

Verfahrensunterlagen für die Vergabe von Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Teil C

Leistungsbeschreibung, Anlage 3 (LB 3) Qualitätscontrolling-System Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	4
1.1	<i>Qualitätscontrolling-System</i>	<i>Fehler! Textmarke nicht definiert.</i>
1.1.1	QUMA	4
1.1.2	Einschränkungen der Fahrzeugverfügbarkeit	4
1.2	<i>Datengrundlagen</i>	<i>4</i>
1.2.1	Liefernachweise zur Einspielung in QUMA	5
1.2.1.1	Übersicht der Liefernachweise QUMA	5
1.2.1.2	Vertragsstrafen für nicht vollständig und nicht fristgemäße Liefernachweise QUMA	6
1.2.1.3	Vertragsstrafen für nachweislich und vorsätzlich falsch erstellte Liefernachweise QUMA	6
1.2.2	Sonstige Nachweise	7
1.2.3	Erhebungen durch Profitester	7
2	Abzüge für Nichtleistung	8
2.1	<i>Streckenbezogene Ausfälle</i>	<i>8</i>
2.2	<i>Sitzplatzbezogene Ausfälle und fahrzeugbezogene Abweichungen</i>	<i>13</i>
2.2.1	Messung und Messkriterien sitzplatzbezogene Ausfälle (1. Stufe)	13
2.2.2	Messung und Messkriterien fahrzeugbezogene Abweichungen (2. Stufe)	13
2.2.3	Umrechnung der „BEH-Wertung“ in ZugKm (3. Stufe)	14
2.2.4	Minderung	14
2.3	<i>Betreuung mit Zugbegleitpersonal</i>	<i>15</i>
3	Abzüge für Schlechtleistung	15
3.1	<i>Qualitätsstandard „Pünktlichkeit“</i>	<i>15</i>
3.1.1	Messverfahren	15
3.1.2	Minderung:	16
3.2	<i>Qualitätsstandard „Zugbegleitpersonal (Qualität)“</i>	<i>16</i>
3.2.1	Messverfahren	18
3.2.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	18
3.2.3	Minderung	18
3.3	<i>Qualitätsstandard „Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb)“</i>	<i>Fehler! Textmarke nicht definiert.</i>
3.3.1	Messverfahren	Fehler! Textmarke nicht definiert.
3.3.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	Fehler! Textmarke nicht definiert.
3.3.3	Berechnung der Abzüge	Fehler! Textmarke nicht definiert.
3.4	<i>Qualitätsstandards „Fehler und Störungen“, „Altersgerechte Abnutzung“ und „Sauberkeit“ Fehler! Textmarke nicht definiert.</i>	
3.5	<i>Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge“</i>	<i>19</i>
3.5.1	bleibt frei	19
3.5.2	<i>Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Innenbereich“</i>	<i>19</i>
3.5.2.1	Messverfahren	19
3.5.2.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	20
3.5.2.3	Berechnung der Abzüge	20
3.5.3	<i>Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe“</i>	<i>20</i>
3.5.3.1	Messverfahren	20
3.5.3.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	20
3.5.3.3	Berechnung der Abzüge	21
3.5.4	<i>Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Toiletten“</i>	<i>21</i>
3.5.4.1	Messverfahren	21
3.5.4.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	21
3.5.4.3	Berechnung der Abzüge	21
3.6	<i>Qualitätsstandard „Ersatzleistungen“</i>	<i>21</i>
3.6.1.1	Vorhersehbare Störung: Schienenersatzverkehr (SEV)	Fehler! Textmarke nicht definiert.

3.6.1.2 Vorhersehbare Störung: Fahrplanunregelmäßigkeiten (Störungen, für die kein SEV bereitgestellt wird, z. B. bei Gleisbauarbeiten mit Langsamfahrstellen)	Fehler! Textmarke nicht definiert.
3.7 Fahrgastinformation mit elektronischen Medien	24
4 bleibt frei	25
5 Dynamisierung der Höhe der Sanktionsbeträge.....	25
6 Berechnung der Minderungen für Schlechtleistung im Zuge der Jahresabrechnungen	25
Anhang	26

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Datengrundlagen Nichtleistung	4
Tabelle 2: Datenquellen Schlechtleistung	5
Tabelle 3: Einsatz Profitester	8
Tabelle 4: Streckenbezogene Ausfälle (Definition, Beispiele und Abzüge)	11
Tabelle 5: Ersatzmaßnahmen (Abzüge und Sanktionen)	12
Tabelle 6: Fälle der besonders schlechten Erfüllung (Zugausfälle und Ersatzleistungen)	12
Tabelle 7: Reduzierung der SitzplatzKM aufgrund fahrzeugbezogener Abweichungen	14
Tabelle 8: Reduzierung des Zahlungsanspruchs pro nicht betreutem BetreuungsKm.....	15

1 Einführung

1.1 Qualitätscontrolling-System

Der Aufgabenträger kontrolliert die Quantität und Qualität der vom EVU erbrachten Leistung und sanktionieren eine vom EVU nicht und / oder schlecht erbrachte Leistung im Rahmen ihres Qualitätscontrolling-Systems. Zum einen werden dazu Daten vom Ist-Datenserver herangezogen, zum anderen betreibt der Aufgabenträger hierfür das internetbasierte Datenbanksystem „QUMA SPNV“.

1.1.1 QUMA

QUMA SPNV ist so konzipiert, dass sowohl das EVU als auch der Aufgabenträger Daten zur Kontrolle und Sanktionierung in ebendieses System einspielen. QUMA wertet diese Daten aus und stellt sie anschließend zusammen mit den entsprechenden Auswertungen dem EVU und dem Aufgabenträger zur Verfügung. Bedient wird QUMA über eine Web-Applikation, die über die SSL-verschlüsselte URL <https://www.quma-spnv.de> erreicht werden kann. Die entsprechenden Zugangsdaten (Benutzer--Accounts) werden vom Aufgabenträger vergeben.

Die Bewertung der Betriebsqualität erfolgt grundsätzlich sowohl über die Auswertung von Liefernachweisen des EVU als auch über die Bewertung der Betriebsleistungen durch Profitester des Aufgabenträgers. Die Prüfung der Dokumentation der Verfügbarkeit gemäß Anlage 2 erfolgt durch Profitester des Aufgabenträgers.

Die in Kapitel 1.2.1 beschriebenen Liefernachweise werden als CSV-Dateien vom EVU direkt in QUMA hochgeladen und hier automatisiert geprüft und weiterverarbeitet. Die Daten der Profitester (siehe Kapitel 1.2.3), welche die Betriebsqualität in den Zügen für den Aufgabenträger im Rahmen eines sogenannten „Mystery-Shopping-Verfahrens“ erheben, werden von den Profitestern selbst bzw. dem Aufgabenträger in QUMA eingespielt. Sämtliche eingespielten Daten werden nach dem Hochladen in QUMA einer Vielzahl automatisierter Validierungen und Plausibilitätsprüfungen unterzogen. Hierdurch wird die Datenqualität sichergestellt.

Die in Kapitel 1.2.2 beschriebenen Liefernachweise sind nach den Vorgaben in der Leistungsbeschreibung zur Verfügung zu stellen.

Die vorliegende Anlage beschreibt im Folgenden die beiden unterschiedlichen Datengrundlagen (Liefernachweise und Profitester). In den Kapiteln 2 bis 4 werden sämtliche Qualitätsstandards getrennt für die unterschiedlichen Nicht- und Schlechtleistungen beschrieben. Hierzu gehört sowohl eine fachliche Festlegung der Messmethodik als auch eine Definition der Berechnungs- und Bewertungslogik.

Eine Veränderung von Inhalten dieser Anlage während der Vertragslaufzeit kann nur in beiderseitigem Einvernehmen vorgenommen werden.

1.1.2 Einschränkungen der Fahrzeugverfügbarkeit

Für Einschränkungen der Verfügbarkeit der Fahrzeuge wird ein abweichendes System angewendet, das in Anhang 2 beschrieben ist.

1.2 Datengrundlagen

Die in der Leistungsbeschreibung für das Qualitätscontrolling-System festgesetzten Qualitätsstandards im Bereich **Nichtleistung** werden auf folgender Grundlage bewertet:

Liste der vertraglich festgesetzten Qualitätsstandards im Bereich <u>Nichtleistung</u>		Datengrundlagen	
		Liefernachweis	Profitester
1	Streckenbezogene Ausfälle	X	(!)
2	Sitzplatzbezogene Ausfälle	X	(!)
3	Fahrzeugbezogene Abweichungen	X	(!)
4	Zugbegleitpersonal (Betreuungsquote)	X	(!)

Tabelle 1: Datengrundlagen Nichtleistung

X Daten werden erhoben und führen bei Schlechtleistung zu Abzügen.

(!) Daten werden erhoben und dienen zur Kontrolle der Liefernachweisangaben (Plausibilitätsprüfung) und führen bei falscher Dokumentation zu Vertragsstrafen.

