

Anlage 3 zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag über Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse zur Sicherstellung des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV)

# **Vorgaben zur Leistungserbringung für die Linien der KRN**

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Vorbemerkung .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Fahrzeuge .....</b>	<b>5</b>
2.1.	Fahrzeugtypen und -kategorien .....	5
2.2.	Anforderungen an die Fahrzeuge .....	12
2.3.	Fahrzeuggestaltung .....	14
2.4.	Sauberkeit und Schadensfreiheit .....	15
2.5.	WiFi (WLAN) .....	16
2.6.	Haltestellen-Display.....	16
<b>3.</b>	<b>Betrieb.....</b>	<b>17</b>
3.1.	Grundsätze der Betriebsdurchführung .....	17
3.2.	Zusatzverkehre .....	20
3.3.	Leistungsänderungen .....	21
3.4.	Linien- und Fahrplangestaltung.....	22
3.5.	Berichts- und Meldepflichten.....	22
3.6.	Betriebsstörungen, allgemeines.....	23
3.7.	Betriebsstörungen im Risikobereich des Verkehrsunternehmens.....	26
3.8.	Betriebsstörungen außerhalb des Risikobereichs des Verkehrsunternehmens .....	26
3.9.	Ersatzbeförderung.....	27
3.10.	Beschwerdemanagement.....	29
3.11.	Fahrgastinformation.....	31
<b>4.</b>	<b>Anschlussicherung .....</b>	<b>35</b>
4.1.	Grundsätzliches (s. auch 1.2.).....	35
4.2.	Verantwortlichkeiten.....	35
<b>5.</b>	<b>Fahrpersonal .....</b>	<b>37</b>
5.1.	Erscheinungsbild des Fahrpersonals .....	37
5.2.	Kompetenz des Fahrpersonals .....	37
5.3.	Qualifizierung .....	39
5.4.	Anforderungen an die Durchführung der Fahrkartenkontrollleistungen .....	39
<b>6.</b>	<b>Fahrgastzählungen und -erhebungen .....</b>	<b>43</b>
6.1.	Grundlagen / Automatisches Fahrgastzählsystem .....	43
6.2.	Zertifizierungskriterien des AFZS.....	44
6.3.	Manuelle Zählergebnisse und ihre Aufbereitung.....	46
6.4.	Bereitstellung Nachfragedaten .....	46

---

6.5.	Verbunderhebung .....	47
<b>7.</b>	<b>Bedarfsverkehre.....</b>	<b>47</b>
<b>8.</b>	<b>Haltestellen.....</b>	<b>49</b>
8.1.	Haltestelleninfrastruktur .....	49
8.2.	Zuordnung Zuständigkeit für die Haltestelleninfrastruktur .....	52
8.3.	Gestaltung Haltestelleninfrastruktur .....	54
8.4.	Einrichtung der Haltestelleninfrastruktur .....	54
8.5.	Aushangfahrpläne .....	55
8.6.	Bahnhofshaltestellenpläne und Liniennetzpläne .....	56
<b>9.</b>	<b>Marketing .....</b>	<b>56</b>
9.1.	Unterstützung von Marketingmaßnahmen.....	56
9.2.	Marketing - Einführungskampagne .....	57
9.3.	Marketingbudget.....	58
9.4.	Werbung am Fahrzeug .....	59
9.5.	Liniennummern, Produkt- und Haltestellenbezeichnungen .....	60
<b>10.</b>	<b>Tarif.....</b>	<b>62</b>
10.1.	RNN-Verbundtarif inklusive Übergangstarife zu Nachbarverbänden.....	62
10.2.	Tarife für Linienabschnitte außerhalb des RNN-Verbundgebiets .....	64
10.3.	Sondertarife und Dienstfahrkarten .....	65
10.4.	Tarifschulungen .....	65
<b>11.</b>	<b>Vertrieb .....</b>	<b>65</b>
11.1.	Fahrkartengestaltung .....	65
11.2.	Verkaufsgeräte und Ausstattung.....	66
11.3.	Angebot .....	68
11.4.	Verkaufsstellen/Kundenbüro .....	69
11.5.	Vertrieb von Jahreskarten (Abovertrieb) .....	70
11.6.	Digitaler Vertrieb .....	71
11.7.	Produktmodule nach PKM-Standard der VDV-KA.....	72
11.8.	Informationsmaterial .....	75
<b>12.</b>	<b>Einnahmeabrechnung.....</b>	<b>76</b>
12.1.	Einnahmemeldung, Einnahmeabrechnung, (Einnahmeaufteilung).....	76
12.2.	Verkaufsdatenmeldung .....	76
12.3.	Testierung der Einnahmen .....	77
12.4.	Meldung der Einnahmen .....	77
<b>13.</b>	<b>Einnahmeaufteilung .....</b>	<b>77</b>

---

<b>14.</b>	<b>Gesetzliche Ausgleichsleistungen und Zahlungen Dritter .....</b>	<b>79</b>
<b>15.</b>	<b>Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung .....</b>	<b>79</b>
<b>16.</b>	<b>Fortleistung in besonderen Situationen .....</b>	<b>80</b>

## 1. Vorbemerkung

Die KRN (nachfolgend auch Auftragnehmer genannt) ist vom Aufgabenträger (nachfolgend auch Auftraggeber genannt) unter dem ÖDA mit dem Erbringen der Verkehrsleistungen auf den im ÖDA bezeichneten Linien betraut worden. Die Qualität und der Umfang der von der KRN zu erbringenden Leistung sind nachfolgend definiert. Die KRN wird diese Anforderungen bei der Erbringung ihrer unter ÖDA geschuldeten Leistungen einhalten.

## 2. Fahrzeuge

### 2.1. Fahrzeugtypen und -kategorien

- (1) Zulässige Fahrzeugtypen und Mindestanforderungen bezüglich des Platzangebotes sind in der Kategorie **A und B**, Klappsitze zählen hierbei nicht zur Anzahl der Sitzplätze:
- **K** – nur zulässig für Bedarfsverkehre: Pkw/Kleinbus mindestens 7 Sitzplätze, Mitnahmemöglichkeit für einen Kinderwagen, Rollator und Rollstuhl muss nach Voranmeldung möglich sein
  - **Mn** – Niederflur-Minibus: mindestens 12 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz (u.a. für Citybus Bad Kreuznach)
  - **Md** – Niederflur-Midibus mit 2 Türen bis max. 10,7 m, auch als Low-Entry-Variante: mindestens 19 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz
  - **N** – Niederflur-Solobus Standard (12m), auch als Low-Entry-Variante mit 2 Türen: mindestens 30 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz
  - **X** – Niederflur-15m-Bus mit 2 Türen (Maxibus): mindestens 45 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz
  - **G** – Niederflur-Gelenkbus mit 3 Türen: mindestens 45 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz, stattdessen ist auch der Einsatz des Fahrzeugtyps X zulässig.
- (2) In den Fahrplantabellen ist die Zulässigkeit von Fahrzeugen der Kategorie B zusätzlich zum Fahrzeugtyp separat vermerkt. Fahrten ohne Angabe der Kategorie sind bei den Linien 221, 230, 240, 250, 260, 630, 640 und 660 immer Kategorie A1, bei den anderen Linien immer Kategorie A2.

- (3) Die Kapazitätsvorgaben verstehen sich grundsätzlich aufwärtskompatibel, d.h. für den Fall der Fahrbarkeit des Linienwegs mit einem größeren Fahrzeug ist es grundsätzlich zulässig, eine größere Kapazität im Vergleich zum vorgegebenen Fahrzeugtyp einzusetzen. Ebenso darf immer ein Fahrzeug der Kategorie A2 auf Fahrten der Kategorie B eingesetzt werden, bzw. ein Fahrzeug der Kategorie A1 auf Fahrten der Kategorie A2 und B.
- (4) Die Fahrbarkeit der Fahrpläne und Strecken ist vor Betriebsaufnahme durch Testfahrten zu überprüfen. Die KRN legt spätestens 1 Monat vor Betriebsaufnahme dem Auftraggeber einen Bericht der Testfahrten vor.

Nr.	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen für alle im Linienbündel eingesetzten Fahrzeuge	Kategorie A1	Kategorie A2	Kategorie B
1.1.	<b>Fahrzeugalter</b> (bezogen auf das jeweilige Fahrplanjahr, maßgeblich ist der Monat der Erstzulassung)			
1.1.1.	<b>Maximales Alter</b>			
	10 Jahre	X		
	12 Jahre		X	
	20 Jahre			X
1.1.2	<b>Maximales Durchschnittsalter</b>			
	8 Jahre. Das Erfordernis der Einhaltung des Durchschnittsalters von 8 Jahren entfällt, sofern die im regelmäßigen Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge beim Ersteinsatz Neufahrzeuge sind. Dies soll es ermöglichen, eine für das Linienbündel neu angeschaffte Fahrzeugflotte über die gesamte Genehmigungslaufzeit ohne Ersatzinvestition einsetzen zu können.	X		
1.2.	<b>Technische Merkmale</b>			
1.2.1.	<b>Motor</b>			
	Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen Anforderungen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben <sup>6</sup>	X	X	X
	Motorraumkapselung zur Dämpfung der Fahrgeräusche. Für Fahrzeuge, bei denen bauartbedingt eine Motorraumkapselung nicht möglich ist, wird zur Fahrgeräuschkapselung eine Begrenzung der Dezibelzahl auf 80 dB (A) nach § 49 StVZO gefordert.	X <sup>2</sup>	X	X
1.2.2.	<b>Türen</b>			
	Anzahl: mindestens 2, für Gelenkfahrzeuge mindestens 3, für Klein- und Minibusse mindestens 1	X	X	X

	Breite: mindestens eine Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von mindestens 1.200 mm sowie <sup>3</sup> eine Tür von mind. 850 mm Durchgangsbreite	<b>X<sup>3</sup></b>	<b>X</b>	<b>X</b>
--	--	----------------------	----------	----------

<sup>2</sup> gilt nicht für Fahrzeugtyp **K und Mn**

<sup>3</sup> gilt nicht für Fahrzeugtyp **K**

<b>Nr.</b>	<b>Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge</b>	<b>Kategorie A1</b>	<b>Kategorie A2</b>	<b>Kategorie B</b>
------------	---	---------------------	---------------------	--------------------

<b>1.2.3</b>	<b>Ein- und Ausstieg</b>			
	Absenkvorrichtung (Kneeling) als elektropneumatisches System zur Fahrzeugabsenkung an der Einstiegsseite; Absenkbarkeit der Einstiegsseite um 60-80 mm aus der Fahrstellung von 320 mm bis 360 mm	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>X</b>	
	Rampe/Hublift für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste und/oder Kinderwagen an der breiten Tür. Diese ist an den Haltestellen auf Anforderung durch mobilitätseingeschränkte Personen einzusetzen.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Podestloser Durchgang zwischen den Türen (stufenloser Mittelgang einschließlich Stehperron)	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Gut erreichbare Haltewunschtaster (innen), mindestens an jeder 2. Sitzreihe. Die Farbgestaltung der Haltewunschtasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar)	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Haltewunschtaster (innen), an jeder vorhandenen vertikalen Haltestange und im Bereich des Stehperrons	<b>X</b>		
	„Wagen hält“-Anzeige: muss im gesamten Fahrgastraum gut einsehbar sein	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Akustische Bestätigung des Haltewunsches für das Fahrpersonal	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>



1.2.4.	<b>Fahrgastkomfort und -sicherheit</b>			
	<b>Sitzplätze</b>			
	Sitzabstand mindestens 700 mm	X		
	Sitzabstand mindestens 680 mm		X	X
	Überland-Ausstattung mit Komfortpolsterung (Höhe Polsterung mind. 80 mm); Höhe der Rückenlehne mindestens 700 mm	X		
	<b>Sondernutzungsflächen, Stehperron<sup>2</sup></b>			
	Ausgewiesene Sondernutzungsfläche mit Einstiegshilfe für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder nach VDV-Richtlinie 230/231, Rückenstütze im Bereich des Perrons.	X	X	X
	Für Maxibusse, Standardbusse und Gelenkbusse gilt zusätzlich: Sondernutzungsfläche: Mindestlänge 2.000 mm und mindestens 4 Klappsitze.	X		
	Mindestens 4 ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in Türnähe mit Haltewunschtaaste	X	X	X
	Kontrastreiche Farbgestaltung oder Farbmarkierung von orientierungsrelevanten Einrichtungselementen des Innenraums		X	X
	Gefahrenstellen müssen durch starke optische Kontraste hervorgehoben werden.	X	X	X

<sup>2</sup> gilt nicht für Fahrzeugtyp **K und Mn**

Nr.	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge	Kategorie A1	Kategorie A2	Kategorie B
-----	--	--------------	--------------	-------------

1.2.4.	<b>Fahrgastkomfort und -sicherheit (Fortsetzung)</b>			
	<b>Sicherheit</b>			

	Ausreichende Innenraumbelichtung, der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Gilt nur Fahrzeugtyp <b>G</b> : Im Drehkranz blaue LED-Beleuchtung. Diese blauen LEDs sind über die Innenbeleuchtung ein- und auszuschalten. Die blauen LEDs müssen auch bei Lichtstromabsenkung in Betrieb sein. Eine separate Schaltung der blauen LEDs ist nicht gestattet. Eine Nachtbeleuchtung (wie Reisebus) ist nicht vorzusehen.	<b>X</b>		
	Außenbeleuchtung für alle Türen	<b>X</b>		
	Wegfahrsperre bei geöffneten Türen (Türsicherung)	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Längs des Ganges ist mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe anzubringen (bei Low-Entry-Fahrzeugen nur im Niederflur-Bereich).	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	An den Fahrgastsitzen, an denen keine Haltestangen vorhanden sind, sind gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten, die von den im Gang stehenden Fahrgästen gut erreicht werden können.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Fensterschutzstange im Bereich der Sondernutzungsfläche	<b>X<sup>3</sup></b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Winterbereifung auf allen Achsen in der Zeit vom 01.11. bis 01.04. des Folgejahres und zusätzlich bei entsprechender Witterung (Allwetterreifen mit Schneesymbol auch zulässig)	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Mindestens ein Abfallbehälter im Fahrzeug an der hinteren Tür (bei Gelenkbus an der mittleren Tür)	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
	Doppel-USB-Ladesteckdose für jeden Doppelsitz an der Seitenwand oder gut erreichbar und sichtbar unmittelbar unter der Sitzfläche sowie an der Mehrzweckfläche, Leistungsabgabe mindestens 400 mA je Ladesteckdose	<b>X</b>		

	Videoüberwachung im Fahrzeug mit Hinweis wie gesetzlich vorgeschrieben	X		
	<b>Heizung, Lüftung, Klimatisierung</b>			
	Heizung (Fahrgastraum und Fahrerplatz)	X	X	X
	Klimaanlage (Fahrgastraum und Fahrerplatz), die folgende Vorgaben erfüllt: Temperatur- und Regelungsvorgaben bei Heiz- und Kühlbetrieb gemäß <sup>2</sup> VDV-Schrift 231 bzw. 236, gleichmäßige Temperaturverteilung im Bus (vorne-mitte-hinten)	X	X	X
	Ausreichende Belüftung von Fahrgastraum und Fahrerplatz, auch bei Ausfall der Klimaanlage	X	X	X
1.2.5.	<b>Fahrgastinformation im Fahrzeug<sup>2</sup></b>			
	Optische Haltestellenanzeige (elektronische Anzeige der nächsten Haltestelle) im Wageninnenraum <sup>5</sup>	X	X	X
	TFT-Monitor=Haltestellen-Displays nach Vorgabe gemäß 2.7	X	X	
	Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage über Sprachspeicher (digitales Ansagegerät)	X	X	X
	Bordmikrofon für Ansagen an die Fahrgäste im Wageninneren	X	X	X
	Über der Sondernutzungsfläche ist ausreichend Platz für das Anbringen eines Linienetzplanes vorzusehen.	X	X	X
	Einblendung von durch die Auftraggeber oder durch den RNN vorgegebenen Informationen z.B. zu Umleitungen oder Zusatzverkehren.	X	X	
	Bereitstellung von zwei Dispensern (Plexidisplays) im Format DIN-lang (hoch) für Marketingaktionen des RNN und der Auftraggeber.	X	X	

<sup>2</sup> gilt nicht für Fahrzeugtyp K<sup>5</sup> die Verkehrszeiten sind in Echtzeit anzuzeigen.

Nr.	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge	Kategorie A1	Kategorie A2	Kategorie B
1.2.6.	<b>Fahrgastinformation am Fahrzeug</b>			
	Linienbeschilderung außen (frei programmierbar und alphanumerisch) als auch bei Dunkelheit gut lesbare elektronische Vollmatrixanzeige: Fahrzeugfront: Linienbezeichnung, Fahrtziel Einstiegsseite: Linienbezeichnung, Linienverlauf Fahrzeugheck: Linienbezeichnung	X <sup>3</sup>	X	X
	Gilt nur für Fahrzeugtyp <b>K</b> : Linienbeschilderung außen, an der Frontseite (Fahrtziel, Linienbezeichnung)	X		
	Im Bedarfsverkehr Kennzeichnung als Ruf-Fahrzeug in Form eines Steckschildes im Bereich der Sonnenblende rechts	X	X	X
1.2.7.	<b>Bordrechner/Fahrkartenverkaufsgerät</b>			
	Bordrechner zur Lieferung von Echtzeitdaten an die RNN GmbH und LSA-Beeinflussung <sup>4</sup>	X <sup>3</sup>	X	X
	Funkgerät (Sprechfunk, Bündelfunk, Mobiltelefon o.ä.) zur Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Betriebsleitung	X	X	X
	Verkaufsbereiter elektronischer Fahrkartendrucker	X	X	X

<sup>2</sup> gilt nicht Fahrzeugtyp **K** und **Mn**

<sup>3</sup> gilt nicht Fahrzeugtyp **K**

<sup>4</sup> LSA-Beeinflussung nur im Stadtgebiet Mainz; Details sind bei der Stadtverwaltung Mainz abzufragen

## 2.2. Anforderungen an die Fahrzeuge

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die vorgeschriebenen Steuerungselemente und Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein. Die Fahrzeuge müssen zu jedem Zeitpunkt den

gesetzlichen Vorschriften der BOKraft und StVZO (insbesondere § 35 StVZO) sowie den dazu erlassenen Unfallverhütungsvorschriften entsprechen. Die aktuellen EURO-Normen sind verpflichtend zu beachten.

- (2) Der Auftragnehmer hält zudem eine mobile Einheit vor, welche bei Unfällen oder Fahrzeugdefekten vor Ort technische Hilfe leistet. Sie hat innerhalb von 45 Minuten vor Ort zu sein. Dies kann auch über die Beauftragung eines Dienstleisters sichergestellt werden.
- (3) Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge unterliegt den verbindlichen Mindestanforderungen („Mindestanforderung an die Fahrzeuge“). Die Mindestanforderungen, die bestimmungsgemäß in Betrieb sein müssen, beziehen sich auf alle Fahrzeugkategorien, also auf Regelfahrzeuge und Ersatzfahrzeuge.
- (4) Im Rahmen einer Übergangsfrist nach Betriebsaufnahme darf die Verkehrsdienstleistung auch mit Fahrzeugen erbracht werden, die lediglich den Anforderungen an Ersatzfahrzeuge entsprechen (Kategorie B).
- (5) Die Anzahl der eingesetzten Fahrzeuge ist so zu bemessen, dass die Fahrpläne gemäß Kapitel 1 umgesetzt werden können und jederzeit genügend Fahrzeuge hierfür zur Verfügung stehen. Dabei sind der vorgegebene Fahrplan sowie unternehmensspezifische Einflussgrößen wie z.B. betrieblich notwendige Pausen-, Wende- und Leerfahrzeiten zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer trägt das Risiko, dass die Fahrpläne und sonstigen inhaltlichen und gesetzlichen Anforderungen durch die von ihm vorgesehenen Fahrzeuge umsetzbar sind
- (6) Der Auftragnehmer hat eine ausreichende Fahrzeugreserve vorzuhalten. Die Fahrzeugreserve muss mindestens 10 % der im Regelbetrieb eingesetzten Fahrzeuge betragen und die Vorgaben für Ersatzfahrzeuge gemäß Ziffer 2.4. erfüllen (Mindestanforderungen). Der Auftragnehmer trägt das Risiko, dass sich die von ihm vorgesehene Fahrzeugreserve in der Betriebsdurchführung als ausreichend erweist.
- (7) Außerhalb der Betriebszeiten dürfen die Fahrzeuge nicht auf öffentlichen Verkehrsflächen abgestellt werden. Ausnahmen sind zulässig, sofern eine entsprechende Genehmigung der zuständigen Behörde dafür vorgelegt werden kann. Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass für das Abstellen der Kraftomnibusse geeignete Flächen zur Verfügung stehen, die auch den Gesichtspunkten des Umwelt- und Emissionsschutzes entsprechen.

- (8) Der Auftraggeber kann verlangen, dass die auf den Linien nach dieser Vorgabe einzusetzenden Fahrzeuge, soweit technisch machbar, mit weiteren Ausstattungs- und Designmerkmalen aus- bzw. nachgerüstet werden. Der Auftragnehmer erstellt bei entsprechenden Wünschen der Auftraggeber zunächst einen verbindlichen Kostenvoranschlag. Dem Auftragnehmer werden die Kosten der Aus- bzw. Nachrüstung auf Kostennachweis erstattet. Die Erstattung erfolgt im Grundsatz in gleichmäßigen Zahlungen über die Restvertragslaufzeit. Finanzierungskosten oder Kapitalverzinsung sind kostenerhöhend zu berücksichtigen. Auf Wunsch des Auftraggebers können die Kosten aber auch in einer einmaligen Zahlung innerhalb von sechs Wochen nach Übersendung des Kostennachweises erstattet werden. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Übertragung des Eigentums an den ausbaubaren Komponenten der aus- bzw. nachgerüsteten Ausstattungsmerkmale zu verlangen. Die Kosten des Ausbaus trägt der Auftraggeber. Der Auftragnehmer gestattet diesem den Ausbau.
- (9) Der Auftragnehmer haftet für den Einsatz von Fahrzeugen, die insbesondere bezüglich Radstand, Bodenfreiheit, Wendekreis, Fahrzeuglänge, Fahrzeugbreite und Fahrzeughöhe, sowie Motorisierung und Getriebeauslegung auf der vorhandenen Infrastruktur nicht zuverlässig eingesetzt werden können. Der Auftragnehmer hat hierzu die Straßenverhältnisse so rechtzeitig zu prüfen, dass zu Betriebsbeginn das vollständige Betriebsprogramm erbracht wird. Unter Beachtung dieser Vorgaben ist auch der Einsatz größerer Fahrzeuge als in den Fahrplänen vorgegeben zulässig, zur Abrechnung kommt jedoch der vorgegebene Fahrzeugtyp.

