkten und in den Fahrzeugen,
 - c) über Printmedien,

- d) über das Internet sowie ggf. Online-Netzwerke und
 - e) durch sonstige persönliche Kontaktmöglichkeiten, insbesondere Telefon und Mail.
- (2) Das EVU hat in allen Medien deutlich auf den Aufgabenträger hinzuweisen. Bei der gestalterischen Ausarbeitung der Medien ist die jeweils gültige Gestaltungsrichtlinie des Aufgabenträgers zu beachten.
- (3) Das EVU ist verpflichtet, die in LB, Kapitel 3.8.7.1 geforderten Kundenanlaufstelle mit Informationsmaterial zu versorgen, so dass dort eine Information der Fahrgäste auch über alle Angebote des EVU möglich ist.
- (4) Das EVU stellt durch entsprechende Information, technische Ausstattung und Weiterbildung sicher, dass das eingesetzte Zugbegleitpersonal seine Aufgaben gemäß LB, Kapitel 3.2.2.3 jederzeit erfüllen kann.
- (5) Bei betrieblichen Störungen hat das EVU die Fahrgäste unverzüglich und umfassend zu informieren. Einzelheiten zur Information bei vorhersehbaren und nicht vorhersehbaren Zugausfällen / Betriebsstörungen sind in LB, Kapitel 3.3.7 geregelt.
- (6) Das EVU verpflichtet sich, die zur Veröffentlichung der Informationskomponenten erforderlichen Daten dem Aufgabenträger kostenfrei und fristgerecht vor dem jeweiligen Fahrplanwechsel beziehungsweise dem Zeitpunkt einer Tarifierungsanpassung in einem mit dem Aufgabenträgern jeweils abgestimmten marktüblichen Format zur Verwendung in jeglichen Informationssystemen (z.B. landesweiter Datenverbund) zur Verfügung zu stellen. Die Übergabe sowie die technischen Voraussetzungen werden jeweils bilateral abgesprochen und dem jeweiligen Stand angepasst.

3.8.2 Fahrgastinformation an Bahnhöfen und Haltepunkten

Das EVU sorgt

- für die Aufnahme der Fahrplandaten in die an den Stationen ausgehängten Abfahrts- und Ankunftspläne der EIU und
- dafür, dass an den angefahrenen Stationen (außer Sonderverkehre) zusätzlich zu den Aushangfahrplänen folgende Kundeninformationen in ausreichendem Maß jeweils in aktueller Fassung ausgehängt werden:
 - Schienennetzplan/Schnellverkehrsplan des jeweiligen Verbundraums,
 - NRW-Regionalverkehrsplan,
 - Tarifinformationen/Haltestellenplan des jeweiligen Verbundraums,
 - Plakate des Aufgabenträgers zur Verkaufsförderung (optional) und
 - ggf. weitere Informationen.

Diese Informationsmaterialien werden auf Anforderung dem EVU von dem Aufgabenträger kostenlos zur Verfügung gestellt. Das EVU prüft mindestens monatlich die Aktualität und den Zustand der Aushänge und sorgt gegebenenfalls mit Nachbestellungen bei dem Aufgabenträger für ein korrektes Erscheinungsbild. Im Falle von Nachbestellungen besteht seitens des Aufgabenträgers keine Verpflichtung zur Nachlieferung.

3.8.3 Fahrgastinformation in und an Fahrzeugen

- (1) Die Fahrzeuge sind gemäß BV, Anlage 3, Anhang 1 mit einem Fahrgastinformationssystem (FIS) zur akustischen und optischen Fahrgastinformation ausgerüstet. Das EVU hat das FIS unter Nutzung aller möglichen Funktionen zu bedienen und zu bespielen, die Schnittstellen vollumfänglich zu realisieren und laufend für die Versorgung mit den zur Bespielung der Einrichtungen/Funktionen gemäß BV, Anlage 3, Anhang 1 benötigten aktuellen Daten zu sorgen (vgl. auch BV, Anlage 10). Sämtliche Konfigurationen wie die Festlegung von Knotenbahnhöfen oder die Stammdaten in der FIS-Grunddatenbank (insbesondere Haltestellenbezeichnungen, Sprachvarianten, Haltestellenabkürzungen, Via-Halte, Sonderansage-/ -anzeigetexte, Triggerpunkte etc.) pflegt das EVU gemäß Vorgaben durch und im Benehmen mit den Aufgabenträgern, soweit die Aufgabenträger die Pflege nicht selbst zentral vornehmen.

Bei Nichteinhaltung gelten die in Anlage LB 3 definierten Regelungen.

- (2) Das EVU hat insbesondere, auch bei Ausfall der automatischen Fahrgastinformation gemäß LB, Kap.3.2.2.3 (1), spätestens zwei Minuten vor der prognostizierten Ankunftszeit am nächsten Haltebahnhof eine deutliche und verständliche Ansage zu machen, die folgende Informationen enthält:

Haltebahnhof (ggf. mit Ergänzung erwartete Ankunftszeit), Ausstiegsseite und eventuelle Anschlussverbindungen (nach Möglichkeit mit den prognostizierten Abfahrtszeiten). Die Kommunikation von Anschluss- bzw. Alternativverbindungen erfolgt über alle Produkte hinweg in zeitlich aufsteigender Folge und für SPNV-Produkte unter Nennung der über das Auskunftssystem des Aufgabenträger bezogenen Liniennummer (Produktgattung und Ziffer) ohne betreiberspezifische Abgrenzung. Beim Flügeln sind die Fahrgäste in den Zugteilen über den weiteren Fahrtverlauf und die letzte Umsteigemöglichkeit in den anderen Zugteil rechtzeitig deutlich zu informieren.

- (3) Soweit das EVU Durchsagen macht oder zu machen hat, ist hierzu das Mikrofon gemäß BV, Anlage 3, Anhang 1 ID 81 zu nutzen. Durchsagen über das Zugfunkgerät erfolgen ausschließlich bei einem Ausfall der Durchsagen über das Mikrofon nach Satz 1. Dies gilt nicht für Sonderdurchsagen durch die Leitstelle über GSM-R.
- (4) Das EVU ist verpflichtet, in jeder Fahrzeugeinheit einen mehrsprachigen Hinweis auf das Mitführen einer gültigen Fahrkarte einschließlich der Information über das erhöhte Beförderungsentgelt (EBE) gemäß den jeweils gültigen Beförderungsbedingungen anzubringen. Dieser Aufkleber wird von dem Aufgabenträger kostenfrei zur Verfügung gestellt.

3.8.4 Fahrgastinformation mit Printmedien

Das EVU hat die örtliche Presse entlang des Linienweges – nach Absprache mit dem Aufgabenträger – rechtzeitig über Fahrplan- bzw. Tarifänderungen und betriebliche Besonderheiten (z. B. Sonderverkehre, Baustellen, geplante Schienenersatzverkehre) zu informieren. Im Vorfeld von Presseveröffentlichungen des EVU über Angebotsveränderungen, die auf Veranlassung des Aufgabenträgers zurückzuführen sind bzw. Belange des Aufgabenträgers betreffen, ist die Zustimmung des Aufgabenträgers einzuholen.

3.8.5 Fahrgastinformation mit elektronischen Medien

3.8.5.1 Allgemeines

- (1) Das EVU liefert kostenlos die Daten für die elektronische Fahrplanauskunft (insbesondere Fahrplansolldaten, tagesaktuelle Sollfahrpläne und Echtzeitdaten, Ereigniszusatzinformationen) an den Aufgabenträger und Solldaten an das Europäische Fahrplanzentrum (EFZ). Statt des EFZ kann der Aufgabenträger auch eine andere Einrichtung benennen; für diese gelten die bezüglich des EFZ getroffenen Regelungen entsprechend.
- (2) Das EVU hat auf eigene Kosten aktuelle linienbezogene Taschenfahrpläne digital herzustellen und diese spätestens 14 Tage vor dem jeweiligen Fahrplanwechsel online zur Verfügung zu stellen. Die digitalen Taschenfahrpläne sind auch unterjährig bei Fahrplanänderungen zu aktualisieren. Die gestalterische Ausarbeitung und Informationsdarstellung ist zwischen dem Aufgabenträger und dem EVU im Vorfeld abzustimmen.
- (3) Die Einräumung von Nutzungsrechten an den Daten gemäß LB, Kapitel 3.8.5 richtet sich gemäß § 7 Absatz 3 VV.
- (4) Der Aufgabenträger behält sich vor, alle Daten gemäß LB, Kapitel 3.8.5 für eine Überprüfung der vom EVU erbrachten Leistungen zu verwenden und zu diesem Zweck längerfristig zu speichern.
- (5) Das EVU hat auf seinen Internetseiten das Verkehrsangebot (Periodenfahrplan) darzustellen. Dabei muss deutlich werden, dass die Verkehrsleistung im Auftrag des Aufgabenträgers erbracht wird. Die Darstellung nach Satz 1 umfasst keine Echtzeitdaten einer Fahrt.
- (6) Das Erteilen von eigenen Fahrplan- und Tarifauskünften an Endkunden/Fahrgäste ist dem EVU untersagt, soweit zu diesem Zwecke das EVU nicht auf die jeweiligen Systeme (z.B. Fahrplanauskunft, App) des Aufgabenträgers zurückgreift.
- (7) Soweit das EVU aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnung verpflichtet ist, Daten nach LB, Kapitel 3.8.5 weiteren Stellen zur Verfügung zu stellen und die Erfüllung der Verpflichtung nicht anstelle des EVU durch den Aufgabenträger erfolgt, hat das EVU sicherzustellen, dass die den weiteren Stellen zur Verfügung gestellten Daten inhaltlich identisch und vom Umfang nicht übersteigend zu dem Aufgabenträger zur Verfügung gestellten Daten sind.
- (8) Sämtliche Zugfahrten werden, auch in Bauzuständen, immer unter einer einzigen Zugnummer von Start bis Ziel durchgeführt. In Fahrplandaten kommunizierte Durchbindungen (echte, d.h. offen kommunizierte und unechte, d.h. solche, die zu verlängerten Laufwegen aufgelöst (vereinigt) werden) finden nicht statt.

3.8.5.2 Fahrplansolldaten

- (1) Das EVU stellt dem EFZ die langfristig geltenden Sollfahrpläne (Periodenfahrplan/Jahresfahrplan) mindestens 10 Wochen vor dem jeweiligen internationalen Fahrplanwechsel über eine zwischen den Schnittstellenpartnern zu vereinbarenden elektronische Schnittstelle zur Verfügung. Soweit Zugverkehre durch Schienenersatzverkehr ersetzt werden, sind Busse zu beauskunften, sodass stets ein vollständiges Fahrtangebot beauskunft- und routbar ist. Das EVU wirkt darauf hin, dass vom EFZ die in LB, Kapitel 1 genannte Liniennummer (bestehend aus Gattung und Ziffer, getrennt von einem Leerzeichen) ohne andere Zusätze verwendet wird.
- (2) Das EVU stellt dem EFZ mindestens 18 Tage vor einzelnen Fahrplanänderungen die Sollfahrpläne einschließlich etwaigem SEV über eine elektronische Schnittstelle gemäß Absatz 1 zur Verfügung, wobei regelmäßig die jeweilige Fahrplanänderung zu dem Zeitpunkt bereits vollständig, d.h. für die gesamte bekannte Dauer der Maßnahme, übermittelt wird. Die Fahrplanänderungen sind im Bemerkungsfeld („Verkehrshinweistexte“) nach Anforderung des Aufgabenträgers zu kennzeichnen. Fahrplanänderungen, bei denen weniger als 18 Tage zwischen dem avisierten Lieferzeitpunkt an das EFZ und dem Tag der einzelnen Fahrplanänderung liegen würden oder vom EFZ nicht verarbeitet werden konnten, haben dispositiv über die VDV-Dienste REF-AUS/AUS gegen den bereits vom EFZ veröffentlichten Fahrplan zu erfolgen. Hinsichtlich der Fahrgastinformation gelten die Regelungen zu nicht vorhersehbaren Fahrausfällen/Störungen.
- (3) Die langfristig geltenden Sollfahrpläne stellt das EVU dem Aufgabenträger zusätzlich im Excel-Format zur Verfügung. Dabei sind die Tagesgruppen „montags bis freitags“, „samstags“ und „sonn- und feiertags“ jeweils in gesonderten Tabellen darzustellen.
- (4) bleibt frei
- (5) Hinsichtlich der Stamm- und Metadaten der Sollfahrplandaten (HaltIDs, LinienIDs, FahrtIDs etc.) finden die Regelungen der Anlage LB 9a entsprechende Anwendung. Als Gattung ist die verkehrliche Gattung und nicht die betriebliche Gattung zu übermitteln.
- (6) Fahrten, die in Differenzbildung zwischen den langfristig geltenden Sollfahrplänen und einzelnen Fahrplanänderungen nicht identisch zu oder in den langfristig geltenden Sollfahrplänen nicht vorhanden sind, sind mit einem Verkehrshinweistext/Attribut nach Vorgaben des Aufgabenträgers zu kennzeichnen (voraussichtlich „Geänderter Baufahrplan. Infos zur Baumaßnahme: www.zuginfo.nrw/bauarbeiten“). Dies gilt auch dann, wenn die Zugnummer einer geänderten Fahrt in langfristig geltenden Sollfahrplänen nicht vorhanden war; bloße Zugnummernänderungen bei ansonsten identischer Fahrt in Haltfolge und Zeiten sind nicht zu kennzeichnen. Zusätzlich bestellte Fahrten, welche mit dem Verkehrshinweistext/Attribut „zusätzlicher Zug“ zu kennzeichnen sind, erhalten die Kennzeichnung nach Satz 1 ebenfalls nicht.
- (7) Soweit der Aufgabenträger Korrespondenzen (bahnsteiggleiche Übergänge mit reduzierter Übergangszeit) zu anderen Verkehren vorsehen, sind diese den Fahrplansolldaten entsprechend zu berücksichtigen.
- (8) bleibt frei
- (9) Das EVU stellt dem Aufgabenträger die Daten gemäß Absatz 1 zwei Monate vor Fahrplanwechsel in einem zum Druck von Fahrplanbüchern geeigneten Format zur Verfügung.
- (10) Das EVU wirkt im Rahmen seiner Möglichkeiten darauf hin, dass die Daten gemäß Absatz 1 Satz 1 sowie gemäß Absatz 2 mindestens 10 Tage vor einzelnen Fahrplanänderungen in den Online-Fahrplan-Auskunftsmedien der Deutschen Bahn veröffentlicht bzw. in den europäischen Datenpool der DB eingespielt werden, erforderlichenfalls auch gegen ein angemessenes und übliches Entgelt des EVU gegenüber der Deutschen Bahn.