Die in der Leistungsbeschreibung für das Qualitätscontrolling-System festgesetzten Qualitätsstandards im Bereich **Slechtleistung** werden auf folgender Grundlage bewertet:

Liste der vertraglich festgesetzten Qualitätsstandards im Bereich Slechtleistung		Datenquellen	
		Liefernachweis	Profitester
1	Pünktlichkeit	X	(!)
2	Zugbegleitpersonal (Qualität)		X
3	Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb)		X
4	„Fehler und Störungen“, Altersgerechte Abnutzungen“ sowie „Sauberkeit außen“		X
5	Zustand Fahrzeuge – Innenbereich		X
6	Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe		X
7	Zustand Fahrzeuge – Toiletten		X
8	Ersatzleistungen (Qualität)		X
9	Fahrgastinformation Fahrzeuge (Störfall)		X
10	Fahrgastinformation mit elektronischen Medien auf Basis der jeweiligen Medien	Ist-Datenserver	

Tabelle 2: Datenquellen Schlechtleistung

X Daten werden erhoben und führen bei Schlechtleistung zu Abzügen.

(!) Daten werden erhoben und dienen zur Kontrolle der Liefernachweisangaben (Plausibilitätsprüfung) und führen bei falscher Dokumentation zu Vertragsstrafen.

Die Ergebnisse sämtlicher Messmethoden für alle Qualitätsstandards (ausgedrückt in Prozent- oder Bewertungspunkten) werden kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen gerundet und fließen so in die Berechnung resultierender Abzüge/Zuschussminderungen ein.

1.2.1 Liefernachweise zur Einspielung in QUMA

1.2.1.1 Übersicht der Liefernachweise QUMA

(1) Das EVU hat folgende Liefernachweise im Rahmen des Qualitätscontrolling-Systems zu erbringen:

- Liefernachweis „Vorhersehbare Ausfälle“
- Liefernachweis „Nicht vorhersehbare Ausfälle“
- Liefernachweis „Notkonzepte“
- Liefernachweis „Zugbildung“
- Liefernachweis „Pünktlichkeit“ und „Messpunktpünktlichkeit“
- Liefernachweis „Personale im Zug (abschnittscharf)“
- Gegebenenfalls neu entwickelte Liefernachweise

(2) Das EVU hat alle Liefernachweise gemäß den technischen Vorgaben in Anhang 1 zu dieser Anlage zu erstellen und diese monatlich bis spätestens zum zehnten Kalendertag des Folgemonats selbstständig und fehlerfrei über die Weboberfläche von QUMA in das Controllingsystem des Aufgabenträgers einzuspielen. Das Format der Liefernachweise und die inhaltlichen Anforderungen an die Liefernachweise sind in Anhang 1 zu dieser Anlage geregelt. Dazugehörige Stör codes werden dem EVU rechtzeitig vor Betriebsaufnahme mitgeteilt. Der Aufgabenträger behält sich vor, Stör codes im Laufe des Vertrages anzupassen – das EVU hat diese Änderungen umzusetzen.

Liefernachweise, die mit von dem Aufgabenträger nicht akzeptierten Validierungsfehlern (falsches Datenformat, fehlende bzw. fehlerhafte Inhalte o. ä.) behaftet sind, gelten als nicht eingespielt. Der Aufgabenträger informiert das EVU durch QUMA umgehend über einen als untauglich oder fehlerhaft zu qualifizierenden Liefernachweis.

- (3) Zeigen sich Widersprüche zwischen den Angaben in den Liefernachweisen und den Erhebungen der Profitester, gelten die Feststellungen der Profitester als erwiesen, wenn das EVU nicht innerhalb von acht Werktagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme die Unrichtigkeit der von den Profitestern gemachten Angaben substantiiert nachweist. Das Testat der Profitester hat grundsätzlich Vorrang vor der Dokumentation in den Liefernachweisen.
- (4) Das EVU muss bestimmte Datensätze in seinen Liefernachweisen mit einem oder mehreren definierten StörungsCodes kennzeichnen, welche Vorfälle bzw. Störungen, deren Ursache im Verantwortungsbereich des Fahrzeugherstellers liegen, markieren. Das EVU darf diese Codes nur für die Vorfälle bzw. Störungen benutzen, für welche die Verursacherfrage eindeutig zwischen Hersteller und EVU abschließend geklärt wurde. Ist die Verursacherfrage noch nicht final geklärt, gibt es einen separaten StörCode, sodass die Liefernachweise dennoch fristgerecht in QUMA eingespielt werden können. Neben dem StörCode ist im Bemerkungsfeld in diesem Fall zusätzlich ausschließlich die Fahrzeugnummer des betroffenen/verursachenden Fahrzeugs anzugeben. Das Bemerkungsfeld ist auch im Liefernachweis Zugbildung in gleicher Weise zu füllen.

1.2.1.2 Vertragsstrafen für nicht vollständig und nicht fristgemäße Liefernachweise QUMA

Bei nicht vollständiger oder bei nicht fristgemäßer Einspielung eines Liefernachweises nach Kap. 1.2.1.1 Abs. 2 in Verbindung mit § 5 Abs. 6 des Verkehrsvertrages (nachfolgend VV) erfolgt eine Vertragsstrafe in Höhe von 300 € pro Tag (dynamisiert gem. Kapitel 5). Ein Leistungsnachweis, der nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit eingespielt wurde, gilt als nicht geliefert. In diesem Fall greifen zusätzlich zu der dann fälligen Vertragsstrafe in Höhe von 9.000 € (dynamisiert gem. Kapitel 5) für die Berechnung von Abzügen bzw. Reduzierungen des Zahlungsanspruchs für Nicht- und Schlechtleistung die nachfolgend beschriebenen Mechanismen:

- a. Wurde für einen Qualitätsstandard im Bereich der Schlechtleistung kein Liefernachweis in die QUMA-Datenbank eingespielt, wird als Erfüllungsgrad für diesen Qualitätsstandard der schlechteste Erfüllungsgrad der letzten zwölf Monate abzüglich zehn Prozentpunkte angesetzt. Wird der Liefernachweis nachgereicht, werden die tatsächlichen Daten für die Berechnung eventueller Abzüge herangezogen.
- b. Wurde für einen Qualitätsstandard im Bereich der Nichtleistung kein Liefernachweis in die QUMA-Datenbank eingespielt, entfällt der Zahlungsanspruch des EVU in voller Höhe. Wird der Liefernachweis nachgereicht, werden die tatsächlichen Daten für die Berechnung eventueller Reduzierungen des Zahlungsanspruchs herangezogen.

1.2.1.3 Vertragsstrafen für nachweislich und/oder vorsätzlich falsch erstellte Liefernachweise QUMA

- (1) Bei nachweislich inhaltlich falsch erstellter Dokumentation in den gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweisen „vorhersehbare Ausfälle“, „nicht vorhersehbare Ausfälle“, „Notkonzepte“, „Zugbildung“, und „Personale im Zug beträgt die Vertragsstrafe pro festgestellter Abweichung 1.500 EUR pro Fahrt und pro fehlerhaften Liefernachweis. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.
- (2) Bei nachweislich inhaltlich falsch erstellter Dokumentation in dem gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweis der „Pünktlichkeit“ beträgt die Vertragsstrafe 50 € für jede fehlende Verspätungsminute an einem Messpunkt. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.
- (3) Bei vorsätzlich falsch erstellter Dokumentation in den gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweisen „vorhersehbare Ausfälle“, „nicht vorhersehbare Ausfälle“, „Zugbildung“ und „Pünktlichkeit“ beträgt die resultierende Vertragsstrafe das 5-fache der Minderung gemäß Kapitel 2 und 3 für die gesamte Fahrt. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.

- (4) Bei vorsätzlich falsch erstellter Dokumentation in dem gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweis „Personale im Zug“ beträgt die resultierende Vertragsstrafe das 10-fache der Minderung gemäß Kapitel 2 und 3. für die gesamte Fahrt. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.

1.2.2 Sonstige Nachweise

Weitere Nachweise, Bereitstellung von Unterlagen oder Daten etc., die in der Leistungsbeschreibung und sonstigen Vergabeunterlagen gefordert werden und nicht unter die Vorgaben nach Kapitel 1.2.1 fallen, sind außerhalb der Nachweiserbringung QUMA zu erbringen.

Insbesondere gelten folgenden Regelungen für die nicht rechtzeitige Erbringung von Nachweisen, Bereitstellung von Unterlagen und Daten etc.:

- a. Falls das EVU den Datentransfer zur Übermittlung der Daten in das/aus dem Dokumentationssystem zur Fahrzeugverfügbarkeit nach LB 3, Anhänge 2 und 3 nicht, nicht rechtzeitig, nicht vollständig oder fehlerhaft vornimmt, hat das EVU pro fehlendem/nicht vollständigen oder fehlerhaftem Datensatz in den Klassen A-D einen Betrag in Höhe von 200 € bzw. pro fehlendem/nicht vollständigen oder fehlerhaftem Datensatz einen Betrag in Höhe von 50 € als Vertragsstrafe zu zahlen. Das EVU hat diese Vertragsstrafe nicht zu zahlen, wenn es innerhalb von acht Werktagen substantiiert nachweist bzw. stichhaltig begründet, dass es die Nichtlieferung, die verzögerte Lieferung oder die nicht vollständige bzw. fehlerhafte Lieferung nicht zu vertreten hat. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Die dauerhafte Nicht- oder Schlechtlieferung im Sinne des Satzes 1 kann gemäß § 9 des VV zur Kündigung des Verkehrsvertrages führen.
- b. Falls das EVU den täglichen Datentransfer zur Einbindung der Prüfgeräte zur Kontrolle nicht gemäß LB, Kapitel 3.7.4 durchgeführt hat, hat das EVU einen Betrag in Höhe von 300 € für jeden Tag, an dem dieser Datentransfer nicht für alle Geräte stattgefunden hat, an den Aufgabenträger zu zahlen. Das EVU hat diese Vertragsstrafe nicht zu zahlen, wenn es innerhalb von acht Werktagen substantiiert nachweist, dass es die Verzögerung des Datenaustauschs bzw. das verzögerte Durchführen des täglichen Datentransfers nicht zu vertreten hatte. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt.
- c. Das EVU hat eine Vertragsstrafe in Höhe von 250 € pro Werktag für nicht fristgerecht gelieferte Liefernachweise, Statistiken, Einnahmemeldungen und Testate, die gemäß LB, Kapitel 3.7.4 von dem Aufgabenträger gefordert werden, an den Aufgabenträger zu zahlen. Die genannte Vertragsstrafe wird ab dem ersten Tag nach Verstreichen der festgesetzten Frist bis zur entsprechenden Lieferung fällig. Das EVU hat diese Vertragsstrafe nicht zu zahlen, wenn es innerhalb von acht Werktagen substantiiert nachweist bzw. stichhaltig begründet, dass die Nichtlieferung ausschließlich in der Sphäre des Aufgabenträgers begründet lag. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Die dauerhafte Nichtlieferung von Statistiken und Einnahmemeldungen kann gemäß § 9 des VV zur Kündigung des Verkehrsvertrags führen.
- d. Für jeden Tag der verspäteten Abgabe der Schlussabrechnung der tatsächlich angefallenen Infrastrukturkosten nach LB, Kapitel 9 Abs. 3 zahlt das EVU eine Vertragsstrafe in Höhe von 50 €, es sei denn, das EVU weist dem Aufgabenträger substantiiert innerhalb von acht Werktagen nach, dass es die Verzögerung nicht zu vertreten hat. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt.
- e. Für jeden Tag der verspäteten Abgabe des Entwurfes der Jahresrechnung nach LB, Kapitel 9 Abs. 4 zahlt das EVU eine Vertragsstrafe in Höhe von 200 €, es sei denn, das EVU weist dem Aufgabenträger substantiiert innerhalb von acht Werktagen nach, dass es die Verzögerung nicht zu vertreten hat. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt.
- f. Für jeden verspäteten Tag, an dem das EVU die Tageszusammenfassung über besondere betriebliche Störungen gemäß LB, Kap.3.3.9, Abs. 2 nicht bis zum folgenden Werktag 12 Uhr per E-Mail zugeschickt hat, hat das EVU einen Betrag in Höhe von 100 € zu zahlen.

1.2.3 Erhebungen durch Profitester

Die Profitester des Aufgabenträgers

- erheben und dokumentieren die Qualität der von einem EVU erbrachten Betriebsleistung in den Bereichen, für die keine Liefernachweise vorgelegt werden können und / oder
- führen unangemeldete Stichproben zur Überprüfung der Plausibilität, Richtigkeit und Ordnungsmäßigkeit der in den Liefernachweis dokumentierten Angaben durch.

Das Gutachterbüro „WVI – Prof. Dr. Wermuth Verkehrsforschung und Infrastrukturplanung“ hat im August 2003 für den VRR ein universell im ÖPNV / SPNV einsetzbares Verfahren zur Bestimmung von Stichprobenumfang und Stichprobenplanung für den Einsatz von Profitestern entwickelt, um hiermit linien-spezifisch repräsentative Ergebnisse gewinnen zu können.

Gemäß diesem Stichprobenplan sind mindestens 133 Qualitätserhebungen pro Jahr auf jeder Linie durchzuführen. Die Verteilung dieser Qualitätserhebungen ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen, bei der – der Einfachheit halber – eine Anzahl von 140 Qualitätserhebungen pro Linie zugrunde gelegt wurde.

	Winterhalbjahr (Oktober – März)	Sommerhalbjahr (April – September)	Gesamtjahr
Montag – Freitag, Vormittag ¹	30	30	60
Montag – Freitag, Nachmittag ²	30	30	60
Samstag, Sonn- und Feiertag	10	10	20
Gesamt	70	70	140

Tabelle 3: Einsatz Profitester

Falls bei einem Qualitätskriterium die Anzahl von 70 Erhebungen pro Halbjahr unterschritten sein sollte, fließt dieses Qualitätskriterium nicht in die Berechnung des Qualitätsstands ein, sondern die für dieses Qualitätskriterium vorgesehenen Gewichtungsprozente verteilen sich proportional auf die verbleibenden Qualitätskriterien.

Der Aufgabenträger korrigiert oder – falls eine Korrektur nicht möglich ist – löscht fehlerhafte Daten, falls das EVU Fehler in den von Profitestern erhobenen Daten substantiiert nachweist.

Der Aufgabenträger behält sich vor, die Anzahl der durch die Profitester durchzuführenden Qualitätserhebungen auf der Basis der Anforderungen des Stichprobenplans zu erhöhen.

Die Profitester überprüfen die Qualität der Betriebsleistung zug- bzw. fahrtspezifisch. Ausnahme ist der Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge“, bei dem die Profitester in einem Wagen bzw. einem Triebwagen prüfen. Die Auswahl dieses Wagens bzw. Triebwagens erfolgt nach dem Zufallsprinzip.

Der Aufgabenträger behält sich vor, die Anzahl der durch die Profitester durchzuführenden Qualitätserhebungen auf der Basis der Anforderungen des Stichprobenplans zu erhöhen.

Die Überprüfung der Betriebsleistung muss nicht zwingend über Profitester, sondern kann auch über andere, von dem Aufgabenträger beauftragte Firmen erfolgen.

2 Abzüge für Nichtleistung

2.1 Streckenbezogene Ausfälle

Für nicht erbrachte Leistungen im Bereich des Betriebsprogramms gemäß LB, Kapitel 3.3.10 erfolgt eine Minderung gemäß den Festlegungen in der nachfolgenden Tabelle. Dabei gelten die Abzugsbeträge für Fahrten, die mit 280 oder 320 Sitzplätzen bestellt sind. Bei Fahrten, die mit 120 oder 160 Sitzplätzen bestellt sind, werden die Beträge um 30 % reduziert, bei 440 Sitzplätzen um 30 % erhöht.

¹ Die Tageszeit „Vormittag“ umfasst die Betriebsstunden von Betriebsbeginn bis 14:00 Uhr.

² Die Tageszeit „Nachmittag“ umfasst die Betriebsstunden von 14:00 Uhr bis Betriebsschluss.

Komplettausfall	Eine Fahrt fällt auf dem gesamten Linienweg aus. Keine Station auf dem gesamten Linienweg wird bedient.	<p>Auf dem gesamten Linienweg erfolgt eine Minderung in Höhe von 13,50 € je ZugKM.</p> <p>Sofern der Ausfall fahrzeugbedingt stattfindet, erfolgt eine Minderung in Höhe von 9,00 € je Zugkm.</p> <p>Sofern der Ausfall der konkreten Fahrt auf dem konkreten Abschnitt aufgrund externer Einflüsse erfolgt, die das EVU nicht zu vertreten hat (zum Beispiel Suizid, Unwetter oder infrastrukturell bedingte Störung), erfolgt eine Minderung in Höhe von 4,00 € je Zugkm. Für umlaufbedingt etc. ausfallende weitere Zugausfälle gilt diese Regelung NICHT.</p> <p>Sofern der Ausfall aufgrund von Extremwetterlagen, Terrorismus oder anderen Vorfällen stattfindet, die eine mindestens 16 Stunden lange Sperrung des gesamten Linienweges oder großer Teile des SPNV in NRW zur Folge haben, erfolgt eine Minderung in Höhe von 2,00 € je Zugkm. Der Aufgabenträger behält sich vor, die Regelung im Einzelfall auch bei Ereignissen zur Anwendung zu bringen, die unterhalb der Mindestanforderung in Bezug auf Dauer und Ausdehnung liegen.</p> <p>Ebenso erfolgt eine Minderung in Höhe von 2,00 € je Zugkm, wenn der Ausfall aufgrund von geplanten Bauarbeiten mit Sperrung von bis zu 72 Stunden stattfindet.</p> <p>Zusätzlich entfällt in jedem Fall der Anspruch auf Erstattung der Infrastrukturkosten.</p>
------------------------	---	--