### **2.3. Fahrzeuggestaltung**

- (1) Die Fahrzeuge sind innen und außen gemäß den verbundweiten Vorgaben zur Gestaltung von Bussen zu gestalten. Hiervon ausgenommen sind Innenräume der Gebrauchtfahrzeuge der Fahrzeugkategorien A2 und B.
- (2) In den Fahrzeugen der Kategorie A2 sind die Sitzpolster gemäß den verbundweiten Vorgaben zur Gestaltung von Bussen zu gestalten.
- (3) Die Vorgaben für die äußere und innere Gestaltung der Fahrzeuge kann der Anlage CD-Handbuch mit Busdesign RNN entnommen werden.

- (4) Weitere Information zum Thema Werbung am und im Fahrzeug finden sich im Abschnitt Marketing.

#### **2.4. Sauberkeit und Schadensfreiheit**

- (1) Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten. Eine Außenwäsche der Fahrzeuge ist mindestens einmal pro Woche durchzuführen, bei Bedarf häufiger.
- (2) Zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und Schmierereien des Vortags sind bis spätestens Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.
- (3) Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche sind unverzüglich - soweit möglich - bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen. Auf den Fahrzeugen sind entsprechend Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel vorzuhalten, damit das Fahrpersonal die genannten punktuellen Reinigungsmaßnahmen durchführen kann.
- (4) Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn geleert. Während des Betriebes ist durch etwaige Zwischenleerungen sicherzustellen, dass die Abfallbehältnisse nicht überlaufen.
- (5) Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen zwei Wochen ab dem Tag, an dem der Schaden entdeckt wurde, zu beseitigen. Kaugummis, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen drei Werktagen ab dem Tag, an dem der Schaden entdeckt wurde, zu beheben. Unabhängig von der Dauer des Vorliegens des Schadens ist die Erhebung von Pönalen zulässig.
- (6) Die Beklebung von Fensterscheiben, z.B. mit Werbefolien, ist nicht zulässig. Der ungehinderte Durchblick durch die Fensterscheiben ist zur besseren Orientierung der Fahrgäste und für einen optimalen Lichteinfall zu gewährleisten.

- (7) Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen.
- (8) Der Auftraggeber hat das Recht, durch eigenes Personal oder durch ihn beauftragte Dritte, die Qualität des Verkehrs und des Fuhrparks unangekündigt zu überprüfen. Dazu sichert der Auftragnehmer dem Auftraggeber oder durch diesen beauftragten Dritten das Recht zum Zutritt zum Betriebsgelände und zu den Fahrzeugen zu. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Verkehrsunternehmen in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt. Wird die Nichterfüllung der festgelegten Kriterien festgestellt, werden die dort festgelegten Vergütungsminderungen und Pönalen angesetzt.

## **2.5. WiFi (WLAN)**

Fahrzeuge der Fahrzeugkategorie „A1“ sind mit einem für die Fahrgäste kostenlosen WLAN-Zugang auszurüsten (WLAN-Router mit leistungsfähiger Antenne für den Überlandverkehr). Die Wahl des WLAN-Anbieters obliegt dem Verkehrsunternehmen. Der WLAN-Zugang ist nicht über Zwangswerbung zu schalten. Auf den vorhandenen WLAN-Zugang ist mit gängigen Symbolen (Aufkleber an den Eingangstüren) hinzuweisen.

## **2.6. Haltestellen-Display**

- (1) Im Fahrzeug ist der in den Vorgaben in Kapitel 2 beschriebene Bildschirm im Bereich auf Höhe hinter dem Fahrarbeitsplatz in der Mitte unter der Decke als Haltestellen-Display in der Größe 21 Zoll beim Verhältnis 16:9 mit der Bildschirmgröße Höhe 26 cm mal Breite 46 cm einzubauen.
- (2) Auf dem Haltestellen-Display sollen folgende Informationen angezeigt werden:
- Im Wechsel die nächsten 5 Haltestellen und die nächste bzw. übernächste Haltestelle mit den dortigen Anschlüssen (soweit vorhanden) an der Anschluss-Haltestelle. Alle Haltestellen jeweils mit Ankunftszeit in Echtzeit an allen angezeigten Haltestellen und die Abfahrtszeiten in Echtzeit für die Anschlüsse. Als Anschlüsse zählen alle Bus-, Straßenbahn- und Bahnlinien. Rechtzeitig vor Umsetzung hat der Auftragnehmer mit dem RNN die Details für die Haltestellenanzeigen abzustimmen.



- Störungs- und Umleitungsmeldungen sind abwechselnd zu den Anzeigen der nächsten Haltestellen und der Anschlüsse darzustellen.
  - Falls Ansagen im Bus erfolgen, sind die Nicht-Hörenden Fahrgäste durch ein Lautsprecher-Symbol im Display hierüber zu informieren.
- (3) Die Gestaltung der Haltestellen-Display-Anzeigen ist nach der in Anlage „Screendesign Haltestellen-Display“ gemachten Vorgaben vorzunehmen.
- (4) Die Parameter, wann welche Informationen wie lange auf dem Display anzuzeigen sind, werden vom Verkehrsverbund noch festgelegt und vorgegeben.

### **3. Betrieb**

#### **3.1. Grundsätze der Betriebsdurchführung**

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die ihm übertragenen Leistungen pünktlich unter Einhaltung der in dieser Vorgabe festgelegten Zeitvorgaben und / oder der besonderen Anordnungen der Auftraggeber durchzuführen. Er hat die ihm übertragenen Leistungen in der geforderten Qualität zu erbringen. Er ist Vertragspartner des Fahrgastes und haftet daher auch gegenüber dem Fahrgast für die pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung, d.h. auf die Einhaltung des Fahrplans als geschuldete Leistung.
- (2) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber den gem. Art. 4 VO (EG) Nr. 1071 / 2009 benannten Verkehrsleiter bekanntzugeben sowie den Auftraggeber unverzüglich über diesbezügliche Änderungen zu informieren.
- (3) Der Auftragnehmer benennt dem Auftraggeber die Vertreter des Verkehrsleiters sowie Betriebsleiters einschließlich deren Kontaktdaten bis spätestens 4 Monate vor dem Datum der Betriebsaufnahme. Diese stehen dem Auftraggeber als Ansprechpartner zur Verfügung und sind mit entsprechenden Daten und Befugnissen auszustatten, um für alle Belange der Vertretenen als kompetente Ansprechpartner fungieren zu können. Diese müssen über ausreichende Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Bei Änderungen der Kontaktdaten sind diese unaufgefordert zu aktualisieren.

- (4) Der Einsatzort des in diesem Satz genannten Personals hat im Umkreis von 50 Kilometern um das Verkehrsgebiet zu liegen. Während der Betriebszeiten eines jeden Verkehrstages muss eine Zentrale besetzt sein, die den fahrplanmäßigen Betriebsablauf gewährleistet, für die Auftraggeber, den RNN und das Fahrpersonal stets erreichbar sein (auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten). Bei einer Umleitung zu einem Anrufbeantworter, Warteschleife oder vergleichbares ist die Erreichbarkeit nicht gegeben, daher ist deren Einsatz während der Betriebszeiten unzulässig. Die Mitarbeiter der Leitzentrale müssen Ortskenntnisse aufweisen und insbesondere Fragen des Auftraggebers sowie des Fahrpersonals hinsichtlich Disposition des gegenständlichen Verkehrs kompetent und unmittelbar beantworten können.
- (5) Die Zentrale informiert das Fahrpersonal unverzüglich über die aktuelle Verkehrssituation, wie z.B. Umleitungen, Haltestellenverlegungen, etc.
- (6) Die Zentrale muss innerhalb des Einsatzraumes der Fahrzeuge telefonisch mit einer Vorwahlnummer aus dem deutschen Festnetz oder einer Freephonenummer (z.B. 0800, etc.) erreichbar sein. Mehrwertnummern (z.B. 0180, etc.) sind nicht zugelassen. Die Kosten der Einrichtung des Anschlusses sowie die Kosten der Gesprächsgebühren sind vom Auftragnehmer zu tragen.
- (7) Ist der Auftragnehmer der Meinung, dass der Fahrplan um mehr als 3 Minuten oder ein Anschluss aufgrund unrealistischer Fahrplan-Planung dauerhaft nicht einzuhalten ist, so kann dieser durch Vorlage geeigneter Dokumente, etwa Fahrzeit-Protokolle von mindestens 50% der Fahrten je Betriebstag innerhalb der letzten 2 Monate, eine Änderung des Fahrplanes zu beantragen (d.h. fährt die Fahrt nur an Schultagen, so sind Fahrzeitprotokoll von mindestens 50% der Schultage der letzten 2 Monate für die spezifische Fahrt vorzulegen). Der Auftragnehmer hat einen entsprechenden Nachweis zu führen. Im Betrachtungszeitraum dürfen keine außergewöhnlichen Umstände wie z.B. Baustellen liegen. Der zuständige Auftraggeber entscheidet über die Art und Weise der Fahrplananpassung.
- (8) Vor Betriebsstart und während des Betriebes werden zu Abstimmungszwecken Arbeitstreffen durchgeführt, u.a. zur Einhaltung von Qualitätsstandards und Abstimmung von eventuell auftretenden Problemstellungen. Die Termine werden dem Auftragnehmer

rechtzeitig mitgeteilt. Die Auftraggeber haben unabhängig von den o.g. Abstimmungsge-  
sprächen jederzeit das Recht, weitere Gespräche anzuberaumen, wenn sie das Erforder-  
nis hierfür sehen.

- (9) Alle für den Einsatz im Linienbündel geplanten Fahrzeuge können ab 2 Wochen vor Be-  
triebsaufnahme durch Mitarbeiter des Auftraggebers besichtigt werden. Die Terminab-  
stimmung mit dem Auftraggeber erfolgt 4 Wochen vor Betriebsaufnahme. Hierbei wird die  
Einhaltung der Fahrzeugvorgaben geprüft. Hierfür sind die Fahrzeuge am Betriebshof des  
Auftragnehmers nach Terminabsprache bereit zu stellen.
- (10) Die Beantwortung von Presseanfragen und politischen Anfragen stimmen Auftragnehmer  
und der Auftraggeber ab. Die Beantwortung erfolgt durch den Auftraggeber in Abstim-  
mung mit den Auftragnehmern.
- (11) Die Aufstellung der Wagenumlauf- und Einsatzpläne des Auftragnehmers hat unter Be-  
rücksichtigung der üblichen Verkehrsverhältnisse und Fahrgastwechselzeiten zu erfolgen.  
Der Auftragnehmer hat durch eine gewissenhafte Umlaufplanung sowie den Einsatz von  
Fahrzeugen und Vertriebseinrichtungen, die einen hinreichend raschen Fahrgastwechsel  
ermöglichen, eine pünktliche Betriebsabwicklung zu gewähren. Die planmäßigen Umlauf-  
und Dienstpläne (exklusive Personaldisposition) sind dem Auftraggeber und dem RNN  
nach jeder Änderung zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für Subunternehmer.
- (12) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Ver-  
spätungen, die eine Einhaltung der zeitlichen Anforderungen des Fahrplans nicht ermög-  
lichen oder Anschlüsse nicht erreichen, so ist der Auftragnehmer ebenfalls dazu verpflich-  
tet, unverzüglich in Abstimmung mit dem Aufgabenträger geeignete Maßnahmen zur Ein-  
haltung des Fahrplanes zu ergreifen (Nachbesserungspflicht).
- (13) Die Abhilfemaßnahmen im Rahmen der Nachbesserung erfolgen auf Kosten des Auftrag-  
nehmers, sofern die Ursache der Nachbesserung dem Verantwortungsbereich des Ver-  
kehrsunternehmens zuzuordnen ist. Definitionen: Im Verantwortungsbereich des Auftrag-  
nehmers liegen insbesondere Verspätungen aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung, z.B.  
aufgrund unrealistischer Wagenumlaufplanung oder dem Einsatz ungeeigneter Fahr-  
zeuge. Dieses können insbesondere sein: Fahrzeuge mit unzureichender Motorisierung  
oder Fahrzeuge mit ungeeigneten Einstiegen, die zu verlängerten Fahrgastwechselzeiten  
führen. Auch der Einsatz eines ungeeigneten Verkaufssystems, das eine Abfertigung der

Fahrgäste nicht im Rahmen der vorgegebenen Fahrplanzeiten ermöglicht, liegt im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers. Nicht dem Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zuzuordnen sind Verspätungen aufgrund von nach Abschluss der Fahrplanerstellungsarbeiten aufgetretenen Umständen wie Änderung der Straßenverkehrsführung, Verringerung der Straßenleistungsfähigkeit (z.B. aufgrund von Baumaßnahmen), Rückbau oder Sperrung von Straßen, Veränderung oder Neuerrichtung von Lichtsignalanlagen zu Lasten des Linienverkehrs oder aufgrund von Sabotage-Akten. In diesen Fällen gehen die Kosten der Abhilfemaßnahmen zu Lasten des Auftraggebers gem. VOL/B. Der Auftragnehmer hat einen entsprechenden Nachweis zu führen. Dies gilt auch für Abhilfemaßnahmen aufgrund von unrealistischen Fahrzeiten der Fahrpläne in der Anlage dieser Vorgabe. Die Beweislast trägt der Auftragnehmer.

- (14) Ist der Auftragnehmer nicht binnen 3 Arbeitstagen willens und/oder in der Lage geeignete Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, so kann der Auftraggeber die zur Nachbesserung erforderlichen Leistungen auch bei Dritten beauftragen. Ist die Ursache der erforderlichen Abhilfemaßnahme dem Verkehrsunternehmen zuzuordnen, so erfolgt die Beauftragung Dritter auf Kosten des Verkehrsunternehmens. Zudem wird die von der regelmäßigen, dauerhaften Verspätung betroffene Fahrleistung als Nichtleistung gewertet. Die damit verbundene Minderung des Vergütungsbetrages errechnet sich anhand der betroffenen Preisbestandteile.

### **3.2. Zusatzverkehre**

- (1) Der Auftraggeber kann vom Auftragnehmer im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten auch innerhalb des laufenden Fahrplanjahres die Durchführung von Zusatzverkehren (inkl. SEV-Verkehren) verlangen.
- (2) Zusatzverkehre werden direkt zwischen Auftragnehmer und dem Auftraggeber, auf Basis der beim Auftragnehmer abzufragenden Angebote, abgerechnet.
- (3) Die Bestellung von Zusatzverkehren wird individuell organisiert. Für die Durchführung der Zusatzverkehre ist in allen Fällen das schriftliche Einverständnis bzw. die schriftliche Bestellung des Auftraggebers erforderlich, auch wenn diese für Dritte und auf Rechnung von Dritten durchgeführt werden.

- (4) Der Auftragnehmer und der RNN informieren die Einwohner im Einzugsbereich des Zusatzverkehrs durch geeignete Marketingaktivitäten über das besondere Angebot. Die Marketingaktivitäten sind mit den Auftraggebern abzusprechen.
- (5) Alle Zusatzverkehre sind tariflich zuschlagfrei nach geltendem RNN-Tarif inkl. der relevanten Übergangstarife durchzuführen. Bei der Erbringung von SEV-Verkehren sind auch die gültigen Schienenfahrausweise anzuerkennen.

### **3.3. Leistungsänderungen**

- (1) Der Auftraggeber ist während der Laufzeit dieses Vertrags berechtigt, Änderungen der vertraglichen Leistungen, insbesondere Leistungsausweitungen, Leistungseinschränkungen, Änderungen der Qualitätsstandards oder Ergänzungsleistungen im Rahmen der Leistungsfähigkeit des Auftragnehmers zu verlangen, soweit diese dem Auftragnehmer zumutbar sind.
- (2) Der Auftraggeber teilt die von ihm gewünschten Leistungsänderungen dem Auftragnehmer mit einem für die Umsetzung der Leistungsänderung angemessenen zeitlichen Vorlauf schriftlich mit. Mit Zugang des Änderungsverlangens wird der Vertrag entsprechend dem Inhalt des Änderungsverlangens geändert. Sofern Leistungsänderungen, insb. Zu- und Abbestellungen, das Zuständigkeitsgebiet mehrerer Auftraggeber betreffen, üben diese ihr Änderungsrecht gemeinsam aus.
- (3) Im Falle von Leistungsänderungen innerhalb einer Bandbreite von 90 bis 110 Prozent des für das erste volle Kalenderjahr vertraglich vereinbarten Leistungsvolumens (in Fahrplan-kilometer), die mit den vorhandenen Fahrzeugen umgesetzt werden können, kann der Auftragnehmer eine Anpassung des Zuschusses auf der Grundlage der im Kalkulationsblatt ausgewiesenen Kostensätze verlangen.
- (4) Sofern sich durch ein Änderungsverlangen des Auftraggebers die Grundlagen der im Angebot der Auftragnehmerin angegebenen Betriebskosten ändern, insbesondere wenn die Leistungsänderung zu einer Veränderung des Fahrzeugbedarfs führt, sind neue Betriebskosten unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten des Auftragnehmers zu ermitteln und zu vereinbaren. Für Fahrzeugmehr-/Minderbedarf sind die angegebenen Fixkosten für die jeweilige Fahrzeugkategorie pro Bus anzusetzen (Preisblatt Zeile xxx). Im Übrigen gilt § 2 Nr. 3 VOL/B.

- (5) Der Auftragnehmer trägt die Darlegungs- und Beweislast für die Behauptung, dass und inwieweit sich durch ein Änderungsverlangen des Auftraggebers der Fahrzeugbedarf erhöht oder verringert hat.

### **3.4. Linien- und Fahrplangestaltung**

- (1) Im Rahmen der Weiterentwicklung des ÖPNV legt der Auftraggeber in Zusammenarbeit mit den zuständigen Verkehrsverbänden die Liniennummern, die Linienwege, die bedienten Haltestellen, die Abfahrtspositionen sowie die Haltestellennamen auf der Grundlage der Verbundverkehrsplanung und der eigenen Nahverkehrsplanung fest. Der Auftraggeber behält sich kurzfristige Fahrplananpassungen u.a. aufgrund von Straßensperrungen wegen Baumaßnahmen vor.
- (2) Die Durchführung der Fahrpläne obliegt dem Auftragnehmer. Er ist verpflichtet, die Leistungen nach den von den Auftraggebern vorgegebenen Fahrplänen und Standards zu erbringen.

### **3.5. Berichts- und Meldepflichten**

- (1) Fahrpläne und Linienverlaufspläne sowie etwaige Änderungen oder Korrekturen im laufenden Fahrplanjahr wie auch in den Folgejahren werden ausschließlich durch den Auftraggeber festgelegt und dem Auftragnehmer schriftlich mitgeteilt.
- (2) Sofern dem Auftragnehmer die Durchführung einer Bestellung im Rahmen der Kalkulationsvorgaben nicht möglich ist, teilt er dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich mit. Der Auftraggeber kann dann Dritte mit der Durchführung der Verkehre beauftragen.
- (3) Nicht erbrachte Leistungen sind dem Auftraggeber zu melden. Es gelten die Regelungen zur Pönalisierung und zu Leistungsstörungen im Sinne der Anlage 2. Der Auftragnehmer hat unverzüglich zumindest mündlich/telefonisch oder per E-Mail die Auftraggeber und den RNN über alle auftretenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten. Dies muss vollständig in Textform bis 10 Uhr des nachfolgenden Arbeitstages, bzw. nach Wochenenden bis spätestens Montag 10.00 Uhr, vollständig erfolgen.

- (4) Geplante Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, d.h. mindestens fünf Tage vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses durch den Auftragnehmer über die TFT-Bildschirme, Haltestellenaushänge und Veröffentlichung im Internet an die Fahrgäste zu kommunizieren.
- (5) Damit sich die Nutzer von öffentlichen Verkehrsmitteln frühzeitig darüber informieren können, wo mit erheblichen Beeinträchtigungen zu rechnen ist, sind entsprechende Meldungen auf der RNN-Internet-Seite sowie auf ggf. vom RNN benannten Medien in der Rubrik „Extremwetter und Großstörungen“ im Falle von betrieblichen Einschränkungen direkt von dem Auftragnehmer spätestens 1 Stunde nach Ereigniseintritt zu veröffentlichen. Ziel ist, dass bereits sehr früh durch die Betriebsleitungen Informationen für die Fahrgäste bereitgestellt werden. Bei extremen Wetterverhältnissen stehen auf diese Art und Weise alle Informationen gebündelt und mit einer Aktualität zur Verfügung, die den Kunden erlaubt, sich rechtzeitig auf die Situation einzustellen. Die RNN GmbH gibt für die Veröffentlichung entsprechende einheitliche Textbausteine bzw. Formulierungen vor. Der Auftragnehmer hat diese zu verwenden.
- (6) Darüber hinaus hat der Auftragnehmer monatlich zum auf den 14. des Folgemonats folgenden Werktag einen Qualitätsbericht gemäß Anlage 3 „Qualitätsbericht“ an die Auftraggeber zu senden. Neben der Berichtsform sind die Tabellen und die Aufstellung auch in Excel zu liefern. Die Daten des Qualitätsberichts fließen ebenfalls in die Schlussabrechnung ein.

### **3.6. Betriebsstörungen, allgemeines**

- (1) Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.
- (2) Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten, insbesondere sind die Fahrten pünktlich zu beginnen und durchzuführen, soweit keine verspäteten Anschlüsse nach Maßgabe von Anlage „Abzuwartende Anschlüsse“ abzuwarten sind. Eine verspätete Fahrzeugbereitstellung, ein verfrühter oder verspäteter Fahrtantritt ohne Anschlussaufnahme oder ein Auslassen von Haltestellen führt zu einer Vergütungsminderung.

- (3) Fahrten, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an zwei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. eine oder mehrere regulär zu bedienenden Haltestellen ausgelassen werden.
- (4) Sollte es zu einer Betriebsstörung kommen, hat der Auftragnehmer alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement). Der Auftragnehmer hat die Leistung so anzupassen, dass die Fahrgäste auf der jeweiligen Linie so wenig wie möglich beeinträchtigt und die vereinbarten Fahrplanvorgaben soweit als möglich eingehalten werden. Der Auftraggeber behält sich vor, die konkrete Anpassung der Leistung selbst vorzugeben.
- (5) Zur Sicherung der Durchführung des Betriebes hat der Auftragnehmer ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht. Dieses muss vom RNN und dem Auftraggeber jederzeit während der Betriebszeiten innerhalb von 10 Minuten unter einer vorab dem Auftraggeber und dem RNN zu benennenden Festnetznummer und per E-Mail (Zeitangabe bezieht sich auf Beantwortung der E-Mail oder Zwischenbescheid) erreichbar sein. „Vorab“ bedeutet, dass die Kontaktdaten dem Auftraggeber und dem RNN an dem Betriebstag, an dem die Betriebsstörung auftritt, zu Betriebsbeginn vorliegen muss.
- (6) Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen ab 15 Minuten oder Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können. Ebenso jegliche Art von Verfrühungen über 1,5 Minuten.
- (7) Sollten bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen (z.B. Straßensperrungen, Einschränkungen durch Baumaßnahmen, etc.) Fahrplananpassungen nötig sein, erstellt der RNN gemeinsam mit dem Verkehrsunternehmen Ersatzfahrpläne und stimmt diese mit den Aufgabenträgern ab. Die Entscheidung über die Fahrpläne trifft der RNN (später: Regionalausschuss Rheinhessen / Nahe) in Absprache mit den genannten Auftraggebern). Erhält das Verkehrsunternehmen Kenntnis von planbaren Betriebsstörungen, so informiert es den RNN und den Aufgabenträger unmittelbar.



- (8) Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch das Verkehrsunternehmen ca. drei Wochen vor Beginn der Maßnahme, bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses informiert. Sofern Schulen, Kindergärten oder vergleichbare Einrichtungen von den Störungen betroffen sind, sind diese ebenfalls im Rahmen der o.g. Fristen zu informieren. Das Verkehrsunternehmen informiert ebenfalls das auf den betroffenen Linien eingesetzte Fahrpersonal so rechtzeitig, dass dieses mit den Änderungen vertraut ist, diese umsetzt und die Fahrgäste darüber informiert.
- (9) Bei einer Änderung der Aushangfahrpläne stellt der RNN die geänderten Aushangfahrpläne dem Auftragnehmer zur Verfügung. Der Auftragnehmer hat diese bis spätestens zum Folgearbeitstag der Übermittlung an den Haltestellen auszutauschen und nach Beendigung der Baumaßnahme wieder durch den ursprünglichen Aushangfahrplan zu ersetzen. Die Frist bzgl. der Anbringung der Ersatzaushangfahrpläne gilt nicht, wenn ab Termin der Aushängung noch mindestens 7 Kalendertage bis zum Beginn der Maßnahme verbleiben.
- (10) Kommt es zu keiner Änderung der Aushangfahrpläne, erstellt das Unternehmen einen Informationszettel zur Baustelle, aus dem für den Fahrgast ersichtlich ist, welcher Linienweg und welche Fahrten wie betroffen sind. Diesen hängt das Unternehmen an allen betroffenen Haltestellen aus und entfernt diesen nach Beendigung der Baumaßnahme wieder.
- (11) Bei nicht planbaren Betriebsstörungen sind der Auftraggeber und der RNN über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen unverzüglich nach Bekanntwerden zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste unverzüglich über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen. Dauert die Störung mehr als 5 Tage an, so greifen ebenfalls die Vorgaben aus den Vorgaben zu planbaren Betriebsstörungen.
- (12) Die Nicht- oder Mindererfüllung der im Rahmen der geforderten zuverlässigen Verkehrsbedienung vereinbarten Leistungen führt zur Minderung der Vergütung. Die für pauschalierte Minderungen der Vergütung im Rahmen der Betriebsdurchführung in Betracht kommenden Tatbestände werden in der Anlage 2 geregelt. Bei schuldhaftem Vertretenmüssen durch das Verkehrsunternehmen greifen darüber hinaus die in der Anlage 2 genannten Pönalen.

(13) Bei Fahrplanänderungen und Umleitungen, die dazu führen, dass Haltestellen nicht oder nicht von allen Linien bedient werden können, sind die Fahrkarten der betroffenen Fahrgäste auch in nicht freigegebenen Waben gültig, sofern es sich um eine plausible Fahrtrelatation handelt.

### **3.7. Betriebsstörungen im Risikobereich des Verkehrsunternehmens**

Im Risikobereich des Auftragnehmers liegen alle Betriebsstörungen insbesondere bezüglich des Fahrzeugs und des Fahrpersonals, die im Betriebsalltag auftreten können und denen der Unternehmer durch angemessene Reservehaltung unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere die folgenden Fälle:

- einzelne Fahrt kann nicht fortgesetzt werden, z.B. durch Unfall, Panne, Motorschaden oder aufgrund von Verkehrsbehinderungen.
- ungeplanter Ausfall von Fahrpersonal z.B. durch plötzliche Erkrankung
- Haltestelle nicht bedient
- falschen Linienweg befahren
- verkehrsbedingte Verspätungen ab 15,0 Minuten
- Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.
- zu frühe Abfahrten an mindestens 1 Haltestelle.

Die dadurch entstehenden Kosten sind durch den Auftragnehmer zu tragen.

### **3.8. Betriebsstörungen außerhalb des Risikobereichs des Verkehrsunternehmens**

(1) Außerhalb des Risikobereichs des Auftragnehmers liegen Betriebsstörungen, die die Befahrbarkeit des Linienweges betreffen und vorübergehender Natur sind. Auch diesen muss das Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung unverzüglich abhelfen. Dies umfasst:

- Absehbare, d.h. planbare Betriebsstörungen. Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von: Sportveranstaltungen, angemeldeten Demonstrationen, Festveranstaltungen, Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum oder sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen.

- Unvorhersehbare, nicht planbare Betriebsstörungen. Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften, Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan, Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser, plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen, unangemeldeten Demonstrationen oder sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.
- (2) Außergewöhnliche Betriebsstörungen liegen insbesondere in folgenden Fällen vor Betriebsstörungen, die der Auftragnehmer nicht abwenden und für die es keine Vorsorge treffen kann. Diese liegen insbesondere in den folgenden Fällen vor: Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz, Sabotage oder Terrorakte, allgemeine Streiks und Aussperrungen, epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß, unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden etc.

### **3.9. Ersatzbeförderung**

- (1) Bei Betriebsstörungen ist der Auftragnehmer zu einer Ersatzbeförderung verpflichtet. Liegt die Betriebsstörung im Risikobereich des Verkehrsunternehmens, trägt der Auftragnehmer die Kosten hierfür. Liegt die Betriebsstörung außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens, so bleiben seine Pflichten zur Ersatzbeförderung bestehen, die Kosten der Ersatzbeförderung selbst erstattet allerdings der Auftraggeber.
- (2) In diesen Fällen ist unverzüglich ein anderes Fahrzeug/Ersatzpersonal einzusetzen. Die Ersatzgestellung erfolgt innerhalb von 30 Minuten nach Auftreten der Betriebsstörung. Innerhalb dieser Frist muss ein Ersatzfahrzeug/Fahrpersonal dort einsetzen, wo das Linienfahrzeug/Fahrpersonal ausgefallen ist und die Fortsetzung der Fahrt entlang des fahrplanmäßigen Linienweges des Kurses übernehmen, um die Weiterbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen.

- (3) Bei Betriebsstörungen nach 2.4. – 2.6. ist unverzüglich eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste zu gewährleisten. Hierbei muss sichergestellt werden, dass den betroffenen Fahrgästen spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit eine Ersatzbeförderung gewährt wird.
- (4) Bei Versäumnis der Herstellung eines fahrplanmäßigen Anschlusses – z. B. auf Grund von Verspätungen oder organisatorischen oder kommunikationstechnischen Mängeln – ist vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 30 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt des Anschlussverkehrsmittels eine Ersatzbeförderung für die betroffenen Fahrgäste zu organisieren.
- (5) Die Frist für den Einsatz des Ersatzfahrzeuges bzw. der Ersatzbeförderung beginnt mit der Einstufung als Betriebsstörung zu greifen. Im Fall von Verspätungen, die zu Anschlussverlusten führen, greift die Pflicht zur Ersatzbeförderung erst, wenn der Anschluss tatsächlich nicht erreicht wird. Ist bereits vorher aufgrund der Höhe der Verspätung oder des Ausfalls absehbar, dass der Anschluss nicht erreicht werden kann, so greift sie bereits zu diesem Zeitpunkt.
- (6) Bei Ausfall oder dauerhafter Verspätung (d.h., wenn unter Berücksichtigung von Wendezeiten ein Verspätungsüberhang von 10 Min. oder mehr auf den Folgekurs droht) setzt der Auftragnehmer unverzüglich ein anderes Fahrzeug ein, das nach maximal 30 Minuten ab Auftreten der Betriebsstörung oder Verspätung in den planmäßigen Umlauf des ausgefallenen bzw. verspäteten Fahrzeuges einschert und den pünktlichen, fahrplanmäßigen Betrieb wiederherstellt. Die Einsetzung des zusätzlich eingesetzten Fahrzeuges erfolgt solange, bis nach Kap. 3.6 keine Betriebsstörung mehr vorliegt. Im Rufbusverkehr ist die Folgefahrt jedenfalls pünktlich durchzuführen.
- (7) Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuge und Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen. Dies gilt auch für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste. Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der festgelegten Fristen gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Auftragnehmers ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast den Disponenten oder das Fahrpersonal über die Betriebsstörung informiert oder erfolglos um Abhilfe ersucht hat und das Fahrtziel innerhalb des jeweiligen Landkreises oder auf dem jeweiligen Stadtgebiet liegt.

- (8) Liegt das eigentliche Fahrtziel des Fahrgastes außerhalb dieses Bereiches, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten geeigneten Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes. Erreicht der Kunde durch Ausfall, Abbruch oder Verspätung die letzte Fahrt des Tages einer weiterführenden Linie nicht, so gilt die Verpflichtung zur Ersatzbeförderung bis zum Zielort der Kunden im RNN oder einem direkt angrenzenden Verkehrsverbund. Alternativ ist das Unternehmen berechtigt, dem Kunden eine Hotelübernachtung zu bezahlen.
- (9) Die Ersatzbeförderung ist auch dann durchzuführen, wenn der Kunde für die Gesamtstrecke mehrere Fahrkarten hat.
- (10) Sämtliche Regelungen zur Ersatzbeförderung werden angepasst, wenn eine verbundweit einheitliche Regelung hierfür implementiert wird.
- (11) Kann z.B. aufgrund einer Straßensperrung eine Fahrt nicht fortgesetzt werden und eine Ersatzbeförderung objektiv nicht angeboten werden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen, dass die im Wagen befindlichen Fahrgäste durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Der Fahrgast muss – insbesondere im Falle besonders schutzbedürftiger Personen – an einem sicheren und wettergeschützten Ort bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebs untergebracht werden (Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug, Übergabe an Polizeistation). Dem Fahrgast ist die Möglichkeit zu eröffnen, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Auftragnehmers Kontakt mit Angehörigen usw. aufzunehmen. Sobald eine Ersatzbeförderung aufgrund der Betriebsstörung möglich ist, ist diese auch anzubieten.

### **3.10. Beschwerdemanagement**

- (1) Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers und ist in Abstimmung mit dem Auftraggeber und dem RNN wahrzunehmen. Im Beschwerdemanagement sind die nachfolgend definierten Qualitätsanforderungen zu erfüllen:
- Es sind die aktuell geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

- Es sind alle in Textform, telefonisch und mündlich eingehenden Beschwerden aufzunehmen und zu bearbeiten. Bei telefonischen und mündlichen Beschwerden sind Name, Anschrift und Telefonnummer des Beschwerdeführers zu erfragen, soweit dies datenschutzrechtlich möglich ist. Jeder Vorgang erhält eine Bearbeitungsnummer.
- Beschwerden sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort in kunden- und serviceorientierter Form mitzuteilen. Die Beantwortung einer Beschwerde in Textform ist, sofern sie Aspekte der Angebotskonzeption betrifft, vorab mit den Auftraggebern und dem RNN abzustimmen. Ist für die Bearbeitung der Beschwerde im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Beschwerdeführer ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zuzustellen. Grundsätzlich sind Beschwerden innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten. Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Auftraggebers.
- Der Auftraggeber und der RNN behalten sich vor und sind berechtigt, direkt Rücksprache mit dem Fahrpersonal zu halten oder dort bzw. beim Auftragnehmer Stellungnahmen einzufordern. Ebenso behalten sich diese sich vor und sind berechtigt, den Auftragnehmer vom Beschwerdemanagement ganz oder teilweise zu entbinden und Beschwerden eigenverantwortlich zu beantworten.
- Vom Auftragnehmer sind die Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Vorzusehen ist eine Kategorisierung in der Dokumentation (z.B. Fahrplan, Liniennetz, Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrpersonal, Pünktlichkeit, Anschlusssicherung). Die Kategorisierung ist mit dem Auftraggeber abzustimmen.
- Bei groben Verstößen des Fahrpersonals behalten sich die Auftraggeber vor und sind berechtigt, den Auftragnehmer zu verpflichten, den betreffenden Fahrer vom künftigen Einsatz auf einer Einzellinie oder in einem oder allen Linienbündeln im Zuständigkeitsgebiet der Auftraggeber auszuschließen.
- Beschwerden, die beim Auftraggeber eingehen, werden zur Bearbeitung an den Auftragnehmer innerhalb von drei Arbeitstagen weitergeleitet.

- Bei der Antwort auf personalbezogene Beschwerden ist gegenüber den Auftraggebern der Name des betroffenen Mitarbeiters zu nennen, soweit dies für die Bearbeitung der Beschwerde oder für die Ausübung eines Rechts der Auftraggeber erforderlich ist.
  - Der Auftraggeber behält sich grundsätzlich das Recht einer Überprüfung der Einhaltung der Bearbeitungsfristen und der Qualität der Beantwortung der Beschwerden durch unangemeldete Einsicht in die EDV-gestützte Dokumentation vor und sind berechtigt, diese vorzunehmen. Der Auftraggeber wird hierbei sämtliche gesetzlichen Vorgaben des Datenschutzes beachten.
- (2) Der Auftragnehmer muss für Kundenanfragen zu den Themenbereichen Fundsachen, Fahrtausfälle und Verspätungen telefonisch während der gesamten Betriebsdauer erreichbar sein. Die Kosten der Einrichtung des Anschlusses sind vom Auftragnehmer zu tragen. Für den Kunden dürfen die Gesprächsgebühren maximal den Gesprächsgebühren entsprechen, die ein Anruf ins nationale Festnetz kostet, Sonderrufnummern außer gebührenfreie Rufnummern sind ausgeschlossen. Die Selektion der Kundenanfragen durch eine vorgeschaltetes Selektionsmenü ist zulässig.
- (3) Auch das Fahrpersonal ist zur Aufnahme von Beschwerden verpflichtet. Ist ein Sachverhalt nicht sofort vom Fahrpersonal zu klären oder erfordert eine Klärung weitergehende Prüfungen, ist dem Fahrgast vom Fahrpersonal eine "Kontaktkarte" mit der Adresse und Telefonnummer des Verkehrsunternehmens und des RNN zu übergeben. An diese kann sich der Kunde mit seiner Eingabe wenden.
- (4) Wenn durch eine Beschwerde ein Verstoß gegen die in den Vergabeunterlagen formulierten Pflichten des Verkehrsunternehmens festgestellt wird, greifen die festgelegten Vertragsstrafen bzw. Minderungen der Leistungsvergütung. Über die Festsetzung der Vertragsstrafe/Minderung der Leistungsvergütung wird das Verkehrsunternehmen unverzüglich unterrichtet.

### **3.11. Fahrgastinformation**

- (1) Fahrgäste sind vor, während und nach der Reise umfassend mit Informationen für Fahrten im Regel- sowie Störfall und im Falle von Ersatzverkehren zu versorgen. Die Elemente der Fahrgastinformation müssen für alle Fahrgäste und potentiellen Kunden ver-

ständig, vollständig, schnell zugänglich und aktuell sein. Auch Personen mit eingeschränkter Wahrnehmungsmöglichkeit oder Mobilität soll der Zugang zur Fahrgastinformation in visueller wie in akustischer Form möglich sein.

- (2) Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot unterhält der Verkehrsverbund (oder beauftragte Dritte) eine elektronische Fahrplanauskunft über das Internet und erstellt verschiedene gedruckte Fahrplanveröffentlichungen oder stellt diese zum Download bereit.
- (3) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, zu diesem Zweck dem Auftraggeber und dem RNN unter Mitteilung etwaiger Änderungen jeweils aktuelle Soll-Fahrplandaten rechtzeitig (bei regulären Fahrplanwechseln 8 Wochen vorher, bei Betriebsstörungen greifen die in 3.5 genannten Fristen) unentgeltlich zu übermitteln und zur Nutzung zur Verfügung zu stellen.
- (4) Der Auftraggeber, der RNN oder von diesem beauftragte Dritte betreiben zum Zwecke der Fahrgastinformation und Anschlussicherung ein System zur Übermittlung und Darstellung von Echtzeitdateninformation. Zur Anschlussicherung werden geeignete Einrichtungen mit der Landesdatendrehscheibe verbunden. Der Auftragnehmer richtet auf seine Kosten bis 6 Monate nach Betriebsaufnahme eine Schnittstelle zur Landesdatendrehscheibe Rheinland-Pfalz oder zu einer vom Verbund benannten Stelle ein und beliefert diese kostenfrei mit Echtzeit-Informationen.
- (5) Der Auftragnehmer hält ein eigenes Echtzeitsystem (RBL/ITCS/RegioRBL/ RBLlightSystem) vor. Es muss den Anforderungen aus der VDV-Schrift 730 (Qualitätsanforderungen zur DFIVersorgung) hinsichtlich der Aktualität der Telegramme von Standardsystemen genügen und er liefert hieraus Daten an die in (4) genannte Stelle.

#### **a) SollDatenversorgung (Referenzdienste)**

Zur ordnungsgemäßen SollDatenversorgung sind tagesaktuelle Fahrplandaten im Format VDV 453/454 (aktuelle Versionen) an die Datendrehscheibe zu liefern.

- Grundsätzlich liefert der Auftragnehmer tagesaktuelle SollDaten (REFAUS nach VDV 454).
- Auf Anforderung sind tagesaktuelle SollDaten für die Dynamische Fahrgastinformation (REFDFI nach VDV 453) zu liefern.



- Auf Anforderung sind tagesaktuelle SolIDaten für die Anschlusssicherung (REFANS nach VDV 453) zu senden, zu empfangen und mit der geeigneten Infrastruktur (ITCS, Bordrechner, ...) zu verarbeiten.

**b) Ist- und Prognosedatenversorgung (Prozessdienste)**

Zur ordnungsgemäßen Versorgung mit Ist- und Prognosedaten sind diese im Format VDV 453/454 (aktuelle Versionen) kontinuierlich an die Datendrehscheibe zu liefern.

- Grundsätzlich liefert der Auftragnehmer die Ist- und Prognosedaten für die Fahrplanauskunft (AUS nach VDV454).
- Auf Anforderung sind Ist- und Prognosedaten für die Dynamische Fahrgastinformation (DFI nach VDV 453) zu liefern.
- Auf Anforderung sind Ist- und Prognosedaten für die Anschlusssicherung (ANS nach VDV453) zu senden, zu empfangen und mit der geeigneten Infrastruktur (ITCS, Bordrechner, ...) zu verarbeiten.

**c) Identifikation von Haltestellen**

Zur Identifikation der Haltestellen sind im Feld <HaltID> die deutschlandweit einheitlichen HaltestellenIDs (DHID) nach VDV-Schrift 432 zu liefern.

**d) Identifikation des Fahrzeugtyps**

Im Hinblick auf eine barrierefreie Fahrplanauskunft muss das Feld <FahrzeugTypID> mit Angabe des jeweiligen Fahrzeugtyps in den VDV-Daten enthalten sein.

**e) Identifikation des Betreibers**

Nach Absprache mit der RNN GmbH ist das Feld <BetreiberID> zu befüllen.

**f) Anforderungen an die Datenqualität sind die folgenden:**

- Die Ist- und Prognosedaten sind kontinuierlich über den gesamten Fahrzeugumlauf (soweit es sich um Fahrten aus diesem Vertrag handelt) zu liefern. Damit wird sichergestellt, dass auch Übernahmeverspätungen bereits vor Fahrtbeginn vorliegen.
- Die Ist- und Prognosedaten sind steigscharf zu liefern.
- Die Taktung der Prognosedaten sowie die Abmeldezeiten an einer Haltestelle müssen den Anforderungen aus der VDV-Schrift 730 (Klassifizierung „Standard“) entsprechen.

- Inhaltlich fehlerhafte Daten sind umgehend zu bereinigen. Einfache Fehler wie z.B. falscher Zieltext, falsche Steigangabe oder Fahrt mehrfach vorhanden sind innerhalb von 14 Werktagen, strukturelle Fehler wie z.B. fehlende Prognosedaten für Folgefahrten innerhalb von 30 Werktagen auszuräumen.
  - Zur Verarbeitung der gesendeten Daten in den Fahrplanauskunftssystemen werden Umschlüsselungen der Linien Richtungs- und HaltIDs auf die entsprechenden Soll-Daten benötigt. Diese lässt der Auftragnehmer dem RNN vor Betriebsstart komplett in digitaler Form zukommen. Alle Änderungen während der Betriebslaufzeit sind den Auftraggebern oder einem benannten Dienstleister unverzüglich mitzuteilen.
- (6) Der Auftragnehmer stimmt der Weitergabe der Daten gem. Abs. 2 und 3 in elektronischer Form an andere Betreiber von Informations- oder Vertriebssystemen (z.B. DB, Apps) sowie der Veröffentlichung der Daten über Open Service (z.B. Schnittstelle TRIAS, IPKO-MÖV, VDV4312) und soziale Medien unentgeltlich zu.
- (7) Zum Zweck der Anschlusssicherung können Fahrzeugpositionsdaten auf Antrag disponierenden Einrichtungen zur Verfügung gestellt werden. Erforderlich ist ein gemeinsamer Antrag der im Einzelfall an der Anschlusssicherung beteiligten Verkehrsunternehmen, also dem Auftragnehmer und (mindestens) einem weiteren Verkehrsunternehmen. Auf dieser Grundlage stellt dann die Landesdatendrehscheibe die Daten der jeweils betroffenen Fahrt (nur für den Anschlussbereich) der disponierenden Einrichtung (z.B. Leitstelle) zur Verfügung.
- (8) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Testdaten zu Testzwecken zur Verfügung zu stellen. Dies unterstützt eine problemlose Integration in die bestehende elektronische Fahrplanauskunft. Die Probedatenlieferung an den RNN muss mindestens alle vorgesehenen Haltestellen umfassen.
- (9) Für die Kontrolle der Pünktlichkeit und der Fahrtausfälle können u.a. die über die Datendrehscheibe gelieferten Echtzeitdaten herangezogen werden und stellen – neben bspw. Kontrollen oder Kundenbeschwerden eine Grundlage für die Pönalenermittlung dar.

## **4. Anschlusssicherung**

### **4.1. Grundsätzliches (s. auch 1.2.)**

- (1) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die in Anlage „Abzuwartende Anschlüsse“ dargestellten Anschlussverbindungen auch im Verspätungsfalle gewährleistet werden unter Beachtung der dort festgelegten Regelungen. Die diesbezügliche Übersicht „Abzuwartende Anschlüsse“ wird durch die Auftraggeber und den RNN bei jedem Fahrplanwechsel aktualisiert und anschließend von der KRN genutzt.
- (2) Die Verkehrsmittel der KRN, die einen Anschluss aufzunehmen haben, sind verpflichtet, mindestens 5 Minuten auf das verspätete Zubringer-Verkehrsmittel zu warten, sofern in Anlage „Abzuwartende Anschlüsse“ nichts anderes vorgeschrieben ist.
- (3) Abfahrten bei bereits bestehendem Sichtkontakt zum zubringenden Verkehrsmittel sind nicht zulässig.
- (4) Die Anschlussverbindungen nach Anlage „Abzuwartende Anschlüsse“, die dort festgelegten Regelungen zu Wartezeiten, sowie Angaben zur Anschluss-Kommunikation sind in die Dienstunterlagen des Fahrpersonales aufzunehmen.

### **4.2. Verantwortlichkeiten**

- (1) Die Verantwortung zur Sicherstellung der Wegekette besteht, sobald der Fahrgast den Umsteigewunsch bzw. das Fahrtziel dem Fahrpersonal mitteilt. Bei einer sich aufgrund einer Verspätung abzeichnenden Anschluss-Gefährdung hat das Fahrpersonal per Mikrofon und Lautsprecher im Fahrzeug nachzufragen, ob sich Anschluss-Fahrgäste im Fahrzeug befinden. Wurde ihm schon vorher der Anschlusswunsch mitgeteilt, ist dieser ebenfalls zu beachten.
- (2) Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste unverzüglich über eingeleitete Maßnahmen zur Anschluss-Sicherung zu informieren und das Ergebnis seiner Bemühungen mitzuteilen (Anschluss wartet / wartet nicht, Modalitäten etwaiger Ersatzbeförderungen, Hinweise auf Ausweichverbindungen usw.).
- (3) Eine betriebliche Anschlusskommunikation hat nicht stattzufinden, wenn die Fahrt fahrplanmäßig durchgeführt wird oder durch die Verspätung kein Anschluss gefährdet ist.

- (4) Hat das zubringende Verkehrsmittel eine derart hohe Verspätung, dass der fahrplanmäßige Anschluss nicht rechtzeitig erreicht werden kann, ist dies per Betriebs- oder Mobilfunk dem Anschluss-Verkehrsmittel bzw. dessen Disponenten/Betriebsleitstelle mitzuteilen, sofern für den Anschluss nicht eine automatisierte Übertragung der Echtzeitdaten erfolgt. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn noch kein Umsteiger zugestiegen ist. Sobald ein Umsteiger zusteigt, ist dies unverzüglich dem Anschluss-Verkehrsmittel bekannt zu geben. Kann der Anschluss nicht sichergestellt werden, hat das Fahrpersonal des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels in Absprache mit seinem Disponenten Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen. Sollte bis zur letzten Haltestelle vor dem Verknüpfungspunkt kein Umsteiger zusteigen, ist dem Anschluss-Verkehrsmittel die Abfahrt freizugeben.
- (5) Das den Anschluss aufnehmende Verkehrsmittel hat im Rahmen der Wartezeitvorschrift auf das als verspätet gemeldete (zubringende) Verkehrsmittel zu warten. Wird diese überschritten und ist eine längere Wartezeit aus betrieblichen Gründen nicht möglich, ist dies dem zubringenden Verkehrsmittel unverzüglich mitzuteilen. Damit wird die Verantwortung für die Sicherstellung der Wegekette auf das zubringende Verkehrsmittel übertragen. In Absprache mit seinem Disponenten hat das Fahrpersonal des zubringenden Verkehrsmittels sodann unverzüglich Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen.
- (6) Kann keine Kommunikation mit dem Anschlussverkehrsmittel hergestellt werden, bleibt das verspätet zubringende Verkehrsunternehmen jedoch weiterhin verantwortlich für die ordnungsgemäße Weiterbeförderung seiner Fahrgäste.
- (7) Der Fahrgast ist darüber zu informieren, auf welche Weise seine Weiterbeförderung erfolgt, wenn an dem Verknüpfungspunkt die reguläre Anschlussverbindung nicht gewährleistet werden kann.
- (8) Das Fahrpersonal ist verpflichtet, an Umsteigehaltstellen die Anschlussverbindungen über Lautsprecher anzusagen. Dabei ist die Liniennummer und das Fahrziel der Anschlussverbindung mitzuteilen. Dies kann auch automatisiert erfolgen.

## 5. Fahrpersonal

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet über die Gesamtlaufzeit des öDA ab dem Ausbildungsjahr 2023 pro Jahr mindestens eine/n Auszubildende/den für das Berufsbild „Berufskraftfahrer“ oder „Fachkraft im Fahrbetrieb“ einzustellen und vollständig auszubilden. Grundsätzlicher Ausbildungsort ist ein Betriebsstandort des Verkehrsnetzes.
- (2) Der Auftragnehmer hat zu jedem Zeitpunkt qualifiziertes Fahrpersonal im erforderlichen Umfang unter Berücksichtigung einer ausreichend bemessenen Personalreserve vorzuhalten und einzusetzen, sodass stets ein reibungsloser Betriebsablauf gewährleistet ist.
- (3) Der Einsatz von Leiharbeitnehmern ist grundsätzlich untersagt. Leiharbeitnehmer dürfen nur im Ausnahmefall und nur vorübergehend eingesetzt werden, bspw. während krankheitsbedingten Personalengpässen, um eine Unterbrechung des Verkehrsdienstes zu verhindern. Leiharbeitnehmer dürfen nicht länger eingesetzt werden, als die Ursache und Auswirkung des Personalengpasses dies erforderlich macht.

### 5.1. Erscheinungsbild des Fahrpersonals

Das Fahrpersonal weist ein gepflegtes Erscheinungsbild auf, das mindestens den folgenden Kriterien entspricht:

- Tragen einer einheitlichen, vom Arbeitgeber vorgegebenen und für das Fahrpersonal kostenfrei zur Verfügung gestellten Dienstkleidung. Das Tragen von Fliegen, Krawatten bzw. Halstüchern ist dem Fahrpersonal nicht vorzuschreiben. In Abhängigkeit von der Witterung ist eine angepasste Dienstkleidung zur Verfügung zu stellen.

### 5.2. Kompetenz des Fahrpersonals

- (1) Das eingesetzte Fahrpersonal muss:
  - die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen (Zielniveau B1, wobei der Einsatz von Personal auf Niveau A2 bis zu 6 Monate möglich ist)
  - beim Einstieg Fahrausweisprüfungen durchführen,
  - die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RNN und alle in seinem Linienbündel zur Anwendung kommenden Übergangs- und Verbundtarife kennen und anwenden,

- den richtigen Fahrpreis für jede gewünschte Fahrtverbindung ermitteln und verkaufen können,
  - über die tariflichen Übergangsgebiete des RNN und über seine verbundweiten Sonderangebote (z.B. Kombitickets) jederzeit richtig Auskunft geben können,
  - den Linienverlauf kennen (Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen),
  - über Ortskenntnisse im Bereich des Linienverlaufs verfügen (Kenntnis wichtiger öffentlicher Einrichtungen wie z.B. Sportanlagen, öffentliche Verwaltung, Museen, Schulen),
  - Auskünfte zu den Anschlüssen geben können,
  - Bei Bedarf Ein- und Ausstiegshilfe leisten, insbesondere bei mobilitätseingeschränkten Personen,
  - die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen können,
  - Dafür Sorge tragen, dass in den Bussen stets ausreichend Informationsmaterial des Verbundes und der Auftraggeber zu Verfügung steht (z. B. Broschüren),
  - sich kundenfreundlich und serviceorientiert verhalten, auch in Konflikt- und Stresssituationen
  - auf die Sauberkeit im Fahrzeug achten und Müll beseitigen, Meldungen zu Graffiti und Scratching sowie Vandalismus jeden Abend durchführen, um diese zu beseitigen.
  - Die allgemeinen Verhaltensregeln sind gem. BOKraft im Linienverkehr einzuhalten.
- (2) Zur Sicherstellung der richtigen Auskünfte muss das Fahrpersonal immer das aktuelle Heft der RNN-Tarifinformationen und aller im Linienbündel zur Anwendung kommenden Übergangs- und Verbundtarife mit sich führen.
- (3) Das Fahrpersonal hat zur Überbrückung eines vorübergehenden Ausfalls des Sprachspeichers im Fahrzeug während des Betriebs akustische Haltestellenansagen vorzunehmen.

### **5.3. Qualifizierung**

- (1) Für das vom Auftragnehmer im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt. Das Verkehrsunternehmen darf Personal ohne eine solche Qualifizierung auch nicht aushilfs- oder ersatzweise einsetzen.
  
- (2) Die erforderliche Qualifizierung erfolgt durch entsprechende sachgerechte Schulungen und Prüfungen, die vom Verkehrsunternehmen in eigener Regie auf eigene Kosten selbst oder durch von ihm Beauftragte Dritte durchgeführt werden. Dabei muss seitens des Verkehrsunternehmens insbesondere gewährleistet werden, dass:
  - eine entsprechende Schulung vor Betriebsaufnahme für alle eingesetzten Mitarbeiter des Fahrpersonals sichergestellt wird,
  - die Schulung durch qualifizierte Ausbilder erfolgt,
  - die Schulungsinhalte ausreichend auf die besonderen Anforderungen des vorliegenden Verkehrs eingehen, auch hinsichtlich Betriebsstöungsmanagement und Anschlusssicherung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung,
  - dem RNN die Schulungsinhalte und prüffähige Nachweise über die Qualifikation der Ausbilder auf Wunsch zur Prüfung vorgelegt werden,
  - ein Vertreter des RNN oder/und der Auftraggeber jederzeit das Recht hat, unentgeltlich an den Schulungen teilzunehmen, um die Einhaltung der Anforderungen zu prüfen und ihm auf den Schulungen das Recht eingeräumt wird, die Arbeit des RNN dem teilnehmenden Fahrpersonal angemessen vorzustellen.
  - Die Prüfungsergebnisse dem RNN auf Wunsch vorgelegt werden.
  - Auffrischungsschulung: 1mal jährlich in den Folgejahren, Umfang: je ein halber Tag.
  
- (3) Sofern der RNN oder von diesem beauftragte Dritte Schulungen anbieten, verpflichtet sich das Verkehrsunternehmen, sein Fahr- und Vertriebspersonal für eine ganztägige oder zwei halbtägige Schulungen pro Jahr freizustellen.

### **5.4. Anforderungen an die Durchführung der Fahrkartenkontrollleistungen**

#### **5.4.1 Einleitung/Allgemeine Erläuterungen**

- (1) Ziel der vom Auftragnehmer im Rahmen der Verkehrserbringung durchzuführenden Fahrkartenkontrollen ist es, mit einer kleinen, sehr gut geschulten und zuverlässigen sowie

motivierten Gruppe von Mitarbeitern gezielt Einnahmeausfälle durch potentielle Schwarz- & Graufahrer zu reduzieren, um so für eine optimale Sicherung der Fahrgeldeinnahmen zu sorgen, professionelle Fahrkartenfälschungen frühzeitig zu erkennen sowie Hinweise auf Missbräuche oder sonstige Missstände zu erhalten. Das Verkehrsunternehmen hat das Recht, neben eigenem Prüfpersonal auch das Personal anderer Verkehrsunternehmen einzusetzen. Auch für dieses Personal gelten die Anforderungen der Ziffer 5.

- (2) Grundsätzlich führen die Fahrausweisprüfer die Tätigkeit freundlich, höflich und respektvoll durch. Dieser Grundsatz besteht unabhängig davon, ob der Prüfer einem Fahrgast mit oder einer Person ohne gültigen Fahrausweis gegenübersteht.
- (3) Neben dem reinen Prüfdienst sind Serviceleistungen, wie u.a. Auskünfte erteilen, Erste Hilfe leisten, Unterstützung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste sowie die Weitergabe von Fundsachen durchzuführen.
- (4) Bei Belästigungen von Fahrgästen und Fahrpersonal ist im Rahmen der Möglichkeiten einzugreifen, sowie ggf. Unterstützung anzufordern. Dabei ist auf den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit ebenso wie auf ausreichende Eigensicherung zu achten.
- (5) Der Auftraggeber hat das Recht, eigene Mitarbeiter zur Unterstützung der vom Auftragnehmer einzusetzenden Prüfgruppe zu stellen. Der Auftragnehmer hat sich mit den entsprechenden Mitarbeitern bei der Einsatzplanung abzustimmen.
- (6) Die Anzahl der Personaleinsatzstunden im Prüfdienst muss pro Quartal mindestens 1 % der Fahrplanstunden des vorangegangenen Fahrplanjahres betragen. Im ersten Fahrplanjahr gilt als Basis der Ausschreibungsfahrplan. Im Laufe eines jeden Quartals hat der Auftragnehmer die Fahrausweisprüfungen gleichmäßig über alle Linien und über alle Betriebszeiten und Wochentage zu verteilen. Diese Prüfungsquote ist einmal jährlich durch die Vorlage der Prüfstatistik durch die einzelnen Verkehrsunternehmen gegenüber der RNN nachzuweisen. Für den Prüfdienst kann auch Fahrpersonal eingesetzt werden.
- (7) Unter „Personaleinsatzstunden im Prüfdienst“ ist die effektive Prüfzeit (ohne Pausen, Personaleinsatzplanung, Vor- und Nacharbeiten, An- und Abfahrt etc.) zu verstehen. Hierzu zählen neben der Prüfzeit im Fahrzeug auch Umsteigezeiten von weniger als 30 Minuten sowie die Dauer der vor Ort mit der Polizei durchgeführten Personalien Überprüfungen.



- (8) Sollte der Auftragnehmer diesen Prüfungsumfang auf eigene Kosten über einen Zeitraum von mehr als einem Jahr nicht erfüllen, so können der RNN oder der Auftraggeber auf Kosten und zu Lasten des jeweiligen Verkehrsunternehmens die Fahrkartenprüfungen selbst durchführen oder Dritte damit beauftragen.
- (9) Der Auftragnehmer und der RNN erklären sich bereit, im Rahmen des rechtlich zulässigen Umfangs, die Zusammenarbeit in der Bearbeitung der Forderungen aus dem erhöhten Fahrgeld und der damit sich ergebenden rechtlichen Verfahren anzustreben.

#### **5.4.2 Leistungsinhalt**

- (1) Der Auftragnehmer bzw. das von ihm eingesetzte Prüfpersonal hat insbesondere folgende Kontrolldienstleistungen zu erfüllen:
- Durchführen von Fahrausweisprüfungen.
  - Feststellen von Betrug, Fahrkartenfälschungen, Sachbeschädigungen, Vandalismus und vergleichbarer typischerweise im Bereich der Erbringung von ÖPNV-Leistungen auftretender Störungen/Straftaten, deren Unterbindung und die Feststellung der Störer bzw. Straftäter.
  - Feststellen von sonstigen Verstößen gegen die Beförderungsbedingungen und weiterer gesetzlicher Vorgaben im Rahmen der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.
  - Stichprobenartige Kontrollen von Nachweisen im Zusammenhang mit dem allgemeinen Infektionsschutz
  - Zusammenstellung der Kontrollergebnisse (Statistik, Auswertebereich) in elektronischer Form.
- (2) Für die Durchführung der Leistungen gilt folgendes:
- Die Mitarbeiter/-innen des Auftragnehmers führen Fahrausweisprüfungen in Übereinstimmung mit der von den Auftraggebern erlassenen Dienstanweisung durch.
  - Der Umfang der Prüfungen ist mit den Auftraggebern rechtzeitig abzustimmen.

- Der Einsatz des Prüfpersonals hat in Zivilkleidung zu erfolgen.
- Das eingesetzte Prüfpersonal hat während der Einsatzstunden im laufenden Verkehrsbetrieb laufend Fahrausweisprüfungen durchzuführen. Hierbei hat das Personal dafür Sorge zu tragen, dass die Prüfabsicht für den Fahrgast erst nach Abfahrt des Busses erkennbar wird.
- Die Fahrausweisprüfungen müssen pro zu kontrollierende Fahrt von zwei bis vier Mitarbeitern gemeinsam durchgeführt werden. Größere Prüfgruppen und Personalstärken bei stationären Schwerpunktkontrollen sind mit den Auftraggebern abzustimmen.
- Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültige Fahrtberechtigung ist unzulässig. Fahrgäste, die ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, sind zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes („EBE“) aufzufordern. Dem Fahrgast ist eine Zahlungsaufforderung/Quittung auszuhändigen, die zur Weiterfahrt zum gewünschten Fahrtziel (innerhalb des RNN inkl. der Übergangstarifgebiete), berechtigt.
- Für von Fahrgästen ohne gültigen Fahrschein zu erhebende erhöhte Beförderungsentgelte („EBE“) müssen als Zahlungsmittel Münzgeld und Banknoten akzeptiert werden. Aus diesem Grund hat das Prüfpersonal Wechselgeld in ausreichendem Umfang mit sich zu führen. Auch in diesem Fall sind die Personalien aufzunehmen.
- Bei Fällen des Betrugs, der Urkundenfälschung oder vergleichbarer anderer Straftaten oder Ordnungswidrigkeiten haben die Mitarbeiter/-innen des Auftragnehmers vor Ort ladungsfähige Anschriften festzustellen, sofern die Situation dieses zulässt und nicht zu einer Gefährdung von Fahrgästen oder des Prüfpersonals führt. Nach Feststellung der ladungsfähigen Anschrift – ggf. unter Einbindung der für diesen Bereich zuständigen Polizeibehörde - werden diese Daten und der Sachverhalt den Auftraggebern zeitnah übermittelt, damit dieser nach eigenem Ermessen die Entscheidung über die Stellung von Strafanträgen oder anderen rechtlichen Schritten treffen kann.

- Beschwerden oder Anfragen, die bei dem Auftragnehmer bezüglich vom ihm bzw. seinem Personal durchgeführter Leistungen eingehen (z.B. von kontrollierten Fahrgästen), sind vom Auftragnehmer unverzüglich zu bearbeiten und an die Auftraggeber mit einer entsprechenden schriftlichen Stellungnahme weiterzuleiten.
- Mobile-Datenerfassungs-Geräte werden von den Auftraggebern gestellt und von diesen oder dem RNN technisch betreut.

## **6. Fahrgastzählungen und -erhebungen**

### **6.1. Grundlagen / Automatisches Fahrgastzählsystem**

- (1) Der Auftragnehmer hat Fahrgastzählungen zur Ermittlung der Nachfrage durchzuführen. Dabei sind die nachfolgenden Anforderungen zu erfüllen.
- (2) Die Fahrgastzählungen müssen mit automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) durchgeführt werden. Der Ausrüstungsgrad der Fahrzeuge mit AFZS muss spätestens zur Betriebsaufnahme den Vorgaben der VDV Schrift 457 Version 2 entsprechen. Dabei kommt folgende Formel aus der VDV Schrift zur Anwendung:  $n(A) = B * c * F * V \Delta$ . Daraus ergibt sich ein optimaler Ausrüstungsgrad von 10 bis 40% (siehe VDV 457 4.2 S. 37). Es müssen zum Betriebsstart 40%, bei weiteren Bestellungen 100 % der Neufahrzeuge mit AFZS ausgerüstet werden. Auf allen Umläufen inkl. den Umläufen mit B-Fahrzeugen sind regelmäßig Fahrzeuge mit AFZS einzusetzen.
- (3) Es ist eine Überprüfung und Zertifizierung der Messgenauigkeit durch einen fachlich geeigneten, Gutachter durchzuführen. Die fachliche Eignung des Gutachters ist durch Referenzen zu belegen. Die Auswahl des Gutachters ist mit den Auftraggebern und dem RNN abzustimmen. Die Kosten hierfür trägt das Verkehrsunternehmen. Die Zertifizierung muss spätestens 12 Monate nach der Betriebsaufnahme durchgeführt worden sein. Basis hierfür sind die Vorgaben der VDV Schrift 457 Version 2. Das Verkehrsunternehmen muss die Auftraggeber und den RNN während des gesamten Überprüfungsprozesses (Vergabe der Leistung, Organisation und Durchführung der Kontrollzählungen und der Berechnung) vollständig informativ einbeziehen. Auf Wunsch sind diesen die während der Überprüfung erhobenen manuellen und mit dem AFZS gezählten Daten zur Verfügung zu stellen.

(4) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass

- die im Fahrzeug erzeugten Zähldaten ausschließlich durch Auswertung der Sensorsignale ohne Verwendung von Zusatzinformationen über die Haltestellen, den Fahrplan oder frühere Kontrollzählungen (Kalibrierungsparameter) entstehen.
- die während der Zertifizierung festgestellte Zählgenauigkeit über die gesamte Vertragslaufzeit unverändert bleibt (und dies in regelmäßigen Abständen mindestens jährlich durch geeignete Nachweise belegt wird) und für den Fall, dass diese Verpflichtung nicht erfüllt wird, eine Neukalibrierung (und ggf. Neu-Zertifizierung) des AFZS vorgenommen wird, so dass anschließend die Zählgenauigkeit wieder gewährleistet ist. Der Auftragnehmer trägt hierfür anfallende Kosten.

(5) Die Daten des AFZS sind dem Auftraggeber und dem RNN bis 2 Wochen nach der Ereignisfahrt als csv-Datei im Rohformat (keine aggregierten Fahrten) zur Verfügung zu stellen. Eine Weitergabe der Daten an den Zweckverband SPNV Süd und das Land Rheinland-Pfalz ist zulässig. Die Schnittstelle wird vom RNN später festgelegt.

## **6.2. Zertifizierungskriterien des AFZS**

(1) Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Zertifizierung neben der Prüfung der korrekten Funktion der im Fahrzeug eingesetzten Geräte die gesamte Prozesskette der Datenübertragung, des Betriebs des Systems zur automatischen Fahrgastzählung, der Datenaufbereitung und – soweit von Verkehrsunternehmen durchgeführt – der Hochrechnung umfasst.

(2) Das System der automatischen Fahrgastzählung darf nur zertifiziert werden, wenn

- die rohen, d. h. vom Fahrzeug gelieferten Zähldaten keine systematischen Zählfehler aufweisen
- der Aufbereitungsprozess die Vollständigkeit der Datenlieferung entsprechend den Anforderungen der Auftraggeber sicherstellt,
- die Hochrechnung unverzerrte Schätzwerte für die Fahrgastnachfrage liefert,
- ein geeignetes Konzept für die regelmäßige Betriebsführung des Gesamtsystems existiert und danach auch verfahren wird,

- die Angaben zu Einsteigern, Aussteigern, Radmitnahme und Besetzung zueinander konsistent sind,
- die Regeln der Aufbereitung der Zählwerte durch das AFZ-Hintergrundsystem plausibel begründet sind.

(3) Im Rahmen der Zertifizierung sind die nachfolgenden Prüfgrößen zu unterscheiden:

- Prüfgrößen auf der Ebene von Türen eines Zählfahrzeugs (die unbearbeiteten, vom Fahrzeug gesendeten Zählwerten werden für alle Türen eines Fahrzeugs je Halt verglichen),
- sowie Prüfgrößen auf der Ebene von Fahrzeugfahrten (die vom AFZ-Hintergrundsystem aufbereiteten Zählwerten werden je Halt für jedes Zählfahrzeug auf jeder Fahrzeugfahrt verglichen).

Die manuell gezählten Werte werden in digitaler Weise aufbereitet und deren Konsistenz gesichert. Zur Beurteilung der Genauigkeit der automatischen Zählung wird dann die Abweichung von der manuellen Zählung herangezogen (Differenz = Zählwert AFZS - Zählwert manuell).

(4) Es gelten die weiteren Anforderungen an die Prüfgrößen auf der Ebene von Türen eines Zählfahrzeugs:

- jede Prüfgröße gilt jeweils getrennt für Einsteiger und Aussteiger,
- Positive Salden werden als Einsteiger, negative Salden als Aussteiger gewertet,
- zur Analyse werden nur Ergebnisse mit Fahrgastbewegung herangezogen (ausgeschlossen werden also Türhalte, für die weder die AFZS, noch die manuelle Zählung Einsteiger und Aussteiger vermerkt hat)
- die Summe der Differenzen der Zählwerte aller Halte aller Türen an allen Prüf-fahrten übersteigt je Zählfahrzeug 5 % der manuell gezählten Zählwerte nicht
- es sind nicht mehr als 5 % aller Türhalte eines Zählfahrzeugs fehlerhaft, wobei ein einzelnes Ergebnis einer Tür an einem Halt als fehlerhaft gilt, wenn die Abweichung mehr als ein Drittel (33,3 %) des manuell gezählten Wertes und gleichzeitig größer als eine Person ist.

(5) Es gelten die weiteren Anforderungen an die Prüfgrößen auf der Ebene von Fahrzeug-fahrten:

- Beförderungsfälle sind Einsteiger nach Korrektur des Wartesaaleffekts und Zuordnung zu Fahrzeugnummern
- die Summe der Beförderungsfälle aller Halte aller Fahrzeugfahrten eines Zählfahrzeugs weicht nicht mehr als 5 % von den manuell gezählten Werten ab,
- der statistische Test für gepaarte Stichproben ergibt, dass die Hypothese der Unverzerrtheit nicht widerlegt ist, also das Konfidenzintervall für die Zählerdifferenzen bei einem Sicherheitsgrad von 90 % den Wert „0“ enthält. Dabei ist eine Beobachtung des statistischen Tests die Differenz der Summe der Beförderungsfälle einer Fahrzeugfahrt aus der automatischen und der manuellen Zählung.

(6) Die Zählgenauigkeit ist hinreichend, wenn keine der genannten Prüfgrößen verletzt ist.

### **6.3. Manuelle Zählergebnisse und ihre Aufbereitung**

- (1) Bis zur Vorlage der Zertifizierung des AFZS bei dem Auftraggeber müssen zusätzlich manuelle Erhebungen durchgeführt werden, deren Ergebnisse quantitativ und qualitativ den Ergebnissen des AFZS entsprechen müssen. Diese müssen innerhalb von 2 Wochen nach der durchgeführten Zählung vorliegen.
- (2) Die Fahrgastzählungen müssen differenziert nach den Tagtypen „Montag“, „Dienstag-Donnerstag“, „Freitag“, „Samstag“ und „Sonn-, Feiertag“ stattfinden. Für die Ferienzeit (Ferienzeit Rheinland-Pfalz) ist die Ermittlung der Nachfrage eines Durchschnittswerktaages (Montag – Freitag) ausreichend. Je Zählabschnitt sind die Tagtypen „Montag“, „Dienstag-Donnerstag“ und „Freitag“ zweimal, und die Tagtypen „Samstag“ und „Sonn-, Feiertag“ sowie in den Ferienzeiten auch der Tagtyp „Montag-Freitag“ viermal zu erheben.
- (3) Die Ergebnisse der Zählraten sind dem Auftraggeber und dem RNN in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

### **6.4. Bereitstellung Nachfragedaten**

- (1) Sollte der Auftragnehmer zusätzliche Datenerhebungen oder andere Verkehrserhebungen mit einem Vertragspartner durchführen, sind der Auftraggeber und der RNN vorab über die Planung und Durchführung der Erhebung zu informieren und eine Genehmigung

einzuholen. Die Endberichte und Rohdaten sind dem Auftraggeber und dem RNN innerhalb von drei Tagen nach Vorliegen der Ergebnisse inkl. der Übertragung etwaiger Nutzungsrechte zur Verwendung zu übermitteln. Dies betrifft die Ergebnisse von Zählungen und von Befragungen. Alle Rohdaten sind im csv-Format an den Auftraggeber und den RNN zu übergeben, die entsprechenden Anforderungen werden von dem Auftraggeber und dem RNN vorgegeben.

- (2) Für eine erforderliche Verwendung aller Daten im Rahmen eines zukünftigen Vergabeverfahrens gilt eine Zustimmung des Verkehrsunternehmens als erteilt. Dem Verkehrsunternehmen ist die Veröffentlichung auch von eigenen erhobenen Daten ohne Zustimmung der Auftraggeber nicht gestattet.
- (3) Sollten der Auftraggeber für eigene Zwecke den RNN oder Dritte mit Fahrgastzählungen und -befragungen beauftragen, gilt eine Zustimmung des Verkehrsunternehmens dazu als erteilt. Dem Erhebungspersonal müssen Ausweise, die eine kostenfreie Mitfahrt während der Feldarbeit ermöglichen, zur Verfügung gestellt werden bzw. vom RNN oder dem Aufgabenträger hierfür ausgestellte Dokumente müssen anerkannt werden.

### **6.5. Verbunderhebung**

- (1) Es werden Fahrgasterhebungen zur Ermittlung der gesamten Reisekette und der dafür genutzten Fahrkartengattungen im RNN-Verbundgebiet durchgeführt. Mit diesen Erhebungen sollen Daten über die Fahrkartennutzung, das Umsteigeverhalten zwischen den Linien sowie Verkehrsmitteln und die Nachfrage gewonnen werden. Zudem können und sollen sie als Grundlage für eine Festlegung der Einnahmeverteilung dienen.
- (2) Dem Erhebungspersonal werden Ausweise, die eine kostenfreie Mitfahrt während der Feldarbeit ermöglichen, zur Verfügung gestellt.

## **7. Bedarfsverkehre**

- (1) Gemäß dem Fahrtenprogramm sind einige Fahrten als „Rufbus“ im Anruflinienbetrieb durchzuführen. Das heißt, dass diese Fahrten bedarfsgesteuert nach Fahrplan mit Linien- und Haltestellenbindung verkehren.

- (2) Für die Fahrtwunschannahme teilt der Auftraggeber dem Auftragnehmer die zentrale Telefonnummer bis 4 Wochen vor Betriebsaufnahme mit. Diese Telefonnummer ist auf seiner Internetseite zum Rufbusverkehr spätestens 1 Woche vor Betriebsaufnahme zu veröffentlichen. Die Zentrale Stelle zur Fahrtwunschannahme teilt dem Verkehrsunternehmen die angemeldeten Fahrtwünsche an eine von dieser benannten Stelle bis zum Ende der Voranmeldefrist elektronisch mit.
- (3) Für den Rufbusbetrieb übernimmt der Verkehrsverbund oder eine von ihm beauftragte Stelle die Entgegennahme der Fahrtwünsche. Diese werden an den Auftragnehmer weitergeleitet. Dazu muss das Verkehrsunternehmen vor Beginn des fahrplanmäßigen Rufbusbetriebes - spätestens 90 Minuten vor der dem Beginn der Fahrt - erreichbar sein. Die Erreichbarkeit muss gegeben sein bis die letzte Fahrt des Betriebstages durchgeführt wurde.
- (4) Der Auftragnehmer stellt die Disposition und Durchführung der Leistungen gemäß dieser Vorgabe sicher und trägt Sorge für die Vorhaltung ausreichender Fahrzeugkapazitäten, ggf. durch Einsatz mehrerer Fahrzeuge.
- (5) Rufbusleistungen sind über eine einheitliche Rufnummer bis mindestens 60 Minuten vor Fahrtantritt an der jeweiligen Haltestelle anzumelden (Fahrtwunsch). Mit der Übermittlung des Fahrtwunsches durch den Auftraggeber oder einer von dem Auftraggeber oder dem RNN beauftragten Stelle und ebenfalls übermittelten Informationen bezüglich Abfahrtszeit und -ort, Anschlussaufnahme, zu erreichender Anschlüsse oder Fahrtziel wird bewirkt, dass die betreffende Fahrt und die entsprechenden Vereinbarungen und Zusicherungen als verbindlich durchzuführende, dem Fahrgast geschuldete fahrplanmäßige Leistungen im Sinne dieser Vorgabe gelten.
- (6) Der Auftragnehmer hat das Bedarfsverkehrsmittel ohne vorherige Anmeldung an der im Fahrplan ausgewiesenen Haltestelle bereitzustellen und Fahrgäste auch ohne vorherige Anmeldung ab dieser Haltestelle zu befördern, soweit dies im Fahrplan vermerkt ist. Auf ausgewiesene Anschlussverkehrsmittel ist hierbei zu warten. (7) gilt hier auch für den Fall, dass an dieser Haltestelle mehr Fahrgäste zusteigen wollen, als Fahrzeugkapazität vorhanden ist.



- (7) Übersteigt bei einem bedarfsgesteuerten Verkehr die angemeldete Nachfrage die angebotenen Fahrgastkapazitäten, so ist der Auftragnehmer zu einer Ersatzbeförderung gemäß 2.7 verpflichtet. Unterbleibt diese, wird der Auftragnehmer entsprechend der Regelungen von 2.7 und der Pönalevorgaben sanktioniert.
- (8) Anmeldungen von Gruppenfahrten mit mindestens 10 Fahrgästen (Personen jeden Alters gelten als Fahrgäste) sind bis 24 Stunden vor der Fahrt anzumelden. Diese sind auch an Haltestellen anzumelden, an denen das Bedarfsverkehrsmittel fahrplanmäßig ohne Voranmeldung bereitsteht. Eine Gruppe besteht immer dann, wenn mehrere Menschen planen, diese Fahrt gemeinsam durchzuführen. Fahren z.B. mehrere Schüler aufgrund gleichzeitigem Unterrichtsbeginn/Unterrichtsende gemeinsam mit dem Bedarfsverkehrsmittel, handelt es sich nicht um eine Gruppenfahrt, auch nicht, wenn sie an denselben Haltestellen ein- bzw. aussteigen.

## 8. Haltestellen

### 8.1. Haltestelleninfrastruktur

- (1) Unter **Haltestelleninfrastruktur** ist folgendes zu verstehen:

Für sämtliche Abfahrts- und Ausstiegspositionen sowie für Wartepositionen an Haltestellen ist für die entsprechend notwendige Beschilderung gemäß der STVO und der RNN-Gestaltungsvorgaben zu sorgen. Die Beschilderung erfolgt grundsätzlich an aufzustellenden Masten, soweit es nicht geboten ist, die Schilder an Fahrgastunterständen oder Überdachungen zu befestigen. Ausnahmen davon sind mit den Auftraggebern und dem RNN abzustimmen. Für die vom RNN im Schienenersatzverkehr (SEV) vorgegebenen anzufahrenden Bushaltestellen ist der SEV wie eine eigene Linie auf dem Schild aufzuführen und eine Aushangfahrplanfläche (A3 hoch) vorzuhalten, die bei Nichtnutzung für Verbundwerbung verwendet werden soll. Den oder dem mit dem SEV (geplant) bzw. Busnotverkehr (ungeplant im Störfall) beauftragten Unternehmen ist nicht nur die Nutzung der Bushaltestelle zu gestatten, sondern auch die Nutzung der für den SEV vorgesehenen Aushangflächen. Der Auftragnehmer ist Eigentümer der Haltestelleneinrichtung (mindestens Schild und Mast inkl. Fahrplanaushang).

- (2) Die **Haltestelleninfrastruktur** gemäß diesen Vorgaben umfasst:

**a) Haltestellenschild und Haltestellenmast**

- Haltestellenschild, Haltestellenmast inklusive aller Befestigungen zur Anbringung des Schildes am Mast oder Fahrgastunterständen oder Überdachungen oder vergleichbares. Die Wahl des Haltestellentypus (Stadt oder Region) bleibt den Auftraggebern vorbehalten. Grundsätzlich sind alle Haltestellen mit dem (Kompakt-)Schild Typ Region auszustatten. Die Haltestellen bzw. Bussteige, die mit dem Schildtyp Typ Stadt auszustatten sind, sind in der Anlage „Haltestellen mit Typ Stadt“ aufgeführt.
- Das Haltestellenschild ist im rechten Winkel zur Fahrbahn seitlich am Haltestellenmast so anzubringen, dass eine Mindestdurchgangshöhe von 2,30 Meter sichergestellt ist und das Haltestellenschild vom Mast weg zur Fahrbahn hinzeigt. Das Schild darf nicht in die Fahrbahn hineinreichen und darf auch keine Behinderung für an der Haltestelle stehende Fahrzeuge darstellen. Die Oberkante des Haltestellenschildes schließt mit der Oberkante des Mastes ab. Der Haltestellenmast kann auch Teil eines Fahrgastunterstandes sein, sofern die vorgenannten Vorgaben erfüllt werden und das Schild von beiden Seiten sichtbar ist. Eine Anbringung an Lichtmasten ist grundsätzlich nicht vorzunehmen und nur in begründeten Ausnahmefällen zulässig, die mit den Auftraggebern bzw. RNN abzustimmen sind.

#### **b) Aushangflächen (Aushangkästen, -rondells)**

- Pro Linie ist eine Aushangfläche in DIN A3 hoch und pro Abfahrtshaltestellenbereich eine Aushangfläche für Betriebsinformation und Liniennetzpläne ebenfalls in DIN A3 hoch vorzuhalten bzw. bei vier und mehr Linien zwei Aushangflächen in A3 hoch für Betriebsinformationen und Liniennetzpläne.
- Zwei A3-Flächen sind durch eine Aushangelement in A2 quer herzustellen. Maximal zwei A2-quer-Flächen quer dürfen untereinander gehängt werden. Besteht größerer Aushangbedarf, sind andere Lösungen durch Rondells, Vitrienen oder mehr Aushänge nebeneinander so umzusetzen, dass die Lesbarkeit der Aushanginformation für kleine wie große Fahrgäste weiterhin sichergestellt wird.
- Sofern eine oder mehrere geeignete Vitrienenflächen in oder direkt neben Fahrgastunterständen vorhanden sind, deren Nutzung von dem Eigentümer, zumeist die Kommune, ermöglicht wird, sind diese zum Aushang zu nutzen, insbesondere wenn diese beleuchtet sind. Für die dort verfügbaren Flächen muss in gleichem

(Flächen-)Umfang entsprechend weniger oder keine Aushangfahrpläne angebracht werden. Der Auftragnehmer ist dann verpflichtet, die Vitrienen zu nutzen und sich dauerhaft den Zugang dazu zu sichern. Sofern diese Flächen nicht mehr zur Verfügung stehen, sind dann wieder die entsprechend notwendigen Aushangflächen herzustellen. Im Vandalismusfall an Vitrienen ist der Aushang an befristet aufgestellten Ersatzhaltstellen oder an den vorhandenen Masten bis zur Wiederherstellung der Vitrine sicherzustellen.

- Werden während der Betriebslaufzeit aufgrund von Fahrplanänderungen an Masten zusätzliche Aushangflächen benötigt, so sind diese vom Auftragnehmer entsprechend des Bedarfs zu ergänzen. Es ist zulässig, nach Abstimmung mit den Auftraggebern an bestimmten Masten nicht benötigte Aushangkästen abzubauen und an anderer notwendiger Stelle neu anzubringen.
- Die Aushangkästen sind in Aluminium auszuführen und müssen eine zweiseitig verwendbare Spezialplantasche aus PVC aufweisen. Wenn Vitrienen angeschafft werden, sind die im Format DIN A0, mit einer Glasscheibe aus Sicherheitsglas und einer Rückwand als Magnethaftplatte auszuführen.
- **Nicht zur Haltestelleninfrastruktur im Sinne dieser Vorgabe** zählen die Fahrgastunterstände, Fahrkartenautomaten, Vitrienen im Eigentum von Dritten, separate nicht in die Masten integrierte DFI-Anzeiger oder andere nicht unter a) bis b) genannten Bestandteile der Haltestelle/Haltestelleneinrichtung.
- **Doppel-/Mehrfach-Haltestellen**, die von maximal vier Solobussen oder drei Gelenkbussen (ohne feste Positionen – Busse fahren immer ganz bis vorne, weitere Busse dahinter) angefahren werden können, sind aufgrund ihrer Länge mit mindestens zwei ggf. drei Masten und Schildern auszustatten, die jeweils am Beginn und in der Hälfte (bzw. jeweils nach einem Drittel) der Bushaltestellen anzuordnen sind. Ebenso sind grundsätzlich die Aushangfahrpläne an diesen Haltestellen zweifach je Linie vorzuhalten und somit auch die doppelte Anzahl an Aushangmöglichkeiten vorzusehen.
- **Änderungen** der Schilderhalte, die eine Neubeschaffung der Schilder, Schilder-elemente oder ggf. Beschaffung von Aufkleber zu folgen haben, sind in Bezug auf die Beschaffungskosten von demjenigen Auftraggeber zu tragen, dessen Linie

geändert wird. Die Kosten für das Anbringen bzw. den Austausch dieser Schilder(elemente)/Aufkleber ist Teil der Bewirtschaftung der Haltestelleninfrastruktur.

- Die **Bewirtschaftung** der Haltestelleninfrastruktur umfasst die Reinigung (mindestens 2 x jährlich), Instandhaltung und bei Beschädigung die zeitnahe Instandsetzung aller Haltestelleninfrastrukturelemente einschließlich der zeitnahen Beschaffung und Montage. Dazu gehört auch die Tragung etwaiger durch diese Haltestelleninfrastruktur verursachten (Haftpflicht-/Verkehrssicherungspflicht-)Schäden. Dazu zählt auch, dass Verunreinigungen, Fremdbeklebungen und Beschmierungen an den Haltestellenmasten, schildern oder Aushangkästen vom Auftragnehmer unverzüglich zu entfernen sind und dass Unfall- und Vandalismusschäden sowie Schäden durch Verwitterungen (z.B. Rost) vom Auftragnehmer unverzüglich zu beheben sind.
- **Ersatzelemente:** Ebenfalls zur Haltestelleninfrastruktur dieses Linienbündels zählen das Vorhalten und zum Einsatz bringen von 60 mobilen Ersatzhaltestellenschildern mit Aushangfläche A2 quer (= 2 Aushangflächen für A3 hoch). Die Ersatzschilder sind mit „Ersatzhaltestelle“ zu kennzeichnen. Sie sind einzusetzen für Ersatzhalte bei Umleitungen oder Verlegung von Haltestellenpositionen, Sonderhalte bei Festen, kurzzeitigem Bedarf für zusätzliche Aushanginformation (z.B. bei Vitrinenerstörung, Hinweis auf verlegte Haltestellen an oder in der Nähe der zu verlegenden Haltestelle). Darüber hinaus sind ausreichend Reservemasten und Aushangfahrplankästen A2 quer und A3 hoch samt des notwendigen Befestigungsmaterials vorzuhalten, um dieses sehr kurzfristig einsetzen oder austauschen zu können. Vom Auftragnehmer aktuell oder absehbar nicht benötigte Ersatzhaltestellen, sind den Verkehrsunternehmen in anderen RNN-Linienbündeln, die diese benötigen, entgeltfrei zur Verfügung zu stellen. Werden diese benötigt, hat das verwendende Verkehrsunternehmen sie unverzüglich zurückzugeben. Für Schäden, die während der Nutzung durch ein anderes Verkehrsunternehmen entstehen, haftet dieses.

## 8.2. Zuordnung Zuständigkeit für die Haltestelleninfrastruktur

- (1) **Verantwortlichkeit für den Aushang:** Der Auftragnehmer bleibt immer bei allen von seinen Linien genutzten Haltestellen für den Fahrplan-Aushang seiner Linien bzw. den Aushang von Sonderinformation zu seinen jeweiligen Linien, die Aktualität der aushängenden

und beschilderten Informationen zuständig, auch dann, wenn ein anderes Unternehmen für die Haltestelleninfrastruktur zuständig ist. Es erhält dann dafür vom für die Haltestelleninfrastruktur verantwortlichen Verkehrsunternehmen (oder bei Vitrienen von den Kommunen) den entsprechenden Zugang zu den Aushangflächen. Umgekehrt muss das für die Haltestelleninfrastruktur zuständige Verkehrsunternehmen allen diese Haltestellen bedienenden Verkehrsunternehmen die kostenfreie Nutzung gestatten und den Zugang zu den Aushangflächen ermöglichen.

- (2) **Festlegung der Nutzung der Bussteige (Abfahrtspositionen):** Die Bezeichnung und die Art und Weise der Nutzung der Bussteige (feste Nutzung eines Bussteigs der Platz für einen Bus bietet oder gemeinschaftliche Nutzung eines längeren Bussteiges, der Platz für zwei oder mehr Busse bietet) und die Zuordnung der Linien zu den einzelnen Bussteigen wird vom RNN nach Abstimmung mit den beteiligten Verkehrsunternehmen und Auftraggebern festgelegt. Ebenso die Bussteige/Positionen, die zum Ausstieg, zum Warten, für SEV- oder Fern/Reisebusse genutzt werden. Für die wichtigsten Bahnhöfe veröffentlicht der RNN einen Bahnhofs-/Haltestellenplan, aus dem diese Zuordnung hervorgeht. Die Bussteigbezeichnungen sind auch für Echtzeitdaten zu verwenden.
- (3) **Zuständigkeit für die Haltestelleninfrastruktur:** Die nachfolgenden Regelungen der Zuständigkeit beziehen sich nur für auf die unter 8.1. beschriebene Haltestelleninfrastruktur und Aufgaben, die für eine Haltestelle immer nur von einem Verkehrsunternehmen für alle dort abfahrenden Linien übernommen wird.
- (4) **Aufgeteilte Zuständigkeit:** Für von zwei oder mehr Linienbündeln gemeinsam genutzte Haltestellen wird die Verantwortlichkeit für die Haltestelleninfrastruktur gemäß der beigefügten Anlage „**Aufgeteilte Zuständigkeit für Haltestelleninfrastruktur**“ auf ein Linienbündel je Haltestelle festgelegt. Die KRN ist in den Landkreisen Mainz-Bingen und Bad Kreuznach für alle Haltestellen zuständig, sofern nicht explizit anderes geregelt ist.
- (5) **Abweichende Zuständigkeit außerhalb des Verbundgebietes:** Für die außerhalb des RNN-Verbundgebietes liegenden Haltestellen gelten grundsätzlich die im dortigen Verkehrsverbund geltenden Gestaltungsstandards und Zuständigkeiten für die Haltestelleninfrastruktur, soweit nicht davon in Einzelfällen bzw. bilateralen Regelungen zwischen den Verbänden abgewichen wird.

### **8.3. Gestaltung Haltestelleninfrastruktur**

- (1) Die Gestaltung der Haltestellenschilder, -masten und Aushangelemente richtet sich nach den Gestaltungsvorgaben in der -> Anlage „Gestaltungsvorgaben für Haltestellen im Rhein-Nahe Nahverkehrsverbund für die Standardhaltestelle Typ Stadt und Typ Region“. Weitere Regelungen zur Betriebsaufnahme siehe 8.3 (3) und (4).
- (2) Es ist eine Freigabe der Schilder in Bezug auf die Inhalte und Gestaltung und Größen durch den RNN notwendig. Die Inhalte für die Texte der Linienrichtungen stellt der RNN vorab in einer Excel-Tabelle der KRN zur Verfügung.

### **8.4. Einrichtung der Haltestelleninfrastruktur**

- (1) Es obliegt dem Auftragnehmer, den Zustand der Haltestellen im von ihm für erforderlich gehaltenen Umfang festzustellen. Die Aufgabenträger stellen dem Auftragnehmer keine Daten über den aktuellen Zustand der Haltestellen zur Verfügung. Der Aufgabenträger stellt dem Auftragnehmer einen lesenden Einblick in das landesweite Haltestellenkataster für das Gebiet der RNN bzw. der betroffenen Landkreise zur Verfügung. Dafür muss er sich über eine vom RNN benannte Stelle die entsprechenden Zugangsdaten besorgen. In den Landkreisen Birkenfeld, Bad Kreuznach und Mainz-Bingen wurde mit der Erhebung im Spätsommer 2020 begonnen. Der Aufgabenträger übernimmt keine Gewähr dafür, dass die dort enthaltenen Daten vollständig und noch aktuell sind.
- (2) Der Auftragnehmer übernimmt übergangsweise auf dem Gebiet des RNN für die Haltestellen des Verkehrs die Haltestellenmasten (inkl. Schild) vom bisherigen Besitzer solange bis die neuen Masten aufgestellt sind. Wird sich der Auftragnehmer mit dem Vorbesitzer nicht einig, so hat er nach vorheriger Zustimmung des zuständigen Auftraggebers Masten entsprechend den Vorgaben der Anlage „Gestaltungsvorgaben für Haltestellen im Rhein-Nahe Nahverkehrsverbund für die Standardhaltestelle Typ Stadt und Typ Region“ aufzustellen. Den Auftraggebern ist bis 8 Wochen vor Betriebsstart mitzuteilen, welche Haltestellenmasten zum Betriebsstart übernommen werden konnten. Zu den Haltestellenmasten, die nicht übernommen wurden, sind die Gründe darzulegen. Sofern an Haltestellen keine Masten vorhanden sind (z.B. neue Haltestellen, kein Mast inkl. Schild vorhanden, Schild an Hauswand befestigt, etc.) hat der Auftragnehmer nach Abstimmung mit den Aufgabenträgern einen Mast entsprechend den Vorgaben der Anlage „Haltestelleninfrastruktur RNN“ aufzustellen.

- (3) Da der Übergang von den bisherigen Linienbetreibern zum neuen Auftragnehmer in Bezug auf die Umsetzung der neuen Haltestellenschilder und -masten nicht zum Tag des Betriebsstarts erfolgen kann, wird dem Auftragnehmer dafür eine Frist zur Umsetzung bis zum 11.06.2023 eingeräumt. Zum Betriebsstart sind mindestens 90 Bushaltestellen, bis zum 31.12.2022 mindestens 50% inkl. vollständig aller Haltestellen nach (4), und bis zum 10.04.2023 80% der Haltestellen mit den neuen Schildern und Masten auszustatten. Die Ausstattung aller Haltestellen mit Aushangfahrplänen ist bereits 1 Woche vor Betriebsbeginn abzuschließen. In der Übergangszeit können auch noch die alten oder (farblich) andere Aushangfahrplankästen genutzt.
- (4) Um eine zeitnahe und schnelle Kundeninformation auch im Bereich der Haltestelleninfrastruktur zu sichern wird übergangsweise und in Ergänzung der o.g. Haltestellentypen ein Haltestellentyp „Region light“ definiert. Dieser basiert auf eine Skalierung von Designelementen des Haltestellenschildes „Region“ im Verhältnis 6:10. Dieser Haltestellentyp kann außerhalb der Städte Bad Kreuznach, Bingen und Ingelheim bis zum 31.12.2022 einmalig Verwendung finden, wenn an den betreffenden Haltestellen maximal 2 Linien verkehren oder durch die Beschilderung zunächst die Weiternutzung des vorhandenen Haltestellenmastes oder die Weiternutzung der Befestigung an einem Lichtmast oder unmittelbar an einer Wartehalle möglich wird. Die Weiternutzung eines Mastes, an dem weitere Verkehrsschilder angebracht sind, ist dabei ausgeschlossen. Alle Einzelfälle sind vollumfänglich mit dem RNN abzustimmen. Muss aufgrund der örtlichen Situation ein neuer Mast gesetzt werden ist in jedem Fall die Haltestelle Typ „Region“ zu stellen.
- (5) Die genannten Fristen gelten nicht für Haltestellen, die ausschließlich durch Schul-Linien bedient werden.

### **8.5. Aushangfahrpläne**

- (1) Der Ausdruck und Aushang des jeweils aktuellen Aushangfahrplans seiner von ihm betriebenen Linien obliegt dem Auftragnehmer.
- (2) Die Aushangfahrpläne selber werden in DIN A3 hoch vorgesehen und vom RNN in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

- (3) Für jede Linienrichtung ist ein separater linienbezogener Aushangfahrplan in DIN A3 hoch an den für seine Linie vorgesehenen Aushangflächen an den Haltestellen auszuhängen. Die Aushangfahrpläne und -informationen werden vom Verkehrsunternehmen farbig ausgedruckt (Qualität: Laserdruck) und wasserfest laminiert. Sofern sie verblässen, sind sie auszutauschen. Bei Fahrplanänderungen sind die Aushangfahrpläne innerhalb von 2 Werktagen vor/nach der Fahrplanänderung auszutauschen.
- (4) Auf Wunsch der Auftraggeber oder eines von ihm beauftragten Dritten sind auch RNN-Liniennetzpläne, RNN-Werbeplakate zu Werbemaßnahmen auszuhängen. Diese werden vom RNN gestellt.

## **8.6. Bahnhofshaltestellenpläne und Liniennetzpläne**

### **(1) (a) Bahnhofshaltestellenpläne**

An ausgewählten Bahnstationen sind an der oder den abzustimmenden Haltestellenbussteigen, die am nächsten zu dem oder den Zugängen zur Bahnstation liegen, Bahnhofshaltestellenpläne auszuhängen. Aufgabe für das Verkehrsunternehmen ist hierbei lediglich der Aushang und der farbige Ausdruck in A3. Die Erstellung der Bahnhofshaltestellenpläne wird vom Verkehrsverbund vorgenommen und die Pläne dem Verkehrsunternehmen als PDF-Datei zum Download zur Verfügung gestellt.

### **(2) (b) Liniennetzpläne**

Soweit für das jeweilige Bedienungsgebiet Liniennetzpläne vom RNN in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden, sind diese an allen Haltestellen aufzuhängen. Ausnahmen sind im Einzelfall mit dem Verkehrsverbund abzustimmen. Aufgabe für das Verkehrsunternehmen ist hierbei farbige Ausdrücke in A3 zu erstellen auf Basis der dem Verkehrsunternehmen zum Download zur Verfügung gestellten Pläne, die Zuordnung der Netzpläne zu den Haltestellen und der Aushang an den Haltestellen.

## **9. Marketing**

### **9.1. Unterstützung von Marketingmaßnahmen**

- (1) Der Auftragnehmer unterstützt Werbeaktionen des Aufgabenträgers, von ihm beauftragte Dritte oder der Verkehrsverbände und im Rahmen des regionalen Marketings sowie des



landesweiten Dachmarketings, indem es Plakate, Linienverlaufspläne, Broschüren etc., die es von dem Aufgabenträger oder von ihnen beauftragten Dritten zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen und / oder an den Haltestellen zeitnah auslegt bzw. anbringt. Das Verkehrsunternehmen gestattet den Aufgabenträgern, den Verkehrsverbänden bzw. den Dritten, die vom Aufgabenträger dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Marketing-Aktionen in den Fahrzeugen durchzuführen. Die Mitnahme von Promotionsteams erfolgt unentgeltlich. Der Aufgabenträger informiert den Auftragnehmer rechtzeitig über entsprechende Aktionen.

- (2) Der Auftragnehmer ist für das Aushängen der Werbeinformationen an den Haltestellen zuständig, für die es für die Haltestelleninfrastruktur verantwortlich ist.

## **9.2. Marketing - Einführungskampagne**

- (1) Um effektive Marketingmaßnahmen zur Bewerbung des neu an den Start gehenden Busnetzes der KRN durchzuführen, verpflichten sich die KRN der RNN GmbH 1 Monat vor Betriebsaufnahme je Fahrplankilometer 0,0105 Euro zzgl. der jeweils gültigen Mehrwertsteuer für die Einführungskampagne zur Verfügung zu stellen. Die RNN GmbH fordert diese Marketingmittel per Rechnung bei dem Auftragnehmer an.
- (2) Diese Mittel dienen zur Finanzierung der Marketingmaßnahmen, die gemeinsam zur Einführung aller zeitgleich bzw. zeitnah an den Start gehenden Busnetze vorgenommen werden. Auch wenn der Schwerpunkt auf der Bewerbung der neuen Busnetze liegt, werden bei allen Maßnahmen der Verbundverkehr und die Verbundfahrkarten in den jeweiligen räumlichen Gebieten ganzheitlich vermarktet.
- (3) Als Zeitraum der gesamten Einführungskampagne wird nicht nur der Startzeitpunkt, sondern das erste Betriebsjahr verstanden.
- (4) Soweit diese Mittel für die Einführungskampagne nicht vollständig aufgebraucht werden, können sie für die dauerhaften Marketingaufwendungen während der Vertragslaufzeit (siehe nächster Absatz Marketingbudget) eingesetzt werden. Umgekehrt kann das Budget für die Einführungskampagne aus diesen Mitteln aufgestockt werden.
- (5) Für diese Einführungskampagne stellt der Auftragnehmer 3 Monate vor Betriebsstart die Fahrpläne zur Verfügung.

### 9.3. Marketingbudget

- (1) Zur Finanzierung der laufenden Marketingmaßnahmen stellt die KRN Mittel in folgender Höhe bereit:
- a. Für das Jahr 2022 stellt das Verkehrsunternehmen der RNN GmbH für die Beteiligung für die dauerhafte Vermarktung der Busnetze, des Verbundverkehrs und -tarifs: Summe aus 0,0200 Euro mal die Fahrplankilometerleistung der direkt vergebenen Leistung zur Verfügung.
  - b. am landesweiten Dachmarketing des Rheinland-Pfalz-Takts: Summe aus 0,0100 Euro mal die geforderte Fahrplankilometerleistung des Ausschreibungsfahrplanes dem Land zur Verfügung.
- (2) Die Beträge werden jährlich mit 2,0 % dynamisiert und dabei die Eurobeträge pro Fahrplankilometer auf 6 Stellen hinter dem Komma gerundet, also für die nächsten Folgejahre ergibt sich ein Wert von Euro pro Fahrplankilometer für a / b:
- 2022 0,020000 / 0,010000
  - 2023 0,020400 / 0,010200
  - 2024 0,020808 / 0,010404
  - 2025 0,021224 / 0,010612 usw.
- (3) Die fälligen Jahres-Beträge werden bis Ende Februar eines jeden vollen Betriebsjahres durch die Verkehrsunternehmen bzw. im ersten Betriebsjahr 2 Monate nach dem Betriebsstart anteilig für die restlichen Monate im Jahr gezahlt bzw. im letzten Betriebsjahr für die verbleibenden Monate anteilig gezahlt. Die Zahlung erfolgt nach Rechnungsstellung durch die RNN GmbH.
- (4) Zu den laufenden Marketingmaßnahmen zählen die Werbe- und Vermarktungsmaßnahmen für die Busnetze als Teil des Verbundverkehrs, für Verbundverkehr und Verbundfahrkarten in allen Medien. Dazu können auch die Beteiligung an verbundübergreifenden Maßnahmen oder an Gemeinschaftsprojekten mit kommunalen Partnern oder anderen Verkehrsverbänden zählen.

#### 9.4. Werbung am Fahrzeug

- (1) Eine Außenwerbung am Fahrzeug und Werbung im Innenraum ist nur nach Zustimmung des RNN zulässig.
- (2) Die KRN stellt jedem Auftraggeber sowie dem RNN für das Anbringen von Verbundwerbung die (Seiten- und) Heckflächen von insgesamt maximal 18 Fahrzeuge der Kategorien A1 oder A2 kostenfrei zur Verfügung.
- (3) Der Auftragnehmer stellt die Fahrzeuge für die Anbringung der Verbundwerbung an einem vom Auftragnehmer festgelegten und für die Anbringung von Werbung geeigneten Ort (beheizte Halle inkl. sanitärer Anlagen) kostenlos (inkl. aller notwendigen Personalkosten) zur Verfügung. Die Anbringung sowie das Entfernen der Verbundwerbung erfolgen durch einen Dienstleister zu einem zwischen Auftraggeber, Dienstleister und Auftragnehmer abgestimmten Termin außerhalb der Betriebszeit des vertragsgegenständlichen Verkehrs. Zu diesem Termin müssen die Außenflächen frisch gewaschen und sauber sein. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Lackierung bzw. die Beklebung (vgl. Anlage „CD-Handbuch mit Busdesign RNN“) der Fahrzeuge für die Anbringung der Verbundwerbung geeignet ist. Nimmt der Auftragnehmer ein Fahrzeug mit vorhandener Verbundwerbung der Auftraggeber länger als 30 Tage oder dauerhaft aus dem vertragsgegenständlichen Verkehr, wird das Ersatzfahrzeug oder ein anderes Fahrzeug der Kat. A auf Kosten des Auftragnehmers mit der Eigenwerbung des Auftraggebers ausgestattet. Bei Verkauf oder Nutzung außerhalb der Linienbündel im RNN ist das Design auf Kosten des Auftragnehmers vorab zu entfernen.
- (4) Wird beim Entfernen der (Eigen-)Werbung durch den Dienstleister des Auftraggebers die Beklebung gem. Ziffer Busdesign der -> Anlage „CD-Handbuch mit Busdesign RNN“ beschädigt, so wird diese durch die Auftraggeber ersetzt. Die Beweispflicht, dass die Beschädigung durch das Entfernen der Werbung entstanden ist, obliegt dem Auftragnehmer. Es steht den Auftraggebern frei, die Beklebung gem. Ziffer Busdesign der Anlage „CD-Handbuch mit Busdesign RNN“ durch den Auftragnehmer oder einem externen Dienstleister wiederherstellen zu lassen. Für Schäden, die durch Erfüllungsgehilfen des Auftraggebers durch das Anbringen oder Entfernen von Außenwerbung - bzw. durch den Auftraggeber geforderte Beklebung - an den Fahrzeugen verursacht werden und nicht aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, haftet der

Auftraggeber nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für einfach fahrlässige Pflichtverletzung wird ausgeschlossen, soweit diese keine vertragswesentlichen Pflichten betrifft. Ersatzansprüche des Auftragnehmers sind auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Bei durch die Außenwerbung entstehende Verfärbungen, unregelmäßiges Ausbleichen, etc. handelt es sich nicht um einen typischen vorhersehbaren Schaden. Analoges gilt für Schäden, die auf Verwendung einer nicht für Beklebung geeigneten Lackierung der Fahrzeuge zurückzuführen sind.

- (5) Außenwerbung des Auftragnehmers (Eigenwerbung oder für Dritte) ist für die Fahrzeugkategorien A und B nur am Fahrzeugheck zulässig. Die Beklebung der Heckscheibe ist nicht zulässig. Die Werbegegenstände dürfen in keinem Widerspruch zu den Geschäftsinteressen der Auftraggeber und der Verkehrsverbände stehen. Untersagt sind weiterhin politische, weltanschauliche, religiöse, ausländerfeindliche, gegen den guten Geschmack oder die guten Sitten verstoßende Werbung sowie Werbung mit sexuellem Inhalt, für Alkoholika und Tabakwaren. Außerdem legen die Auftraggeber insgesamt Wert auf ein die Fahrgäste ansprechendes Erscheinungsbild der Fahrzeuge. Die vorzunehmende Einzelprüfung wird sich an diesen Leitlinien orientieren.
- (6) Der Auftragnehmer hat auf allen Fahrzeugen eine Beschriftung nach § 20 Abs. 1 Nr. 1 BOKraft anzubringen. Die Größe, Gestaltung und die Platzierung sind mit den Auftraggebern abzustimmen.

### **9.5. Liniennummern, Produkt- und Haltestellenbezeichnungen**

- (1) Der RNN gibt für jede Linie und den zu veröffentlichenden Fahrplan sowie für die Kennzeichnung sämtlicher Fahrzeuge die Verkehrsmittel- und Produktbezeichnungen, die Liniennummer sowie die Haltestellen- und Bussteigbezeichnungen verbindlich vor. Das Verkehrsunternehmen hat diese Bezeichnungen zu nutzen.
- (2) Die im Rahmen der Planung im Hinblick auf die interne Finanzierung verwendete Einteilung in regionale und lokale Linie wird in der Kundenkommunikation nicht mehr verwendet.
- (3) Die Bezeichnungen der Linien, die Zuordnung einzelner Fahrten zu den Linien sowie die Bezeichnung von neuen oder bestehenden Haltestellenamen kann sich noch bis 3 Monate vor dem Betriebsstart ändern. Die Liniennummern können auch Buchstaben und Kombination von Buchstaben und Zahlen enthalten. Dies hat der Auftragnehmer in allen

Medien und auch im Linienschild umzusetzen. Ebenfalls kann es auch hier zu Veränderungen über die Vertragslaufzeit kommen.

- (4) Liniennummern, die in den Ausschreibungsfahrplänen mit den Ergänzungen „X“ dargestellt sind, sind lediglich als Arbeitstitel zu verstehen, die noch durch drei- oder vierstellige Nummern (ggf. auch Buchstaben als Teil der Liniennummer) ersetzt werden.
- (5) Als **Produkte** sind die folgenden Produktbezeichnungen vorgesehen (Produktbezeichnung/Bezeichnung einer Linie dieser Produktkategorie):
- **Takt-Bus/Takt-Linie:** alle Buslinien, die halbstündlich, stündlich, aber mindestens im 2-Stunden-Takt und mindestens Montag bis Freitag verkehren (im Ausnahmefall am Sonntag im 4-Stunden-Takt) – dazu zählen auch Linien, die nur am Wochenende verkehren, wenn diese dann eine oder mehrere andere Takt-Buslinien, die nur Mo-Fr verkehren, ersetzen.
  - **Schnell-Bus/Schnell-Linie:** Buslinie, die auf dem überwiegenden Linienabschnitt über gut ausgebaute Straßen, wie Autobahnen oder ausgebaute (Umgehungs-)Bundesstraßen verkehrt und somit auch kaum Zwischenorte bedient und damit deutlich schneller ist, als bei Durchfahrt und Bedienung zahlreicher Zwischenorte. Einzelne „Schnellfahrten“ auf einer regulären (Takt-/Rufbus-)Bus-Linie machen aus dieser keinen Schnellbus, außer diese Fahrten werden einer eigenen Schnellbuslinie zugeordnet.
  - **Nacht-Bus/Nacht-Linie:** gesonderte nur spätabends und nachts verkehrende Linien, die einen anderen Linienverlauf haben, als die üblichen Tageslinien. Ansonsten werden Spät-/Nachtfahrten der jeweiligen Tageslinie zugeordnet.
  - **Ruf-Bus/Ruf-Linie:** Linien, bei denen der überwiegende Teil der Fahrten vor Fahrtantritt durch Anruf/Internetbestellung vorzubestellen ist – auf diesen Linien können auch einzelne Fahrten (insbesondere zu Schulzeiten) mit Bussen ohne Vorbestellung enthalten sein. Umgekehrt wird, wenn in Randzeiten (abends, am Wochenende) ein Teil der Fahrten einer Buslinie als Rufbus gefahren wird, aus dieser Linie keine Rufbus-Linie, sondern bleibt eine Bus-Linie.

- **Freizeit-Bus/ Freizeit-Linie:** Buslinie, ggf. auch mit Rufbus-Fahrten, die überwiegend der Erschließung und Verbindung touristische Ziele dient. Sie kann auch mit einer regionalen bzw. touristischen Zusatzbezeichnung wie z.B. Nationalpark-(Freizeit-)Bus versehen werden.
- **Rad-Bus/Rad-Linie:** Spezielle Form einer Freizeitbus-Linie, die überwiegend dem Transport von Fahrrädern dient (und derzeit nur im Norden von Rheinland-Pfalz zu Einsatz kommt)
- **Schul-Linie:** Linien, die nur Fahrten an Schultagen aufweisen und somit ausschließlich auf die Bedürfnisse der Beförderung von Schüler/innen zu Schulstandorten ausgerichtet sind.

Eine Rheinland-Pfalz-weite Regelung zur Bezeichnung der Buslinien-Produkte wird angestrebt. In diesem Fall können die Auftraggeber verlangen, dass diese auch in diesem Linienbündel zur Anwendung kommen.

## 10. Tarif

### 10.1. RNN-Verbundtarif inklusive Übergangstarife zu Nachbarverbänden

- (1) Der Auftragnehmer ist dazu verpflichtet, den jeweils gültigen RNN-Verbundtarif - bestehend aus dem RNN-Wabenplan, den Gemeinsamen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen inklusive der besonderen Bedingungen und den Regelungen zu (Übergangs-)Tarifen zwischen Verbund-/Kooperationsräumen (soweit diese im Einzugsbereich der Verkehrsleistung gelten) anzuwenden und alle Relationen zu vertreiben. Der jeweils gültige RNN-Verbundtarif ist auf dem Internetauftritt des RNN unter [www.rnn.info](http://www.rnn.info) unter der Rubrik „Downloads /Tarifinformationen“ abrufbar und entsprechende PDF-Dateien stehen dort zum Download zur Verfügung.
- (2) Zusätzlich sind aktuelle Tarif- und Vertriebsinformationen des RNN zu berücksichtigen, die dem Auftragnehmer während des gesamten Ausführungszeitraums bei Bedarf schriftlich zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt für sowohl für den RNN-Verbundtarif als auch für bestehende und künftige Übergangstarife zu den jeweiligen Nachbarverbänden (wie z.B. RMV, VRN, VRM) als auch für die unter 10.2 benannten Tarife.

- (3) Der RNN behält sich vor, regelmäßige Tarifanpassungen vorzunehmen. Aktualisierte Daten (Tarifanpassungen des RNN-Tarifs oder der Übergangstarife sowie grundsätzliche Anpassungen der Datenbasis) müssen spätestens 14 Tage vor Gültigkeitsbeginn in den Vertriebssystemen hinterlegt sein.
- (4) Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültige Fahrberechtigung ist unzulässig.
- (5) Die Erstattung von Fahrgeldern unterliegt den Gemeinsamen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des RNN.
- (6) Der Auftragnehmer überträgt das Recht zur Tarifgestaltung auf den ausgeschriebenen Linien im RNN-Verbundtarif auf den jeweiligen Auftraggeber. Die Beantragung der Tarifgenehmigung nach § 39 PBefG erfolgt für den RNN-Tarif durch den RNN im Namen und auf Rechnung des Auftragnehmers. Auskünfte zur Höhe der hier anfallenden Gebühren erteilt der zuständige Landesbetrieb für Mobilität in Rheinland-Pfalz (LBM).
- (7) Der Regeltarifwechsel erfolgt grundsätzlich einmal jährlich zum 1. Januar. Die Tarifdatenbank beinhaltet die unterschiedlichen Preisstände der jeweiligen Geltungszeiträume. Die Aktualisierung der Tarifdaten durch Austausch der kompletten Tarifdaten in den Busdruckern mit dem Ergebnis, dass der RNN-Tarif korrekt abgebildet ist, ist durch den Auftragnehmer rechtzeitig vor dem Regelfahrplanwechsel und vor den unterjährigen Tarifwechseln umzusetzen (vgl. hierzu Kapitel: 12.3 Vertriebsdaten und Angebot).
- (8) Unterjährige Tarifwechsel sind zeitlich nicht determiniert. Während der Vertragslaufzeit ist mit jeweils einem jährlichen und bis zu zwei unterjährigen Tarifwechsel je Fahrplanjahr zu kalkulieren. Die Anzahl der Tarifwechsel ist kumulativ zu betrachten, d.h. bei Verzicht auf einen Tarifwechsel in einem Jahr kann dieser zusätzlich in den nachfolgenden Jahren für den RNN kostenneutral durchgeführt werden. Darüberhinausgehende Tarifwechsel werden dem Auftragnehmer gegen Nachweis der entstandenen Kosten erstattet.
- (9) Der Auftragnehmer kooperiert mit den Auftraggebern bei der Fortschreibung und/oder Korrektur der Gemeinsamen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des RNN sowie bei der Erstellung der Tarif- und Vertriebsinformationen. Dies gilt beispielsweise bei Erkennen von Fehlern in der Tarifdatenbank.

- (10) Neuerungen im Bereich Tarif sind grundsätzlich umzusetzen und mitzutragen.
- (11) Der Auftragnehmer hat bei ihm eingehende JobTicket- und/oder Sonderangebotsanfragen von Firmen, Behörden oder Dritten dem RNN zur weiteren Bearbeitung unverzüglich zu melden.
- (12) Der Einstieg der Fahrgäste hat grundsätzlich beim Fahrer zu erfolgen, sofern nicht Einschränkungen, die in der Person des Fahrgastes begründet liegen, einen Einstieg an einer anderen Tür notwendig machen (z.B. Kinderwagen, Rollstuhl). Der Fahrer hat beim Einstieg eine Fahrkartenprüfung durchzuführen. Näheres dazu und insbesondere zur verpflichtenden Anwendung des PKM-Moduls ist in der Leistungsbeschreibung in den Kapiteln 10 und 11 geregelt.

## **10.2. Tarife für Linienabschnitte außerhalb des RNN-Verbundgebiets**

- (1) Auf den Linienabschnitten außerhalb der RNN-Verbundgebiets ist im Binnenverkehr der jeweilige im Nachbarverkehrsverbund gültige Verbundtarif anzuerkennen und zu vertreiben. Der Auftragnehmer muss daher diesen im Verbundgebiet eines Nachbarverkehrsverbundes (wie derzeit VRM, RMV, VRN) gültigen Verbundtarif vertreiben können. Beinhaltet sind die jeweils direkten Wege sowie die Wege, die mit Bahnlinien und/oder Hauptbuslinien möglich sind. Darüber hinaus sind auf konkreten Kundenwunsch Wegevarianten anzubieten, die plausiblen Fahrtrelationen entsprechen. Die jeweils gültigen Tarifdaten sind rechtzeitig bei den jeweiligen Nachbarverbänden anzufordern. Sofern im Einzugsbereich der jeweiligen Linien ein Übergangstarif besteht, ist auch dieser in seinem Gültigkeitsbereich anzuerkennen und zu vertreiben.
- (2) Soweit wie bei verbundübergreifenden Relationen (noch) kein Übergangstarif existiert, legt der zuständige Auftraggeber den anzuwendenden Tarif fest. Dieses können ein oder beide Verbundtarife (RNN-Verbundtarif bzw. Nachbarverbundtarif) als (neue oder erweiterte) Übergangtarife sein oder ein Haustarif für diese Linie oder ein Landestarif insbesondere für verbundübergreifende Verkehre. Die Einnahmen und Verkaufsdaten sind im ersten Schritt mindestens so zu erfassen, dass eine getrennte Meldung, Auswertung und Testierung nach den jeweiligen einzelnen Verbund-/Übergangs-/Haus- oder Landestariifen möglich ist. Die weitere Differenzierung richtet sich nach den für die einzelnen Tarife gültigen Einnahmemelde-Regelungen und ggf. Einnahmeaufteilung-Regelungen.



### **10.3. Sondertarife und Dienstfahrkarten**

- (1) Der Auftragnehmer hat weitere vom RNN vorgegebene Tarife und/oder tarifliche Sonderangebote anzuerkennen und anzuwenden.
- (2) Dienstfahrkarten des RNN bzw. Dienstfahrberechtigungen des RNN und der Zweckverbände Schienenpersonennahverkehr Nord und Süd sind als gültige Fahrtberechtigungen im gesamten Linienbündel anzuerkennen.
- (3) Freifahrt- bzw. Fahrvergünstigungsregelungen von Mitarbeitern des Auftragnehmers und Dritten gelten zunächst nicht; deren Geltung sowie die Anerkennung von Dienst-, Sonder- und Gästetickets für die vertragsgegenständliche Linie bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Auftraggeber.
- (4) Der Auftragnehmer hat bei ihm eingehende JobTicket- und/oder Sonderangebotsanfragen von Firmen oder Behörden dem RNN zur weiteren Bearbeitung unverzüglich zu melden bzw. weiterzuleiten.

### **10.4. Tarifschulungen**

- (1) Der RNN, oder von dieser beauftragten Dritter stellen dem Auftragnehmer die Unterlagen für die Tarifanwendung zur Verfügung bzw. benennt gegebenenfalls für andere Verbundtarife entsprechende Ansprechpartner.
- (2) Der Auftragnehmer benennt einen Tarifbeauftragten, der bei Bedarf durch den RNN oder einem von dieser benannten Dritter beraten wird. Der Tarifbeauftragte schult alle im Vertrieb eingesetzten Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens.

## **11. Vertrieb**

### **11.1. Fahrkartengestaltung**

- (1) Die Fahrkarten sind auf Papier auszugeben, wobei Einzelfahrkarten bereits entwertet sind. Die Fahrkartenrohlinge sind auf eigene Kosten des Auftragnehmers zu beziehen, mit einer Seriennummer je Rolle auf der Rückseite zu versehen. Die Einhaltung der vom RNN

vorgegeben Standards ist zu prüfen. Die Verwaltung der Fahrkartenrohlinge ist vom Auftragnehmer zu dokumentieren. Ein Verlust ist dem RNN mit Angabe von Art und Seriennummer umgehend zu melden. Folgende der Ausschreibung beigefügte Standards gelten bei der Gestaltung der Fahrkarten in Papier- sowie in digitaler Form in der jeweils aktuellen Fassung:

- a. Anlage Vertrieb 1: Gestaltung RNN-Fahrkarten Inhalte und Muster 2020
  - b. Anlage Vertrieb 2: Gestaltung RMV-RNN-UET-Fahrkarten-Vorgaben
  - c. Anlage Vertrieb 3: Standards Handy- und Online-Print-Tickets im RNN mit Anlagen
  - d. Anlage Vertrieb 4: RMV-App e-Ticket Rhein-Main Info
  - e. Anlage Vertrieb 5: Veränderte Vertriebsstandards beim Sonderticket im Gültigkeitsbereich der Wabe 320 (exkl. Gau-Algesheim) \*.
- Zu beachten: Anlage e. mit Wirkung ab dem 01.06.2021

Der RNN behält sich vor, die Vorgaben zu einem späteren Zeitpunkt anzupassen.

Die Fahrkarten sind dem RNN spätestens 10 Wochen vor Betriebsstart für beliebig vom RNN benannte Relation als Muster für jede Fahrkartengattung zur Freigabe vorzulegen. Der RNN hat 10 Werktage Zeit zur Prüfung und Abnahme. Nicht den Gestaltungsstandards entsprechende Fahrkarten sind binnen 10 Werktagen zu korrigieren. Gleiches gilt für die spätere Anpassung des Layouts. Außerhalb dieser Freigaben sind dem RNN auf Anfrage und vor einer später erfolgenden Anpassung von Layout oder Tarif binnen 2 Wochen die entsprechenden Muster vorzulegen. Der RNN hat 15 Werktage zur Prüfung und Abnahme der Musterfahrkarten. Drei Monate vor Betriebsstart übersendet das Verkehrsunternehmen dem RNN Musterausdrucke von sämtlichen von ihm auszugebenden RNN-Fahrkarten für beliebige vom RNN benannte Relationen zu.

### **11.2. Verkaufsgeräte und Ausstattung**

- (1) Fahrscheine werden in jedem Fahrzeug über ein vom Fahrer zu bedienendes elektronisches Fahrscheinverkaufsgesetz vertrieben. Der Kunde kann die Fahrscheine mittels Barzahlung (Münzgeld und Banknoten) erwerben. Es gelten zudem zu jeder Zeit die Vorschriften zu den Zahlungsmitteln (§7 Zahlungsmittel) der aktuellen RNN-Tarifbestimmungen. Optional kann zusätzlich eine kontakt- und bargeldlose Zahlungslösung in die Vertriebsgeräte integriert werden, die auch in Zukunft an Relevanz gewinnen könnte. Die Busdrucker sind vom Auftragnehmer zu programmieren und zu warten. Defekte Geräte

- hat der Auftragnehmer unverzüglich, spätestens bis zu Beginn des nächsten Einsatztages, zu ersetzen.
- (2) Der Auftragnehmer stellt und ist verantwortlich für die Fahrscheindrucker, Ersatzdrucker (inkl. ggf. notwendiger Fahrermodule) und Fahrscheinrollen und -vordrucken. Dazu zählen auch Zahlische, Geldwechsler und Halteplatten für alle Fahrzeuge.
  - (3) Im Fahrzeug sind ausreichend Fahrscheinrollen, Notfahrscheine und Wechselgeld (in gemischter Stückelung) mitzuführen.
  - (4) Das Fahrpersonal hat stets Notfahrscheine sowie dokumentenechte Stifte (z.B. Kugelschreiber) mitzuführen, um die Fahrkartenausgabe überbrückend bei Geräteausfall sicherstellen zu können. Die Ausstellung solcher Notfahrscheine muss durch den Auftragnehmer dokumentiert und dem RNN gemäß der in 12. Einnahmeabrechnung definierten Vorgaben übermittelt werden.
  - (5) In den Fahrzeugen muss eine Möglichkeit vorgehalten werden, einen nach der jeweils gültigen VDV-Schrift konfigurierten Barcode auszulesen. Dieser 2D-Barcode entspricht aktuell dem Standard, der in der VDV-Mitteilung Nr. 9718 festgelegt wurde und umfasst den VDV-Barcode ebenso wie den UIC-Barcode 918.3. Mit der Ablösung der VDV-Mitteilung sollen auch erweiterte Barcodemöglichkeiten (z.B. VDV-Barcode mobile+ und UIC-Barcode 918.9) ausgelesen werden können. Zu diesem Zwecke können externe Lesegeräte eingesetzt werden. Die Fahrscheinverkaufsgeräte müssen, wenn nicht bereits vorhanden grundsätzlich nachrüstbar um Barcodescanner sein, die die konfigurierten Handy- und Online-Print-Tickets auszulesen vermögen. Die Darstellung von Handy-Tickets ist in der für die Ausschreibung gültigen Anlage „Vertrieb 3 Standards Handy- und Online-Print-Tickets im RNN“ erläutert. Es ist zu beachten, dass die Möglichkeit der Sichtkontrolle zukünftig entfallen könnte. Die Auftraggeber halten es sich offen, die Anforderungen und Vorgaben an die Kontrollinfrastruktur mit der Einführung eines zusätzlichen digitalen Vertriebsangebots zu konkretisieren oder anzupassen.
  - (6) Bietet ein anderes Verkehrsunternehmen, der RNN oder ein vom RNN oder den Auftraggebern beauftragter Dritter **neue Vertriebsformen**, insbesondere Handy- oder Online-Print-Tickets an, so sind die hierbei ausgestellten Fahrtberechtigungen vom Verkehrsunternehmen vollumfänglich und ohne die Geltendmachung weiterer Kosten anzuerkennen.

Dieses gilt ebenfalls für elektronische Fahrtberechtigungen im Übergangstarif (auch für schon bestehende).

- (7) Für die Kontrolle von elektronischen Fahrkarten des RMV-Verbundtarifs, die als Basis-karte für RNN-Anschlusskarten dienen, ist mindestens ein NFC-fähiges Smartphone im Bus vorzuhalten, auf dem die RMV-App installiert und einsatzbereit verfügbar ist, um damit die räumliche und zeitliche Gültigkeit der elektronischen Tickets auslesen zu können. Nähere Informationen dazu finden sich in der Anlage „Vertrieb 4 RMV-App e-Ticket Rhein-Main Stand 03\_2014“. Alternativ dazu kann die entsprechende Leseinfrastruktur für das e-Ticket Rhein-Main des RMV auch in den Bordrechner funktionsfähig und aktualisiert vorgehalten werden. Nähere Informationen dazu stellt bei Bedarf der RMV zur Verfügung.

### **11.3. Angebot**

- (1) Der Auftragnehmer kooperiert mit den Auftraggebern hinsichtlich des Einsatzes und der Nutzung von Informationsträgern (z.B. PKM), sofern diese vom Auftraggeber bereitgestellt wurden.
- (2) Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des RNN-Verbundtarifes inklusive der (Übergangs-)Tarife der/zu Nachbarverbünde/n, soweit diese im Einzugsbereich der Verkehrsleistung gelten, anzubieten und soweit nicht bestimmte Fahrkartengattungen zentral nur durch ein vom RNN beauftragtes Verkehrsunternehmen oder durch den RNN selbst vertrieben werden. Die Fahrkarten müssen vom Auftragnehmer nach den jeweils gültigen Regelungen des Verkehrsverbundes selbst oder in Kooperation mit anderen Verkehrsunternehmen ausgestellt werden. Der Vertrieb der einzelnen Fahrkartengattungen und die Anforderungen an die Fahrkartensicherheit, -inhalte und -layout sind in der jeweils aktuellen Fassung der Anlage Vertrieb 1 und Vertrieb 2 dargestellt und anzuwenden.
- (3) Bei den besonderen Fahrkarten (Job-, Semester-, Kombi-Tickets, Sozialpässe), die durch Verträge des RNN mit unterschiedlichen Institutionen geregelt werden, erfolgt die Abwicklung von der Fahrkartenerstellung (soweit notwendig) bis zur Abrechnung je Vertrag über ein Verkehrsunternehmen. Die KRN erklärt sich hierzu bereit.
- (4) In den Bussen ist das gesamte Standardsortiment, wie z.B. von der Einzelfahrkarte über Mehrfahrtenkarte und Tageskarten bis zu Wochen- und Monatskarten für Jedermann,

Ausbildung und Monatskarten im 9-Uhr-Segment anzubieten. Nicht dazu zählen die unter 11.5 genannten Jahreskarten und die unter 11.3 (3) genannten besonderen Fahrkarten.

- (5) Der RNN behält sich vor, während der Vertragslaufzeit neue Regelangebote einzuführen oder bestehende Angebote anzupassen. Diese Änderungen sind durch den Auftragnehmer unverzüglich mit einer Frist von 30 Tagen nach Information durch den RNN umzusetzen. Sollte es von Seiten des Landes zu neuen Tarifangeboten während der Vertragslaufzeit kommen, so sind diese ebenfalls umzusetzen und anzuerkennen.
- (6) Der Auftragnehmer produziert auf Basis der Fahrkartenbestellungen der Schulwegkostenträger Schulzeitjahreskarten, der jeweilige Prozess ist mit der jeweils zuständigen Kreisverwaltung abzustimmen.
- (7) Der Auftraggeber ist berechtigt, ein E-Ticket-System zu bestellen. Er übernimmt die für die Einrichtung und den Betrieb des E-Ticket-Systems anfallenden Kosten. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Installation eines E-Ticket-Systems in seinen Fahrzeugen zu dulden und diese zur Installation des Systems zur Verfügung zu stellen. Das E-Ticket-System erfüllt die Anforderungen der VDV-Kernapplikation. Der Auftragnehmer hat im Fall der optionalen Zubestellung auf Weisung der Auftraggeber den ((eTicket-Teilnahmevertrag über die Teilnahme am ((eTicket-Deutschland mit der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG zu zeichnen und dessen Anforderungen zu erfüllen. Nach der Installation des eTicket-Systems hat der Auftragnehmer dieses bestimmungsgemäß zu nutzen und insbesondere seine Fahrpersonale in dessen Anwendung zu unterweisen. Die Nutzung umfasst auch die Datenübertragung einschließlich der Sperrlisten. Nach der Installation haben die Fahrpersonale mittels von Auftraggebern gestellter Geräte die Fahrtberechtigung von eTickets zu prüfen sowie diese zu vertreiben. Die Einzelheiten werden zwischen den Auftraggebern und dem Auftragnehmer abgestimmt.

#### **11.4. Verkaufsstellen/Kundenbüro**

- (1) Es sind mindestens 8 Verkaufsstellen (als Agenturen bzw. „In-Shop-Center“) für Service- und Beratungsleistungen sowie Vertrieb von Fahrkarten einzurichten. Ein Kundenbüro ist am Standort Bad Kreuznach einzurichten und selbst zu betreiben.
- (2) Die Öffnungszeiten aller vorgenannten Verkaufsstellen und des Kundenbüros betragen mindestens 30 Stunden pro Woche. Beim Kundenbüro am Standort Bad Kreuznach ist zudem an mindestens einem Werktag eine Öffnungszeiten mindestens bis 18 Uhr und an

einem Tag mindestens ab 7:00 Uhr vorzusehen. An mindestens 3 Tagen pro Woche ist eine durchgehende Besetzung auch in der Mittagspause vorzusehen. Am Eingang der Verkaufsstellen und des Kundenbüros ist gut sichtbar ein Schild anzubringen mit dem Hinweis auf den Verkauf des RNN-Tarifs. Im Kundenbüro sind vorhandene Faltfahrpläne und sämtliche Tarifmedien (z.B. Bestellscheine, Kundenkarten, Tarifinformationen/-brochüren) sowie der RNN-Wabenplan/Preistafel (A2 hoch) als Aushang sowie mindestens eine Aushangfläche in A2 für RNN-Werbeplakate vorzuhalten. Die Öffnungszeiten (ggf. abweichende telefonische Erreichbarkeiten ebenso) sind dem RNN rechtzeitig vorher (auch vor Änderungen) mitzuteilen.

- (3) In dem unter (1) genannten Kundenbüro ist auch ein Fundbüro vorzuhalten.

#### **11.5. Vertrieb von Jahreskarten (Abovertrieb)**

- (1) Der Vertrieb von Jahreskarten zum RNN-Verbundtarif (wie derzeit für Jedermann, Ausbildung/FRITZ und im 9Uhr-Segment) bzw. RMV/RNN-Übergangstarif ist anzubieten.
- (2) Die Bestellung von Jahreskarten ist einerseits persönlich in dem Kundenbüro zu ermöglichen, das dem jeweiligen Linienbündel zugeordnet ist, und andererseits durch eine telefonisch und per E-Mail erreichbare Jahreskartenstelle/-büro. Die Erreichbarkeitszeiten für diese/s Stelle/Büros sind mindestens im gleichen Umfang wie für die Kundenbüros sicherzustellen. Die Erreichbarkeitszeiten sind dem RNN rechtzeitig vorher (auch vor Änderungen) mitzuteilen.
- (3) Zudem hat das Kundenbüro die notwendigen Kundenkarten nach entsprechender Prüfung auszustellen.
- (4) Für den Vertrieb von Jahreskarten sind die vom RNN als Druckdateien zur Verfügung gestellten Vorlagen für die unterschiedlichen Jahreskarten bzw. Plastikkartenrohlinge zu verwenden. Die termingerechte Beschaffung der Fahrkartenvordrucke ist Aufgabe des Auftragnehmers. Die Plastikkartenrohlinge können über die RNN GmbH zum Selbstkostenpreis von derzeit rund 0,30 Euro pro Rohling bezogen werden. Als Papiergröße für die Jahreskarten ist die Größe Breite 215 mm x 345 mm zu verwenden

- (5) Etwaige bestehende Kundenvertragsverhältnisse sind bei Kundenzustimmung vom vorherigen Linienbündelbetreiber zu übernehmen. Hierfür hat der Auftragnehmer sich rechtzeitig mit dem Altbetreiber in Verbindung zu setzen, um die Übertragung der Vertragsdaten zum Betriebsstart umzusetzen und einen reibungslosen Weiterbetrieb zu ermöglichen, sofern dieses Verkehrsunternehmen nach dem 1.8.2022 keine Verkehre mehr im RNN betreibt. Es sind dann nur Verträge, die über den 1.8.2022 gültige Jahreskarten umfassen zu übernehmen, die Kunden über den Wechsel und die geplante Datenweitergabe zu informieren (durch den Altbetreiber) und dann die weitere Abwicklung für diese Verträge sicherzustellen.
- (6) **Anwendung des Abo-Sofort-Verfahrens:** für Bestellungen nach dem 15. eines Monats zum Beginn des nächsten Monats ist im Abo-Kundenbüro folgendes „Abo-Sofort-Verfahren“ zu ermöglichen. Dem Nutzer wird eine Monatskarte (Jedermann oder Ausbildung) zum regulären Preis ausgestellt und die Bestellung entgegengenommen. Bei Jahreskarten-Ausbildung wird dann die Jahreskarte Ausbildung nur noch für die restlichen Monate bis zum Schuljahresende ausgegeben und mit der ersten Monatsabbuchung die Differenz zwischen Monatskartenpreis und Jahreskartenpreis pro Monat erstatten, also die Abbuchung um diese Differenz reduziert. Bei Jahreskarten Jedermann ebenso. Hier kann jedoch dem Kunden die Jahreskarte für 11 oder für 12 Monate zugesandt werden. Da die FRITZ-Karten nur mit einer Jahreskarte Ausbildung zusammen gültig sind, kann bei Anwendung des Abo-Sofort-Verfahrens die FRITZ-Jahreskarte erst zum nächsten Monatsbeginn ausgestellt werden, da diese nicht zusammen mit dieser im Abo-Sofort-Verfahren ausgestellten Monatskarte Ausbildung gültig ist.
- (7) Die **Kontakt Daten** aller RNN-Jahreskarten-Besteller/innen (wie Name, Vorname, E-Mail, Adresse) sind auf Wunsch dem RNN für Marktforschungs- und Marketingaktivitäten zur Verfügung zu stellen, sofern der Kunde dem zustimmt.
- (8) Der Vertrieb von Jahreskarten durchfahrender, benachbarter Verbünde darf auch durch eine Kooperation erfolgen.

### 11.6. Digitaler Vertrieb

- (1) Es ist dem Auftraggeber oder einem von diesem ermächtigten Dritten gestattet, Fahrkarten des RNN nach dem VDV-KA Rollenmodell zu vertreiben, z.B. bei der Umsetzung einer Ticketing-App. Für alle in Frage kommenden Leistungen können die Auftraggeber dabei

RNN-Verkehrsunternehmen und/oder Dritte beauftragen. Der Auftragnehmer erklärt sich grundsätzlich dazu bereit, gemäß des Rollenmodells als Kundenvertragspartner zu dienen. Für Leistungen, die der Auftragnehmer dann erbringen soll (z.B. Zahlungsabwicklung, Kundenverkehr), wird bei Bedarf ein zusätzlicher Vertrag geschlossen. Die Einnahmen werden dann wie die anderen Vertriebsereinnahmen des Auftragnehmers behandelt, u.a. hat der Auftragnehmer für die ordnungsgemäße Zahlungsabwicklung und Versteuerung der Fahrgeldeinnahmen zu sorgen.

- (2) Der Auftragnehmer erklärt sich bereit, auch als Kundenvertragspartner für einen Ticket-Shop auf der Webseite zu fungieren.
- (3) Mit dem Angebot sind die zur Verwaltung der Kundendaten eingesetzten Hintergrundsysteme zu nennen, falls geplant oder vorhanden.

#### **11.7. Produktmodule nach PKM-Standard der VDV-KA**

- (1) Mit Betriebsaufnahme des Auftragnehmers soll der Vertrieb verpflichtend auf Grundlage des Standards „Produkt- und Kontroll-Module“ (kurz: PKM) ab Version 1.6 durchgeführt werden. Entsprechende Produktmodule werden von den Auftraggebern bzw. dem RNN bereitgestellt. Der Einsatz entsprechender Kontrollmodule, kann, wenn erforderlich, umgesetzt werden.
- (2) Die Bereitstellung der Produktmodule durch den Auftraggeber / RNN umfasst in jedem Fall das PV-Produktmodul (= Produktverantwortlichen-Produktmodul), zudem auch ein initiales KVP-Produktmodul (Kundenvertragspartner-Produktmodul). Das KVP-Produktmodul kann grundsätzlich an besondere fachliche Anforderungen des jeweiligen Vertriebssystems des Auftragnehmers angepasst werden; hierzu ist eine gesonderte Abstimmung nach Auftragserteilung vorgesehen.
- (3) Spätere Anpassungen am KVP-Produktmodul sind vom Auftragnehmer innerhalb angemessener Frist umzusetzen, auf Wunsch des Auftragnehmers und gegen Kostenerstattung kann dies zentral durch die Auftraggeber / RNN vorgenommen werden.
- (4) Den Auftraggebern sind die Vertriebssysteme und möglichst auch deren Hersteller zu nennen, die voraussichtlich verwendet werden.



- (5) Für die Bereitstellung der PKM-Daten sowie des KVP-Produktmoduls für ein Vertriebssystem ist der RNN GmbH einmalig je Los ein Entgelt von 13.000€ zzgl. MwSt. zu leisten. Für die Bereitstellung weiterer KVP-Produktmodule fallen pro Modul einmalig zusätzliche 8.000€ zzgl. MwSt. je weiteres Vertriebssystem an. Die Rechnungstellung erfolgt 1 Monat nach Bereitstellung.
- (6) Die durch die Auftraggeber / den RNN bereitgestellten Produktmodule umfassen alle gültigen Relationen, bei denen der RNN-Tarif zur Anwendung kommt. Daneben sind der RMV-RNN-Übergangstarif, weitere Übergangstarife für verbundübergreifende Linien sowie Tarife für Streckenabschnitte außerhalb des RNN-Verbundgebiets gemäß 9.2 durch den Auftragnehmer vorerst eigenständig in die Vertriebssysteme einzupflegen. Auf den Linien, die Verbundgrenzen überschreiten, sind für die Teilstrecken innerhalb der Nachbarverbünde deren Tarife sowie Fahrkartensortiment durch den Auftragnehmer eigenständig in den Busdruckern vorzuhalten.
- (7) Die Auftraggeber stellen dem Auftragnehmer die Tarifdaten des RMV-Datenmodells zur Verfügung. Diese sind hinsichtlich des RMV-RNN-Übergangstarifs durch den Auftragnehmer eigenständig aufzubereiten, einzupflegen und anzuwenden. Es ist geplant, diese Daten zu einem späteren Zeitpunkt ebenso im PKM-Standard zur Verfügung zu stellen.
- (8) Der Auftragnehmer berücksichtigt: Das jeweilige KVP-Produktmodul enthält
- eine Produktermittlungsstrategie, welche den Dialog mit dem Kunden abbildet und der Gerätesoftware übermittelt, mit welchen Inhalten insbesondere die Anzeige, der Warenkorb, der Drucker und das Hintergrundsystem bestückt werden sollen sowie
  - ggf. in einer zukünftigen Ausbaustufe eine Darstellungsstrategie, mittels welcher die tariflichen Daten aus elektronischen Fahrtberechtigungen (z.B. Barcodes) interpretiert und für die Anzeige aufbereitet werden.
- (9) Die Unterscheidung unterschiedlicher Einsatzorte erfolgt bei Bedarf über Modulkontexte. Im jeweiligen KVP-Produktmodul ist zudem das PV-Produktmodul des RNN, welches das grundlegende Tarifwissen enthält, eingebettet. Das KVP-Produktmodul interagiert mit dem PV-Produktmodul. Es übermittelt die zum gewünschten Fahrausweis passenden Ein-

gangsdaten an das PV-Tarifmodul, welches seinerseits die entsprechenden Ergebnisdaten zur weiteren Verarbeitung (z.B. für die Anzeige oder den Fahrausweisdruck) zur Verfügung stellt.

(10) Das KPV-Produktmodul ist durch den Hersteller des jeweiligen Vertriebssystems in dessen PKM-fähige Gerätesoftware einzubinden. Zum Austausch der speziellen fachlichen Daten sind die folgenden Schnittstellen vorgesehen:

- Schnittstelle zur Bedienoberfläche; insbes. Bereitstellung von Daten zur Steuerung und Bestückung des tarifbezogenen Bediendialogs und Übernahme der vom Bediener eingegebenen/ausgewählten Daten
- Schnittstelle zur Bestückung des Warenkorbs inkl. der Verarbeitung komplexer Datenstrukturen; insbes. Bereitstellung von Daten zur Anzeige des Preises und weiterer Informationen zur Fahrtberechtigung, von Daten für den Druck der Fahrscheine, von Registrierungs-/Buchungsdaten zu den Verkäufen für das Hintergrundsystem
- ggf. Schnittstelle zu einem geräteseitigen Zustandsspeicher; z.B. zum gerätespezifischen Lernen von Favoriten (falls benötigt/gewünscht)
- ggf. Schnittstelle für Darstellungsstrategie; insbes. zum Auslesen der tariflichen Inhalte aus einer Fahrtberechtigung auf Chipkarte oder aus Barcode (falls benötigt/gewünscht)

Über die Schnittstellen werden i.d.R. strukturierte Wertlisten als Datenstrukturen ausgetauscht. Eine **exemplarische** Muster-Schnittstelle ist zur Ansicht als **Anlage „Geräteschnittstellenspezifikation PKM“** beigefügt. Die für den Auftragnehmer zu entwickelnde Schnittstelle kann im Detail von der Muster-Schnittstelle **abweichen** und einzelne Komponenten können ganz wegfallen oder hinzukommen.

(11) Das für die Datenversorgung des Auftragnehmers notwendige PV-Produktmodul wird von den Auftraggebern in der jeweils aktuellen tariflichen Version bereitgestellt. Das PV-Produktmodul lässt sich über die Bearbeitungssoftware „PKM-Produkteditor“ anzeigen und in das KVP-Produktmodul integrieren. Den PKM-Produkteditor stellt der RNN dem Auftragnehmer kostenfrei per Unterlizenz zur Verfügung. Dem Auftragnehmer werden insoweit einfache, jederzeit widerrufliche, auf diesen Vertragszweck beschränkte Nutzungsrechte übertragen.

- (12) Parallel ist es vorgesehen, dass Daten zur Ansicht per Access-Datei übermittelt werden. Die Parteien gewährleisten, dass sie Access-Dateien lesen können.
- (13) Der Auftragnehmer darf die von den Auftraggebern zur Verfügung gestellten Daten nicht ohne Zustimmung der Auftraggeber / des RNN verändern. Anpassungen sowie Fehlerkorrekturen müssen zentral durch die Auftraggeber umgesetzt werden. Die Auftraggeber und der RNN haben ein Recht, zu jeder Zeit auf die beim Auftragnehmer abliegenden Daten zuzugreifen, der Auftragnehmer stellt die erforderliche technische Zugriffsmöglichkeit sicher.
- (14) Die von den Auftraggebern bereitgestellten Produktmodule sind durch den Auftragnehmer innerhalb der definierten Frist (14 Tage vor Gültigkeitsbeginn der aktualisierten Daten) in die Vertriebssysteme korrekt einzupflegen. Es ist durch den Auftragnehmer selbst sicherzustellen, dass die Integration der Module in die Vertriebssysteme fehlerfrei erfolgt.
- (15) Der Auftragnehmer kooperiert hinsichtlich der Bereitstellung und Anwendung der bereitgestellten Produktmodule mit den Auftraggebern und verpflichtet sich dazu, auftretende Fehler (z.B. falsche Tarifierung, falsche Darstellung der Fahrscheine) zur Korrektur umgehend an diesen / den RNN zu melden. Zudem besteht die Pflicht, bei der initialen Abstimmung und Umsetzung sowie bei etwaigen späteren fachlichen Anpassungen (z.B. im Rahmen regelmäßiger oder außerplanmäßiger Tarifänderungen) mitzuwirken.

### **11.8. Informationsmaterial**

Die Auftraggeber stellt im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel die benötigten Informationsmaterialien zum Tarif (Tarifbestimmungen, Tarifprospekte, Bestellscheine und Kundenkarten) kostenlos zur Verfügung. Die Verkehrsunternehmen informieren die Kunden mittels Auslage dieses Materials und der Fahrpläne in den Kundenbüros. Altes Material wird vom Verkehrsunternehmen entsorgt.

## **12. Einnahmeabrechnung**

### **12.1. Einnahmemeldung, Einnahmeabrechnung, (Einnahmeaufteilung)**

Der Auftragnehmer muss als Verkehrsunternehmen am jeweils gültigen Einnahmeaufteilungsverfahren des RNN, RMV, VRN und VRM teilnehmen. Hierzu hat der Auftragnehmer nach Weisung der Auftraggeber entsprechende Einnahmeaufteilungsverträge in der jeweils aktuellen Fassung mit von den Auftraggebern benannten Organisationen bzw. Unternehmen und ausschließlich mit zuvor von den Auftraggebern genehmigtem Inhalt zu zeichnen bzw. zu kündigen. Auf gesonderte Weisung der Auftraggeber hat der Auftragnehmer der mit der Einnahmeaufteilung im RNN, RMV und VRN, VRM befassten Organisationen bzw. Unternehmen beizutreten, sofern der/die Auftraggeber dies nicht selbst wahrnehmen, bzw., nach Weisung des Auftraggebers, mit diesen einen Kooperationsvertrag oder vergleichbar abzuschließen. Falls das Verkehrsunternehmen Partner der Einnahmeaufteilung ist, hat das Verkehrsunternehmen darauf hinzuwirken, dass der Aufgabenträger die Vertretung in den Gremien wahrnehmen darf. Die Meldung der Verkaufsdaten zur Durchführung der EAV hat an den RNN oder die vom Verbund benannte zuständigen Stelle im von dieser Stelle vorgegebenen elektronischen Format zu erfolgen. Die Meldevorlagen werden von der zuständigen Stelle zur Verfügung gestellt. Gemäß des 4. Nachtrag zum EAV RNN ist die Einführung eines vertriebsdatengestützten Verfahrens zur Einnahmeaufteilung ab 2024 vorgesehen, zu welcher die Meldung von Vertriebsdaten an die zuständige Abrechnungsstelle in der dann geforderten Form zu erfolgen hat. Das Verkehrsunternehmen hat auf Aufforderung der Auftraggeber der „Vereinbarung und Finanzierung einer Verkehrserhebung, die Entwicklung eines vertriebsdatengestützten Verfahrens sowie deren Finanzierung im Rhein-Nahe Nahverkehrsverbund“ beizutreten, die als Anlage EAV 4 beigefügt ist.

### **12.2. Verkaufsdatenmeldung**

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die verkauften und stornierten Fahrkarten nach Fahrkartengattung, Preisstufe, Verkaufszeitpunkt, verkauften Start- und Zielort sowie bei Verkauf im Fahrzeug nach Linie, Fahrtnummer, Haltestellen (Start und Ziel) differenziert zu erfassen. Hierbei sind die in den Produktmodulen verwendeten Datenformate zu erfüllen. Das Format der Daten, die nicht mittels PKM abgefragt werden können, ist mit den Auftraggebern abzustimmen.
- (2) Sollten einzelne der geforderten Datenelemente nicht über ein digitales Vertriebssystem oder ein Kundencenter erfass-/abbildbar sein, sind diese mit Angebotsstellung zu nennen.

Die Daten sind als Rechnungsbelege gemäß den dafür geltenden Vorschriften in digitaler Form und monatlich zusammengefasst je Fahrkartengattung und Preisstufe in schriftlicher Form aufzubewahren. Stornierte Fahrkarten und Stornobelege sind vom Auftragnehmer mindestens für bis zum Ende des Folgejahres aufzubewahren.

- (3) Der Auftragnehmer liefert den Auftraggebern zu Dokumentationszwecken und als Grundlage für die Jahresabrechnung monatlich bis zum 15. des Folgemonats eine Aufstellung der Verkaufsdaten und Einnahmen in elektronischer Form (Excel sowie Access-Export).
- (4) Für die Umsetzung eines anderen Einnahmeverfahrens (siehe [12.1](#)) oder zur Verbesserung des verkehrlichen Angebots haben die Auftraggeber die Möglichkeit, vom Auftragnehmer weitere Daten in einem vorgegebenen Format auch zu einem späteren Zeitpunkt einzufordern, die ihm mit den Verkaufsdaten zu melden sind.

### **12.3. Testierung der Einnahmen**

Der Auftragnehmer hat die erzielten und gemeldeten Einnahmen differenziert nach den einzelnen gültigen Tarifen im RNN-Verbundgebiet für jedes Kalenderjahr durch einen Wirtschaftsprüfer auf Vollständigkeit prüfen zulassen. Dieses Testat, das mindestens die für die RNN-Einnahmeverteilung üblichen Standards erfüllen muss, hat der Auftragnehmer den Auftraggebern spätestens sechs Monate nach Ablauf eines Kalenderjahres zur Verfügung zu stellen. Für den RMV, VRN, bzw. VRM-Tarif sind die Standards der RMV-, VRN, VRM-Einnahmeverteilung anzuwenden.

### **12.4. Meldung der Einnahmen**

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber alle Informationen betreffend die Einnahmen an den Auftraggeber weiterleiten. Dies gilt insbesondere für die gemeldeten Einnahmen und die Abrechnungen der Einnahmen.

## **13. Einnahmeverteilung**

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, an der Einnahmeverteilung des RNN und den ansonsten betroffenen Verkehrsverbänden teilzunehmen und den einschlägigen Verbund- und Kooperationsverträgen beizutreten.

- (2) Soweit ein Kooperationsvertrag zwischen der RNN GmbH und dem Unternehmerverband Unternehmensgesellschaft Verkehrsverbünde Rheinland-Pfalz mbH (UVRP) besteht, der Regelungen zur Einnahmeaufteilung enthält, verpflichtet sich der Auftragnehmer, entweder der UVRP beizutreten oder einen entsprechenden Kooperationsvertrag mit der UVRP zu schließen. Alternativ kann ein Kooperationsvertrag mit der RNN GmbH geschlossen werden. Soweit aktuell oder künftig kein entsprechender Kooperationsvertrag zwischen der RNN GmbH und der UVRP bestehen sollte, verpflichtet sich die Auftragnehmerin, auf Anforderung der RNN GmbH einen Kooperationsvertrag mit der RNN GmbH zur Einnahmeaufteilung zu schließen. Inhaltlich maßgebend ist bei allen genannten Kooperationen stets der Zweck, einheitliche Standards im Gebiet des RNN zu gewährleisten.
- (3) Der Auftragnehmer überträgt die ihr als Verbundunternehmen für die auftragsgegenständlichen Linien zustehenden Rechte (insbesondere Stimmrechte) und Mitwirkungsmöglichkeiten im Einnahmeaufteilungsverfahren, unentgeltlich auf den Auftraggeber mit der Befugnis, einen Dritten mit deren Ausübung zu beauftragen. Sollte dies nach den Einnahmeaufteilungsregularien nicht zulässig sein, holt der Auftragnehmer vor einnahmerelevanten Entscheidungen die Zustimmung des Auftraggebers ein.
- (4) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei allen im Zusammenhang mit dem Einnahmeaufteilungsverfahren anfallenden Tätigkeiten und führt auf Weisung der Auftraggeber mit der Einnahmeaufteilung im Zusammenhang stehende Handlungen aus. Dies umfasst auch die Ausübung höchstpersönlicher Handlungen nach Weisung der Auftraggeber, etwa falls im Einzelfall auf Grund gesellschaftsrechtlicher Gestaltungen eine Stimmrechtsübertragung auf die Auftraggeber nicht möglich sein sollte. Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, bei den Verhandlungen über die Weiterentwicklung der Einnahmeaufteilung die auf die vertragsgegenständlichen Linien entfallenden Einnahmen zu maximieren.
- (5) Die Auftraggeber stellen die Auftragnehmerin von etwaigen, aus der Einnahmeaufteilung im RNN auf den vertragsgegenständlichen Linien entfallenden Zahlungsverpflichtungen frei.
- (6) Die aus der Einnahmeaufteilung im RNN auf den vertragsgegenständlichen Linien entfallenden Fahrgeldeinnahmen (netto) werden nach Maßgabe der §§ 12 f. von dem von den Auftraggebern zu zahlendem Zuschuss abgezogen.

- (7) Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, die von ihr monatlich erzielten Einnahmen, aufgeteilt nach Fahrausweisarten und Preisstufen, differenziert zu erfassen. Sie hat diese Daten den Auftraggebern in elektronischer Form mindestens einmal jährlich, bei Bedarf auch monatlich, zur Verfügung zu stellen. Zudem hat die Auftragnehmerin auf eigene Kosten die erzielten und gemeldeten Einnahmen für jedes Kalenderjahr durch einen Wirtschaftsprüfer auf Vollständigkeit prüfen zulassen. Dieses Testat, das mindestens die für die RNN-Einnahmeaufteilung üblichen Standards erfüllen muss, hat die Auftragnehmerin den Auftraggebern spätestens sechs Monate nach Ablauf eines Kalenderjahres zur Verfügung zu stellen.

#### **14. Gesetzliche Ausgleichsleistungen und Zahlungen Dritter**

- (1) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, die gesetzlichen Ausgleichsleistungen gem. § 45a PBefG und § 231 SGB IX für die vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen zu beantragen und eventuell dafür erforderliche Erhebungen auf eigene Kosten durchzuführen.
- (2) Die Auftragnehmerin hat sämtliche Zuschussmöglichkeiten der EU, des Bundes sowie des Landes Rheinland-Pfalz für den Betrieb der vertragsgegenständlichen Linien auszuschöpfen.
- (3) Die aus den Ausgleichsleistungen erhaltenen Beträge und Zuschüsse und Zahlungen Dritter nach den vorstehenden Absätzen werden von dem Zuschuss der Auftraggeber abgezogen. Versäumt die Auftragnehmerin die frist- oder formgerechte Antragstellung aus Gründen, die sie zu vertreten hat oder werden die beantragten Beträge, Zuschüsse oder Zahlungen Dritter aus sonstigen Gründen, die die Auftragnehmerin zu vertreten hat, ganz oder teilweise nicht gewährt, wird die Auftragnehmerin so behandelt, als ob sie den Antrag gestellt und die Ausgleichsleistungen bzw. Zuwendungen erhalten hätte.

#### **15. Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung**

- (1) Die in diesen Verdingungsunterlagen definierten Qualitätsstandards sind durch den Auftragnehmer einzuhalten. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

- (2) Die Auftraggeber und der RNN behalten sich vor und sind berechtigt, jederzeit ohne Voranmeldung auch systematische offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen. Festgestellte Verstöße ziehen die in diesen Vertragsunterlagen genannten Konsequenzen inkl. Pönalen bzw. Zuschusskürzung nach sich.
- (3) Die Auftraggeber haben das Recht, jederzeit Sonderstatusberichte über die tatsächliche Qualität der Leistungserbringung bei unabhängigen Dritten zu beauftragen. Der Auftragnehmer ist zur Stellungnahme zu diesen Sonderstatusberichten verpflichtet. Der Auftragnehmer hat den von den Auftraggebern beauftragten Dritten Zugang zu allen Betriebsmitteln, Räumen und Unterlagen zu ermöglichen und diesen bei seiner Arbeit zu unterstützen.
- (4) Personen, die im Linienverkehr im Besitz eines Berechtigungs- oder Kontrollausweises der Auftraggeber oder des RNN sind, ist deren kostenfreie Beförderung und Durchführung ihrer Arbeit zu gestatten, zum Beispiel zum Zwecke der Fahrgastzählung, Fahrgastbefragung u. Ä.
- (5) Zu Kontrollen, Zählungen und Erhebungen berechtigt sind alle Mitarbeiter der RNN GmbH sowie der Auftraggeber bzw. von diesen beauftragte Dritte.

## **16. Fortleistung in besonderen Situationen**

Auf Verlangen der Auftraggeber muss die Auftragnehmerin die Verkehrsleistungen nach Ende der Laufzeit oder bei vorzeitiger Beendigung solange zu den alten Bedingungen erbringen, bis die Beförderungsleistungen auf eine neue Rechtsgrundlage gestellt sind und/oder ein anderes Verkehrsunternehmen die Beförderungsleistungen übernehmen kann.