3.8.5.3 Tagesaktuelle Sollfahrpläne und Echtzeitdaten

- (1) Das EVU stellt ausschließlich dem Aufgabenträger bzw. von dem Aufgabenträger benannten Stellen Fahrplandaten zur Verfügung, die aus tagesaktuellen Sollfahrplänen und aktuellen Verkehrsdaten einschließlich etwaiger Störungsinformationen / Qualitätsabweichungen (Echtzeitdaten) bestehen. Die Daten umfassen verpflichtend auch etwaigen SEV sowie Busnotverkehr. Die tagesaktuellen Sollfahrpläne (gemäß VDV 454 / Dienst REF-AUS / Verbesserung der mittelfristigen Auskunftsqualität) und die aktuellen Verkehrsdaten (gemäß VDV 454 / Dienst AUS / Ist- und Prognosedaten aus dem aktuellem Betriebsablauf) sind vom EVU gemäß den in den VDV-Schriften 453 (jeweils in der aktuellen Version, derzeit V 3.1) und 454 (jeweils in der aktuellen Version, derzeit

V 3.0) definierten Formaten und Prozeduren ab Betriebsaufnahme zu liefern. Dabei sind vom EVU auf Anforderung des Aufgabenträgers alle optionalen Felder der vorgenannten VDV-Schnittstellen inhaltlich zu befüllen. Näheres regelt Anlage LB 9a; die dort formulierten Anforderungen sind vom EVU verbindlich einzuhalten. Zur Datenlieferung bindet sich das EVU an die Datendrehscheibe der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (Istdatenserver – IDS) an. Die Kopplung an den IDS, der Einsatz neuerer VDV-Versionen usw. ist zwischen dem Aufgabenträger und dem EVU abzustimmen.

- (2) Das EVU stellt dem Aufgabenträger Daten für die Anschlusssicherung, die Dynamische Fahrgastinformation sowie den Prozessdatendienst Visualisierung gemäß VDV 453 (Dienste ANS / REF-ANS, DFI / REF-DFI / VIS) zur Verfügung. Auf Anforderung des Aufgabenträgers stellt das EVU Daten für den Allgemeinen Nachrichtendienst (AND) zur Verfügung.
- (3) Das EVU schließt sich an die Datensysteme der DB InfraGO AG und, soweit Strecken eines anderen EIU befahren werden, auch an diese über eine Datenschnittstelle (Betriebsdatenverteiler/externer Verteiler) zum Bezug von Zuginformationen der vertragsgegenständlichen Leistung (u.a. UIC-Datensatz Telegramm 2102, 2105, 2154, inhaltlich filterlos, d.h. alle Informationen in vollem Umfang) an und verarbeitet die Informationen im EVU-eigenen ITCS. Zuginformationen sind auch für Durchfahrten, auch auf Umleitungstrecken, 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, wobei alle angebotenen Meldungen (einschließlich betriebliche Prognose/RI-Prognose/Infokanal Gleiswechsel) aufzunehmen und zu verarbeiten sind. Die Kosten trägt das EVU.
- (4) Details zur Kopplung an den IDS, z. B. netzwerktechnische Voraussetzungen usw. sind zwischen dem Aufgabenträger und dem EVU zeitnah nach Auftragsvergabe abzustimmen. Die Datenübertragung an den IDS erfolgt über das Internet (http durch VPN-Tunnel). Für die Datenübertragung zwischen dem EVU und dem IDS sind der Aufgabenträger und das EVU für ihre Seite jeweils selbst verantwortlich und tragen ihre jeweiligen Kosten.
- (5) Der Pflicht des EVU gemäß den Infrastrukturnutzungsbedingungen (INB) zur Lieferung von Daten zur Betriebslage (Ist- und Prognosedaten aus dem aktuellen Betriebsablauf) bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung an die DB InfraGO AG kommt der Aufgabenträger anstelle des EVU durch die Koppelung des Istdatenservers des VRR an das Reisendeninformationssystem der Deutschen Bahn AG (RIS/RI-Plattform) auf Basis eines Datenaustauschvertrags für Nordrhein-Westfalen nach. Eine direkte Versorgung von DB InfraGO durch das EVU erfolgt nicht.
- (6) Der Aufgabenträger stellt dem EVU Ist- und Prognosedaten anderer Betreiber, sofern vorhanden, in dem Umfang kostenlos zur Verfügung, wie sie für die überbetriebliche Fahrgastinformation und für die Anschlusssicherung im Bereich der verkehrsgegenständlichen Leistung notwendig sind. Diese Daten dürfen über den aktuellen Betriebstag hinaus nicht gespeichert werden. Eine Auswertung der Daten anderer Betreiber ist nicht zulässig.

Die Lieferung geschieht gemäß den in der VDV-Schrift 453 definierten Formaten und Prozeduren. Die hierzu notwendige Einrichtung und Konfiguration von Anschlussbereichen am IDS erfolgt durch das EVU. Die notwendige linien- und richtungsabhängige Einrichtung und Konfiguration von Anzeigebereichen am IDS erfolgt durch den Aufgabenträger, wobei das EVU Vorschläge zur Schlüssellung von Fremdverkehren einschließlich ÖPNV (unter der Berücksichtigung von Tageszeiten) ausarbeitet. Das EVU erhält hierzu Zugang zum Webinterface des IDS (via VPN).

- (7) Der Austausch der Daten erfolgt unentgeltlich. Das EVU verpflichtet sich, die ihm gelieferten Daten nicht kommerziell zu verwerten und keine entgeltpflichtigen Dienste auf ihrer Grundlage anzubieten. Eine Weitergabe der Daten an Dritte ist nicht zulässig.
- (8) Die für die Erfüllung der Anforderungen gemäß diesem Vertrag notwendige technische Infrastruktur (z. B. ITCS etc.) 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. Im ITCS müssen, neben den üblichen Funktionen zur Positionserfassung und Prognose aus Fahrzeugdaten, einschließlich Rückfallebene über Daten aus der Infrastruktur, mindestens folgende technische Komponenten und Funktionen realisiert werden:
 - a. Eine aus Fahrzeugdaten ermittelte Fahrplanlage einer Zugfahrt muss stetig gegen Zuglaufmeldungen aus dem Betriebsdatenverteiler des EIU validiert werden, bei Differenzen muss Prognosehandlungsbedarf abgeleitet werden.

- b. Aus verschiedenen Prognosequellen nebeneinander ermittelte Prognosen müssen gegeneinander verglichen und für die jeweilige Fahrt die plausibelste und beste Quelle ausgewählt werden. Soweit eine externe Quelle gemäß Satz 1 führend ist, sind Korrekturen vorzunehmen, wenn sich aus Fahrzeugdaten andere Erkenntnisse (z. B. Beschleunigungsverhalten, Verzögerung durch Langsamfahrt, Stehen des Fahrzeugs) ergeben und keine anderen konkreten aktuellen Erkenntnisse zu der betreffenden Fahrt vorliegen.
- c. Stehende Züge sowie das nicht erfolgte Passieren eines Ereignisses zum erwarteten Zeitpunkt 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 acht Minuten sind die Disponenten/Geschäftsvorfallmanager durch das ITCS über den mutmaßlichen Nichteintritt des Ereignisses zu informieren, um entsprechend agieren zu können (z. B. Korrektur von Fahrzeug-Anmeldungen/Zuordnungen, fehlender Disposition/manuelle Prognose etc.).
- d. Das ITCS muss über eine Selektionsfunktion zur Batch-Bearbeitung von n betroffenen Fahrten einschließlich Taktgruppen (Massenoperation) verfügen.
- e. Es muss das schnelle Setzen jeglicher Geschäftsvorfälle (insbesondere manuelle Prognosen/dispositive Fahrzeitänderungen, 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 Ersatzverkehr mit Bussen (SEV/BNV) sowie Verspätungsbegründung, Störungsinformation für die betroffenen Fahrten) ein.
- f. 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.
- g. Für manuelle Prognosen sind mindestens zwei Modi vorzusehen, welche durch den Bediener im Einzelfall ausgewählt werden müssen:
 - aa. Die Fortsetzung der automatischen Prognose erfolgt erst bei Passieren des Ortes/Ereignisses für den die manuelle Prognose gesetzt wurde.
 - bb. Die Fortsetzung der automatischen Prognose erfolgt auch bereits vor Passieren des Ortes/Ereignisses für den die manuelle Prognose gesetzt wurde (z. B. das Fahrzeug stand auf der Strecke, es wurde eine manuelle Prognose für die Ankunftszeit am nächsten Halt gesetzt – sobald sich das Fahrzeug wieder in Bewegung setzt, wird die Ankunftsprognose für den nächsten Halt automatisch neu berechnet und die manuelle Prognose wird überschrieben).
- h. Bei Bahnsteigwenden (auch bei dispositiven Bahnsteigwenden) müssen Gleise/etwaige Gleiswechsel der ankommenden Fahrt unmittelbar auf die Folgefahrt (Umlauf) in den VDV 454-AUS-Meldungen übertragen werden.
- i. Ein schnelles Anlegen von Zusatzfahrten/Ersatzfahrten (inkl. Ersatzverkehr mit Bussen (SEV/BNV) bei Fahrwegunterbrechungen) muss ebenso vom ITCS unterstützt und vorgenommen werden.
- j. Zur Gewährleistung einer hohen Prognosequalität sind insbesondere auch frühzeitig mittels der Fahrzeugdaten die Schnelligkeit/Langsamkeit der Ortsveränderung in Relation zur regulären Zugfahrt (Spitzfahrt [frühzeitig möglichen Verspätungsabbau erkennen] vs. Normalfahrt [konstante Prognoselage] vs. Schleichfahrt/stehender Zug [frühzeitig Verspätungsaufbau erkennen], 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 oder Fahrplanreserven), Fahrkurven und statistische Prozesse (z. B. Lernen aus vorangegangenen Fahrten für eine verbesserte Prognosequalität – Verwendung finden hierzu in Bezug auf Zeitereignisse wie Fahrzeiten zwischen Halten oder Haltezeiten nur Fahrzeugdaten –, wobei Verspätungsprognosen nicht abgefahrterer oder pünktlicher Züge rein aufgrund vergangenheitsbezogener statistischer Daten nicht statthaft sind) zu berücksichtigen.
- k. Eine Zusammenführung und Umschlüsselung von betrieblichen Fahrweg-/Gleisänderungen/Gleisbezeichnungen in Kundengleise muss erfolgen.
- l. Zur Erfüllung der Anforderungen an die Echtzeitdatenlieferung sind sämtliche Systeme robust, d.h. insbesondere fehlerabfangend zu implementieren. Dies bedeutet insbesondere:

- aa. Bei mehreren Fahrzeugen im Fahrzeugverband sind die Daten aller Fahrzeuge zu berücksichtigen.
 - bb. Sendet ein Fahrzeug unplausible Daten oder ist bei einem Fahrzeug das GPS-System ausgefallen, wird nach dieser Zustandserkennung nur auf die Daten der anderen Fahrzeuge zurückgegriffen, solange der Zustand anhält.
 - cc. Zur Feststellung des Ortes einer Event-Meldung des Fahrzeugs (z. B. Event Ankunft/Abfahrt) ist der Ortsbezug in erster Linie anhand der im Event übermittelten GPS-Koordinaten vorzunehmen. Der vom Fahrzeug gesendete Stationsstandort (Haltestellen-ID) wird nur bei im Event nicht vorhandenen/ungültigen GPS-Koordinaten herangezogen.
- a. Zur Feststellung des Ortes einer Event-Meldung des Fahrzeugs (z. B. Event Ankunft/Abfahrt) ist der Ortsbezug in erster Linie anhand der im Event übermittelten GPS-Koordinaten vorzunehmen. Der vom Fahrzeug gesendete Stationsstandort (Haltestellen-ID) wird nur bei im Event nicht vorhandenen/ungültigen GPS-Koordinaten herangezogen.
- (9) Die Beauskunftung von Echtzeitdaten und Störungsinformationen an Endkunden über landseitige Kanäle (insbesondere Website, App, soziale Medien, andere Fahrgastinformationskanäle etc.) ist dem EVU bzw. durch das EVU beauftragten oder mit dem EVU in Verbindung stehenden Dritten untersagt.
- (10) Für die Anbindung von einem ITCS (Umsystem) an den IDS ist eine softwaretechnische Integration erforderlich. Hierbei ist eine IDS-produktspezifische Kompatibilitäts- und Plausibilitätsprüfung sowie Problemanalysen zur VDV 453/454-Kommunikation durchzuführen.

Unternehmensspezifische Besonderheiten, der Umgang mit Freiheitsgraden, Mehrdeutigkeiten und Unklarheiten in den Standards erfordern in der Regel zusätzliche Problemanalysen bzw. Abstimmungen.

Diese Leistungen werden durch die Herstellerfirma des Datenservers erbracht und enthalten folgenden Umfang:

- Ankopplung des Umsystems an das IDS-Testsystem
- Technische Einrichtung und Konfiguration im IDS
- Basistest der Kommunikation mit dem Umsystem
- Prüfung der VDV 453/454-Kommunikation und deren Dateninhalte und Problemanalysen zu unternehmensspezifischen Besonderheiten
 - Prozessdatendienste (AUS, DFI, ANS, AND, VIS)
 - Referenzdatendienste (REF-AUS, REF-DFI, REF-ANS)
 - nicht weitergeleitete Fahrten
- Protokolle (Abonnementverfahren)
 - Datenstrukturen (XML)
- Abstimmung mit Betreiber und Hersteller des Umsystems sowie dem VRR
- Umschaltung des Umsystems vom IDS-Testsystem auf IDS-Produktivsystem

Hierfür stellt das EVU für das Gebiet des VRR die im Verbundkooperationsvertrag (Teil F) genannten Beträge zur Verfügung, wovon auch die softwaretechnische Integration finanziert wird.

- (11) Für die Anbindung an die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) des VRR ist ebenfalls eine unternehmensspezifische Kompatibilitäts- und Plausibilitätsprüfung, die softwaretechnische Integration in die EFA sowie Problemanalysen zur VDV 454-Kommunikation und deren Dateninhalte zu berücksichtigen.

Diese Leistungen werden durch die Herstellerfirma der EFA erbracht und enthalten folgenden Umfang:

- Integration des Umsystems in die Fahrplanauskunft
 - Fehleranalysen
 - Testdurchführung
 - Update auf Test- und Produktivsystem der EFA-Komponenten
 - Unterstützung beim Aufbau der Metadaten pro Umsystem
- Technische Einrichtung und Konfiguration der EFA-Schnittstellen
- Basistest der Kommunikation mit den Umsystemdaten vom und zum IDS
- Abstimmung mit Betreiber und Hersteller des Umsystems im oben beschriebenen Umfang
- Umschaltung des Umsystems vom EFA-Testsystem auf EFA-Produktivsystem

- Problemanalysen zur VDV 454

Analysen und Installationen beziehen sich grundsätzlich auf die Kommunikation vom IDS zur EFA als abnehmendes System.

Die Abbildungsinformationen / Metadaten sind auf dem Echtzeit-EFA-Rechner beim VRR zu implementieren.

Hierfür stellt das EVU für das Gebiet des VRR die im Verbundkooperationsvertrag (Teil F) genannten Beträge zur Verfügung, wovon auch die Anbindung an die EFA finanziert wird.