Teilausfall	<p><u>Möglichkeit 1:</u> Eine Fahrt wird am Anfang des Linienwegs gekappt; dabei wird mindestens eine Station nicht bedient.</p> <p><u>Möglichkeit 2:</u> Eine Fahrt wird am Ende des Linienwegs gekappt; dabei wird mindestens eine Station nicht bedient.</p> <p><u>Möglichkeit 3:</u> Eine Fahrt endet mitten im Linienweg und wird erst mindestens eine Station später wieder fortgesetzt, wobei der Zug nicht umgeleitet wird (d.h. es muss ein zweiter Zug eingesetzt werden). Mindestens ein Streckenabschnitt (zwischen zwei Stationen) wird nicht bedient.</p>	<p>Für den nicht bedienten Streckenabschnitt erfolgt eine Minderung in Höhe von 13,50 € je Zugkm.</p> <p>Sofern der Ausfall fahrzeugbedingt stattfindet, erfolgt eine Minderung in Höhe von 9,00 € je Zugkm.</p> <p>Sofern der Ausfall der konkreten Fahrt auf dem konkreten Abschnitt aufgrund externer Einflüsse erfolgt, die das EVU nicht zu vertreten hat (zum Beispiel Suizid, Unwetter oder infrastrukturell bedingte Störung), erfolgt eine Minderung in Höhe von 4,00 € je Zugkm. Für umlaufbedingt etc. ausfallende weitere Zugausfälle gilt diese Regelung NICHT.</p> <p>Sofern der Ausfall aufgrund von Extremwetterlagen, Terrorismus oder anderen Vorfällen stattfindet, die eine mindestens 16 Stunden lange Sperrung des gesamten Linienweges oder großer Teile des SPNV in NRW zur Folge haben, erfolgt eine Minderung in Höhe von 2,00 € je Zugkm. Der Aufgabenträger behält sich vor, die Regelung im Einzelfall auch bei Ereignissen zur Anwendung zu bringen, die unterhalb der Mindestanforderung in Bezug auf Dauer und Ausdehnung liegen.</p> <p>Ebenso erfolgt eine Minderung in Höhe von 2,00 € je Zugkm, wenn der Ausfall aufgrund von geplanten Bauarbeiten mit Sperrung von bis zu 72 Stunden stattfindet.</p> <p>Zusätzlich entfällt in jedem Fall der Anspruch auf Erstattung der Infrastrukturkosten.</p>
Umleitung / Haltausfall	Eine Fahrt verlässt ihren regulären Linienweg und setzt ihn frühestens zwei Stationen im Linienvverlauf später wieder fort (d.h. es wird mindestens eine Station nicht bedient).	Für den nicht bedienten regulären Streckenabschnitt erfolgt eine Minderung in Höhe von 5,00 € je ZugKM. Infrastrukturkosten werden höchstens bis zur Höhe der Infrastrukturkosten für den regulären Linienweg gezahlt.
Verfrühte Abfahrt	Eine Fahrt fährt in einem Bahnhof früher ab, als im Fahrplan veröffentlicht ist.	Auf dem Streckenabschnitt bis zum nächsten Halt erfolgt eine Minderung in Höhe von 13,50 € je ZugKM. Zusätzlich entfällt der Anspruch auf Erstattung der Infrastrukturkosten.
Verspätung ab 30 Minuten	<p>Eine Fahrt weist auf einem Streckenabschnitt oder auf der gesamten Fahrt eine Verspätung von 30 oder mehr Minuten auf.</p> <p>Der als Nichtleistung geltende Streckenabschnitt endet jeweils mit der letzten Station, die eine Verspätung von 30 oder mehr Minuten aufweist und beginnt mit</p>	<p>Für den Streckenabschnitt, der eine Verspätung von 30 oder mehr Minuten aufweist, erfolgt eine Minderung in Höhe von 13,50 € je ZugKM.</p> <p>Sofern die Verspätung fahrzeugbedingt stattfindet, erfolgt eine Minderung in Höhe von 9,00 € je Zugkm.</p>

	der in Fahrtverlauf vorangehenden Station.	<p>Sofern die Verspätung der konkreten Fahrt auf dem konkreten Abschnitt aufgrund externer Einflüsse erfolgt, die das EVU nicht zu vertreten hat (zum Beispiel Suizid, Unwetter oder infrastrukturell bedingte Störung), erfolgt eine Minderung in Höhe von 4,00 € je Zugkm. Für umlaufbedingt etc. ausfallende weitere Zugausfälle gilt diese Regelung NICHT.</p> <p>Zusätzlich entfällt in jedem Fall der Anspruch auf Erstattung der Infrastrukturkosten.</p>
--	--	--

Tabelle 4: Streckenbezogene Ausfälle (Definition, Beispiele und Abzüge)

Für die Durchführung von Ersatzmaßnahmen gemäß LB, Kapitel 3.3.7 in Verbindung mit Kapitel 3.3.10 bei streckenbezogenen Ausfällen reduzieren sich die in Tabelle 4 angegebenen Minderungen gemäß nachfolgender Tabelle:

	Vorher-sehbare Stö-rung	Nicht vor-her-sehbare Stö-rung	Definition	Reduzierung der Minde-rung
Ersatzzug	X	X	Betroffener Streckenabschnitt wird von einem Zug bedient, der bzgl. der Sitzplatzkapazität und/oder der Fahrzeugklasse vom planmäßigen Zug abweichen kann.	Für den mit einem Ersatzzug befahrenen Streckenabschnitt erfolgt keine Minderung gemäß Tabelle 4, sofern der gleiche Fahrzeugtyp als Ersatzzug eingesetzt wird. Sofern ein Ersatzzug eingesetzt wird, der hinsichtlich Kapazität und / oder Fahrzeugklasse schlechter ist, greifen Abzüge gemäß Kapitel 2.2 dieser Anlage.
Freigabe von Fernverkehrszügen	X	X	Betroffener Streckenabschnitt, der durch die Nutzung des Fernverkehrs ersetzt worden ist, gilt zunächst als nicht ersetzt. Die Summe aller ZugKm von genutzten Fernverkehrszügen wird am Jahresende pauschal vergütet. Begrenzung: Es wird maximal die ZugKm-Leistung der ausgefallenen Züge ersetzt.	EVU erhält 5,00 € je ZugKm für die Summe aller als Ersatzleistung gefahrenen Fernverkehrs-ZugKm (keine direkte Verrechnung mit den ersetzten regulären SPNV-Streckenabschnitten).
Schienenersatzverkehr (SEV) bei Baumaßnahmen bis 72 Stunden	X		Betroffener Streckenabschnitt wird mittels SEV (Busse und Taxen) bedient. <u>Anforderung vorab:</u> Fahrplan und Anforderungen an die Kapazität sind im Vorhinein	Für den mit einem SEV/Bus- oder Taxinotverkehr befahrenen Streckenabschnitt wird die Minderung gemäß Tabelle 4 um 6,00 € reduziert. Es erfolgt

			zwischen dem Aufgabenträger und EVU abgestimmt.	keine Erstattung eventuell anfallender Infrastrukturkosten.
Bus- / Taxinotverkehr		X	Betroffener Streckenabschnitt wird mittels Busnotverkehr (Busse und/oder Taxen in angemessener Menge) bedient.	

Tabelle 5: Ersatzmaßnahmen (Abzüge und Sanktionen)

Streckenabschnitte, die eine gemäß Kapitel 2.1, Tabelle 4 dieser Anlage als Nichtleistung geltende Verspätung aufweisen, fließen nicht in die Abzugsberechnung für Schlechtleistung beim Qualitätsstandard Pünktlichkeit ein.

Grenzwerte und Fälle der besonders schlechten Erfüllung

Übersteigt das Volumen der Ausfallkilometer nach Gegenrechnen der kilometermäßigen Ersatzleistungen innerhalb eines Jahres die für diesen Zeitraum vereinbarte Betriebsleistung um mehr als 5 % werden zusätzliche Vertragsstrafen fällig.

Zugausfälle und Ersatzleistungen	Zusätzliche Vertragsstrafe
Stufe 1: Unterschreitung des bestellten Zugkilometervolumens um mehr als 5 % und maximal 10% nach Gegenrechnen von Umleitungen zu 35 % und allen anderen Ersatzleistungen zu 100 % auf das Zugkilometer-volumen.	Zusätzlich zur Minderung für ausgefallene Zugkilometerleistungen ergibt sich eine zusätzliche Vertragsstrafe in Höhe von 5,00 € pro Zugkilometer für die 5 % überschreitende Nichtleistung.
Stufe 2: Unterschreitung des bestellten Zugkilometervolumens um mehr als 10 % und maximal 20 % nach Gegenrechnen von Umleitungen zu 35 % und allen anderen Ersatzleistungen zu 100 % auf das Zugkilometer-volumen.	Zusätzlich zu den Regelungen der Stufe 1 ergibt sich eine weitere Vertragsstrafe in Höhe von 8,00 € pro Zugkilometer für die 10 % überschreitende Nichtleistung.

Tabelle 6: Fälle der besonders schlechten Erfüllung (Zugausfälle und Ersatzleistungen)

Dem EVU steht der Gegenbeweis einer fehlenden oder wesentlich niedrigeren Belastung des Aufgabenträgers durch den minderungsrelevanten Tatbestand offen.

Regelung zur Vergütung Baumaßnahmen über 72 Stunden

Sollte es aufgrund von größeren Baumaßnahmen zu Sperrungen der Strecke von mehr als 72 Stunden – ggf. auch mit Unterbrechungen – kommen, gilt die folgende gesonderte Kostenerstattung:

Der SEV für den entsprechenden Abschnitt ist vom EVU in Zusammenarbeit mit dem Aufgabenträger zu planen und zu bestellen. Das EVU hat dem Aufgabenträger mehrere Angebote von entsprechend qualifizierten Busunternehmen 6 Wochen vor Beginn der Maßnahme vorzulegen. Der Aufgabenträger stellt hierzu zu Vertragsbeginn ein einheitliches Datenblatt zur Verfügung. Die Ausschreibung ist dabei so zu gestalten, dass auch eine sinnvolle Beteiligung mittelständischer Unternehmer möglich ist.

Der Aufgabenträger übernimmt die Kosten für die gemeinsam geplanten und unter Zustimmung des Aufgabenträgers bestellten Ersatzverkehre gegen Nachweis. Verwaltungskosten des EVU etc. werden nicht gesondert erstattet.