3.8.5.4 Ereignismanagementsystem

- (1) Das EVU hat die Pflicht, die Fahrgäste über vorhersehbare, aber auch zu nicht vorhersehbaren Ereignissen / Störungen / Besonderheiten, die zu Betriebsstörungen/-einschränkungen vom langfristig geltenden bzw. geltenden Sollfahrplan führen bzw. führen können, nach deren Bekanntwerden bzw. Eintritt unverzüglich und vollumfänglich mittels eines Ereignismanagementsystems des Aufgabenträgers zu informieren (Ereigniszusatzinformationen). Die Pflicht nach Satz 1 wird ausschließlich über die SPNV-Steuerungszentrale wahrgenommen. Das nähere Konzept wird in Anlage LB 9b beschrieben. Dem EVU oder vom EVU beauftragten oder mit dem EVU in Verbindung stehenden Dritten ist die Beauskunftung von Endkunden mit Informationen nach Satz 1 über landseitige Kanäle (insbesondere Website, App, soziale Medien, andere Fahrgastinformationskanäle etc.) über ein eigenes System untersagt.
- (2) Zur Erfüllung der Aufgabe nach Absatz 1 sendet das EVU betriebliche Meldungen gemäß Absatz 1 an die SPNV-Steuerungszentrale und verpflichtet sich gleichzeitig, die Informationen aus der SPNV-Steuerungszentrale gemäß Absatz 4 zu empfangen.
- (3) Das EVU willigt ein, dass
 - a. unbeschadet von LB, Kapitel 3.3.8 Meldungen gemäß Absatz 1 vollumfänglich im Rahmen der SPNV-Steuerungszentrale allen dort vertretenen EVU/EIU zur Verfügung stehen und
 - b. die SPNV-Steuerungszentrale nach außen unmittelbar und vollumfänglich über die verkehrsvertraglichen Verkehre des EVU über diverse Informationsmedien informieren darf.
- (4) Das EVU verpflichtet sich, die Informationen der SPNV-Steuerungszentrale zu abonnieren (z.B. per E-Mail-Push oder XML-Feed), um so die EVU-übergreifend abgestimmten textuellen Ereigniszusatzinformationen (EZI) zu empfangen und diese, soweit für die betreffende Fahrt bzw. den Fahrtverlauf/Umstiegsbeziehungen relevant, über Anzeigen und Ansagen im Fahrzeug durch das Zugbegleitpersonal dem Fahrgast mitzuteilen. Zusätzlich hat das EVU die Möglichkeit, abweichend von Absatz 1 Satz 4 die vorgenannten Informationen textuell unbearbeitet über einen ggf. gefilterten, von dem Aufgabenträger zur Verfügung gestellten RSS- oder XML-Feed auf der eigenen Website darzustellen.

3.8.6 bleibt frei

3.8.7 Kundendialog

- (1) Die Kundenansprache muss stets freundlich und geduldig sein.
- (2) Anfragen zu den Themen Tarif- und Fahrplanauskunft (auch Fragen zur aktuellen Betriebslage im Fall von Betriebsstörungen), eingehende Beschwerden sowie sonstige Kundenanfragen müssen sachgerecht und umfassend beantwortet werden, so dass das Informationsbedürfnis des Kunden gestillt wird.
- (3) Das EVU ist telefonisch, postalisch und per E-Mail sowie ggf. über Online-Netzwerke für Beschwerden und Anfragen erreichbar. Diese Erreichbarkeit ist in allgemein üblicher Weise bekannt zu machen (zum Beispiel Telefonauskunft, Internetauftritt des EVU). Die Erreichbarkeit ist während der Betriebszeit (planmäßige Abfahrtszeit des ersten Zuges eines Betriebstages bis tatsächliche Ankunft des letzten Zuges eines Betriebstages) mindestens telefonisch zu gewährleisten. Für Anrufer bei der Telefonauskunft entstehen maximal die Gebühren für den Anruf bei einer deutschen Festnetznummer.

- (4) Anregungen der Kunden werden genutzt, um in Absprache mit dem Aufgabenträger zur Verbesserung des Gesamtangebotes beizutragen. Die Beantwortung durch das EVU hat unter Wahrung der Interessen des Aufgabenträgers zu erfolgen.
- (5) Anfragen und Beschwerden, die den Verantwortungsbereich des Aufgabenträgers betreffen, werden von dem Aufgabenträger beantwortet (gilt nur für Beschwerden, die das Fahrplanangebot betreffen). Gehen derartige Anfragen und Beschwerden per Brief oder Telefax beim EVU ein, sind diese mit einem Post-Eingangsstempel zu versehen und innerhalb von zwei Arbeitstagen an den Aufgabenträger zur Bearbeitung weiterzuleiten. Anfragen und Beschwerden, die per E-Mail oder telefonisch bzw. mündlich beim EVU eingehen, sind innerhalb derselben Frist ebenfalls schriftlich (per E-Mail oder Fax) an den Aufgabenträger weiterzuleiten.
- (6) Anfragen und Beschwerden, die das EVU betreffen, und dort schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) eingehen, sind mit einem Post-Eingangsstempel zu versehen und direkt vom EVU zu beantworten. Die Beantwortung hat schriftlich und innerhalb von sieben Arbeitstagen zu erfolgen. Diese Frist kann auf 14 Arbeitstage ausgedehnt werden, vorausgesetzt die längere Bearbeitung ist nicht vom EVU zu verantworten und innerhalb der ersten sieben Arbeitstage ist ein schriftlicher Zwischenbescheid erfolgt. Der diesbezügliche Schriftverkehr ist dem Aufgabenträger unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Datenschutzrichtlinien zeitgleich per E-Mail als Kopie zur Verfügung zu stellen. Das EVU hat dabei sicherzustellen, dass keine personenbezogenen Daten i.S.v. Art. 4 Nr.1 DSGVO übermittelt werden.
- (7) Anfragen und Beschwerden, die das EVU betreffen und dort telefonisch bzw. mündlich eingehen, sind möglichst sofort vom EVU zu beantworten. Sofern eine längere Bearbeitungszeit erforderlich ist, hat die Beantwortung schriftlich und innerhalb von sieben Arbeitstagen zu erfolgen. Diese Frist kann auf 14 Arbeitstage ausgedehnt werden, vorausgesetzt die längere Bearbeitung ist nicht vom EVU zu verantworten und innerhalb der ersten sieben Arbeitstage ist ein schriftlicher Zwischenbescheid erfolgt.
- (8) Telefonisch bzw. mündlich eingegangene Anfragen und Beschwerden sowie deren Beantwortung sind durch das EVU schriftlich zu dokumentieren und dem Aufgabenträger unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Datenschutzrichtlinien innerhalb der oben genannten Fristen nach Eingang der Beschwerde per E-Mail zur Verfügung zu stellen. Das EVU hat dabei sicherzustellen, dass keine personenbezogenen Daten i.S.v. Art. 4 Nr.1 DSGVO übermittelt werden.
- (9) Das EVU unterstützt den Aufgabenträger bei Anfragen und Beschwerden, die das EVU betreffen und bei dem Aufgabenträger eingehen. Sofern der Aufgabenträger Unterstützung benötigt, informiert er das EVU zu dem relevanten Thema. Das EVU antwortet innerhalb von sieben Arbeitstagen nach Zuleitung durch den Aufgabenträger mit schriftlicher Stellungnahme per E-Mail. Diese Frist kann auf 14 Arbeitstage ausgedehnt werden, vorausgesetzt, die längere Bearbeitung ist nicht vom EVU zu verantworten und innerhalb der ersten sieben Arbeitstage ist eine entsprechende Mitteilung an die Aufgabenträger erfolgt. Der Aufgabenträger antwortet dem Kunden.
- (10) Zusammen mit der Stellungnahme zur Beantwortung der Kundenbeschwerde nach Absatz 6 und 7 legt das EVU gegenüber dem Aufgabenträger dar, wie es den beanstandeten Mangel – soweit die Ursache in seinem Verantwortungsbereich liegt – abstellen wird.
- (11) Anfragen und Beschwerden, die von Ministerien, Schlichtungsstellen, politischen Mandatsträgern, Medienvertretern und Institutionen oder Fahrgastverbänden beim EVU eingehen, sind dem Aufgabenträger unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Datenschutzrichtlinien unverzüglich nach ihrem Eingang per E-Mail in Kopie zu übermitteln. Die Beantwortung ist auf Wunsch des Aufgabenträgers kurzfristig mit diesem abzustimmen.

Dies gilt insbesondere für Anfragen und Beschwerden, bei denen erkennbar ist, dass diese und deren Beantwortung öffentlichkeitswirksame Relevanz haben oder bekommen können.
- (12) Die Beantwortung von Anfragen von Medienvertretern sowie die übrige Medienarbeit hinsichtlich der vertraglichen Leistung sind dem Aufgabenträger vorbehalten. Davon ausgenommen sind Informationen zu rein betrieblichen Angelegenheiten, Notfällen und Betriebsstörungen, die das EVU erteilen muss.
- (13) Die eingegangenen Anfragen und Beschwerden im Verantwortungsbereich des EVU sind gegliedert nach Anzahl und Gründen in geeigneter Weise zu dokumentieren und dem Aufgabenträger unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Datenschutzrichtlinien monatlich zu überlassen.

3.8.7.1 Persönlicher Kundendialog / Kundenanlaufstelle / Umgang mit Fundsachen

- (1) Das EVU hat als Mindestleistung eine Kundenanlaufstelle (z. B. KundenCenter, Leitstelle) in Düsseldorf oder Krefeld einzurichten. Die Kundenanlaufstelle muss sich im Bahnhofsgelände oder im unmittelbaren Bahnhofsumfeld des jeweiligen Hauptbahnhofes befinden. Eine Kooperation mit bestehenden Kundenanlaufstellen (z.B. kommunale Verkehrsunternehmen) wird zugelassen.
- (2) Die Kundenanlaufstelle muss täglich, außer an Sonn- und Feiertagen, und mindestens 45 Stunden pro Woche für Publikumsverkehr geöffnet sein. Eine Information über die Öffnungszeiten ist für Kunden gut sichtbar im Türbereich jeder Kundenanlaufstelle anzubringen.
- (3) In der Kundenanlaufstelle sind mindestens die folgenden Dienstleistungen zu erbringen
 - a) Erteilen von Fahrplan- und Tarifauskünften,
 - b) Entgegennahme von Beschwerden und anderen Kundeneingaben,
 - c) Entgegennahme, Verwahrung und Ausgabe von Fundsachen und,
 - d) Vereinnahmung des EBE bzw. des ermäßigten EBE bei Vorzeigen eines gültigen Zeitfahrtausweises.

3.8.7.2 Internetauftritt

- (1) Im Rahmen des Internetauftrittes des EVU ist deutlich auf das Leistungsangebot der vertragsgegenständlichen Linien hinzuweisen. Die Regelungen des Kapitels 3.8.5 sind zu beachten. Tarifinformationen sind in den Internetauftritt durch Verlinkung auf von dem Aufgabenträger vorgegebene URLs (sog. Deeplinks) in geeigneter Weise zu integrieren. In der deutschen Version des Internetauftritts ist die Option einer englischen Sprachversion für Basisinformationen zu integrieren. Ein Downloadbereich für die langfristig geltenden Sollfahrpläne muss vorhanden sein. Eine Verlinkung zum Internetauftritt des Aufgabenträgers und, an präsender Stelle, der zentralen Website der SPNV-Steuerungszentrale (Störungsinformationen) ist herzustellen.
- (2) Der Internetauftritt ist in Anlehnung an den BITV-Standard (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung) einzurichten. Er muss spätestens einen Monat vor Betriebsaufnahme frei geschaltet und entsprechend der Vorgaben ausgestaltet sein.

3.9 Fahrgastzählungen und Erhebungen, Fahrgastzufriedenheit

- (1) Zur Ermittlung der Fahrgastzufriedenheit im Rahmen der Qualitätssicherung und Fahrgastbindung führt der Aufgabenträger ein sog. Fahrgastmonitoring durch. Hierfür wird eine stichprobenartige Vor-Ort-Befragung der Fahrgäste mittels eines Fragebogens zur Fahrgastzufriedenheitsmessung im Zug mit repräsentativer Schichtung (Tages-, Wochen- und Jahreszeiten) je Linie durchgeführt.
- (2) Führt das EVU auf den vertragsgegenständlichen Linien auf eigene Rechnung Fahrgasterhebungen durch, so ist es verpflichtet, die Ergebnisse dieser Erhebungen dem Aufgabenträger zeitnah, unentgeltlich und vollständig zur Verfügung zu stellen.
- (3) Für die im Rahmen des Fahrgastmonitorings durchzuführenden Maßnahmen stellt das EVU den im Verbundkooperationsvertrag des VRR (Teil F) genannten Betrag zur Verfügung, wovon auch die o. g. Maßnahmen finanziert werden.
- (4) Die Ermittlung der Fahrgastzahlen und der Verkehrsleistung erfolgt über eine kontinuierliche Zählung der Fahrgäste über Automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS) in den Fahrzeugen. Die Fahrzeuge sind hierzu vollständig mit Automatischen Fahrgastzählsystemen an den Türen ausgestattet, so dass sämtliche Ein- und Aussteiger beim Halt erfasst werden (vgl. Bereitstellungvertrag, Anlage 3, Anhang 1, Abs. 3.17).
- (5) Das EVU erhält im Rahmen der Fahrzeugbereitstellung die Zählraten aus den Fahrzeugen als Rohdaten gemäß Rohdaten-Schnittstelle 457-2 in VDV-Schrift 457 (vgl. Bereitstellungvertrag, Anlage 10, Abschnitt 4.1).
- (6) Das EVU hat das AFZ gemäß VDV-Schrift 457 in der zum Zeitpunkt der Vergabe gültigen Version (derzeit 2.3) zu zertifizieren (Fahrzeuge, Datenübertragung, Verarbeitung im EVU-Hintergrundsystem).
- (7) Das EVU prüft und bereitet die Rohdaten auf (dies umfasst insbesondere auch die Zuordnung der Rohdaten zu Fahrgastfahrten und den jeweiligen korrekten Fahrgasthalten, Berücksichtigung von Mehrfachtraktionen und sämtlichen Besonderheiten wie insbesondere Stärken/Vereinigen, Schwächen, Flügeln, Durchbindung, außerplanmäßige Halte, Halt- und Teilausfälle, Haltezeiten) und übergibt sie an den Aufgabenträger wöchentlich bis zum 7. der Folgeweche gemäß den Vorgaben

in Anlage LB 20. Zusätzlich zu den aufbereiteten Daten übergibt das EVU die Rohdaten an den Aufgabenträger.

- (8) Das EVU liefert Daten der Echtzeit-Fahrgastbesetzung (Belegung für Zwecke der Auslastungsprognose in der Fahrgastinformation), empfangen aus Daten vom Fahrzeug, gemäß der VDV-Schriften 435-x unverzüglich an einen Prognoseautomaten der Aufgabenträger. Als Übertragungsprotokoll kommt MQTT und als Serialisierungsformat JSON zum Einsatz. Die weiteren Details und genauen Datenstrukturen sind mit den Aufgabenträgern abzustimmen; maßgeblich sind die Modellierungen aus der Brancheninitiative Auslastungsinformation (BRAIN).
- (9) Das EVU überprüft regelmäßig das AFZ-Sendeverhalten der Fahrzeuge auf Unregelmäßigkeiten (insbesondere Datenlücken, Sensorfehler) auf Basis der erwarteten Haltereignisse je Fahrzeug und stellt monatliche Auswertungen je Fahrzeug aggregiert auf Tagesbasis dem Aufgabenträger zur Verfügung. Die Auswertungen geben auch Auskunft über den Anteil der im Rahmen der Weiterverarbeitung im Hintergrundsystem verworfenen Datensätze (Güteprüfung durchgefallen etc.).
- (10) Das EVU hat erstmals innerhalb der ersten 10 Monate nach Betriebsaufnahme manuelle Vergleichszählungen zur Testierung der Messgenauigkeit gemäß VDV 457 in der aktuellen Version im Zuge der Testierung des Gesamtsystems (vgl. Absatz 6) durchzuführen. Die Vergleichszählungen sind gleichmäßig auf die Linien aufzuteilen. Der Genauigkeitsnachweis des Gesamtsystems (durch das EVU aufbereitete Zählungen) erfolgt in der Summe über alle Linien. Den Aufgabenträgern sind gutachterliche Berichte eines unabhängigen Gutachters über die Durchführung und Ergebnisse der jeweiligen Vergleichszählungen vorzulegen, aus der die Nachvollziehbarkeit ausgehend je Fahrt von der jeweiligen Tür-Fahrzeugebene über die Rohdaten und der Nachverarbeitung im Hintergrundsystem des EVU hervorgeht.
- (11) Das EVU hat alle 5 Jahre beginnend mit dem Zeitpunkt der Betriebsaufnahme manuelle Vergleichszählungen zur Testierung der Messgenauigkeit der einzelnen Fahrzeuge gemäß VDV 457 in der aktuellen Version durchzuführen, wobei jeweils eine Quote von 20 % der Fahrzeuge abzudecken ist. Fahrzeuge, welche bei einer Vergleichszählung gemäß dieses Absatzes bereits betrachtet wurden, finden bei weiteren Vergleichszählungen gemäß dieses Absatzes keine Berücksichtigung. Die Vergleichszählungen müssen Fahrten umfassen, die mindestens abschnittsweise mit schwacher Besetzung (bis zu 50 % der Sitzplatzkapazität), mittlerer/starke Besetzung (51–129 % der Sitzplatzkapazität) und sehr starker Besetzung (ab 130 % der Sitzplatzkapazität, Pulkbildung beim Ein-/Ausstieg) verkehren sowie verschiedene Tageslichtzeiten (hell/dunkel – hell: 30 Minuten vor Sonnenaufgang bis 30 Minuten nach Sonnenuntergang, dunkel: übrige Zeiten) abdecken, wobei jeweils pro Fahrzeug zwei Fahrten zu erheben sind. Die Vergleichszählungen sind gleichmäßig auf die Linien aufzuteilen. Der Genauigkeitsnachweis des Gesamtsystems (durch das EVU aufbereitete Zählungen) erfolgt in der Summe über alle Linien. Den Aufgabenträgern sind gutachterliche Berichte eines unabhängigen Gutachters über die Durchführung und Ergebnisse der jeweiligen Vergleichszählungen vorzulegen, aus der die Nachvollziehbarkeit ausgehend je Fahrt von der jeweiligen Tür-Fahrzeugebene über die Rohdaten und der Nachverarbeitung im Hintergrundsystem des EVU hervorgeht. Fahrzeuge, bei denen eine Abweichung von den Genauigkeitsanforderungen an die Zählsysteme im Fahrzeug festgestellt wurde (aufgedeckter Fahrzeugmangel), müssen nach der Fehlerbehebung zwecks Nachweises der erfolgreichen Fahrzeugmangelbehebung erneut einer Vergleichszählung durch das EVU unter vergleichbaren Bedingungen wie bei der ersten Zählung, bei der die Abweichung festgestellt wurde, unterzogen werden.

3.10 Marktforschungsaktivitäten

- (1) Der Aufgabenträger nimmt die Aufgabe der Durchführung der (zielgruppen- und teilmarktbezogenen) Verkehrs- und Marktforschung wahr.
- (2) Das EVU unterstützt den Aufgabenträger bzw. deren Servicegesellschaften oder von ihnen beauftragte Organisationen bei allen Aktivitäten.
- (3) Hierzu gehört insbesondere die Erlaubnis, Kunden schriftlich, telefonisch, per E-Mail, online, persönlich oder in anderer Art zu kontaktieren beziehungsweise kontaktieren zu lassen sowie die Erlaubnis, Verkehrserhebungen und Marktforschungsstudien in den vom Verkehrsunternehmen betriebenen Fahrzeugen und den vom Verkehrsunternehmen genutzten Verkehrsanlagen durchführen zu dürfen, soweit dies datenschutzrechtlich zulässig ist.
- (4) Das EVU wird den mit den Verkehrserhebungen und Marktforschungsstudien befassten Personen ungehinderten und kostenfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen gewähren.

- (5) Das EVU verpflichtet sich, auf Anfrage durch den Aufgabenträger und/oder eine von ihm beauftragte Organisation an diese für konkrete Verbund-Maßnahmen oder auch für verbundraumübergreifende Aktivitäten auch Abonnementkundendaten gemäß den einschlägigen Datenschutzgesetzen in elektronischer Form (bspw. MS Excel, MS Access oder vergleichbar nutzbares Datenformat) ausschließlich zum Zwecke der Durchführung von Verkehrs- und Marktforschung kostenlos weiterzugeben.
- (6) Die im Rahmen von Verkehrserhebungen und Marktforschungsaktivitäten gewonnen Daten können uneingeschränkt verwendet werden.
- (7) Alle unterstützenden Leistungen/Maßnahmen des EVU erfolgen für den Aufgabenträger kostenfrei.

3.11 Sonstige Anforderungen

- (1) Das EVU ist verpflichtet, an halbjährlich stattfindenden Qualitätsgesprächen mit dem Aufgabenträger teilzunehmen. Die Inhalte dieser Qualitätsgespräche sind u. a.
 - a) die Ergebnisse und mögliche Konsequenzen aus Qualitätsmessungen,
 - b) die Ergebnisse der Auswertung der Datenbank zur Erfassung von sicherheitsrelevanten Ereignissen,
 - c) die Einsatzplanung des Zugbegleitpersonals,
 - d) die Klärung von Widersprüchen zwischen den Profitestererhebungen und den Liefernachweisangaben des EVU,
 - e) die Ergebnisse der Ticketprüfungen gemäß LB, Kapitel 3.2.2.1,
 - f) die Festlegung der Schwerpunkte der fachlichen Qualifizierung des Zugbegleitpersonals,
 - g) Umgang mit den Kundeneingaben und
 - h) der Erhaltungszustand der Infrastruktur (LB, Kapitel 3.5.2 (5)).
- (2) Das EVU ist verpflichtet, sämtliche – u. a. von Profitestern, Linien- und Qualitätsscouts festgestellten – Mängel unverzüglich zu beseitigen. Hierfür hat das EVU dem Aufgabenträger den Namen und die Telefonnummer (direkte Durchwahl) eines Ansprechpartners zu benennen.
- (3) Hinsichtlich des Qualitätsstandards „**Fahrgastinformation Stationen (Regelbetrieb)**“ hat das EVU darauf hinzuwirken, dass bei den nachfolgend genannten Qualitätskriterien ein hohes Qualitätsniveau eingehalten wird:
 - akustische Informationen am Bahnsteig (Lautsprecherdurchsagen für Zugankündigungen)
 - optische Informationen am Bahnsteig (Zugzielanzeiger sowie Liniennetz- und Fahrplanaushänge)
 - optische Informationen im Bereich des Zugangs zum Abfahrtsgleis (Liniennetz- und Fahrplan)
- (4) Hinsichtlich des Qualitätsstandards „**Fahrgastinformation Stationen (Störfall)**“ hat das EVU darauf hinzuwirken, dass bei den nachfolgend genannten Qualitätskriterien ein hohes Qualitätsniveau eingehalten wird:
 - Akustische Informationen am Bahnsteig (Lautsprecherdurchsagen für Störungsdurchsagen)
 - Optische Informationen am Bahnsteig und im Bereich des Zugangs zum Abfahrtsgleis (Zugzielanzeiger und Fahrplanaushänge für die Störungsmeldungen)
- (5) Hinsichtlich des Qualitätsstandards „**Ersatzleistungen**“ (Information der Fahrgäste im Falle von vorhersehbaren Störungen mit Fahrplanunregelmäßigkeiten bzw. Schienenersatzverkehr) hat das EVU darauf hinzuwirken, dass bei den nachfolgend genannten Qualitätskriterien ein hohes Qualitätsniveau eingehalten wird:
 - Schienenersatzverkehr (SEV): Aushänge auf betroffenem Bahnsteig auf Präsenz und Lesbarkeit (bahnsteigspezifisch).
 - Schienenersatzverkehr (SEV): Wegbeschreibung (Bahnsteig-Beschilderung bzw. Wegbeschreibung in Aushangvitrine) auf Präsenz und Lesbarkeit (stations- und bahnsteigspezifisch).
 - Schienenersatzverkehr (SEV): Anschlusssicherung (Übergang vom Regelzug auf den Ersatzverkehr) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch).
 - Schienenersatzverkehr (SEV): Anschlusssicherung (Übergang vom Ersatzverkehr auf den Regelzug) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch).

- Fahrplanunregelmäßigkeiten (Störungen, für die kein SEV bereitgestellt wird, z. B. bei Gleisbauarbeiten mit Langsamfahrstellen): Aushänge (Ankündigung von Fahrplanunregelmäßigkeiten) bahnsteigspezifisch auf Präsenz und Lesbarkeit.
- (6) Hinsichtlich des Qualitätsstandards „**Zustand Stationen**“ hat das EVU darauf hinzuwirken, dass bei den nachfolgend genannten Qualitätskriterien ein hohes Qualitätsniveau (hinsichtlich Sauberkeit und Schadenfreiheit) eingehalten wird:
- Bahnsteig (Boden und Bahnsteigkante)
 - Gleisbett
 - Beschilderung am Bahnsteig und im Zugangsbereich
 - Beleuchtung am Bahnsteig und im Zugangsbereich
 - Wetterschutzeinrichtung (falls vorhanden)
 - Sitze und Bänke
 - Abfallbehälter am Bahnsteig und im Zugangsbereich
 - Uhr (falls vorhanden)
 - Vitrinen und Plakatwände am Bahnsteig und im Zugangsbereich
 - Grünanlagen
 - (Roll-)Treppen, Rampen, Tunnel, Zuwegung, Fahrstuhl (falls vorhanden)
- (7) Das EVU hat darauf hinzuwirken, dass Graffiti und/oder sicherheitsgefährdende Mängel (gesplitterte Scheiben, ungesicherte Baustellen, Löcher auf dem Bahnsteig etc.) am Bahnsteig, an den Elementen der Bahnsteiginfrastruktur und im Bereich der Zuwegung zum Bahnsteig unverzüglich beseitigt werden.
- (8) Das EVU regelt mit den Stationsbetreibern die Ausgabe von Taxigutscheinen im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW an den Stationen und zu den Zeiten, an denen die Stationsbetreiber die Ausgabe von Taxigutscheinen anbieten und schließt hierzu etwaige notwendige Vereinbarungen ab. Eine Erstattung der Kosten, die beim Stationsbetreiber anfallen, durch den Aufgabenträger findet nicht statt.
- (9) Das EVU ist über die gesamte Vertragslaufzeit Mitglied der Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Die Mitgliedschaft ist dem Aufgabenträger bis spätestens eine Woche vor Betriebsaufnahme nachzuweisen.
- (10) Das EVU ist verpflichtet, spätestens drei Monate nach Zuschlag einen zentralen Ansprechpartner mit Kontaktdaten für alle Belange der Vorbereitung der Betriebsaufnahme und spätestens zwölf Monate vor Betriebsaufnahme bis zum Ende der Vertragslaufzeit einen „Netzmanager Qualität“ zu benennen. Der Netzmanager Qualität steht in Vollzeit ausschließlich für alle qualitativen Belange auf den vertragsgegenständlichen Linien zur Verfügung und ist als zentraler Ansprechpartner zu allen Belangen des Verkehrsvertrages für den Aufgabenträger zu den üblichen Bürozeiten per Telefon und E-Mail erreichbar. Im Urlaubs- und Krankheitsfall ist ein Vertreter zu benennen. Das genaue Aufgabenportfolio ist zwischen dem Aufgabenträger und dem EVU abzustimmen. Der Aufgabenträger wird dem EVU ebenfalls einen Vertragsbetreuer als zentralen Ansprechpartner bei dem Aufgabenträger benennen.
- (11) Das EVU ist verpflichtet, eine gesonderte Vereinbarung zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Reisendeninformation sowie der Verpflichtung zur Durchführung von gemeinschaftlichen Aktivitäten und Maßnahmen (Qualitätssicherungsvereinbarung) mit der DB InfraGO AG, Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, Zweckverband Nahverkehr Rheinland, Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe bis spätestens drei Monate vor Betriebsaufnahme abzuschließen. Ein Muster der Vereinbarung ist als Anlage LB 9c beigelegt.
- (12) Das EVU informiert die Aufgabenträger unverzüglich über sicherheitsrelevante Vorfälle, die den Betriebsablauf stören, gestört haben oder stören werden.

4 Anreizsystem Qualität der Echtzeitdaten

- (1) Um eine hohe Qualität in Bezug auf Echtzeitdaten sicherzustellen, kommt das im Folgenden beschriebene Mitarbeiter-Anreizsystem zur Anwendung. Echtzeitdaten sind sämtliche Daten gemäß LB, Kapitel 3.8.5.3, die über die Dienste der VDV 453/454 transportiert werden, d.h. zusätzliche kontextuelle Störungsinformationen gemäß LB, Kapitel 3.8.5.4 werden vom Anreizmodell nicht erfasst.

- (2) Das Anreizsystem basiert auf der Erfüllung der Zielwerte der in diesem Absatz angegebenen Qualitätskriterien. Die Erfüllung wird im Einzelnen durch Abgleich der vom EVU übermittelten Echtzeitdaten mit den festgelegten Qualitätskriterien im Rahmen der Dateneingangsprüfung ermittelt. Maßgeblich für die Messung der Erfüllung der Qualitätskriterien sind ausschließlich die Datenlieferungen aus dem ITCS des EVU über den Prozessdatendienst VDV 454 AUS an den Istdatensever der ZKS NRW (zzt. VRR AöR). Konkret sind die in folgender Tabelle aufgeführten Qualitätskriterien, auf die das EVU unmittelbar Einfluss hat, Grundlage des Anreizsystems:

Nr.	Qualitätskriterium	Zielwert
1	<p>Stets kontinuierliche Prognose für Zwischen- und Zielhalte – ein Kriterium gebildet aus dem arithmetischen Mittel aus</p> <ul style="list-style-type: none"> a. relativer Anteil der Erfüllung des Kriteriums „zwischen der letzten prognostizierten Ankunftszeit an einem Halt und der Ankunftsrealzeit liegen höchstens 2 Minuten und der Halt fiel entweder zwischen Sollzeit und Realzeit zu keinem Zeitpunkt aus der Prognose oder der Halt war zeitweise zwischen Sollzeit und Realzeit mit PrognoseUngenau belegt, während er aus der Prognose gefallen war“ b. relativer Anteil der Erfüllung des Kriteriums „zwischen der letzten prognostizierten Abfahrtszeit an einem Halt und der Abfahrtsrealzeit liegen höchstens 2 Minuten und der Halt fiel entweder zwischen Sollzeit und Realzeit zu keinem Zeitpunkt aus der Prognose oder der Halt war zeitweise zwischen Sollzeit und Realzeit mit PrognoseUngenau belegt, während er aus der Prognose gefallen war“ 	
2	<p>Rechtzeitigkeit Ausfallmeldung bei Fahrwegänderung (Umleitungen, d.h. ein Zwischenhalt fällt aus): relativer Anteil der rechtzeitigen Lieferungen von Haltausfällen</p> <p>Eine Lieferung ist rechtzeitig, wenn sie spätestens 5 Minuten vor Abfahrtsrealzeit am letzten vorhergehenden Halt des Ereignisses vorliegt</p>	
3	<p>Rechtzeitigkeit Zusatzhalte: relativer Anteil der rechtzeitigen Lieferungen von Zusatzhalten. Eine Lieferung ist rechtzeitig, wenn sie spätestens 5 Minuten vor Ankunftsrealzeit an einem Halt vorliegt.</p>	
4	<p>Kontinuierliche Prognose bis zur Ausfallmeldung: relativer Anteil einer durchgängigen Prognose bis zur Ausfallmeldung.</p> <p>Das Kriterium ist erfüllt, wenn die Fahrt an einem Halt zwischen Sollabfahrtszeit und Ausfallmeldung zu keinem Zeitpunkt aus der Prognose gefallen war oder, falls der Halt aus der Prognose fiel, war er zwischen Sollabfahrtszeit und Ausfallmeldung in der Zeit, in der er aus der Prognose fiel, mit PrognoseUngenau belegt</p>	
5	<p>Startverspätung größer 10, kleiner 25 Minuten: Das Kriterium ist erfüllt, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 7 Minuten nach Sollzeit eine Prognose am Starthalt vorliegt, die mindestens +5 am Starthalt lautet b. die Fahrt zwischen 7 Minuten ab Sollzeit und der Abfahrtsrealzeit für maximal 5 Min aus der Prognose am Starthalt gefallen ist oder der Halt war zeitweise zwischen Sollzeit und Realzeit mit PrognoseUngenau belegt, während er aus der Prognose gefallen war c. zwischen der prognostizierten Abfahrtszeit des Starthalts 5 Min vor Abfahrtsrealzeit und der Abfahrtsrealzeit liegen höchstens 5 Minuten 	
6	<p>Startverspätung größer 25 Minuten: Das Kriterium ist erfüllt, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 7 Minuten nach Sollzeit eine Prognose am Starthalt vorliegt, die mindestens +5 am Starthalt lautet b. die Fahrt zwischen 7 Minuten ab Sollzeit und der Abfahrtsrealzeit für maximal 5 Min aus der Prognose am Starthalt gefallen ist oder der Halt war zeitweise zwischen Sollzeit und Realzeit mit PrognoseUngenau belegt, während er aus der Prognose gefallen war c. zwischen der prognostizierten Abfahrtszeit des Starthalts 10 Min vor Abfahrtsrealzeit und der Abfahrtsrealzeit liegen höchstens 10 Minuten 	