Für die ausfallenden Zugleistungen erhält das EVU weiterhin den Grundanspruch je ZKM, allerdings reduziert um die Positionen A.2 (Energiekosten) und A.4 (sonstige Kosten) für ressourcenneutrale Minderleistungskilometer gemäß Kalkulationsschema (Anlage LB 4). Die in Tabelle 5 dargestellten Auswirkungen auf den Zahlungsanspruch des EVU gelten in diesen Fällen ausdrücklich nicht.

Die Abrechnung des SEV erfolgt im Rahmen der jährlichen Ist-Abrechnung. Die monatlichen Abschlagszahlungen werden ebenso wie alle übrigen vertraglichen Regelungen nicht angepasst.

Sollte es aufgrund von Baumaßnahmen zu Umleitungen mit Haltausfällen kommen, die länger als 72 Stunden – ggf. auch mit Unterbrechungen – dauern, gilt ebenfalls eine gesonderte Minderung. In diesem Fall erhält das EVU, soweit ein vorher mit dem Aufgabenträger abgestimmtes Ersatzkonzept, das die Kundeninteressen auch an den ausgelassenen Stationen vollumfänglich berücksichtigt, umgesetzt wird, bis zu 100 % der Fahrbetriebs- und Trassenkosten. Der Aufgabenträger behält sich vor, die Konzepte im Einzelfall zu prüfen.

2.2 Sitzplatzbezogene Ausfälle und fahrzeugbezogene Abweichungen

Der Zahlungsanspruch des EVU reduziert sich, wenn die vom EVU durchgeführten Fahrten nicht mit der hierfür bestellten Sitzplatzkapazität und/oder nicht mit den vertraglich geschuldeten Fahrzeugen erbracht wurden. Die Reduzierungen werden über ein 3-stufiges Berechnungsverfahren ermittelt.

Grundlage für die Berechnung der sitzplatzbezogenen Ausfälle und der fahrzeugbezogenen Abweichungen sind die vom EVU tatsächlich gefahrenen Zugkilometer [ZugKm] (von dem Aufgabenträger bestelltes ZugKm-Volumen abzüglich Zugausfälle) multipliziert mit deren vertraglich geschuldeten Sitzplätzen. Dieses Produkt stellt somit das bereinigte Behängungs-SOLL dar und wird im Folgenden als „BEH-SOLL“ [Einheit „Sitzplatzkilometer“] bezeichnet.

2.2.1 Messung und Messkriterien sitzplatzbezogene Ausfälle (1. Stufe)

Definition:

Ein sitzplatzbezogener Ausfall liegt dann vor, wenn eine geringere als die vertraglich vorzuhaltende Sitzplatzanzahl geliefert wird.

Messsystem:

Als Sitzplätze gelten alle Sitzplätze in der 1. und 2. Wagenklasse sowie die Klappsitze im Mehrzweckbereich, jedoch nicht die eventuell vorhandenen Notsitze in den Eingangsbereichen. Sitzplätze in einem verschlossenen bzw. nicht zugänglichen Wagen gelten als nicht gelieferte Sitzplätze. Die vertraglich vorzuhaltende Sitzplatzanzahl je Fahrzeug bzw. je Fahrt ist in Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b festgesetzt.

In QUMA werden im Rahmen der 1. Stufe die tatsächlich gefahrenen Sitzplatzkilometer über alle Fahrten eines Jahres errechnet. Diese tatsächlich gefahrenen Sitzplatzkilometer („BEH-IST“) werden ggf. in der „2. Stufe (Messung und Messkriterien fahrzeugbezogene Abweichungen)“ weiter reduziert.

2.2.2 Messung und Messkriterien fahrzeugbezogene Abweichungen (2. Stufe)

Definition:

Eine fahrzeugbezogene Abweichung liegt vor, wenn das EVU nicht die vertraglich geschuldeten Fahrzeuge einsetzt. Abweichungen von den vertraglich geschuldeten Fahrzeugen werden den Fahrzeugklassen 1 bis 3 zugeordnet. Die vertraglich geschuldeten Fahrzeuge werden der Fahrzeugklasse 0 zugeordnet.

Messsystem:

Fahrten mit fahrzeugbezogenen Abweichungen:

In QUMA werden im Rahmen der 2. Stufe die tatsächlich gefahrenen Sitzplatzkilometer „BEH-IST“ (aus der 1. Stufe der Berechnung „Nichtleistung Zugbildung“) der entsprechenden Fahrten, welche eine fahrzeugbezogene Abweichung aufweisen, gemäß der folgenden Tabelle weiter reduziert:

Reduzierung der SitzplatzKM für Fahrzeugklasse 1	Reduzierung der SitzplatzKM für Fahrzeugklasse 2	Reduzierung der SitzplatzKM für Fahrzeugklasse 3
7,5 %	20,0 %	40,0 %

Tabelle 7: Reduzierung der SitzplatzKM aufgrund fahrzeugbezogener Abweichungen

Fahrten ohne fahrzeugbezogene Abweichungen:

Bei allen Fahrten, die keinerlei fahrzeugbezogene Abweichungen aufweisen, werden auch keine weiteren Reduzierungen der Sitzplatzkilometer im Rahmen der 2. Stufe vorgenommen.

Fahrzeugklasse 0:

Die Fahrzeugklasse 0 enthält nur die von den Auftraggebern bereitgestellten SPNV-Fahrzeuge.

Fahrzeugklasse 1:

Die Fahrzeugklasse 1 enthält im Vergleich zur Fahrzeugklasse 0 bauartgleiche oder gleichwertige SPNV-Fahrzeuge, die zwingend den vorgegebenen Fahrplan sicher halten können, und mindestens folgende Komfortmerkmale besitzen:

- Funktionierende Klimaanlage
- Sitzkomfort (Polsterbreite/Stärke) und Sitzreihenabstand vergleichbar oder besser als im geschuldeten Fahrzeug
- Mindestens ein Mehrzweckraum inklusive eines behindertenfreundlichen Einstiegs

Fahrzeugklasse 2:

Die Fahrzeugklasse 2 enthält SPNV-Fahrzeuge, die den vorgegebenen Fahrplan sicher halten, allerdings nicht über alle in der Fahrzeugklasse 1 aufgeführten Komfortmerkmale verfügen.

Fahrzeugklasse 3:

Alle Fahrzeuge, die sich nicht in die o.a. Fahrzeugklassen 0 bis 2 einordnen lassen, werden der Fahrzeugklasse 3 zugeordnet.

In Ausnahmefällen können nach vorheriger Zustimmung des Aufgabenträgers qualitativ höherwertige SPNV-Fahrzeuge eingesetzt und der Fahrzeugklasse 0 zugeordnet werden, auch wenn es sich nicht um die geschuldeten SPNV-Fahrzeuge handelt.

Die Summe der Sitzplatzkilometer aus „Fahrten mit fahrzeugbezogenen Abweichungen“ und „Fahrten ohne fahrzeugbezogene Abweichungen“ wird als „BEH-Wertung“ [Einheit „Sitzplatzkilometer“] bezeichnet und im Rahmen der 3. Stufe (Umrechnung der „BEH-Wertung“ in ZugKm) abschließend in ZugKm zurück gerechnet.

Sofern die Auftraggeber gemäß Anhang 2 nicht verpflichtet sind, Fahrzeuge der Fahrzeugklasse 0 bzw. 1 bereitzustellen, erfolgt keine Reduzierung gemäß Tabelle 6.

2.2.3 Umrechnung der „BEH-Wertung“ in ZugKm (3. Stufe)

QUMA setzt die in der 2. Stufe berechneten „BEH-Wertung“ ins Verhältnis zum „BEH-SOLL“. Dieser Verhältniswert (in Prozent kaufmännisch gerundet mit zwei Nachkommastellen) wird mit den tatsächlich gefahrenen ZugKm multipliziert. Der sich hieraus ergebende Wert wird von den tatsächlich gefahrenen ZugKm abgezogen. Das Ergebnis (in ZugKm) bildet die Basis für die Reduzierung des Zahlungsanspruchs und wird im Folgenden als „BEH-Minderung“ bezeichnet.

2.2.4 Reduzierung des Zahlungsanspruch

Die Reduzierung des Zahlungsanspruch ergibt sich aus dem Produkt aus dem in der 3. Stufe berechneten „BEH-Minderung“ mit einem Minderungsfaktor in Höhe von 9,00 € je ZugKm (dynamisiert gemäß Kapitel 5). Infrastrukturkosten werden in voller Höhe erstattet.

2.3 Betreuung mit Zugbegleitpersonal

Nichtleistung im Bereich Zugbegleitpersonal liegt vor, wenn das Zugbegleitpersonal nicht im vorgesehenen Umfang eingesetzt wird, also die in der LB, Kapitel 3.2.1 vertraglich festgesetzten Betreuungsquoten mit Zugbegleitpersonal unterschritten werden.

Grundlage für die Ermittlung der Reduzierung des Zahlungsanspruchs für Nichtleistung ist die Differenz zwischen den auf Basis der vertraglich vorgegebenen Zugbegleitquoten zu erbringenden und den tatsächlichen BetreuungsKm. Die BetreuungsKm sind das Produkt aus der Anzahl Zugbegleitpersonale und deren tatsächlich betreuten ZugKm. Der Bezugszeitraum für die Berechnung ist das Kalenderjahr.