7	<p>Ein Kriterium gebildet durch das arithmetische Mittel aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Korrektheit der über die VDV 454-AUS-Schnittstelle gespeisten Sollgleisinformationen: relativer Anteil der Übereinstimmung zwischen Gleisinformation VDV und Gleisinformation RI-Plattform, ohne dass Gleisänderungen vorliegen b. Korrektheit der über die VDV 454-AUS-Schnittstelle gespeisten Gleiswechselinformationen: relativer Anteil der Übereinstimmung zwischen Gleisinformation VDV und Gleisinformation RI-Plattform, wobei Gleisänderungen gegenüber dem Sollgleis vorliegen 	
---	---	--

- (3) Maßgeblich für die Messung der Kriterien Nr. 1–6 sind die Haltereignisse der vertragsgegenständlichen Leistung. Maßgeblich für die Messung des Kriteriums Nr. 5 sind die Haltereignisse der vertragsgegenständlichen Leistung im räumlichen Bereich des VRR.
- (4) Aus den kalenderjährlich im Rahmen der wöchentlichen Datenauswertung vom EVU erreichten Ist-Werte (ermittelter wöchentlicher relativer Anteil) wird ein Jahresmittelwert durch den Aufgabenträger gebildet (einfacher Durchschnitt). Der so ermittelte Jahresdurchschnitt wird jährlich mit den vorgegebenen Zielwerten verglichen. Ist der erreichte Ist-Wert gleich oder besser als der Zielwert, gilt das jeweilige Qualitätskriterium als erfüllt.
- (5) Die Messung der Ist-Werte erfolgt über die RI-Plattform der Deutschen Bahn, die ein Datenabnehmer vom Istdatenserver ZKS ist. Der Aufgabenträger ist berechtigt, die Messung der Qualitätskriterienerfüllung ganz oder teilweise direkt am Istdatenserver ZKS der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR durchzuführen.
- (6) Liegen der kalenderjährlichen Bewertung mindestens 39 Wochen zu Grunde, wird ein Bonusbetrag je erfülltem Qualitätskriterium und je berechtigtem Mitarbeiter nach Absatz 7 in Höhe von jeweils 700 € p.a. an das EVU durch den Aufgabenträger bis zum 31.03. des Folgejahres ausgezahlt. Ist der erreichte Ist-Wert schlechter als der Zielwert, gilt das jeweilige Qualitätskriterium als nicht erfüllt und es wird für das betroffene Qualitätskriterium kein Bonus an das EVU ausgezahlt. Die Auszahlung ist je Qualitätskriterium auf 17.000 EUR p.a. begrenzt. Es erfolgt kein Übertrag in das Folgejahr.
- (7) Berechtigte sind jene in Bezug auf Echtzeitdaten/-qualität mit der verkehrsvertragsgegenständlichen Leistung direkt betraute Mitarbeiter, insbesondere Disponenten in der Leitstelle, Referenten Fahrgastinformation, Datenqualitätsbeauftragte und Geschäftsvorfallmanager. Die Anzahl der berechtigten Mitarbeiter wird in Stellen-Vollzeitäquivalenten bemessen. Berücksichtigt werden nur Stellen, die innerhalb des Kalenderjahres weniger als acht Wochen vakant waren und die nicht bereits an einem vergleichbaren Mitarbeiter-Anreizsystem Echtzeitdaten des Zweckverband go.Rheinland der Verkehrsverbund Rhein Ruhr AöR oder des Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe teilnehmen. Das EVU hat dem Aufgabenträger kalenderjährlich Nachweise zur Anzahl und Tätigkeit der Mitarbeiter (z.B. zu Strukturen/Leitstellenaufbau/Personalausstattung etc.) vorzulegen, aus denen plausibel die Berechtigung hervorgeht. Soweit der Aufgabenträger die Anzahl der vom EVU gemeldeten Mitarbeiter im Missverhältnis zur Größe/des Umfangs der erbrachten Verkehrsleistung (insb. Netzgrößen) sehen, ist der Aufgabenträger zur Kürzung der Anzahl der berechtigten Mitarbeiter nach billigem Ermessen berechtigt.
- (8) Das EVU hat die von dem Aufgabenträger ausgezahlten Bonusbeträge in voller Höhe an die nach Absatz 7 berechtigten Mitarbeiter auszuschütten. Auf Verlangen hat das EVU dem Aufgabenträger entsprechende Nachweise vorzulegen (anonymisierte Überweisungsaufträge o. ä.).
- (9) Kommt es wider Erwarten zu einer Datenveränderung in der RI-Plattform, die nicht durch den VDV 454-Datenstrom ausgelöst wird, unterrichtet das EVU den Aufgabenträger in jedem Einzelfall. Der Aufgabenträger entscheidet über die Auswirkungen auf das Anreizmodell (z.B. Kürzungen des Bonus etc.) und teilt dem EVU die Entscheidung in Textform mit. Satz 2 findet auch in Fällen der technischen Nichtdetektion (z.B. fehlende Übermittlung, welche technisch nicht als nicht rechtzeitig erfasst werden kann) entsprechende Anwendung.
- (10) Die Zielwerte der in Absatz 2 formulierten Qualitätskriterien legt der Aufgabenträger sechs Monate vor Betriebsaufnahme fest und gibt diese in Textform bekannt. Sollte eines der Qualitätskriterien nicht mehr erhoben werden, einigen sich Aufgabenträger und EVU auf ein neues Qualitätskriterium

oder es wird der mögliche Bonusbetrag gleichmäßig auf die übrigen Qualitätskriterien aufgeteilt. Das Ergebnis der Einigung wird in Textform festgehalten. Sollte ein Qualitätskriterium nicht zutreffend/bewertbar sein, z.B. weil im Kalenderjahr keine Zusatzhalte aufgetreten sind, wird der mögliche Bonusbetrag gleichmäßig auf die übrigen Qualitätskriterien aufgeteilt.

- (11) Obgleich die Qualitätskriterien datenmesstechnisch bedingt unmittelbar um die Soll-/ Ereigniszeiten ansetzen, sind die Echtzeitdaten weiterhin so früh wie möglich, d.h. bei Bekanntwerden des Ereignisses – z.T. auch Tage vor Fahrtdurchführung – zu übermitteln. Erkennt der Aufgabenträger, dass es zu einer Verschiebung hin zu einer kurzfristigen, aber nach den Qualitätskriterien noch rechtzeitigen Übermittlung kommt, ist der Aufgabenträger nach vorheriger Anhörung des EVU berechtigt, die Bonuszahlungen auszusetzen. Gleiches gilt im Fall von Manipulationen o.ä.
- (12) Sollte sich bis zur Betriebsaufnahme herausstellen, dass die technische Messung eines Qualitätskriteriums nicht umsetzbar ist, kann der Aufgabenträger ein gleichwertiges Qualitätskriterium festlegen oder es wird der mögliche Bonusbetrag gleichmäßig auf die übrigen Qualitätskriterien aufgeteilt.
- (13) Soweit das EVU bereits an einem vergleichbaren Mitarbeiter-Anreizsystem Echtzeitdaten des Zweckverband go.Rheinland, der Verkehrsverbund Rhein Ruhr AöR oder des Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe teilnimmt und es zur Mitarbeiter-Überschneidung kommt (vgl. Absatz 7 Satz 3), können EVU, der Aufgabenträger und die vorstehend genannten Aufgabenträger eine gemeinschaftliche Messung und anteilmäßige Aufteilung auf die jeweiligen Verträge vereinbaren. Die Vereinbarung bedarf der Schriftform.
- (14) Das Anreizsystem findet nur dann Anwendung, wenn das EVU diesem durch Erklärung gegenüber dem Aufgabenträger in Textform zustimmt (Opt-in), frühestens ab Betriebsaufnahme. Unbeschadet von Satz 1 kann der Aufgabenträger das Anreizsystem mit einer Frist von vier Wochen zum Jahresende kündigen/beenden. Dies gilt auch bereits für den Zeitraum vor Betriebsaufnahme. Der Aufgabenträger hat dies dem EVU gegenüber in Schriftform anzuzeigen. Das Anreizmodell endet automatisch, soweit die Leistungen in Bezug auf die Echtzeitdaten nicht mehr ausschließlich durch Mitarbeiter des EVU erbracht werden.

5 Angebotskalkulation

5.1 Grundlagen der Angebotskalkulation

- (1) Es handelt sich um einen Brutto-Verkehrsvertrag. Das Einnahmenrisiko liegt bei dem Aufgabenträger. Die Einnahmen und Erträge (netto) aus dem Verkauf bzw. der Zuschreibung von Einnahmen aus den Einnahmearbeitungsverträgen, gesetzlichen Ausgleichsleistungen und Erstattungszahlungen nach LB, Kapitel 7 verbleiben bei dem EVU und werden auf den Grundanspruch angerechnet.
- (2) Bei der Angebotskalkulation sind die mit der Vertragserfüllung zusammenhängenden Chancen und Risiken angemessen zu berücksichtigen.

Hinweis: Erweisen sich die Annahmen, die das EVU seiner Kalkulation zugrunde gelegt hat, im Nachhinein als falsch, berechtigt dies das EVU nicht zur Änderung des angebotenen Preises für die Erbringung des Leistungsangebotes. Das EVU hat sein Angebot sorgfältig zu kalkulieren und trägt das Risiko eines Kalkulationsirrtums. Ein Kalkulationsirrtum kann z. B. möglicherweise auf folgenden Ursachen beruhen: Annahme eines zu hohen Dienstplanwirkungsgrades; allgemeine Verwaltungskosten nicht kalkuliert; unternehmerisches Risiko zu niedrig angesetzt.

- (3) Das EVU hat auf Wunsch des Aufgabenträgers die einzelnen Positionen seiner Angebotskalkulation darzulegen oder zu differenzieren, sofern dies zur Erläuterung des Angebotes notwendig ist. Eine Nachverhandlung bezüglich des Angebotspreises und/oder Angebotsinhalten nach Abgabe des verbindlichen Angebots ist ausgeschlossen.
- (4) Das EVU muss sein Angebot nach dem der Anlage LB 4 zu entnehmenden Kalkulationsschema kalkulieren. Die Anlage LB 4 (Kalkulationsschema) ist vom EVU vollständig auszufüllen und dem Angebot beizulegen. Alle Preise sind in Euro (ohne Umsatzsteuer), Bruchteile in vollen Cent anzugeben.
- (5) Der Kalkulation für den Grundanspruch (fahrplanmäßiges Regelleistungsangebot) ist ein statistisches Normjahr zugrunde zu legen. Das Normjahr wird mit 252 Werktagen, 52 Samstagen und 61 Sonn- und Feiertagen definiert. Es dient auch als Abrechnungsgrundlage, so dass die tatsächliche Anzahl von Verkehrstagen während der Vertragslaufzeit bei der Abrechnung unberücksichtigt bleibt. Etwaige zusätzliche Sonderverkehre werden dagegen grundsätzlich taggenau abgerechnet.

Das Gleiche gilt für Leistungen des Regelleistungsangebotes, die sich nur auf einen Teil eines Kalenderjahres beziehen. Berechnungsgrundlage für diese Leistungen ist folgende Formel:

$$\frac{\text{Preis für das Gesamtjahr}}{365} \cdot \text{Anzahl der leistungsrelevanten Tage}$$

- (6) Veränderungen am Kalkulationsschema durch das EVU sind nicht zulässig. Eintragungen in grau hinterlegte Felder sind ebenfalls nicht zulässig.

5.2 Kalkulationsschema

- (1) Das EVU kalkuliert sein Angebot nach den in der Anlage LB 4 vorgegebenen Preisbestandteilen (in Euro / Kalenderjahr) für das Jahr 2025.
- (2) Die Betriebsstufen 1 und 2 sind jeweils separat zu kalkulieren.
- (3) Bei der Kalkulation sind die folgenden von dem Aufgabenträgern benannten Positionen im Tabellenblatt „Gesamtkalkulation“ der Anlage LB 4 zu berücksichtigen:

5.2.1 Personalkosten

Position 1.1 sind alle Personalkosten zuzuordnen, die im Zusammenhang mit der Auftragserfüllung entstehen. Die vorgegebene Differenzierung ist zu berücksichtigen.

Unter Ziffer 1.1.1 sind diejenigen Kosten einzutragen, die auf die Triebfahrzeugführer entfallen, unter Ziffer 1.1.2 sind diejenigen Kosten einzutragen, die für die Betreuungsquote mit Zugbegleitpersonal gemäß LB, Kapitel 3.2.1 entstehen und unter Ziffer 1.1.3 sind alle sonstige Personalkosten, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag (z.B. Overhead) anfallen, einzutragen.

Diese Kosten werden gemäß LB, Kapitel 6.2 (3) fortgeschrieben.

5.2.2 Energiekosten

Position 1.2 sind sämtliche Energie-Verbrauchs- und Durchleitungskosten für den Energieträger Strom zuzuordnen (außer Überführungsfahrten, vgl. Teil E, BV, Anlage 7).

Position 1.2.1 umfasst die Strombeschaffungskosten, Position 1.2.2 umfasst die Stromnebenkosten. Unter den Strombeschaffungskosten sind hierbei nur die reinen Kosten für die Beschaffung der benötigten elektrischen (netto) Arbeit inkl. Ausgleichsenergie unter Berücksichtigung der Rückspeisung anzugeben. Unter den Stromnebenkosten sind die regulatorisch bestimmten Kosten der Bahnstrombeschaffung einzutragen. Dazu zählen neben den Netzentgelten alle sonstigen, strombezogenen Abgaben, Umlagen und Steuern mit Ausnahme der Umsatzsteuer.

Diese Kosten werden gemäß LB, Kapitel 6.2 (3) fortgeschrieben.

Informationen zum von den Auftraggebern garantierten Energieverbrauch der Fahrzeuge befinden sich in Teil E, BV, Anlage 3, Anhang 2.

5.2.3 Infrastruktur interne Kosten

Position 1.4 sind Infrastrukturkosten aus betrieblich veranlassten Fahrten, die nicht in den Fahrplänen (Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b) dargestellt sind und nicht von dem Aufgabenträger auf Nachweis erstattet werden sowie sonstige Infrastrukturkosten, z.B. für Abstellung, (außer Überführungsfahrten, vgl. Teil E, BV, Anlage 7) zuzuordnen. Diese Position wird nicht fortgeschrieben.

5.2.4 Vertrieb

Position 1.5 sind alle Kosten in Zusammenhang mit dem Vertrieb zuzuordnen. Diese Position wird nicht fortgeschrieben.

5.2.5 Marketing, Kommunikation und Kooperationen

Position 1.6 sind alle Kosten in Zusammenhang mit Marketing, Kommunikation und Kooperationen zuzuordnen. Diese Position wird nicht fortgeschrieben.

5.2.6 Sonstige Bereiche

Position 1.7 sind alle sonstigen Kosten zuzuordnen, die im Rahmen des Verkehrsvertrages und der sonstigen abzuschließenden Verträge beim EVU anfallen und die nicht durch andere Positionen abgedeckt sind. Diese Position wird nicht fortgeschrieben.

5.2.7 Grundentgelt Fahrzeuge

Der Preis für die Fahrzeuge ist für das EVU eine durchlaufende Position. Das EVU zahlt ein Grundentgelt an die Auftraggeber. Dies wird in Position 2 der Anlage LB 4 vom Aufgabenträger nachrichtlich ausgefüllt.

Hinweis: Das Grundentgelt ist im Rahmen der Angebotskalkulation für alle EVU gleich.

5.2.8 Verfügbarkeit

Das Entgelt für die Verfügbarkeit der Fahrzeuge wird vom Aufgabenträger in Position 3 der Anlage LB 4 eingetragen. Das EVU stellt die Durchleitung dieser Zahlungen der Aufgabenträger nach den Regelungen des BV an den Auftragnehmer sicher.

Hinweis: Das Verfügbarkeitsentgelt ist im Rahmen der Angebotskalkulation für alle EVU gleich.

5.2.9 Infrastrukturkosten

(1) Preis für Infrastrukturnutzung Trassen DB InfraGO AG:

Der „Preis für Infrastrukturnutzung Trassen DB InfraGO AG“ ist für das EVU für die Fahrten gemäß Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b sowie für Verstärkungsfahrten gemäß LB, Kapitel 3.3.6 eine durchlaufende Position. Die Position 4.1 ist von dem Aufgabenträger bereits bestimmt und in die Anlage LB 4 voreingetragen. Dieser Position sind allein die Trassenkosten nach dem jeweils gültigen Trassenpreissystem der DB InfraGO AG zugeordnet. Das EVU stellt die Durchleitung dieser Zahlungen des Aufgabenträgers nach den Regelungen des VV an die DB InfraGO AG sicher.

Hinweis: Der „Preis für Infrastrukturnutzung Trassen DB InfraGO AG“ wird durch die Fahrpläne (LB 1, Anhänge 1a und 1b) eindeutig bestimmt und ist im Rahmen der Angebotskalkulation für alle EVU gleich.

(2) Preis für Infrastrukturnutzung Stationen DB InfraGO AG:

Der „Preis für Infrastrukturnutzung Stationen DB InfraGO AG“ ist für das EVU für die Fahrten gemäß Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b sowie für Verstärkungsfahrten gemäß LB, Kapitel 3.3.6 eine durchlaufende Position. Die Position 4.2 ist von dem Aufgabenträger bereits bestimmt und in die Anlage LB 4 voreingetragen. Dieser Position sind allein die Stationskosten nach dem jeweils gültigen Stationspreiskatalog von DB InfraGO AG zugeordnet. Das EVU stellt die Durchleitung dieser Zahlungen des Aufgabenträgers nach den Regelungen dieses Vertrages an die DB InfraGO AG sicher.

Hinweis: Der „Preis für Infrastrukturnutzung Stationen DB InfraGO AG“ wird durch die Fahrpläne (LB 1, Anhänge 1a und 1b) eindeutig bestimmt und ist im Rahmen der Angebotskalkulation für alle EVU gleich.

(3) Infrastrukturkosten aus betrieblich veranlassten Fahrten, die sich nicht aus den Vorgaben der Fahrpläne (Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b) ergeben (z. B. Leerfahrten, eigene Infrastrukturkosten, Kosten für die Nutzung von Wendeanlagen), sind keine durchlaufenden Positionen. Diese sind der Position 1.4 zuzuordnen (außer Überführungsfahrten, vgl. Teil E, BV, Anlage 7).

5.2.10 Grundanspruch

Die Positionen 1 bis 4 werden addiert und ergeben in der Summe den Grundanspruch gemäß Position 5 der Anlage LB 4, Tabellenblatt „Gesamtkalkulation“.

5.2.11 Kosten für Mehr- und Minderleistungen

Im Tabellenblatt „MehrMinderleistung“ sind Kosten für ressourcenneutrale und kapazitative Mehr- und Minderleistungen gemäß LB, Kapitel 3.3.5 differenziert nach den Fahrzeugtypen einzutragen. Die Kosten für „ressourcenneutrale Mehrleistungen/Minderleistungen“ sind nach Verkehrstagen differenziert (Montag bis Freitag und Samstag, Sonn- und Feiertag) einzutragen. Maßgeblich für die Zuordnung einer Fahrt zu den Verkehrstagen sind die Fahrplantabellen in Anlage LB 1.

5.3 Umsatzsteuer

(1) Auf Grundlage des Erlasses des Finanzministeriums des Landes NRW vom 29.12.1995 (AZ 57200-174-VC4), der Finanzministerkonferenz vom 23. Juni 1995 und der Verkehrsministerkonferenz vom 16./17. November 1995 zur Besteuerung von SPNV-Leistungen gehen die Vertragspartner davon aus, dass die Zahlungen des Aufgabenträgers für das diesem Vertrag zugrunde liegende Leistungsangebot nicht der Umsatzsteuer unterliegen. Dies ist eine wesentliche Grundlage des Vertrages im Sinne des § 313 Absatz 1 BGB. Die Kalkulation hat somit auf Basis von Nettopreisen (ohne Umsatzsteuer) zu erfolgen.

- (2) Bei Eintritt der Umsatzsteuerpflichtigkeit wird der Aufgabenträger die dann anfallende Umsatzsteuer zahlen, sofern das EVU zuvor nach den Vorgaben des Aufgabenträgers – und insoweit erfolgter Freistellung von den Kosten der notwendigen Rechtsverfolgung – alle erforderlichen Maßnahmen gegen eine diesbezügliche Steuerfestsetzung eingeleitet und auf Wunsch des Aufgabenträgers gemeinsam durch vorherige Abstimmung aller Widersprüche und Schriftsätze in einem Finanzgerichtlichen Verfahren durchgeführt hat und eine rechtskräftige Entscheidung vorliegt. Das EVU hat den Aufgabenträger unverzüglich nach erster Kenntniserlangung von der Umsatzsteuerpflichtigkeit schriftlich hierüber zu informieren.
- (3) Wenn die Zahlungen des Aufgabenträgers während der Laufzeit des VV der Umsatzsteuerpflicht unterworfen werden, kann der Aufgabenträger unabhängig von seinen Rechten aus LB, Kapitel 3.3.5 Betriebsleistungen in dem Umfang abbestellen, wie die Abbestellung notwendig ist, um die zusätzliche finanzielle Belastung aus der Umsatzsteuerpflicht auszugleichen. Wenn und soweit die Zahlungen aufgrund der Veränderung der Betriebsleistungen gemäß Satz 1 angepasst werden müssen, ist ein neuer Preis unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten zu vereinbaren. In der Vereinbarung sind etwaige Auswirkungen der Leistungsänderung auf sonstige Vertragsbedingungen, insbesondere auf Ausführungsfristen, zu berücksichtigen. Diese Vereinbarung ist unverzüglich zu treffen.
- (4) Sollten die Zahlungen des Aufgabenträgers nach Ende der Laufzeit des VV rückwirkend der Umsatzsteuerpflicht unterworfen werden, gilt Absatz 3 entsprechend.

5.4 Revisionsklausel

- (1) Sofern die Abbestellungen die in LB, Kapitel 6.3 (2) genannte Größenordnung überschreiten, gilt Folgendes:
- (2) Wird dem Aufgabenträger während der Laufzeit des VV weniger Finanzmittel zur Finanzierung von SPNV-Leistungen gemäß § 5 Regionalisierungsgesetz (RegG) zugewiesen als der Aufgabenträger zur Abgeltung aller mit dem Angebot des EVU verbundenen Leistungen benötigt, ist der Aufgabenträger berechtigt, Betriebsleistungen über die in LB, Kapitel 6.3 (2) genannten Regelungen hinaus dauerhaft abzubestellen. Das Recht zur Abbestellung von Betriebsleistungen ist im Umfang in dem Maße begrenzt, wie die Abbestellung notwendig ist, um die weiterhin zu erbringenden Leistungen mit den zugewiesenen Mitteln zu finanzieren. Das Recht zur Abbestellung von Betriebsleistungen besteht unabhängig von den Beschränkungen der Abbestellung in LB, Kapitel 3.3.5 für das gesamte betroffene Fahrplanjahr und die Folgejahre.
- (3) Der Grundanspruch ist an den veränderten Umfang der Betriebsleistungen anzupassen. Der neue Grundanspruch ist unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten zu vereinbaren. In der Vereinbarung sind etwaige Auswirkungen der Leistungsänderung auf sonstige Vertragsbedingungen, insbesondere auf Ausführungsfristen, zu berücksichtigen. Diese Vereinbarung ist unverzüglich zu treffen. Dabei ist das EVU für die von ihm geltend gemachten Kostenveränderungen darlegungs- und beweispflichtig. Das EVU ist des Weiteren zur weitestgehenden Minimierung der sich nach der Abbestellung ergebenden Aufwendungen verpflichtet. Das EVU muss sich bei der Berechnung des neuen Grundanspruchs dasjenige anrechnen lassen, was es unter Verstoß gegen diese Minimierungspflicht nicht erspart oder durch eine anderweitige Verwendung seiner Betriebsmittel oder seines Personals erwirbt oder böswillig zu erwerben unterlässt. Der Aufgabenträger kann die Angaben des EVU auf seine Kosten durch einen von ihnen benannten Sachverständigen überprüfen lassen.
- (4) Entscheidet sich der Aufgabenträger zu einer Abbestellung aus den o. g. Gründen, teilt er dies dem EVU mit. Gleichzeitig informiert er das EVU über seine Vorstellungen über die herauszulösenden Leistungen. Die Vertragsparteien streben an, sich binnen vier Wochen nach dieser Mitteilung über die herauszulösenden Linien oder Fahrlagen sowie die Höhe des für die weiterhin zu erbringenden Betriebsleistungen notwendigen Grundanspruches zu einigen. Hierfür erarbeitet das EVU innerhalb von zwei Wochen einen Vorschlag, der den von dem Aufgabenträger bestimmten Kürzungsbetrag erreicht und leitet diesen dem Aufgabenträger zur Stellungnahme zu. Bei der Erarbeitung des Vorschlages sind die mit der o. g. Mitteilung des Aufgabenträgers geäußerten Vorstellungen über die herauszulösenden Leistungen zu berücksichtigen. Weicht das EVU von den diesbezüglichen Vorstellungen des Aufgabenträgers ab, hat es dies zu begründen. Möchte der Aufgabenträger die Vorschläge des EVU nicht akzeptieren, berechnet das EVU auf Verlangen des Aufgabenträgers innerhalb einer Woche die Höhe des Grundanspruches bei Umsetzung eines erneuten Vorschlags des Aufgabenträgers über die herauszulösenden Leistungen. Sofern in vier Wochen nach der ersten Mitteilung des Aufgabenträgers Einvernehmen über die herauszulösenden Leistungen sowie

den neuen Grundanspruch hergestellt wird, wird das EVU die betreffenden Betriebsleistungen unverzüglich, spätestens aber sechs Wochen nach der Einigung, einstellen, sofern nichts anderes vereinbart wird. Ist eine einvernehmliche Lösung innerhalb von vier Wochen nicht zustande gekommen, hat das EVU die Betriebsleistungen nach gesonderter Aufforderung und nach den diesbezüglichen Vorgaben des Aufgabenträgers innerhalb der vorgenannten Sechs-Wochen-Frist einzustellen. Eine Reduzierung des Grundanspruches um den Kürzungsbetrag erfolgt erst ab dem Zeitpunkt, zu dem nach den Bestimmungen dieses Absatzes die Einstellung der betreffenden Betriebsleistungen zu erfolgen hat.

6 Leistungsentgelt / Grundanspruch

6.1 Ermittlung Grundanspruch

- (1) Die Höhe des Grundanspruchs definiert sich aus dem bezuschlagten Angebot des EVU gemäß Anlage LB 4, das von dem Aufgabenträger um die jährliche Preisentwicklung der Personal- und Energiekosten anhand der in LB, Kapitel 6.2 genannten Regelungen fortgeschrieben wird. Der fortgeschriebene Grundanspruch dient der Abgeltung sämtlicher mit dem Angebot verbundenen Leistungen.

- (2) Die Höhe des Grundanspruchs berechnet sich aus der Summe der Preisbestandteile gemäß dem Angebot des EVU nach Anlage LB 4 für die Regelleistungen:

- 1: Aufwand Betriebsprogramm
- + 2: Grundentgelt Fahrzeuge
- + 3: Verfügbarkeitsentgelt
- + 4: Aufwand Nutzung Infrastruktur

= Grundanspruch

- (3) Der Grundanspruch wird insbesondere aufgrund
- a. der jährlichen Preisfortschreibung (LB, Kapitel 6.2),
 - b. von vereinbarten Veränderungen des Betriebsprogramms (LB, Kapitel 6.3(5) und (6)),
 - c. von Leistungsveränderungen im Fahrplanangebot (= bestelltes Zugkilometervolumen Regelverkehr) (LB, Kapitel 3.3.5 i. V. m. LB, Kapitel 6.3 (1) bis (4)),
 - d. von Leistungsveränderungen beim Zugbegleitpersonal (LB, Kapitel 3.2.5) und
 - e. geänderter Infrastrukturkosten (LB, Kapitel 5.2.9)
 - f. geändertem Verfügbarkeitsentgelt (LB, Kapitel 5.2.8)
- angepasst.
- (4) Der Grundanspruch wird jeweils im Rahmen der jährlichen Jahresabrechnung endgültig festgestellt.
- (5) Zur Berechnung des monatlichen Abschlags für ein Kalenderjahr wird jeweils bis spätestens zum 30. November ein vorläufiger Grundanspruch für das Folgejahr berechnet. Dafür wird die Preisfortschreibung auf den Grundanspruch abweichend von LB, Kapitel 6.2 anhand des Durchschnittswertes der Indizes der Monate Januar bis September des laufenden Kalenderjahres bzw. der zu diesem Zeitpunkt bekannten Stromnebenkosten für den Bereich Personal-, Energie- und Instandhaltungskosten durchgeführt. Bei den Infrastrukturkosten werden – soweit bis zum 30. Oktober des Jahres die Kosten für das Folgejahr nicht bekannt sind – die Kosten des laufenden Jahres verwendet.
- (6) Eine unterjährige Anpassung des vorläufigen Grundanspruchs und damit des monatlichen Abschlags findet nur bei wesentlichen Änderungen der Berechnungsgrundlagen statt.