Der Zahlungsanspruch reduziert sich pro nicht betreutem BetreuungsKm gemäß folgender Tabelle:

Betreuung mit Zugbegleitpersonal	Reduzierung pro nicht betreutem BetreuungsKm (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Alle Linien: Betreuung mit Zugbegleitpersonal	1,50 €

Tabelle 8: Reduzierung des Zahlungsanspruchs pro nicht betreutem BetreuungsKm

Das EVU weist den Einsatz des Zugbegleitpersonals über den Liefernachweis „Besetzung Zugbegleiter“ nach. Die Anforderungen an diesen Liefernachweis (Inhalt und Format) sind in Anhang 1 zu dieser Anlage geregelt.

3 Abzüge für Schlechtleistung

3.1 Qualitätsstandard „Pünktlichkeit“

3.1.1 Messverfahren

Das EVU ist zur pünktlichen Leistungserbringung verpflichtet.

Die Messung der Pünktlichkeit erfolgt über betriebliche Messdaten, die in QUMA einzuspielen sind. Es kommt das so genannte Minutenverfahren zur Anwendung. Beim Minutenverfahren wird an vereinbarten Messpunkten die Ankunftszeit gemessen. Das Passieren von Messpunkten liefert minutengenaue Angaben der Pünktlichkeit (Differenz aus Uhrzeit der Messung und Fahrplansoll).

Eine zu meldende Verspätung tritt ein, wenn die planmäßige Ankunftszeit um mehr als 59 Sekunden überschritten ist. Somit werden Verspätungen von 60 bis 119 Sekunden mit einer Minute, Verspätungen von 120 bis 179 Sekunden mit zwei Minuten usw. im Liefernachweis angegeben.

Zur Erläuterung dient die nachfolgende Tabelle.

Planzeit		
11:24		
beispielhafte IST-Zeiten	Verspätung	Angabe in den Liefernachweisen
11:24:00 bis 11:24:59	Planzeit um 0 bis 59 Sek. überschritten (keine oder bis unter einer Minute verspätet)	0
11:25:00 bis 11:25:59	Planzeit um 60 bis 119 Sek. überschritten (eine bis unter zwei Minuten verspätet)	1
11:26:00 bis 11:26:59	Planzeit um 120 bis 179 Sek. überschritten (zwei bis unter drei Minuten verspätet)	2
11:27:00 bis 11:27:59	Planzeit um 180 bis 239 Sek. überschritten (drei bis unter vier Minuten verspätet)	3
usw.		

In QUMA wird für jeden Zug an jedem Messpunkt eine Toleranzzeit subtrahiert, um eventuelle Messfehler sowie infrastrukturbedingte, betriebliche und externe Einflussgrößen auszugleichen. Sich daraus ergebende Werte, die unter Null liegen, werden auf Null zurückgesetzt. Alle Messpunkte sind folgender Auflistung zu entnehmen:

- Bedburg-Hau
- Düsseldorf Hbf
- Geldern
- Kleve
- Krefeld Hbf
- Krefeld-Oppum
- Meerbusch-Osterath
- Neuss Hbf
- Weeze

Für jede Linie, die einen der obengenannten Haltepunkte und Bahnhöfe passiert oder an einem dieser Haltepunkte und Bahnhöfe endet, ist eine Pünktlichkeit anzugeben. Für alle Linien gilt an jeder Station eine Toleranzzeit von drei Minuten.

Der Aufgabenträger behält sich vor mit einer Vorlaufzeit von sechs Monaten bis zum nächsten Fahrplanwechsel weitere Messpunkte einzufordern. Das EVU hat diese Messpunkte unentgeltlich zu liefern.

Zunächst wird die durchschnittliche Pünktlichkeit einer Fahrt für die durchgeführten Fahrten separat berechnet. Die Summe aller an den Messpunkten einer Fahrt nach Abzug der vereinbarten Toleranzzeit verbleibenden Verspätungsminuten wird durch die Anzahl der auf den Fahrten jeweils passierten Messpunkte dividiert. Damit errechnet sich eine durchschnittliche Verspätung einer Fahrt in Minuten.

Grundlage für die Berechnung der Minderung ist die Summe aller durchschnittlichen Verspätungen aller Fahrten eines Jahres, die nicht als ausgefallen gelten, dividiert durch die Anzahl aller Fahrten eines Jahres, die nicht als ausgefallen gelten und in ihrem Fahrtverlauf mindestens einen Messpunkt passiert haben. Diese Durchschnittsverspätung wird mit einem Abzugsbetrag pro Verspätungsminute multipliziert.

Fahrten, deren pünktlicher Verlauf durch eine Baustelle gestört wird, werden bei der Minderung gesondert behandelt: Es werden für diesen Fall nur diejenigen Messpunkte in die Berechnung der Pünktlichkeit einbezogen, die – in Fahrtverlauf – vor der Baustelle liegen.

Verspätungen auf Grund von höherer Gewalt und Fremdvorschlüssen werden durch die angesetzten Toleranzzeiten berücksichtigt.

3.1.2 Minderung:

Die Minderung je Linie ergibt sich aus der sich so ergebenden jeweiligen Jahresdurchschnittsverspätung [min] (mit zwei Nachkommastellen) multipliziert mit einem Minderungsfaktor von

Qualitätsstandard	Abzugsbetrag pro 0,01 durchschnittliche Verspätungsminute (Jahreswert) (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Pünktlichkeit Linie RE 10	1.500 € p. a.
Pünktlichkeit Linie RB 37	750 € p. a.

Tabelle 9: Abzugsbetrag je durchschnittlicher Verspätungsminute

Der Minderungsbetrag ist jährlich wie folgt pro Linie begrenzt:

- RE 10: 500.000 €
- RB 37: 150.000 €

Die angegebenen Minderungsfaktoren werden jährlich gemäß Kapitel 5 dynamisiert.

Dem EVU steht der Gegenbeweis einer fehlenden oder wesentlich niedrigeren Belastung des Aufgabenträgers durch den minderungsrelevanten Tatbestand offen.

3.2 Qualitätsstandard „Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb)“

„Regelbetrieb“ im Sinne dieses Qualitätsstandards umfasst alle Betriebszustände mit Ausnahme nicht vorhersehbarer Störungen im Sinne von LB, Kapitel 3.3.7.1.

3.2.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft am gesamten Zug die optische Information am **Zugäußeren (Fahrzielanzeiger)** auf Funktionalität und einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.6.1.4 i.V.m. LB, Kapitel 1 Absatz 2 und LB, Kapitel 3.3.7 Absatz 3) fahrtspezifisch über folgende Skala:

100%	Funktionalität und Informationsgehalt bei 100% der Fahrzielanzeiger gewährleistet
75%	Funktionalität und Informationsgehalt bei 50 bis 99% der Fahrzielanzeiger gewährleistet
0%	Funktionalität und Informationsgehalt bei unter 50% der Fahrzielanzeiger gewährleistet

Der Profitester überprüft im gesamten Zug die **Lautsprecherdurchsagen** im Zuginneren auf Durchführung, einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.8.3, LB, Kapitel 3.3.7.2 und LB, Kapitel 3.3.7.2 i.V.m. LB, Kapitel 3.3.7.1) und Verständlichkeit fahrtspezifisch über folgende Skala:

100%	Durchführung, Informationsgehalt und Verständlichkeit bei 100% der Lautsprecherdurchsagen gewährleistet
75%	Durchführung, Informationsgehalt und Verständlichkeit bei 50% bis 99% der Lautsprecherdurchsagen gewährleistet
0%	Durchführung, Informationsgehalt und Verständlichkeit bei unter 50% der Lautsprecherdurchsagen gewährleistet

Der Profitester überprüft die **Innenanzeiger/Informationsbildschirme** im gesamten Zug auf Durchführung, Funktionalität und einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.8.3 und LB, Kapitel 3.3.7 Absatz 3) fahrtspezifisch über folgende Skala:

100%	Durchführung, Funktionalität und Informationsgehalt bei 100% der Anzeigen/Bildschirme gewährleistet.
75%	Durchführung, Funktionalität und Informationsgehalt bei 50% bis 99% der Anzeigen/Bildschirme gewährleistet.
0%	Durchführung, Funktionalität und Informationsgehalt bei unter 50% der Anzeigen/Bildschirme gewährleistet.

3.2.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Fahrzielanzeiger	25%
Durchschnittliche Qualität Lautsprecherdurchsagen	50%
Durchschnittliche Qualität Innenanzeiger	25%

3.2.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb)	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
RE 10	97,5 %	250 € p. a.
RB 37	97,5 %	100 € p. a.

Dem EVU steht der Gegenbeweis einer fehlenden oder wesentlich niedrigeren Belastung des Aufgabenträgers durch den minderungsrelevanten Tatbestand offen.

3.3 Qualitätsstandard „Zugbegleitpersonal (Qualität)“

Neben der Einhaltung der vorgegebenen Zugbegleitquote gem. Kapitel 2.3 dieser Anlage wird zusätzlich die Qualität des Zugbegleitpersonals durch Profitester bewertet und ggf. sanktioniert. Hierbei werden Zugbegleiter im gesamten Zug bewertet.