6.2 Preisfortschreibung

- (1) Der gemäß LB, Kapitel 6.1 (3) fortgeschriebene Grundanspruch und die Kosten für Mehr- und Minderleistungen werden durch den Aufgabenträger jährlich fortgeschrieben.

- (2) Die Fortschreibung richtet sich nach den Vorgaben des Preisklausel-Gesetzes und bezieht sich auf die in Anlage LB 4 anteilig für das Jahr 2025 ausgewiesenen Personalkosten (Positionen 1.1 und A.1) und Energiekosten (Positionen 1.2, A.2 und B.2).

- (3) Die Fortschreibung erfolgt auf folgender Basis:

- a) Die Fortschreibung für den Bereich Personalkosten erfolgt für die Triebfahrzeugführer und Zugbegleitpersonale (Positionen 1.1.1, 1.1.2, A.1.1 und A.1.2 des Kalkulationsschemas) auf Basis des Personalkostenindex für den Schienenpersonennahverkehr (PKI SPNV) gemäß Anlage LB 18 in der jeweils aktuell gültigen Fassung.

Hinweis: Der PKI SPNV kommt ausschließlich für die Berufsgruppen „Triebfahrzeugführer“ und „Zugbegleiter“ zur Anwendung. Für die übrigen Personale kommt der Index H49 zur Anwendung. Wir weisen darauf hin, dass der PKI SPNV bereits mit einem Dämpfungsfaktor gemäß Anlage LB 17 (jeweils in der aktuell gültigen Fassung) versehen ist.

Das EVU ist verpflichtet, die in der Anlage LB 18, Kapitel 8.2.1 dargestellten Pflichten zu erfüllen und den Aufgabenträgern auf Anforderung die Erfüllung auf geeignete Weise nachzuweisen. Bei – auch teilweise – Verstoß gegen diese Verpflichtungen sind die Aufgabenträger berechtigt, eine Vertragsstrafe von 500 € je vollendetem Tag der verspäteten Lieferung an die „mit der Ermittlung des PKI SPNV beauftragten Gutachter“ und 250 € je vollendetem Tag des verspäteten Nachweises der Erfüllung an die Aufgabenträger zu erheben, wenn das EVU dies zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird.

- b) Die Fortschreibung für den Bereich Personalkosten erfolgt für die übrigen Personalkosten (Positionen 1.1.3 und A.1.3 des Kalkulationsschemas) auf Basis des folgenden Index:

Index für den Wirtschaftszweig H49 „Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen“, veröffentlicht vom StBA in der Datenbank GENESIS-Online (z.Zt. als WZ08-49 unter EVAS-Nr. 62221-0001)

- c) Die Fortschreibung für den Bereich Strombeschaffungskosten (Positionen 1.2.1, A.2.1 und B.2.1 des Kalkulationsschemas) erfolgt auf Basis des folgenden Index:

Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte „Börsennotierungen“, veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt der Bundesrepublik Deutschland (StBA) in der Datenbank GENESIS-Online (z.Zt. als GP19-Nr. 351115300 (Lfd.-Nr. 626) unter EVAS-Nr. 61241-0003)

- d) Die Fortschreibung der Stromnebenkosten (Positionen 1.2.2, A.2.2 und B.2.2 des Kalkulationsschemas) erfolgt auf Basis des Nebenkostenindex für Bahnstrom gemäß Anlage LB 19.

Es gilt jeweils der im Folgejahr veröffentlichte Jahresdurchschnittswert des Vorjahres rückwirkend als Abrechnungsbasis für das Vorjahr der Leistungserbringung. Die Preisfortschreibung erfolgt jeweils von Jahr zu Jahr. So wird zum Beispiel für die Ermittlung des Anspruchs für das Jahr 2034 die Steigerung des Index 2034 gegenüber 2033 herangezogen.

Sofern das Statistische Bundesamt bzw. der Bundesverband SchienenNahverkehr e.V. während der Vertragslaufzeit die/das/den Bezeichnung/Bezugsquelle/Basisjahr/Wägungsfaktor für die Indexentwicklung ändern sollte, gilt anschließend der vom Bundesamt bzw. vom Bundesverband SchienenNahverkehr e.V. benannte Nachfolger. Sollte kein Nachfolger benannt werden, verständigen sich die Vertragspartner unverzüglich auf eine neue geeignete Basis, die der ursprünglichen Indexreihe zum Zeitpunkt der Angebotskalkulation am ehesten entspricht und somit keine Nachteile für eine der Parteien über die weitere Vertragslaufzeit entstehen.

- (4) Preisänderungen durch Anpassung des Verfügbarkeitsentgeltes führen zu einer Anpassung des Grundanspruches nach LB, Kapitel 6.1, Absatz 3.
- (5) Preisänderungen durch Anpassung der Trassen- und Stationspreise für die fahrplanmäßig erbrachten Fahrten, die unmittelbar der Personenbeförderung nach den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung dienen sind für die EVU durchlaufende Positionen und führen zu einer Anpassung des Grundanspruches nach LB, Kapitel 6.1 (3).
- (6) Die Fortschreibungsregularien gelten auch für die im Kalkulationsschema ausgewiesenen Mehr- und Minderleistungskostensätze.
- (7) Die EVU und Aufgabenträger können über einen Wechsel auf einen anderen Preisindex, insbesondere im Falle der Einführung eines gesonderten Index für Bahnstrom, verhandeln, soweit dieser

die Preisentwicklungen deutlich besser abbildet. Ein Anspruch auf Zustimmung zum Wechsel bzw. eine entsprechende Änderung des Verkehrsvertrages und seiner Anlagen besteht nicht.

- (8) Die mit Angebotsabgabe vorgelegte Urkalkulation des EVU wird erforderlichenfalls geöffnet und zugrunde gelegt und ist zu diesem Zwecke hinsichtlich der Energiekosten mindestens aufzuschlüsseln in
- Bruttoenergiebezug [MWh/Jahr],
 - angenommene Rückspeisung [MWh/Jahr],
 - daraus ermittelt Energiebedarf [MWh/Jahr],
 - Summe Netzentgelte inkl. Umlagen [€/MWh],
 - Einkaufspreis je MWh [€/MWh] und
- (9) Sonstige Energiekosten (inkl. Steuern und Umlagen) [€/MWh]. Wird ein Index durch den jeweiligen Herausgeber auf ein späteres Basisjahr umbasiert, wird die Umbasierung für die Zwecke der hiesigen Abrechnung ebenfalls vorgenommen, auch wenn der Index vom Herausgeber noch parallel mit dem alten Basisjahr fortgeführt werden sollte. Gleiches gilt für den Fall, dass ein Index durch das Statistische Bundesamt hinsichtlich seiner Ermittlungsmethodik geändert wird (z. B. durch Anpassung des Wägungsschemas und/oder der Güter- und Berichtsstellenstichprobe). In diesen Fällen (Umbasierung und/oder Anpassung Ermittlungsmethodik) wird die Zeitreihe dieses neuen Index zur Festlegung der Fortschreibung für die Abrechnung eines Jahres ab dem Kalenderjahr angewandt, in welchem die betreffende Umbasierung bzw. Änderung vom Statistischen Bundesamt veröffentlicht wurde. Für die Jahre vor der Veröffentlichung wird die Zeitreihe des bis dahin zu Grunde gelegten Vorgängerindex verwendet.

Beispiel: Wird vom Statistischen Bundesamt im Jahr 2030 die Umbasierung eines Index auf ein neues Basisjahr 2027 veröffentlicht bzw. gilt gemäß Veröffentlichung ab dem Jahr 2027 eine neue Ermittlungsmethodik, so ist für die Berechnung der jährlichen Fortschreibung des Jahres 2030 und den Folgejahren die Zeitreihe des neu basierten bzw. angepassten Index zu verwenden. Für die Jahre bis 2029 werden zur Ermittlung der jährlichen Fortschreibung die vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Werte des Vorgängerindex verwendet.

6.3 Anpassung aufgrund von Leistungsveränderungen im Fahrplanangebot und Änderungen im Betriebsprogramm

- (1) Bei Leistungsveränderungen durch Bestellung des Aufgabenträgers gemäß LB, Kapitel 3.3.5 erfolgt die Anpassung des Grundanspruches auf Basis der vom EVU im Tabellenblatt „MehrMinderleistung“ der Anlage LB 4 kalkulierten Kostensätze. Grundvoraussetzung ist, dass diese Veränderungen ressourcenneutral sind. Falls dies nicht zutrifft, ist hierfür ein Preis zwischen Aufgabenträger und EVU zu vereinbaren. Hierbei wird die mit Angebotsabgabe vorgelegte Urkalkulation des EVU zugrunde gelegt.
- (2) Bei einer Reduzierung des jährlichen Zugkilometervolumens im vertragsgegenständlichen Netz um bis zu 10 % wird der im Kalkulationsschema anzugebende Wert für ressourcenneutrale Minderleistungen in Abzug gebracht. Anzugeben ist hier der Wert durch das EVU, um den sich der Grundanspruch im Falle einer Abbestellung verringert. Wird für eine Minderleistung eine geringere/höhere Kapazität gefordert, verringert/erhöht sich die Zahlung im Verhältnis zu den geforderten Sitzplätzen. Der Aufgabenträger sichert zu, sich bei der Bestellung an den Kapazitäten der beim EVU vorhandenen Fahrzeuge zu orientieren.
- (3) Bei einer Reduzierung des jährlichen Zugkilometervolumens um mehr als 10 % gelten die Regelungen in LB, Kapitel 5.4.
- (4) Bei einer Erhöhung des jährlichen Zugkilometervolumens bis zu einer Höhe von 10 % der jährlichen Zugkilometer wird die zusätzliche Leistung mit dem Wert für ressourcenneutrale Mehrleistungen vergütet. Wird für eine Mehrleistung eine geringere/höhere Kapazität gefordert, verringert/erhöht sich die Zahlung im Verhältnis zu den geforderten Sitzplätzen. Der Aufgabenträger sichert zu, sich bei der Bestellung an den Kapazitäten der beim EVU vorhandenen Fahrzeuge zu orientieren.
- (5) Bei einer ressourcenneutralen kapazitativen Mehrleistung gilt der im Kalkulationsschema anzugebende Wert für kapazitative Mehrleistungen. Der Aufgabenträger sichert zu, sich bei der Bestellung an den Kapazitäten der beim EVU vorhandenen Fahrzeuge zu orientieren.
- (6) Bei einer ressourcenneutralen kapazitativen Minderleistung gilt der im Kalkulationsschema angegebene Wert für kapazitative Minderleistung. Der Aufgabenträger sichert zu, sich bei der Bestellung

an den Kapazitäten der beim EVU vorhandenen Fahrzeuge zu orientieren. Anzugeben ist hier der Wert durch das EVU, um den sich der Grundanspruch im Falle einer Abbestellung verringert.

- (7) Bei Leistungsveränderungen durch Öffnung betrieblicher Leerfahrten (LB, Kapitel 3.3.5, (4)) wird das EVU auf schriftliche Bestellung des Aufgabenträgers ihnen diese Leistungen zu Grenzkosten anbieten. Der Nachweis hierüber wird das EVU dem Aufgabenträger auf Wunsch vorlegen.

6.4 Anpassung aufgrund von Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang

- (1) Bei Nicht- und Schlechtleistungen erfolgt eine Reduzierung des Grundanspruches. Näheres regeln insbesondere LB, Kapitel 3.3.10 für das Betriebsprogramm sowie LB, Kapitel 3.2.7 für das Zugbegleitpersonal.
- (2) Die Infrastrukturkosten werden im Falle von Nichtleistung nicht vergütet; sie sind in diesem Falle keine durchlaufenden Posten und vom EVU vollumfänglich selbst zu tragen.

6.5 Ansprüche für Sonderverkehre

- (1) Die Abrechnung von Sonderverkehren erfolgt im Rahmen der Jahresabrechnung.
- (2) Die Anspruchsberechnungen gemäß LB, Kapitel 6.3, Absatz 4 und 5 gelten auch für Sonderverkehre gemäß LB, Kapitel 3.3.6.

6.6 Anpassung aufgrund von Änderungen in der Art des Energiebezugs

Auf Anforderung des Aufgabenträgers hat das EVU für den Energieträger Strom (Deutschland) ein Angebot vorzulegen, den Strom aus umweltfreundlichen erneuerbaren Energiequellen (Ökostrom) zu beziehen und diesem Angebot die Konditionen des sonstigen günstigsten Lieferanten gegenüberzustellen. Über die genaue Ausgestaltung und über die Verteilung der Mehrkosten im Vergleich zum Bezug aus herkömmlichen Energiequellen werden die Parteien sich abstimmen. Der Aufgabenträger wird den verpflichtenden Bezug von Ökostrom mit einer Vorlaufzeit von mindestens 36 Monaten ankündigen.

6.7 Einmalzahlung des Aufgabenträgers / Anschubfinanzierung

Das EVU erhält zur Abgeltung seiner Vorlaufkosten einen Betrag in Höhe von 3,0 Mio. € („Anschubfinanzierung“). Dieser Betrag unterliegt nicht der Preisfortschreibung. Die Auszahlung einer ersten Rate in Höhe von 1,0 Mio. € erfolgt zum 01.02.2028. Die Auszahlung einer zweiten Rate in Höhe von 2,0 Mio. € erfolgt mit der ersten monatlichen Abschlagszahlung (vgl. LB, Kapitel 8).

Ansonsten werden Markteintritts- und austrittskosten nicht gesondert erstattet, sind also ggf. an anderer Stelle kostenerhöhend zu berücksichtigen.

6.8 Anpassung aufgrund von Leistungsveränderungen im Bereitstellungsvertrag

- (1) Kommt es zu Leistungsänderungen im Rahmen des BV und diese Leistungsänderung macht eine Anpassung des VV erforderlich, werden sich die Parteien über die Änderung der Vergütung für diese Leistungen unter Berücksichtigung der durch die Änderung der Vergütung verursachten Kostenänderungen verständigen. Dabei darf der neue Preis den für diese Leistungen üblichen Marktpreis nicht übersteigen. Im Streitfall werden diese durch einen von den Parteien einvernehmlich zu benennenden Sachverständigen verbindlich bestimmt.
- (2) Für die Kosten des Sachverständigen gelten die §§ 91 ff. ZPO entsprechend. Der Sachverständige hat auch über die Verteilung dieser Kosten zu entscheiden. Falls die Parteien sich nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen über den Sachverständigen einigen, bestimmt der Präsident der örtlich zuständigen Industrie- und Handelskammer ihn. Jede Partei kann ihm bis zwei Wochen nach Auftragserteilung ihren Standpunkt zu der Streitfrage schriftlich vorlegen. Der Rechtsweg bleibt hinsichtlich des Anspruches für beide Parteien offen.

7 Befriedigung des finanziellen Anspruchs des EVU

7.1 Fahrgelderlöse

Hinweis: Im Folgenden werden die Begriffe Fahrgeldeinnahmen und Fahrgelderlöse verwendet. Fahrgeldeinnahmen bezeichnen jeweils die Einnahmen vor Versteuerung durch das EVU, also Brutto-Erlöse. Fahrgelderlöse bezeichnen jeweils die Einnahmen nach Versteuerung durch das EVU, also Netto-Erlöse.