3.3.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Aktivität des Zugbegleitpersonals** über folgende Skala:

100%	Zugbegleitpersonal ist aktiv
0%	Zugbegleitpersonal ist mehr als 5 Minuten inaktiv
	Inaktiv bedeutet keine Präsenz für den Fahrgast und unaufmerksam trotz Präsenz.

Der Profitester überprüft das **Erscheinungsbild** und die **Ausrüstung des Zugbegleitpersonals** über folgende Skala:

100%	Gepflegtes Erscheinungsbild und vollständige Ausrüstung
50%	Dienstkleidung nicht gepflegt und/oder unvollständig und/oder Ausrüstung unvollständig
0%	Dienstkleidung nicht gepflegt und unvollständig und Ausrüstung: unvollständig

Der Profitester überprüft das **Auftreten und Verhalten des Zugbegleitpersonals** über folgende Skala:

100%	keinerlei Beanstandungen hinsichtlich Auftreten und Verhalten
75%	unfreundlich und/oder hektisch, aber hinreichende Situationsbewältigung
25%	vereinzelt defizitäre Situationsbewältigung
0%	in der Regel defizitäre Situationsbewältigung oder eskalierendes Handeln

3.3.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Anteil aktives Zugbegleitpersonal (Erreichungsgrad Aktivität)	50%
Durchschnittliche Qualität Auftreten und Verhalten	30%
Durchschnittliche Qualität Erscheinungsbild und Ausrüstung	20%

3.3.3 Minderung

Eine Minderung ergibt sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird und errechnet sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Minderungsbetrag.

Qualität Zugbegleitpersonale	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
RE 10	97,5 %	250 € p. a.
RB 37	97,5 %	150 € p. a.

Dem EVU steht der Gegenbeweis einer fehlenden oder wesentlich niedrigeren Belastung des Aufgabenträgers durch den minderungsrelevanten Tatbestand offen.

3.4 Qualitätsstandards „Fehler und Störungen“, „Altersgerechte Abnutzung“ und „Sauberkeit“

Die Feststellung der Einschränkungen erfolgt durch das EVU gemäß den Vorgaben in Anhang 3. Die Ermittlung der Abzüge bei der Einschränkung der Verfügbarkeit der Fahrzeuge erfolgt in Höhe von 90 % der in Anhang 2 genannten Vorgaben. Die dort ermittelten Abzüge werden im Rahmen der Jahresabrechnung verrechnet.

Dem EVU steht der Gegenbeweis einer fehlenden oder wesentlich niedrigeren Belastung der Aufgabenträger durch den minderungsrelevanten Tatbestand offen.

Mängel gemäß Anhang 2 und seiner Anhänge werden zusätzlich durch Profitester erfasst. Der Profitester überprüft anhand der Anhänge zu Anhang 2 den Zustand aller Einrichtungen. Sofern Abweichungen von der Verfügbarkeit durch den Profitester festgestellt werden, die das EVU pflichtwidrig nicht oder nicht innerhalb von 120 Minuten nach Feststellung durch den Profitester an den Fahrzeughersteller gemeldet hat, dürfen die Aufgabenträger eine Vertragsstrafe je Vorfall in Höhe des in Kapitel 1.2.2 genannten Umfangs erheben.

3.5 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge“

Der Profitester überprüft die Fahrzeuge gemäß der Vorgaben der folgenden Qualitätsstandards „Zustand Fahrzeuge“ auf Sauberkeit und Funktion bzw. Beschaffenheit (s. Kapitel 3.5.2 bis 3.5.3). Es wird nur ein Triebwagen für die Bewertung herangezogen. Dabei wählt der Profitester bereits vor Beginn der Überprüfung welchen Triebwagen er bewertet, sodass das Zufallsprinzip gewahrt ist.

Dem EVU steht der Gegenbeweis einer fehlenden oder wesentlich niedrigeren Belastung des Aufgabenträgers durch den minderungsrelevanten Tatbestand offen.

3.5.1 bleibt frei

3.5.2 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Innenbereich“

3.5.2.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit des Bodens** des Fahrzeuginneren über folgende Skala:

100%	100% des Bodens frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% des Bodens frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% des Bodens frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende Flecken, Abfall, Lebensmittelreste; schlecht geputzte Ecken, NICHT: normaler, jahreszeitlich- bzw. wetterbedingter Schmutz (z. B. Split) und/oder Feuchtigkeit	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit des Innengerüsts** des Fahrzeugs (Wände und Decken des Fahrzeugs, Gepäckablagen, Prospekthalter sowie Haltestangen und -griffe) über folgende Skala:

100%	100% des Innengerüsts frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% des Innengerüsts frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% des Innengerüsts frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende und/oder abfärbende Verschmutzung, Abfall etc.	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Durchgangstüren (falls vorhanden)** im Fahrzeuginneren über folgende Skala:

100%	100% der Durchgangstüren frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% der Durchgangstüren frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Durchgangstüren frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende und/oder abfärbende Verschmutzung, Abfall etc.	

3.5.2.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Boden	40%
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Innengerüst	40%
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Durchgangstüren	20%

Falls ein Qualitätskriterium nicht gemessen werden kann (z.B. in einem Fahrzeug ohne Durchgangstüren), fließt dieses Qualitätskriterium nicht in die Berechnung des Qualitätsstands ein, sondern die für dieses Qualitätskriterium vorgesehenen Gewichtungsprozente verteilen sich proportional auf die verbleibenden Qualitätskriterien.

3.5.2.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Zustand Fahrzeuge – Innenbereich	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
RE 10	97,5 %	250 € p. a.
RB 37	97,5 %	100 € p. a.

3.5.3 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe“**3.5.3.1 Messverfahren**

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Sitze (inklusive Tischchen)** über folgende Skala:

100%	100% der Sitze frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% der Sitze frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Sitze frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende und/oder abfärbende Verschmutzung, Abfall, Lebensmittel-/Essensreste; NICHT: vereinzelte Krümel, gefaltete Zeitung etc.	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Scheiben (innen)** über folgende Skala:

100%	100% der Scheiben frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% der Scheiben frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Scheiben frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. Lebensmittelreste, Fettflecken etc.	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Abfallbehälter (außen)** über folgende Skala:

100%	100% der Abfallbehälter frei von störender Verschmutzung*.
75%	50% bis 99% der Abfallbehälter frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Abfallbehälter frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. übertoll, klebende und/oder abfärbende Verschmutzung der Außenhaut	

3.5.3.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
--------------------	------------

Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Sitzgruppe inkl. Tischchen	50%
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Scheiben (innen)	35%
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Abfallbehälter (außen)	15%

3.5.3.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
RE 10	97,5 %	250 € p. a.
RB 37	97,5 %	100 € p. a.

3.5.4 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Toiletten“

3.5.4.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der WC-Elemente (Toiletten, Waschbecken, Spiegel, Böden, Wände etc.)** über folgende Skala:

100%	100% der WC-Elemente frei von störender Verschmutzung* und alle Verbrauchsmaterialien vorhanden *..
75%	50% bis 99% der WC-Elemente frei von störender Verschmutzung* und alle Verbrauchsmaterialien vorhanden *.
0%	0% bis 49% der WC-Elemente frei von störender Verschmutzung* und alle Verbrauchsmaterialien vorhanden *.
*) z. B. fehlendes Toilettenpapier, fehlende Handtücher, fehlende Seife, übervoller Abfallbehälter (NICHT: normale, sich durch reguläre Benutzung aufragende Verschmutzung der WC-Elemente),	

3.5.4.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Toiletten	100 %

3.5.4.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Zustand Fahrzeuge – Toiletten	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
RE 10	97,5 %	250 € p. a.
RB 37	97,5 %	100 € p. a.

3.6 Qualitätsstandard „Ersatzleistungen“

Das EVU ist verpflichtet, den Fahrgästen im Falle von vorhersehbaren Störungen umfassende Informationen beispielsweise durch Durchsagen/Aushänge in den betroffenen Fahrzeugen und Aushänge an den betroffenen Bahnhöfen (Bahnsteig, Zuwegung etc.) anzubieten.

Die Minderung dieses Qualitätsstandards erfolgt – aufgrund der seltenen Eintrittswahrscheinlichkeit und des damit verbundenen geringen Stichprobenumfangs – über Einmalminderungen für jeden Einzelfall. Die Zahlung einer Einmalminderung wird erst fällig, wenn das EVU ausreichend Zeit für das Abstellen des Mangels hatte. Dem EVU wird hierfür eine Frist von 24 Stunden nach Mitteilung eingeräumt. Erst hiernach festgestellte Mängel führen- zu den im Folgenden festgesetzten Einmalminderungen pro Einzelfall.

3.6.1 Vorhersehbare Störung: Schienenersatzverkehr (SEV)

Der Profitester überprüft die **Durchsagen** in den Zügen auf Durchführung und Hörbarkeit. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Akustische Informationen im Zug verständlich durchgeführt	0 EUR
Akustische Informationen im Zug nicht verständlich durchgeführt	250 EUR

Der Profitester überprüft die **Aushänge** im Zug auf Präsenz und Lesbarkeit. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Optische Informationen im Zug vorhanden	0 €
Optische Informationen im Zug nicht vorhanden	250 €

Der Profitester überprüft die **Aushänge** am Bahnhof/Haltepunkt auf Präsenz und Lesbarkeit. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Optische Informationen am Bahnhof/Haltepunkt vorhanden	0 €
Optische Informationen am Bahnhof/Haltepunkt nicht vorhanden	250 €

Der Profitester überprüft die **Anschlussssicherung** (Übergang vom Regelzug auf den Ersatzverkehr) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch). Hierbei wird bei einem 15-Minuten-Takt erwartet, den Anschluss bis unter drei Minuten abzuwarten. Bei einem 30-Minuten-Takt bis unter 13 Minuten. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Übergang von Regelzug auf Ersatzverkehr passend	0 €
Übergang von Regelzug auf Ersatzverkehr nicht passend	250 €

Der Profitester überprüft die **Anschlussssicherung** (Übergang vom Regelzug auf den Ersatzverkehr) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch). Hierbei wird bei einem 30-Minuten-Takt erwartet, den Anschluss bis unter drei Minuten abzuwarten. Bei einem 60-Minuten-Takt bis unter 5 Minuten. Bei der letzten Verbindung des Tages ist der Anschluss unbegrenzt abzuwarten. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Übergang von Regelzug auf Ersatzverkehr passend	0 EUR
Übergang von Regelzug auf Ersatzverkehr nicht passend	250 EUR

Der Profitester überprüft die **Anschlussssicherung** (Übergang vom Ersatzverkehr auf den Regelzug) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch). Hierbei wird bei einem 30-Minuten-Takt erwartet, den Anschluss bis unter drei Minuten abzuwarten. Bei einem 60-Minuten-Takt bis unter

5 Minuten. Bei der letzten Verbindung des Tages ist der Anschluss unbegrenzt abzuwarten. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Übergang von Ersatzverkehr auf Regelzug passend	0 €
Übergang von Ersatzverkehr auf Regelzug nicht passend	250 €

Der Profitester überprüft die **Kennzeichnung** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Optische Informationen (Schriftzug „Schienenersatzverkehr“, Liniennummer und Fahrtrichtung*) vorhanden	0 €
Optische Informationen unvollständig (mindestens eines der Kennzeichnungseigenschaften fehlt)	250 €
*Beschilderung muss das Ziel der Fahrt eindeutig anzeigen (kein Hin-und-Zurück-Schild)	

Der Profitester überprüft die **eingesetzten Fahrzeuge** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Einsatz mind. eines Niederflurbusses mit Rampe für die ersetzte Fahrt	0 €
Kein Einsatz eines Niederflurbusses mit Rampe für die ersetzte Fahrt	250 €

Der Profitester überprüft die **Klimatisierung** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Klimatisiertes Fahrzeug	0 €
Nicht klimatisiertes Fahrzeug	250 €

Der Profitester überprüft die **Fahrgastinformation** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Elektronische Haltestellenanzeigen korrekt in Betrieb	0 €
Elektronische Haltestellenanzeigen außer Betrieb oder ohne korrekte Informationen	250 €

Der Profitester überprüft die **Ansagen** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Akustische Information im Bus verständlich durchgeführt	0 €
Akustische Information im Bus unvollständig oder nicht durchgeführt	250 €

3.6.2 Vorhersehbare Störung: Fahrplanunregelmäßigkeiten (Störungen, für die kein SEV bereitgestellt wird, z. B. bei Gleisbauarbeiten mit Langsamfahrstellen)

Der Profitester überprüft die optischen **Aushänge** (Ankündigung von Fahrplanunregelmäßigkeiten) bahnteigspezifisch auf Präsenz und Lesbarkeit. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Optische Informationen auf betroffenem Bahnsteig vorhanden	0 EUR
Optische Informationen auf betroffenem Bahnsteig nicht vorhanden	250 EUR

Der Profitester überprüft die **Durchsagen** (Ankündigung des Verlassens des Regellaufweges) in den Zügen auf Durchführung und Hörbarkeit. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Akustische Informationen im Zug verständlich durchgeführt	0 EUR
Akustische Informationen im Zug nicht verständlich durchgeführt	250 EUR

3.7 Qualitätsstandard „Fahrgastinformation Fahrzeuge (Störfall)“

„Störfall“ im Sinne dieses Qualitätsstandards umfasst Betriebszustände gemäß LB, Kapitel 3.3.7.3 Absatz 1 sowie LB, Kapitel 3.3.7.1. Die Minderung dieses Qualitätsstandards erfolgt über Einmalminderungen für jeden Einzelfall.

Der Profitester überprüft die **Außen- und Innenanzeigen** im Zug auf Einhaltung der Anforderungen gemäß LB, Kapitel 3.6.1.4 i.V.m. LB, Kapitel 1 Absatz 2 und LB, Kapitel 3.3.7 Absatz 2. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Optische Informationen im Zug korrekt vorhanden	0 €
Optische Informationen im Zug nicht korrekt vorhanden	20 €

Der Profitester überprüft die **Lautsprecherdurchsagen** im Zuginneren auf Durchführung, einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.3.7.3 Absatz 2, LB, Kapitel 3.3.7.1 und Verständlichkeit fahrtspezifisch über folgende Skala:

	Einmalminderung
Akustische Informationen im Zug korrekt durchgeführt	0 €
Akustische Informationen im Zug nicht korrekt durchgeführt	20 €

Der Profitester überprüft die **Innenanzeiger** im Zuginneren auf Durchführung, Funktionalität und einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.8.3 und LB, Kapitel 3.3.7 Absatz 3) fahrtspezifisch über folgende Skala:

	Einmalminderung
Optische Informationen im Zug korrekt vorhanden	0 €
Optische Informationen im Zug nicht korrekt vorhanden	20 €

3.8 Fahrgastinformation mit elektronischen Medien

Das EVU ist verpflichtet, dem Aufgabenträger Daten für die elektronische Fahrgastinformation bereitzustellen.

Die Minderung dieses Qualitätsstandards erfolgt über Einmalminderungen für jeden Einzelfall. Die Feststellung der Datenlieferung erfolgt am Istdatenserver VRR. Die Abzüge ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalminderung
Keine Bereitstellung Fahrplandaten gemäß LB, Kapitel 3.8.5.3 Abs. 1	75 EUR je erwarteter Fahrt
Verspätete, unvollständige oder fehlerhafte Bereitstellung Fahrplandaten gemäß LB, Kapitel 3.8.5.3 Abs. 1, LB, Kapitel 3.3.8 Abs. 2 S. 1	50 EUR je betroffener Fahrt

4 bleibt frei

5 Dynamisierung der Höhe der Sanktionsbeträge

Die in dieser Anlage ausgewiesenen Geldbeträge werden – erstmals zum 01.01.2027 – mit 2,0 % p. a. fortgeschrieben. Abweichend hiervon werden die Abzugsbeträge unter 3.1 Qualitätsstandard Pünktlichkeit analog zur jährlichen Energiekostensteigerung gemäß LB Kapitel 6.2 (3) dynamisiert.

6 Berechnung der Minderungen für Schlechtleistung im Zuge der Jahresabrechnungen

Die Berechnung der Minderung für Schlechtleistung erfolgt auf Basis von Kalenderjahren, beginnend mit dem Jahr, in dem die Betriebsaufnahme einer jeden Linie stattfindet, als erstes Jahr des Betriebs und endend mit dem Jahr, in dem der Betrieb verkehrsvertraglich endet.

Grundlage für die Ermittlung der Minderungsbeträge sind die in Kapitel 3 dieser Anlage festgesetzten Zielwerte und Minderungen pro Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung sowie die gemäß dieser Anlage ermittelten erreichten Werte. Diese Regelung gilt für alle Kalenderjahre mit Ausnahme des ersten und letzten Kalenderjahres.

Für die Berechnung der Minderung des **ersten Kalenderjahres einer jeden Linie** gilt abweichend Folgendes: Es gelten für alle Qualitätsstandards die in Kapitel 3 dieser Anlage festgesetzten Grenzwerte. Als Minderung pro Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung wird ein Betrag in Höhe von 1/365 pro Verkehrstag für jeden in der LB aufgeführten Qualitätsstandard als Berechnungsgrundlage herangezogen. Als vom EVU erreichte Werte werden für den Qualitätsstandard „Pünktlichkeit“ die in diesem Zeitraum gemäß dieser Anlage tatsächlich ermittelten Werte herangezogen. Für die übrigen Qualitätsstandards werden im ersten Jahr die jeweils erreichten Werte des Folgejahres als Berechnungsgrundlage herangezogen, andernfalls ebenfalls die tatsächlichen Werte.

Für die Berechnung der Minderung für das **letzte Kalenderjahr**, das in der Regel rund 50 Wochen umfasst, gilt abweichend Folgendes: Es gelten für alle Qualitätsstandards die in Kapitel 3 festgesetzten Zielwerte. Als Minderung pro Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung wird ein Betrag in Höhe von 50/52 für jeden in der LB aufgeführten Qualitätsstandard als Berechnungsgrundlage herangezogen. Als vom EVU erreichte Werte werden die in diesem Zeitraum gemäß dieser Anlage tatsächlich ermittelten Werte als Berechnungsgrundlage herangezogen.

Anhang

Anhang 1: Strukturanforderungen zur Erstellung der Liefernachweise als CSV-Datei

Anhang 2: Sanktionen für Schlechtleistung, Qualitätsstandards Fehler und Störungen / Altersgerechte Abnutzung / Sauberkeit

Anhang 3: Dokumentationssystem