- (1) Für die Beförderungsleistung stehen dem EVU Fahrgeldeinnahmen (brutto) aus den anzuwendenden Tarifen zu (LB, Kapitel 3.7). Diese umfassen den Verbundtarif des Aufgabenträgers, anzuwendende Übergangstarife, den NRW-Tarif, ggf. weitere Tarife gemäß „VRR Handbuch Tarif und Vertrieb“ (Anlage LB 7) und LB, Kapitel 3.7.1 sowie sonstige Einnahmen von Dritten für die Erbringung von Beförderungsleistungen auf den Linien dieses Vertrages.
- (2) Das EVU erhält auf die ihm nach der jeweiligen Einnahmenaufteilung zustehenden Fahrgeldeinnahmen von dem Aufgabenträger einen monatlichen Abschlag (brutto) gemäß LB, Kapitel 8. Dieser Abschlag kann ggf. um Zahlungen, die das EVU von Dritten erhält, gemindert werden. Das EVU informiert den Aufgabenträger monatlich über erhaltene Zahlungen von Dritten und legt dem Aufgabenträger die entsprechenden Abrechnungen unaufgefordert vor.
- (3) Diese Einnahmen sind vom EVU mit dem für das EVU jeweils gültigen Steuersatz zu versteuern.

7.2 Zahlungen des Aufgabenträgers

- (1) Der Aufgabenträger stellt durch eigene Zahlungen sicher, dass der gesamte finanzielle Anspruch des EVU befriedigt wird.
- (2) Der Aufgabenträger leistet dazu monatliche Abschlagzahlungen gemäß LB, Kapitel 8 sowie – falls erforderlich – eine Zahlung im Rahmen der Jahresabrechnung.
- (3) Soweit es sich bei den Zahlungen des Aufgabenträgers um die Weiterleitung von Zuwendungen des Landes NRW gemäß § 11 Absatz 1 ÖPNVG NRW handelt, ist der Aufgabenträger aufgrund der zuwendungsrechtlichen Vorschriften verpflichtet, dem EVU die für die „Weiterleitung von Zuwendungen an Dritte“ maßgebenden zuwendungsrechtlichen Bestimmungen aufzuerlegen. Näheres regelt Anlage LB 6.

7.3 Sonstige Einnahmen des EVU

- (1) Sonstige Einnahmen des EVU sind insbesondere
 - beantragte und erhaltene Erstattungszahlungen nach § 228 SGB IX,
 - beantragte und erhaltene Erstattungszahlungen nach § 6a AEG und
 - sonstige finanzierungsrelevante Einnahmen.
- (2) Das EVU ist verpflichtet, die Erstattungszahlungen sofern notwendig zu beantragen.
- (3) Diese Einnahmen werden im Rahmen der Jahresabrechnung gemäß Kapitel 9 berücksichtigt.

7.4 Zuschüsse und Zahlungen Dritter

- (1) Das EVU hat sämtliche Zuschussmöglichkeiten der EU, des Landes sowie des Bundes für den Betrieb der vertragsgegenständlichen Linien auszuschöpfen, sofern diese nicht durch die zuwendungsrechtlichen Bestimmungen für die Fördermittel nach § 11 Absatz 1 ÖPNVG NRW ausdrücklich davon ausgenommen sind. Versäumt das EVU die frist- oder formgerechte Antragstellung aus Gründen, die das EVU zu vertreten hat, muss sich das EVU die entfallenen Zuschussmöglichkeiten auf seinen Anspruch durch den Aufgabenträger anrechnen lassen.
- (2) Erhält das EVU während der Ausführungsfrist nach LB, Kapitel 2 aus öffentlichen Mitteln Zuwendungen oder Zuschüsse von Dritten, die im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehen, sind diese dem Aufgabenträger zu melden und werden auf den Anspruch des EVU angerechnet.
- (3) Liegen die diesbezüglichen einschlägigen Bescheide bis zum Zeitpunkt der Jahresabrechnung für das letzte vertragsgegenständliche Kalenderjahr nicht (vollständig) vor, sind die zu erwartenden Zahlungen bei der Schlussabrechnung zu berücksichtigen. Der Aufgabenträger erstellt in diesem Fall eine vorläufige Schlussabrechnung bis die bestandskräftige Entscheidung vorliegt.
- (4) Erhält das EVU Zuwendungen oder Zuschüsse von dem Aufgabenträger oder anderen Institutionen (EU, Bund, Land etc.) außerhalb dieses Vertrages im Zusammenhang mit der Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen, ist es verpflichtet, sich daraus ergebende Kapitalkostensparnisse, Rationalisierungsvorteile, Erlössteigerungen oder sonstigen finanzielle Vorteile bei der Berechnung des Grundanspruches für die hiesigen SPNV-Leistungen mindernd anrechnen zu lassen.

8 Monatliche Abschlagszahlungen

- (1) Der Aufgabenträger veranlasst ab dem ersten Monat nach der Betriebsaufnahme monatliche Abschlagszahlungen auf den vorläufigen Grundanspruch gemäß LB, Kapitel 6.1 (5) sowie – falls erforderlich – eine Zahlung im Rahmen der Jahresabrechnung. Die letzte Verpflichtung besteht ebenso für das EVU, soweit für den Aufgabenträger ein Anspruch auf Ausgleich besteht. Eine Verrechnung des Anspruchs mit Abschlagszahlungen ist im gegenseitigen Einvernehmen ebenfalls möglich.
- (2) Für den Zeitraum ab Betriebsaufnahme bis zum 31.12. nach Betriebsaufnahme erfolgt eine pauschale Zahlung des Aufgabenträgers am letzten Werktag des Jahres. Hierzu wird der sich aus Anlage LB 4 ergebende Grundanspruch durch 365 geteilt und mit der Anzahl der tatsächlich erbrachten Verkehrstage multipliziert. Gleiches gilt für den Zeitraum ab dem 01.01. vor Vertragsende bis zum Vertragsende.
- (3) Die Zahlung des monatlichen Abschlags erfolgt wie folgt:
 - als Abschlag auf die dem EVU zustehenden Fahrgeldeinnahmen (brutto) ggf. gemindert um direkte Zahlungen Dritter (LB, Kapitel 7),
 - als Abschlag auf die Zahlung des Aufgabenträgers.
- (4) Bei der Berechnung der monatlichen Abschlagszahlung (Absatz 3, zweiter Spiegelstrich) wird der Abschlag gemäß Absatz 3 (erster Spiegelstrich) auf die dem EVU zustehenden Fahrgeldeinnahmen um den jeweils für das EVU gültigen Umsatzsteuersatz für Fahrgeldeinnahmen gemindert.
- (5) Zur Vermeidung von Überzahlungen aufgrund von anzurechnenden Einnahmen des EVU und aufgrund erwarteter Abzüge wegen Nicht- und Schlechtleistungen sowie eventuellen Vertragsstrafen, behält der Aufgabenträger 5% der Zahlung nach Absatz 3 (zweiter Spiegelstrich) bis zur Jahresabrechnung ein. Soweit aufgrund von anhaltender Schlecht- oder Nichtleistung im Laufe eines Jahres abzusehen ist, dass der Einbehalt nicht ausreicht, um die Nicht-/Schlechtleistung auszugleichen, ist der Aufgabenträger zu entsprechend höheren Einbehalten berechtigt.
- (6) Der Betrag nach Absatz 5 wird gezwölfelt. Die Abschlagszahlungen werden jeweils am 21. oder dem darauffolgenden Werktag eines Monats geleistet.
- (7) Die Höhe der monatlichen Abschlagszahlung entspricht mindestens der Höhe des Netto-Grundentgelts gemäß Teil E, BV, § 6. Diese Vorgabe einer Mindesthöhe der Abschlagszahlung schränkt die Rechte des Aufgabenträgers, insbesondere zur Rückforderung bei Überzahlungen, nicht ein.
- (8) Auf Verlangen des EVU wird der Aufgabenträger die als Anlage LB 5 („Dreiseitige Abtretungsvereinbarung“) beigefügte Vereinbarung über die Abtretung von Ansprüchen aus dem Verkehrsvertrag an den Auftraggeber des Pachtvertrages schließen.

9 Jahresabrechnung

- (1) Die Jahresabrechnung erfolgt jährlich bis zum 31.07. des Folgejahres.
- (2) Das EVU ist hierzu verpflichtet, gegenüber dem Aufgabenträger bis zum 31.03. des nachfolgenden Kalenderjahres folgende Angaben, die für eine genaue und korrekte Jahresabrechnung notwendig sind, zu machen und diese zu belegen:
 - Sonstige Einnahmen gemäß LB, Kapitel 7.3. Sofern hierfür von Dritten noch keine endgültigen Abrechnungen oder Bescheide vorliegen, sind die vom EVU im Jahresabschluss eingebuchten Forderungen zugrunde zu legen und deren Plausibilität zu belegen.
 - Jahresabrechnung der von Dritten erhaltenen Zahlungen für dem EVU zustehende Fahrgelderlöse
 - Höhe des tatsächlichen Steuersatzes, mit dem das EVU seine Fahrgeldeinnahmen versteuert
 - Aufwendungen des EVU für die Mobilitätsgarantie NRW und die darüber hinausgehende Mobilitätsgarantie des VRR in seinem Zuständigkeitsgebiet.
- (3) Das EVU legt dem Aufgabenträger bis zum 31.03. des nachfolgenden Kalenderjahres eine Schlussabrechnung über die im Abrechnungsjahr tatsächlich angefallenen Infrastrukturkosten (LB, Kapitel 3.5) vor. Als Nachweis ist eine Kopie der Rechnung (inkl. des Leistungsnachweises) der

Eisenbahninfrastrukturunternehmen vorzulegen. In der Schlussabrechnung des EVU gegenüber dem Aufgabenträger sind die anteiligen Trassenentgelte bzw. Stationspreise der Eisenbahninfrastrukturunternehmen, die nicht als durchlaufende Position zu behandeln sind, gesondert auszuweisen, sofern diese in den Nachweisen enthalten sind.

- (4) Das EVU legt dem Aufgabenträger den Entwurf einer Jahresabrechnung spätestens bis zum 30.04. des folgenden Kalenderjahres vor. Die Art und Weise des Abrechnungsentwurfs ist mit dem Aufgabenträger einvernehmlich abzustimmen. Die Abrechnung erfolgt entsprechend den Aufwandspositionen des Kalkulationsschemas (Anlage LB 4) differenziert nach Regelleistungen und Sonderverkehren.
- (5) Für jeden Tag der verspäteten Abgabe der Schlussrechnung der tatsächlich angefallenen Infrastrukturkosten hat das EVU die in Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. c genannte Vertragsstrafe zu zahlen. Für jeden Tag der verspäteten Abgabe des Entwurfes der Jahresabrechnung hat das EVU die in Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. d genannte Vertragsstrafe zu zahlen. Es gilt § 5 Absatz 6 bis Absatz 8 des VV.
- (6) Der Aufgabenträger prüft die Abrechnung auf der Basis des bestellten Zugkilometervolumens und der sonstigen geforderten Leistungen und ergänzen sie ggf. um fällige Abzüge für Nicht- und Schlechtleistungen sowie Vertragsstrafen und eventuelle Bonuszahlungen. Die Prüfung und Ergänzung des durch das EVU erstellten Abrechnungsentwurfes gemäß Abs. 4 wird bis zum 31.07. eines jeden Jahres durch den Aufgabenträger gemäß Satz 1 vorgenommen.
- (7) Der tatsächliche Anspruch des EVU wird nach folgendem Schema berechnet:

Grundanspruch nach LB, Kapitel 6

+	Ansprüche für zusätzliche Sonderverkehre gemäß LB, Kapitel 6.5
+	Ansprüche für Leistungen gemäß besonderer Vereinbarungen (z. B. LB, Kapitel 5.4 für nicht ressourcenneutrale Regelverkehre, LB, Kapitel 3.2 für Zugbegleitpersonal)
+	Aufwendungen für Mobilitätsgarantie NRW und die VRR-Mobilitätsgarantie, nur unter den Bedingungen von LB, Kapitel 3.3.10 (2)
+	ggfs. Bonuszahlung gemäß LB, Kapitel 4
-	Abzüge für Nicht- und Schlechtleistungen gemäß LB, Kapitel 3.2.7, 3.3.10, 3.6.2 und 3.7.4 i. V. m. Anlage LB 3
-	Vertragsstrafen
-	Sonstige Erlöse des EVU gemäß LB, Kapitel 7.3
-	Sonstige Zuschüsse gemäß LB, Kapitel 7.4
=	Tatsächlicher Anspruch im Abrechnungsjahr
-	gezahltes Entgelt für erbrachte Sonderverkehre
-	gezahlte Abschläge des Aufgabenträgers
-	Fahrgelderlöse gemäß LB, Kapitel 7.1
+	durch das EVU evtl. gezahlte Provisionen auf Fahrgelderlöse
=	Ausgleichsanspruch des EVU / Rückzahlungsanspruch des Aufgabenträgers

- (8) Für die kalenderjährliche Jahresabrechnung wird das Normjahr zugrunde gelegt.
- (9) Auf den so ermittelten Anspruch des EVU werden bereits geleistete Zahlungen angerechnet. Wenn sich aus der Gegenüberstellung von Ansprüchen und geleisteten Zahlungen ein Anspruch des EVU ergibt, wird dieser von dem Aufgabenträger umgehend erfüllt. Aus der Jahresabrechnung entstehende Überzahlungen des Aufgabenträgers sind durch das EVU unverzüglich zu erstatten, oder auf Verlangen des Aufgabenträgers mit den nachfolgenden Abschlagszahlungen zu verrechnen.

- (10) Damit ist der Vergütungsanspruch betragsmäßig abgegolten.
- (11) Sollten sich nach erfolgter Jahresabrechnung Änderungen bei den dem EVU zustehenden Fahrgelderlösen oder bei sonstigen Einnahmen ergeben, werden diese in der nächsten Jahresabrechnung berücksichtigt und periodengerecht ausgewiesen.

Anlagen

Anlage LB 1:	Netz-Steckbrief
Anlage LB 2:	Fahrzeugbeschreibung
Anlage LB 3:	Qualitätscontrolling-System
Anlage LB 4:	Kalkulationsschema
Anlage LB 5:	Dreiseitige Abtretungsvereinbarung
Anlage LB 6:	zuwendungsrechtliche Bestimmungen
Anlage LB 7:	VRR Handbuch Tarif und Vertrieb
Anlage LB 8:	VRR Richtlinie Vertrieb
Anlage LB 9a:	Anforderungen an die Lieferung von Echtzeitdaten und Anbindung an Istdatenserver des Aufgabenträgers nach VDV 453/454
Anlage LB 9b:	SPNV-Steuerungszentrale
Anlage LB 9c:	Muster-Qualitätssicherungsvereinbarung
Anlage LB 10:	Landesprogramm Sicherheit
Anlage LB 11:	Kooperationsvertrag NRW-Tarif
Anlage LB 12:	Tarifbestimmungen NRW-Tarif
Anlage LB 13:	Vertrieb im Gebiet des VRR
Anlage LB 14:	Gesellschaftsvertrag der Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG)
Anlage LB 15:	Vertrag über die Anwendung des Deutschlandtarifs und die Einnahmenaufteilung (VAE)
Anlage LB 16:	Muster „Branchenvereinbarung zur Zusammenarbeit von Aufgabenträgern und Eisenbahnverkehrsunternehmen bei der Planung von Baustellen“
Anlage LB 17:	Formblatt EBE-Statistik
Anlage LB 18:	Dokumentation Personalkostenindex SPNV
Anlage LB 19:	Nebenkostenindex für Bahnstrom
Anlage LB 20:	Anforderungen an automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS)