

Verkehrsvertrag Netz Süd-West

zwischen

dem **Land Schleswig-Holstein**,
vertreten durch das Ministerium für Wirtschaft, Verkehr,
Arbeit Technologie und Tourismus

sowie

der **Freien und Hansestadt Hamburg**
vertreten durch die Behörde für Verkehr und Mobilitätswende

und der **NBE nordbahn Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG**

2027 – 2039

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Rechtsgrundlagen und Definitionen | 9 |
| 1.1 | Begriffsbestimmungen | 9 |
| 1.2 | Vertragsziele und Aufbau des Vertrages | 9 |
| 1.3 | Rechtsgrundlagen | 9 |
| 1.4 | Rechtsstellung der Aufgabenträger in Schleswig-Holstein und Hamburg | 10 |
| 1.4.1 | Zuständigkeit des Landes Schleswig-Holstein | 10 |
| 1.4.2 | Zuständigkeit für das Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg | 10 |
| 1.4.3 | Stellung der NAH.SH | 10 |
| 1.4.4 | -entfällt - | 10 |
| 1.5 | Rechtsstellung des EVU | 10 |
| 1.6 | Zuwendungen | 11 |
| 1.7 | Allgemeine Treuepflichten | 11 |
| 1.8 | Rechtsstand | 11 |
| 1.9 | Auslegungsregel | 11 |
| 2 | Leistungsumfang | 12 |
| 2.1 | Fahrplanmäßiges Grundangebot | 12 |
| 2.1.1 | Bestellte Leistung | 12 |
| 2.1.2 | Öffnung der Züge für Fahrgäste | 12 |
| 2.1.3 | Fahrplanstabilität und Veränderung der Zugbildung | 12 |
| 2.2 | Leistungsänderungen | 13 |
| 2.2.1 | Grundsatz | 13 |
| 2.2.2 | Ausgangswert | 14 |
| 2.2.3 | Paarigkeit von Leistungsänderungen | 14 |
| 2.2.4 | Änderung der Traktionsstärke | 14 |
| 2.2.5 | Mehrbestellungen von Fahrplanleistungen durch das Land | 14 |
| 2.2.6 | Abbestellungen von Fahrplanleistungen durch das Land | 14 |
| 2.2.7 | Änderungen der Fahrzeuganzahl | 15 |
| 2.2.8 | Mögliche Weiterentwicklung des Betriebsprogramms | 15 |
| 2.2.9 | Fristen | 16 |
| 2.2.10 | Verfahren der Fahrplanaufstellung | 16 |
| 2.2.11 | Mehrleistungen durch das EVU | 19 |
| 2.2.12 | Kieler Woche und weitere Großveranstaltungen | 19 |
| 2.2.13 | Vorlaufbetrieb | 19 |
| 2.3 | Infrastrukturabhängigkeit | 20 |
| 2.3.1 | Infrastrukturzustand | 20 |
| 2.3.2 | Fahrplantrassen und Stationsnutzung | 20 |
| 2.3.3 | Trassenkonflikte | 21 |
| 2.3.4 | Stations- und Trassennutzung durch das Land | 21 |
| 2.3.5 | Nutzung von Serviceeinrichtungen | 21 |
| 2.4 | Besondere Betriebssituationen | 21 |
| 2.4.1 | Betriebsdisposition | 21 |
| 2.4.2 | Zusatzkontingent für Kapazitätssteigerungen | 22 |
| 2.4.3 | Konzepte für Betriebseinschränkungen | 22 |
| 2.5 | Betriebsleitzentrale und Service | 23 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 2.6 | WLAN | 24 |
| 2.7 | Personal | 24 |
| 2.7.1 | Personeller Aufbau | 24 |
| 2.7.2 | Ausbildung | 26 |
| 2.7.3 | Vergabegesetze Schleswig-Holstein und Hamburg | 26 |
| 2.7.4 | Übernahme von Arbeitnehmern zur Betriebsaufnahme | 27 |
| 2.7.5 | Pflichten des EVU bei Ablauf des Verkehrsvertrages | 27 |
| 2.7.6 | Personalkennzahlen | 27 |
| 2.8 | Umweltschutz | 27 |
| 3 | Qualität..... | 29 |
| 3.1 | Qualitätsbewertung (QMS) | 29 |
| 3.1.1 | Grundsätze | 29 |
| 3.1.2 | Qualitätsmanagementsystem SPNV (SPNV-QMS) | 29 |
| 3.1.3 | Stations-QMS..... | 30 |
| 3.1.4 | Qualitätsmanagementsystem für personenbedienten Vertrieb (Vertriebs-QMS) 31 | |
| 3.2 | Zugausfälle und Ersatzbeförderung | 32 |
| 3.2.1 | Zugausfälle | 32 |
| 3.2.2 | Ersatzbeförderung..... | 33 |
| 3.2.3 | Begleitende Maßnahmen zur Ersatzbeförderung | 40 |
| 3.2.4 | -entfällt- | 41 |
| 3.3 | Pünktlichkeit | 41 |
| 3.4 | Anschlussicherung | 43 |
| 3.5 | Zugbildung | 45 |
| 3.6 | Sauberkeit und Schadensfreiheit | 46 |
| 3.6.1 | Sauberkeit der Fahrzeuge | 46 |
| 3.6.2 | Sauberkeit der Stationen | 47 |
| 3.6.3 | Schadensfreiheit der Fahrzeuge | 48 |
| 3.6.4 | Schadensfreiheit der Stationen | 49 |
| 3.7 | Personalpräsenz..... | 50 |
| 3.7.1 | Personalpräsenz in und an den Zügen..... | 50 |
| 3.7.2 | Personalpräsenz an Stationen | 54 |
| 4 | Fahrzeuge und Instandhaltung | 56 |
| 4.1 | Anmietung Triebzüge..... | 56 |
| 4.1.1 | Fahrzeugmietvertrag | 56 |
| 4.1.2 | Fahrzeugzustand | 56 |
| 4.2 | Betriebsbedarf und Reserven | 56 |
| 4.2.1 | Grundlagen | 56 |
| 4.2.2 | Fahrplanmäßiger Bedarf | 57 |
| 4.2.3 | Betriebsreserve | 57 |
| 4.2.4 | Werkstattreserve | 58 |
| 4.2.5 | Aufgabenträgerreserve | 58 |
| 4.3 | Einsatz und Instandhaltung Triebzüge | 58 |
| 4.3.1 | Rechte und Pflichten aus dem Instandhaltungsvertrag..... | 58 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.3.2 | Begrenzung der Minderungen und Vertragsstrafen aus dem Instandhaltungsvertrag..... | 61 |
| 4.4 | Sonstige Pflichten des EVU..... | 62 |
| 4.4.1 | Abstellanlagen..... | 62 |
| 4.4.2 | Innen- und Außenreinigung..... | 62 |
| 4.4.3 | Ver- und Entsorgung der WC-Anlagen und Auffüllen von Betriebsstoffen..... | 62 |
| 4.4.4 | Beseitigung von Schäden..... | 62 |
| 4.4.5 | Zuführung der Triebzüge zur Instandhaltung..... | 63 |
| 4.4.6 | Automatisierter Informationsaustausch..... | 65 |
| 4.5 | WLAN im Zug..... | 67 |
| 4.6 | Controlling-Gruppe..... | 67 |
| 5 | Tarif und Vertrieb..... | 69 |
| 5.1 | Grundsätze und Zuständigkeiten..... | 69 |
| 5.1.1 | Grundsätze..... | 69 |
| 5.1.2 | Zuständigkeit des Landes und Kosten der Verbundmitgliedschaft..... | 69 |
| 5.1.3 | Zuständigkeit des EVU..... | 69 |
| 5.1.4 | Interessenwahrung des Landes..... | 69 |
| 5.1.5 | Erlösmanager..... | 71 |
| 5.2 | Tarife..... | 71 |
| 5.2.1 | Umfang der Tarifierstellung..... | 71 |
| 5.2.2 | SH-Tarif..... | 72 |
| 5.2.3 | hvv-Tarif..... | 72 |
| 5.2.4 | Deutschlandtarif (Nah- und Fernverkehr, internationaler Tarif SCIC)..... | 72 |
| 5.2.5 | Deutschlandticket..... | 72 |
| 5.2.6 | Niedersachsentarif..... | 72 |
| 5.2.7 | – entfällt-..... | 73 |
| 5.2.8 | Tarifersatzleistungen..... | 73 |
| 5.2.9 | Freifahrten..... | 73 |
| 5.2.10 | Fahrkartenkontrolle..... | 73 |
| 5.3 | Vertrieb..... | 74 |
| 5.3.1 | Umfang..... | 74 |
| 5.3.2 | Personenbedienter Vertrieb..... | 76 |
| 5.3.3 | Fahrausweisautomaten (FAA)..... | 78 |
| 5.3.4 | Digitaler Vertrieb..... | 80 |
| 5.3.5 | Qualitätsbewertung und Berichte..... | 81 |
| 5.3.6 | Leistungsstörungen Vertrieb..... | 81 |
| 5.3.7 | Leistungsänderungen..... | 82 |
| 5.3.8 | Mobilitätsservice-Zentrale..... | 83 |
| 5.4 | Meldung der Einnahmen und Erlöse..... | 83 |
| 5.5 | Reservierungssystem..... | 83 |
| 6 | Kommunikation..... | 84 |
| 6.1 | Fahrgastinformation..... | 84 |
| 6.1.1 | Grundsätze..... | 84 |
| 6.1.2 | Gesamtfahrpläne..... | 85 |
| 6.1.3 | Datenlieferungen an die Datendrehscheibe..... | 86 |
| 6.2 | Informationskanäle..... | 86 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 6.2.1 | Internetpräsenz | 86 |
| 6.2.2 | Servicetelefon | 86 |
| 6.2.3 | Informationsausstattung im Zug | 87 |
| 6.2.4 | Information im Zug durch Personal | 88 |
| 6.2.5 | Information an Stationen | 88 |
| 6.3 | Kundenfeedback..... | 89 |
| 6.3.1 | Beschwerdemanagement..... | 89 |
| 6.3.2 | Fahrgastrechte..... | 89 |
| 6.3.3 | Niederschwellige Erfassung der Kundenzufriedenheit..... | 90 |
| 6.4 | Marketing und Kommunikationsmaßnahmen | 90 |
| 6.4.1 | Kommunikationsmaßnahmen des EVU..... | 90 |
| 6.4.2 | Kommunikationsmaßnahmen des Landes | 90 |
| 6.4.3 | Corporate Design | 91 |
| 6.4.4 | Linien und Produktbildung..... | 91 |
| 7 | Abgeltung | 92 |
| 7.1 | Systematik..... | 92 |
| 7.2 | Leistungsänderungen | 92 |
| 7.3 | Jährliche Fortschreibung der nicht-durchlaufenden Kosten | 94 |
| 7.4 | Durchlaufende Kosten | 96 |
| 7.4.1 | Trassenpreise | 96 |
| 7.4.2 | Stationspreise | 96 |
| 7.4.3 | Marktmachtmissbrauch des Infrastrukturbetreibers | 96 |
| 7.4.4 | Durchlaufende Fahrzeugkosten | 97 |
| 7.4.5 | Weitere durchlaufende Kosten | 97 |
| 7.4.6 | Verpflichtung zur Interessenswahrung | 97 |
| 7.5 | Weitere Anreizinstrumente..... | 98 |
| 7.5.1 | Innovationen und Zielvereinbarungen | 98 |
| 7.5.2 | Sonderbonus zur Betriebsaufnahme | 98 |
| 7.5.3 | Sonderbonus zum Vertragsende | 99 |
| 7.6 | Erlöse | 100 |
| 7.6.1 | Systematik | 100 |
| 7.6.2 | Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis..... | 101 |
| 7.7 | Leistungsstörungen | 101 |
| 7.7.1 | Grundsätze | 101 |
| 7.7.2 | Reaktionsmöglichkeiten des Landes bei Nicht- oder Schlechterfüllung | 102 |
| 7.7.3 | Regress | 104 |
| 7.8 | Abrechnung | 104 |
| 7.8.1 | Abrechnungsjahr..... | 104 |
| 7.8.2 | Abschlagszahlung | 104 |
| 7.8.3 | Abrechnung..... | 105 |
| 7.8.4 | Abtretung von Erstattungsansprüchen | 105 |
| 8 | Zusammenarbeit, Laufzeit und Schlussbestimmungen | 106 |
| 8.1 | Gremien und Zusammenarbeit | 106 |
| 8.1.1 | Grundsätze | 106 |
| 8.1.2 | Gespräche zwischen den Vertragsparteien | 106 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 8.1.3 | Arbeitskreis Qualität | 107 |
| 8.1.4 | Fahrgastbeirat | 107 |
| 8.1.5 | Programm zur Berücksichtigung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste | 107 |
| 8.1.6 | Streitschlichtung | 108 |
| 8.2 | Berichte, Datenlieferungen und -verwendung | 108 |
| 8.2.1 | Berichtspflichten | 108 |
| 8.2.2 | Nachfragedaten | 112 |
| 8.2.3 | Verwendung von Daten | 113 |
| 8.3 | Leistungsüberprüfung | 114 |
| 8.3.1 | Prüfungen in den Zügen | 114 |
| 8.3.2 | Qualitätsprüfung | 114 |
| 8.3.3 | Überprüfung Tariftreue | 115 |
| 8.4 | Laufzeit | 115 |
| 8.4.1 | Betriebsaufnahme und Dauer des Vertrages | 115 |
| 8.4.2 | Sicherung zu Vertragsende | 115 |
| 8.4.3 | Verpflichtung zur Übertragung der Projektgesellschaft zu Vertragsende | 116 |
| 8.5 | Kündigung | 117 |
| 8.6 | Gesellschaftsrechtliche Änderungen des EVU und Nachunternehmen | 119 |
| 8.6.1 | Gesellschaftsrechtliche Änderungen | 119 |
| 8.6.2 | Nachunternehmen | 119 |
| 8.7 | Sicherheiten und Vertragseskalation | 120 |
| 8.7.1 | Sicherheitsleistung | 120 |
| 8.7.2 | Projektgesellschaft | 120 |
| 8.7.3 | Call-Option | 122 |
| 8.7.4 | Vertragskrise | 123 |
| 8.8 | Außerordentliche Anpassung | 125 |
| 8.8.1 | Leistungsänderungsrecht des Landes | 125 |
| 8.8.2 | Unvorhergesehene Umstände | 126 |
| 8.8.3 | Besondere Kostenfortschreibung Produktivität | 126 |
| 8.9 | Gerichtsstand | 127 |
| 8.10 | Salvatorische Klausel | 127 |

Anhänge des Verkehrsvertrags und Anlagen der Aufforderung zur Angebotsabgabe (AzA) ¹

| Anhänge des Verkehrsvertrags | | Anlagen der AzA | |
|------------------------------|--|-----------------|-----------------------------------|
| Anhang 1a | Angebot des EVU <i>[wird aus Angebot übernommen]</i> | Anlage 1c | Anschreiben zum Angebot |
| Anhang 1b | Allgemeine Begriffsbestimmungen | Anlage 1d | Subunternehmervertrag |
| Anhang 2a | Betriebsprogramm | Anlage 2c | Infrastruktur |
| Anhang 2b | Streckenkilometrierung | | |
| Anhang 3a | SPNV-QMS | Anlage 3h | Qualitätsdaten |
| Anhang 3b | Stations-QMS | Anlage 3i | Wartezeitregelung |
| Anhang 3c | Datenformate für die Lieferung von Qualitätsdaten | | |
| Anhang 3d | Schema zur Kategorisierung von Beschwerden | | |
| Anhang 3e | Vertriebs-QMS | | |
| Anhang 3f | Statusbericht | | |
| Anhang 3g | -entfällt- | | |
| Anhang 4a | AnlageA2-Werkliefervertrag | Anlage 4a | AnhangA4-d-Lastenheft AFZS |
| Anhang 4b | AnlageB2-Instandhaltungsvertrag | Anlage 4a | AnhangA4-h-FzBeschreibung |
| Anhang 4c | AnlageAB3-FahrzeugePreisblatt | Anlage 4a | AnhangA4-k-Zeichnung |
| Anhang 4d | Rahmenvertrag | Anlage 4a | AnhangA4-n-Betriebsstoffe |
| Anhang 4d | Anlage-R2-Controlling-Gruppe | Anlage 4a | AnhangA6-c-unplanmäßigeFahrt |
| Anhang 4e | Anlage-E5-Triebzugnutzerwechsel | Anlage 4a | Anhang A6-d-beschleunigteFahrt |
| Anhang 4e | Anlage-M1-Triebzugliste | Anlage 4a | AnhangA7-a-Fahrzeugakte |
| Anhang 4e | Anlage-M2-Mietvertrag | Anlage 4a | AnhangA7-b-Bedienungshandbuch |
| | | Anlage 4a | AnhangA7-c-Aufgleisvorschrift |
| | | Anlage 4a | AnhangA7-d-Evakuierung |
| | | Anlage 4a | AnlageA4-d-FAS |
| | | Anlage 4a | AnlageA4-e-FIS |
| | | Anlage 4a | AnlageA4-o-Rüstzeiten |
| | | Anlage 4a | AnlageA4-p-AFZS |
| | | Anlage 4a | AnlageA5-Datenblatt |
| | | Anlage 4a | AnlageA5-b-Datenblatt_AccessPoint |
| | | Anlage 4a | AnlageA6_Energieverbrauch |
| | | Anlage 4a | AnlageA7-Fahrzeugdokumentation |
| | | Anlage 4b | AnhangB4-a-Fehler |

¹ Anlagen der AzA sind hier nur nachrichtlich aufgeführt und nicht Bestandteil des Verkehrsvertrags.

| | | | |
|-----------|---|-----------|--|
| | | Anlage 4b | AnhangB4-b-Fehlerzuordnung |
| | | Anlage 4b | AnhangB6-a-1-Werkstattplan |
| | | Anlage 4b | AnhangB10a-Instandhaltung |
| | | Anlage 4b | AnlageB4-Lastenheft |
| | | Anlage 4b | AnlageB7-Ersatzteilpaket Groß Komponenten |
| | | Anlage 4b | AnlageB8-Ersatzteilpaket Unfallkomponenten |
| | | Anlage 4b | AnlageB12-Informationsplattform |
| | | Anlage 4b | AnlageB13-Bordbuch |
| | | Anlage 4b | AnlageB14-Multiplikatoren-schulung |
| | | Anlage 4e | F1-Triebfahrzeugdaten |
| Anhang 5a | Vertrieb | Anlage 5b | SH-Tarif |
| | | Anlage 5c | hvv-Tarif |
| | | Anlage 5d | Deutschlandtarifverbund (DTV) |
| | | Anlage 5e | Niedersachsentarif |
| | | Anlage 5g | Vertriebsumsätze |
| Anhang 6a | Design-Manual | | |
| Anhang 6b | Fahrgastinformation | | |
| Anhang 7a | Kalkulationsschema | | |
| Anhang 7b | Abrechnung | | |
| Anhang 7c | Erläuterung Index Energieebenenkosten | | |
| Anhang 8a | Datenformate Nachfragedaten | Anlage 8e | -entfällt- |
| Anhang 8b | Vorgaben für automatische Fahrgastzähl-systeme (AFZS) | Anlage 8f | Personalübergang Süd-West |
| Anhang 8c | Call-Option | | |
| Anhang 8d | Qualitätsaudit | | |

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

1 Rechtsgrundlagen und Definitionen

1.1 Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke des Vertrages gelten die Begriffsbestimmungen gemäß **Anhang 1b**.

1.2 Vertragsziele und Aufbau des Vertrages

Im Interesse der individuellen Mobilitätsbedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger der beteiligten Länder sowie zur Sicherstellung einer auch unter sozialen, umweltpolitischen und landesplanerischen Kriterien ausreichenden Verkehrsbedienug soll durch den Verkehrsvertrag ein attraktiver Schienenpersonennahverkehr (SPNV) gewährleistet werden. Folgende Ziele sollen erreicht werden:

- Sicherung einer verlässlichen Mobilität der Verkehrsteilnehmer im Personenverkehr im bedienten Raum,
- Umwelt- und Klimaschutz durch Verkehrsverlagerung,
- Verbesserung der Verkehrsverhältnisse im bedienten Raum und seiner Verbindungen in die Nachbarräume,
- Erhöhung der Verkehrsnachfrage auf den von diesem Vertrag betroffenen Linien unter Berücksichtigung möglichst geringer Kosten für die Aufgabenträger.

Hierzu vereinbaren die Vertragsparteien folgenden Verkehrsvertrag. Das Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) übernimmt hierzu die Planung und Durchführung eines angemessenen Zugangebotes (Nr. 2) mit den in Nr. 3 beschriebenen Qualitätsanforderungen, unter Einsatz der in Nr. 4 beschriebenen Fahrzeuge, unter Beachtung der Vorgaben für Tarif und Vertrieb (Nr. 5) und Kommunikation (Nr. 6). Es erhält hierfür eine Abgeltung, die sich nach Nr. 7 richtet und den Vorgaben zu Laufzeit, Kündigung und Zusammenarbeit nach Nr. 8 unterliegt.

Die Abgeltung entspricht der finanziellen Ausgleichsleistung im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007. Sie dient der Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr im Sinne der Daseinsvorsorge.

1.3 Rechtsgrundlagen

Der Vertrag basiert auf Art. 3 (1), Art. 4 und Art. 5 (1) VO (EG) Nr. 1370/2007 und § 131 (1) GWB.

Die Regelungen des Teils B der Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen (VOL/B) in der Fassung der Bekanntmachung vom 5. August 2003 (BAnz. Nr. 178a) finden Anwendung auf diesen Vertrag (§ 29 Abs. 2 S. 1 VgV).

Allgemeine Geschäftsbedingungen des EVU finden keine Anwendung.

1.4 Rechtsstellung der Aufgabenträger in Schleswig-Holstein und Hamburg

1.4.1 Zuständigkeit des Landes Schleswig-Holstein

Das Land Schleswig-Holstein ist gemäß § 2 (4) ÖPNVG Schleswig-Holstein Aufgabenträger und zuständige Behörde für die Sicherstellung einer ausreichenden Verkehrsbedienug im SPNV im Land Schleswig-Holstein.

Vertragspartner und Auftraggeber ist das Land Schleswig-Holstein als Aufgabenträger im SPNV, im Folgenden „Land“ genannt, vertreten durch das zuständige Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit, Technologie und Tourismus.

1.4.2 Zuständigkeit für das Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg

Die Freie und Hansestadt Hamburg (FHH) ist für ihr Gebiet gemäß § 1 (2) RegG Aufgabenträger und zuständige Behörde für die Sicherstellung einer ausreichenden Verkehrsbedienug im SPNV im Land Hamburg. Die FHH wird durch die Behörde für Verkehr und Mobilitätswende (BVM) vertreten. Hinsichtlich der Abwicklung dieses Vertrages wird die BVM durch das Land Schleswig-Holstein und in der Folge gemäß Nr. 1.4.3 durch die NAH.SH vertreten.

Im Rahmen der Vertretung werden Zahlungen zwischen den Auftraggebern auf der einen Seite und dem EVU auf der anderen Seite ausschließlich durch das Land Schleswig-Holstein geleistet. Die FHH ist insofern von Zahlungen an das EVU befreit.

1.4.3 Stellung der NAH.SH

Die Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH (NAH.SH) ist Vertreterin des Landes Schleswig-Holstein sowie der FHH in allen Fragen der Vertragsabwicklung. Die NAH.SH ist berechtigt, Aufträge, Weisungen, Entscheidungen und Zahlungen mit Wirkung für einen oder beide Aufgabenträger auszuführen sowie sonstige Rechtspositionen, die einem oder beiden Aufgabenträgern nach diesem Vertrag eingeräumt sind, wahrzunehmen. Willenserklärungen und Erfüllungen im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag sind ausschließlich gegenüber der NAH.SH zu leisten.

Hat das EVU Zweifel an der Vertretungsmacht oder Empfangsberechtigung der NAH.SH, hat es dies unverzüglich unter Angabe von Gründen dem zuständigen Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit, Technologie und Tourismus des Landes Schleswig-Holstein mitzuteilen.

Der Widerruf der Vertretungsmacht oder der Empfangszuständigkeit der NAH.SH durch einen oder beide Aufgabenträger ist nur durch schriftliche Erklärung gegenüber dem EVU möglich. Die NAH.SH erhält eine Abschrift der Widerrufserklärung.

1.4.4 -entfällt -

1.5 Rechtsstellung des EVU

Das EVU ist Vertragspartner der Reisenden. Es verfügt über die entsprechenden Genehmigungen zur Durchführung von Schienenpersonenverkehr.

1.6 Zuwendungen

Die Einbeziehung zukünftiger Zuwendungen in die vom EVU zu erstellende Kalkulation erfolgt auf eigenes Risiko des EVU. Das Unterbleiben der Gewährung, der Wegfall, die Rückforderung oder die Kürzung von Zuwendungen berühren diesen Vertrag nicht. Nr. 8.8.2 findet hier keine Anwendung.

1.7 Allgemeine Treuepflichten

Es gilt ein gegenseitiges Schädigungsverbot zwischen den Vertragsparteien. Die Vertragsparteien haben sich bei der Verfolgung ihrer Interessen so zu verhalten, wie dies in der vertraglichen Festlegung der Ziele und Risikosphären zum Ausdruck kommt. Die Vertragsparteien beachten, dass die Zusammenarbeit auf Dauer angelegt ist.

Das EVU hat sich bei der Vereinnahmung und Abrechnung von Fahrgelderlösen so zu verhalten, als würde es das Erlösrisiko vollständig tragen und insoweit die Interessen des Landes wahrnehmen (vgl. Nr. 5.1.1).

Eine besondere Pflicht besteht seitens des EVU zur Wahrung der Interessen des Landes Schleswig-Holstein, soweit dieses über die allgemeine Risikoverteilung hinaus dem EVU Risiken abnimmt. Im Rahmen dieses Verkehrsvertrages fallen hierunter auch entsprechende Interessen der Freien und Hansestadt Hamburg.

1.8 Rechtsstand

Es gilt deutsches Recht. Verweisungen auf ein ausländisches Recht sind ausgeschlossen.

1.9 Auslegungsregel

Das Vertragsverhältnis kommt mit Erteilung des Zuschlags zustande. Dessen Inhalt ergibt sich aus diesem Verkehrsvertrag einschließlich seiner Anhänge unter Berücksichtigung im Laufe des Vergabeverfahrens bekannt gemachter Änderungen an diesen Dokumenten. Sofern ein Bieter in sein Angebot Leistungsbestandteile aufnimmt, die in zulässiger Weise über die Anforderungen des Verkehrsvertrags hinausgehen, ist er verpflichtet, die Leistungen zu erbringen, wenn das Land dies verlangt. Ein Anspruch, derartige Leistungen erbringen zu können, steht dem EVU jedoch nicht zu.

Im Anschluss an die Zuschlagserteilung wird eine unterzeichnete Vertragsurkunde erstellt. Bei Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieser Vertragsurkunde und den Bestimmungen der bei Zuschlagserteilung rechtlich bindenden Vertragsdokumente genießen Letztere den Vorrang.

Für die Aufklärung von Unklarheiten und Widersprüchen zwischen den Vertragsdokumenten gilt folgende Rangfolge:

- dieser Verkehrsvertrag
- Anhänge dieses Verkehrsvertrages mit Ausnahme von Anhang 1a
- im Vergabeportal veröffentlichte Antworten auf Rückfragen und Rügen der Bieter sowie dortige Informationen der Vergabestelle im Vergabeverfahren
- AzA inklusive der AzA beigefügten Anlagen (außer Verkehrsvertrag)
- Angebot des EVU vom xx.xx.xxxx; dieses wird zu Anhang 1a dieses Verkehrsvertrages
- Allgemeine Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B - Fassung 2003)

2 Leistungsumfang

2.1 Fahrplanmäßiges Grundangebot

2.1.1 Bestellte Leistung

Das Land beauftragt das EVU für den in Nr. 8.4.1 genannten Zeitraum mit der Erbringung von Verkehrsleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV).

Das Betriebsprogramm **Anhang 2a** beschreibt die vom EVU zu erbringenden Fahrten im SPNV einschließlich der Traktionsstärken. Das Land kann vom EVU nach den Regelungen in Nr. 2.2 Änderungen des Betriebsprogramms verlangen. Das Betriebsprogramm bildet die Grundlage der im Kalkulationsschema (**Anhang 7a**) angegebenen Leistungsmengen.

Das Betriebsprogramm gilt als bestellte Leistung, auch dann, wenn Leistungen z. B. aufgrund von Einschränkungen der Infrastruktur nicht erbracht werden können. In diesem Fall ist das EVU verpflichtet, die Beförderung der Fahrgäste anderweitig sicherzustellen. Hierfür hat das EVU Konzepte gemäß Nr. 2.4.3 aufzustellen und nach den Regelungen in Nr. 3.2.2 i.V.m. Nr. 3.2.1 ggf. eine Ersatzbeförderung bereitzustellen.

2.1.2 Öffnung der Züge für Fahrgäste

Die vom Land bestellten SPNV-Leistungen sind grundsätzlich für Fahrgäste zu öffnen. Abweichend hiervon kann das Land vom EVU auch verlangen, dass vom Land zu bestimmende bestellte Leistungen als Leerfahrt durchgeführt werden und somit nicht zur Fahrgastbeförderung freigegeben werden.

Das Mitführen von verschlossenen Zugteilen in Zügen zur Fahrgastbeförderung ist dem EVU nur nach ausdrücklicher Zustimmung des Landes oder im Störfall sowie zum Zwecke der Werkstattzuführung und Abstellung gestattet. Verschlossene Zugteile sind jeweils hinten einzureihen. Im Übrigen ist aus Gründen des Reisekomforts zu gewährleisten, dass stets der gesamte Zugverband von Fahrgästen genutzt werden kann. Dies gilt auch, wenn Zugteile nur aus Überführungsgründen mitgeführt werden.

2.1.3 Fahrplanstabilität und Veränderung der Zugbildung

2.1.3.1 Wendezeiten

Die planmäßig vorzusehenden Wendezeiten der Züge betragen mindestens 15 Minuten. Beide Vertragsparteien haben das Recht bei Fahrzeugmangel die Wendezeit in Kiel Hbf auf 12 Minuten zu reduzieren. Die Wendezeiten für Linien, die ausschließlich zwischen Kiel und Neumünster verkehren, beträgt mindestens 8 Minuten.

2.1.3.2 Bereitstellungszeiten

Beginnende Züge müssen mindestens 15 Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit am Bahnsteig des Abgangsbahnhofs zum Einsteigen bereitstehen. Dazu ist die Türsperrung aufzuheben und das FGI-System, die Beleuchtung sowie das HKL-System sind in Betrieb.

Die Bereitstellungszeit am Bahnsteig kann bei mangelnder Verfügbarkeit von Bahnsteiggleisen oder bei Wendezeiten des Zuges unterhalb 15 Minuten entsprechend verkürzt werden.

2.1.3.3 Stärken und Schwächen, Aufbrechen von Zugläufen

Das planmäßige Aufbrechen von vorgegebenen durchgängigen Zugläufen ist nicht zugelassen. Außerplanmäßig kann das EVU bei Störfällen außerhalb der Hauptverkehrszeit Züge stärken/schwächen bzw. den Zuglauf aufbrechen, wenn hierdurch eine schnellere Beseitigung oder Verringerung der eingetretenen Störung oder die Vermeidung einer ansonsten drohenden Störung ermöglicht wird. Beim Aufbrechen ist sicherzustellen, dass Fahrgäste nicht den Bahnsteig wechseln müssen.

2.2 Leistungsänderungen

2.2.1 Grundsatz

Das Land kann vom EVU Änderungen des in Nr. 2.1 definierten Ausgangsbetriebsprogramms verlangen.

Bei Änderungen im Rahmen der Nr. 2.2.4 bis 2.2.9 ändert sich die Abgeltung nach Nr. 7.2, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist.

Änderungen, die über den Rahmen der Nr. 2.2.4 bis 2.2.9 hinausgehen, sind zulässig, soweit diese dem EVU zumutbar sind. Bei Änderungen, die über den Rahmen der Nr. 2.2.4 bis 2.2.9 hinausgehen, ändert sich die Abgeltung für die über den Rahmen hinausgehenden Leistungen nach Nr. 8.8.1.

Das Land ist verpflichtet, seine Leistungsbestellungen so zu begrenzen, dass die in Nr. 4.2 genannten Fahrzeuge der Betriebs- und Werkstattreserven nicht fahrplan- und umlaufmäßig zur Erfüllung des bestellten Betriebsprogramms benötigt werden. Maßgeblich zur Ermittlung der fahrplan- und umlaufmäßig benötigten Fahrzeuganzahl ist die zur Erfüllung des bestellten Betriebsprogramms zwingend gleichzeitig einzusetzende Fahrzeuganzahl. Soweit das Betriebsprogramm im Zuglauf veränderte Traktionsstärken vorsieht, werden bei der Bemessung fahrplantechnisch und infrastrukturell mögliche Stärkungen und Schwächungen der Züge berücksichtigt.

Stehen darüber hinaus weitere Fahrzeuge zur Verfügung, die nicht für fahrplanmäßige Leistungen benötigt werden, so kann das Land verlangen, dass diese für Leistungsausweitungen einzusetzen sind.

Auf Verlangen des Landes ist das EVU verpflichtet, Reservefahrzeuge für Sonderleistungen oder die fallweise Verstärkung von Leistungen einzusetzen, sofern dem keine planmäßigen Leistungen im Umlaufplan oder dringende Fristarbeiten entgegenstehen. Diese Regelung ist auf 15 Tage im Jahr beschränkt und ist mindestens 6 Monate im Voraus abzustimmen.

2.2.2 Ausgangswert

Als Ausgangswert gelten die Nutz-km sowie die Fahrzeug-km für angehängte Zugteile gemäß Kalkulationsschema (**Anhang 7a**, Blatt 0), die sich aus dem zu kalkulierenden Ausgangsbetriebsprogramm **Anhang 2a** ergeben. Kalkulationsbasis sind ein Normjahr und die vertragsrelevanten Strecken-km gemäß **Anhang 2b**.

2.2.3 Paarigkeit von Leistungsänderungen

Leistungsänderungen von Fahrten, Behängungen und Zugbegleitungen erfolgen paarig. Sie haben die Ausgangs- und Zielorte

Hamburg Hbf, Hamburg-Altona Nord, Elmshorn, Wrist, Kellinghusen, Itzehoe, Heide

Bei Fahrten auf weiteren Strecken gemäß Nr. 2.2.8.2 kann das Land weitere Ausgangs- und Zielorte festlegen.

Die Paarigkeit ist auch gewährleistet, wenn die Gegenleistung über die Schwächung oder Stärkung der Traktion einer bestehenden Fahrt erfolgen kann.

2.2.4 Änderung der Traktionsstärke

Das Land ist berechtigt, die Vorgaben für die Mindesttraktionsstärke unter Berücksichtigung der Paarigkeit und Infrastruktur zu ändern.

Dabei ist das Land auch berechtigt, planmäßige Dreifachtraktionen für den Gesamt- oder den Teillaufweg von Fahrten zu bestellen.

2.2.5 Mehrbestellungen von Fahrplanleistungen durch das Land

Das Land ist berechtigt, das Betriebsprogramm durch SPNV-Leistungen im Umfang von bis zu 900.000 Nutz-km auf der Strecke Itzehoe – Heide zu erweitern („Option Heide“).

Das Land ist zusätzlich berechtigt, das Betriebsprogramm zu erweitern, so dass zu dessen Erfüllung je Kalenderjahr ein Leistungsvolumen von höchstens 125 % der im Kalkulationsschema (**Anhang 7a**, Blatt 0) zu Grunde gelegten Nutz-km bei Bestellung der Option Heide zuzüglich der in Abs. 1 genannten Nutz-km - erforderlich ist.

2.2.6 Abbestellungen von Fahrplanleistungen durch das Land

Das Land ist berechtigt, den Leistungsumfang je Kalenderjahr soweit zu verringern, dass noch mindestens 85 % der im Kalkulationsschema (**Anhang 7a**, Blatt 0) zu Grunde gelegten Nutz-km erbracht werden.

Mehr- und Abbestellungen werden je Kalenderjahr saldiert. Insofern sind auch Umbestellungen möglich.

2.2.7 Änderungen der Fahrzeuganzahl

Zur Abdeckung eines unvorhergesehenen Bedarfs kann das Land das EVU verpflichten, mit angemessenem Vorlauf und Umfang zusätzliche Fahrzeuge zu beschaffen oder anzumieten. Alternativ ist das Land berechtigt, dem EVU mit einer Vorlauffrist von 12 Monaten zusätzliche Fahrzeuge beizustellen.

Soweit das Land das EVU verpflichtet, zusätzliche Triebzüge aus der MSW I-Beschaffung anzumieten, erfolgt die Abgeltung nach Nr. 7.2, in allen anderen Fällen gilt Nr. 8.8.1.

2.2.8 Mögliche Weiterentwicklung des Betriebsprogramms

2.2.8.1 Veränderungen der Linienlaufwege

Das Land kann neue Linienbezeichnungen (s. hierzu Nr. 6.4.4) einführen und/oder die Linienlaufwege verändern.

Das Land kann beispielsweise die Verstärkerfahren Itzehoe – Hamburg-Altona-Nord ganz oder teilweise auf kürzeren Laufwegen führen oder nach Elektrifizierung der Strecke Heide – Itzehoe diese Fahrten ab/bis Heide bestellen oder auch zu einem ganztägigen Stundentakt ausweiten, oder Fahrten der RB 61 und RB 71 durch Flügel in Elmshorn durchgängig oder zu bestimmten Tagen oder Tageszeiten im Abschnitt Elmshorn – Hamburg gekuppelt bestellen.

2.2.8.2 Fahrten auf weiteren Strecken und Option Heide

Das Land kann Leistungen im Umfang von bis zu 20 % der Nutz-km gemäß Nr. 2.2.2 auf weiteren Strecken bestellen.

Unter Fahrten auf weiteren Strecken werden vom Land bestellte SPNV-Leistungen verstanden, die auf den im Ausgangs-Betriebsprogramm (**Anhang 2a**) nicht bedienten Strecken erfolgen. Diese können beispielsweise auch Fahrten nach Niedersachsen umfassen. Abweichend hiervon gelten vom Land bestellte SPNV-Leistungen auf den Strecken Hamburg-Altona Nord – Hamburg-Altona und Hamburg-Altona – Hamburg Hbf sowie Itzehoe – Heide, Kiel – Wrist nicht als Fahrten auf weiteren Strecken.

2.2.8.3 Ersatz des Bahnhofs Altona

Für den Fall, dass der neue Bahnhof Hamburg-Altona Nord nicht rechtzeitig zum Start des Verkehrsvertrages in Betrieb geht, wird das Betriebsprogramm entsprechend angepasst. Regelungen für Hamburg-Altona Nord gelten dann entsprechend für Hamburg-Altona.

2.2.8.4 Zusätzliche Halte

Das Land hat das Recht, weitere Halte einzurichten, wenn die dadurch entstehende Fahrzeitverlängerung durch Infrastrukturmaßnahmen kompensiert werden oder die Mindestwendezeiten (Nr. 2.1.3.1) eingehalten werden (ggf. durch den Einsatz weiterer Fahrzeuge). Hinsichtlich der Energiekosten gilt Nr. 8.8.3.

2.2.9 Fristen

Es gelten folgende Fristen für Leistungsänderungen:

- a) Minder-/Mehrbestellungen mit Auswirkungen auf die Nutz-km-Leistung von bis zu +/-5 % der Nutz-km pro Jahr sind mit einer Vorlaufzeit von vier Monaten vorzunehmen. Dabei teilt das Land dem EVU die maximal zu bestellenden Trassen bereits mit einer Vorlaufzeit von zehn Monaten vor dem Inkrafttreten des Jahresfahrplans mit.
- b) Minder-/Mehrbestellungen mit Auswirkungen auf die Nutz-km-Leistung von mehr als +/-5 % bis zu +/-10 % der Nutz-km pro Jahr sind mit einer Vorlaufzeit von 18 Monaten zum Inkrafttreten des Jahresfahrplans vorzunehmen.
- c) Minder-/Mehrbestellungen mit Auswirkungen auf die Nutz-km-Leistung von mehr als 10 % der Nutz-km pro Jahr sind mit einer Vorlaufzeit von 24 Monaten vorzunehmen.
- d) Minder-/Mehrbestellungen zur Abdeckung eines kurzfristigen Bedarfs sind im Umfang von bis zu +/-5 % der wöchentlich zu erbringenden Nutz-km mit einer Frist von 14 Tagen und im Umfang von mehr als +/-5% bis zu +/-30 % der wöchentlich zu erbringenden Nutz-km mit einer Frist von drei Monaten möglich.

2.2.10 Verfahren der Fahrplanaufstellung

- a) Jahresfahrpläne
 - aa) Jahresfahrpläne werden in Verantwortung des EVU unter Beachtung der jeweiligen vertraglichen Bestimmungen und eventuellen Vorgaben des Landes zur Leistungsanpassung aufgestellt. Die gesetzlichen Bestimmungen (z. B. §§ 47ff. ERegG) sind dabei zu beachten.
 - bb) Dem Land werden zur Zustimmung und Prüfung auf Einhaltung der vertraglichen Pflichten folgende Unterlagen jährlich vorab zur Verfügung gestellt:
 - Fahrplanentwurf (inkl. betrieblicher Gleisangaben bei Zughalten, Format RailML Schema 2.2 inkl. Infrastrukturstammdatenbank und Excel): mindestens zehn Monate vor Inkrafttreten des Jahresfahrplans und drei Monate vor Anmeldeschluss Trasse
 - Neben dem Fahrplanentwurf im Format RailML Schema 2.2 übermittelt das EVU Datensätze im Format RailML Schema 2.0 für die Fahrgastinformation gemäß Nr. 6.1
 - Trassenanmeldung des zwischen EVU und Land vereinbarten Fahrplans: zwei Wochen vor Anmeldeschluss des / der EIU
 - Trassenangebot/Trassenablehnung durch das EIU, alle Vorgänge im Zusammenhang mit Trassenablehnungen (Einigungsverhandlung, behördliche/gerichtliche Verfahren)
 - Fahrplantabellen (inkl. betrieblicher Gleisangaben bei Zughalten, Format RailML Schema 2.2 inkl. Infrastrukturstammdatenbank und Excel), Bildfahrplan (auch in elektronischer Form) sowie Umlauf- und Zugbildungspläne sowie Berechnung der Nutz-km nach Traktionen: jeweils zwei Monate vor Inkrafttreten des Jahresfahrplans

- elektronische Fahrplandaten (Hafas-Rohdaten/Austauschformat):
einen Monat vor Inkrafttreten des Jahresfahrplans
 - cc) Das Land ist berechtigt, an den Trassenkonfliktlösungsgesprächen des EIU, Anhörungen der Regulierungsbehörde und Gerichtsverhandlungen als Berater des EVU teilzunehmen. Das EVU wird in diesem Rahmen Stellungnahmen, Angebote und Zusagen nur in Abstimmung mit dem Land abgeben.
 - dd) Im Fall, dass das Land die Rechte zur Anmeldung, Verhandlung und zum Abschluss von Trassennutzungs- und Stationsnutzungsverträgen in eigener Befugnis gemäß Nr. 2.3.4 ausübt, entfallen die Absätze bb) und cc) sowie die Verpflichtung zur Lieferung der Daten zur Trassenannahme bzw. Trassenablehnung. Stattdessen wird das EVU bis vier Wochen vor Trassenbestellschluss dem Land die erforderlichen betrieblichen Daten für die Trassenanmeldung (Fahrzeuge, Fahrzeugkonfiguration, betriebliche Hinweise für Trassenbearbeitung) mitteilen.
 - ee) Auf Basis der elektronischen Fahrplandaten stimmen sich EVU und Land zu Beginn eines Jahresfahrplanes über den genauen Leistungsumfang in Nutz-km ab.
- b) Baufahrpläne

Nach Kenntnisnahme des EVU über bevorstehende Infrastrukturverfügbarkeitseinschränkungen ist dem Land unmittelbar die zugnummernspezifische Planungsgrundlage des Infrastrukturbetreibers zur Verfügung zu stellen. Weitere durch den Infrastrukturbetreiber übermittelte Aktualisierungen und Spezifizierungen sind dem Land unaufgefordert bereitzustellen. Aufbauend auf den bereitgestellten Daten können auf Anforderung des Landes maßnahmenspezifische Abstimmungsprozesse gestartet werden. Unabhängig davon ist das EVU verpflichtet, zwei Mal im Jahr das Land über geplante Baumaßnahmen und deren betriebliche Auswirkungen zu informieren. Hierbei sollen die zuständigen EIU eingebunden werden.

Sofern Zugausfälle infolge von Baumaßnahmen innerhalb eines Kalenderjahres einen Schwellenwert von 20% des Ausgangsbetriebsprogramms übersteigen, so gelten für diejenigen Zugausfälle infolge von Baumaßnahmen, die diesen Schwellenwert überschreiten, die Rechtsfolgen gemäß Nr. 8.8.2

Dies gilt nicht für Nutz-km, die als zusätzliche Fahrten auf fremden Strecken (Nr. 2.2.8.2) bestellt werden. Das Land ist berechtigt, den in Nr. 2.2.8.2 definierten Umfang um weitere 20% des Ausgangsbetriebsprogramms zu erhöhen.

Unterjährige Fahrplanänderungen aufgrund von Infrastrukturverfügbarkeitseinschränkungen sind auf Basis der Konzepte für Betriebseinschränkungen einschließlich der darin enthaltenen Konzepte für geplante Ersatzbeförderungen vorzunehmen (Nr. 2.4.3). Das EVU erstellt im Entwurf einen geänderten Fahrplan inklusive des ggf. notwendigen Fahrplans der Ersatzbeförderung. Die Entwürfe werden dem Land (ausgehend vom Zeitpunkt der Bereitstellung der aktualisierten Fahrplandaten durch den Infrastrukturbetreiber) jeweils mindestens

- innerhalb von vier Arbeitstagen zur Prüfung vorgelegt und das Land kann innerhalb von zwei Arbeitstagen widersprechen und entsprechende Nachbesserungen verlangen. (bei einer verbleibenden Zeit bis zum Inkrafttreten von maximal vier Wochen),

- innerhalb von acht Arbeitstagen zur Prüfung vorgelegt und das Land kann innerhalb von vier Arbeitstagen widersprechen und entsprechende Nachbesserungen verlangen. (bei einer verbleibenden Zeit bis zum Inkrafttreten von mehr als vier und weniger als zehn Wochen),
- innerhalb von 18 Arbeitstagen zur Prüfung vorgelegt und das Land kann innerhalb von sieben Arbeitstagen widersprechen und entsprechende Nachbesserungen verlangen. (bei einer verbleibenden Zeit bis zum Inkrafttreten von mehr als zehn Wochen).

Sofern parallel weitere EVU auf einem gemeinsamen Streckenabschnitt Änderungen vorzunehmen haben, ist ein abgestimmtes Gesamtkonzept umzusetzen und zu kommunizieren. Im Zweifel sind dem Land die jeweiligen Zuständigkeiten der hieran Beteiligten darzulegen.

Ergänzend informiert das EVU die zuständigen Straßenbaubehörden über bevorstehende Einschränkungen des Zugangebots und geplante Ersatzbeförderungen. Das EVU berücksichtigt etwaige Einschränkungen im Straßennetz und stimmt sich mit den Straßenbaubehörden ab, um gegenseitige Beeinträchtigungen zu vermeiden.

Soweit Baufahrpläne seitens des EIU nicht erstellt wurden, aber eine Verspätung beispielsweise wegen Herabsetzung der Geschwindigkeit zwingend ist, ist das EVU berechtigt, nach Information des Landes eigenständige „Baufahrpläne“ zu erstellen.

c) Andere unterjährige Fahrplanänderungen

Andere unterjährige Fahrplanänderungen sind mit einer Ankündigungsfrist von mindestens zwei Wochen möglich. Die Entwürfe legt das EVU dem Land frühzeitig zur Prüfung und Zustimmung auf Einhaltung der grundlegenden Vorgaben vor.

Darüber hinaus sind kurzfristige Fahrplanänderungen mit einer Frist von mindestens einem Tag möglich, wenn dies aufgrund unvorhergesehener Umstände seitens des Infrastrukturbetreibers oder durch in keiner Weise voraussehbare Nachfrageänderungen erforderlich ist.

In jedem Fall werden die Pflichten bezüglich der Kundeninformation (Nr. 6.1) eingehalten.

d) Sonderverkehre

Entsprechend den Fristen nach Nr. 2.2.9 b) und d) kann das Land vom EVU die Durchführung von Sonderverkehren auf dem bedienten Streckennetz verlangen. Dies umfasst insbesondere die Verstärkung vorhandener Fahrten mit vorhandenen Fahrzeugen (Nr. 4.2), zusätzliche Fahrten und die Erweiterung fahrplanmäßiger Betriebszeiten.

e) Allgemeine gegenseitige Informationen

Das EVU und das Land informieren sich gegenseitig umfassend und zeitgerecht über die jeweils bekannten Planungen anderer Eisenbahnverkehre oder Eisenbahnverkehrsunternehmen, soweit diese nicht vertraulich sind. Gleiches gilt für Veränderungen und Planungen im Bereich der Eisenbahninfrastruktur.

Fahrplanänderungen nach den Buchstaben c) und d) dokumentiert das EVU gegenüber dem Land kurzfristig mit Fahrplantabellen und einer Aufstellung der geänderten Leistung in Nutz-km.

2.2.11 Mehrleistungen durch das EVU

Auf anderen Strecken in Schleswig-Holstein wird das EVU neue SPNV- oder SPNV-Leistungen, die 2023 noch nicht bestanden haben, nur erbringen, wenn dies auf der Grundlage eines weiteren mit dem Land Schleswig-Holstein geschlossenen Verkehrsvertrages erfolgt oder das Land dem vorher zustimmt.

2.2.12 Kieler Woche und weitere Großveranstaltungen

Die Kieler Woche ist eine jährliche üblicherweise in der letzten Juniwoche stattfindende Großveranstaltung in Kiel mit zuletzt (2023) etwa 3,8 Millionen Besuchern. Zur Beförderung der Besucher sind hohe Kapazitäten im SPNV erforderlich. Hierzu hat das EVU während der Kieler Woche neben den Zügen des Betriebsbedarfs soweit wie möglich und zumutbar die Züge der Betriebsreserve sowie der Aufgabenträgerreserve einzusetzen.

Auf Wunsch des Landes hat das EVU zudem soweit möglich und zumutbar zusätzliche Personenzüge bereitzustellen und einzusetzen. Die Abgeltung der mit den gemieteten Triebzügen erbrachten Leistungen erfolgt nach Nr. 7.2. Die Abgeltung der mit vom EVU bereitgestellten zusätzlichen Personenzügen erbrachten Leistungen erfolgt nach Nr. 8.8.1.

Die vorstehenden Absätze gelten für andere Großveranstaltungen an bis zu 5 Tagen pro Kalenderjahr entsprechend.

Das EVU ist verpflichtet vor Betriebsaufnahme ein Konzept zur Befriedigung eines besonderen vorübergehenden Verkehrsbedürfnisses bei Großveranstaltungen am Beispiel der Kieler Woche zu erstellen. Dieses Konzept muss dabei die Darstellung der Eckdaten und der erforderlichen organisatorischen Maßnahmen zur Umsetzung der dann vorgesehenen Kapazitätsänderungen im Hinblick auf Fahrzeuge (Reinigung, Abstellung, Instandhaltung, ggf. Anmietung) sowie Personale (eigene sowie ggf. erforderliche zusätzliche Fremdpersonale für Fahrdienst, Reisendenlenkung und Sicherheit) beinhalten. Ebenso ist eine ergänzende textliche Erläuterung beizufügen, aus der für das Land in nachvollziehbarer Art und Weise hervor geht, welche qualitativen und quantitativen Maßnahmen getroffen werden sollen und welche Auswirkungen daraus für die entsprechenden Zeiträume resultieren.

Das EVU ist verpflichtet das Konzept jährlich sowie darüber hinaus auf Aufforderung des Landes in geeigneter Art und Weise anzupassen. Das Konzept ist vom EVU in den jeweiligen Fällen mit den verfügbaren Personalen und/oder Fahrzeugen wie geplant umzusetzen.

2.2.13 Vorlaufbetrieb

Das EVU ist verpflichtet, mit bereits gelieferten Triebzügen vor Betriebsaufnahme SPNV-Leistungen im Fahrgastbetrieb zu erbringen („Vorlaufbetrieb“).

Der Vorlaufbetrieb soll nicht vor dem 12.9.2027 beginnen und einen Umfang von 50.000 Nutz-km nicht überschreiten.

Das Land wählt die entsprechenden Fahrgastfahrten in Abstimmung mit dem EVU und dem bisherigen Betreiber spätestens sechs Monate vor Beginn des Vorlaufbetriebs aus.

Die Abgeltung für den Vorlaufbetrieb erfolgt entsprechend Nr. 7.2 (Zubestellung).

Ergänzend kann das EVU einen Sonderbonus entsprechend Nr. 7.5.2 erhalten.

Für den Vorlaufbetrieb gelten die Anforderungen dieses Vertrages mit Ausnahme

- der Anforderungen für Störfälle und besondere Betriebssituationen (Nr. 2.4),
- der Qualitätsbewertung (Nr. 3.1),
- der Sauberkeit der Stationen (Nr. 3.6.2),
- der Schadensfreiheit der Stationen (Nr. 3.6.4),
- der Personalpräsenz an Stationen (Nr. 3.7.2),
- der Information an Stationen (Nr.6.2.5),
- des Vertriebs (Nr. 5.3),
- der Kommunikationsmaßnahmen des EVU (Nr. 6.4.1),
- der Kommunikationsmaßnahmen des Landes (Nr. 6.4.2) sowie
- des WLANs an Stationen und im personenbedienten Vertrieb (Nr.5.3.2 und 2.6).

2.3 Infrastrukturabhängigkeit

2.3.1 Infrastrukturzustand

2.3.1.1 Status quo der Infrastruktur

Grundlage dieses Verkehrsvertrages und insbesondere des Betriebskonzeptes (**Anhang 2a**) ist der Zustand der Infrastruktur gemäß Kunden-VZG der Betreiber der Schienenwege für das Fahrplanjahr 2024. Eine Weiterentwicklung der Infrastruktur wird vom Land nicht zugesichert, es sei denn, es wird in diesem Verkehrsvertrag ausdrücklich anders benannt.

2.3.1.2 Bahnsteiglängen und -höhen

Dem EVU sind die Bahnsteiglängen und -höhen sowie die entsprechenden Ausbauplanungen gemäß der **Anlage 2c_2** bekannt.

2.3.2 Fahrplantrassen und Stationsnutzung

Zur Erbringung der vereinbarten SPNV-Leistungen bedient sich das EVU der Fahrplantrassen und Stationen, die von ihm rechtzeitig beim zuständigen EIU gesichert werden (Abschluss Trassennutzungsvereinbarung, Rahmenvereinbarung über Trassennutzung nach § 49 EregG, Vereinbarung zur Stationsnutzung, Nutzung von Kapazitäten des Landes nach § 42 EregG). Die entsprechenden Verträge (Trassennutzung, Stationsnutzung) werden dem Land mindestens 30 Werktage vor Abschluss vorgelegt. Das Land kann dem Vertragsabschluss widersprechen, wenn berechnete Belange des Landes nicht berücksichtigt sind. Das Land kann dem EVU aufgeben, alle Mittel der Verhandlung, der Eisenbahnaufsicht, der Regulierung und des Rechtsschutzes auszunutzen, soweit dies zur Durchsetzung der Interessen des Landes notwendig ist.

Die Trassenzuweisung zum Jahresfahrplan erfolgt durch die Betreiber der Schienenwege. Das EVU hat gegenüber den Betreibern der Schienenwege darauf hinzuwirken, dass das bestellte Betriebsprogramm umgesetzt wird. Ergeben sich aus den Trassen- und/ oder Bahnhofsgleiszuweisungen der Betreiber der Schienenwege gegenüber dem bestellten Betriebsprogramm geringere Wendezeiten, so kann das Land diesen im Einzelfall zustimmen.

2.3.3 Trassenkonflikte

In Konfliktfällen der Trassenvergabe wird das EVU rechtzeitig das Land informieren. Dieses entscheidet, ob es ggf. die Trassenmehrkosten im Höchstpreisverfahren übernimmt. Kollidieren zwei Taktrassenanmeldungen des SPNV, so entscheidet das Land über den Nutzungsvorrang.

2.3.4 Stations- und Trassennutzung durch das Land

Abweichend von Nr. 2.3.2 und 2.3.3 kann das Land die Rechte zur Anmeldung, Verhandlung und zum Abschluss von Trassennutzungs- und Stationsnutzungsverträgen sowie Rahmenverträgen über die Infrastrukturnutzung in eigener Befugnis ausüben, soweit dies das Eisenbahnrecht erlaubt. Das Land wird Art und Umfang der Wahrnehmung dem EVU mindestens zwölf Monate im Voraus anzeigen, im Falle von Rahmenverträgen mindestens drei Monate vor Anmeldeschluss. Das EVU wird ab der Anzeige keine weiteren Trassen- und Stationsnutzungsverträge für Nutzfahrten und Rahmenverträge über derartige Infrastrukturnutzungen mehr schließen und bestehende Verträge zum frühestmöglichen Zeitpunkt beenden oder auf das Land übertragen.

Das Land stellt sicher, dass das EVU in demselben Umfang zur Nutzung der Infrastruktur berechtigt wird, wie es dies im Falle des direkten Vertragsschlusses hätte erreichen können. Insbesondere wird das Land beim Abschluss von Rahmenverträgen die berechtigten Belange des EVU auf Absicherung von Fahrzeiten, Kapazitäten und zugelassenen Fahrzeugen im Hinblick auf seine wirtschaftlichen Interessen beachten und vollumfänglich vertreten. Das Land stellt sicher, dass die der Betriebssicherheit dienenden Regelungen direkt zwischen EVU und dem Eisenbahninfrastrukturunternehmen vereinbart werden können.

Das EVU unterstützt die Vertragsabwicklung durch das Land durch vollständige und umfangreiche Lieferung der notwendigen Daten für Trassen-/Stationsanmeldung und Fahrplan-konstruktion sowie über die Nutzung und Abrechnung von Trassen und Stationen, insbesondere bei festgestellten Mängeln.

2.3.5 Nutzung von Serviceeinrichtungen

Das EVU hat nach eigenem Ermessen die Nutzung von Serviceeinrichtungen zu vereinbaren und entsprechend abzusichern. Hierzu gehören insbesondere erforderliche Gleise für die Abstellung der Fahrzeuge, die Nutzung von Elektranten sowie von Ver- und Entsorgungsleistungen.

2.4 Besondere Betriebssituationen

2.4.1 Betriebsdisposition

Die Vorsorge zur Bewältigung außergewöhnlich hoher Verkehrsaufkommen, bspw. aufgrund von Großveranstaltungen oder Gruppenreisen, liegt im Verantwortungsbereich des EVU. Ebenfalls hat das EVU dafür Sorge zu tragen, dass auf Einschränkungen der Infrastruktur oder verminderte Fahrzeug- oder Personalverfügbarkeit durch vorgeplante Konzepte für Betriebseinschränkungen gemäß Nr. 2.4.3 schnell und flexibel reagiert werden kann.

2.4.2 Zusatzkontingent für Kapazitätssteigerungen

Das EVU ist verpflichtet, im Rahmen der zur Verfügung stehenden Fahrzeuge bei kurzfristigem Bedarf zusätzliche Triebzüge einzusetzen. Dies gilt insbesondere für kurzfristig stark nachgefragte Fahrten (z. B. wegen Großveranstaltungen, Kreuzfahrtschiffen, Feiertagsverkehr, Gruppenfahrten, Veranstaltungen, Schönwetterlagen oder ausfallenden Fernverkehrsfahrten) sowie bei einer Verringerung des Fahrplanangebots (z. B. wegen Baumaßnahmen oder Störfällen). Dafür steht dem EVU ein flexibles Kontingent von jährlich 100.000 Fahrzeugnutz-km für Mehrfachtraktionen für zusätzliche Verstärkungen zur Verfügung. Mit diesem Kontingent soll das EVU kurzfristig einzelne stark nachgefragte Fahrten verstärken. Es wird jeweils auch eine zugehörige Leistung der Gegenrichtung abgegolten, soweit diese zur Zu- bzw. Rückführung erforderlich ist. Bei Bedarf sollen auch Züge eingesetzt werden, deren Länge die Bahnsteige einzelner Stationen überschreiten. In diesem Fall sind die Fahrgäste rechtzeitig darauf hinzuweisen, dass sie bei einem Ausstiegswunsch an diesen Stationen rechtzeitig den Zugteil wechseln müssen.

Für aus diesem Kontingent geleistete Mehrfachtraktionen erhält das EVU einen zusätzlichen Ausgleich gemäß Nr. 7.2. Das EVU weist im Kleinen und im Großen Statusbericht gemäß **Anhang 3f** die in diesem Zusammenhang erbrachten zusätzlichen Mehrfachtraktionen nach und begründet das Erfordernis. Unabhängig hiervon ist das Land berechtigt, weitere Kapazitätsausweitungen zu bestellen (vgl. Nr. 2.2.4).

2.4.3 Konzepte für Betriebseinschränkungen

Das EVU ist verpflichtet, Konzepte für Fälle eingeschränkter Infrastruktur-, Fahrzeug- oder Personalverfügbarkeit zu erstellen und diese jährlich sowie darüber hinaus auf Aufforderung des Landes anzupassen. Dabei ist zwischen Störfallkonzepten für kurzfristige Betriebseinschränkungen und Konzepten für geplante Ersatzbeförderungen zu differenzieren (analog den Fristen in Nr. 3.2.2).

Die Konzepte sollen ein SPNV-Betriebsprogramm, sowie bei Bedarf ein ergänzendes Ersatzbeförderungs-Betriebsprogramm, unter Angabe der Kapazität, enthalten. Hierzu sind insbesondere bei verringertem Umfang der Zugfahrten Kapazitätsverstärkung der verbleibenden Zugfahrten vorzusehen. Im Vordergrund steht die Sicherstellung eines regelmäßigen und für die Kunden verständlichen und verlässlichen Taktfahrplans mit ausreichenden Kapazitäten. Ergänzend ist eine Ersatzbeförderung gemäß Nr. 3.2.2 zur Anbindung nicht bedienter Stationen, zum Ersatz ausfallender Zugfahrten sowie zur Kapazitätsverstärkung vorzusehen.

Die Konzepte sind mit dem Land einvernehmlich abzustimmen. Sie sind vom EVU in den jeweiligen Fällen mit den verfügbaren Personalen oder Fahrzeugen wie geplant umzusetzen, es sei denn, das Land stimmt einem abweichenden Vorgehen zu.

Das EVU stimmt die Konzepte mit den betroffenen Infrastrukturunternehmen sowie mit den anderen Verkehrsunternehmen ab, die auf denselben oder auf benachbarten Streckenabschnitten tätig sind. Die Konzepte umfassen insbesondere

- a) Betriebsprogramme bei um 10 %, 20 %, 30 % oder 50 % verringerter Verfügbarkeit an Fahrzeugen und/oder Personal.
- b) (Not-) Betriebsprogramme bei eingeleisigem Betrieb sowie bei Sperrung eines Streckenabschnitts. Streckenabschnitte sind alle Strecken zwischen zwei Bahnhöfen, bei denen das Wenden eines Zugs betrieblich möglich ist.

Für a) sind die entsprechenden Maßnahmen mit Beginn des nächsten Betriebstages, für b) innerhalb von 30 Minuten zu ergreifen.

Die Konzepte sind vom EVU erstmalig bis spätestens 6 Monate vor Gültigkeit des ersten Jahresfahrplans zu erstellen und mit dem Land abzustimmen.

Für die Konzepte bei kurzfristigen Betriebseinschränkungen gilt zusätzlich folgendes:

- Ziel ist die Erreichung einer zuverlässigen Beförderung aller Fahrgäste mit möglichst geringen Zeit- und Komforteinbußen für die Fahrgäste.
- Die für die Disposition verantwortlichen Mitarbeiter des EVU müssen jederzeit Zugriff auf Fahrplanunterlagen, Dienstpläne, Fahrzeugumläufe inkl. Zuführungen zu Werkstatt haben.
- Sie enthalten ein Verfahren, wie die Konzepte ohne Verzögerung beim Infrastrukturbetreiber aktiviert werden können und ggf. erforderliche Fahrplandaten sofort verfügbar sind.
- Sie enthalten Kommunikationskonzepte, mit denen das EVU sicherstellt, dass alle Reisenden frühzeitig und aktiv mit Informationen zur Art und zur voraussichtlichen Dauer der Betriebsbeeinträchtigung sowie über die für sie günstigsten alternativen Reisemöglichkeiten versorgt werden.

Wird ein Störfallkonzept nicht oder nicht fristgerecht erstellt, oder wird das Störfallkonzept bei einem Störereignis nicht angewandt, wird unbeschadet der weiteren Minderungen, Reduzierungen und anderer Vertragsstrafen eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000 € je Störereignis und je Tag fällig.

2.5 Betriebsleitzentrale und Service

Zur Sicherung der Disposition des Verkehrs und der Maßnahmen bei Abweichungen, sowie zur Disposition aller Formen der Ersatzbeförderung, wird eine Betriebsleitzentrale jederzeit durch das EVU besetzt gehalten. Sie muss insbesondere in (Groß-)Störungen und Notfällen umfassend entscheidungsbefugt sein.

In der Betriebsleitzentrale ist ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) vorzuhalten, welches die Echtzeitdaten gemäß **Anhang 6b** u. a. für die Anschlusssicherung verwendet. Die Betriebsleitzentrale hat mit den Leitstellen angrenzender Verkehrsunternehmen zusammenzuarbeiten und muss für diese und das Land während der Betriebszeiten erreichbar sein. Sie muss jederzeit Kontakt mit den im Einsatz befindlichen Triebfahrzeugführern, Zugbegleitern, Fahrpersonalen der Ersatzbeförderung und Reisendenlenkern aufnehmen können und durch diese erreichbar sein. Die Betriebsleitzentrale hat ihren Sitz in der Niederlassung des EVUs gemäß Nr. 2.7.1.

Zwischen 5 Uhr und 22 Uhr ist die Betriebsleitzentrale jederzeit mit mindestens zwei qualifizierten Disponenten besetzt, die ausschließlich für die Disposition und Reisendeninformation von Verkehrsleistungen dieses Verkehrsvertrags zur Verfügung stehen. Einer dieser Disponenten soll ausschließlich die Fahrgastinformation gemäß Nr. 6.1 pflegen. Er ist verantwortlich für die jederzeit vollständige und unverzügliche Information der Reisenden bei Abweichungen vom Regelbetrieb. Eine Arbeitsteilung mit anderen Verkehren ist zulässig, sofern das EVU darlegt, dass diese Arbeitsteilung nicht zu Lasten der Leistungserbringung dieses Verkehrsvertrags geht und das Land diese Einschätzung teilt.

Bei größeren Störungen oder Unregelmäßigkeiten werden die Disponenten bei Bedarf kurzfristig durch mindestens einen weiteren qualifizierten Mitarbeiter unterstützt, die zu den ge-

nannten Uhrzeiten jederzeit für diesen Einsatz zur Verfügung steht und die Fahrgastinformation gemäß **Anhang 6b** Nr. 5 Störungsinformation und Informationsmanagement unterstützt. Die Betriebsleitzentrale ist entsprechend zu dimensionieren.

In den vorstehend nicht definierten Zeiträumen ist es zulässig, die Betriebsleitzentrale von einem anderen Standort aus sowie mit Personal zu betreiben, das zugleich auch andere Verkehre mitbetreut, sofern dadurch die Arbeitsfähigkeit oder die Erreichbarkeit nicht eingeschränkt werden.

2.6 WLAN

Das EVU bietet Fahrgästen in den Zügen (Nr. 4.5), im personenbedienten Vertrieb (Nr. 5.3.2) und an den Stationen kostenloses, registrierungsfreies WLAN nach dem jeweiligen Stand der Technik an. Davon abweichend ist das EVU nicht verpflichtet, die Hardware in den Zügen auf eigene Kosten auszutauschen. Werbung Dritter ist nicht zulässig, auch nicht auf etwaigen Startseiten. Die Nutzungsmöglichkeit mobiler Telekommunikationsendgeräte über einen WLAN-Zugang ist mit entsprechenden Piktogrammen zu kennzeichnen.

An den Stationen ist das WLAN mindestens an den Bahnsteigen, die gemäß Fahrplan für diesen Verkehrsvertrag genutzt werden, vorzuhalten. Dabei sind mindestens diejenigen Bahnsteigbereiche auszurüsten, in denen fahrplanmäßig Züge dieses Verkehrsvertrags halten und FAA aufzustellen sind.

Jedem Fahrgast, der den WLAN-Zugang nutzen möchte, ist ein Datenvolumen von bis zu 500 MB pro Tag zur Verfügung zu stellen. Eine vorherige Kappung des Datenvolumens ist nicht zulässig.

Das Land ist berechtigt, Vorgaben zum Namen des WLAN und zur Art der Anmeldung zu machen.

Der Internetzugang erfolgt jederzeit, frei und kostenlos für alle Fahrgäste in rechtlich zulässigem Umfang. Nach dem Aufrufen einer beliebigen URL im Endgerät gelangen die Nutzer automatisch auf das Hotspot-Portal. Nach Annahme der Nutzungsbedingungen auf diesem Portal steht den Fahrgästen das Internet zur Verfügung. Das Portal zeigt weiterhin die Logos der Aufgabenträger und des EVU, jeweils mit Verknüpfung zur entsprechenden Internetseite. Das EVU wird WLAN-Betreiber; die notwendigen Lizenzvereinbarungen mit den Mobilfunk-Netzbetreibern trifft das EVU.

Das EVU verwendet gegenüber den Fahrgästen die SSID „nahverkehr“. Sofern das Land einen Login-Provider stellt, verpflichtet sich das EVU, diesen Login-Provider zu verwenden. Anlass der Regelung ist die Bereitstellung eines verkehrsnetzübergreifenden WLAN-Logins für die Fahrgäste ohne neuerlichen Login.

2.7 Personal

2.7.1 Personeller Aufbau

Bis zum 30.06.2026 richtet das EVU eine Niederlassung in Schleswig-Holstein oder Hamburg ein. An diesem Standort sind auch das Servicetelefon (Nr.6.2.2) sowie die Betriebsleitzentrale (Nr. 2.5) vorzuhalten.

Das EVU benennt gegenüber dem Land unaufgefordert folgende qualifizierte und entscheidungsbefugte Ansprechpartner unter Nachweis der jeweiligen Qualifikationen und der eingeräumten Handlungsspielräume:

- Technischer Leiter (zum 1.10.2026)
- Kaufmännischer Leiter (zum 1.10.2026)
- Qualitätsmanager (zum 1.1.2027)
- Koordinator für Baumaßnahmen und Ersatzbeförderung (zum 1.1.2027)
- Erlösmanager (zum 1.1.2027)
- Instandhaltungsverantwortlicher (zum 1.1.2027)
- Ansprechpartner für Kommunikationsmaßnahmen (zum 1.1.2027)
- Ansprechpartner für Kundenbetreuung (zum 1.1.2027)

Diese Funktionen können grundsätzlich auch in Personalunion wahrgenommen werden. Dies gilt nicht für den Qualitätsmanager und nicht für den Koordinator für Baumaßnahmen und Ersatzbeförderung. Die Personen sind überwiegend am Sitz der Niederlassung tätig. Dies gilt nicht für den Instandhaltungsverantwortlichen, dieser ist überwiegend am Sitz der Herstellerwerkstatt tätig (Nr. 4.4.5.7).

Das Land kann der Benennung und auch bei Austausch der vom technischen und/oder kaufmännischen Leiter innerhalb von 2 Wochen nach Benennung und Vorlage der Nachweise widersprechen, wenn Zweifel an deren fachlicher oder persönlicher Eignung bestehen. In diesem Fall ist das EVU verpflichtet, eine andere, fachlich und persönlich geeignete Besetzung zu benennen.

Der kaufmännische Leiter verfügt über uneingeschränkte Handlungsvollmacht im Rahmen des der Kalkulation des EVU zu Grunde liegenden Businessplans. Der technische Leiter verfügt über die Qualifikation als Eisenbahnbetriebsleiter, als Verantwortlicher für das Sicherheitsmanagementsystem gemäß § 6d (2) AEG oder über eine vergleichbare Qualifikation.

Der Qualitätsmanager ist insbesondere für folgende Aufgaben verantwortlich:

- Aufbau und kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements,
- Erarbeitung von Maßnahmen zur stetigen Qualitätsverbesserung im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprogramms,
- Ursachenanalysen zu Qualitätsmängeln,
- Erarbeitung von präventiven Maßnahmen zur Vermeidung unzureichender Leistungen,
- Erarbeitung von Umsetzungsplänen und die zugehörige Steuerung von Maßnahmen zur Mängelbeseitigung und Behebung von aufgetretenen Qualitätsmängeln, inklusive Personalschulungen sowie deren Veranlassung,
- Begleitung von Maßnahmen in der Umsetzung sowie regelmäßige Erfolgskontrollen,
- Entwicklung von adäquaten Qualitätsmanagementkennzahlen und Erstellung der Statusberichte.

Der Koordinator für Baumaßnahmen und Ersatzbeförderung ist insbesondere für folgende Aufgaben verantwortlich:

- Koordination von Fahrplanänderungen, Infrastrukturverfügbarkeitseinschränkungen und Ersatzbeförderung,
- Mitwirkung an der Aufstellung und Weiterentwicklung der Konzepte für Betriebseinschränkungen (Nr. 2.4.3),

- Stichprobenartige Begleitung von Ersatzbeförderung in der Umsetzung zur Qualitätskontrolle,
- Weiterentwicklung und Qualitätssicherung der Ersatzbeförderung und Wegeleitung
- Weiterentwicklung und Qualitätssicherung der Fahrgastinformation bei Störungen, Ersatzbeförderung und Fahrplanänderungen
- Abstimmungsprozesse zu den genannten Themen mit Land, EIU, anderen EVU und Kommunen.

Der Erlösmanager verantwortet die Themen Tarif und Vertrieb fachlich wie organisatorisch (vgl. Nr. 5.1.5).

Der Instandhaltungsverantwortliche ist für die Themen Fahrzeuginstandhaltung und Fahrzeugdisposition entsprechend Nr. 4.4.5.7 sowie ggf. für die Rechte und Pflichten aus dem Instandhaltungsvertrag gemäß Nr. 4.3.1 zuständig.

Der Ansprechpartner für Kommunikationsmaßnahmen verantwortet die Kommunikationsmaßnahmen des EVU (vgl. Nr. 6.4.1).

Der Ansprechpartner für Kundenbetreuung verantwortet die Kundenbetreuung des EVU (vgl. Nr. 6.2.2).

Das EVU informiert das Land unaufgefordert zum 01.03., 01.06., 01.10. und 01.12.2027 über den Stand der Personalrekrutierung und –schulung.

2.7.2 Ausbildung

Das EVU bildet im eigenen Unternehmen für den Einsatz im jeweiligen Netz jedes Jahr mindestens 5 Personen erfolgreich zum Triebfahrzeugführer aus (Eisenbahner im Betriebsdienst oder Funktionsausbildung). Ab dem ersten vollen Kalenderjahr nach Betriebsaufnahme weist das EVU dem Land die entsprechende Anzahl von Abschlüssen im Großen Statusbericht (Nr. 8.2.1) nach. Die neu ausgebildeten Triebfahrzeugführer sind vom EVU zu übernehmen, sofern es dem Land nicht nachweist, dass hierfür kein Bedarf besteht. Für jeden nicht nachgewiesenen Ausbildungsabschluss mindert sich die Abgeltung um 120.000 €. Sofern das EVU im Folgejahr eine entsprechend höhere Anzahl an Abschlüssen nachweist, wird ihm die Minderung zurückerstattet.

Das EVU beteiligt sich auf Wunsch des Landes an branchenweiten Initiativen zur Fachkräftegewinnung.

2.7.3 Vergabegesetze Schleswig-Holstein und Hamburg

Auf die Geltung der Vorschriften des Vergabegesetzes Schleswig-Holstein (VGSH) und des Hamburgischen Vergabegesetzes (HmbVgG) wird verwiesen.

Das Land wird bei einem einmaligen Verstoß eine Vertragsstrafe in Höhe von 1 %, bei mehrfachen Verstößen eine Vertragsstrafe in Höhe von 2 % der gesamten Abgeltung (Summe über die gesamte Vertragslaufzeit) einfordern und die Kündigung des Vertrages prüfen.

2.7.4 Übernahme von Arbeitnehmern zur Betriebsaufnahme

Zwecks einer reibungslosen Umsetzung der angeordneten Übernahme von Arbeitnehmern in der in den Vergabebedingungen vorgesehenen Weise sind das EVU und die bisherigen Betreiber, die DB Regio AG und die nordbahn Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG, verpflichtet, gegenseitig abgestimmt alle nötigen Handlungen vorzunehmen, die einerseits den Betrieb bis zum Übergang nicht gefährden und andererseits den Abschluss neuer Arbeitsverträge mit den Arbeitnehmern der DB Regio AG und nordbahn Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG zum EVU fördern. Unter anderem werden die DB Regio AG und die nordbahn Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG wechselwillige Arbeitnehmer zwecks betrieblich notwendiger und sicherheitsrelevanter Schulungen freistellen. Das Land wird das EVU, die DB Regio AG und die nordbahn Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG bei allen Handlungen unterstützen.

2.7.5 Pflichten des EVU bei Ablauf des Verkehrsvertrages

Das Land verpflichtet sich, die Rechtsfolgen eines Betriebsübergangs gemäß § 613a BGB zum Ende dieses Verkehrsvertrages anzuordnen (§ 131 Abs. 3 GWB in Verbindung mit Art. 4 Abs. 5 VO [EG] Nr. 1370/2007), sofern die Voraussetzungen eines echten Betriebsübergangs im Sinne von § 613a BGB nicht erfüllt sind. In jedem Fall ist das EVU verpflichtet, dem Land auf dessen Anforderung vor der Ausschreibung des Folgeverkehrsvertrags die für den angeordneten Personal- bzw. Betriebsübergang erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig, vollständig und richtig zur Verfügung zu stellen. Nr. 2.7.4 gilt analog.

Dem EVU ist es untersagt, den Wechsel vom Arbeitnehmer zum Folgebetreiber durch Halteprämien oder Vergleichbares zu erschweren.

2.7.6 Personalkennzahlen

Das EVU setzt sich für die Mitarbeiterzufriedenheit ein. Es erfasst kontinuierlich folgende Kennzahlen zur Personalsituation und berichtet dem Land auf Wunsch (Nr. 8.2.1):

- Personalbedarf,
- Personalbestand,
- durchschnittliche Überstunden pro Mitarbeiter,
- durchschnittliches Urlaubskonto pro Mitarbeiter,
- Mitarbeiterzufriedenheit (anonyme und kontinuierliche Erfassung nach Abstimmung mit dem Land).

2.8 Umweltschutz

Das EVU ist verpflichtet, ein Umwelt- und Energiemanagementsystem zu entwickeln, regelmäßig zu aktualisieren und dem Land vorzulegen. Dieses System umfasst mindestens die folgenden Kriterien:

- Verfolgen von Kennzahlen zu den bedeutenden Umweltaspekten und Energieeinsatzgebieten,
- Systematik zur Ermittlung der relevanten gesetzlichen Bestimmungen und behördlichen Auflagen,
- Planung und Umsetzung von Umwelt- und Energieeinsparmaßnahmen,
- Festlegung und Kommunikation von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnissen für Aufgaben des Umweltschutzes,

- Vorhandensein personeller Ressourcen zur Gewährleistung der Einhaltung umweltrechtlicher Anforderungen,
- Vorhandensein von Verfahrensanweisungen für umweltrelevante Abläufe und
- Vorhandensein eines Systems zur Notfallvorsorge.

Der Betrieb der Fahrzeuge und Gebäude (auch von Dritten, außer diese lehnen einen Ökostrombezug trotz Nachteilsausgleich durch das EVU nachweislich ab) erfolgt mit Ökostrom. Dieser muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen:

- 100 % Strom aus erneuerbaren Energien (Windkraft, Wasserkraft, Photovoltaik, Biogas, Biomasse, Geothermie oder Solarthermie), der im Bezugszeitraum nicht nach den Regelungen des EEG, des KWKG oder sonstiger Regelungen gefördert wird,
- der Herkunftsnachweis für den Strom ist mittels Herkunftsnachweisregister für Ökostrom (HKNR) beim Umweltbundesamt (UBA) zu führen,
- maximal ist ein Bilanzierungszeitraum von 12 Monaten zulässig und
- die Einhaltung dieser Anforderungen ist dem Land über ein von einer anerkannten Zertifizierungsstelle ausgestelltes Zertifikat an den Stromanbieter nachzuweisen.

Das EVU stellt sicher, dass das Wasser in den Trinkwasserversorgungsanlagen der Züge Trinkwasserqualität aufweist.

Bei der Außenreinigung der Fahrzeuge ist das während des Reinigungsvorgangs anfallende Schmutzwasser aufzufangen, aufzubereiten und zum größtmöglichen Anteil für Außenreinigungszwecke wieder zu verwenden.

Das EVU schult seine Triebfahrzeugführer regelmäßig zum energiesparsamen Fahren.

Das EVU kommuniziert sein Umwelt- und Energiemanagement intern und extern. Dazu legt es dem Land ein Konzept vor, aus dem insbesondere die folgenden Aspekte hervorgehen:

- Einbeziehung der Mitarbeiter in die Umsetzung des Umwelt- und Energiemanagementsystems,
- Information der Fahrgäste über die Umsetzung des Umwelt- und Energiemanagementsystems im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und des Marketings und
- regelmäßige Veröffentlichung der relevanten Umweltkennzahlen (z. B. Nachhaltigkeitsbericht).

3 Qualität

Land und EVU wollen den Fahrgästen qualitativ hochwertige Produkte im SPNV anbieten. Dazu sind die im Folgenden genannten Mindestanforderungen einzuhalten.²

3.1 Qualitätsbewertung (QMS)

3.1.1 Grundsätze

Zahlreiche Qualitätskriterien werden durch Gutachter erfasst und bewertet. Hierzu kommen die folgenden Systeme zum Einsatz:

- Qualitätsmanagementsystem SPNV (SPNV-QMS)
- Qualitätsmanagementsystem für Stationen (Stations-QMS)
- Qualitätsmanagementsystem für personenbedienten Vertrieb (Vertriebs-QMS)

Die Bewertung erfolgt je Kalenderjahr, erstmalig jedoch für das erste volle Kalenderjahr der Laufzeit dieses Verkehrsvertrags.

Das Land beauftragt die Gutachter in Abstimmung mit den EVU, die in Schleswig-Holstein SPNV-Leistungen erbringen. Die Kosten für Gutachter werden je zur Hälfte von Land und EVU getragen. Die Beteiligung des EVU an diesen Kosten ist in Summe über alle Gutachterkosten für das SPNV-QMS, das Stations-QMS und das Vertriebs-QMS auf 0,01 € je bestelltem Nutz-km und je Kalenderjahr begrenzt.

Die Systeme werden zur Messung, Dokumentation und Bewertung der Qualitätskriterien verwendet.

3.1.2 Qualitätsmanagementsystem SPNV (SPNV-QMS)

Zur Erfassung und Bewertung der Qualitätskriterien

- Ersatzbeförderung (Nr. 3.2.2),
- Sauberkeit der Fahrzeuge (Nr. 3.6.1),
- Schadensfreiheit der Fahrzeuge (Nr. 3.6.3),
- Personalpräsenz in den Zügen – Qualität der Aufgabenerfüllung (Nr. 3.7.1),
- Personalkompetenz (Nr. 3.7.1) und
- Information in den Zügen (Nr. 6.2.4).

kommt das SPNV-QMS gemäß **Anhang 3a** zur Anwendung.

² Im Verbundraum des hvv gelten ergänzende Qualitätsanforderungen. Hierfür maßgeblich ist informationshalber beigefügte **Anlage 5c hvv 4.1 Qualität SPNV hvv**. Hingegen findet Anlage 6 des Kooperationsvertrages des hvv („Qualitätssteuerung im Kern-hvv“) für die hiesigen Leistungen keine Anwendung.

Darüber hinaus werden im Rahmen des SPNV-QMS die Angaben des EVU zu den Qualitätskriterien

- Zugbildung (Nr. 3.5) und
- Personalpräsenz in den Zügen – Umfang (Nr. 3.7.1) sowie
- Verfügbarkeit der Vertriebswege (Nr. 5.3.5 und Nr. 5.3.6)

überprüft.

Messung/Dokumentation

Die genannten Qualitätskriterien sowie die Verfügbarkeit der Vertriebswege gemäß Nr. 5.3 werden im Rahmen des SPNV-QMS gemäß **Anhang 3a** überprüft und dokumentiert.

Bewertung

Die genannten Qualitätskriterien sowie die Verfügbarkeit der Vertriebswege gemäß Nr. 5.3 werden im Rahmen des SPNV-QMS durch Kundenbefragungen und unabhängige Qualitätsprüfer im Auftrag von EVU und Land nach dem in **Anhang 3a** beschriebenen Verfahren jährlich bewertet. Soweit dieses Verfahren eingehalten wird, unterwerfen sich die Vertragspartner dem Ergebnis dieser Qualitätserhebungen und Qualitätsbewertungen. Das Über- bzw. Unterschreiten der in **Anhang 3a** genannten Zielwerte und der zugehörigen Toleranzbereiche führt zu Erhöhungen bzw. Minderungen der Abgeltung (Qualitätsbonus bzw. -malus) für das EVU, wobei die Minderung (Saldo von Bonus- und Malusbeträgen) auf 100 % des QMS-Ausschöpfungsgrads gemäß **Anhang 3a** und eine Erhöhung (Saldo von Bonus- und Malusbeträgen) auf maximal 20 % des QMS-Ausschöpfungsgrads begrenzt ist.

In den letzten beiden Kalenderjahren der Vertragslaufzeit werden aus dem SPNV-QMS resultierende Erhöhungen bzw. Minderungen der Abgeltung in doppelter Höhe abgerechnet. Bei Verlängerung des Verkehrsvertrages gilt dies entsprechend für die letzten beiden Kalenderjahre der angepassten Vertragslaufzeit.

3.1.3 Stations-QMS

Die Erfassung und Bewertung der Qualitätskriterien

- Sauberkeit der Stationen (Nr. 3.6.2) und
- Schadensfreiheit der Stationen (Nr. 3.6.4)

erfolgt im Rahmen des Stations-QMS gemäß **Anhang 3b**.

Darüber hinaus werden im Rahmen des Stations-QMS die Angaben des EVU zu den Qualitätskriterien

- Personalpräsenz an Stationen (Nr. 3.7.2) und
- Information an Stationen (Aushänge) (Nr. 6.2.5)

überprüft.

Messung/Dokumentation

Die genannten Qualitätskriterien werden gemäß **Anhang 3b** durch das Stations-QMS erfasst und dokumentiert.

Bewertung

Die genannten Qualitätskriterien werden nach dem in Anhang 3b beschriebenen gesonderten Verfahren durch Qualitätstester jährlich bewertet. Soweit dieses Verfahren eingehalten wird, unterwerfen sich die Vertragspartner dem Ergebnis dieser Qualitätserhebungen und -bewertungen. Das Unterschreiten der in **Anhang 3b** genannten Zielwerte führt zu einer Minderung der Abgeltung für das EVU.

Die Minderung bezieht sich auf das Stationsbenutzungsentgelt. Diese Minderung ist für das EVU nur durchlaufend (Nr. 7.4.2). Das EVU ist verpflichtet, das Stationsbenutzungsentgelt um den o. g. Betrag zu mindern. Hierüber ist das Land zu informieren. Wird diese Minderung seitens des Stationsbetreibers nicht akzeptiert, so übernimmt das Land die weitere Abwicklung. Hierzu hat das EVU dem Land alle Informationen und Beweismittel vorzulegen. Weiterhin hat das EVU hierzu dem Land alle erforderlichen Vollmachten und Handlungsbefugnisse zu erteilen (vgl. auch Nr. 7.4.3).

Das Land kann mit dem Stationsbetreiber darüber verhandeln, gemeinsam Bausteine zur Qualitätsbewertung der Stationen einzuführen, welche die hier beschriebenen Prüfungen der Qualität an den Stationen ersetzen können.

3.1.4 Qualitätsmanagementsystem für personenbedienten Vertrieb (Vertriebs-QMS)

Die Überprüfung der Qualität der NAH.SH Servicestellen (Nr. 5.3.2) erfolgt gemäß **Anhang 3e**.

Messung/Dokumentation

Die Qualität des personenbedienten Vertriebs wird im Rahmen des Vertriebs-QMS gemäß **Anhang 3e** überprüft und dokumentiert.

Bewertung

Die genannten Qualitätskriterien werden nach dem in **Anhang 3e** beschriebenen gesonderten Verfahren durch Qualitätstester jährlich bewertet. Soweit dieses Verfahren eingehalten wird, unterwerfen sich die Vertragspartner dem Ergebnis dieser Qualitätserhebungen und -bewertungen.

Das Über- bzw. Unterschreiten der in **Anhang 3e** genannten Zielwerte und der zugehörigen Toleranzbereiche führt zu Erhöhungen bzw. Minderungen der Abgeltung (Bonus bzw. Malus) für das EVU. Der maximal auszuschöpfende Nettobetrag für Bonus- und Malus-Zahlungen (sog. Ausschöpfungsbetrag) beträgt pro Erhebungszeitraum (Kalenderjahr) 150.000 €.

Das Land ist berechtigt das Vertriebs-QMS auf Grundlage von Nr. 8.8.1 anzupassen.

Sofern das Land feststellt, dass das Vertriebs-QMS nicht die angestrebte Funktion erfüllt, behält es sich vor, das Vertriebs-QMS auf Grundlage von Nr. 8.8.1 nicht mehr anzuwenden.

3.2 Zugausfälle und Ersatzbeförderung

3.2.1 Zugausfälle

Grundlage/Definition

Ein Zug gilt als ausgefallen, wenn er den vorgesehenen Laufweg ganz oder teilweise nicht bedient, sich um mehr als 30 Minuten verspätet (Verspätungsausfall)³, einen Halt vorzeitig verlässt (Verfrühungsausfall) oder einen Halt nicht bedient (Haltausfall). Die ausgefallenen Nutz-km errechnen sich anhand der Streckenlängen aus **Anhang 2b**. Die ausgefallenen Nutz-km von Verspätungsausfällen werden durch die Strecke zwischen dem jeweils vorangegangenen Messpunkt und dem Messpunkt bestimmt, an dem die betreffende Verspätung von mehr als 30 Minuten festgestellt wurde. Die ausgefallenen Nutz-km von Verfrühungsausfällen und Haltausfällen werden durch die Strecke zwischen dem Messpunkt, an dem die Verfrühung bzw. der Haltausfall festgestellt wurde, und dem Folgemesspunkt bestimmt.

Ursachen für Zugausfälle werden nach dem folgenden Schema gruppiert:

- Ursachengruppe A: Zugausfälle aufgrund von Baumaßnahmen und aufgrund anderweitig eingeschränkter Infrastrukturverfügbarkeit, soweit diese nicht unter die Ursachen gemäß Nr. 7.7.1.2 fallen. Hat das EIU die Strecke nach einer Störung wieder freigegeben, gilt diese Ursachengruppe nachwirkend noch 90 Minuten in Bezug auf planmäßige Abfahrts- und Ankunftszeiten.
- Ursachengruppe B: Zugausfälle aufgrund von Ursachen gemäß Nr. 7.7.1.2. Hat das EIU die Strecke nach einer Störung wieder freigegeben, gilt diese Ursachengruppe nachwirkend noch 90 Minuten in Bezug auf planmäßige Abfahrts- und Ankunftszeiten.
- Ursachengruppe C1: Streik beim EVU
- Ursachengruppe C2: alle übrigen Zugausfälle

Bei Ausfall eines Zuges ist das EVU verpflichtet, eine Ersatzbeförderung gemäß Nr. 3.2.2 durchzuführen, es sei denn

- es handelt sich um einen Verspätungsausfall
oder
- maximal 45 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit des ausgefallenen Zuges folgt ein Zug mit vergleichbarer Haltepolitik (ggf. durch Zusatzhalte), Reisezeit und ausreichender Kapazität (vgl. auch Nr. 3.2.3). Dabei ist vom EVU die Zustimmung des Landes zum Verzicht auf eine Ersatzbeförderung generell oder im Einzelfall einzuholen. Diese wird erteilt, wenn dieser Zug grundsätzlich über ausreichende Kapazitäten verfügt und eine anderweitige Ersatzbeförderung keinen Vorteil für die Fahrgäste bietet. Die Vorgaben zum Personal und zur Fahrgastinformation gemäß Nr. 3.2.2 und **Anhang 6b** gelten in diesem Fall entsprechend.

Messung/Dokumentation

Das EVU stellt die Erfassung aller Zugausfälle über eigene Betriebssteuerungssysteme oder Aufzeichnungen der EIU sicher.

³ Diese Regelung gilt nicht, wenn eine Fahrt aufgrund der in Nr. 3.4 vorgegebenen Mindestwartezeiten mindestens 30 Minuten auf einen Zubringerzug gewartet hat.

Das EVU stellt dem Land die tages- und zugscharfen Daten entsprechend **Anhang 3c** zur Verfügung. Im Kleinen und im Großen Statusbericht erfolgt jeweils eine summarische Darstellung der Zugausfälle entsprechend **Anhang 3f**. Land und EVU stimmen sich regelmäßig über die Richtigkeit und Vollständigkeit der gelieferten Daten ab.

Treten unvorhergesehene Zugausfälle in erheblichem Umfang auf (z. B. bei Streckensper- rung), meldet das EVU dem Land dies im Einzelfall spätestens am nächsten Werktag.

Bewertung

Bei allen Zugausfällen erfolgt für die betroffenen Nutz-km eine Minderung der Abgeltung in Höhe von **Anhang 7a**, Position K.9.2.5 (Pauschalverrechnung).

Bei Zugausfällen, für die gemäß Nr. 3.2.1 Abschnitt ‚Grundlage/ Definition‘ eine Ersatzbe- förderung gefordert, aber nicht entsprechend Nr. 3.2.2 erbracht wird, reduziert sich die Ab- geltung zusätzlich um 10 € je betroffenem Nutz-km. Dies gilt nicht für Zugausfälle während der Anlaufphase gemäß Nr. 3.2.2.

Bei allen Zugausfällen der Ursachengruppe C1 reduziert sich die Abgeltung zusätzlich um 3 € je betroffenem Nutz-km.

Bei allen Zugausfällen der Ursachengruppe C2 reduziert sich die Abgeltung zusätzlich um 10 € je betroffenem Nutz-km.

Durchgeführte Ersatzbeförderung wird gemäß den Regelungen in Nr. 3.2.2, begleitende Maßnahmen werden gemäß den Regelungen unter Nr. 3.2.3 vergütet.

Verkehren zwei fahrplanmäßig zu vereinigende Zugteile ab dem vorgesehenen Vereini- gungspunkt getrennt voneinander gilt Nr. 2.1.3.3.

3.2.2 Ersatzbeförderung

Grundlage/Definition

Ersatzbeförderung erfolgt durch den Einsatz von Bussen, Taxen oder Mietwagen, den das EVU zusätzlich zum bestehenden Verkehrsangebot durchführt. Das EVU entwirft auf Grundlage der nachfolgenden Regelungen sowie auf Grundlage von Nr. 3.2.3 (ergänzende Maßnahmen) Konzepte für Betriebseinschränkungen (Nr. 2.4.3). Hieraus entwickelt das EVU spezifische Maßnahmen zur Ersatzbeförderung und setzt diese um.

Für die Ersatzbeförderung gilt die nachfolgende Unterteilung in Stufen:

a) Anlaufphase der Ersatzbeförderung

Die Anlaufphase umfasst die ersten 90 Minuten nach Bekanntwerden einer Störung des Bahnbetriebes.

b) Kurzfristige Ersatzbeförderung

Die kurzfristige Ersatzbeförderung beginnt spätestens 90 Minuten nach Bekanntwerden der Störung und endet spätestens zu Betriebsbeginn des übernächsten Tages nach Eintritt ei- ner Störung.

c) Geplante Ersatzbeförderung

Geplante Ersatzbeförderungen sind alle Ersatzbeförderungen, die nicht unter a) oder b) fallen.

Für die Ersatzbeförderung gelten die nachfolgenden Mindestanforderungen:

| Mindestanforderung an die Ersatzbeförderung | Stufe | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| | Anlaufphase der Ersatzbeförderung | Kurzfristige Ersatzbeförderung | Geplante Ersatzbeförderung |
| A Beförderung und Bedienkonzept | | | |
| Eine Ersatzbeförderung mit Bussen wird vom EVU schnellstmöglich eingerichtet. Bis ausreichend Busse zur Verfügung stehen, setzt das EVU Taxen/Mietwagen ein. Dabei wird sichergestellt, dass innerhalb von 30 Minuten nach Bekanntwerden der Störung mindestens 50 Fahrgäste befördert werden können. | X | | |
| Für jede ausfallende Zugfahrt ist mindestens eine Ersatzfahrt durchzuführen, die alle planmäßigen Zughalte bedient. | | X | X |
| Die Beförderung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste ist sicherzustellen. | X | X | X |
| Es sind für jede ausfallende Zugfahrt zwei Ersatzfahrten durchzuführen, die alle planmäßigen Zughalte bedienen, soweit nur dadurch Reiseketten auf der Zuglinie oder vorgesehene Zuganschlüsse im Rahmen der ursprünglichen Zeitlage oder der nachfolgenden Taktlage sichergestellt werden können. Eine Fahrt befördert diejenigen Fahrgäste, deren Reise in dem von der Ersatzbeförderung betroffenen Streckenabschnitt beginnt und erreicht die Endstation der Ersatzbeförderung rechtzeitig zum fahrplanmäßigen Abfahrtszeitpunkt des Anschlusszuges. Die zweite Fahrt befördert diejenigen Fahrgäste, deren Ziel in dem von der Ersatzbeförderung betroffenen Streckenabschnitt liegt und nimmt den Anschluss an der Anfangsstation der Ersatzbeförderung auf. ⁴ | | | X |
| Es ist ein Schnell-Langsam-Konzept umzusetzen, wenn die zu erwartende Nachfrage der zu ersetzenden Zugfahrt | | X | |

⁴ Abweichend von dieser Anforderung ist es zugelassen, dass das EVU für kurzfristige Baumaßnahmen und Störungen mit einer Vorlaufzeit von weniger als vier Wochen 30 Busäquivalente einsetzt. In diesem Fall ist das EVU verpflichtet, die Busse so einzusetzen, dass eine möglichst geringe Differenz zur geforderten Kapazität besteht.

| Mindestanforderung an die Ersatzbeförderung | Stufe | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| | Anlaufphase der Ersatzbeförderung | Kurzfristige Ersatzbeförderung | Geplante Ersatzbeförderung |
| 50 Personen überschreitet. Das Schnell-Langsam-Konzept bietet neben einer (oder mehreren) Fahrt(en) mit allen Halten eine schnelle Fahrt ohne Zwischenhalt zwischen der Anfangsstation und der Endstation der Ersatzbeförderung. ⁵ | | | |
| Es ist ein Schnell-Langsam-Konzept umzusetzen, wenn die zu erwartende Nachfrage der zu ersetzenden Zugfahrt 50 Personen überschreitet oder wenn sich die Fahrzeit dadurch um mindestens 15 Minuten verkürzt oder wenn nur dadurch Reiseketten auf der Zuglinie oder vorgesehene Zuganschlüsse im Rahmen der ursprünglichen Zeitlage oder der nachfolgenden Taktlage sichergestellt werden können. Das Schnell-Langsam-Konzept bietet neben einer (oder mehreren) Fahrt(en) mit allen Halten eine schnelle Fahrt ohne Zwischenhalt zwischen der Anfangsstation und der Endstation der Ersatzbeförderung. Die schnelle Fahrt ist über den Ausfallabschnitt der Zugfahrt hinaus zu verlängern, wenn durch diese Maßnahme die Reisezeit zwischen den Knotenpunkten Kiel, Flensburg, Rendsburg, Neumünster, Elmshorn und Hamburg um 15 Minuten oder mehr gegenüber der regulären schnellen Fahrt verkürzt werden kann (Knotenfahrt). ⁶ | | | X |
| Die Fahrten finden nach einem zu kommunizierenden Fahrplan statt. | | X | X |
| Sofern keine bzw. noch keine geeignete Ersatzbeförderung mit ausreichend Platzkapazitäten zur Verfügung steht, sind die Fahrgäste berechtigt, auf Kosten des EVU Taxen und Mietwagen zu nutzen. Dies gilt nicht, sofern absehbar ist, dass die Störung innerhalb von 30 Minuten behoben ist. Taxi-/Mietwagengutscheine werden insbesondere durch Begleitpersonal, Triebfahrzeugführer, Reisendenlenker sowie durch eigene und fremde NAH.SH Servicestellen und durch Mitarbeiter der Infrastrukturunternehmen aktiv ausgegeben. Dabei ist eine Bündelung von Reisenden mit ähnlichen Reisezielen anzustreben. | X | X | X |

⁵ Vgl. 4

⁶ Vgl. 4

| Mindestanforderung an die Ersatzbeförderung | Stufe | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| | Anlaufphase der Ersatzbeförderung | Kurzfristige Ersatzbeförderung | Geplante Ersatzbeförderung |
| Das EVU ist verpflichtet, entsprechende Gutscheinregelungen mit Taxi- und Mietwagenunternehmen, die Fahrzeuge in erforderlichem Umfang an der jeweiligen Station vorhalten, zu vereinbaren und dem Land im Großen Statusbericht (Nr. 8.2.1) zu berichten. | | | |
| B Kapazitäten und Gepäckmitnahme | | | |
| Das Platzangebot (Sitz- und Stehplätze) ist entsprechend der zu erwartenden Nachfrage zu gestalten. ⁷ | | X | X |
| Für Fahrten mit einer Dauer von mehr als 25 Minuten sind Busse vorzusehen, die ausreichend Sitzplätze für die zu erwartende Nachfrage bieten. | | | X |
| Die Beförderung von Kinderwagen und Reisegepäck ist sicherzustellen. | X | X | X |
| Die Beförderung von Fahrrädern ist im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten im Mehrzweckbereich der Busse sicherzustellen, sofern diese nicht durch Rollstühle oder Kinderwagen belegt sind. | | X | X |
| Entsprechend der zu erwartenden Nachfrage sind weitere Vorrichtungen für den Transport von Fahrrädern vorzuhalten (beispielsweise mittels Heckträger oder Fahrradanhänger). | | | X |
| C Fahrzeugausstattung | | | |
| Es sind Busse mit maximal 32 cm Einstiegshöhe und mindestens einem Mehrzweckbereich mit einem Rollstuhlstellplatz mit Rückenlehne einzusetzen. Die Busse erfüllen hinsichtlich Gestaltung und Markierung die aktuellen Bestimmungen und Vorgaben zur barrierefreien Gestaltung des ÖPNV, insbesondere auch Minibusse. In die Busse ist der Einstieg mit Handreif- und E-Rollstuhl selbständig bei entsprechender Bordsteinhöhe möglich. Am Zugang zum Mehrzweckbereich ist an der Fahrzeugaußenseite neben der Tür in einer Höhe von höchstens 1.300 mm über der Fahrbahn eine funktionsfähige Kommunikationseinrichtung anzubringen. Bei Einsatz von mehreren Fahrzeugen für eine Ersatzfahrt darf die Hälfte der Fahrzeuge von diesen Anforderungen abweichen. | | X | X |
| Es sind klimatisierte Busse einzusetzen. | | | X |

⁷ Vgl. 4

| Mindestanforderung an die Ersatzbeförderung | Stufe | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| | Anlaufphase der Ersatzbeförderung | Kurzfristige Ersatzbeförderung | Geplante Ersatzbeförderung |
| Es sind Busse mit Innenraumanzeigen einzusetzen, auf denen das Fahrtziel und die nächsten Halte angezeigt werden. Bei Einsatz von mehreren Fahrzeugen für eine Ersatzfahrt darf die Hälfte der Fahrzeuge von diesen Anforderungen abweichen. In diesem Fall sind Busse mit Innenraumanzeigen einzusetzen, auf denen das Fahrtziel angezeigt wird und die Zwischenhalte müssen per Durchsage angesagt werden. | | | X |
| Es sind Busse mit Beschilderung an der Fahrzeugvorderseite bestehend aus den Informationen "EV", Fahrtziel und bei schnellen Fahrten dem Hinweis "ohne Zwischenhalte" einzusetzen. | | X | |
| Es sind Busse mit Matrixanzeigen an der Vorderseite und der Einstiegsseite einzusetzen. Auf diesen Matrixanzeigen sind die Abkürzung "EV", das Fahrtziel und eine Produktbeschreibung nach Vorgabe des Landes anzuzeigen. Auf allen Matrixanzeigen ist die Linienbezeichnung der Ersatzbeförderung anzuzeigen. Bei Einsatz von mehreren Fahrzeugen für eine Ersatzfahrt darf die Hälfte der Fahrzeuge von diesen Anforderungen abweichen. In diesem Fall sind Busse mit Beschilderung an der Fahrzeugvorderseite bestehend aus den Informationen "EV", Linienbezeichnung Fahrtziel und bei schnellen Fahrten dem Hinweis "ohne Zwischenhalte" einzusetzen. | | | X |
| Die Fahrzeuge befinden sich hinsichtlich Schadensfreiheit und Reinigungszustand außen wie innen in gutem bis sehr gutem Zustand. | | X | X |
| D Personal | | | |
| Das Fahrpersonal der Ersatzbeförderung kann die fahrtrelevanten Informationen in deutscher Sprache vermitteln. | X | X | X |
| Zur Fahrgastinformation wird Personal gemäß Nr. 3.7.1 und Nr. 3.7.2 eingesetzt. | X | X | X |
| Für die Reisendenlenkung soll das entsprechende Stundenkontingent gemäß Nr. 3.7.1 genutzt werden. | | | X |
| E Fahrgastinformation | | | |
| In den Fahrzeugen der Ersatzbeförderung werden Durchsagen zum Fahrtziel und zum nächsten Halt gemacht. | X | X | X |
| Das Fahrpersonal der Busse führt in digitaler oder analoger Form Informationsmaterialien zur Ansicht im A4-For- | | | X |

| Mindestanforderung an die Ersatzbeförderung | Stufe | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| | Anlaufphase der Ersatzbeförderung | Kurzfristige Ersatzbeförderung | Geplante Ersatzbeförderung |
| mat mit, die bei der Kommunikation mit Fahrgästen unterstützen. Die Informationsmaterialien umfassen die Fahrplanabweichungsübersicht gemäß Anhang 6b , Fahrplantabellen für die Ersatzbeförderungsmaßnahme und eine Perlschnurdarstellung der aktuellen Fahrt. | | | |
| Die Wegeleitung von/zur Haltestelle der Ersatzbeförderung ist gemäß Anhang 6b auszugestalten. | X | X | X |
| Die Haltestellen der Ersatzbeförderung sind durch das EVU gemäß den Vorgaben in Anhang 6b auszustatten. Gegebenenfalls notwendige Genehmigungen sind eigenständig einzuholen. Das Land hat das Recht, die für eine Station zu bedienende Halteposition der Ersatzbeförderung vorzugeben. | X | X | X |
| Der Aushang von Informationen zu Fahrplanabweichungen und Ersatzbeförderung sowie die Anbringung weiterer aufmerksamkeitswirksamer Hinweise auf die Ersatzbeförderung (z. B. Aufstelltafeln, Plakate) ist gemäß Anhang 6b sicherzustellen. | | | X |
| Die Anzeige und Durchsage von Informationen zu Fahrplanabweichungen und Ersatzbeförderung ist gemäß Anhang 6b sicherzustellen. | X | X | X |
| Die Fahrten sind mit Echtzeitinformationen in der elektronischen Fahrgastinformation gemäß Nr. 6.1 enthalten. Für die Ersatzbeförderung und für die Anlage, Darstellung und Aktualisierung der Informationen in der Fahrplanauskunft gelten die Vorgaben aus Anhang 6b . | | X | X |
| Zur Fahrgastinformation ist jede Fahrt mit einer eindeutigen Liniennummer zu kennzeichnen, wobei nur Fahrten mit gleichen Linienwegen und Haltekonzepten die gleiche Liniennummer erhalten. | | | X |
| Zur Fahrgastinformation ist für die Fahrten der Ersatzbeförderung das Kürzel nach Vorgabe des Landes zu nutzen.“ | | X | |
| Bei ausschließlichem Einsatz nicht-barrierefreier Fahrzeuge auf einer Ersatzfahrt ist dies durch einen Hinweis in der Fahrplanauskunft kenntlich zu machen. Hierbei ist auch die alternative Beförderungsmöglichkeit für mobilitätseingeschränkte Reisende zu beschreiben. | | X | X |
| Die Ersatzfahrten müssen dem ausfallenden Zug zugeordnet werden und eine Fahrtnummer tragen. | | X | X |

| Mindestanforderung an die Ersatzbeförderung | Stufe | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| | Anlaufphase der Ersatzbeförderung | Kurzfristige Ersatzbeförderung | Geplante Ersatzbeförderung |
| F Betriebsführung | | | |
| Die Ersatzbeförderung erfolgt auf Grundlage geplanter Routen. | | | X |
| Das Stationspersonal (Nr. 3.7.2) und die Verkehrsunternehmen mit Anschlussbeziehungen zu den betroffenen Fahrten sind rechtzeitig und umfassend zu informieren. | | X | X |

Messung/Dokumentation

Die Aufzeichnungen des EVU sowie die Datenlieferungen erfolgen gemäß **Anhang 3c**. Ergänzend weist das EVU entsprechend **Anhang 3f** die erbrachte Ersatzbeförderung auf Grundlage der Echtzeitdaten nach. Dies gilt auch für den Einsatz von Bussen während der Anlaufphase der Ersatzbeförderung.

Das Land ist berechtigt, ausgefallene Zugfahrten als Ausfall ohne Ersatzbeförderung zu bewerten, wenn und soweit keine geeigneten Nachweise geliefert werden.

Auf Wunsch des Landes und auf Basis der Echtzeitdaten gemäß Nr. 6.1 erstellt das EVU eine Übersicht zur Pünktlichkeit und Auslastung geplanter Ersatzbeförderung.

Die Qualität der Ersatzbeförderung wird im Rahmen des QMS (Nr. 3.1.2) überprüft. Hinsichtlich der vom EVU identifizierten zehn Baumaßnahmen mit geplanter Ersatzbeförderung und den größten zu erwartenden Auswirkungen auf die Fahrgäste sowie für mindestens zwei kurzfristige Ersatzbeförderungen pro Kalenderjahr überprüft der Koordinator für Baumaßnahmen und Ersatzbeförderung des EVU (Nr. 2.7.1) innerhalb der ersten 12 Stunden der Ersatzbeförderung vor Ort, ob die geplante Ersatzbeförderung allen Anforderungen der Fahrgäste gerecht wird (insbesondere digitale Anzeigen an den Stationen, Aushänge, Wegeleitung, Haltestellen der Busse, Kennzeichnung der Busse, Sauberkeit und Schadensfreiheit der Busse, Echtzeitinformationen, Pünktlichkeit der Busse). Das Land ist berechtigt, die Überprüfung zu begleiten. Das EVU hält die Ergebnisse der Überprüfung durch eine kommentierte Fotodokumentation der örtlichen Begebenheiten fest und übermittelt diese dem Land spätestens 36 Stunden nach Beginn der Ersatzbeförderung.

Auf Wunsch des Landes legt das EVU seine mit Bus-, Taxi- und Mietwagenunternehmen geschlossenen Verträge für Ersatzbeförderungsleistungen vor (**Anhang 3f**).

Bewertung

Für den Einsatz von Bussen im Rahmen der Ersatzbeförderung erfolgt unter den nachfolgend beschriebenen Voraussetzungen ein zusätzlicher Ausgleich auf Basis von sogenannten Busäquivalenten. Es gilt hierbei die Einteilung:

| Bustyp | Sitzplätze (mind.) | Busäquivalent |
|--------|--------------------|---------------|
|--------|--------------------|---------------|

| | | |
|------------------------|----|-----|
| Minibus | 13 | 0,5 |
| Solobus | 35 | 1,0 |
| Reisebus | 45 | 1,3 |
| 15-Meter-Bus/Gelenkbus | 48 | 1,5 |
| Doppelstockbus | 75 | 1,8 |

Der Ausgleich für die Ersatzbeförderung mit Bussen erfolgt gegen Nachweis und auf Basis der hierdurch ersetzten Zugausfallkilometer. Für jeden gemäß den Mindestanforderungen ersetzten Zugausfallkilometer erhält das EVU für die hierbei auf dem betreffenden Ausfallabschnitt eingesetzten Busse gegen Nachweis einen Ausgleich in Höhe des in **Anhang 7a**, Position K.9.1.1 genannten Betrages multipliziert mit den entsprechenden Busäquivalenten.

Zusätzlich erhält das EVU für jeden Bus, der während der Anlaufphase der Ersatzbeförderung und bei Bedarf darüber hinaus für Fahrgastfahrten eingesetzt wird, gegen Nachweis einmalig einen Ausgleich von 700 € je Bus. Für den Einsatz von Taxen oder Mietwagen erfolgt kein gesonderter Ausgleich.

Setzt das EVU weniger Busse ein als nach Nr. 3.2.1 und Nr. 3.2.2 unter Berücksichtigung der Konzepte für Betriebseinschränkungen (Nr. 2.4.3) gefordert, so hat das EVU dies dem Land zusammen mit den für den zusätzlichen Ausgleich in Ansatz gebrachten Bussen/Busäquivalenten zu melden. In diesen Fällen wird die Summe der vom EVU für den zusätzlichen Ausgleich in Ansatz gebrachten Busäquivalenten pauschal um ein Busäquivalent je fehlendem Bus reduziert. Bei einer rechnerischen Reduzierung der Busäquivalente auf null oder weniger erfolgt weder ein zusätzlicher Ausgleich, noch eine Minderung der Abgeltung wegen fehlender Ersatzbeförderung gemäß Nr. 3.2.1.

Setzt das EVU keinen Bus ein oder stellen sich die auf die Darstellung des Ersatzverkehrs bezogenen Angaben des EVU als falsch heraus, handelt es sich um nicht erbrachte Ersatzbeförderung im Sinne der Nr. 3.2.1.

Für Verspätungen bei Ersatzverkehren kann das Land unter Berücksichtigung der Risikosphären angemessene Minderungen festlegen. Bei kurzfristigen Ersatzbeförderungen gilt dies jedoch nicht innerhalb der ersten drei Stunden nach Kenntnis der Störung.

3.2.3 Begleitende Maßnahmen zur Ersatzbeförderung

Die nachfolgend aufgeführten Maßnahmen ergänzen eine vom EVU durchgeführte Ersatzbeförderung gemäß Nr. 3.2.1 und Nr. 3.2.2 bzw. können diese nach Zustimmung des Landes ganz oder teilweise ersetzen. Das EVU stimmt beabsichtigte Maßnahmen mit dem Land ab.

a) Verstärkung verbleibender Zugfahrten des EVU

Wenn zu erwarten ist, dass aufgrund von Zugausfällen verbleibende Fahrten des EVU nachfrageseitig überlastet sind, ist das EVU verpflichtet, gemäß Nr. 2.4.2 die entsprechenden Fahrten durch weitere Zugteile zu verstärken.

Die Erhöhung der Traktionsstärke erfolgt gemäß Nr. 2.4.2 und wird gemäß Nr. 7.2 abgolt.

b) Anpassung von Zugfahrten anderer EVU des SPNV

Das EVU setzt sich gegenüber anderen EVU des SPNV dafür ein, dass dieses bei Betriebseinschränkungen seine Züge im Hinblick auf die zu erwartende Nachfrage um zusätzliche Zugteile verstärkt und ggf. zusätzliche Halte vorsieht. Nach Zustimmung des Landes zu den beabsichtigten Maßnahmen koordiniert das EVU die Umsetzung der Maßnahmen. Das Land ist bereit, die bei dem anderen EVU entstehenden Kosten zu übernehmen.

c) Freigabe von Zugfahrten des SPFV

Das EVU setzt sich gegenüber EVU des SPFV dafür ein, dass dessen Züge bei Betriebseinschränkungen für Fahrgäste mit Nahverkehrsfahrkarten freigegeben werden. Das EVU und das Land wirken darauf hin, dass die Freigabe im Sinne der Gegenseitigkeit zwischen SPNV und SPFV ohne zusätzlichen Kostenausgleich erfolgt.

d) Nutzung von Umleitungsstrecken

Sofern dies technisch und betrieblich möglich ist, leitet das EVU Züge über andere Strecken um.

3.2.4 -entfällt-

3.3 Pünktlichkeit

Grundlage/Definition

Der Pünktlichkeitszielwert beträgt unabhängig von der Frage der Risikosphären (Nr. 7.7.1.2) 93 %.

Der Pünktlichkeitszielwert für das Quartal verringert sich (additiv)

- um 2 Prozentpunkte, solange der Bahnhof Hamburg-Altona Nord im gesamten Quartal nicht in Betrieb genommen ist,
- um 2 Prozentpunkte, solange das ESTW Eidelstedt samt Blockverdichtungen zwischen Pinneberg und Abzweig Rainweg im gesamten Quartal nicht in Betrieb genommen ist,
- um 2 Prozentpunkte, solange der Bahnhof Elmshorn im gesamten Quartal noch nicht über vier durchgehende Bahnsteiggleise verfügt (Gleis 104 noch nicht fertiggestellt),
- um 1 Prozentpunkt, solange der Bahnhof Elmshorn im gesamten Quartal über weniger als drei durchgehende Bahnsteiggleise verfügt (zusätzlich zu c)),

Bei Ankunft an einer der Stationen gelten Züge als pünktlich, wenn die Ankunft des Zuges an der gewöhnlichen Halteposition um weniger als **sechs Minuten** gegenüber dem veröffentlichten Fahrplan verspätet erfolgt. Abweichungen von bis zu 5 Minuten, 59 Sekunden gelten somit noch als pünktlich. Bei Abfahrt an einer der Stationen gelten Züge als pünktlich, wenn die Abfahrt an der gewöhnlichen Halteposition nicht vor der veröffentlichten, minuten-genauen Abfahrtszeit erfolgt. Messungen, die einen Verspätungsausfall oder Verfrühungsausfall gemäß Nr. 3.2.1 begründen, zählen weder als pünktlich, noch als unpünktlich.

Messung

Das EVU stellt die automatisierte Messung der Pünktlichkeit aller Züge über eigene Betriebssteuerungssysteme oder Aufzeichnungen des EIU sicher. EVU und Land stimmen sich bezüglich der Herkunft der Pünktlichkeitsdaten bis zur Betriebsaufnahme einvernehmlich ab.

Es sind alle Abfahrten und Ankünfte an fahrplanmäßigen Halten zu erfassen („Messpunkte“).

Es ist für jede Messung ein minutengenauer Wert für die Abweichung vom Sollfahrplan vorzusehen, d. h. auch für Abweichungen von weniger als 6 Minuten, für minutengenau pünktliche sowie für verfrühte Abfahrten bzw. Ankünfte.

Verkehren zwei fahrplanmäßig zu vereinigende Zugteile ab dem vorgesehenen Vereinigungspunkt getrennt voneinander gilt Nr. 2.1.3.3.

Das Land ist berechtigt, zur Plausibilisierung Echtzeitdaten gemäß Nr. 6.1 zu verwenden.

Dokumentation

Das EVU stellt dem Land die tages- und zugscharfen Daten entsprechend gemäß **Anhang 3c** zur Verfügung. Verspätungen von sechs Minuten (6 Minuten, 0 Sekunden) oder mehr sind mit der in **Anhang 3c** definierten Ursachencodierung zu versehen. Im Kleinen und im Großen Statusbericht (**Anhang 3f**) erfolgt jeweils eine summarische Darstellung der Pünktlichkeit. Land und EVU stimmen sich regelmäßig über die Richtigkeit und Vollständigkeit der gelieferten Daten ab. Zusätzlich stellt das EVU im Großen Statusbericht und auf Wunsch des Landes auch unterjährig eine Übersicht der Aufteilung der Verspätungsursachen nach der vom EIU vorgenommenen Codierung zur Verfügung (**Anhang 3f**).

Störungen, die den zuverlässigen und pünktlichen Betriebsablauf erheblich beeinträchtigen (z. B. mit der Folge einer Tagespünktlichkeit von weniger als 80 %), meldet das EVU dem Land im Einzelfall spätestens am nächsten Werktag.

Bewertung

Zur Bewertung des Qualitätsstandards werden ausschließlich Pünktlichkeitswerte bei Ankunft herangezogen. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der erreichten Pünktlichkeit (tatsächlicher Pünktlichkeitsgrad, Pkt-Ist). Der tatsächliche Pünktlichkeitsgrad entspricht dem prozentualen Anteil der pünktlichen Messungen an der Gesamtzahl der Messungen.

Weicht der tatsächliche Pünktlichkeitsgrad (Pkt-Ist) um mehr als 0,5 Prozentpunkte (Toleranzfeld) von dem Pünktlichkeitszielwert (Pkt-Ziel) nach unten ab, mindert sich die Abgeltung um den nach folgender Formel berechneten Betrag M:

$$M = (\text{Pkt-Ziel} - \text{Pkt-Ist}) \times 100 \times \text{Nutz-km bestellte Leistung} \times 0,05 \text{ €}^8$$

Der jährliche Minderungsbetrag ist auf 1 € je Nutz-km der bestellten Leistung begrenzt.

⁸ Beispielhafte Berechnung eines Minderungsbetrages:

$$M = (\text{Pkt-Ziel} - \text{Pkt-Ist}) \times 100 \times \text{Nutz-km bestellte Leistung} \times 0,05 \text{ €}$$

Annahmen: Pkt-Ziel = 90 %; Angebotsumfang = 4.000.000 Nutz-km; Pkt-Ist = 87 %

$$M = (90 \% - 87 \%) \times 100 \times 4.000.000 \times 0,05 \text{ €} = 600.000 \text{ €}$$

3.4 Anschlusssicherung

Grundlage/Definition

Die Sicherung von Anschlüssen und verlässlichen Reiseketten ist eine zentrale Aufgabe des EVU.

Durch Anschlussbildung wird Fahrgästen die Möglichkeit eröffnet, Fahrten mit einzelnen öffentlichen Verkehrsmitteln planbar und verlässlich zu einer Reisekette zu verknüpfen.

a) Anschlüsse

Unter einem zu sichernden Anschluss wird das Warten einer Abfahrt im öffentlichen Verkehr (ohne Taxi- und Flugverkehr) auf die Ankunft einer anderen Fahrt im öffentlichen Verkehr (ohne Taxi- und Flugverkehr) verstanden. Im Bahnverkehr sind Anschlüsse zu sichern, bei denen an einer Station mindestens folgende Übergangszeiten zwischen der fahrplanmäßigen Ankunft einer Fahrt und der fahrplanmäßigen Abfahrt einer anderen Fahrt bestehen:

| Station | Übergangszeit | |
|------------------------|----------------------|-----------------|
| | bei Bahnsteigwechsel | bahnsteiggleich |
| Hamburg Hbf | 8 min | 4 min |
| Hamburg-Altona Nord | 6 min | 3 min |
| alle anderen Stationen | 5 min | 3 min |

Ausgenommen hiervon sind Abfahrten, welche in entgegengesetzter Richtung verkehren und dieselben Halte wie die ankommende Fahrt bedienen.

Die Übergangszeiten von und zu öffentlichen Bus- und Schiffsverkehren sind an allen vom EVU bedienten Bahnhöfen mit den örtlichen Verkehrsunternehmen (ggf. unter Beteiligung des Landes und der kommunalen Aufgabenträger) abzustimmen.

Übergänge auf den bzw. vom Fernbuslinienverkehr gelten nicht als Anschlüsse im Sinne des Verkehrsvertrages. Gleichwohl hat hier das EVU bei einer Ankunftsverspätung alles Erforderliche zur Information der Fahrgäste über deren Weiterreise zu unternehmen.

b) Anschlusssicherung

Das EVU sichert Anschlüsse von ankommenden anderen Fahrten durch Abwarten im Rahmen der Mindestwartezeiten gemäß c). Sofern ein Anschluss nicht über die landesweite Echtzeitinformation und/oder fahrdiensttechnisch gesichert ist, wird über die Ankunft der Zubringerfahrt eine Ankunftsmeldung eingeholt.

Das EVU gewährleistet Anschlüsse auf andere Fahrten durch pünktliche Ankunft am Umsteigepunkt. Im Fall von Verspätungen wird mittels Vormeldung an das EIU bzw. die betreffenden Eisenbahn-, Bus- oder Schiffverkehrsunternehmen aktiv darauf hingewirkt, dass die vorgesehenen Anschlussfahrten erreicht werden können.

Im Übrigen gilt der **Anhang 6b**, Nr. 6 (Anschlussmanagement)

c) Mindestwartezeiten

Grundsätzlich warten Zugfahrten des EVU auf verspätete Zubringer mindestens fünf Minuten. Es gelten folgende Ausnahmen:

- **Infrastrukturbedingt geringere Mindestwartezeiten:** In Fällen, in denen das Anschlussabwarten von mindestens fünf Minuten den fahrplanmäßigen Betrieb auf einer Strecke nachhaltig stören würde, kann von der grundsätzlichen Mindestwartezeit abgewichen werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn auf eingleisigen Streckenabschnitten mit wenigen Begegnungsstellen Verspätungen auf Gegenzüge übertragen werden und über einen Zeitraum von mehreren Stunden nicht abgebaut werden können.
- **Längere Mindestwartezeiten:** Soweit der fahrplanmäßige Betrieb auf einer Strecke auch mit längeren Mindestwartezeiten als fünf Minuten gewährleistet werden kann, ist die längstmögliche Mindestwartezeit ohne nachhaltige Beeinträchtigung des fahrplanmäßigen Betriebes zu wählen.
- **Letzte Anschlüsse eines Betriebstages:** Ist die Zugfahrt die letzte Reiseverbindung eines Betriebstages, so ist bis zu 30 Minuten auf Zubringerzüge zu warten.
- **Angesichtsregel:** Zusätzlich gilt für alle Zugfahrten die sogenannte Angesichtsregel. Dies bedeutet, dass die Abfahrt im Einzelfall um bis zu drei Minuten über die festgelegte Mindestwartezeit hinaus verzögert werden soll, damit Übergangsreisende aus einem bahsteiggleich einfahrenden verspäteten Zubringerzug übernommen werden können. Es soll nicht zuletzt aus Sicherheitsgründen eine Abfahrt angesichts des einfahrenden Zuges am gleichen Bahnsteig vermieden werden.
- **Verzicht auf Abwarten:** Liegt eine der folgenden Voraussetzungen vor, kann auf das Abwarten eines verspäteten Zubringerzuges verzichtet werden:
 - aa) Die festgelegte Mindestwartezeit ist > fünf Minuten und das Begleitpersonal des verspäteten Zubringerzuges teilt der Betriebsleitzentrale (Nr. 2.5) explizit mit, dass keine Übergangsreisenden zu erwarten sind. Voraussetzung für eine solche Vormeldung ist, dass das Begleitpersonal in allen Wagen bzw. Abteilen persönlich (nicht über Lautsprecherdurchsage) evtl. Umsteigewünsche der Fahrgäste erfragt hat und solche dann nicht vorliegen. Dabei ist darauf zu achten, dass auch unterwegs zusteigende Fahrgäste erfasst werden.
 - bb) Das EVU stellt sicher, dass Fahrgäste mit Umsteigewunsch aus verspäteten Zubringerzügen nach maximal 15 Minuten mit Bus, Taxi oder einer anderen Zugfahrt ab dem Umsteigebahnhof weiterbefördert werden.

Die anzuwendenden Mindestwartezeiten werden zwischen Land und EVU auf Basis der vorgenannten Regeln für jede Fahrplanperiode abgestimmt und schriftlich festgelegt. Kann zu Mindestwartezeiten größer fünf Minuten, die nicht die letzten Anschlüsse eines Betriebstages oder Anschlüsse von Fähren betreffen, kein Einvernehmen hergestellt werden, gelten die bislang anzuwendenden Mindestwartezeiten fort, sofern dies dem EVU nicht durch den Infrastrukturbetreiber untersagt ist. Das Land ist berechtigt, die festgelegten Mindestwartezeiten zu veröffentlichen bzw. vom EVU eine Kommunikation der Regeln zur Anschlussicherung gegenüber den Fahrgästen zu fordern.

Messung/Dokumentation

Das Land prüft die Einhaltung der verkehrsvertraglichen Anforderungen zur Anschlusssicherung. Außerdem liegen dem Land zur Beurteilung des Qualitätskriteriums die Daten über die Inanspruchnahme der Kundengarantien (Nr. 6.3.2) vor. Das Land ist berechtigt, Pünktlichkeitsdaten gemäß Nr. 3.3 sowie (ggf. aufgezeichnete) Echtzeitdaten gemäß Nr. 6.1 zu verwenden.

Bewertung

Wird festgestellt, dass die geforderte Mindestwartezeit nicht eingehalten wurde, hat das EVU eine Vertragsstrafe in Höhe von 500 € je Verstoß zu entrichten.

3.5 Zugbildung

Grundlage/Definition

Das EVU bildet die Züge mit mindestens den nach Nr. 2.1.1 vereinbarten Traktionsstärken.

Messung

Das EVU erfasst tages- und zugscharf die Ist-Zugbildung. Die Soll-Zugbildung ist die in Nr. 2.1.1 geforderte Traktionsstärke.

Dokumentation

Zum Fahrplanwechsel sowie bei unterjährigen Änderungen erhält das Land vom EVU die aktuellen Umlaufpläne (Nr. 2.2.10) und die nach den Vorgaben in **Anhang 3c** zu erstellende Soll-Zugbildung. Die tages- und zugscharfen Daten zur Ist-Zugbildung werden dem Land gemäß **Anhang 3c** zur Verfügung gestellt. Verkehren zwei fahrplangemäß zu vereinigende Zugteile ab dem vorgesehenen Vereinigungspunkt getrennt voneinander (Nr. 2.1.3.3), ist dies bei der tages- und zugscharfen Angabe der Ist-Zugbildung zu vermerken. Im Kleinen und im Großen Statusbericht erfolgt jeweils eine summarische Darstellung des Fahrzeugeinsatzes (**Anhang 3f**). Land und EVU stimmen sich regelmäßig über die Richtigkeit und Vollständigkeit der gelieferten Daten ab.

Erhebliche Abweichungen vom beschriebenen Qualitätsstandard (z. B. absehbarer Einsatz von Einzel- statt Doppeltraktion bzw. abweichender Fahrzeuge über mehrere Tage in Folge) meldet das EVU dem Land im Einzelfall spätestens am nächsten Werktag.

Bewertung

Für das Fehlen einer vorgesehenen Traktion erfolgt für jeden fehlenden Fahrzeug-km, der nicht entsprechend den Sollvorgaben gemäß **Anhang 2a** erbracht wird, eine Minderung der Abgeltung um 6 € je Fahrzeug-km.

Verkehren zwei fahrplanmäßig zu vereinigende Zugteile ab dem vorgesehenen Vereinigungspunkt getrennt voneinander gilt Nr. 2.1.3.3.

3.6 Sauberkeit und Schadensfreiheit

3.6.1 Sauberkeit der Fahrzeuge

Grundlage/Definition

a) Grundanforderungen

Die Bewertung der Sauberkeit unterliegt in starkem Maße den subjektiven Empfindungen der Fahrgäste und des Personals. Als Leitlinien sind folgende Grundanforderungen zu erfüllen:

- uneingeschränkte Nutzbarkeit (keine verschmutzungsbedingten Nutzungseinschränkungen),
- gepflegter verkehrswerbender Gesamteindruck,
- keine offensichtlichen und störenden Verschmutzungen.

b) Fahrzeuge, außen

- Karosserie: wettergemäß sauber, gepflegtes äußeres Erscheinungsbild,
- Scheiben: wettergemäß sauber, gleichmäßig durchsichtig,
- Einstiegsbereich: Türen, Trittstufen, Halte- bzw. Einstiegsgriffe frei von Verschmutzungen und Schmierstoffen.

c) Fahrzeuge, innen

- Fußböden, Seiten- und Stirnwände, Decken, Haltegriffe, Tische, Gepäckablagen, Türen und Türgriffe: sauber, fleckenfrei, ohne klebrige Rückstände und Schmierereien,
- Sitze: trocken, sauber, fleckenfrei, ohne klebrige Rückstände und Schmierereien oder abfärbende Verunreinigungen,
- Scheiben: sauber, ohne klebrige Rückstände, gleichmäßig durchsichtig, ohne sichtbehindernde Beschädigungen,
- Toiletten: hygienisch einwandfrei und benutzbar, Wasch- und Spülwasser funktionieren, WC- und Handtuch-Papier, Seife und Desinfektionsmittel sind verfügbar, sauberer Spiegel, abschließbare Tür,
- Müllbehälter: nicht dauerhaft überfüllt, ohne übelriechende Rückstände und verschmierte Deckel.

d) Reinigung

Art und Häufigkeit der Reinigung sind so einzurichten, dass die Kunden die Fahrzeuge im beschriebenen sauberen Zustand vorfinden. Starke oder ekelerregende Verunreinigungen sind schnellstmöglich zu beseitigen.

Art und Häufigkeit der Reinigung liegt dabei grundsätzlich im Ermessen des EVU. Dabei sind jedoch die folgenden Mindestvorgaben zu erfüllen:

- Täglich: Innenreinigung der im Fahrgastbetrieb befindlichen Fahrzeuge (unter anderem Feuchtreinigung des Fußbodens und Reinigung der WCs),
- alle 14 Kalendertage: komplette Außenreinigung,

- alle vier Wochen: Grundreinigung der Innenräume (unter anderem Feuchtreinigung der Wände, Ablagen, Fensterinnenscheiben, Beseitigung von Grundverschmutzungen),
- alle 6 Monate: Intensivreinigung (vollständige Reinigung innen und außen).

Die Pflegehinweise des Herstellers sind zu beachten. Bei Bedarf erfolgt täglich eine Ver- und Entsorgung.

e) Schmutzfangmatten

Das EVU hat in den Einstiegsbereichen Schmutzfangmatten einzusetzen.

Messung/Dokumentation/Bewertung

Erfolgte Reinigungen werden von dem EVU in der zentralen Informationsplattform dokumentiert.

Ergänzend wird auf Nr. 3.1.2 verwiesen.

3.6.2 Sauberkeit der Stationen

Grundlage/Definition

Das EVU gewährleistet Sauberkeitsstandards entsprechend der folgenden Einteilung:

| | | |
|---|---|--|
| A | Anlagen und Gegenstände mit unmittelbarem Kundenkontakt (z. B. Automatenfelder, Innenbereiche von Wartehallen, Sitze, WC-Anlagen, Handläufe) Wege und Bahnsteige | schmutzfrei (fleckenfrei ohne klebrige Rückstände, abfärbende Verschmierungen oder Verunreinigungen) schnee- und eisfrei |
| B | Anlagen und Gegenstände ohne Kundenkontakt, jedoch im Blickfeld (z. B. Abfallbehälter, Bodenflächen, Hinweisschilder) | sichtbar schmutzfrei (frei von Flecken und sichtbaren Schmutzschleiern) |
| C | kundenferne Teile/Flächen (z. B. Decken, Leuchten, Grünanlagen) | frei von störender Verschmutzung (z. B. frei von großen Flecken und sichtbaren Schmutzschleiern bzw. Verschmutzungen, welche die Funktion beeinträchtigen; Grünanlagen frei von Müll) |

Das EVU kann den Stationsbetreiber entsprechend der üblichen Arbeitsteilung mit der Reinigung der Verkehrsstationen beauftragen oder diese in Abstimmung mit dem Stationsbetreiber selbst durchführen bzw. einen Dritten damit beauftragen. Falls die Dienstleistung nicht vom Infrastrukturbetreiber erbracht wird, sind die Stationsgebühren entsprechend zu mindern.

Messung/Dokumentation/Bewertung

Es wird hierzu auf Nr. 3.1.3 verwiesen.

Erhebliche Mängel bei der Sauberkeit der Stationen meldet das EVU dem EIU, welches die Station betreibt, und dem Land binnen einer Woche per E-Mail. Unzureichender Winterdienst ist auf demselben Wege unverzüglich zu melden.

3.6.3 Schadensfreiheit der Fahrzeuge

Grundlage/Definition

Fehlende sowie funktionsuntüchtige fahrgastrelevante Ausstattungselemente sowie Graffiti an und in den Fahrzeugen gelten als Schaden. Es gilt folgende Definition:

| | |
|--------------------------------------|--|
| Stark komfortmindernde Schäden | Schäden/Mängel, die den Reisekomfort wesentlich beeinträchtigen und das Wohlbefinden des Reisenden nicht gewährleisten, z. B. <ul style="list-style-type: none">▪ nicht verfügbare Toiletten,▪ defekte Innen- und Außentüren sowie Trittstufen,▪ unbenutzbare Sitze bzw. Polsterschäden ≥ 5 cm²,▪ defekte Beleuchtung,▪ defekte optische und akustische Informationseinrichtungen,▪ nicht verfügbare Steckdosen,▪ nicht verfügbares WLAN. |
| Kleinschäden (übrige Schäden/Mängel) | Solche Schäden/Mängel, die nicht unter die vorgenannten Kategorien fallen, z. B. <ul style="list-style-type: none">▪ defekte Kleiderhaken,▪ defekte Armlehnen,▪ Polsterschäden < 5 cm² |

Stark komfortmindernde Schäden werden spätestens bis zum nächsten Betriebstag behoben, Kleinschäden im Rahmen der Möglichkeiten sofort vor Ort, spätestens aber bei der nächsten Instandhaltung. Das EVU ist verpflichtet, seine Fahrzeuge frei von Beeinträchtigungen durch Graffiti einzusetzen.

Messung/Dokumentation/Bewertung

Es wird hierzu auf Nr. 3.1.2 verwiesen.

Wird bei einem im Fahrgastbetrieb eingesetzten Triebzug festgestellt, dass ein Graffiti von mehr als 1m² sich seit mehr als 72 Stunden an dem Triebzug befindet, hat das EVU für die darüberhinausgehende Zeit eine Vertragsstrafe in Höhe von 500 € je Wagen und je angefangene 24 Stunden zu entrichten.

Wird bei einem im Fahrgastbetrieb eingesetzten Triebzug festgestellt, dass ein WC seit mehr als 48 Stunden nicht zur Verfügung stand, wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 500 €

je angefangene 24 Stunden fällig, es sei denn das EVU weist nach, dass das WC zwischenzeitlich funktionsfähig war.

3.6.4 Schadensfreiheit der Stationen

Grundlage/Definition

Für die Beseitigung von Schäden an den Stationen gilt folgende Definition:

| | |
|--------------------------------------|--|
| Sicherheitsrelevante Schäden | Werden durch die Regelwerke der EBO, des Infrastrukturbetreibers bzw. der Sicherheitsbehörde / Aufsichtsbehörde definiert |
| Stark komfortmindernde Schäden | Schäden/Mängel, die den Reisekomfort wesentlich beeinträchtigen und das Wohlbefinden des Reisenden nicht gewährleisten, z. B. <ul style="list-style-type: none"> ▪ unbenutzbare Sitze, ▪ zerstörte Glasscheiben, ▪ nicht regendichte Überdachungen, ▪ großflächige Graffiti und Putzschäden (> 1 m²), ▪ schwer lesbare Aushänge (Aushang und Vitrine), ▪ defekte optische und akustische Informationseinrichtungen, ▪ Pfützenbildung in stark genutzten Geh- und Aufenthaltsbereichen |
| Kleinschäden (übrige Schäden/Mängel) | Solche Schäden/Mängel, die nicht unter die vorgenannten Kategorien fallen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> ▪ kleinflächige Graffiti und Putzschäden (< 1 m²), ▪ abseitige Schäden an der Bahnsteigoberfläche < 1 m² (nicht in stark genutzten Geh- und Aufenthaltsbereichen) |

Abweichungen von der in **Anhang 2c_2** definierten Mindestausstattung gelten als Schäden.

Sicherheitsrelevante Schäden sind im Rahmen der Gefahrenabwehr durch das EVU sofort zu beseitigen. Stark komfortmindernde Schäden werden spätestens innerhalb von zwei Wochen beseitigt. Kleinschäden werden im Rahmen der Möglichkeiten sofort vor Ort behoben, spätestens aber vor Ablauf von sechs Monaten.

Das EVU kann den Infrastrukturbetreiber entsprechend der üblichen Arbeitsteilung mit der Schadensbeseitigung an den Verkehrsstationen beauftragen oder diese in Abstimmung mit dem Infrastrukturbetreiber selbst durchführen bzw. einen Dritten damit beauftragen. Falls die Dienstleistung nicht vom Infrastrukturbetreiber erbracht wird, sind die Stationsgebühren entsprechend zu mindern.

Messung/Dokumentation/Bewertung

Es wird hierzu auf Nr. 3.1.3 verwiesen.

Erhebliche Mängel bei der Schadensfreiheit der Stationen meldet das EVU dem EIU und dem Land binnen einer Woche per E-Mail. Sicherheitsrelevante Schäden sind auf demselben Wege unverzüglich zu melden.

3.7 Personalpräsenz

3.7.1 Personalpräsenz in und an den Zügen

Umfang

Der Personaleinsatz liegt im Ermessen des EVU. Dabei sind jedoch die folgenden Mindestvorgaben zu erfüllen:

- a) Als Service- und Sicherheitspersonal gilt ein Mitarbeiter, der Service- und Sicherheitsaufgaben in Zügen oder an Stationen wahrnimmt und der nicht gleichzeitig Aufgaben des Triebfahrzeugführers übernimmt.
- b) Nutz-Fahrten, die ganz oder teilweise nachts, definiert als Zeitraum zwischen 20:00 Uhr und 5:00 Uhr, verkehren, werden auf ihrem gesamten Laufweg mit Service- und Sicherheitspersonal besetzt. Bei allen übrigen Nutz-Fahrten müssen mindestens 30 % der Nutz-km im Jahresmittel mit Service- und Sicherheitspersonal besetzt sein und jede einzelne Nutz-Fahrt (Zugnummer) muss in jedem Quartal zu mindestens 10 % der Nutz-km dieser Fahrt im betreffenden Quartal mit Service- und Sicherheitspersonal besetzt sein. Die Besetzung hat jeweils auf dem gesamten Laufweg einer Fahrt zu erfolgen.
- c) Die Besetzung mit Zugpersonal (Zugbegleiter, Service- und Sicherheitspersonal, in derer Ermangelung auch der Triebfahrzeugführer) beginnt spätestens mit der entsprechend Nr. 2.1.3.2 geforderten Bereitstellung der Züge und endet mit der Räumung der Züge nach Fahrtende, bei geplanter Ersatzbeförderung jedoch frühestens 15 Minuten nach Ankunft des Zuges und bei kurzfristiger Ersatzbeförderung frühestens mit Ankunft der Ersatzbeförderung bzw. mit Weiterfahrt des Zuges. Während dieser Zeiten ist das Zugpersonal am Bahnsteig für die Fahrgäste sichtbar und ansprechbar.

Ergänzend zur Begleitquote stehen dem EVU jährlich 5.000 Stunden von Service- und Sicherheitspersonalen (ergänzendes Kontingent für Service- und Sicherheitspersonale) sowie 2.000 Stunden von Reisendenlenkern (ergänzendes Kontingent für Reisendenlenker) zur Verfügung. Das Service- und Sicherheitspersonal soll insbesondere bei besonderen Ereignissen (Konzerte, Sportveranstaltungen, Demonstrationen etc.) sowie für Schwerpunktkontrollen von Fahrkarten eingesetzt werden. Die Reisendenlenker sollen insbesondere bei geplanter Ersatzbeförderung sowie bei hohem Reisendenaufkommen aufgrund besonderer Ereignisse eingesetzt werden. Das EVU stellt sicher, dass im Bedarfsfall mindestens 12 Service- und Sicherheitspersonale sowie Reisendenlenker gleichzeitig eingesetzt werden können. Im Sinne eines effizienten Personaleinsatzes hat das Land das Recht, das Stundenkontingent für Service- und Sicherheitspersonale dieses Verkehrsvertrags an Stationen und in Zügen anderer EVU einzusetzen und/oder Personal von Dritten in den Zügen des EVU einzusetzen. Das EVU erstellt unaufgefordert jährlich ein Konzept für den Einsatz des Kontingents, legt es dem Land vor und aktualisiert es bei Vorliegen neuerer Erkenntnisse. Das Land ist berechtigt, Vorgaben für den Einsatz zu treffen. Auch wenn das Land Service- und Sicherheitspersonal des EVU in Zügen anderer EVU und/oder

an Stationen einsetzen lässt, liegt die operative Personaleinsatzplanung im Verantwortungsbereich des EVU, welches sich mit den betroffenen EVU und EIU abstimmt. Das EVU erklärt sich bereit, Cateringleistungen in den Zügen durch einen Dritten ausführen zu lassen. Auf Wunsch des Landes schreibt das EVU entsprechende Dienstleistungen aus. Dabei erhöht sich die Abgeltung um die jährlichen Zuschüsse des EVU an den Cateringbetreiber. Die Kosten des notwendigen Ausschreibungsverfahrens werden gegen Nachweis erstattet.

Änderungen

Die Änderung der Begleitquote kann von einem auf das nächste Fahrplanjahr nur eine Änderung um bis zu +/- 30 Prozentpunkte umfassen (bezogen auf die gesamten Nutz-km). Die Begleitquote darf tagsüber nicht weniger als 30 % betragen.

Das Land kann die Stundenkontingente von einem auf das nächste Fahrplanjahr um bis zu +/- 2.500 Stunden in Summe über beide Kontingente pro Jahr anpassen. Die Anzahl der gleichzeitig einzusetzenden Service- und Sicherheitspersonale sowie Reisendenlenker werden entsprechend angepasst

Änderungen der Begleitquote sowie Änderungen der Stundenkontingente der Service- und Sicherheitspersonale sowie der Reisendenlenker sind mit einer Vorlaufzeit von neun Monaten vor dem Inkrafttreten des Jahresfahrplans zu bestellen. Das Land kann die Begleitquote für Verkehrstage oder Zeiträume eines Verkehrstags ändern.

Die Anpassung der Abgeltung erfolgt gemäß Nr. 7.2.

Aufgaben

Zugbegleiter, Service- und Sicherheitspersonale, Reisendenlenker und bei unbegleiteten Zügen Triebfahrzeugführer haben mindestens folgende Aufgaben zu erfüllen:

| | Zugbegleiter | Service- und Sicherheitspersonale | Triebfahrzeugführer | Reisendenlenker |
|--|--------------|-----------------------------------|---------------------|-----------------|
| Fahrgastinformation | X | X | X | X |
| Tarifinformation | X | X | | |
| Vertrieb (nur Notverkauf) | X | | | |
| Information über Fahrgastrechte und Kundengarantien | X | X | | X |
| Zu Fahrtbeginn vollständige Fahrkartenkontrolle in allen Zugteilen, nach jedem Halt Fahrkartenkontrolle bei zugestiegenen Fahrgästen | X | X | | |
| Anschlussicherung | X | X | X | |

| | Zugbegleiter | Service- und Sicherheitspersonale | Triebfahrzeugführer | Reisenlenker |
|--|--------------|-----------------------------------|---------------------|--------------|
| Gezielte Ansprache von Kunden, die sich bei Zugflügelung offensichtlich im für ihr Fahrtziel falschen Zugteil befinden | X | X | | |
| Störungs- und Notfallmanagement (Betreuung der Fahrgäste bei Störungen im Betriebsablauf, Leistung erster Hilfe sowie Anforderung von medizinischem Notfallpersonal, Deeskalation von personenbedingten Konfliktsituationen) | X | X | X | X |
| Aktive Ausgabe von Taxi-/Mietwagengutscheinen bei unzureichender Ersatzbeförderung (ggf. Bündelung von Fahrgästen nach Reiseziel) | X | X | X | X |
| Präsenz und Ansprechbarkeit auf dem Bahnsteig bei Zughalten, bei Bedarf Information von Fahrgästen auf dem Bahnsteig und Hilfestellung beim Ein- und Ausstieg von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen | X | X | X | X |
| Betreuung besonderer Fahrgastgruppen (mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, alleinreisende Kinder, große Reisengruppen); Hilfestellung für Fahrgäste mit Kinderwagen, Fahrrädern und großem Gepäck | X | X | | X |
| Bei Ersatzbeförderung: vollumfängliche Information der Fahrgäste über Stand der Organisation der Ersatzbeförderung, mögliche Wegehinweise zu den Ersatzverkehrsmitteln, Priorisierung der Ersatzbeförderung bei nicht ausreichenden Kapazitäten und sonstige Hilfestellungen | X | X | X | X |
| Betriebliche Koordination der Busabfahrten (Verspätungsinformationen, Vorplanabfahrten, Wartezeitbedarfe, Haltestellennutzung, Koordination barrierefreie Beförderung) und Weitergabe dieser Informationen an Fahrgäste durch Durchsagen mit mobilen Lautsprecheranlagen | | | | X |

| | Zugbe- gleiter | Service- und Si- cherheits- personale | Triebfahr- zeugfüh- rer | Reisen- denlenker |
|---|-------------------|--|-------------------------------|----------------------|
| Sichtkontrolle Sauberkeit (Beseiti- gung von Müll und groben Ver- schmutzungen, vgl. Nr. 3.6.1) | X | X | X | |
| Schadensbeseitigung (Feststellung von Schäden, ggf. kurzfristige Behe- bung, vgl. Nr.3.6.3). | X | X | X | |
| Tragen von Dienstkleidung (unter Be- rücksichtigung von Vorgaben des Landes) | X | X | | X |
| Das Personal ist für die Fahrgäste er- kennbar und erreichbar. Dies ist ins- besondere dann nicht gegeben, wenn sich Begleitpersonale in Füh- rerständen oder über einen längeren Zeitraum in der 1. Klasse aufhalten. | X | X | | X |

Das EVU setzt Personal ein, das durch entsprechende Ausbildung für die jeweilige Funktion qualifiziert ist.

Ferner setzt das EVU nur Personal mit Kundenkontakt ein, das die deutsche Sprache beherrscht.

Das EVU richtet ein betriebliches Weiterbildungssystem ein, welches den Mitarbeitern regelmäßig umfassende Kenntnisse in folgenden Themenbereichen vermittelt:

- Kundenorientierung,
- Vertrautheit im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Menschen (vgl. Nr. 8.1.5),
- Konflikterkennung, -vermeidung und -bewältigung,
- Sicherheit und Notfallmanagement,
- Strecken-, Orts- und Landeskenntnis,
- Kenntnis der Verkehrsangebote in Schleswig-Holstein und im Gebiet des hvv,
- Kenntnisse zu Tarif/Vertrieb (SH-Tarif, hvv-Tarif und sonstige angewandte Tarife) (gilt nur für Zugbegleiter),
- Kenntnis der Fahrgastrechte und Kundengarantien,
- Grundkenntnisse der englischen Sprache sowie
- Erste-Hilfe-Kenntnisse.

Messung/Dokumentation/Bewertung

Das EVU erfasst tages- und zugscharf die Personalpräsenz in den Zügen.

Das EVU stellt dem Land die tages- und zugscharfen Daten entsprechend **Anhang 3c** zur Verfügung. Im Kleinen und im Großen Statusbericht erfolgt jeweils eine summarische Darstellung der Personalpräsenz (**Anhang 3f**). Land und EVU stimmen sich regelmäßig über die Richtigkeit und Vollständigkeit der gelieferten Daten ab. Zudem stehen die Ergebnisse zur Personalpräsenz in den Zügen im Rahmen des QMS (vgl. Nr. 3.1.2) zur Verfügung.

Erhebliche Abweichungen vom beschriebenen Qualitätsstandard (z. B. bei absehbarer Nichterfüllung der Personalpräsenz nach 20 Uhr) meldet das EVU dem Land im Einzelfall spätestens am nächsten Werktag per E-Mail.

Bei Abweichungen von der geforderten Personalpräsenz erfolgt eine Reduzierung der Abgeltung in Höhe von 2 € je betroffenem Nutz-km und fehlendem Personal.

Die Bewertung der Qualität der Aufgabenerfüllung durch das Begleitpersonal bzw. Triebfahrzeugführer erfolgt im Rahmen des QMS (vgl. Nr. 3.1.2).

Das EVU weist den Einsatz von Service- und Sicherheitspersonal sowie von Reisendenlenkern im Rahmen des Stundenkontingents im Kleinen und im Großen Statusbericht gemäß **Anhang 3f** nach und begründet das Erfordernis. Die nachgewiesenen Kosten werden entsprechend Position K.9.1.2 und K.9.1.3 des **Anhangs 7a** abgegolten.

3.7.2 Personalpräsenz an Stationen

Umfang

An den Stationen Itzehoe, Elmshorn und Hamburg-Altona Nord wird die Präsenz von Ansprechpartnern im Empfangsgebäude oder auf den Bahnsteigen gewährleistet. Wenn die Ansprechpartner neben den Fahrgästen des SPNV auch anderen Kundengruppen (z. B. Fahrgästen des SPFV) zur Verfügung stehen, so sind die Belange der SPNV-Fahrgäste mindestens gleichrangig zu behandeln.

Für die Anzahl und Anwesenheitsdauer des Personals gelten bezüglich der einzelnen Stationen die folgenden Mindestvorgaben:

| Station | Anzahl gleichzeitig anwesender Mitarbeiter | Dauer der (ggf. gleichzeitigen) Anwesenheit in Stunden pro Woche |
|---------------------|--|---|
| Itzehoe | 1 | 102,5 Stunden (Mo – Fr und Feiertag 5.30 – 22; Sa 8.30 – 18.30; So 11 – 21) |
| Elmshorn | 2 | 102,5 Stunden (Mo – Fr und Feiertag 5.30 – 22; Sa 8.30 – 18.30; So 11 – 21) |
| Hamburg-Altona Nord | 1 | 119 Stunden (tgl. 6 – 23 Uhr] |

Die genauen Zeiten sind per Aushang an den Stationen bekannt zu geben.

Die genannten Mindestvorgaben werden derzeit durch das Personal des Stationsbetreibers erfüllt bzw. teilweise übererfüllt. Sie sind über das zu entrichtende Stationsbenutzungsentgelt abgegolten. Das EVU hat gegenüber dem Stationsbetreiber auf die Einhaltung der Mindestvorgaben hinzuwirken.

Änderungen

Das Land hat das Recht, den Umfang der Personalpräsenz anzupassen. Mehr- und Minderkosten sind für das EVU durchlaufend.

Aufgaben

Das Personal hat mindestens folgende Aufgaben zu erfüllen:

- Aktive Erteilung von Auskünften über die aktuelle Betriebslage auf den jeweils bedienten Strecken
- Hilfe bei Ein-, Aus- oder Umstieg, insbesondere bei mobilitätseingeschränkten Reisenden
- Informationen, Wegweisung und Unterstützung der Fahrgäste bei betrieblichen Sonder-situationen (Ersatzbeförderung, etc.)
- Vermittlung eines Sicherheitsgefühls durch sichtbare Präsenz im Bahnhof, insbesondere auch in den Abendstunden
- Kontinuierliche Sicherstellung der Sauberkeit und Vandalismusfreiheit

Messung/Dokumentation/Bewertung

Die Angaben des EVU zur Personalpräsenz an Stationen werden gemäß Nr. 3.1.3 durch die Qualitätsbewertung Stationen überprüft. Es ist vorgesehen, ggf. gemeinsam mit dem Stationsbetreiber entsprechende Bausteine im Rahmen des QMS einzuführen, die diese Prüfung ersetzen können.

Das EVU legt dem Land im Rahmen des Großen Statusberichtes (Nr. 8.2.1) einen Nachweis der Personalpräsenz an Stationen vor, aus dem die vorgehaltenen Besetzungszeiten (inkl. Anzahl der Ansprechpartner) hervorgehen, sowie Erläuterungen über Art und Umfang nicht eingehaltener Besetzungszeiten bzw. Anzahl der Ansprechpartner.

Außerdem stehen die Ergebnisse der Qualitätsbewertung Stationen (vgl. Nr. 3.1.3) zur Verfügung.

Die Bewertung ergibt sich aus den Angaben des EVU. Bei unzureichender Personalpräsenz an Stationen erfolgt eine Minderung der Abgeltung um 70 € je angefangene Stunde und Station. Die Angaben des EVU zur Personalpräsenz an Stationen werden im Rahmen der Qualitätsbewertung Stationen (vgl. Nr. 3.1.3) überprüft.

Gemäß Nr. 7.4.2 sind Stationsbenutzungsentgelte durchlaufend. Das EVU hat das Stationsbenutzungsentgelt gegenüber dem Stationsbetreiber um den oben genannten Betrag zu mindern und das Land hierüber zu informieren. Wird diese Minderung seitens des Stationsbetreibers nicht akzeptiert, so übernimmt das Land die weitere Abwicklung. Hierzu hat das EVU dem Land alle Informationen und Beweismittel vorzulegen. Weiterhin hat das EVU hierzu dem Land alle erforderlichen Vollmachten und Handlungsbefugnisse zu erteilen (vgl. auch Nr. 7.4.3).

4 Fahrzeuge und Instandhaltung

4.1 Anmietung Triebzüge

4.1.1 Fahrzeugmietvertrag

Spätestens sechs Monate nach Zuschlag schließt das EVU mit dem Vermieter einen **Fahrzeugmietvertrag** gemäß **Anlage M2** für die Vertragslaufzeit dieses Verkehrsvertrages.⁹ Soweit das Land nichts anderes bestimmt umfasst die **Anlage M1-x**¹⁰ zum Fahrzeugmietvertrag 19 Triebzüge vom Typ Coradia Stream HC (auch als Coradia Max bezeichnet) Ausstattungstyp B.

Das Land kann im Einvernehmen mit dem Vermieter die Anzahl der anzumietenden Triebzüge bei Bedarf verändern. Das Land hat das EVU über die Veränderung mit einer Frist von 4 Monaten im Voraus zu informieren. Bei unvorhergesehenem Bedarf kann diese Frist vom Land angemessen verkürzt werden.

Das EVU hat im Fall der Änderung der Anzahl der anzumietenden Triebzüge mit dem Vermieter eine entsprechende Änderung nach § 2 Fahrzeugmietvertrag zu vereinbaren.

Das Land kann zudem vom EVU verlangen, weitere Triebzüge der gleichen Baureihe anzumieten.

4.1.2 Fahrzeugzustand

Das EVU übernimmt die anzumietenden Triebzüge unmittelbar nach deren vom Vermieter vorzunehmenden vertraglicher Abnahme vom Fahrzeughersteller.

Bei Rücknahme der Triebzüge zum Vertragsende des **Fahrzeugmietvertrages** sowie bei Triebzugnutzerverwechseln hat das abgebende EVU den in **Anlage E5** beschriebenen Zustand der Triebzüge sicherzustellen und das übernehmende EVU Anspruch auf den in **Anlage E5** beschriebenen Zustand der Triebzüge. Für die Rücknahme und Triebzugnutzerverwechsel von Triebzügen gelten im Übrigen die Regelungen der **Anlage E5**.

4.2 Betriebsbedarf und Reserven

4.2.1 Grundlagen

Die vom EVU angemieteten Triebzüge werden folgenden vier Kategorien zugeordnet:

⁹ Der Lesbarkeit halber werden die Anlagen und Anhänge zu den anzumietenden Triebzügen mit Dateinamen wie bspw. „Anhang 4e_Anlage_M1“ vereinfachend als „Anlage M1“ bzw. „Anlage 4a -Anhang_A4-h“ vereinfachend als „Anhang A4-h“ bezeichnet. Alle Anlagen und Anhänge zu den anzumietenden Triebzügen sind im Anhang 4 Fahrzeuge zu finden.

¹⁰ „x“ stellt hierbei einen Platzhalter für die zwischen den Vertragsparteien dieses Vertrages und des Fahrzeugmietvertrages abzustimmende Anlagennummerierung dar. Die Anlage M1 für das EVU des Loses Mitte erhält voraussichtlich die Bezeichnung M1-a und die Anlage M1 für das EVU des Loses Süd-West voraussichtlich die Bezeichnung M1-b.

| Begriff | Oberbegriff | Dispositive Zuordnung |
|------------------------|------------------------|--|
| fahrplanmäßiger Bedarf | Betriebsbedarf | EVU |
| Betriebsreserve | | |
| Werkstattreserve | Instandhaltungsreserve | Hersteller |
| Aufgabenträgerreserve | | Prioritäten gemäß Anlage B4 Kap. 3.5.2. |

Fahrplanbedarf und Betriebsreserve ergeben zusammen den Betriebsbedarf, die Werkstattreserve sowie die Aufgabenträgerreserve werden als Instandhaltungsreserve bezeichnet.

Von den angemieteten Triebzügen hat das EVU dem Hersteller die in Nr. 4.2.4 definierte Anzahl von Triebzügen für die Instandhaltung zur Verfügung zu stellen (Werkstattreserve).

Zudem hat das EVU dem Hersteller bei Bedarf die in Nr. 4.2.5 definierte Anzahl von Triebzügen der Aufgabenträgerreserve zur Verfügung zu stellen. Die Kategorien werden nachfolgend näher beschrieben.

Übersteigt die Zahl der vom EVU angemieteten Triebzüge die Summe aus dem Betriebsbedarf und der Instandhaltungsreserve, stehen diese für vom Land bestellte Leistungsänderungen oder für vom Land veranlasste Maßnahmen an den Fahrzeugen zur Verfügung. Der Einsatz von Fahrzeugen dieses Verkehrsvertrags für Leistungen außerhalb dieses Verkehrsvertrags bedarf der Zustimmung des Landes.

4.2.2 Fahrplanmäßiger Bedarf

Der fahrplanmäßige Bedarf ermittelt sich aus der größten Summe der aus fahrplanmäßigen Nutzfahrten an einem Verkehrstag gleichzeitig benötigten Triebzüge, wobei der Übergang von einer Zugfahrt zur nächsten jeweils am selben Ort stattfinden muss. Ist der Übergang am selben Ort nicht möglich, müssen umlaufbedingte Leerfahrten oder umlaufbedingte Mehrfachtraktionen zusätzlich zu den Nutzfahrten berücksichtigt werden. Der fahrplanmäßige Bedarf wird auf dieser Grundlage vom Land ermittelt und festgestellt. Beim Übergang von einem Zug zum anderen ist jeweils die Mindest-Wendezeit gemäß Nr. 2.1.3.1 anzusetzen.

4.2.3 Betriebsreserve

Dem EVU steht auf Grundlage der entsprechend Nr. 4.1.1 zur Verfügung gestellten Fahrzeuge eine Betriebsreserve von einem Triebzug zu.

Die Betriebsreserve dient dem EVU, um im Fall von Betriebsstörungen, kurzfristigen Fahrzeugausfällen oder anderweitig notwendigen Abweichungen vom Regelverkehr (Baustellen, Sonderzüge, usw.) zur Sicherung einer hohen Betriebsqualität kurzfristig eingesetzt werden zu können. Die Betriebsreserve kann vom EVU außerdem zur Außen- und Innenreinigung der Triebzüge, Ver- und Entsorgung und zur Beseitigung von Kleinschäden herangezogen werden.

Über die Betriebsreserve müssen auch kurzfristige Fahrzeugmehrbedarfe abgedeckt werden, z.B. Fahrzeugmehrbedarfe, die sich infolge von Verschiebung von Fahrplanlagen

durch Baustellen ergeben, etwa wenn dadurch die Wendezeiten am Endbahnhof zu knapp werden und ein zusätzlicher Zugumlauf für die Abdeckung des Fahrplans notwendig wird.

Es liegt im Risiko des EVU, ob es mit den Triebzügen der Betriebsreserve alle Fahrzeugausfälle abdecken kann.

4.2.4 Werkstattreserve

Von den vom EVU angemieteten Triebzügen ist die in **Anlage B4 Kapitel 3.5.1.1** festgelegte Anzahl von Triebzügen dem Hersteller als Werkstattreserve zugeordnet.

4.2.5 Aufgabenträgerreserve

Von den vom EVU angemieteten Triebzügen wird rechnerisch ein Triebzug der Aufgabenträgerreserve zugeordnet.

Soweit der Triebzug der Aufgabenträgerreserve nicht vom Hersteller beansprucht wird, steht dieser dem EVU als zusätzliche Betriebsreserve zu Verfügung.

4.3 Einsatz und Instandhaltung Triebzüge

4.3.1 Rechte und Pflichten aus dem Instandhaltungsvertrag

Für alle vom EVU anzumietenden Triebzüge gilt der vom Land mit dem Hersteller abgeschlossene Instandhaltungsvertrag (**Anlage B2**).

Das EVU tritt während der Laufzeit dieses Verkehrsvertrages bezogen und begrenzt auf die von ihm anzumietenden Triebzüge und die Laufzeit der jeweiligen Mietverträge in folgende Rechtspositionen des Landes aus dem **Instandhaltungsvertrag (Anlage B2)** ein und übt diese Rechte des Landes im eigenen Namen aus. Soweit zur Ausübung der Rechte des Landes erforderlich, tritt das Land die sich in diesem Zusammenhang aus dem Instandhaltungsvertrag für das Land ergebenden Ansprüche an das EVU ab. Das EVU übernimmt folgende Pflichten des Landes aus dem Instandhaltungsvertrag (**Anlage B2**) bzw. nimmt die Rechte und Pflichten des EVU aus diesem Vertrag wahr:

| Regelungen | Hinweise (Schlagwörter) |
|---|---|
| <p>1) Ansprüche aus Anlage B2 Ziffer 1 Abs. (1)-(5), (10)-(23)</p> | <p>(1) zur Verfügungstellung einsatzfähiger und betriebsbereiter Triebzüge (2) Halterschaft (3) ECM (4) Instandhaltung der Triebzüge (5) Dokumentationspflicht Instandhaltung (10) Übergabe/Rückgabe der Triebzüge (11) Ersatzteile (12) Spezialwerkzeuge, Diagnosegeräte, Softwarelizenzen (13) Betreuung Aufgabenträgerreserve (14) Telefonhotline (15) Techn. Notfallhilfe und Mobile Instandsetzung (16) Zentrale Informationsplattform (17) Software Elektronisches Bordbuch (18) Softwarelizenzen für Zentrale Informationsplattform und Elektronisches Bordbuch (19) Bauartbetreuung (20) Verfügbarkeit (21) Zuverlässigkeit (22) Instandhaltung im Auftrag des EVU (23) Unterstützung bei Fahrzeugzuordnungswechsel</p> |
| <p>2) Anspruch auf Schadensersatz nach Anlage B2 Ziffer 3.1 Abs. (3) hinsichtlich der dem EVU entstandenen Schäden</p> | <p>Verspätete Inbetriebnahme Hersteller-Werkstatt</p> |
| <p>3) Recht auf Leistungsänderungen aus Anlage B2 Ziffer 11</p> | <p>11 Änderung des Leistungsumfangs</p> |

| Regelungen | Hinweise (Schlagwörter) |
|--|---|
| <p>4) Pflicht zur Zahlung der Vergütung nach Anlage B2 Ziffer 12.1 bis 12.6 und ggf. Ziffer 12.8 Abs. (1) i.V.m. Ziffer 15 und 16 an den Hersteller, unter folgenden Maßgaben</p> <p>a) Das EVU zahlt an den Hersteller die sich nach den Regelungen in Anlage B2 Ziffer 12.6 Abs. (2)-(4) für das von ihm betriebene Los ergebenden Anteile der Werkstattbetriebspauschale, des Triebzugentgelts und des Laufleistungsentgelts.</p> <p>b) Die Festsetzung der erwarteten kalenderjährlichen Vergütung nach Anlage B2 Ziffer 12.6 Abs. (7) erfolgt durch das Land.</p> <p>c) Das EVU hat die Zahlungen nach den Modalitäten der Anlage B2 Ziffer 12.6 Abs. (5)-(11) vorzunehmen.</p> | <p>12 <i>Vergütungsanspruch des Herstellers für Instandhaltung</i></p> <p>12.1 <i>Allgemeines</i></p> <p>12.2 <i>Werkstattbetriebspauschale</i></p> <p>12.3 <i>Laufleistungsentgelt</i></p> <p>12.4 <i>Triebzugentgelt</i></p> <p>12.5 <i>Entgelt Triebzugnutzerwechsel</i></p> <p>12.6 <i>Zahlungsmodalitäten</i></p> <p>12.8 <i>Vergütung Instandhaltung Lieferoptionen</i></p> <p>15 <i>Preisgleitung</i></p> <p>16 <i>Leistungsänderungen</i></p> |
| <p>5) Anspruch auf Minderungen und Vertragsstrafen nach Anlage B2 Ziffer 13 (1)-(2), (4)-(5), (7)-(10), (12)-(14) sowie (17) lit. b), d), g) und h) i.V.m. Abs. (18) und (19).</p> <p>Für die Minderungen und Vertragsstrafen nach Anlage B2 Ziffer 13 Abs. (5), (7) bis (9), (12) bis (14) und (17) lit. b) gelten dabei folgende Maßgaben:</p> <p>a) Diese Minderungen und Vertragsstrafen sollen die EVU der Lose Mitte und Süd-West gemeinsam geltend machen.</p> <p>b) Die EVU der Lose Mitte und Süd-West dürfen einzeln jeweils höchstens die Hälfte der maximal zulässigen Minderung bzw. Vertragsstrafe ziehen.</p> <p>c) Machen die EVU der Lose Mitte und Süd-West Minderungen und/oder Vertragsstrafen gemeinsam geltend, hat jedes der beiden EVU Anspruch auf die Hälfte der vom Hersteller geschuldeten Minderungen und Vertragsstrafen, soweit sie untereinander nichts anderes vereinbaren.</p> | <p>13 <i>Minderungen, Boni und Vertragsstrafen</i></p> |

| Regelungen | Hinweise (Schlagwörter) |
|--|---|
| 6) Pflicht zur Zahlung der Boni nach Anlage B2 Ziffer 13 Abs. (3) i.V.m. Abs. (19) für die dem EVU von der ECM gemäß Anlage B4 Kap. 3.5.4.4 zusätzlich zur Verfügung gestellten Triebzüge. | 13 <i>Minderungen, Boni und Vertragsstrafen</i> (3) <i>Bonus für betrieblich nutzbare Übererfüllung der Verfügbarkeit</i> (19) <i>Preisklausel für Minderungen und Vertragsstrafen und Boni</i> |
| 7) Rechte aus Anlage B2 Ziffer 14 Abs. (1)-(4) i. V. m. Abs. (6) unter den dort genannten Voraussetzungen und Bedingungen. | <i>Instandhaltung des Herstellers im Auftrag des EVU</i> |
| 8) Pflicht zur Zahlung des Ausgleichs für den Wertverlust durch den Materialabtrag am Radsatz für vom EVU beauftragte Radsatzreprofilierungen gemäß Anlage B2 Ziffer 14 Abs. (5) i. V. m. Abs. (6). | <i>Ausgleich für Wertverlust durch Radsatzreprofilierungen</i> |
| 9) Ansprüche aus Anlage B2 Ziffer 17 mit Ausnahme der Ansprüche welche die Errichtung und Vorhaltung der Hersteller-Werkstatt, der Außenreinigungsanlage(n) und der UFD-Werkstattanlage betreffen. | <i>Mängelgewährleistung, Leistungsstörungen</i> |
| 10) Ansprüche aus Anlage B4 , Kap. 3.6.5 | <i>Auffüllen von Betriebsstoffen, Energie und Außenreinigung im Rahmen von Instandhaltungsmaßnahmen</i> |
| 11) Ansprüche aus Anlage B4 , Kap. 3.6.14 | <i>Energiekosten der Züge in der Werkstatt</i> |
| 12) Ansprüche aus Anlage B4 , Kap. 3.6.15 | <i>Überführungskosten</i> |
| 13) Ansprüche aus Anlage B4 , Kap. 3.6.16 | <i>Haftung für Schäden an den Zügen im Zugriff des Herstellers</i> |
| 14) Ansprüche des EVU aus Anlage B4 , Kap. 3.7 | <i>Wahrnehmung der Sicherheitsverantwortung</i> |

Sind Rechte oder Pflichten unterjährig zwischen den Losen aufgeteilt und ändern sich die für die Bemessung des auf das jeweilige Los entfallenden Anteils zugrundeliegenden Werte unterjährig erfolgt die Berechnung der zugrunde liegenden Werte zeitanteilig.

4.3.2 Begrenzung der Minderungen und Vertragsstrafen aus dem Instandhaltungsvertrag

Die Minderungen aus Nr. 4.3.1 Ziffer 5) sind für das EVU pro Kalenderjahr beschränkt auf die vom EVU in diesem Kalenderjahr nach Nr. 4.3.1 Ziffer 4) an den Hersteller zu zahlende Vergütung.

Die Vertragsstrafen aus Nr. 4.3.1 Ziffer 5) sind für das EVU beschränkt auf 15% der bis zur Fälligkeit der Vertragsstrafe aufgelaufenen nach Nr. 4.3.1 Ziffer 4) vom EVU an den Hersteller zu zahlende Vergütung.

Minderungs- und Vertragsstrafenansprüche aus dem Instandhaltungsvertrag, die vom Land nicht an EVU abgetreten wurden, sind nachrangig gegenüber den an EVU abgetretene Minderungs- und Vertragsstrafenansprüche aus dem Instandhaltungsvertrag

4.4 Sonstige Pflichten des EVU

4.4.1 Abstellanlagen

Das EVU ist für die fachgerechte Abstellung der Triebzüge verantwortlich.

4.4.2 Innen- und Außenreinigung

Das EVU hat bei der Innen- und Außenreinigung die Vorgaben des Herstellers u.a. hinsichtlich Zulässigkeit und Anwendung bestimmter Reinigungsmittel zu beachten (vgl. Fahrzeugdokumentation).

Das EVU hat durchgeführte Innen- und Außenreinigungen über die Zentrale Informationsplattform zu dokumentieren (siehe **Anlage B4** Kap. 4.1).

4.4.3 Ver- und Entsorgung der WC-Anlagen und Auffüllen von Betriebsstoffen

Das EVU führt die regelmäßige Ver- und Entsorgung der Triebzüge mit Betriebsstoffen im Betrieb durch.¹¹ Dazu gehören insbesondere (vgl. **Anlage B4**, Kap. 2.3):

- Versorgung der WC-Anlagen mit Frischwasser,
- Abpumpen und Entsorgung des Abwassers aus WC-Anlagen,
- Kontrolle und Auffüllen des Wasservorrats der Scheibenwaschanlagen,
- Kontrolle und Auffüllen des Sandvorrats; nur durch EVU bei erhöhtem Bedarf an den Linienendpunkten,
- Kontrolle des Schmierstoffvorrats der Spurkranzschmierung und rechtzeitige Meldung an den Hersteller bei Mangel; (Hinweis: das Auffüllen ist Pflicht des Herstellers und erfolgt in der Regel im Rahmen eines Werkstattaufenthaltes).¹²

Sofern notwendig sind Adapter zur Ent- und Versorgung der WC-Anlagen vom EVU zu beschaffen.

4.4.4 Beseitigung von Schäden

Das EVU ist verantwortlich für die Beseitigung von Schäden an den Triebzügen.¹³

¹¹ Hinweis: Auf die abgetretenen Rechte aus dem Instandhaltungsvertrag (Anlage B2) wird hingewiesen, s. insb. Anlage B4, Kap. 3.6.5.

¹² Hinweis: In den Hersteller-Werkstätten sind Übergabegleise inkl. Ver- und Entsorgungsanlagen und Innenreinigungsanlagen vorhanden (durch den Hersteller errichtet), die dem EVU entgeltlich im Rahmen des Zugangsrechts zur Verfügung stehen. Die Entgeltverpflichtung entfällt im unmittelbaren Zusammenhang mit einer Triebzuger- und -entsorgung durch das EVU nach Fristuntersuchungen.

¹³ Hinweis: Auf die abgetretenen Rechte aus dem Instandhaltungsvertrag (Anlage B2) wird hingewiesen.

Das EVU wird in von ihm eingerichteten und betriebenen Reinigungs- und Versorgungsstützpunkten ggf. nur Innen-Graffiti beseitigen können. Es ist dem EVU freigestellt, auch Außengraffiti außerhalb der Hersteller-Werkstatt zu beseitigen, sofern es geeignete Einrichtungen außerhalb der Hersteller-Werkstätten nutzen kann.

Das EVU hat für die Beseitigung von Vandalismusschäden der Triebzüge eine ausreichende Menge an Ersatzteilen nach Abstimmung mit dem Hersteller hinsichtlich der Ersatzteil-Anforderungen zu beschaffen und im Falle der Beauftragung des Herstellers zur Instandsetzung diese Ersatzteile in der Hersteller-Werkstatt einzulagern. Bei Beauftragung anderer Unternehmen hat die Einlagerung an anderer Stelle zu erfolgen. Diese Ersatzteile sind während der Vertragsdauer stets auf einem ausreichenden Stand zu halten.

Das EVU hat Schäden, resultierend aus Fehlbedienung, Vandalismus an technischen Einrichtungen oder durch äußere Einflüsse (soweit es dem EVU bekannt wird), sowie alle Unfälle dem Hersteller unverzüglich anzuzeigen.

4.4.5 Zuführung der Triebzüge zur Instandhaltung

4.4.5.1 Regelmäßige Zuführung zur Instandhaltung

Das EVU hat regelmäßig Triebzüge der Hersteller-Werkstatt in Kiel zuzuführen bzw. von dort aus in den Fahrgastbetrieb zurückzunehmen. Instandhaltungsarbeiten werden dazu regelmäßig Triebzüge zwischen der ECM des Herstellers und dem EVU ausgetauscht, sofern der Werkstattaufenthalt aus Sicht der ECM des Herstellers oder des EVU notwendig ist. Für die Zuführung der Triebzüge zur Instandhaltung zur Übergabegruppe in der Herstellerwerkstatt in Kiel übernimmt das EVU für die von ihm gemieteten Triebzüge die in **Anlage B4**, Kap. 3.6.7 beschriebenen EVU-Aufgaben.

4.4.5.2 Außerordentliche Zuführung in Verantwortung des EVU

Die Zuführung von Triebzügen zur Übergabegruppe für die Beseitigung von Schäden im Auftrag des EVU erfolgt – wenn möglich – im Rahmen der in **Anlage B4** Nr. Kap. 3.6.7 lit. a) und b) definierten regelmäßigen Zuführungen auf Veranlassung und in Verantwortung des EVU nach vorheriger Abstimmung mit dem Hersteller sowie der Anpassung der Wochen- bzw. Tagesplanung des Herstellers gemäß **Anlage B4** Kap. 3.5.8.1.

Ist dies nicht möglich, erfolgt in Abstimmung mit dem Hersteller eine mobile Instandsetzung vor Ort oder eine außerplanmäßige Zuführung eines Triebzuges durch das EVU zur Übergabegruppe für die Beseitigung von Schäden (vgl. **Anlage B4** Kap. 3.6.9).

4.4.5.3 Außerordentliche Zuführung in Verantwortung des Herstellers

Die Zuführungen von Triebzügen zur Übergabegruppe für korrektive Instandhaltungsarbeiten erfolgen ebenfalls im Rahmen der regelmäßigen Zuführungen durch das EVU nach entsprechender Vorgabe durch den Hersteller im Rahmen seiner Wochen- und Tagesplanung gemäß **Anlage B4** Kap. 3.5.8.1.

Außerplanmäßig erforderliche, über die geplante Überführung zur korrektiven Instandhaltung (siehe oben) hinaus vom Hersteller veranlasste zusätzliche Überführungen (über den in **Anlage B4** Kap. 3.6.7 festgelegten Umfang hinaus) aufgrund von Schäden, deren Behebung in die Verantwortung des Herstellers fällt, erfolgen abweichend von der regelmäßigen

Instandhaltung zu Lasten des Herstellers. Er kann das EVU mit der Überführung beauftragen. Das EVU hat dem Hersteller die Überführung gemäß **Anlage B4** Kap. 3.6.10 anzubieten und darf für die Überführungen vom Hersteller höchstens eine Vergütung in der in **Anlage B4** Kap. 3.6.15, ID 35875 festgelegten Höhe verlangen.

Der Hersteller kann durch Einsatz eines mobilen Instandhaltungsteams (siehe **Anlage B4** Kap. 3.11) zusätzlich erforderliche Überführungen von Triebzügen zu seinen Lasten vermeiden.

Die außerplanmäßige Zuführung eines Triebzuges zur Hersteller-Werkstatt für korrektive Instandhaltungsarbeiten erfolgt in unmittelbarem Tausch gegen einen Triebzug aus der Instandhaltungsreserve in zeitlicher Abstimmung zwischen EVU und Hersteller.

Jede Bereitstellung eines Triebzuges zur Instandhaltung ist durch das EVU zu melden und die Rückgabe eines Ersatztriebzuges durch das EVU zu quittieren (siehe Nr. 4.4.5.6).

4.4.5.4 Triebzugübergabe an Hersteller

Jede Triebzugübergabe des EVU an den Hersteller erfolgt in der Übergabegruppe der Hersteller-Werkstatt.

In der Übergabegruppe steht für jedes EVU ein eigenes Gleis für die Übergabe der Triebzüge vom EVU an den Hersteller zur Verfügung. Dieses Gleis ist für 2 Triebzüge ausgelegt und mit für die Triebzüge geeigneten Anschlüssen (mindestens 400-Volt) versehen.

Jede Triebzugübergabe des EVU an den Hersteller besteht aus einer Bereitstellung zur Übergabe durch das EVU und einer Entgegennahme durch den Hersteller. Zwischen beiden Teilprozessen ist ein zeitlicher Abstand zulässig.

Jede regelmäßige oder unplanmäßige Bereitstellung eines Triebzuges zur Instandhaltung auf dem vom Hersteller bestimmten Übergabegleis wird vom EVU unmittelbar nach Abschluss aller für die Bereitstellung erforderlichen Maßnahmen durch Eintrag in das elektronische Bordbuch gemeldet.

Der Hersteller hat diese Meldung jeweils nach Übergabe des Triebzuges noch vor der ersten (Rangier-)fahrt oder dem Beginn der Instandhaltung zu quittieren (siehe Nr. 4.4.5.6).

4.4.5.5 Triebzugrückgabe an EVU

Jede Übergabe eines Triebzuges vom Hersteller an das EVU erfolgt in der Übergabegruppe der Hersteller-Werkstatt in Kiel.

Die Übergabe besteht aus einer Bereitstellung zur Rückgabe durch den Hersteller und einer Entgegennahme durch das EVU. Zwischen beiden Teilprozessen ist ein zeitlicher Abstand zulässig.

Jede Bereitstellung eines Triebzuges in der Übergabegruppe zur Rückgabe an das EVU ist vom Hersteller unmittelbar nach Abschluss aller für die Bereitstellung erforderlichen Maßnahmen durch Eintrag in das elektronische Bordbuch zu melden.

Das EVU hat diese Meldung jeweils nach Rücknahme des Triebzuges noch vor der ersten (Rangier-)Fahrt zu quittieren (siehe Nr. 4.4.5.6).

Die vorgenannten Vorgaben zur Übergabe und Rückgabe (vgl. **Anlage B4** Kap. 3.6.10 und 3.6.11) gelten auch für die Übergabe von Ersatztriebzügen (siehe **Anlage B4** Kap. 3.6.9), die ggf. nicht unmittelbar instandgehalten worden sind und sich zuvor in Verantwortung des Herstellers befanden.

4.4.5.6 Übergabemeldung und Meldewege

Art, Form, Umfang und Berechtigungen der Bereitstellungs- und Übergabemeldungen bei Übergabe oder Rückgabe von Triebzügen werden über diese (funktionalen) Mindestanforderungen hinaus in der Controlling-Gruppe (siehe **Rahmenvertrag** und **Anlage B4** sowie **Anlage B4** Kap. 4) konkretisiert.

4.4.5.7 Vor-Ort-Präsenz in der Hersteller-Werkstatt

Das EVU hat eine Vor-Ort-Präsenz am Standort der Hersteller-Werkstatt für mindestens 28 Stunden pro Woche sicherzustellen. Die Vor-Ort-Präsenz dient der Abstimmung der Instandhaltungsaufgaben und der Fahrzeugdispositionen zwischen dem EVU und dem Hersteller und kann vom EVU für die Kontrolle und Dokumentation des Fahrzeugzustandes bei Triebzugübergaben und Triebzugrückgaben genutzt werden.¹⁴

4.4.6 Automatisierter Informationsaustausch

4.4.6.1 Zentrale Informationsplattform

Der Hersteller hat gemäß **Anlage B4**, Ziffer 4, eine datenbankorientierte Zentrale Informationsplattform für alle Triebzüge einzurichten, die zur Vorhaltung und zum Austausch aller relevanten Informationen zwischen den Vertragsparteien im Netz Mitte/ Süd-West (Land, Vermieter, Hersteller, EVU der Verkehrsverträge Mitte und Süd-West) dienen soll.

Das EVU hat in die Zentrale Informationsplattform insbesondere folgende Daten einzustellen:

- Fehlermeldungen der betreffenden Triebzüge mit Angabe der Triebzug-Nummer, klassifiziert nach A-, B- und C-Fehlern gemäß **Anlage B4-a** und **B4-b**.
- Energiezählerstände zum Zeitpunkt aller Übergaben,
- Gewährleistungsanträge,
- ausgewählte Dokumente des Sicherheitsmanagementsystems des EVU soweit erforderlich bzw. vom EVU gewünscht,
- aktuelle Umlaufpläne und Abstellpläne der EVU,
- Daten über durchgeführte Außenreinigungen des EVU (z. B. Tag, Uhrzeit, Fahrzeug-Nr., Außentemperatur während der Reinigung),
- Bestätigung durchgeführter Innenreinigungen (des EVU),
- Unfalldokumente für vom EVU zu vertretende Unfälle (teilweise eingeschränkter Zugriff für Hersteller, ist in der Controlling-Gruppe mit dem Hersteller abzustimmen)
- Dauerbremszettel, sofern nicht durch den Hersteller einzustellen.

¹⁴ *Hinweis:* Der Hersteller hat gemäß **Anlage B6** Kap. 3.6 in der Hersteller-Werkstatt Büro- und Sozialräume für die EVU vorzuhalten.

Für weitere Informationsaustausche siehe **Anlage B4** Ziffer 4.1.

4.4.6.2 Elektronisches Bordbuch

Für die papierlose Kommunikation wird auf jedem Triebzug ein elektronisches Bordbuch eingerichtet, in dem alle Störungen und Schäden an Fahrzeugkomponenten vom Personal des EVU eingetragen werden, die nicht über das fahrzeugeigene Diagnosesystem erfasst werden können. Damit werden die bisher betrieblich üblichen Meldezettel für Störungen und Beschädigungen ersetzt.

Das EVU hat folgende Angaben im elektronischen Bordbuch einzutragen:

- Der Triebfahrzeugführer muss sich unter Angabe mindestens der Zugnummer, der Fahrzeugnummer und des eigenen Namens oder alternativ einer eindeutigen Personalidentifikationsnummer für jede Zugfahrt in das Elektronische Bordbuch einloggen. Dies gilt auch für die Zugbegleiter, wenn Eintragungen vorgenommen werden sollen oder müssen.
- Das Fahrzeugbedienpersonal muss bei Störungen von Komponenten, die nicht in die fahrzeugeigene Diagnose übernommen werden, auf der entsprechenden Bedienungsebene eines strukturierten Auswahlmenüs den Fehlercode in ein zu der Komponente passendes Feld eintragen. Der Schaden ist für die Instandhaltung im SMS-Kurztextstil zu beschreiben und – soweit es sich um für das Fahrzeugbedienpersonal sichtbare Schäden handelt – zu fotografieren. Vorliegende Fehlercodes aus der Fahrzeugdiagnose sind einzutragen.
- Die Vorbereitungs- und Abschlussdienste sowie die durchgeführten Bremsproben.
- Eintragungen über vom Fahrzeugbedienpersonal selbst vorgenommene Kleinschadensbehebungen aus früheren Bordbucheinträgen sowie Austragung vorhandener Schadensmeldungen nach Beseitigung.
- Die Meldung der Übergabe und Quittierung der Rücknahme von Triebzügen an der Schnittstelle EVU – Hersteller (siehe Nr. 4.4.5.6). Dabei sind jeweils Übergabedatum und Uhrzeit anzugeben, sofern dies nicht automatisiert übernommen wird.

Auf die Funktionen und Anzeigemöglichkeiten des elektronischen Bordbuches gemäß **Anlage B4** Ziffer 4.3 wird hingewiesen.

Die vom EVU eingetragenen Daten können vom Land, dem Vermieter und dem Hersteller eingesehen werden, sofern sie nicht schutzwürdig sind (z. B. PZB-Daten).

Sofern das Elektronische Bordbuch ausnahmsweise nicht einsetzbar ist (z. B. wegen Defekt des Tablet-PC des Triebfahrzeugführers), hat das EVU sicherzustellen, dass vom Personal Aufzeichnungen soweit geführt werden, dass die aktuellen eintragungspflichtigen Daten nachträglich oder parallel in der Informationsplattform unverzüglich nachgetragen werden können (z. B. durch die Betriebsleitstelle des EVU).

4.4.6.3 Umsetzung

Das EVU hat die für das Elektronische Bordbuch erforderliche Hardware auf eigene Kosten zu beschaffen. Dabei ist mindestens für jeden zu betreibenden Triebzug (oder alternativ für jeden Triebfahrzeugführer separat) ein Tablet-PC mit SIM-Karte durch das EVU auf eigene Kosten zu beschaffen und zu betreiben. Das EVU hat hardwareseitig sicherzustellen, dass dieses Gerät während des Fahrzeugbetriebs stets einsatzbereit ist. Die Hardware und die

Systemsoftware des Tablet-PC muss dabei die technischen Vorgaben des Herstellers berücksichtigen.

4.5 WLAN im Zug

Das EVU bietet den Fahrgästen in den Triebzügen Internetzugang via WLAN an. Der Zugang erfolgt über das offene Fahrzeug-WLAN-Netzwerk. Das WLAN entspricht den aktuellen Funkstandards (IEEE 802.11ac sowie deren Vorgängern a/b/g/n). Sämtlicher Datenverkehr läuft über die Server des WLAN-Betreibers. Er übernimmt als Inhaber der IP-Adressen die Haftung für die Kommunikation zwischen Fahrzeug und Landseite. Er kann durch den Einsatz marktüblicher, geeigneter technischer Lösungen (insbesondere die Sperrung einzelner Internetseiten) sein Betreiberrisiko minimieren, soweit er die Maßnahmen dem Land vorher zur Kenntnis bringt und dieses die Zustimmung zur Umsetzung erteilt hat, welches diese nicht unbillig verweigern wird. Der WLAN-Zugang ist – vorbehaltlich der Mobilfunk-Verfügbarkeit – bis zu 150 Fahrgästen in einem Fahrzeug zeitgleich mit einer jeweiligen Bandbreite je Fahrgast von 2 MBit/s möglich. Eine Drosselung der Übertragungsrate im Zeitverlauf ist nicht zulässig. Zur Erhöhung der Verbindungsqualität sind zumindest zwei Mobilfunkanbieter zu nutzen.

4.6 Controlling-Gruppe

Das Land hat mit dem Hersteller vereinbart, für die zwischen dem Hersteller und dem Land im Vergabeverfahren MSW I geschlossenen Verträge eine sogenannte „Controlling-Gruppe“ als ständiges Vertragsgremium einzurichten.

Ziel der Controlling-Gruppe ist es, die MSW I-Verträge bis zur Betriebsaufnahme praxisorientiert umzusetzen, diese anschließend während der Betriebsphase permanent zu begleiten und die Umsetzung bei Bedarf periodisch weiterzuentwickeln, um den störungsfreien Betrieb der Triebzüge, deren Werterhalt und eine sachgerechte Triebzuginstandhaltung nachhaltig sicherzustellen.

Das EVU hat während der Vertragslaufzeit nach Maßgabe **Anlage R2-ControllingGruppe** in der Controlling-Gruppe mitzuarbeiten. Seitens der EVU hat stets der verantwortliche Eisenbahnbetriebsleiter bzw. Sicherheitsmanager oder ein entscheidungsbefugter Vertreter teilzunehmen. Die Controlling-Gruppe soll ihre Arbeit spätestens mit Fertigstellung der Hersteller-Werkstatt aufnehmen, sofern das Land nicht einen früheren Zeitpunkt festlegt.

Im Rahmen der Controlling-Gruppe werden nach Maßgabe des Lastenhefts Controlling-Gruppe (**Anlage R2**) alle instandhaltungs- und fahrzeugspezifischen Themenbereiche diskutiert, Probleme und Handlungsfelder identifiziert und nach Möglichkeit einvernehmliche Lösungen gesucht.

Sitzungsfrequenz, Aufgabenumfang und Arbeitsweise der Controlling-Gruppe sind im Lastenheft Controlling-Gruppe (**Anlage R2**) definiert, können aber einvernehmlich zwischen dem Hersteller, dem Land und den jeweils beteiligten EVU (und ggf. dem Vermieter) erweitert und abgeändert werden. In der Controlling-Gruppe soll die konkrete Umsetzung der Leistungserbringung abgestimmt werden.

Entscheidungen mit Vergütungsfolgen oder Änderungen des jeweiligen Einzelvertrags in Folge der Umsetzung von Entscheidungen der Controlling-Gruppe bedürfen eines Nachtrags zu diesem Vertrag.

In keinem Fall wird bzw. darf die Arbeit der Controlling-Gruppe die Sicherheitsverantwortung des EVU oder des Halters gemäß AEG § 4 Abs. (3) oder die Verantwortung des Herstellers als „die für die Instandhaltung zuständige Stelle“ (Entity in Charge of Maintenance – ECM) gemäß AEG § 4a beeinträchtigen oder einschränken. Das Land behält sich vor, den Vermieter als Eigentümer der Fahrzeuge als weiteres Mitglied der Controlling-Gruppe zu benennen. Das Land behält sich darüber hinaus vor, bei schweren Unfallschäden vom EVU und vom Hersteller an der Beauftragung und Abwicklung der Unfallinstandsetzung eingebunden zu werden, wobei Entscheidungen, die nach getroffener Entscheidung zur Wiederherstellung des Triebzuges die Art und den Umfang der Instandsetzungsmaßnahmen zur Herstellung des sicheren Zustandes betreffen, ausschließlich durch den Hersteller getroffen werden.

5 Tarif und Vertrieb

5.1 Grundsätze und Zuständigkeiten

5.1.1 Grundsätze

Das Land trägt das Erlörisiko. Das EVU ist gleichwohl verpflichtet, alles zu unternehmen, dass ihm die für den Verkehr zuzurechnenden Erlöse in voller Höhe zugeschrieben, zu leistende Vertriebsprovisionen niedrig gehalten und die Tarife ergiebig entwickelt werden (Nr. 5.1.4). Verletzt das EVU diese Pflicht, wird es insoweit schadensersatzpflichtig gegenüber dem Land.

5.1.2 Zuständigkeit des Landes und Kosten der Verbundmitgliedschaft

Das Land erstattet dem EVU die Verbundkosten, die diesem Vertrag zuzuordnen sind, auf Nachweis mit der Jahresschlussrechnung (Nr. 7.8.3). Zu den erstattungsfähigen Verbundkosten gehören:

- Kosten für die Mitgliedschaft oder Gesellschafterstellung des EVU in den Tariforganisationen bzw. Verkehrsverbänden der gemäß Nr. 5.2 anzuwendenden Tarife,
- Verbundumlagen und Beiträge für das Verbundcontrolling und die Durchführung der Einnahmeaufteilung,
- Umlagen und Beiträge für zentral im Verbund erbrachte Leistungen (bspw. Kosten für Zentrale Verkehrsunternehmen des hvv),
- Verbundumlagen und Beiträge zur Deckung verkehrsvertragsübergreifender Vertriebskosten und
- Aufwendungen für Fahrgastbefragungen, die für die Erlöszuscheidungen erforderlich sind, und SGB IX-Erhebungen.

Zu den erstattungsfähigen Verbundkosten gehören nicht:

- Sach- und Personalkosten des EVU und
- Kosten für Erhebung von Nachfragedaten (z. B. AFZS).

5.1.3 Zuständigkeit des EVU

Das EVU wendet die Tarife gemäß Nr. 5.2 an, stellt den Vertrieb gemäß Nr. 5.3 sicher und meldet dem Land die Einnahmen und Erlöse gemäß Nr. 5.4.

Das EVU ist verpflichtet, an allen Sitzungen von Gremien der Tariforganisationen bzw. Verbände einschließlich Arbeitskreisen und Arbeitsgruppen für die unter Nr. 5.2 benannten Tarife und für vertriebliche Themen gemäß Nr. 5.3 teilzunehmen.

5.1.4 Interessenwahrung des Landes

Das EVU hat alle Handlungen und Erklärungen sowie Stimmrechte – auch soweit sie nur teilweise diesen Vertrag betreffen – bezüglich der Tarifbildung sowie der Gestaltung und Entwicklung der Tarife, der Beförderungsbedingungen, des Vertriebs und der Einnahmeaufteilung nur nach Zustimmung des Landes vorzunehmen. Dies umfasst auch die Pflicht, rechtzeitig und unaufgefordert alle notwendigen Informationen über alle einnahme- und erlösrelevanten Abstimmungen, Verträge, Absprachen und vorvertraglichen Vereinbarungen

sowie über geplante Änderungen derartiger Vereinbarungen und dergleichen dem Land zu liefern, um entsprechende Weisungen einzuholen. Das EVU hat hierzu insbesondere rechtzeitig und umfassend entsprechende Nachfragen oder Anträge in den Gremien zu stellen, Berichte zu erstellen und sonstige Aufstellungen zu liefern, die dem Land eine Entscheidung in der Sache ermöglichen. Für Stimmrechte, bei denen eine Weisung durch das Land durch Satzung oder vergleichbare Regelung ausgeschlossen ist (z.B. Stimmrechte gem. § 4 Abs. 2 DTVG-Satzung -- EVU-Grundstimmen) gilt abweichend, dass das EVU das Land über sein Stimmverhalten informiert.

Die Fortführung von Verträgen mit Auswirkungen auf die in diesem Verkehrsvertrag erzielbaren Einnahmen und Erlöse sind dem Land anzuzeigen und das EVU hat auf Wunsch des Landes diese Verträge fortzuführen, mit dem jeweiligen Vertragspartner in Verhandlungen über eine Anpassung der Verträge einzutreten oder die Verträge zu kündigen. In diesem Zusammenhang hat das EVU auch alle Verhandlungsunterlagen, Tischvorlagen, Protokolle sowie sonstige Unterlagen aus der Gremienarbeit unaufgefordert, vollständig und unverzüglich dem Land vorzulegen. Bei Bedarf sind alle Möglichkeiten der Geschäftsordnungen der jeweiligen Gremien zu nutzen, um eine ggf. notwendige kurzfristige Weisung einzuholen.

Wenn die Regularien der jeweiligen Tariforganisationen bzw. Verbände es ermöglichen, benennt das EVU auf Wunsch des Landes anstelle des Vertreters des EVU jeweils einen vom Land benannten Vertreter, welcher für die vertragsgegenständlichen Leistungen als bevollmächtigter Vertreter des EVU an den Gremien teilnimmt. Besteht diese Möglichkeit nicht, hat das EVU in den jeweiligen Gremien auf eine entsprechende Änderung der Regularien hinzuwirken.

Das EVU hat zudem darauf hinzuwirken, dass in den o. g. Gremien zu den Themen Erlösfragen, Einnahmenaufteilung, Tarif und Vertrieb das Land auf eigenen Wunsch hin als assoziiertes Mitglied mit dem EVU oder anstelle des EVU teilnehmen kann, sofern das Land kein eigenes stimmberechtigtes Teilnahmerecht hat.

Soweit nicht dem Land selbst ein Recht zur Mitwirkung in allen Fragen hinsichtlich der Tarife, Einnahmen, Erlöse und vertrieblichen Themen im Verbund eingeräumt ist, hat das EVU darauf hinzuwirken, dass in den Tariforganisationen bzw. Verbänden Regelungen vereinbart werden, die es ermöglichen, dass dem Land ein eigenes Stimmrecht in den Gremien bei Entscheidungen, die (auch) den hiesigen Verkehrsvertrag betreffen, eingeräumt wird oder dass das EVU sein Stimmrecht auf Leistungen aus verschiedenen Verkehrsverträgen aufteilen kann (geteiltes Stimmrecht), soweit solche Regelungen noch nicht vorhanden sind.

Wenn und soweit zur Erfüllung der hier geregelten Verpflichtungen des EVU eine Mitwirkung bzw. ein Einverständnis Dritter erforderlich ist und eine solche Mitwirkung bzw. ein solches Einverständnis durch den Dritten verweigert wird, ist das EVU verpflichtet, auf eine entsprechende Anweisung des Landes hin die ihm zu Gebote stehenden Rechtsmittel mit dem Land auszuschöpfen, um die Mitwirkung bzw. das Einverständnis des Dritten zu erwirken. Auf Verlangen ist dem Land Prozessstandschaft zu gewähren. Kann das Einverständnis bzw. die Mitwirkung des Dritten auch danach nicht erwirkt werden, wird das EVU insoweit von seiner jeweiligen Verpflichtung frei. In diesem Fall ist das Land berechtigt, dem EVU den Vertrieb des jeweils betroffenen Tarifs zu untersagen. Die zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung erforderlichen Kosten werden dem EVU vom Land auf Nachweis gemäß Nr. 8.8.1 erstattet.

5.1.5 Erlösmanager

Das EVU hält einen Erlösmanager vor. Dieser

- wertet Daten aus Einnahmen- und Erlösmeldungen sowie aus Zählungen und Erhebungen in Abstimmung mit dem Land aus,
- unterstützt das Land bei der Erstellung von Erlösprognosen bzw. erstellt eigenständig Erlösprognosen,
- unterstützt das Land bei Themen der Einnahmenaufteilung,
- analysiert Prozesse im Bereich des Themenfeldes Tarif und Vertrieb und korrigiert diese ggf. in Abstimmung mit dem Land, erarbeitet - soweit möglich - Maßnahmen zur Behebung von einschlägigen Qualitätsmängeln und veranlasst Mängelbeseitigungen und Personalschulungen,
- bindet die verschiedenen Fachabteilungen, Unternehmensbereiche und andere betroffene Unternehmen und mögliche Vertriebsdienstleister in die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung im Themenfeld Tarif & Vertrieb ein und
- hält Kontakte und vermittelt als Schnittstelle zwischen EVU, Land, Fahrgästen, Verbänden, Kommunen und Institutionen und deren Belangen bezüglich der einschlägigen Themen in Sachen Tarif und Vertrieb.

5.2 Tarife

5.2.1 Umfang der Tarifierwendung

Das EVU ist verpflichtet, alle einschlägigen Tarife des öffentlichen Verkehrs vollständig mit dem jeweils gesamten Tarifsortiment, den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen anzuwenden. Diese Tarife sind entsprechend der Regelung in Nr. 5.3.1 zu vertreiben. Hierzu gehören (in ihrer jeweils aktuellen Fassung, sofern bei Betriebsaufnahme noch gültig):

- SH-Tarif (inklusive SH-Ticket und Nachbarticket (Nordtyskland-Ticket)),
- hvv-Tarif,
- Deutschlandtarif (Nah- und Fernverkehr, internationaler Tarif SCIC),
- Niedersachsentarif,
- Deutschlandticket (zum gegenwärtigen Zeitpunkt genehmigungsrechtlich Teil der Tarife SH-Tarif, D-Tarif, hvv-Tarif, Niedersachsentarif mit abweichenden Regelungen für die Einnahmenaufteilung).

Das EVU ist verpflichtet, alle vom Land vorgegebenen vorhandenen oder neuen Tarife anzuwenden und entsprechend der Regelungen in Nr. 5.3 zu vertreiben.

Soweit das Land nicht selbst Verbundpartner oder Vertragspartner einzelner Verbundverträge oder einzelner Tarifkooperationen wird, ist das EVU verpflichtet, alle Verbund-, Kooperations-, Tarifierwendungs-, Einnahmenaufteilungs- und sonstigen Verträge und Vereinbarungen (zusammenfassend bezeichnet als Verbundverträge) abzuschließen oder fortzuführen, welche ihm als EVU uneingeschränkt

- die Anwendung der oben genannten Tarife (Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen) erlauben oder auferlegen,
- die Vereinnahmung der zugehörigen Einnahmen und Erlöse sichern,

- seine Mitwirkung in Abstimmungen zwischen den jeweiligen Vertragspartnern zur Weiterentwicklung der jeweiligen Regelungen in den Bereichen Tarif einschließlich Tarifanpassungen, Einnahmenaufteilung (EAV), Vertrieb und Kommunikation/Marketing sowie ggf. Angebot gewährleisten und
- seine Beteiligung an etwaigen Weiterentwicklungen des jeweiligen Vertragswerkes erlauben.

Das EVU wird alle im Zusammenhang mit den unter Nr. 5.2 benannten Tarifen erforderlichen Anträge bei den gemäß AEG bzw. PBefG zuständigen Genehmigungsbehörden stellen bzw. entsprechende Anzeigen vornehmen, sowie die Veröffentlichung der genehmigten Tarif- und Beförderungsbestimmungen sicherstellen bzw. hiermit die Verbundgesellschaften beauftragen.

5.2.2 SH-Tarif

Eine Beschreibung der im Jahr 2024 gültigen Vertragswerke sind informationshalber in der **Anlage 5b** beigefügt.

5.2.3 hvv-Tarif

Die Beschreibung der in 2024 geltenden Vertragswerke sind informationshalber in der **Anlage 5c** beigefügt.

5.2.4 Deutschlandtarif (Nah- und Fernverkehr, internationaler Tarif SCIC)

Das EVU wird Mitglied in der Deutschlandtarifverbund GmbH (DTVG) und wendet folgende Tarife an: Deutschlandtarif, Fernverkehrstarif (DB-Tarif für den Fernverkehr, BB DB, Produktklasse A und B, andere Fernverkehrstarife, sofern diese das jeweilige Netz betreffen), SCIC („Special Conditions of International Carriage“).

Das EVU stellt sicher, dass die Tarifpunkte Hamburg Hbf, Hamburg-Altona Nord, Elmshorn, Itzehoe, Glückstadt im internationalen Tarif nach SCIC geführt werden.

5.2.5 Deutschlandticket

Das EVU erkennt das Deutschlandticket im Rahmen seiner Gültigkeit an und nimmt an der bundesweiten Einnahmenaufteilung entsprechend den Bestimmungen für die Länder Schleswig-Holstein und Hamburg teil. Etwaige Verpflichtungen, die sich bspw. aus einer Allgemeinen Vorschrift ergeben, bleiben unberührt.

5.2.6 Niedersachsentarif

Informationen zum Niedersachsentarif sind informationshalber in der **Anlage 5e** beigefügt.

5.2.7 – entfällt-

5.2.8 Tarifersatzleistungen

Das Land kann vom EVU verlangen, Erstattungen für Fahrgeldausfälle auf gesetzlicher Grundlage oder auf Basis einer allgemeinen Vorschrift seitens der Länder oder des Bundes bei den dafür zuständigen Stellen geltend zu machen.

Das EVU ist bis auf Weiteres verpflichtet, Ausgleichszahlungen für das Deutschlandticket sowie für die Beförderung von Menschen mit Schwerbehinderung nach §§ 228 ff SGB IX in Anspruch zu nehmen.

Ausgleichszahlungen für Zeitkarten des Schul- und Ausbildungsverkehrs nach den fortgeltenden §§ 6a ff. AEG sind bis auf Weiteres nicht in Anspruch zu nehmen.

Das EVU hat hierzu die notwendigen Anträge fristgerecht und vollständig zu stellen. Das EVU ist verpflichtet, dem Land Ausgleichszahlungen im Rahmen der Jahresschlussrechnung mitzuteilen. Bei Nichtmitteilung ist das EVU zum Schadenersatz und sowie zur Zahlung einer Vertragsstrafe in selber Höhe verpflichtet.

Soweit innerhalb einer Tariforganisation oder durch sonstige Vereinbarung mit dem EVU pauschalierte Abgeltungen vereinbart werden, nimmt das EVU die Erlösinteressen des Landes wahr, soweit sich das Land nicht selbst vertreten kann, wirkt auf eine leistungsgerechte Einnahmeaufteilung hin und vereinnahmt die auf die Verkehre entfallenden Erlösanteile bzw. beantragt entsprechende Ausgleichsleistungen bei der zuständigen Stelle.

5.2.9 Freifahrten

Freifahrten werden im Rahmen der jeweiligen Regelungen der anzuwendenden Tarife (z. B. Polizisten in Uniform) gewährt.

Das EVU ist berechtigt, den Mitarbeitenden der Projektgesellschaft (Nr. 8.7.2) Freifahrtberechtigungen für Netz Mitte und Netz Süd-West auszustellen. Weitere Freifahrtregelungen sind mit Zustimmung des Landes möglich.

Das Land kann Freifahrtberechtigungen ausgeben, die vom EVU anzuerkennen sind.

5.2.10 Fahrkartenkontrolle

Für die Fahrkartenkontrolle ist in der Regel eine technische Prüfung (d.h. mindestens Auslesen des Barcodes bzw. der Chipkarte) gemäß der entsprechenden Tarifbestimmungen vorzusehen. Das EVU gewährleistet zudem, dass die als Online-Ticket zum Selbstausdruck, als Handy-Ticket und als eTicket auf der Chipkarte und auf der hvv Prepaid Card erworbenen Fahrkarten der anzuwendenden Tarife durch Mitarbeiter des EVU prüfbar sind (vgl. **Anlagen 5b und 5c**). Dies gilt insbesondere auch für das Deutschlandticket (Barcode nach UIC- und VDV-KA-Standard; Chipkarte nach VDV-KA-Standard).

Das EVU hält dafür Kontrolltechnik entsprechend dem Stand der Technik und der jeweiligen technischen Erfordernisse und den jeweiligen Standards vor.

Das EVU stellt dem Land ein mobiles Terminal zur Verfügung, welches für die Fahrausweisung aller anzuwendenden Tarife und Ticketarten geeignet ist und welches den Anforderungen an den Notverkauf entspricht und die Ausstellung erhöhter Beförderungsentgelte ermöglicht.

Die mobilen Kontrollgeräte sind entsprechend vorbereitet, um als vollumfängliche Dienstleistungsterminals im Sinne der VDV-KA zu fungieren.

5.3 Vertrieb

5.3.1 Umfang

Das EVU hält folgende Vertriebskanäle vor:

- Personenbediente Vertriebsstellen (pbV) sind NAH.SH Servicestellen
- Fahrausweisautomaten (FAA)
- Notverkauf optional¹⁵

Das EVU stellt den Vertrieb entsprechend **Anhang 5a** sicher.

Das EVU ist verpflichtet, die in Nr. 5.2 vorgegebenen Tarife im folgenden Umfang zu vertreiben und die erzielten Umsätze mit der Erlösmeldung gemäß Nr. 5.4 an das Land zu melden.

¹⁵Dem EVU ist freigestellt, ob es im Fall von Störungen im Vertrieb ein Notverkauf einrichtet oder die betroffenen Fahrgäste ohne Ausstellung eines erhöhten Beförderungsentgeltes befördert.

| | | pbV | FAA |
|----------------------------------|--|------|------|
| SH-Tarif | Bartarif inkl. SH-Ticket, DK-Angebote, sonstige Sonderangebote | Ja | Ja |
| | Zeitkarten, auch für Schüler/Azubis (ohne Abonnements) | Ja | Ja |
| | Abonnement, auch für Schüler/Azubis | Nein | Nein |
| | Regionale und zeitliche tarifliche Sonderangebote (z. B. Sommerferienticket) | Ja | Ja |
| | Gruppenreisen | Ja | Nein |
| hvv | Bartarif | Ja | Ja |
| | Zeitkarten (ohne Abonnements) | Ja | Ja |
| | Abonnement, auch für Schüler/Azubis | Nein | Nein |
| Bundesweiter Tarif (Nahverkehr) | Bartarif (auch Quer-durchs-Land-Ticket) und Zeitkarten (ohne Abonnements) | Ja | Ja |
| | Abonnements | Nein | Nein |
| Bundesweiter Tarif (Fernverkehr) | Bartarif und Zeitkarten (ohne Abonnements) | Ja | Ja |
| | Abonnements | Nein | Nein |
| Deutschlandticket | Deutschlandticket | Nein | Nein |
| SCIC (gem. Vorgabe in Nr. 5.2.4) | Bartarif | Ja | Ja |
| Reservierungen | Fernverkehr | Ja | Ja |

Das EVU ist verpflichtet, mindestens folgende Zahlungsmittel je Vertriebskanal anzubieten:

- Bargeld
- Debit-Karte
- Kreditkarte (Visa und MasterCard)
- Marktübliche mobile Bezahlssysteme wie ApplePay und Googlepay

Es ist nicht zulässig, Fahrkarten zu höheren oder niedrigeren Preisen zu vertreiben, als in den jeweiligen Tarifbestimmungen vorgegeben. Insbesondere ist eine Erhebung von separaten Service- oder Zahlungsentgelten o.ä. gegenüber dem Fahrgast nicht gestattet, auch nicht durch beauftragte Dritte, soweit sie zur Sicherstellung der Vertriebsvorgaben einbezogen sind.

Darüber hinaus sind die FAA mit je einem Banknotenrecycler auszustatten, um gleichzeitig eine Banknotenrückgabe bei erfolgtem Verkaufsvorgang entsprechend zu ermöglichen. Die Kunden sind auf die vorhandenen Zahlungsmöglichkeiten hinzuweisen.

Für alle Vertriebskanäle gilt, dass das eingezahlte Bargeld im Eigentum des EVU steht. Bei Diebstahl oder sonstigem Abhandenkommen des Bargelds haftet das EVU.

Das EVU trägt dafür Sorge, sich bei Änderungen von Vertriebswegen rechtzeitig mit dem Land über die Entwicklung des Vertriebs abzustimmen, um die Aufwärtskompatibilität mit möglichen neuen Entwicklungen sicherzustellen.

Das EVU ist verpflichtet, Anpassungen der zu vertreibenden Tarife gemäß Nr. 5.2, insbesondere auch bei grundlegend geänderten Tarifen, umzusetzen. Es stellt sicher, dass die Tarifdaten in der entsprechenden Vertriebstechnik rechtzeitig vor dem Tarifierneuerungstermin zur Verfügung stehen. Bei grundlegenden Änderungen, gilt Nr. 8.8.1. Hiervon ausgenommen sind Änderungen im Zuge vom Tarifentwicklungsplan die vor Ende 2026 feststehen.

5.3.2 Personenbedienter Vertrieb

Die personenbedienten Vertriebsstellen müssen durch Hinweise und Beschilderungen eindeutig auffindbar und erkennbar sein. Von außen muss sichtbar sein, dass dort Fahrausweise erworben werden können. Das Design erfolgt gemäß dem Corporate Design der NAH.SH. Die Beschilderung von außen ist mit der NAH.SH abzustimmen. Die personenbedienten Vertriebsstellen sind barrierefrei gemäß TSI-PRM und Barrierefreiheitsstärkungsgesetz und sollen in das Blindenleitsystem eingebunden werden.

Das Erscheinungsbild und die Ausstattung der personenbedienten Vertriebsstellen müssen stets in einem kundengerechten Zustand (sauber, hell, den Jahreszeiten entsprechend temperiert) sein, der dem Dienstleistungscharakter angemessen Rechnung trägt.

Die personenbedienten Vertriebsstellen bieten eine umfassende Beratung sowie einen umfassenden Vertrieb an. Dazu gehört insbesondere:

- a) Beratung und Verkauf von Fahrkarten aller Tarife gemäß der geltenden Tarifbestimmungen, inklusive Prüfung von Berechtigungsnachweisen bei berechtigungspflichtigen Fahrkarten
- b) Erstattung, Umtausch und Umbuchung von Fahrkarten aller zu verkaufenden Tarife
- c) Beratung und Verkauf des internationalen Tarifs SCIC
- d) Bearbeitung des erhöhten Beförderungsentgelts (EBE) mit Nachzahlung und Ermäßigung bei Vorlage eines gültigen Fahrausweises, Entgegennahme von Kundeneingaben und Reklamationen, Feststellung des ermäßigten EBE durch nachträgliche Vorlage von Fahrausweisen
- e) Individuelle Kundenberatung zum SH-Tarif und hvv-Tarif sowie zum aktuellen Fahrplan sowie zu allen Service- und Informationsdienstleistungen des Landes Schleswig-Holstein
- f) Sehr gute Deutschkenntnisse sowie gute Englischkenntnisse (letztere mindestens ein Mitarbeiter vor Ort). Weitere Fremdsprachenkenntnisse sind erwünscht.
- g) Fahrplanauskünfte zu allen öffentlichen Verkehrsmitteln des Nah- und Fernverkehrs
- h) Annahme von NAH.SH Garantiefällen und Weitergabe an die NAH.SH in elektronischer Form, Annahme von Beschwerden
- i) Beratung zu Abonnements; Entgegennahme von Anträgen und ggf. Weitergabe an den vom Land benannten Vertriebsdienstleister; Unterstützung bei der Bestellung
- j) Informationen über die barrierefreie Zugänglichkeit der Bahnhöfe und Züge in Schleswig-Holstein sowie über die am jeweiligen Ort verkehrenden Busse

- k) Information über Park and Ride (P + R) vor Ort sowie Verkauf der jeweiligen P + R-Parkkarten, sofern ein solches Angebot existiert
- l) Information über die Fahrradparkmöglichkeiten am Bahnhof und der Verkauf von Bike & Ride-Parkkarten (z. B. Vermietung von Fahrradboxen), sofern ein solches Angebot existiert
- m) Annahme von Meldungen zu Schäden und Verunreinigungen an der Station sowie Auskunft zu Betriebsstörungen
- n) Informationen über das Fahrtenangebot im ÖSPV, Taxis, das Fahrradverleihangebot, das Car-Sharing-Angebot sowie alle Angebote, die für eine Anschlussmobilität oder für eine vernetzte Mobilität geeignet sind und vor Ort angeboten werden
- o) Annahme von Beschwerden und Reklamationen, die Auskunft zu Fahrgastrechten sowie die Ausgabe, Entgegennahme und Weiterleitung von Formularen zu Fahrgastrechten
- p) Entgegennahme von Anmeldungen für Mobilitätshilfen
- q) WLAN entsprechend Nr. 2.6
- r) Digitale Anzeige der Abfahrten des SPNV sowie der umliegenden Station(en) des ÖPNV (auch sichtbar, wenn die Servicestelle nicht geöffnet ist)
- s) Chipkartenlese- und -schreibgerät, welches die gängigen E-Ticketmedien (z. B. Chipkarten nach VDV-KA) lesen und beschreiben kann
- t) Informationen zu Störungen (dies beinhaltet auch Störungen, die nicht diesen Verkehrsvertrag betreffen)

Bei dem eingesetzten Personal im personenbedienten Vertrieb soll eine thematisch passende Ausbildung vorliegen (z. B. Kaufleute für Verkehrsservice oder Reiseverkehrskaufleute), zumindest muss aber eine regelmäßige und permanente Schulung über die Vertragslaufzeit erfolgen.

5.3.2.1 NAH.SH Servicestelle

Neben dem anzubietenden Leistungsspektrum ist es erlaubt, dass in den NAH.SH Servicestellen auch weitere Dienstleistungen erbracht werden, wie bspw. Verkauf von Zeitschriften, Büchern, Post- oder Paketdienstleistungen, Zimmervermittlungen, Reisebüroaktivitäten oder Concierge-Diensten. Auch Kooperationen, bspw. mit Tourismusinformationen, Stadtbüchereien oder weiteren öffentlichen oder privaten Einrichtungen sind möglich und erwünscht. Grundsätzlich sind Kooperationen zulässig, sofern sie nicht dem Image des Nahverkehrs abträglich sind und Nahverkehrskunden mindestens gleichberechtigt bedient werden. Eine Kombination mit dem Verkauf von oben genannten Produkten ist zulässig, wenn dies nicht zu zusätzlichen Wartezeiten für Nahverkehrskunden führt.

Die Servicestellen werden außen und innen mit "NAH.SH Servicestelle, betrieben durch „Name EVU““ gekennzeichnet (im hvv Gebiet „NAH.SH Servicestelle, hvv Servicestelle, betrieben durch „Name EVU““, jeweils mit Logos), wobei die genaue Bezeichnung und das Design mit dem Land abzustimmen sind und der hvv Kooperationsvertrag angemessen zu berücksichtigen ist. Die NAH.SH Servicestelle ist sowohl außen als auch innen im Corpo-

rate Design des Landes zu gestalten vgl. Nr. 6.4.3. Das EVU stellt sicher, dass die Servicestelle über eine angenehme Atmosphäre verfügt. Die Mitarbeiter werden regelmäßig geschult und treten freundlich und kompetent gegenüber den Kunden auf. Die NAH.SH Servicestellen verfügen über Sitzgelegenheiten ohne Verzehrzwang.

Zusätzlich werden folgende Leistungen angeboten:

- Annahme und Bearbeitung von Fundsachen (SPNV) und Verlustanzeigen,
- Vorhaltung von Wechselgeld für Schließfächer, sofern an der betreffenden Station solche vorhanden sind,
- Auslage/ Verteilung und Verkauf von Fahrplan-Drucksachen/Medien, Tarifinformationen und sonstigen Informationen des SH-Tarifs, des hvv-Tarifs sowie des Landes Schleswig-Holstein.

Die Schalterverfügbarkeit in den NAH.SH Servicestellen ist so zu planen, dass für die Kunden keine langen Wartezeiten entstehen. Die Mindestbesetzung gemäß **Anhang 5a** ist während der vorgegebenen Mindestöffnungszeiten sicherzustellen. Jeder über die Mindestbesetzung hinausgehende Schalter ist zu mindestens 50 % der vorgegebenen Mindestöffnungszeit zu besetzen. Dabei sind insbesondere die nachfragestarken Zeiten abzudecken.

Grundsätzlich sind alle Wochentage inkl. Sonn- und Feiertage gleichmäßig zu besetzen, es sei denn in **Anhang 5a** sind ausdrücklich Abweichungen zugelassen.

5.3.2.2 -entfällt-

5.3.3 Fahrausweisautomaten (FAA)

Das EVU stellt sicher, dass die FAA sowie die Entwerfer entsprechend **Anhang 5a** jederzeit verfügbar sind und den Fahrgästen die Möglichkeit bieten, Fahrausweise unmittelbar vor Fahrtantritt zu erwerben.

Die Automatenstandorte sind im **Anhang 5a** definiert. Sofern keine bestehenden Sockel benutzt werden, sind bei der Positionierung der FAA direkte Sonneneinstrahlung und andere witterungsbedingte Beeinträchtigungen zu vermeiden.

Das EVU stimmt die genauen Standorte einvernehmlich mit dem Land ab.

Für die FAA gelten die folgenden technischen Anforderungen:

- Das Land erarbeitet bis Ende 2026 in Absprache mit Verkehrsunternehmen eine landesweit einheitliche Benutzerführung für die FAA. Die Benutzerführung ermöglicht den Kunden eine möglichst intuitive Bedienung der Automaten. Eine tiefgehende Kenntnis der Kunden über die verschiedenen Tarife ist nicht nötig. Die entwickelte Benutzerführung ist anzuwenden.
- Die Anordnung der Bedienelemente und deren Nutzung muss eine uneingeschränkte Nutzung gemäß TSI-PRM und Barrierefreiheitsstärkungsgesetz gewährleisten. Das EVU ist verantwortlich für die Umsetzung aller bis Ende 2026 bekannten Anforderungen.
- Die FAA sind mit einem Farb-Touchscreen mit mindestens 15 Zoll Bilddiagonale ausgestattet. Das Touch-Panel hat eine Reaktionszeit von 10 ms oder geringer. Das Display hat eine Leuchtstärke von mind. 600 Cd/m² und ist in der Lage, sich automatisch

den standortspezifischen Lichtverhältnissen anzupassen, um stets eine optimale Les- und Bedienbarkeit des Displays sicherzustellen.

- Freistehende FAA sind mit einem Beleuchtungsaufsatz auszustatten, der an der Vorderseite über die Front des FAA-Korpus hinausreicht und diesen beleuchtet. Der Aufsatz ist so auszuführen, dass die Informations- und Bedienelemente ganzflächig und blendfrei ausgeleuchtet werden. Es ist ein Dämmerungsschalter vorzusehen, der in Abhängigkeit von den umgebenden Lichtverhältnissen die Beleuchtungsintensität automatisch reguliert. Außerhalb des Monitors müssen die FAA über eine lichtgesteuerte Benutzerführung zu den jeweiligen Ein- und Ausgabeelementen verfügen.
- Die FAA verfügen über einen oberhalb angebrachten zusätzlichen Monitor, auf welchem entsprechend Design Manual **Anhang 6a**, Teil 3 Infrastruktur Nr. 02.3 die nächsten Abfahrten inkl. der aktuellen Gleisangaben und etwaigen betrieblichen Abweichungen angezeigt werden. Das EVU versorgt die Anzeiger mit Echtzeitinformationen über die Abfahrten des Schienenverkehrs an den jeweiligen Stationen und der Busse an den benachbarten Busstationen. Die Daten bezieht das EVU entweder über VDV453 an der Datendrehscheibe des Landes, wobei ein Anschluss an den DFI-Server des Landes möglich ist, oder über die Informationssysteme der DB InfraGO AG, insbesondere über das IRIS+.
- Alle FAA sind mit einem Chipkartenschreibgerät und Chipkartenlesegerät ausgestattet, welche die gängigen E-Ticketmedien (z. B. Chipkarten nach VDV- KA) lesen und beschreiben können.
- Die FAA verfügen über eine Online-Anbindung, über die z. B. Tarifdaten aktualisiert und Wartungsprozesse durchgeführt werden können. Dabei hat eine vollautomatische Überwachung des FAA in seinen Betriebszuständen zu erfolgen, wobei der Füllgrad der Wechselgeldkassetten, Papierverbrauch, Störungen und Funktionsbeeinträchtigungen in einer dafür vorgesehenen Leitstelle dargestellt werden muss. Es sind alle Nutzungsbeeinträchtigungen zu protokollieren, ebenso wie ihre Störungsbehebung.
- Nach Abschluss des Bezahlvorgangs durch den Fahrgast ist der Fahrschein innerhalb von 4 Sekunden auszudrucken. Weitere Ausdrücke, insbesondere Belege für bargeldlose Zahlungsmittel, sind ebenfalls innerhalb von 4 Sekunden auszudrucken.
- Für Störungsmeldungen durch Fahrgäste sind auf dem FAA-Gehäuse gut sichtbar die Gerätenummer sowie Informationen über Ansprechpartner und Kontaktdaten des EVU-Kundendialogs und des NAH.SH Kundendialogs (mindestens Telefonnummer, keine kostenpflichtige Sonderrufnummer, und E-Mail-Adresse), unter denen Störungen durch Angabe der Gerätenummer gemeldet werden können, anzubringen.
- Den Fahrgästen muss auf dem Startbildschirm des FAA bei Störungen der Bezahlmöglichkeiten angezeigt werden, welche Bezahlmöglichkeiten nicht zur Verfügung stehen. Irrtümlich eingeworfenes Geld muss wieder zurückgegeben werden.
- Im Falle einer Störung (bspw. Stromausfall) muss der angefangene Verkaufsvorgang am FAA beendet werden und das ggf. bereits eingezahlte Geld des Fahrgastes zurückgegeben werden. Bei bargeldloser Bezahlung muss die Fahrausweisausgabe sichergestellt sein, sofern eine Kontobelastung beim Fahrgast erfolgt ist. Die eingesetzte Zahlungskarte muss freigegeben werden. Die FAA weisen einen hohen Schutz gegen Vandalismusschäden auf, d. h. das Gehäuse ist kratz- und schlagfest aus rostfreiem, nicht brennbarem, Schmutz und Graffiti abweisendem, gut zu reinigenden und desinfizierendem Material ausgeführt. Das Gehäuse ist umseitig geschlossen und glattflächig auszulegen, so dass es keine Ansatzpunkte für Werkzeuge bietet. Das Touch-Panel ist mindestens durch eine transparente weitgehend kratz- und schlagresistente Folie bzw.

Schutzscheibe geschützt. Die neuesten Erkenntnisse der Automatenhersteller zum Schutz vor derartigen Schäden sind zu berücksichtigen. Die FAA erfüllen mindestens die Widerstandsklasse FA2 gemäß VdS 3165 und sind zudem mit folgenden Vorkehrungen ausgestattet, die einen Aufbruch erschweren, den Aufbruch für die Täter wertlos machen oder die Nachverfolgung des Diebes ermöglichen:

- Die FAA sind mit einem System ausgestattet, das im Moment des Aufbruchs den gesamten Banknotenbestand unbrauchbar macht.
- Die FAA sind mit einer Alarmanlage ausgestattet, die visuell und akustisch einen Aufbruchsversuch signalisiert.

Die Funktionstüchtigkeit der FAA ist direkt über eine Online-Anbindung oder durch Sichtprüfung im Rahmen von Wartungsarbeiten zu überwachen. Darüber hinaus muss das EVU die Schadensfreiheit und Funktionstüchtigkeit der FAA im Rahmen der Reinigung der FAA überprüfen.

Die FAA sind regelmäßig zu warten und instand zu halten. FAA müssen jederzeit mit ausreichend Wechselgeld, Fahrausweispapier und sonstigen Verbrauchsstoffen bestückt sein. Die regelmäßige Wartung und Instandhaltung der FAA soll außerhalb der HVZ erfolgen.

Die FAA sind regelmäßig, zumindest monatlich, zu reinigen. Zusätzlich sind die FAA auch anlassbezogen zu reinigen, selbst dann, wenn der Verkauf von Fahrausweisen und deren Entwertung nicht durch die Verschmutzungen beeinträchtigt ist.

Für die FAA muss ein Betriebsjournal geführt werden, in dem relevante Störungsdaten dokumentiert werden. Das Betriebsjournal für die FAA muss mindestens für sechs Monate gespeichert werden und kann bei Bedarf durch das Land angefordert werden.

5.3.4 Digitaler Vertrieb

Das Land hat den digitalen Vertrieb des SH-Tarifs in der zentralen Verbund-App der NAH.SH-App gebündelt. Weitere digitale Vertriebswege bedürfen der Zustimmung des Landes.

Das EVU hat an der Konzeption und Umsetzung weiterer digitaler Vertriebswege für Nahverkehrstarife in Schleswig-Holstein und Hamburg mitzuwirken. Dazu gehört z. B. das Projekt „ABT – Account Based Ticketing“. Das EVU wirkt zudem auch an der Konzeption und Umsetzung des digitalen Vertriebs für bundesweite Tarife mit, sofern das Land dies verlangt.

5.3.5 Qualitätsbewertung und Berichte

Die Messung/Dokumentation/Bewertung des personenbedienten Vertriebs erfolgt gemäß Nr. 3.1.4.

Das EVU hat im Rahmen der in Nr. 8.2.1 genannten Leistungsberichte folgende Informationen darzustellen:

- Auswertung von Kundeneingaben, Beschwerden zum Vertrieb über alle Vertriebswege (Zahl der Beschwerden; Zuordnung zu Vertriebsweg; inhaltliche Beschreibung) gemäß **Anhang 3f**,
- Informationen zu den personenbedienten Vertriebsstellen: Anzahl der bedienten Fahrgäste je Standort; Abweichungen von den Öffnungszeiten je nach personenbedienter Vertriebsstelle (Kategorie, Vertriebsstandort) mit Zeitpunkt und Dauer der Abweichung in Stunden sowie Ursache; ggf. eingerichteter Notverkauf am Standort gemäß **Anhang 3c**,
- Informationen zu FAA: Anzahl der bedienten Fahrgäste je FAA; Störung an FAA mit der Information zu Standort/Gerätenummer/Kategorie, Zeitpunkt und Dauer der Störung sowie Störungsursache; Überschreitung der Frist zur Inbetriebnahme eines Ersatz-FAA bzw. des generalüberholten FAA gemäß **Anhang 3c**.

Das EVU ist verpflichtet, untypische Störungsfälle und Einschränkungen im Vertrieb (z. B. großflächiger Ausfall der Vertriebsinfrastruktur) unverzüglich nach Bekanntwerden dem Land anzuzeigen und dabei die Ursachen zu erläutern und die von ihm geplanten Maßnahmen der Problemlösung sowie der Problembeseitigung zu beschreiben.

5.3.6 Leistungsstörungen Vertrieb

5.3.6.1 Personenbedienter Vertrieb

Für jede vollendete Stunde, in welcher eine NAH.SH Servicestelle nicht entsprechend **Anhang 5a Vertrieb** zur Verfügung steht, mindert sich die Abgeltung um 200 € je vollendeter Stunde. Sofern die Schließung länger als eine Woche anhält und hinreichend auf Alternativen verwiesen wird, ermäßigt sich diese Minderung auf einen Betrag von 2.500 € pro vollendeter Woche.

Es werden keine Minderungen vorgenommen, wenn während der eingeschränkten Öffnungszeit ein Notverkauf am Standort durch dazu qualifiziertes Personal durchgeführt wird.

Schließungen einer personenbedienten Vertriebsstelle sind dem Land unverzüglich anzuzeigen und durch geeignete Informationsmaßnahmen vor Ort an den Stationen, aber auch auf digitalen Wegen zu veröffentlichen. Der vermutete Ausfallzeitraum ist dabei möglichst genau zu benennen. Den Kunden müssen alternative Möglichkeiten (Onlinekauf, Kauf in der NAH.SH App, nächste Servicestelle) aufgezeigt werden.

Solange sowohl die FAA an einer nach diesem Vertrag zu bedienenden Station gestört sind als auch die ggf. vorhandene personenbediente Vertriebsstelle geschlossen ist, hat das EVU den Verkauf von Fahrkarten durch Begleitpersonal (Notverkauf) mittels mobiler Vertriebs- und Kontrollgeräte (Handterminals) sicherzustellen.

5.3.6.2 Fahrausweisautomaten

Eine Störung des FAA liegt in den folgenden Fällen vor:

- FAA ist außer Betrieb,
- Ausfall des Displays,
- FAA reagiert nicht auf Bedienungseingaben,
- eine der Bezahlungsmöglichkeiten gemäß Nr. 5.3.1 kann nicht benutzt werden,
- Tickets oder Wechselgeld können nicht ausgegeben werden,
- falsche oder fehlerhafte Vertriebssoftware,
- Chipkarten werden nicht gelesen oder nicht beschrieben.

Ein FAA gilt auch dann als gestört, wenn der FAA für Fahrgäste unzugänglich ist und das EVU die Unzugänglichkeit mit eigenen, zumutbaren Maßnahmen hätte abwenden können. Darüber hinaus gilt ein FAA als gestört, wenn auf Grund von Verschmutzung oder Vandalismus die Benutzung unzumutbar ist.

Für Wartungsarbeiten und Entleerung/Befüllung ist es zulässig, dass jeder Fahrkartenautomat insgesamt 192 Stunden pro Jahr nicht zur Verfügung steht.

Sofern ein FAA nicht entsprechend **Anhang 5a Vertrieb** für die Fahrgäste zur Verfügung steht, wird die Abgeltung ab einer Störzeit von mehr als 10 Minuten pauschal um 30 € pro angefangene Stunde gemindert.¹⁶

Bei Totalverlust eines FAA muss das EVU diesen innerhalb von zehn Werktagen ersetzen, für den Fall, dass auch der Automatensockel und/oder etwaige Zuleitungen beschädigt wurden, innerhalb von 21 Werktagen. Innerhalb dieser Zeiten entfallen die Minderungen.

5.3.7 Leistungsänderungen

Das Land kann das EVU beauftragen, die Anzahl der vorzuhaltenden Fahrkartenautomaten mit einer Frist von 12 Monate zu erhöhen oder zu verringern. Dies gilt auch für das Aufstellen von zusätzlichen Fahrkartenautomaten an Neubaustationen, Stationen an denen Ausbau- oder Umbaumaßnahmen stattfinden, sowie Stationen die zum gegenwärtigen Zeitpunkt Teil anderer Verkehrsverträge sind. In diesem Fall wird die Abgeltung gemäß Nr. 7.2 angepasst. Dabei garantiert das Land für jeden Fahrkartenautomaten und jede Video-Servicestelle eine Mindestnutzungsdauer von 8 Jahren.

Dadurch erforderlich werdende Anpassungen an der örtlichen Infrastruktur werden gemäß Nr. 8.8.1 abgegolten.

Unabhängig davon kann das Land die Anzahl der im **Anhang 5a** vorgegebenen Fahrkartenautomaten innerhalb eines Monats nach Zuschlag verringern. In diesem Fall wird die Abgeltung gemäß Nr. 7.2 angepasst und die Regelung zur Mindestnutzungsdauer entfällt.

¹⁶ Die Minderung entfällt innerhalb der ersten 2 Monate nach Betriebsaufnahme, wenn in diesem Zeitraum im Durchschnitt 80% der geforderten Automaten betriebsbereit sind.

5.3.8 Mobilitätsservice-Zentrale

Gemäß § 10a AEG ist das EVU zur Beteiligung an der zentralen Anlaufstelle für Menschen mit Behinderungen und Mobilitätsbeeinträchtigungen verpflichtet. Die hierfür anfallenden Kosten sind durchlaufend (Nr. 7.4.5), soweit sie den Verkehr nach diesem Vertrag betreffen und zweifelsfrei diesem zugeordnet werden können.

5.4 Meldung der Einnahmen und Erlöse

Das EVU hat die erzielten Einnahmen und Erlöse dem Land zu melden (vgl. Nr. 8.2).

Die Meldungen (alle Tarife sowie etwaige Sonderangebote) an das Land erfolgt durch zeitgleiche Übermittlung einer Kopie der an die Abrechnungsstelle der jeweiligen Tariforganisation bereitgestellten Daten. Hierfür gelten die zeitlichen und inhaltlichen Vorgaben der jeweiligen Tariforganisation in ihrer jeweils geltenden Fassung als maßgeblich (vgl. **Anhänge 5b, 5c und 5d**). Das Land ist berechtigt, zu Vertragsbeginn inhaltliche und technische Vorgaben zur Ausgestaltung der Schnittstelle und der Datenmeldungen bzw. Formate zu machen. Das EVU stellt sicher, dass dem Land eine nachvollziehbare Berechnung der Ergebnisse der Einnahmeaufteilung ermöglicht wird.

Hierfür sind mindestens folgende Daten zu liefern:

- zugrunde gelegte Nachfrage (Pkm),
- geografische Zuordnung (Linie, Relation Start – Ziel),
- Tarife, Fahrkartenart, Preise, Tarifergiebigkeit (analog aller vorhandener Einnahmedaten) und
- Vertriebskanäle, Verkaufsdaten und –zeiten.

Die einzelnen Erlöspositionen sind dabei dahingehend zu kennzeichnen, ob es sich um bereits endgültige oder noch vorläufige Zuweisungen handelt. Die Vorläufigkeit einer Position ist zu erläutern. Soweit sich aus einer Einnahmeaufteilung oder anderen Sachverhalten zusätzliche Erlöse aus vergangenen Geschäftsjahren ergeben, sind diese im laufenden Geschäftsjahr unter einer separaten Position auszuweisen und zu erläutern. Soweit sich vorläufige Einnahme- oder Erlöspositionen nachträglich konkretisieren, ist eine aktualisierte Meldung durch das EVU vorzunehmen.

5.5 Reservierungssystem

Das EVU bietet den Fahrgästen ein elektronisches Reservierungssystem an. Die Verpflichtung gilt frühestens 18 Monate nach Vorliegen der hierzu erforderlichen Schnittstellenspezifikationen vom Fahrzeughersteller. Dieses Reservierungssystem umfasst 70 % der vollwertigen Sitzplätze und zeigt bei jeder Fahrt für jeden reservierten Sitzplatz an, für welchen Streckenabschnitt eine Reservierung vorliegt.

Das EVU schließt sein Reservierungssystem an das Reservierungssystem des Fernverkehrs an. Diese Verpflichtung entfällt, wenn der Fernverkehr sein Reservierungssystem nicht für den wechselseitigen Vertrieb von Reservierungen zu diskriminierungsfreien und angemessenen Konditionen öffnet.

Das EVU vertreibt Reservierungen an allen stationären Automaten und im personenbedienten Vertrieb. Das Reservierungssystem ermöglicht es, bis 10 Minuten vor Fahrtantritt Reservierungen vorzunehmen.

Das EVU ermöglicht jedem Vertriebsdienstleister des SH-Tarifs sowie des Fernverkehrs, auf sein Reservierungssystem zuzugreifen und Reservierungen in seinen Zügen vorzunehmen. Das Reservierungssystem verwendet die Hermes-Schnittstelle gemäß UIC Leaflet 918.0/1 im XML-Format.

Das Land ist berechtigt, die Höhe der Reservierungsentgelte für die Fahrgäste im Nahverkehr vorzugeben. Insbesondere ist das Land berechtigt, kostenfreie Reservierungen für Zeitkarteninhaber, für Gruppenreisen sowie für bestimmte Vertriebswege vorzugeben.

6 Kommunikation

6.1 Fahrgastinformation

6.1.1 Grundsätze

Das EVU informiert vor, während und nach der Reise nach den folgenden Grundsätzen. Dies umfasst sowohl die planmäßige als auch die gestörte und die ersatzweise vorgenommene Beförderung.

a) Vollständigkeit

Informationen müssen zum jeweiligen Veröffentlichungsstand vollständig sein. Insbesondere dürfen sie nicht den Anschein erwecken vollständig zu sein, wenn dies nicht zutrifft. Dies betrifft insbesondere die Darstellung aller Fahrmöglichkeiten, die Gültigkeit auch während bereits bekannter Bauarbeiten, die Sortierung von Fahrtempfehlungen nach objektiven Kriterien sowie die Anzeige von Echtzeitinformationen.

b) Richtigkeit und Widerspruchsfreiheit

Informationen müssen zutreffend sein. Insbesondere dürfen keine Störungsgründe vorge spiegelt werden, die nicht zutreffen.

Zur Sicherung der Integrität ist das EVU verpflichtet, alle Fahrplandaten, Geschäftsvorfälle, Textmeldungen, den Betriebsstatus von Einrichtungen und sonstige Hinweise aus der Datendrehscheibe des Landes zu nutzen und nur diese zu kommunizieren, soweit die Kommunikationswege, insbesondere auch Schnittstellen von Infrastrukturbetreibern, dies ermöglichen. Sofern ein konsistenter Daten- und Informationsfluss gewährleistet ist, kann das EVU die Informationen aus den Systemen des EVU zu nutzen. In den anderen Fällen sind die entsprechenden Medien vom EVU spezifisch möglichst in Übereinstimmung mit den an die Datendrehscheibe des Landes gelieferten Daten zu beliefern.

Informationen müssen widerspruchsfrei sein. So müssen ungültige Informationen unterdrückt werden, insbesondere Fahrplanaushänge und Fahrplanübersichten, die mindestens über einer Woche nicht mehr zutreffen, durch jeweils gültige ersetzt werden. Elektronisch verfügbare Informationen müssen auf allen Informationskanälen jederzeit identisch wiedergegeben werden.

c) Zeitnähe

Informationen müssen unverzüglich bereitgestellt werden. Dies kann auch zunächst nur eine undefinierte Störung oder notwendige Fahrplanänderung umfassen ohne genaue In-

halte. Sobald genauere Informationen vorliegen, sind diese allgemeinen Meldungen zu löschen bzw. auf ungültig zu setzen. Die Informationen müssen entsprechende Dispositionen der Reisenden ermöglichen. In diesem Zusammenhang ist es unzulässig, kommunizierte Verspätungen zurückzunehmen, sofern zur neuen kommunizierten Abfahrtszeit nicht noch mindestens 5 Minuten verbleiben.

d) Diskriminierungsfreiheit und ÖPNV als System

Informationen müssen anbieterneutral erfolgen und müssen das System im ÖPNV - soweit dies von den Kunden erwartet wird - gesamthaft darstellen. Persönliche Ansprechpartner, die das EVU vorzuhalten hat - insbesondere auf Stationen und in Zügen - haben auf Nachfrage alle verfügbaren Informationen zum Gesamtsystem ÖPNV vollständig und zutreffend zu vermitteln. Sie dürfen sich nicht auf Unzuständigkeit berufen.

e) Zielgerichtetheit, Verständlichkeit und Sparsamkeit

Informationen müssen - soweit es die Informationskanäle zulassen - für die relevanten Kundengruppen gefiltert werden. Dazu müssen sie entsprechend kategorisiert sein. Informationen müssen präzise und verständlich sein. Sie müssen einen einheitlich und in sich logischen Aufbau haben. Informationen sind möglichst sparsam und zielgerichtet zu verbreiten. Die zu nutzenden Wege und Wiederholungen richten sich nach den jeweiligen Erwartungen der Fahrgäste.

f) Barrierefreiheit

Informationen sind grundsätzlich über mehrere Wege verfügbar zu machen. Sie müssen in den Schnittstellen nach dem Stand der Technik individuelle Ausgaben bzw. Weiterverarbeitungen durch die Nutzer ermöglichen, dies betrifft insbesondere auch eigene Webseiten, Apps und digitale Dokumente. Sie sind, soweit dies ohne wesentliche Nachteile für nicht mobilitätseingeschränkte Reisende möglich ist, in Formen zu vermitteln, die für mobilitätseingeschränkte Personen besonders geeignet sind. Dies betrifft insbesondere Schriftgrößen, Kontrast, Höhe von Aushängen, Lautstärke und Verwendung einfacher Sprache. Für Reisende, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind, sind Informationen über barrierefreie Einstiege und Einrichtungen und deren Störungen umfassend zugänglich zu machen und aktuell zu halten.

g) Mehrsprachigkeit

Informationen werden auf Deutsch vermittelt.

Mehrsprachige Informationen erfolgen in folgenden Fällen.

- Für die Halte in Hamburg, Kiel, Neumünster und Flensburg zusätzlich auf Englisch

Im Übrigen erfolgen mehrsprachige Informationsvermittlungen bei Bedarf.

Die nähere Ausgestaltung der vorstehenden Grundsätze erfolgt im **Anhang 6b**.

6.1.2 Gesamtfahrpläne

Das EVU hält im Internet herunterladbare Gesamtfahrpläne für die von ihm bedienten Strecken einschließlich parallel verkehrender Züge und wichtiger Anschlüsse vor. Ab einer Gültigkeitsdauer von einer Woche sind diese als ausschließliche jeweils gültige Fahrpläne zu

veröffentlichen. Bei kürzeren Gültigkeiten kann der abweichende Fahrplan als Sonderfahrplan zusätzlich veröffentlicht werden. Aber auch diese hat das vollständige Angebot der gültigen Verkehrstage zu beinhalten.

6.1.3 Datenlieferungen an die Datendrehscheibe

Das EVU ist gemäß **Anhang 6b** verpflichtet, die Daten für die elektronische Fahrgastinformation auf der Datendrehscheibe des Landes bereitzustellen. Erfüllt das EVU diese Pflicht nicht oder nicht vollständig, hat das EVU eine Vertragsstrafe für jeden Einzelfall gemäß folgender Tabelle zu entrichten:

| | |
|--|---------------------------|
| Keine Bereitstellung Fahrplandaten gemäß Anhang 6b (Fahrgastinformation), Kapitel 3 (Lieferung von Geschäftsvorfällen, Prognosedaten und den im Anhang aufgeführten Datenfeldern) oder Kapitel 4 (Störungsinformation, Geschäftsvorfälle und Textmeldungen) | 75 € je betroffener Fahrt |
| Verspätete, unvollständige oder fehlerhafte Bereitstellung Fahrplandaten gemäß Anhang 6b (Fahrgastinformation), Kapitel 3 (Lieferung von Geschäftsvorfällen, Prognosedaten und den im Anhang aufgeführten Datenfeldern) oder Kapitel 4 (Störungsinformation, Geschäftsvorfälle und Textmeldungen) | 50 € je betroffener Fahrt |
| Weitere wiederholte Pflichtverletzung unterlassener oder grob falscher Informationsübermittlung | 50-200 € je Fall |

Das EVU überprüft in regelmäßigen Zeitabständen Vollständigkeit und Integrität der übermittelten Daten an die Datendrehscheibe des Landes (**Anhang 6b** Nr. 1.1), sowie an Infrastrukturbetreiber gelieferte Daten.

6.2 Informationskanäle

6.2.1 Internetpräsenz

Das EVU hält eine aktuelle Internetpräsenz vor, die im Bedienungsgebiet bekannt gemacht wird.

Im Online-Angebot werden mindestens die aktuellen Streckenfahrpläne zum Download, ein Verweis auf geltende Tarifinformationen und -bedingungen, Hinweise auf Bauarbeiten oder sonstige Betriebsstörungen, Sonder- oder Ersatzfahrpläne und Kontaktmöglichkeiten zur Servicestelle des EVU veröffentlicht.

Zudem wird mittels der bereitgestellten Maske auf das entsprechende Angebot auf der Homepage der NAH.SH (www.nah.sh) verlinkt. Im Falle von kurzfristigen Fahrplanänderungen ist spätestens nach vier Stunden und ab einer Dauer von einem Tag Gültigkeit der aktualisierte Fahrplan zu veröffentlichen.

Die Internetpräsenz des EVU ermöglicht es den Kunden, EBE-Zahlungen zu tätigen.

Das EVU weist auf seiner Internetpräsenz auf das eigene Servicetelefon und für übergeordnete Themen auf den NAH.SH Kundendialog hin (Nr. 6.2.2).

6.2.2 Servicetelefon

Das EVU richtet eine kompetente persönliche Auskunft ein, bei der während der Betriebszeiten für Fahrgäste Informationen über die Betriebslage telefonisch erhältlich sind. Der

Kontakt zur Auskunft wird im Bedienungsgebiet bekannt gemacht und ist zu üblichen Telefongtarifen erreichbar. Das EVU ist stets als erste Ansprechpartnerin für betriebliche Fragen und Störungen aufzuführen. Die Auskunft des EVU soll zudem auch Auskünfte und Informationen über Fahrpläne, Preise und den Nahverkehr insgesamt geben können. Sie dient außerdem dem Beschwerdemanagement. Die Auskunft hat ihren Sitz am Ort der Betriebsleitzentrale gemäß Nr. 2.5. Zwischen 22 Uhr und 6 Uhr ist es zulässig, die Auskunft von einem anderen Standort aus zu betreiben, sofern dadurch die Arbeitsfähigkeit und die Erreichbarkeit nicht eingeschränkt werden.

Die Kosten für die Nutzung der Telefonauskunft dürfen für die Kunden nicht höher liegen als die Kosten für die Nutzung des NAH.SH-Kundendialoges (derzeit Tel.-Nr.: 0431- 66019449). Das EVU informiert die NAH.SH rechtzeitig vor der Betriebsübernahme über den Status und die geplante Besetzung vom Servicetelefon.

6.2.3 Informationsausstattung im Zug

In den Fahrzeugen werden folgende Informationen gewährleistet:

a) Akustisch über Durchsagen:

- Ankündigung des nächsten Haltes in jedem Wagen sowie Angabe der Ausstiegsseite,
- bei Verspätung: Ankündigung von fahrplanmäßigen und ggf. alternativen Anschlüssen,
- mehrfache und rechtzeitige Ankündigung einer vorgesehenen Zugteilung bzw. Zugflügelung,
- zeitnahe Informationen über Grund, Ausmaß und Dauer von Betriebsstörungen sowie über eingerichtete Ersatzbeförderung (Nr. 3.2.2).

b) Optisch über elektronische Anzeigemedien:

- Anzeige des Fahrtziels des jeweiligen Fahrzeuges bzw. des Zugteils, wobei die Anzeige für jeden Wagen außen und innen erfolgt,
- Anzeige der nächsten Halte inkl. Angabe der voraussichtlichen Ankunftszeiten und der Ausstiegsseite des nächsten Haltes,
- Ankündigung von fahrplanmäßigen und, im Fall von Betriebsstörungen, alternativen Anschlüssen,
- mehrfache und rechtzeitige Ankündigung einer vorgesehenen Zugteilung bzw. Zugflügelung,
- zeitnahe und zusammengefasste Informationen über Betriebsstörungen sowie über eingerichtete Ersatzbeförderung (Nr. 3.2.2).

c) Über Aushänge bzw. Auslage von Informationsmaterial:

- Aushang eines Liniennetzplans Schienenverkehr Schleswig-Holstein/Hamburg sowie eines hvv-Liniennetzplans in jedem Eingangsbereich,
- Hinweis auf Servicestellen und Servicrufnummern des EVU und den Kundendialog, Tarifinformationen, Informationen zu Fahrgastrechten und Kundengarantien.

Messung/Dokumentation/Bewertung

Es wird hierzu auf Nr. 3.1.2 verwiesen.

6.2.4 Information im Zug durch Personal

Ergänzend ist in den Zügen durch das Personal akustisch und persönlich zu informieren:

- Störungen der automatischen Ansagen bzw. Fehler bei diesen,
- Alle Informationen aufgrund von Störungen, die nicht in den automatischen Systemen hinterlegt sind, insbesondere vorzeitiges Fahrtende, Evakuierungen, Verspätungsgründe, Anschlussinformationen, die nicht automatisch generiert werden können, wie z. B. Zusage, dass das Anschlussverkehrsmittel wartet.

6.2.5 Information an Stationen

Das EVU hat alle vom Infrastrukturbetreiber verfügbar gemachten Informationskanäle wie dynamische Anzeigen am Bahnsteig, an den Fahrausweisautomaten und an den Zuwegen, Aushangmöglichkeiten und Lautsprecheransagen vollumfänglich zu nutzen. Informationen zu Zugbildung und Auslastung sollen dynamisch übermittelt werden.

Das EVU stellt gemeinsam mit dem Stationsbetreiber eine qualitativ hochwertige Fahrgastinformation sicher. Dabei sind folgende Mindestinformationen zu gewährleisten:

- Abfahrtsplan mit Gleisangabe, Zielen und wichtigen Anschlüssen (Bahn und Bus),
- Darstellung der Reihung der einzelnen Zugteile bzw. Wagen mit Angabe des jeweiligen Fahrtziels (Wagenstandsanzeiger) und Position der Wagen mit besonderen Merkmalen (1. Klasse, Mehrzweck-, Ruhe- und Familienbereiche sowie Bereiche für mobilitätseingeschränkte Reisende),
- im Falle von kurzfristigen Fahrplanänderungen sind spätestens nach 3 Werktagen und ab einer einwöchigen Gültigkeit die Fahrplanaushänge auszutauschen bzw. zu berichtigen. In allen anderen Fällen kann mit unmittelbar in der Nähe aller Fahrplanaushänge positionierten auffälligen Hinweiszetteln auf die Fahrplanänderungen hingewiesen werden,
- optische und akustische Information über den Betriebsablauf, insbesondere über Verspätungen und Ersatzbeförderung, wenn an der Station die entsprechende technische Infrastruktur vorhanden ist (Nr. 3.2.2),
- Lageskizze der im Falle einer Ersatzbeförderung zu nutzenden Haltestellen,
- Information über SH-Tarif und, sofern einschlägig, zum hvv gemäß den jeweiligen Verträgen (vgl. **Anlagen 5b** und **5c**),
- Information über Fahrgastrechte und Kundengarantien.

Ergänzend gelten die Vorgaben gemäß Nr. 6.1 bzw. **Anhang 6b**.

Messung/Dokumentation/Bewertung

Es erfolgt eine Überprüfung hinsichtlich der Information an den Stationen (Aushänge) durch die Qualitätsbewertung Stationen gemäß Nr. 3.1.3. Es ist vorgesehen, ggf. gemeinsam mit dem Stationsbetreiber entsprechende Bausteine im Rahmen des QMS einzuführen, die diese Prüfung ersetzen können.

Erhebliche Abweichungen vom beschriebenen Qualitätsstandard meldet das EVU dem Land im Einzelfall spätestens am nächsten Werktag.

Das Land behält sich bei erheblichen Abweichungen von der vereinbarten Qualität eine angemessene Minderung der Abgeltung vor.

6.3 Kundenfeedback

6.3.1 Beschwerdemanagement

Das EVU gewährleistet ein umfassendes Beschwerdemanagement für sein Bedienungsgebiet.

Das EVU informiert das Land im Kleinen und im Großen Statusbericht (Nr. 8.2.1) zusammenfassend über die Zahl der eingegangenen Beschwerden und kategorisiert diese dabei nach dem in **Anhang 3d** dargestellten Schema. Ergänzend werden die Zahl der Erstattungsfälle aus den gesetzlichen Fahrgastrechten sowie die zugehörige Erstattungssumme aufgeführt.

Folgende Vorgänge (Beschwerden und diesbezügliche Antworten des EVU) werden unaufgefordert und in ausführlicher Form an das Land weitergeleitet (Nr. 8.2.1):

- schwerwiegende Beschwerden und
- Vorgänge, welche die Zuständigkeit des Landes berühren.

6.3.2 Fahrgastrechte

Fahrgäste mit gültigem Beförderungsvertrag können sich dem EVU gegenüber auf gesetzliche Fahrgastrechte berufen. Das EVU kommuniziert die jeweils gültigen Bestimmungen zu Fahrgastrechten in geeigneter Form und wendet diese kundenfreundlich an.

Das EVU ist zu einer jederzeit zutreffenden Fahrplaninformation verpflichtet. Fahren Züge oder Ersatzbeförderungen früher ab als zuletzt kommuniziert, so kann das Land dies als Ausfall werten (Nr. 3.2.1) und den Fahrgästen ist den daraus entstehenden Schaden zu ersetzen. Werden in den Online-Medien zum selben Zeitpunkt verschiedene Zeiten kommuniziert, so kann sich der Fahrgast auf jede dieser Auskunft verlassen.

Im Streitfall haben Fahrgäste nur den Anscheinsbeweis für Verfrühungen, Widersprüche in der Online-Auskunft, Fahrtausfall, Nichtanfahren von Haltestellen oder auch größere Verspätungen als vom EVU eingeräumt etc. zu erbringen. Das EVU hat durch Aufzeichnungen der mitgeteilten Fahrplandaten und Fahrzeugstandorte gegebenenfalls den Gegenbeweis anzutreten. Tragen mindestens zwei Fahrgäste den Sachverhalt unabhängig voneinander vor, gilt dieser als bewiesen.

In Konfliktfällen mit dem EVU können sich Fahrgäste zur außergerichtlichen Streitbeilegung an eine Verbraucherschlichtungsstelle wenden, welche den öffentlichen Personenverkehr schwerpunktmäßig abdeckt. Das EVU schließt hierzu mit mindestens einer solchen Schlichtungsstelle ein entsprechendes Abkommen und informiert die NAH.SH darüber. Das EVU kommuniziert den Fahrgästen gegenüber den Namen und die Kontaktdaten der anzurufenden Schlichtungsstelle/n. Für die dem EVU durch die Zusammenarbeit mit der/den Schlichtungsstelle/n entstehenden Kosten findet keine gesonderte Abgeltung durch das Land statt.

Das Land ist berechtigt, den Fahrgästen eine freiwillige Kundengarantie zu gewähren. In diesem Fall ist das EVU verpflichtet, das Land bei der operativen Durchführung zu unterstützen. Dazu gehört insbesondere, dass das EVU dem Land für eine Stichprobe von Garantieranträgen kurzfristig Auskunft über die hierbei relevanten betrieblichen Sachverhalte gibt.

6.3.3 Niederschwellige Erfassung der Kundenzufriedenheit

Das EVU führt im Einvernehmen mit dem Land, ein System zur niederschweligen Erfassung der Kundenzufriedenheit ein. Insbesondere schafft das EVU in den NAH.SH Servicestellen, an den Fahrkartenautomaten sowie in den Zügen an jedem Sitzplatz, in den Mehrzweckbereichen und in den Toiletten Möglichkeiten für die Kunden, Zufriedenheitsbewertungen vorzunehmen.

In den NAH.SH Servicestellen hält das EVU ein System vor, über welches die Kunden beispielsweise mit Hilfe von Touchscreens ihre Zufriedenheitsbewertungen direkt eingeben können.

Das Land hat das Recht, die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitserfassung zu veröffentlichen.

6.4 Marketing und Kommunikationsmaßnahmen

6.4.1 Kommunikationsmaßnahmen des EVU

Das EVU ist für die Bewerbung seines Angebotes zuständig. Dafür hält es qualifiziertes Personal vor, welches insbesondere Kooperationen mit regionalen Einrichtungen schließt, Kommunikationskampagnen plant und umsetzt, Pressearbeit betreibt, regionale Kommunikations- und Marketingmaßnahmen entwickelt und umsetzt und die Mitarbeiter des Unternehmens regelmäßig hinsichtlich der Außenwirkung ihrer Tätigkeit sensibilisiert und schult.

Für die Durchführung von Werbemaßnahmen setzt das EVU jährlich ein Kommunikationsbudget ein, dessen Höhe mindestens **Anhang 7a**, Position K.3.1.1 entspricht. Das EVU legt dem Land jährlich ein Kommunikationskonzept vor, aus welchem hervorgeht, für welche Werbemaßnahmen das Kommunikationsbudget eingesetzt werden soll. Das Kommunikationsbudget wird in voller Höhe für die Durchführung von Werbemaßnahmen eingesetzt und darf nicht für die Finanzierung von Personalkosten des EVU verwendet werden. Das EVU führt eine jährliche Werbeerfolgskontrolle durch und teilt dem Land deren Ergebnisse mit. Das Land ist berechtigt, dem EVU Vorgaben für den Einsatz des Kommunikationsbudgets zu machen.

6.4.2 Kommunikationsmaßnahmen des Landes

Das Land führt Kommunikationsmaßnahmen für den Nahverkehr unter der Marke NAH.SH durch. Diese Mittel können vom Land auch für die Finanzierung von Personalen mit Kundenkontakt verwendet werden.

Das EVU beteiligt sich an den Kosten der Kommunikationsmaßnahmen entsprechend **Anhang 7a**, Position K.3.1.2. Der Beitrag des EVU ist Teil der Abgeltung und wird entsprechend **Anhang 7b** vom Land einbehalten.

6.4.3 Corporate Design

Das EVU verwendet bei allen Kommunikationsmaßnahmen, die das in diesem Vertrag geregelte Verkehrsangebot betreffen, das Corporate Design (CD) des schleswig-holsteinischen Nahverkehrs („NAH.SH. Der Nahverkehr“) gemäß **Anhang 6a**. Das Land kann das Design-Manual in zumutbarem Umfang nach Abstimmung mit dem EVU ändern und stellt dieses dem EVU in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung.

Die Innen- und Außengestaltung der Triebzüge orientiert sich am jeweils gültigen Design-Manual des schleswig-holsteinischen Nahverkehrs.

Das EVU-Logo darf auf den Triebzügen jeweils keine größere Fläche beanspruchen als das NAH.SH-Logo und darf ausschließlich auf den im Design-Manual vorgegeben Flächen platziert werden.

Für die Gestaltung der Internetseite des EVU findet das Design-Manual keine Anwendung. Das NAH.SH Logo und eine dort hinterlegte Verlinkung zu www.nah.sh ist jedoch auf jeder Seite abzubilden. Größe und Position ist mit dem Land abzustimmen.

Innen- und Außenwerbung Dritter in und an Triebzügen ist nicht zulässig.

Auf Wunsch des Landes legt das EVU in den Zügen im Rahmen der dafür vorgesehenen Kapazitäten Werbemittel des schleswig-holsteinischen Nahverkehrs aus, hängt diese aus, und/oder verteilt diese.

Die Gestaltung der Fahrkartenautomaten entspricht dem sich am NAH.SH Design gemäß **Anhang 6a**, Teil 3 Infrastruktur, Nr. 02.3.

Die Gestaltung der NAH.SH Servicestellen entspricht dem NAH.SH Design gemäß **Anhang 6a**, Teil 4 Räume.

6.4.4 Linien und Produktbildung

Die Fahrten des EVU werden unter folgenden Linienbezeichnungen und Produktgattungen vermarktet:

| Produkt | Liniennummer | Linienlaufweg |
|---------|--------------|---|
| RB | 61 | (Heide -) Itzehoe – Hamburg-Altona Nord - Hamburg Hbf |
| RB | 71 | Kellinghusen – Hamburg Hbf |

Die Produktgattungen RE und RB sind eingetragene Marken der Deutschen Bahn AG. Das Land ist berechtigt, die Marken im Rahmen eines Lizenzvertrages zu nutzen.

Das Land kann Linienbezeichnungen ändern oder neue Linienbezeichnung für Fahrten einführen.

7 Abgeltung

7.1 Systematik

Die vom Land an das EVU zu leistende Abgeltung für das ab Betriebsaufnahme (Nr. 8.4) bis Vertragsende zu erbringende Betriebsprogramm ergibt sich aus

- den nicht-durchlaufenden Kosten des EVU gemäß Kalkulationsschema (**Anhang 7a**), Position K.6.2.1,
- ggf. ab- oder zuzüglich Anpassungen der nicht-durchlaufenden Kosten aufgrund von Leistungsänderungen gemäß Nr. 7.2,
- einer Kostenfortschreibung gemäß Nr. 7.3,
- zuzüglich der durchlaufenden Kosten gemäß Nr. 7.4
- zuzüglich der Stundenkontingente gemäß Nr. 3.7.1 und
- abzüglich der Erlöse gemäß Nr. 7.6.

Die Gesamtkosten umfassen alle oben genannten Beträge vor Abzug der Erlöse.

Mit der Jahresschlussrechnung (vgl. Nr. 7.8.1 und **Anhang 7b**) erhöht bzw. verringert sich die Abgeltung um

- Boni oder Mali aus der Qualitätsbewertung und weitere Zahlungen gemäß Nr. 7.5,
- Minderungen, Reduzierungen, Vertragsstrafen und Schadenersatz gemäß Nr. 7.7.2 und
- Ausgleich für geleistete Ersatzbeförderungen gemäß Nr. 3.2.2.

Mit den in diesem Abschnitt (Nr. 7) definierten Zahlungen sind alle Leistungen abgegolten, welche das EVU im Rahmen dieses Verkehrsvertrages zu erbringen hat, es sei denn, es ist in diesem Vertrag ausdrücklich anders geregelt.

Die Abgeltung ist umsatzsteuerfrei. Soweit eine Umsatzsteuer erforderlich wird, wird diese vom Land (inkl. Steuerzinsen) geschuldet.

Das EVU ist der Preisprüfung nach VO (PR) 30/53 in der jeweils geltenden Fassung unterworfen. Das EVU ist verpflichtet, das Recht zur Preisprüfung bei allen Verträgen über Vorleistungen zugunsten des Landes zu sichern, soweit diese nicht im Wettbewerb beschafft werden können. Dies gilt insbesondere bei Abschluss von Verträgen über die Trassen- und Stationsbereitstellung. Das EVU hat seine Vertragspartner von diesem Verlangen des Landes vor Vertragsschluss schriftlich in Kenntnis zu setzen.

7.2 Leistungsänderungen

Leistungsänderungen werden nach folgenden Verrechnungssätzen abgegolten:

- € pro verändertem Nutz-km 'Mehr-/ Mindernutz-km Pauschalverrechnung'¹⁷ (**Anhang 7a**, Position K.9.2.5),

¹⁷ Der pauschale Verrechnungssatz wird für die Abrechnung von Mehr-/Minderleistungen angesetzt, es sei denn, eine Vertragspartei verlangt eine nach Traktionsstärken differenzierte Berechnung. Der pauschale Verrechnungssatz wird auch für Mehr-/Minderleistungen, die sich lediglich aus Abweichungen der Verkehrstage zwischen Normjahr und Kalenderjahr ergeben, angesetzt.

- € pro verändertem Fahrzeug-km für führende Fahrzeuge tagsüber
(**Anhang 7a**, Positionen K.9.2.1),
- € pro verändertem Fahrzeug-km für führende Fahrzeuge nachts
(**Anhang 7a**, Positionen K.9.2.2),
- € pro verändertem Fahrzeug-km für angehängte Fahrzeuge
(**Anhang 7a**, Positionen K.9.2.4),
- € pro Fahrzeug-km mit verändertem Begleitpersonal
(**Anhang 7a**, Position K.9.3.1),
- € pro veränderter Stundenanzahl Reisendenlenker
(**Anhang 7a**, Position K.9.1.2),
- € pro veränderter Stundenanzahl Service- und Sicherheitspersonal
(**Anhang 7a**, Position K.9.1.3),
- € pro veränderter Anzahl Fahrkartensautomaten p.a.
(**Anhang 7a**, Position K.9.4.1),
- € pro veränderter Anzahl gemieteter Triebzüge p.a.
(**Anhang 7a**, Position K.9.2.8).

Änderungen der bestellten Nutz-km können sich insbesondere aufgrund bestellter Mehrleistungen (Nr. 2.2.5), Abbestellungen (Nr. 2.2.6) oder aus Abweichungen der Verkehrstage zwischen Normjahr und Kalenderjahr ergeben. Sie werden ermittelt, indem für jedes Kalenderjahr die Differenz der Nutz-km des jeweils vertraglich geschuldeten Betriebsprogramms mit den Nutz-km des Ausgangswerts gemäß Kalkulationsschemas (**Anhang 7a**, Blatt 0) ermittelt werden. Es gelten die Streckenentfernungen nach **Anhang 2b**.

Werden gemäß Nr. 2.2.8.2 Strecken außerhalb des Streckennetzes dieses Verkehrsvertrags befahren, so erstattet das Land die dadurch entstehenden Kosten für Streckenkunde und die Nutzung örtlicher Infrastruktur (wie bspw. Abstellanlagen) pauschal mit 500 € je Streckenkilometer und Jahr.

Bestellt das Land beim EVU SPNV-Leistungen auf dem Streckenabschnitt Heide – Itzehoe, erhält das EVU vom abweichend hiervon im Zeitraum der Leistungserbringung einen Fixpreis pro Jahr gemäß **Anhang 7a**, Position K.9.2.6. Darüber hinaus erhält das EVU im Jahr der Betriebsaufnahme auf dem Streckenabschnitt Heide – Itzehoe einmalig einen Betrag gemäß **Anhang 7a**, Position K.9.2.7.

Die Beträge nach den beiden vorstehenden Absätzen decken beliebig viele Fahrten pro Jahr ab.

Bestellt das Land ein Betriebsprogramm, das die elektrische Abstellung aller Triebzüge in den Nachtstunden ermöglicht, die in Itzehoe ihr Umlaufende abends/nachts und Umlaufbeginn morgens haben, so verändert sich die jährliche Abgeltung um den Betrag in **Anhang 7a** Position K.3.6.

Erbrachte Mehrfachtraktionen im Rahmen des Kontingentes gemäß Nr. 2.4.2 werden entsprechend der Verrechnungssätze für angehängte Fahrzeuge abgegolten. Zusätzlich erhält das EVU pro dafür erforderliche Zugumbildung für Dreifachtraktionen pauschal 500 €.

Sieht das Betriebsprogramm eine veränderte Traktionsstärke während einer Fahrt vor, erhält das EVU für jede Veränderung der Traktionsstärke einer Fahrt zusätzlich 50 €. Das Flügeln und Vereinigen von Fahrten zählt dabei nicht als Veränderung der Traktionsstärke.

Das EVU erhält vom Land für jeden Triebzug, den das EVU auf Verlangen des Landes nach Nr. 4.1.1 zusätzlich anmieten muss sowie für jeden Triebzug, den das EVU auf Verlangen des Landes nach Nr. 4.1.1 weniger anmieten muss, zum Zeitpunkt an dem die Änderung wirksam wird einmalig 4.000,- €.

Sonstige Leistungsmehrungen aufgrund der Initiative des EVU und in Erfüllung dieses Vertrages verändern die Abgeltung nicht.

7.3 Jährliche Fortschreibung der nicht-durchlaufenden Kosten

Die folgenden Positionen werden anhand von Indizes fortgeschrieben:

- Nicht-durchlaufende Kosten gemäß **Anhang 7a**, Position K.6.2.1,
- Die genannten €-Werte und Positionen des Kalkulationsschemas aus Nr. 2.4.3, 3, 5.3.6, 6.1.3, 6.4.1, 6.4.2, 7.2, 7.4.6, 7.5.1, 7.6.2, 8.2.2 und 8.7.4 Verkehrsvertrag.

Die Fortschreibung erfolgt entsprechend der Änderung der Preisstände im Vergleich des Abrechnungsjahres mit dem Basisjahr 2024.¹⁸ Es gelten die durchschnittlichen Preisstände der betreffenden Kalenderjahre.

Grundlage der Ermittlung von Kostenveränderungen sind:

- zu 16,0 % Personalkosten:
Personalkostenindex SPNV¹⁹,
- zu 22,0 % Personalkosten: Produzierendes Gewerbe²⁰,
- zu 6,5 % Materialkosten:
Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte GP Maschinenbau²¹,

¹⁸ Beispiel: Bei der Berechnung der im Jahr 2028 anzusetzenden Kosten werden die Indexveränderungen zwischen dem Abrechnungsjahr 2028 und dem Basisjahr 2024 verglichen.

¹⁹ veröffentlicht vom Bundesverband SchienenNahverkehr e. V., abrufbar auf der Homepage des Bundesverbandes: <https://www.schienenahverkehr.de>. In diesem Index ist bereits eine Beimischung entsprechend der Empfehlung vom Bundesverband SchienenNahverkehr e. V. enthalten.

²⁰ Statistisches Bundesamt Wiesbaden, Arbeitskostenindizes: Deutschland, Quartale, Code 62421-0001, BV4KSB (BV4.1 kalender- und saisonbereinigt), WZ08-B-05 Produzierendes Gewerbe (Fundstelle auf Basis 2024), abrufbar in der GENESIS-online-Datenbank des Statistischen Bundesamtes „Destatis“

²¹ Statistisches Bundesamt Wiesbaden, Erzeugerpreisindex gewerblicher Produkte: Deutschland, Jahre, Code 61241-0003, GP19-28 – Maschinen (Fundstelle auf Basis 2024), abrufbar in der GENESIS-online-Datenbank des Statistischen Bundesamtes „Destatis“

- zu 4,0 % Energiebezugskosten:
Index Elektrischer Strom, Börsenpreis²²,
- zu 4,5 % Energieebenkosten:
Index gemäß **Anhang 7c** sowie
- zu 47,0 % ohne Kostenfortschreibung.

Die Berechnung ist beispielhaft in **Anhang 7b** Jahresschlussrechnung, Blatt 4 dargestellt.

Sofern ein Index ausläuft, wird ab dem Jahr der Änderung der geänderte bzw. der Nachfolgende Index bzw. der für die hier beschriebene Berechnung jeweils am nächsten vergleichbare Index des Statistischen Bundesamtes für die Fortschreibung der o. g. Kostenanteile herangezogen. Dabei wird bis zur Abrechnung des Jahres, vor dem die Änderung erfolgt, der alte Index und ab dem Jahr, in dem die Änderung erfolgt, der geänderte Index verwendet.²³ Ebenfalls können Land und EVU vereinbaren, einen nicht (mehr) geeigneten Index durch einen besser geeigneten zu setzen.

Wird ein Index durch den jeweiligen Herausgeber auf ein späteres Basisjahr umbasiert, wird die Umbasierung für die Zwecke der hiesigen Abrechnung ebenfalls vorgenommen, auch wenn der Index vom Herausgeber noch parallel mit dem alten Basisjahr fortgeführt werden sollte. Gleiches gilt für den Fall, dass ein Index durch das Statistische Bundesamt hinsichtlich seiner Ermittlungsmethodik geändert wird (z.B. durch Anpassung des Wägungsschemas und/oder der Güter- und Berichtsstellenstichprobe). In diesen Fällen (Umbasierung und/oder Anpassung Ermittlungsmethodik) wird die Zeitreihe dieses neuen Index zur Festlegung der Fortschreibung für die Abrechnung eines Jahres ab dem Kalenderjahr angewandt, in welchem die betreffende Umbasierung bzw. Änderung vom Statistischen Bundesamt veröffentlicht wurde. Für die Jahre vor der Veröffentlichung wird die Zeitreihe des bis dahin zu Grunde gelegten Vorgängerindex verwendet²⁴. Für die Jahre vor der Veröffentlichung wird die Zeitreihe des bis dahin zu Grunde gelegten Vorgängerindex verwendet

Wird ein Index mehrmals im Jahr veröffentlicht und erfolgt keine amtliche Feststellung eines Jahres- bzw. Quartalswertes, ist der o. g. Berechnung der Jahres- bzw. Quartalsdurchschnitt der Einzelwerte des jeweiligen Indexes für dieses Jahr bzw. Quartal zugrunde zu legen.

Im Zusammenhang mit dem Personalkostenindex SPNV ist das EVU verpflichtet,

²² Statistisches Bundesamt Wiesbaden, Erzeugerpreisindex gewerblicher Produkte: Deutschland, Jahre, unter Code 61241-0003, GP19-351115300 – Elektrischer Strom, Börsenpreis (Fundstelle auf Basis 2024), abrufbar in der GENESIS-online-Datenbank des Statistischen Bundesamtes „Destatis“

²³ Beispiel: Wird im Jahr 2030 ein Index 1 durch Index 2 ersetzt, ist für die Berechnung der Abgeltung des Jahres 2031 zunächst die Entwicklung des Index 1 im Zeitraum von 2024 bis 2030 maßgeblich. Die sich so ergebende Summe wird sodann mit der Entwicklung des Index 2 im Zeitraum von 2030 bis 2031 fortgeschrieben.

²⁴ Beispiel: Wird vom Statistischen Bundesamt im Jahr 2030 die Umbasierung eines Index auf ein neues Basisjahr 2027 veröffentlicht bzw. gilt gemäß Veröffentlichung ab dem Jahr 2027 eine neue Ermittlungsmethodik, so ist für die Berechnung der jährlichen Fortschreibung des Jahres 2030 und den Folgejahren die Zeitreihe des neu basierten bzw. angepassten Index zu verwenden, Für die Jahre bis 2029 werden zur Ermittlung der jährlichen Fortschreibung die vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Werte des Vorgängerindex verwendet.

- dem zur Pflege des Personalkostenindex SPNV gegründeten Verein „Verein Personalkostenindex Schienenpersonennahverkehr (VPKI SPNV) e.V.“ selbst oder mit einer Gesellschaft des Konzerns beizutreten, die Mitgliedschaft über die Laufzeit des Vertrages aufrecht zu erhalten und die in diesem Zusammenhang anfallenden Beiträge und Kostenumlagen unverzüglich zu zahlen,
- die vom Bundesverband SchienenNahverkehr e.V. in der Dokumentation zum Personalkostenindex SPNV dargestellten Pflichten zur Datenlieferung termingerecht zu erfüllen und
- die vom Bundesverband SchienenNahverkehr e.V. in der Dokumentation zum Personalkostenindex SPNV dargestellten Pflichten zum Review der Daten – einschließlich der Überprüfung der Rohdaten durch einen Wirtschaftsprüfer auf Kosten des EVU – termingerecht zu erfüllen.

Diese Pflichten gelten nur dann als erfüllt, wenn ihre Erfüllung gegenüber dem Land in geeigneter Weise nachgewiesen werden kann.

7.4 Durchlaufende Kosten

7.4.1 Trassenpreise

Trassenpreise für das vom Land genehmigte und mit Zügen durchgeführte Fahrplanangebot, d. h. Nutz-km (Nr. 2.1.1), sind durchlaufende Kosten und werden auf Nachweis erstattet. Dies gilt auch für Doppelführungen von Flügelzügen (Nr. 2.1.3.3). Dies gilt auch für notwendige Leerfahrten von Triebzügen. Die Aufbereitung und der Nachweis der Kosten obliegt dem EVU.

Ansprüche des EVU auf Minderung der Trassenpreise wegen Schlechtleistungen des EIU leitet das EVU nicht an das Land weiter. Das Land zahlt die Trassenpreise in voller Höhe an das EVU, so dass die Kosteneinsparung aufgrund der Minderung der Trassenpreise beim EVU verbleibt.

Soweit zwischen EIU und EVU Anreizsysteme vereinbart werden, die zu Bonus- und/ oder Maluszahlungen führen können, so sind diese Beträge Chance bzw. Risiko für das EVU und verbleiben dort.

7.4.2 Stationspreise

Stationspreise, welche durch die Erbringung der Nutz-km (Nr. 2.1.1) anfallen, sind durchlaufende Kosten und werden auf Nachweis erstattet. Dies gilt auch für Doppelführungen von Flügelzügen (Nr. 2.1.3.3) sowie für Personal, das entsprechend Nr. 3.7.2 durch den Stationsbetreiber eingesetzt wird.

Ansprüche des EVU auf Minderung der Stationspreise verringern die durchlaufenden Kosten. Soweit zwischen EIU und EVU Anreizsysteme vereinbart werden, die zu Bonus- und/ oder Maluszahlungen führen können, so sind diese Beträge durchlaufend.

7.4.3 Marktmachtmissbrauch des Infrastrukturbetreibers

Ein Ausgleich für finanzielle Nachteile des EVU durch das Land für marktmachtmissbräuchliches Verhalten des Infrastrukturbetreibers (z. B. Haftungsausschluss, Diskriminierungen)

wird nur unter folgenden kumulativ vorliegenden Voraussetzungen nach dem dargestellten Verfahren gewährt:

- Nachweis ausreichender Wehr gegenüber Diskriminierungen durch das EVU,
- Ausschöpfen aller Verhandlungsmittel durch das EVU,
- Ausschöpfen der eisenbahnrechtlichen Aufsichtsmittel (einschließlich Regulierungsaufsicht),
- Ausschöpfen zivil-, kartell- und verwaltungsrechtlicher Klagemöglichkeiten,
- Plausibilitätsprüfung durch einen vom Land beauftragten und bezahlten Sachverständigen sowie
- bei Dissens Anrufen der Schlichtungsstelle (Nr. 8.1.6).

Eine Prozessstandschaft ist dem Land durch das EVU für Klagen gegen das EIU sowie gegen alle anderen marktmächtigen Anbieter von Leistungen zu ermöglichen, sofern dies nach der jeweiligen Prozessordnung möglich ist. Ist eine Prozessstandschaft nicht möglich, ist das EVU verpflichtet, mögliche Ansprüche gegen das EIU gerichtlich durchzusetzen und die Prozessführung mit dem Land abzustimmen. Daneben ist das EVU verpflichtet, soweit möglich eigene Ansprüche dem Land zum Zwecke der Prozessführung abzutreten.

7.4.4 Durchlaufende Fahrzeugkosten

Das Land erstattet dem EVU auf Nachweis die notwendigen Kosten des nach dem Instandhaltungsvertrag an den Hersteller zu zahlenden Laufleistungsentgelts und der Werkstattbetriebspauschale.

Ändert der Fahrzeugeigentümer die Miete für die Triebzüge gemäß § 5 Abs. 4 Fahrzeugmietvertrag (**Anlage M2**), ändert sich der auf die Miete entfallende Anteil der Abgeltung im gleichen Verhältnis wie sich die Fahrzeugmiete ändert. Der auf die Miete entfallende Anteil der Abgeltung ist in Anhang 7a in Position K.6.2.1.1 ausgewiesen.

Das Land erstattet dem EVU auf Nachweis das dem EVU entstehende Entgelt Triebzug-Nutzerwechsel nach Ziffer 12.5 Instandhaltungsvertrag (**Anlage B2**).

7.4.5 Weitere durchlaufende Kosten

Durchlaufend sind die Kosten für die Verbund- und Tariforganisationen (Nr. 5.1.2) und für die Mobilitätsservice-Zentrale (Nr. 5.3.8). Diese werden in angefallener Höhe im Rahmen der Jahresschlussrechnung erstattet (Nr. 7.8.3).

7.4.6 Verpflichtung zur Interessenswahrung

Wegen des weitgehend durchlaufenden Charakters trägt das EVU bei den durchlaufenden Kosten und bei der Realisierung von Fahrgelderlösen (Nr. 5.1) nur ein geringes Risiko. Gleichwohl hat es den Bezug und die Realisierung der Erlöse so vorzunehmen, als würde dies sein eigenes Risiko betreffen und muss gegen Nicht- und Schlechtleistung vorgehen. Mengen- und Bindungsvorteile sind zu nutzen.

Die Beträge für die durchlaufenden Kosten sind dem Land mittels Kopien der von den leistenden Unternehmen gestellten Rechnungen nachzuweisen. Dabei stellt das EVU sicher,

dass es von den Unternehmen Rechnungen erhält, die sich nur auf die in diesem Verkehrsvertrag geregelten Leistungen beziehen. Werden keine Rechnungskopien vorgelegt, ist das Land berechtigt, die zu erstattenden Kosten auf einen angemessenen Betrag festzulegen.

Gegen marktmachtmissbräuchliche oder sonstige unzulässige Preise und Konditionen (z. B. Verweigerung einer Qualitätsgarantie) ist durch das EVU mit allen rechtlich zulässigen Mitteln vorzugehen, z. B. durch Einschaltung der Regulierungs-, Kartell- und/oder Eisenbahnaufsichtsbehörden und/oder der Gerichte. Eine Prozessstandschaft ist dem Land zu ermöglichen. Die Verfahrenskosten (Gebühren, Auslagen, eigene Bevollmächtigte des EVU sowie ggf. Bevollmächtigte des Verfahrensgegners jeweils nach gesetzlichen Gebühren) teilen sich beide Vertragsparteien hälftig. Der vom EVU aufzubringende Betrag ist auf 50.000 € in einem Jahr und auf 200.000 € über die gesamte Vertragslaufzeit begrenzt.

7.5 Weitere Anreizinstrumente

7.5.1 Innovationen und Zielvereinbarungen

Das EVU verfolgt kontinuierlich die Entwicklung aktueller Innovationen und Technologien, insbesondere auch im Bereich der künstlichen Intelligenz, sowie deren Einsatzpotentiale im Nahverkehr. Im Fokus stehen dabei Anwendungsfälle in den Bereichen Qualitätsdaten, Angebotsqualität, Fahrgastinformation, Kundenbetreuung und Fahrzeuginstandhaltung.

Das EVU schlägt dem Land unaufgefordert jährlich innovative Maßnahmen vor, wenn diese einen Beitrag zur Erreichung der vereinbarten Ziele erwarten lassen. Auf Wunsch des Landes setzt das EVU diese Maßnahmen auf Grundlage von Nr. 8.8.1 um.

Darüber hinaus kann das Land auf jährlicher Basis ein System zur Gewährung eines zusätzlichen Zuschusses bis zu einer Höhe von 250.000 € für die Erbringungen besonderer Leistungen einführen (Zielvereinbarung). Mit dieser Zielvereinbarung kann das Land zur Erhöhung der Akzeptanz, der Effektivität oder der Wirtschaftlichkeit des SPNV während der Vertragslaufzeit Ziele für besondere Leistungen festlegen. Diese Zielvereinbarungen müssen vorab mit dem EVU erörtert werden und diesem ist es zu ermöglichen, eigene Vorschläge zu unterbreiten. Die Erwartungen des Landes sowie die Grundlagen der Bewertung werden jährlich im Voraus konkretisiert. Das EVU ist nicht verpflichtet, die besonderen Leistungen zu erbringen. In Abhängigkeit des zu verfolgenden Ziels definiert das Land angemessene Bewertungsmethoden und -maßstäbe. Auf Grundlage dieser Bewertungsmethoden und -maßstäbe bewertet das Land die Leistungen des EVU nach billigem Ermessen.

Die Auszahlung erfolgt im Rahmen der Schlussrechnung.

7.5.2 Sonderbonus zur Betriebsaufnahme

In Zusammenhang mit der Betriebsaufnahme und der erfolgreichen Erbringung der Leistungen im ersten Betriebsjahr gewährt das Land dem EVU folgende Bonuszahlungen:

- a. Bonus Tf-Ausbildung: Es werden 1,5 Mio. € gewährt, wenn vom EVU 25 Triebfahrzeugführer für den Einsatz im Netz Süd-West ausgebildet worden sind, die Ausbildung im Zeitraum 01.01.2027 – 31.10.2027 erfolgreich abgeschlossen worden ist, so dass sie ab dem 1.11.2027 als Triebfahrzeugführer für diesen Verkehrsvertrag eingesetzt werden können und das EVU dieses dem Land nachweist. Der Bonus verringert sich um 1/25 für jeden der 25 Triebfahrzeugführer, der vor dem 30.09.2028 nicht mehr dauerhaft im Netz beschäftigt ist.

- b. Es werden 0,5 Mio. € gewährt, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind und das EVU deren Erfüllung nachweist:
- Mindestens 40 Triebfahrzeugführer (Vollzeitäquivalente mit entsprechender Befähigung) haben zum 1.10.2027 einen spätestens ab Betriebsaufnahme in Kraft befindlichen Arbeitsvertrag mit der Projektgesellschaft geschlossen, der sie verpflichtet, bei der Erbringung der Verkehrsleistungen dieses Verkehrsvertrags tätig zu werden. Soweit der Arbeitsvertrag nach § 613a BGB durch Beitritt der Projektgesellschaft in den bisher bestehenden Arbeitsvertrag des entsprechenden Arbeitnehmers zustande gekommen ist, ist es erforderlich, dass die entsprechenden Arbeitnehmer zum 01.10.2027 auf ihr Widerspruchsrecht nach § 613a Abs. 6 BGB wirksam verzichtet haben oder die Frist zum Widerspruch gegen den Übergang des Arbeitsverhältnisses abgelaufen ist.
 - Mindestens 52 Triebfahrzeugführer (Vollzeitäquivalent; mit entsprechender Befähigung) verfügen zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme über einen Arbeitsvertrag mit der Projektgesellschaft.
 - Bis zum 01.01.2028 sind 80 % der geforderten Fahrkartenautomaten in Betrieb genommen worden.
 - Die Betriebsleitzentrale des EVU ist drei Monate vor der Betriebsaufnahme für die Leistungserbringung hinreichend eingerichtet und funktionsfähig.
- c. Es werden 0,5 Mio. € gewährt, wenn während des Vorlaufbetriebs gemäß Nr. 2.2.13 nicht mehr als 10 % der Nutz-km nach Ursachengruppe C2 ausfallen.
- d. Es werden 0,5 Mio. € gewährt, wenn die folgenden Voraussetzungen für das Kalenderjahr 2028 erfüllt sind:
- Der Anteil der Zugausfälle nach Ursachengruppe C2 gemäß Nr. 3.2.1 liegt im Jahresdurchschnitt bei maximal 2 % der bestellten Fahrplanleistung,
 - die gemäß Nr. 8.2.1 geschuldeten Statusberichte und Daten für die Qualitätsdatenbank wurden vollständig und fristgerecht geliefert und die Voraussetzungen für eine Vertragskrise gemäß Nr. 8.7.4 liegen nicht vor.

7.5.3 Sonderbonus zum Vertragsende

Für Arbeitnehmer, die in der Projektgesellschaft zum regulären Vertragsende (Nr. 8.4.1) beschäftigt sind, erhält das EVU für den Übergang auf das nachfolgende EVU Sonderboni. Voraussetzung ist, dass der Arbeitnehmer bis spätestens 18 Monate vor dem Übergang einen unbefristeten Arbeitsvertrag beim nachfolgenden EVU geschlossen und endgültig auf sein Widerspruchsrecht nach § 613a Abs. 6 BGB verzichtet hat.

Die Sonderboni betragen jeweils

- 30.000 € je Triebfahrzeugführer, Lehrlokführer, Teamleiter und Disponent

für jeden erfolgreich übergehenden Arbeitnehmer zum regulären Vertragsende und zusätzlich für jeden übergegangenen Arbeitnehmer, der weiterhin bei dem nachfolgenden EVU ein Jahr nach dem regulären Vertragsende noch beschäftigt ist.

Kann ein Wechsel allein aufgrund von § 131 Abs. 3 Satz 2 GWB nicht erfolgen, so wird auch für diese Personale ein Bonus gewährt. Die Sonderboni werden nach Wahl des Landes von diesem oder alternativ durch das nachfolgende EVU gewährt.

7.6 Erlöse

7.6.1 Systematik

Die Begriffe Einnahmen und Erlöse werden wie folgt definiert:

Einnahmen beinhalten:

- Kassentechnische Fahrgeldeinnahmen aus dem Vertrieb der unter Nr. 5.2 genannten Tarife; kassentechnische Einnahmen sind hierbei definiert als die Einnahmen, welche das EVU durch eigenen Vertrieb vereinnahmt, also vor Einnahmeaufteilung entsprechend den jeweils zutreffenden Verträgen der Tariforganisationen bzw. Verbünde.
- Einnahmen aus erhöhten Beförderungsentgelten.

Erlöse beinhalten:

- Kassentechnische Fahrgeldeinnahmen zuzüglich bzw. abzüglich des Saldos aus Zusecheidungen bzw. Verbindlichkeiten aus der Einnahmeaufteilung der Fahrgeldeinnahmen für die unter Nr. 5.2 benannten Tarife.
- Kassentechnische Fahrgeldeinnahmen aus den unter Nr. 5.2 benannten Tarifen, die keiner Einnahmeaufteilung unterliegen.
- Beantragte und erhaltene Ausgleichszahlungen (z. B. nach §§ 228 ff SGB IX, § 6a AEG, etc.) einschließlich etwaiger Ausgleichszahlungen aus Nachfolgeregelungen und/oder nach geltenden landesgesetzlichen Regelungen sowie aus allgemeinen Vorschriften nach VO EG 1370/2007 sowie Erlöse aus der Abgeltung von Leistungen aus sonstigen Verkehrsverträgen bzw. Öffentlichen Dienstleistungsaufträgen und sonstigen Vereinbarungen mit Aufgabenträgern in Bezug auf die vertragsgegenständlichen Leistungen.
- Alle sonstigen Zahlungen Dritter, die für Leistungen und Tätigkeiten des EVU im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen oder für die Anwendung der Tarife gemäß Nr. 5.2 gewährt werden, wie z. B.
 - Vertriebsprovisionen, Vorabzusecheidungen oder ähnliche Zahlungen, die dem EVU als Ausgleich für entgangene Erlöse oder als Provision für den Vertrieb von Tarifprodukten durch andere Verkehrsunternehmen oder Tariforganisationen und Verbünde gewährt werden,
 - Reservierungsentgelte,
 - Tarif- oder Fahrgeldersatzleistungen durch Dritte für Leistungen im Anwendungsbereich der o.g. Tarife (z. B. Erstattungen für pauschalisierte Sondertickets im Freizeitverkehr durch Dritte etc.),
 - Erlöse aus dem Verkauf der BahnCard und aus dem entsprechenden Einnahmeaufteilungsverfahren „Schweizer Modell“.
- Zuweisungen durch das Land oder sonstige Dritte im Sinne von Ausgleichszahlungen für Mindererlöse z. B. aufgrund politisch veranlasster Tarifangebote.

Nicht als Erlöse gelten Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt, Gebühren, die für Verwaltungshandlungen des EVU gegenüber anderen Unternehmen und den Fahrgästen anfallen (z. B. für Erstattungen oder das Ausstellen von Ersatzkarten) sowie Erlöse, auf deren Anrechnung das Land durch gesonderte schriftliche Vereinbarung mit dem EVU verzichtet hat.

Die Erlöse verbleiben beim EVU und werden mit der Jahresschlussrechnung auf den Anspruch des EVU auf Zahlung der Abgeltung angerechnet und auf Nachweis mit der Jahresschlussrechnung gemäß Nr. 7.8.3 abgerechnet.

Die auf die Abgeltung anzurechnenden Erlöse sind als Netto-Beträge angerechnet. Die Einnahmen bzw. Erlöse sind mit dem jeweils gültigen Umsatzsteuersatz vom EVU eigenständig zu versteuern.

7.6.2 Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis

Als Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis gelten diejenigen, die nach den Beförderungsbedingungen des jeweiligen Tarifes zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet wären und Fahrgäste, die im Falle einer Kontrolle keinen gültigen Fahrausweis vorzeigen können und das EVU dieses zu vertreten hat (z. B. wegen Störung von Fahrausweisautomaten des EVU). Das EVU stellt sicher, dass der Anteil der Fahrgäste, bezogen auf die Gesamtzahl der Fahrgäste, eine Quote von 3,0 % nicht übersteigt.

Das Land hat das Recht, die Quote der Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis jeweils für ein Kalenderjahr stichprobenhaft, unangekündigt und auf eigene Kosten ermitteln zu lassen. Dabei ist eine statistische Sicherheit von 95 % bei einem relativen Fehler von maximal 5 % sicherzustellen. Die Verkehrstage Mo-Fr, Sa und So sind jeweils an mindestens vier Tagen in mindestens zwei verschiedenen Quartalen zu erheben.

Bei Überschreitung des zulässigen Anteils wird die Abgeltung wie folgt verringert (sofern $q - y \cdot q - 3\% > 0$):

*Verringerung der Abgeltung = PKM_Kalenderjahr * (q - y*q - 3 %) * 0,10 € (pauschalierter Schadenersatz)*

Mit *PKM_Kalenderjahr*: *Personen-km des Kalenderjahres*
q: *ermittelte Anteil von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis (Anzahl festgestellte Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis / Anzahl kontrollierte Fahrgäste)*
y: *positiver relativer Fehler der Erhebung bei einer statistischen Sicherheit von 95 %*

7.7 Leistungsstörungen

7.7.1 Grundsätze

7.7.1.1 Geschuldete Leistung

Geschuldet wird der in Nr. 2 beschriebene Leistungsumfang mit der in Nr. 3 genannten Qualität unter Verwendung der in Nr. 4 geregelten Fahrzeuge und unter Beachtung der in Nr. 5 genannten Tarif- und Vertriebsvorgaben und den in Nr. 6 genannten Vorgaben zur Kommunikation, bezogen auf den kalenderjährlichen Abrechnungszeitraum (Nr. 7.8.1). Die Leistung von Abschlägen (Nr. 7.8.2) bedeutet noch keine Abnahme der Leistung. Das Land finanziert hierbei die Gesamtleistung zur Sicherstellung eines jederzeit verfügbaren SPNV mit entsprechender Qualität.

7.7.1.2 Risikosphären

Das Risiko der Erfüllung der vertraglichen Leistungen liegt vollständig beim EVU, soweit hier nicht anderes geregelt ist. Das EVU ist verpflichtet, gegen diese Risiken angemessene Vorsorge zu leisten und bei deren Auftreten Maßnahmenpläne zur Mängelbeseitigung vorzulegen.

Für nachstehende Risiken haftet das EVU dem Land lediglich auf Nacherfüllung:

- Unfälle aufgrund unbefugter Eingriffe in den Bahnverkehr, soweit diese nicht mit gebotener Sorgfalt vorhersehbar und vermeidbar waren,
- Personenunfälle, die trotz Aufbringen der erforderlichen Sorgfalt nicht vermeidbar sind,
- Naturkatastrophen,
- allgemeiner Streik/Ausperrung (nicht EVU-intern),
- Attentate, Terrorakte und Sabotageakte,
- Polizeieinsatz (Sperrung von Strecken/Stationen aus behördlichen Gründen, wie z. B. Bombendrohungen oder Demonstranten im Gleis; nicht aufgrund Personenfeststellung durch Polizei auf Wunsch des EVU),
- Notarzt am/im Zug.

7.7.1.3 Nacherfüllung und Schlechterfüllung

Die Nacherfüllung ist die verspätete Erfüllung der Leistung, die im Rahmen dieses Vertrages noch als ordnungsgemäße Erfüllung zugestanden ist (z. B. Ersatzbeförderung – Nr. 3.2.2; Änderung der Abgeltung gemäß Nr. 3.2.1).

Die Schlechterfüllung einer Leistung ist die nicht unerhebliche Abweichung von den vertraglichen Vorgaben ohne Rücksicht auf Verschulden.

7.7.2 Reaktionsmöglichkeiten des Landes bei Nicht- oder Schlechterfüllung

7.7.2.1 Minderungen

Wird eine nach diesem Vertrag geschuldete Leistung nicht erbracht, ist das Land zur Minderung berechtigt.

Sollten in diesem Vertrag Minderungsbeträge nicht festgelegt sein, wird die Abgeltung entsprechend dem geminderten Wert der erbrachten Leistung nach billigem Ermessen des Landes gemindert. Qualitätsmali (Nr. 3.1) gelten ebenfalls als Minderungen. Dem EVU bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der Minderungsbetrag geringer ist. Bezugsgröße von Minderungen sind die Gesamtkosten eines Jahres.

7.7.2.2 Reduzierung der Abgeltung

Das Land ist berechtigt, die Abgeltung in den im Vertrag genannten Fällen als Ausgleich für durch die nicht erbrachte Leistung entstandene Schäden (z. B. immaterielle Schäden durch Vertrauensverlust der Nutzer in die Zuverlässigkeit des Zugverkehrs und/oder langfristige Erlösrückgänge) um die jeweils genannten Beträge zu reduzieren, wenn das EVU den Reduzierungsanlass zu vertreten hat.

7.7.2.3 Vertragsstrafen

Für alle in diesem Verkehrsvertrag genannten Vertragsstrafen gilt: Weist der Vertragsteil, dem die Pflichtverletzung zur Last gelegt wird, unter Beachtung der Risikosphären (Nr. 7.7.1.2) nach, dass er die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat, so entfällt die Vertragsstrafe. Vertragsstrafen werden auf Schadenersatzzahlungen angerechnet, wenn sie auf demselben Sachverhalt beruhen.

Ist keine Höhe der Vertragsstrafe festgelegt so kann das Land diese nach billigem Ermessen in angemessener Höhe festlegen. Die Vertragsstrafe beträgt je Einzelfall und je Tag Überschreitung maximal 10.000 €.

Die Höhe der Vertragsstrafen eines Jahres ist auf 5 % der Gesamtkosten pro Jahr begrenzt.

7.7.2.4 Haftung für vertragliche Schäden

Das EVU haftet dem Land für Schäden, die es ihm in Verletzung der vertraglichen Pflichten schuldhaft zugefügt hat. Das EVU hat dem Land alle Nachteile, Schäden, Kosten und Aufwendungen zu ersetzen, die sich in dessen Vermögen (Vermehrung von Verbindlichkeiten und Reduktion von Rechten) niederschlagen. Insbesondere haftet das EVU für

- die Kosten, die das Land einem Eisenbahninfrastrukturunternehmen wegen einer vom EVU verschuldeten Handlung oder einer Unterlassung zu zahlen hat,
- die dem Land und/oder der NAH.SH entstehenden Kosten eines neuen Vergabeverfahrens, wenn das EVU die vorzeitige Auflösung dieser Vereinbarung zu vertreten hat,
- Mehrkosten aus der Ersatzvornahme (Nr. 7.7.2.5),
- unnötige Zahlungen wegen einer vom EVU verschuldeten Handlung oder einer Unterlassung an Eisenbahninfrastrukturunternehmen (insbesondere Infrastrukturbenutzungsentgelt), welche zu leisten sind, ohne dass die Gegenleistungen der Eisenbahninfrastrukturunternehmen wegen einer vom EVU verschuldeten Handlung/Unterlassung ausgenutzt werden können und
- pauschalierten Schadenersatz für Nichteinhaltung der Quote Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis (Nr. 7.6.2).

7.7.2.5 Ersatzvornahme

Erbringt das EVU die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen oder Teile hiervon oder wesentliche Vorleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß oder ist mit hoher Wahrscheinlichkeit damit zu rechnen, dass das EVU die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen oder Teile hiervon oder wesentliche Vorleistungen nicht oder nicht vertragsgemäß erbringt, fordert das Land das EVU unter Setzung einer angemessenen Frist auf, die Herstellung der Leistungsbereitschaft nachzuweisen. Führt das EVU den Nachweis nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig, setzt das Land dem EVU eine weitere angemessene Frist zur Erbringung der Leistung. Verstreicht auch diese erfolglos, ist das Land berechtigt, einen Dritten mit der Durchführung der vom EVU geschuldeten, aber nicht erbrachten Leistungen zu beauftragen. Die Fristsetzungen sind entbehrlich, wenn das EVU die Leistungen ernsthaft und endgültig verweigert oder besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen das Land zur Kündigung des Vertrages nach Nr. 8.5 berechtigen. Die damit verbundene Abbestellung von Leistungen oder Teilen hiervon beim EVU erfolgt unabhängig und ggf. zusätzlich zu den in Nr. 2.2.6 definierten Obergrenzen für Abbestellungen.

Der Abgeltungsbetrag bleibt unverändert. Das EVU hat dem Land die erforderlichen Aufwendungen der Ersatzvornahme zu erstatten. Das Land ist berechtigt Zahlungen an das EVU nach diesem Vertrag mit ihren Ansprüchen gegen das EVU auf Erstattung der Kosten einer Ersatzvornahme aufzurechnen.

Die Dauer einer Ersatzvornahme beträgt mindestens drei Jahre und verlängert sich um jeweils ein Jahr, wenn das EVU 18 Monate vor Ablauf der Drei-Jahres-Frist nicht glaubhaft darlegen kann, die nicht oder nicht vertragsgemäß erbrachte Leistung vollständig und vertragsgemäß erfüllen zu werden.

Das Recht zur Ersatzvornahme gilt auch für separierbare Teilleistungen (beispielsweise: RE 70, Errichtung und Betrieb von Fahrausweisautomaten, Betrieb von NAH.SH Servicestellen, Ersatzverkehr, Ausbildungsmaßnahmen).

Des Weiteren ist das Land berechtigt, geeignete Betriebspersonale im Wege der Arbeitnehmerüberlassung bei Dritten zu beschaffen und dem EVU beizustellen, welches verpflichtet ist, diese Personale einzusetzen.

7.7.3 Regress

Das EVU ist verpflichtet, Regress gegen Infrastrukturbetreiber für unzureichende Leistung (unter anderem Sperrung, Verlangsamung, falsches Trassenmanagement, verfristeter oder unzureichender Baustellenplan) zu nehmen. Auf Verlangen des Landes sind durch das EVU mögliche Regressansprüche gerichtlich durchzusetzen. Nr. 7.4.3 gilt entsprechend.

7.8 Abrechnung

7.8.1 Abrechnungsjahr

Die Abrechnung erfolgt je Kalenderjahr. Kalenderjahre mit unterjährigem Beginn bzw. Ende der Vertragslaufzeit werden tagesanteilig abgerechnet.

7.8.2 Abschlagszahlung

Das Land zahlt an das EVU monatlich jeweils zum 1. des Monats Abschläge in Höhe von einem Zwölftel von 95 % der für das laufende Kalenderjahr zu erwartenden Abgeltung unter Berücksichtigung der nachfolgenden Berechnungsvorgaben.

Ändert der Fahrzeugeigentümer die Miete für die Triebzüge gemäß § 5 Abs. 4 Fahrzeugmietvertrag (**Anlage M2**), ändern sich die Abschlagszahlungen ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Mietänderung in Höhe der monatlichen Mietänderung.

Die Abschläge werden in zwei Teilen gezahlt. Der erste Teil wird jeweils zum 1. des Monats in Höhe des monatlichen Abschlages abzüglich der für diesen Monat fälligen Fahrzeugmieten gezahlt. Der zweite Teil wird in Höhe der für diesen Monat nach dem Fahrzeugmietvertrag (**Anlage M2**) fälligen Fahrzeugmieten zum Zeitpunkt der Fälligkeit der Mietzahlungen gezahlt.

Für die Ermittlung der Kostenfortschreibung der Abschlagszahlungen werden die Indexstände verwendet, die zu Beginn des jeweiligen Kalenderjahres verfügbar sind. Weitere

Entwicklungen bzw. Erkenntnisse zu den fortgeschriebenen Kosten des EVU und zu den durchlaufenden Kosten werden im Rahmen der Jahresschlussrechnung berücksichtigt.

Hinsichtlich der Erlöse wird das Land die Abschläge auf Basis der zu Beginn des jeweiligen Kalenderjahres vorliegenden Erkenntnisse über die voraussichtlichen Erlöse des betreffenden Jahres festlegen. Es werden hierbei insbesondere die Fahrgastzahlen der vorangegangenen Jahre sowie die Tarifentwicklung der entsprechenden Tarife zu Grunde gelegt. Jede Vertragspartei kann einmal je Quartal eine Anpassung der zugrundeliegenden Erlöse verlangen, wenn aus Sicht des Landes zu erwarten ist, dass die zu erwartenden Erlöse um mehr als 10 % von den zuvor angesetzten Erlösen abweichen.

Das Land kann bei den Abschlägen Leistungsstörungen (Nr. 7.7) nach billigem Ermessen berücksichtigen. Dies gilt auch, wenn die ermittelten Werte zunächst strittig sind. Das Land ist zur Zurückbehaltung angemessener Teile oder des gesamten Abschlags berechtigt, soweit das EVU bei Zuarbeiten für die Abrechnung oder bei der Lieferung von Berichten und Nachweisen im Verzug ist.

Der erste Teil der monatlichen Abschlagsraten für die letzten drei Monate der Laufzeit des Verkehrsvertrages werden vom Land so lange einbehalten, bis das EVU die für das betreffende Jahr zu erstellende Jahresschlussrechnung (Nr. 7.8.3) vorgelegt hat.

7.8.3 Abrechnung

Für die Qualitätsbewertung legt das EVU dem Land quartalsweise, auf Wunsch des Landes monatlich, gemeinsam mit dem Kleinen Statusbericht eine vorläufige Quartalsabrechnung entsprechend **Anhang 7b** vor.

Das EVU erstellt den Entwurf der Jahresschlussrechnung bis zum 31.05. des Folgejahres nach Vorlage der vollständigen Leistungsberichte (Nr. 8.2.1) und auf Basis von **Anhang 7b**. Sofern Bestandteile der Jahresschlussrechnung zum 31.05. des Folgejahres noch nicht vorliegen, erfolgt die Jahresschlussrechnung hinsichtlich dieser Bestandteile zunächst vorläufig unter Berücksichtigung der am 31.05. vorliegenden Ergebnisse bzw. Erkenntnisse. Im Rahmen der Jahresschlussrechnung ermittelte Ansprüche des EVU oder des Landes werden innerhalb von zwei Monaten nach Abstimmung über die Richtigkeit und Vollständigkeit der Schlussrechnung ausgeglichen bzw. mit den nächsten Monatsraten verrechnet. Soweit Boni, Mali, Minderungen, Abzüge oder Vertragsstrafen strittig sind, berührt dies nicht die vorläufige Jahresschlussrechnung.

Eine Verzinsung von Ansprüchen erfolgt für einen Zeitraum bis 3 Monate nach Fälligkeit nicht. Darüber hinaus gilt § 288 Abs. 2 BGB.

7.8.4 Abtretung von Erstattungsansprüchen

Das EVU ist verpflichtet, den Netto-Anteil seines Erstattungsanspruchs gegen das Land in Höhe der Mietrate je Fahrzeug zur Erfüllung seiner Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Vermieter aus § 5 des Fahrzeugmietvertrages (Anlage M-2) an Erfüllung statt an den Vermieter abzutreten. Das EVU wird die Abtretungsvereinbarung gemäß § 5 Abs. 9 Fahrzeugmietvertrag mit dem Land abstimmen. Das Land sichert dem EVU und dem Vermieter zu, dass es die abgetretene Forderung an den Vermieter zahlt und nicht kürzt.

Das EVU schließt mit der ZUG.SH die Abtretungsvereinbarung gemäß Anhang 7d. Das Land sichert zu, dass die ZUG.SH bereit ist, diese Abtretungsvereinbarung abzuschließen.

8 Zusammenarbeit, Laufzeit und Schlussbestimmungen

8.1 Gremien und Zusammenarbeit

8.1.1 Grundsätze

Für alle im Zusammenhang mit der Erbringung der Verkehrsleistung anfallenden Abstimmungen vereinbaren die Vertragspartner eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Darunter verstehend beide Vertragsparteien eine regelmäßige, proaktive, offene und transparente Kommunikation über alle Fragen und relevanten Informationen, die die Vertragsabwicklung betreffen. Das EVU verpflichtet sich, das Land umfassend und zeitgerecht über eigene und bekannte Planungen Dritter sowie sonstige Maßnahmen und Ereignisse (z. B. Veränderungen der Eisenbahninfrastruktur) in Kenntnis zu setzen, die sich auf die Verkehrsleistungen auswirken könnten.

Sollte es während der Abwicklung dieses Verkehrsvertrages zu Problemen zwischen den Vertragsparteien oder zu Fragen, die aus den Vertragsbedingungen resultieren, kommen, werden die Parteien versuchen, zunächst auf der Arbeitsebene eine Lösung zu finden. Sofern dies nicht gelingt, werden sie eine Einigung im Lenkungskreis anstreben.

Die Pflicht zur vertrauensvollen Zusammenarbeit erstreckt sich auch auf die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und auf sonstige Veröffentlichungen. Das bedeutet, dass alle Maßnahmen mit Öffentlichkeitsrelevanz der Zustimmung des Landes bedürfen.

Zur Umsetzung und zum Vollzug des Verkehrsvertrages bilden die Vertragsparteien die nachfolgenden Gremien. Schriftliche Festlegungen der Gremien, die im Einvernehmen getroffen wurden, werden Bestandteil des Verkehrsvertrages.

8.1.2 Gespräche zwischen den Vertragsparteien

Die Vertragspartner stimmen sich in regelmäßigen Vertragsgesprächen zu Belangen dieses Vertrages ab. Die Federführung liegt bei der NAH.SH.

Das Land ist zudem berechtigt, zu Vertragsfragen, welche die vertraglich geschuldete Leistung betreffen, Arbeitsgruppen einzuberufen. Diese werden vom EVU fachlich vorbereitet. Werden Arbeitsgruppen einberufen, werden beide Parteien hierfür die erforderlichen personellen, technischen und finanziellen Ressourcen sowie die erforderlichen Daten bereitstellen. Zur Steuerung setzen die Parteien bei Bedarf oder auf Anforderung des Landes einen Lenkungskreis ein.

Das Land ist weiterhin berechtigt, unter seiner Federführung mit den fachlich zuständigen Ansprechpartnern des EVU gelegentliche oder regelmäßige „Performance Dialoge“ zu führen. Bei Bedarf erfolgen die Dialoge in kurzen regelmäßigen Abständen.

Auf Wunsch des Landes nehmen in Nr. 2.7.1 genannte Funktionsträger des EVU an den Gesprächen teil.

8.1.3 Arbeitskreis Qualität

Auf Wunsch des Landes nimmt das EVU an den Sitzungen des landesweiten Arbeitskreises Qualität teil, der für verkehrsvertragsübergreifende Fragestellungen zwischen mehreren EVU und dem Land eingerichtet wurde.

Das EVU ist auf Anforderung des Landes des Weiteren verpflichtet, an den Qualitätszirkeln teilzunehmen, soweit diese für die von ihm bedienten Strecken vom Land einberufen werden.

8.1.4 Fahrgastbeirat

Der landesweite, unternehmensunabhängige Fahrgastbeirat setzt sich aus Mitgliedern gesellschaftlicher Gruppen/Verbände und aus Fahrgästen (Laien) zusammen. Der Fahrgastbeirat begleitet Planung und Betrieb des SPNV aus Sicht der Fahrgäste und entwickelt eigene Vorschläge hierzu.

Der Fahrgastbeirat kann eine eigenständige Öffentlichkeitsarbeit betreiben, die auch die Leistungen und das Verhalten einzelner EVU thematisiert. Dies beinhaltet ggf. auch die Veröffentlichung von Daten über Pünktlichkeit, Anschlussverluste, Zugausfälle, unzureichende Zugbildung und Fahrgastbeschwerden.

Darüber hinaus kann das Land Regelungen treffen, die dem Fahrgastbeirat folgende Rechte gewähren

- ein umfassendes Informationsrecht,
- Vertretungsrecht für einzelne Fahrgäste in Streitfällen mit dem EVU.

Das EVU ist verpflichtet, auf Wunsch des Fahrgastbeirates bis zu viermal jährlich Auskunft über die Betriebsabwicklung, Wünsche und Beschwerden von Fahrgästen des Verkehrs des EVU zu geben. Das EVU entsendet einen Vertreter in die Sitzungen des Fahrgastbeirates, wenn der Fahrgastbeirat das EVU dazu einlädt.

8.1.5 Programm zur Berücksichtigung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste

Gemäß § 2 Abs. 3 Sätze 2-4 EBO ist das EVU verpflichtet, ein Programm zur Gestaltung von Bahnanlagen und Fahrzeugen zu erstellen, mit dem Ziel, eine möglichst weitreichende Barrierefreiheit für die Nutzung zu erreichen. Dieses Programm berücksichtigt die Belange aller mobilitätseingeschränkter Fahrgäste sowie die speziellen Rahmenbedingungen dieses Verkehrsvertrags. Es muss daher mindestens einen besonderen Teil mit Bezug zu diesem Verkehrsvertrag enthalten oder speziell hierfür aufgestellt sein. Neben Berücksichtigung der gesetzlichen Beteiligungsrechte sind auch das Land und der Fahrgastbeirat an der Aufstellung zu beteiligen. Das Programm muss unaufgefordert im ersten Betriebsjahr vorgelegt werden und ist alle zwei Jahre zu aktualisieren.

Das EVU arbeitet aktiv mit den anerkannten Behindertenverbänden in Schleswig-Holstein zusammen. Das EVU ist bereit, in Kooperation mit den anerkannten Behindertenverbänden die Servicemitarbeiter regelmäßig alle zwei Jahre im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen zu schulen (vgl. Nr. 3.7).

Die NAH.SH koordiniert ein Gremium zur Beteiligung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste (derzeit „Runder Tisch mobilitätseingeschränkte Reisende“). Das EVU ist verpflichtet, aktiv an den Sitzungen dieses Gremiums mitzuarbeiten.

8.1.6 Streitschlichtung

Vor Erhebung einer gerichtlichen Klage aus diesem Vertrag oder wegen dieses Vertrages verpflichten sich die Vertragspartner, die Schlichtungsstelle anzurufen. Die Anrufung der Schlichtungsstelle hemmt die Verjährung. Die Vertragsparteien verzichten insoweit auf die Einrede der Verjährung in einer gerichtlichen Auseinandersetzung.

Die Schlichtungsstelle wird einvernehmlich besetzt und setzt sich zusammen aus

- zwei Vertretern des EVU,
- zwei Vertretern des Landes/ der NAH.SH,
- und einem neutralen, von diesen gemeinsam zu benennenden Vorsitzenden.

Die Schlichtungsstelle ist vom EVU oder dem Land spätestens zwei Monate nach dem Eintreten des Streitfalls einzuberufen. Die Schlichtungsstelle tagt auf Anforderung der Anrufungsberechtigten und entscheidet innerhalb von vier Wochen nach vollständiger Sachverhaltsermittlung. Die Schlichtungsstelle unterbreitet den Parteien einen von dem Vorsitzenden rechtlich begründeten Schlichtungsvorschlag und hört die Beteiligten zu seinem Schlichtungsvorschlag an. Nach erfolgter Anhörung schlägt die Schlichtungsstelle den Parteien einen abschließenden Schlichtungsvorschlag vor und begründet diesen. Nehmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag übereinstimmend an, ist die Schlichtung beendet. Lehnt eine der Parteien oder lehnen beide Parteien den Schlichtungsvorschlag ab, entscheidet die Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten mit einem Streitwert bis zu 100.000 € durch mehrheitliche Entscheidung für die Parteien verbindlich. Überschreitet der Streitwert 100.000 €, ist die Schlichtung bei Ablehnung des Schlichtungsvorschlags durch eine Partei oder beide Parteien ohne Ergebnis beendet.

Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle ist die NAH.SH. Verhandlungsort ist Kiel.

8.2 Berichte, Datenlieferungen und -verwendung

8.2.1 Berichtspflichten

Das EVU legt dem Land folgende Berichte vor:

| Berichtsart | Frist / Intervall | Inhalt / Berichtsgegenstand | Format |
|------------------------------|--|---|------------------------|
| Kleiner Statusbericht | Quartalsweise (auf Wunsch des Landes monatlich) bis zum Ende des Folgemonats | Management Summary der wichtigsten Ereignisse, | gemäß Anhang 3f |
| | | Summarische Darstellung der Zugausfälle (Nr. 3.2.1), | gemäß Anhang 3f |
| | | Summarische Darstellung des Bußeinsatzes bei Ersatzbeförderung (Nr. 3.2.2), | gemäß Anhang 3f |
| | | Summarische Darstellung der Pünktlichkeit (Nr. 3.3), | gemäß Anhang 3f |

| Berichtsart | Frist / Intervall | Inhalt / Berichtsgegenstand | Format |
|-----------------------------|---|---|---|
| | | <p>Summarische Darstellung der Zugbildung (Nr. 3.5),</p> <p>Darstellung der Ausnutzung des Zusatzkontingents für Mehrfachtraktionen (Nr. 2.4.2)</p> <p>Summarische Darstellung der Personalpräsenz in und an den Zügen (Nr. 3.7.1),</p> <p>Auswertung des Beschwerdemanagements und der Inanspruchnahme der gesetzlichen Fahrgastrechte (Nr. 6.3.1),</p> <p>Verfügbarkeit des Vertriebs.</p> | <p>gemäß Anhang 3f</p> <p>gemäß Anhang 3f</p> <p>gemäß Anhang 3f</p> <p>gemäß Anhänge 3d und 3f</p> <p>gemäß Anhang 3f</p> |
| Großer Statusbericht | Jährlich bis zum Ablauf des ersten Quartals des Folgejahres | <p>Wie Kleiner Statusbericht, sowie zusätzlich:</p> <p>Darstellung der Verspätungsursachen nach Codierung EIU (Nr. 3.3),</p> <p>Vereinbarung mit Taxi- und Mietwagenunternehmen zu Gutscheinregelung (Nr. 3.2.2),</p> <p>Nachweis der Personalpräsenz an Stationen (Nr. 3.7.2),</p> | <p>gemäß Anhang 3f</p> <p>gemäß Anhang 3f</p> <p>gemäß Anhang 3f</p> |
| | | <p>Übersicht der sicherheitsrelevanten Aspekte wie Tätlichkeiten, Übergriffe, Anzeigen, Ermittlungsverfahren der Staatsanwaltschaft etc.,</p> <p>Besetzungszeiten und etwaige Verstärkung bei der Betriebsleitzentrale nach Nr. 2.5</p> <p>Nachweis, dass die Anforderungen an die Ausbildung von Triebfahrzeugführern eingehalten worden sind (Nr. 2.7.2),</p> <p>Erklärung, dass nach repräsentativem Tarifvertrag gezahlt wird und dass auch Nachunternehmer dazu verpflichtet werden (§§ 4, 9 Tarifreuegesetz).</p> | <p>gemäß Anhang 3f</p> <p>gemäß Anhang 3f</p> <p>gemäß Anhang 3f</p> <p>gemäß Anhang 3f</p> |
| Qualitätsdatenbank | Auf Wunsch des Landes täglich bis monatlich | <p>Zugausfälle (zugscharfe Daten) (Nr. 3.2.1),</p> <p>Pünktlichkeit (zugscharfe Daten) (Nr. 3.3),</p> <p>Ist-Zugbildung (zugscharfe Daten) (Nr. 3.5),</p> <p>Personaleinsatz (zugscharfe Daten) (Nr. 3.7.1),</p> <p>Verfügbarkeit des personenbedienten Vertriebs und dem Vertrieb an FAA (Nr. 5.3)</p> | <p>gemäß Anhang 3c</p> <p>gemäß Anhang 3c</p> <p>gemäß Anhang 3c</p> <p>gemäß Anhang 3c</p> <p>gemäß Anhang 3c</p> |

| Berichtsart | Frist / Intervall | Inhalt / Berichtsgegenstand | Format |
|--|---|---|--------------------------|
| | | Nachfragedaten (Nr. 8.2.2). | gemäß Anhang 8a |
| Kurzfristige Mitteilungen über Störungsfälle (ggf. zusammengefasst) | Frühestmöglich, aber spätestens am nächsten Werktag | Erhebliche Anzahl von Zugausfällen (Nr. 3.2.1), | E-Mail |
| | | Störungen mit erheblicher Beeinträchtigung des pünktlichen Betriebsablaufes (Nr. 3.3), | E-Mail |
| | | Erhebliche Abweichungen vom vereinbarten Qualitätsstandard Traktionsstärke (Nr. 3.2.2), | E-Mail |
| | | Abweichungen bei den einsetzbaren Fahrzeugen (Nr. 3.5), | E-Mail |
| | | Erhebliche Mängel bei der Sauberkeit der Stationen (Nr. 3.6.2), | E-Mail |
| | | Unzureichender Winterdienst an Stationen (Nr. 3.6.2), | E-Mail |
| | | Erhebliche Mängel bei der Schadensfreiheit der Stationen (Nr. 3.6.4), | E-Mail |
| | | Sicherheitsrelevante Schäden an Stationen (Nr. 3.6.4), | E-Mail |
| | | Erhebliche Abweichungen vom vereinbarten Qualitätsstandard Personalpräsenz in den Zügen (Nr. 3.7.1), | E-Mail |
| | | Erhebliche Abweichungen vom vereinbarten Qualitätsstandard Information an Stationen (Nr. 6.2.5), | E-Mail |
| Erhebliche Einschränkungen im Vertrieb (Nr. 5.3.5), | E-Mail | | |
| Schwerwiegende Beschwerden und Vorgänge, die die Zuständigkeit des Aufgabenträgers berühren (Nr.6.3.2) | E-Mail | | |
| Zusammenfassung aller Störfälle in einer fortlaufenden Tabelle. | Tabelle (Excel-Datei) | | |
| Jahresfahrplan | Jährlich vorab | Jahresfahrplan gemäß den Unterlagen nach Nr. 2.2.10) | siehe Nr. 2.2.10 |
| Fahrzeugverfügbarkeit | Jährlich zu Jahresbeginn und auf Wunsch des Landes | Wochenscharfe Verfügbarkeitseinschätzung der Fahrzeuge unter Berücksichtigung des Fristenplans und weiterer Erkenntnisse (jeweils zu Jahresbeginn für ein Kalenderjahr; Aktualisierung, wenn Abweichungen absehbar sind). | Entsprechende Unterlagen |
| | Täglich | Bericht über die Fahrzeugverfügbarkeit. | Entsprechende Unterlagen |

| Berichtsart | Frist / Intervall | Inhalt / Berichtsgegenstand | Format |
|---|---|--|---|
| | auf Wunsch des Landes | Einsichtsrecht des Landes in das Instandhaltungsprogramm des Herstellers über ein Onlineportal | Entsprechende Unterlagen |
| Einnahme- und Erlösdaten | Zeitgleich mit der Abrechnungsstelle der jeweiligen Tariforganisation | Daten gemäß Nr. 5.4 | Entsprechende Unterlagen |
| Personal-kennzahlen | Jährlich auf Wunsch des Landes | Kennzahlen gemäß Nr. 2.7.6 | Entsprechende Unterlagen |
| Konzepte für Betriebseinschränkungen | Jährlich und auf Wunsch des Landes | Konzepte für Betriebseinschränkungen und deren jährliche Fortschreibung (Nr. 2.4.3) | Entsprechende Unterlagen |
| Informationen zur Ersatzbeförderung | 24 Stunden | Dokumentation über die erbrachte Ersatzbeförderung (fahrtscharfe Daten gemäß Anhang 3c), | Entsprechende Unterlagen |
| | jährlich auf Wunsch des Landes | Übersicht zur Pünktlichkeit und Auslastung geplanter Ersatzbeförderung (Nr. 3.2.2), | Zusammenfassende Aufstellung |
| | Mind. zwei Wochen vorher | Aufstellung der Abweichungen von den Leistungsvorgaben bei kurzfristigen Fahrplanänderungen gemäß Nr. 2.2.10), | Entsprechende Unterlagen |
| | auf Wunsch des Landes | Vorlage von Verträgen mit Dienstleistern für Ersatzbeförderungsleistungen (Nr. 3.2.2), | Entsprechende Unterlagen |
| | unverzüglich nach jeweiliger Erhebung | Kommentierte Fotodokumentation zu Ersatzbeförderungen (Nr. 3.2.2). | Entsprechende Unterlagen |
| Übersicht zu bevorstehenden Baumaßnahmen und Ersatzkonzepten | Zweimal jährlich | Übersicht über die 10 Baumaßnahmen mit den größten Auswirkungen auf die Fahrgäste als Grundlage für Baugespräch (Nr. 3.2.2). | Entsprechende Unterlagen |
| Umlauf- und Zugbildungspläne | Zum Fahrplanwechsel und bei unterjährigen Änderungen | Aktuelle tagesscharfe Umlauf- und Zugbildungspläne (Nr. 2.2.10) und 3.5). | Umlaufpläne in mit dem Land abgestimmter Darstellung; Zugbildungspläne gemäß Anhang 3c |
| Jahresabschluss | Jährlich bis spätestens zum 30.04. | Der Jahresabschluss einschließlich Lagebericht und dem vollständigen Prüfungsbericht des Abschlussprüfers werden dem Land unaufgefordert zur Verfügung gestellt (Nr. 8.7.2). | Entsprechende Unterlagen |

| Berichtsart | Frist / Intervall | Inhalt / Berichtsgegenstand | Format |
|---|-----------------------|--|--|
| Betriebswirtschaftliche Auswertungen, weitergehende Erläuterungen oder Dokumente | Innerhalb 10 Werktage | Aktuelle betriebswirtschaftliche Auswertungen, weitergehende Erläuterungen oder Dokumente (Nr. 8.7.2), Auf Wunsch des Landes Veranlassung weitergehender Prüfungen durch einen Wirtschaftsprüfer, Gutachter v.a. bei abzeichnender Überschuldung oder wenn Randtätigkeiten in Höhe von 5 % und mehr des Umsatzes festgestellt werden (Nr. 8.7.2). | Entsprechende Unterlagen Entsprechende Unterlagen |

Ist das Format „Datenbank“ oder „gemäß **Anhang 3c**“ vorgeschrieben, so erfolgt die Lieferung von Dateien per E-Mail in einem Format eines weit verbreiteten Datenbankprogramms (z. B. MS Access oder MS Excel) mit gleichbleibenden Feldern und Feldformaten. Datenbankstruktur, Felder und Feldformate werden durch das Land vorgegeben. Bei zugfahrtbezogenen Daten gibt das EVU stets die Zugnummern der bestellten Leistung an. Davon abweichende Zugnummern im Rahmen von Baufahrplänen werden durch das EVU im Vorfeld angepasst.

Kommt das EVU seiner Verpflichtung zur Lieferung von Leistungsberichten und Daten in der geforderten Qualität, Menge oder Aktualität in wesentlichen Teilen nicht nach, so behält sich das Land die Festsetzung einer angemessenen Vertragsstrafe vor. Die Höhe berücksichtigt insbesondere Ausmaß und Verschulden des EVU. Wird in den Berichten die Erbringung einer Leistung wiederholt wahrheitswidrig behauptet, gilt jede fehlerhaft gemeldete Leistungserbringung als Vertragsverstoß.

Zudem kann das Land nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist Daten und Berichte auf Kosten des EVU bei einem Dritten beauftragen (Ersatzvornahme gemäß Nr. 7.7.2.5).

Das EVU wird dem Land weitere hier nicht geregelte, aber bei ihm verfügbare Betriebs- und Qualitätsdaten kostenlos und über eine geeignete Schnittstelle im csv-Format zur Verfügung stellen sowie das Land auf zusätzliche Erhebungs- und Erfassungsmöglichkeiten aufmerksam machen.

8.2.2 Nachfragedaten

Das EVU ermittelt regelmäßig unverzerrte Schätzwerte für die Besetzung der Züge und stellt diese dem Land zur Verfügung. Zur Messung der Fahrgastzahlen sind automatische Fahrgastzählgeräte einzusetzen, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.

Im ersten Fahrplanjahr ist bis zur Zertifizierung der automatischen Fahrgastzählssysteme (AFZS) die Nachfrage durch das EVU manuell zu ermitteln. Dabei ist die Nachfrage (Ein- und Aussteiger)

- manuell,
- quartalsweise,
- fahrtenscharf für die Tagestypen Montag (Mo), Dienstag-Donnerstag (Di-Do), Freitag (Fr), Samstag (Sa), Sonntag (So)

zu erfassen. Jede manuell gezählte Fahrt muss mindestens einmal je Zählzeitraum und Tagestyp erfasst werden.

Die Zertifizierung des AFZS sowie, im Falle der Auswertung und Hochrechnung der durch das AFZS anfallenden Daten durch das EVU oder einen vom EVU beauftragten Dritten, die Prüfung der Zählergebnisse aus dem Regelbetrieb sind durch einen unabhängigen Gutachter vorzunehmen. Der Gutachter wird vom Land ausgewählt und beauftragt. Das EVU beteiligt sich an den Kosten für den Gutachter hälftig bis zur Höhe von 50.000 € pro Jahr.

Das EVU hat für die Übertragung von Fahrzeugdaten das von der NAH.SH auf der Landseite zur Verfügung gestellte Gateway zu nutzen (vgl. **Anhang 6b** Fahrgastinformation). Über das Gateway verteilte Daten können auch von nachfolgenden EVU für die Vorbereitung der Betriebsaufnahme bezogen werden.

Für die mittels AFZS erhobenen Daten gilt:

Werden monatlich nicht für mindestens 90 % aller Fahrten und bezogen auf die einzelnen Zugfahrten für mindestens 50 % der Fahrten eines Monats verwertbare Zählraten an die NAH.SH übergeben (Mindestübergabequote), so kann das Land die Abgeltung je angefangenen Prozentpunkt der Unterschreitung der Mindestübergabequote um 100 € pro Monat mindern.

Das EVU stellt dem Land die tages- und zugscharfen Daten gemäß **Anhang 8a** zur Verfügung. Land und EVU stimmen sich regelmäßig über die Richtigkeit und Vollständigkeit der gelieferten Daten ab. Die den hvv betreffenden Daten werden als csv-Dateien nach vorgegebener Schnittstelle (vgl. die informationshalber beigefügte **Anlage 5c**) bereitgestellt. Auf Wunsch des Landes sind zusätzlich die Rohdaten bereitzustellen.

Für ausgefallene Fahrten sowie für Fahrten mit fehlenden Daten werden Werte der durchschnittlichen Besetzung dieser Fahrt an den entsprechenden Verkehrstagen angesetzt (Imputationsverfahren). Ergebnisse durch umfangreiche Baumaßnahmen Fahrgastverlagerungen auf andere Linien oder Fahrten, so wird die Nachfrage dieser Linien bzw. Fahrten auf Wunsch des Landes mittels Imputationsverfahren um die Verlagerungseffekte bereinigt.

Auf Wunsch des Landes führt das EVU gegen Kostenerstattung Zählungen im Rahmen der geplanten Ersatzbeförderung durch. Den Umfang der Zählungen im Rahmen der geplanten Ersatzbeförderung gibt das Land vor.

8.2.3 Verwendung von Daten

Das Land verwendet die vom EVU aufgrund dieses Verkehrsvertrages gelieferten und/oder selbst erhobene Daten insbesondere für:

- Planung und Optimierung von Verkehrsnetzen und Angeboten,
- Kalkulation und Prognose des öffentlichen Finanzbedarfs,
- Veröffentlichungen (insbesondere Darlegung der erreichten Qualität und der Erfüllung der vertraglichen Vorgaben). Diese Veröffentlichungen dürfen auch zielgerichtet dazu verwendet werden, Leistungsvergleiche zwischen EVU darzustellen oder die Fahrgäste in das Qualitätsmanagement einzubeziehen, um das EVU zur besseren Leistungserfüllung anzuhalten,
- Vorbereitung und Durchführung eines Folgevergabeverfahrens,
- Erstellung und Fortschreibung von Datenbanken,
- Etwaige vertragliche Maßnahmen aufgrund unzureichender Qualität,
- Durchführung der Einnahmenaufteilung,

- Zwecke offener Daten (open data).

Das Land ist berechtigt, die Daten an andere beteiligte Aufgabenträger weiterzuleiten.

Soweit im Vertrag nichts anderes geregelt ist, beachten die Vertragspartner die Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragsteils und verwenden Informationen und Daten nur im Rahmen des vertraglichen Zwecks. Dies gilt auch bei Einschaltung von Dritten im Auftrag eines Vertragspartners. Der Geheimnisschutz wirkt zwei Jahre über die Beendigung des Vertrages fort. Der Verkehrsvertrag unterliegt dem Hamburgischen Transparenzgesetz (HmbTG) und kann nach Maßgabe der Vorschriften im Informationsregister veröffentlicht werden. Zudem kann er Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.

Das Land Schleswig-Holstein behält sich vor, den Verkehrsvertrag zu veröffentlichen.

8.3 Leistungsüberprüfung

8.3.1 Prüfungen in den Zügen

Es ist ein Zugangsrecht zu allen fahrplanmäßigen Zugleistungen für Mitarbeiter des Landes, der NAH.SH und für die von der NAH.SH mit der Prüfung beauftragten Personen zu gewährleisten. Dies gilt gleichermaßen zu Wendezeiten der Züge und zu den Zeiten des Auf-/Abrüstens von Fahrzeugen. Das EVU stellt hierzu eine ausreichende Anzahl von Prüfausweisen aus.

Das Land ist berechtigt, in Abstimmung mit dem EVU Fahrgastbefragungen durch eigenes Personal oder durch Dritte durchführen zu lassen. Das EVU ist berechtigt, zusätzliche Fragen zu formulieren, sofern das Erhebungsdesign hierdurch nicht grundsätzlich in Frage gestellt wird. Die damit verbundenen Mehraufwendungen sind vom EVU zu tragen. Das EVU ist nicht berechtigt, Einschränkungen bezüglich Umfang und Ausgestaltung der Interviews geltend zu machen. Die Ergebnisse der Fahrgastbefragungen, die das EVU unmittelbar betreffen, werden dem EVU zur Verfügung gestellt.

Zur Koordination der Erhebungen von EVU und Land sind die Erhebungstermine mindestens sechs Wochen im Voraus bekannt zu geben.

Das Land bzw. ein vom Land beauftragter Dritter können selbständig Fahrausweiskontrollen durchführen. Das EVU gewährt dem Land bzw. dem vom Land dazu beauftragten Dritten hierfür uneingeschränkten Zutritt zu seinen Fahrzeugen. Das EVU berechtigt das Land bzw. den vom Land beauftragten Dritten, erhöhte Beförderungsentgelte im Namen und auf Rechnung des EVU zu erheben. Das Land bzw. der vom Land beauftragte Dritte geben die Vorgänge zu den ausgestellten erhöhten Beförderungsentgelten an das EVU ab. Die daraus resultierenden erhöhten Beförderungsentgelte (EBE) stehen dem EVU zu.

8.3.2 Qualitätsprüfung

Das Land ist berechtigt im Falle der Vertragskrise (Nr. 8.7.4) auf eigene Kosten eine Qualitätsprüfung gemäß **Anhang 8d** beim EVU bzw. bei der Projektgesellschaft zu veranlassen. Die Prüfung wird durch einen geeigneten und unabhängigen Fachgutachter vorgenommen. Hierzu ist diesem uneingeschränkt Zugang zu allen für das qualifizierte Audit notwendigen Unterlagen, Daten und Betriebseinrichtungen zu gewähren und alle von ihm geforderten Informationen zur Verfügung stellen. Der Fachgutachter ist auch berechtigt, die Mitarbeiter einzeln und unvoreingenommen zu befragen.

Der Fachgutachter erstattet dem Land einen schriftlichen Bericht, möglichst unter Benennung von Abhilfemaßnahmen. Der Entwurf ist dem EVU zuzuleiten, es kann hierzu innerhalb von 2 Wochen Stellung nehmen und etwaige Veröffentlichungsvorbehalte formulieren. Der Gutachter entscheidet unter billiger Abwägung zwischen dem Geheimnisschutz des EVU insbesondere auf Sicherung seiner wettbewerblichen Vorteile bei Kalkulation und Betriebsprozessen einerseits und andererseits dem Interesse der Öffentlichkeit an einer möglichst vollständigen und lückenlosen Analyse der aufgetretenen Qualitätsmängel über die Veröffentlichung seiner Feststellungen. Die Veröffentlichung kann auch als öffentliche Anhörung erfolgen, an der das EVU durch seinen kaufmännischen und technischen Leiter teilzunehmen hat.

8.3.3 Überprüfung Tariftreue

Die Länder sind gemäß § 4 Abs. 3 des Vergabegesetzes Schleswig-Holstein (VGSH) und § 10 des Hamburgischen Vergabegesetzes (HmbgVergG) befugt, zu kontrollieren, ob das EVU bei den im Land Schleswig-Holstein erbrachten Verkehrsleistungen seine Verpflichtungen gemäß der „Erklärung zur Tariftreue und zum Mindestentgelt“ (Vordruck A3 zur **Anlage 1c**) einhält.

8.4 Laufzeit

8.4.1 Betriebsaufnahme und Dauer des Vertrages

Die Betriebsaufnahme erfolgt zum Jahresfahrplan 2028 (vgl. 12.12.2027, 03.00 Uhr). Dieser Vertrag gilt für eine Laufzeit von 12 Fahrplanjahren bis zu Beginn des Jahresfahrplans 2040, d. h. bis zum 10.12.2039.

Das EVU ist bereits vor Betriebsaufnahme zur Erbringung von Teilleistungen nach diesem Verkehrsvertrag verpflichtet. Dies betrifft insbesondere die Pflichten in Bezug auf die Triebzüge (Nr. 4), die Pflichten im Bereich Fahrgastinformation (Nr. 6.1) und Kundenbetreuung (Nr. 6.2) sowie die Durchführung eines Vorlaufbetriebs (Nr. 2.2.13).

Die Vertriebsleistungen sind ab Betriebsaufnahme zu erbringen.

Das Land hat das Recht, den Verkehrsvertrag jeweils mit einer Vorlauffrist von 24 Monaten um jeweils ein Fahrplanjahr auf eine Gesamtlaufzeit von bis zu 15 Jahren zu gleichen Konditionen zu verlängern.

Unabhängig von den Abbestellquoten in Nr. 2.2.6 kann das Land in den sechs Monaten vor Ablauf des Vertrages eine Übergangsphase anordnen, in welcher der Betrieb umlaufweise auf das EVU übergeht, welches nach Vertragsende den Betrieb übernimmt (Folge-EVU). Die entsprechende Änderung der Abgeltung richtet sich nach Nr. 7.2. Abgesehen von der Erbringungspflicht der übergehenden Fahrten bleibt das EVU weiterhin für sämtliche Vertragspflichten verantwortlich.

8.4.2 Sicherung zu Vertragsende

Bei Beendigung dieses Vertrags hat das EVU den Fahrzeugmietvertrag (**Anlage M2**) zum Ende des Verkehrsvertrages zu kündigen oder vom Vermieter die Bestätigung über den zeitgleichen Ablauf dieses Vertrags beizubringen. Wird der Fahrzeugmietvertrag nicht wirk-

sam zum Ende des Verkehrsvertrages gekündigt, kann das Land für das EVU in den Fahrzeugmietvertrag eintreten. Soweit Leistungen umlaufweise übergehen (Nr. 8.4.1), hat die Kündigung für die entsprechenden Fahrzeuge zeitgerecht zu erfolgen.

Soweit es im Einflussbereich des EVU liegt, stellt dieses vor Vertragsende in Abstimmung mit dem Land rechtzeitig sicher, dass die Vertragsstrecke unmittelbar nach Vertragsablauf von dem für den nachfolgenden Verkehrsvertrag durch das Land beauftragten Betreiber (Folge-EVU) sicher befahren werden kann, um eine nahtlose Bedienung der Strecke zu gewährleisten. Dies betrifft insbesondere den eventuellen Abzug eigener Fahrzeuge von den Strecken und Abstellanlagen.

Hinsichtlich des personenbedienten sowie des automatengestützten Vertriebs arbeitet das EVU kooperativ mit dem Folge-EVU zusammen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich einer möglichen Übernahme oder Anmietung von personenbedienten Vertriebsstellen oder einer Übergabe der Sockel an Stationen für FAA zur Weiternutzung durch das Folge-EVU. Das EVU unterstützt den Übergang auf das Folge-EVU durch die fristgemäße Beendigung der Verträge, die sich auf die zu übergebenden Standorte beziehen. Das EVU ermöglicht dem Folge-EVU die Übernahme oder den Eintritt in die von ihm geschlossenen Abonnement-Verträge.

8.4.3 Verpflichtung zur Übertragung der Projektgesellschaft zu Vertragsende

Das EVU ist verpflichtet, dem Land oder einem vom Land benannten Dritten, der für das Land oder im Auftrag des Landes Aufgaben des öffentlichen Schienenpersonennahverkehrs in Schleswig-Holstein wahrnimmt oder zukünftig wahrnehmen soll, auf Verlangen des Landes gemäß Abs. (2) sämtliche Gesellschaftsanteile an der Projektgesellschaft zu den in Abs. (3) beschriebenen angemessenen Konditionen zu übertragen. Das EVU kann die Übertragung der Gesellschaftsanteile verweigern, wenn deren Übertragung für das EVU nicht zumutbar ist. Die Übertragung ist insbesondere dann dem EVU nicht zumutbar, wenn das EVU nachvollziehbar darlegt, dass es selbst, mittels der Projektgesellschaft oder mit einem im Konzern verbundenen Unternehmen an der Folgevergabe für SPNV-Leistungen in dem mit diesem Verkehrsvertrag an das EVU vergebenen SPNV-Verkehrsnetz oder in anderen SPNV-Verkehrsnetzen in Schleswig-Holstein und/oder Hamburg teilnimmt oder teilzunehmen beabsichtigt und der Verkehrsvertrag im Erfolgsfall auf die Projektgesellschaft übertragen werden soll. Sie ist weiterhin unzumutbar, wenn eine Übertragung der Gesellschaftsanteile an der Projektgesellschaft unmittelbar oder mittelbar an einen Mitbewerber des EVU erfolgen soll. Eine eventuell bestehende Unzumutbarkeit muss das EVU gegenüber dem Land schriftlich innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Monat nach Zugang der Anzeige der Erwerbsabsicht des Landes nach Abs. (2) geltend machen. Unterbleibt die Geltendmachung innerhalb der Ausschlussfrist, kann sich das EVU nicht mehr auf die Unzumutbarkeit der Übertragung der Gesellschaftsanteile berufen.

Das Land hat seine Absicht zum Erwerb der Gesellschaftsanteile an der Projektgesellschaft dem EVU frühestens 40 und spätestens 30 Monate vor dem Ende der Laufzeit dieses Verkehrsvertrages schriftlich anzuzeigen. Nach erfolgter Anzeige durch das Land und Ablauf der Frist in Abs. (1) Satz 5, ist das EVU verpflichtet, dem Land unverzüglich die Durchführung einer „Due-Diligence-Prüfung“ zu gestatten und dem Land sowie seinen von ihm hierfür eingesetzten Beschäftigten und externen Beratern, die das Land zu der notwendigen Verschwiegenheit verpflichten muss, alle Auskünfte zu erteilen und Einsicht in die Bücher und Geschäftsvorfälle der Projektgesellschaft in einem Umfang zu ermöglichen, die erforderlich sind, damit die „Due-Diligence-Prüfung“ im für vergleichbare Transaktionen üblichen Umfang zeitnah und vollständig durchgeführt werden kann. Die „Due-Diligence-Prüfung“

soll spätestens nach Ablauf von sechs Monaten nach Anzeige der Erwerbsabsicht abgeschlossen sein.

Entscheidet sich das Land nach erfolgter „Due-Diligence-Prüfung“ für den Erwerb der Gesellschaftsanteile an der Projektgesellschaft, unterbreitet es oder der vom Land nach Abs. (1) benannte Dritte spätestens sechs Monats nach Abschluss der „Due-Diligence-Prüfung“ dem EVU in notarieller Form ein Angebot zum Erwerb der Gesellschaftsanteile zu einem von einem gemäß Abs. (4) auszuwählenden Sachverständigen angemessenen Preis und zu ansonsten für die Übertragung von Gesellschaftsanteilen an einer GmbH üblichen Konditionen. Der angemessene Preis ermittelt sich wie folgt:

- 50% des Ertragswertes der Projektgesellschaft – mindestens aber 50% des Bilanzwertes nach HGB – zum Bewertungsstichtag und
- 50% des Substanzwertes der Projektgesellschaft (als Ergebnis der Wiederbeschaffungskosten abzüglich der Verbindlichkeiten der Gesellschaft), mindestens aber 50% des steuerlich zulässigen Mindestwertes nach § 11 Abs. 2 Nr. 3 BewG zum Bewertungsstichtag, mindestens aber das Doppelte des Stammkapitals (50.000 €). Der angemessene Preis ist vom Sachverständigen mit für die Parteien verbindlicher Wirkung auf den Bewertungsstichtag festzulegen. Bewertungsstichtag ist der letzte Tag der Laufzeit des Verkehrsvertrages. Das EVU ist verpflichtet, das Angebot des Landes in notarieller Form anzunehmen. Die Kosten der notariellen Beurkundung trägt das Land.

Zur Auswahl des Sachverständigen schlägt das Land dem EVU drei Wirtschaftsprüfer vor. Das EVU wählt innerhalb von zwei Wochen durch schriftliche Mitteilung an das Land aus dem Kreis der Vorgeschlagenen einen Wirtschaftsprüfer aus, der von den Parteien einvernehmlich zum Sachverständigen bestellt wird. Teilt das EVU dem Land die Auswahl nicht innerhalb der Frist mit, ist das Land berechtigt, seinerseits einen der drei von ihm vorgeschlagenen Wirtschaftsprüfer mit bindender Wirkung für beide Parteien auszuwählen. Die Beauftragung des Sachverständigen erfolgt auf Kosten des Landes durch das Land auf der Grundlage eines zwischen dem Land und dem EVU abzustimmenden Auftragsschreibens.

8.5 Kündigung

Der Verkehrsvertrag kann von beiden Vertragsparteien nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.

Vor Ausübung des Kündigungsrechts hat eine Kündigungsandrohung unter Angabe des Kündigungsgrundes zu erfolgen. Darüber hinaus ist eine angemessene Frist zur Beseitigung des Kündigungsgrundes einzuräumen. Die Fristsetzung ist entbehrlich, wenn der andere Vertragspartner die Beseitigung des Kündigungsgrundes ernsthaft und endgültig verweigert, die Beseitigung des Kündigungsgrundes unmöglich ist oder die Fristsetzung dem die Kündigung beabsichtigenden Vertragspartner ausnahmsweise unzumutbar ist.

Eine außerordentliche Kündigung muss schriftlich unter Angabe des Kündigungsgrundes erfolgen.

Auch einzelne abtrennbare Teilleistungen können aus wichtigem Grund gekündigt werden (Teilkündigung). Eine Teilkündigung aus wichtigem Grund durch das Land kommt sowohl

für einzelne Linien aber auch für sonstige vom EVU auszuführende abtrennbare Teilleistungen wie insbesondere Vertriebs- oder Marketingaufgaben, Sicherheitsdienstleistungen oder Fahrausweiskontrollen in Betracht.

Eine außerordentliche Kündigung beendet das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung, es sei denn der Kündigende hat einen anderen Beendigungstermin im Kündigungsschreiben vorgegeben. Das Land kann jedoch verlangen, dass das EVU die vertraglichen Leistungen gegen Zahlung der im Vertrag festgelegten Abgeltung bis zu einem Zeitraum von 24 Monaten, längstens jedoch bis Vertragsende weiter erfüllt (außerordentliche Kündigung mit Auslaufrfrist). Bei einer Teilkündigung gilt Vorgenanntes entsprechend, jedoch nur bezogen auf den abgekündigten Teil.

Sofern eine Vertragspartei schuldhaft eine Situation herbeiführt, die zu einer außerordentlichen Kündigung der anderen Vertragspartei führt, hat die erstgenannte Vertragspartei auf Verlangen der anderen Vertragspartei den durch die Kündigung entstandenen Schaden zu ersetzen.

Eine Kündigung aus wichtigem Grund kommt für das Land insbesondere in Betracht, wenn

- a) die in § 133 GWB genannten Fälle vorliegen,
- b) über das Vermögen des EVU bzw. der Projektgesellschaft das Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren eröffnet oder die Eröffnung beantragt oder dieser Antrag mangels Masse abgelehnt worden ist oder wenn die ordnungsgemäße Abwicklung des Vertrags dadurch in Frage gestellt ist, dass das EVU bzw. die Projektgesellschaft seine Zahlungen nicht nur vorübergehend einstellt und das EVU nicht innerhalb von drei Wochen nach Bekanntwerden der Nachweis gelingt, dass die angenommene Situation nicht vorlag,
- c) sich das EVU in Bezug auf die Vergabe an einer unzulässigen Wettbewerbsbeschränkung im Sinne des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen beteiligt hat,
- d) das EVU die Genehmigung nach § 6 AEG bis zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme nicht erhalten hat oder während der Vertragslaufzeit bestands- oder rechtskräftig verliert oder ein während der Vertragslaufzeit erfolgter Widerruf der Genehmigung nach § 6 AEG für sofort vollziehbar erklärt wird und die sofortige Vollziehbarkeit nicht binnen einer Woche aufgehoben wird,
- e) das EVU den Verkehrsvertrag nicht innerhalb der Frist nach Nr. 8.7.2 auf die Projektgesellschaft überträgt,
- f) die Projektgesellschaft nicht über das in Nr. 8.7.2 geforderte Eigenkapital verfügt,
- g) dem Land nicht innerhalb der dafür vorgesehenen Frist ein notariell beglaubigtes, unwiderrufliches Angebot über den Abschluss eines Optionsvertrages zum Erwerb der Projektgesellschaft nach **Anhang 8c** zugegangen ist bzw. vom EVU, trotz schriftlicher Mahnung des Landes, nicht die Sicherheiten gestellt bzw. aufrechterhalten wurden, die nach Nr. 8.7.1 eingerichtet werden sollten,
- h) das EVU in einem zusammenhängenden Zeitraum vom 3 Kalendermonaten 20 % der für diesen Zeitraum bestellten Zug-km schuldhaft nicht durchführt oder aber das EVU Zugausfälle der Ursachengruppe C2 im Umfang größer 5 % der Nutzkilometerleistung über einen Zeitraum von zusammenhängenden sechs Kalendermonaten oder 20 % über einen Zeitraum von zusammenhängenden drei Kalendermonaten schuldhaft verursacht. Ausfälle während des Vorlaufbetriebs werden nicht mitgezählt,

- i) das EVU, seine Nachunternehmer oder Verleiher von Arbeitskräften schuldhaft und nicht nur unerheblich gegen die Pflichten nach § 4 VGSH verstoßen und/oder Kontrollen vereiteln,
- j) das EVU den nach Nr. 4.1.1 abzuschließenden Fahrzeugmietvertrag trotz Fristsetzung von weiteren vier Wochen nach Ablauf der vertraglich vorgesehenen Frist nicht abschließt.
- k) das EVU die Malus-Kappungsgrenze bei mindestens fünfzehn der in **Anhang 3a** definierten Teilkriterien in zwei aufeinanderfolgenden Jahresabrechnungen des QMS erreicht oder überschreitet (siehe Nr. 3.1.1, 3.1.2 und **Anhang 3a**),
- l) das EVU dauerhaft oder wiederholt schuldhaft trotz zweimaliger Abmahnung gegen sonstige vertragliche Verpflichtungen verstößt. Ausgenommen sind Verstöße gegen unwesentliche Vertragspflichten, bei denen ein Festhalten am Vertrag für den Auftraggeber zumutbar ist,
- m) die Erfüllung der vertraglichen Pflichten durch das EVU akut gefährdet ist,
- n) die vollständige oder weitgehende Einstellung der nach diesem Vertrag zu erbringenden Eisenbahnverkehrsleistungen durch das EVU, sofern das EVU nicht nach schriftlicher Aufforderung durch das Land die Verkehrsleistungen unverzüglich wieder vollständig erbringt. Die vollständige oder weitgehende Einstellung der Verkehrsleistung ist anzunehmen, wenn das EVU mindestens 50 % der Verkehrsleistungen nach diesem Vertrag zwei Tage in Folge nicht erbringt. Dies gilt nicht, falls das EVU die Einstellung des Verkehrs nicht selbst zu vertreten hat.

Für das EVU besteht ein wichtiger Kündigungsgrund, wenn

- a) das Land in Zahlungsrückstand von mindestens 50 % der jährlichen Abgeltung nach mindestens zweimaliger Mahnung mit einer Frist von jeweils 14 Tagen ist oder
- b) das Land dauerhaft und wiederholt trotz mindestens zweimaliger Abmahnung schuldhaft gegen sonstige vertragliche Pflichten verstößt.

Bei Vorliegen von Kündigungsgründen ist das Land berechtigt, die Call-Option nach Nr. 8.7.3 ausüben. In diesem Fall entfällt die Haftung des EVU für die Projektgesellschaft nach Nr. 8.7.2 für die Zukunft. Hiervon unberührt bleiben alle Ansprüche des Landes, die bis zur Ausübung der Call-Option entstanden sind oder ihren Entstehungsgrund zu einem Zeitpunkt vor der Ausübung der Call-Option durch das Land haben.

8.6 Gesellschaftsrechtliche Änderungen des EVU und Nachunternehmen

8.6.1 Gesellschaftsrechtliche Änderungen

Das EVU informiert das Land über alle gesellschaftsrechtlichen Änderungen, die Auswirkungen auf den Vertrag haben. Dies sind insbesondere Verkauf, Wechsel eines oder mehrerer Gesellschafter oder von Aktionären mit einem Anteil von mehr als 10 %, Verschmelzung, Eingliederung, Aufspaltung und Abschluss von Unternehmensverträgen.

8.6.2 Nachunternehmen

Das EVU darf nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen Nachunternehmen (Unterauftragnehmer) einsetzen, dabei ist das EVU verpflichtet, einen bedeutenden Teil der SPNV-Leistungen selbst zu erbringen.

Für die Lokführergestellung, Zugbegleitung, Einsatzplanung und Betriebsleitzentrale darf das EVU nur für unwesentliche Teile Nachunternehmen einsetzen. Ein Nachunternehmer-einsatz liegt nicht vor beim anteiligen Einsatz von Personal, das für andere Verkehrsverträge vorgehalten wird, soweit im Gegenzug im gleichen Umfang eigenes Personal für andere Verkehrsverträge eingesetzt wird.

Zugelassen ist der kurzfristige Einsatz von Nachunternehmen zur Überbrückung unvorhergesehener Personalengpässe. Dies gilt auch für die Übertragung von entsprechenden Leistungen auf verbundene Unternehmen/Konzerngesellschaften. Darüber hinaus kann das Land weitere Ausnahmen gestatten, wenn das EVU einen dringenden Grund darlegt und ausreichende Qualifikation des Nachunternehmens nachweist. Die vertraglichen Verpflichtungen des EVU bleiben auch bei Einsatz von Nachunternehmen unberührt.

Der Einsatz von Nachunternehmen mit Kundenkontakt ist dem Land mit einer Vorlaufzeit von drei Monaten unter Nachweis geeigneter Unterlagen zu Art und Umfang der Personalqualifikation anzuzeigen. Der sonstige Einsatz von Nachunternehmen ist gegenüber dem Land anzeigepflichtig, sofern die Leistungsanteile des jeweiligen Nachunternehmens mehr als 2 % bzw. die Summe aller Nachunternehmen 10 % des Auftragswerts ausmachen. Die beabsichtigten Nachunternehmen sind dem Land erstmalig drei Monate nach Zuschlag sowie bei geplanten Änderungen von Nachunternehmern vorab mitzuteilen.

Nachunternehmen sind grundsätzlich nach wettbewerblichen Gesichtspunkten auszuwählen. Kleine und mittlere Unternehmen sind bei der Einholung von Angeboten für Unteraufträge regelmäßig und angemessen zu beteiligen. Den Nachunternehmen dürfen grundsätzlich keine ungünstigeren Bedingungen – insbesondere hinsichtlich der Zahlungsweise – gewährt werden, als in diesem Vertrag vereinbart worden.

Soweit das EVU Unteraufträge in Bereichen vergibt, die das Arbeitnehmerentsendegesetz vom 26. Februar 1996 (BGBl. I S. 227), neu gefasst am 20. April 2009 (BGBl. I S. 799), zuletzt geändert am 28. Juni 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 172) in der jeweils geltenden Fassung erfasst, und die vertraglichen Leistungen des EVU das Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg betreffen, gilt zusätzlich folgendes: Das EVU verpflichtet sich, nur an solche Auftragnehmer Aufträge zu vergeben, die sich bei der Angebotsabgabe schriftlich verpflichten, ihren Arbeitnehmern bei der Ausführung dieser Leistungen ein Entgelt zu zahlen, das in Höhe und Modalitäten mindestens den Vorgaben desjenigen Tarifvertrags entspricht, an den das Unternehmen aufgrund des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes gebunden ist. Gleiches gilt entsprechend für andere gesetzliche Bestimmungen über Mindestentgelte.

8.7 Sicherheiten und Vertragseskalation

8.7.1 Sicherheitsleistung

Unbeschadet der Regelung nach Nr. 7.8.4 ist eine Sicherheitsleistung solange nicht erforderlich, wie das EVU durch die Regelungen nach Nr. 8.7.3 den Zugriff des Landes auf alle für den Verkehr erforderlichen Ressourcen in einer Vertragskrise gewährleistet.

8.7.2 Projektgesellschaft

Das EVU ist verpflichtet, spätestens 90 Tage nach Zuschlag den Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf eine Projektgesellschaft zu übertragen. Das EVU hält an der Projektge-

sellschaft alle Anteile. Die Projektgesellschaft ist in Art und Umfang mit sachlichen, personellen und finanziellen Mitteln auszustatten, sodass die Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und Fachkunde der des ursprünglich anbietenden EVU entspricht.

Sofern öffentlich-rechtliche Genehmigungen erforderlich sind, ist die Genehmigung hierzu spätestens 30 Tage nach Zuschlag zu beantragen und das Land fortlaufend über den Fortgang zu informieren. Die Projektgesellschaft ist umgehend nach Genehmigung zu gründen. Etwaige zwischenzeitliche Verpflichtungen aus diesem Vertrag sind bis zur wirksamen Gründung der Projektgesellschaft durch das EVU zu erfüllen.

Das Stammkapital der Gesellschaft beträgt 25.000 €.

Die Projektgesellschaft ist so mit personellen, sachlichen und finanziellen Mitteln ausgestattet, dass sie bei gewöhnlichem Geschäftsverlauf eigenständig durch den kaufmännischen und technischen Leiter geführt werden kann. Insbesondere müssen alle Mitarbeiter bei dieser Gesellschaft angestellt sein, soweit nicht eine Untervergabe der Leistung zugelassen ist. Maßstab hierfür sind die Personalübernahme des notwendigen Personals und die Regelung zu Nachunternehmen (Nr. 8.6.2). Die Projektgesellschaft hat sich im Wesentlichen auf die Erfüllung dieses Verkehrsvertrags zu beschränken. Randtätigkeiten bis zu 5 % des jährlichen Umsatzes gelten als unschädlich.

Das EVU ist verpflichtet, die Projektgesellschaft zum Zeitpunkt gemäß Absatz 1 mit dem erforderlichen Kapital auszustatten und insoweit auch alle erforderlichen Nachschüsse zu übernehmen. Diese Anforderungen gelten als erfüllt, sofern die Projektgesellschaft mindestens über die nachfolgende Eigenkapitalausstattung verfügt und dieser Betrag durch das EVU wie folgt aufrechterhalten wird:

- 5.000.000 € ab Gründung der Projektgesellschaft bis Ende des Kalenderjahres 2028,
- 3.000.000 € bis Ende des Kalenderjahres 2030 und
- 1.000.000 € bis Ende des Verkehrsvertrags.

Die Aufrechterhaltung und die Nachschusspflicht entfallen, sofern das EVU ersatzweise eine Bürgschaft nach § 18 Nr. 2 bis Nr. 7 VOL/B in Höhe von 3.000.000 € gegenüber dem Land erbringt. Die Bürgschaft kann das Land zur Ausstattung der Projektgesellschaft verwenden, wenn dort eine entsprechende Ausstattungspflicht angezeigt erscheint.

Die Sicherheitsleistung ist gemäß § 18 Nr. 2 Satz 1 VOL/B entweder in Form eines Geldbetrages gemäß § 18 Nr. 5 Satz 1 VOL/B zu hinterlegen oder als Bürgschaft eines in der Europäischen Union zu Bankgeschäften zugelassenen Kreditinstituts, einer öffentlichen Sparkasse, einer Landesbank oder eines Kreditversicherers zu stellen. Das Rating des Kreditinstituts bzw. Kreditversicherers darf während der gesamten Vertragslaufzeit ein dem Rating BBB+ (gemäß Ratingcode von Standard & Poor's) entsprechendem Rating einer der drei weltweit marktführenden Ratingagenturen (aktuell Standard & Poor's, Moody's und Fitch) oder einer anderen zwischen Land und EVU einvernehmlich festgelegten Ratingagentur nicht unterschreiten. Für den Fall, dass es zu einer Herabstufung des Ratings des Bürgen kommt, sich jedoch seit der Gestellung der ursprünglichen Bürgschaften die Rahmenbedingungen der internationalen Finanzmärkte wesentlich verändert haben (insbesondere bei einer Herabstufung des Ratings eines Großteils der systemrelevanten Banken (sog. G-SIBs) gemäß der jeweiligen Veröffentlichung des Financial Stability Boards), werden sich das Land und das EVU einvernehmlich auf ein angemessenes angepasstes Rating für die Bürgschaften verständigen. Das EVU teilt dem Land alle zwölf Monate beginnend vom Ausstellungsdatum der Bürgschaft das aktuelle Rating des Kreditinstituts bzw. Kredit-

versicherers mit. Überprüfungen und mögliche Verschlechterungen des Ratings des Kreditinstituts bzw. Kreditversicherers werden dem Land vom EVU unverzüglich angezeigt. Das Stellen einer Bürgschaft eines mit dem EVU im Konzern verbundenen Unternehmens i. S. des § 18 AktG ist nicht zulässig.

Bürgschaften haben vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen jeweils mindestens drei Jahre, jedoch höchstens bis zum Ende des Sicherungszeitraums gültig zu sein. Sie können während des Sicherungszeitraumes spätestens vier Monate vor Gültigkeitsablauf jeweils revolvierend ausgetauscht werden. Ein Austausch der Bürgschaft ist letztmalig 12 Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit nach Nr. 8.4 möglich, wobei die Bürgschaft zum letztgenannten Zeitpunkt noch mindestens 36 Monate gültig sein muss. Erfolgt der Austausch nicht spätestens vier Monate vor Gültigkeitsablauf der aktuell gültigen Bürgschaft, ist das Land nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Abgeltung gemäß Nr. 7 sowie entsprechend die monatlichen Abschlagszahlungen gemäß Nr. 7.8.2 einzubehalten und das einbehaltene Geld entsprechend § 18 Nr. 5 VOL/B zu hinterlegen, bis der aktuelle Sicherungsbetrag erreicht ist oder die ersatzweise beizubringende Sicherheitsleistung gestellt ist und anstelle der bislang gestellten Sicherheitsleistung vom Land als Sicherheitsleistung verwendet werden kann.

Drittsschulden der Projektgesellschaft dürfen nur in dem Umfang bestehen, wie sie unabhängig zur Erfüllung dieses Vertrages sind. Leistungen zum EVU oder mit diesem verbundenen Unternehmen müssen wie unter Dritten zu Marktbedingungen verrechnet sein. Ein etwaiger Ergebnisabführungsvertrag der Projektgesellschaft ist so auszugestalten, dass er mit Ausübung der Call-Optionen nach 8.7.3 auflösend bedingt endet.

Das EVU stellt sicher, dass die Projektgesellschaft dem Land unaufgefordert jährlich bis spätestens zum 30.06. den Jahresabschluss einschließlich Lagebericht und dem vollständigen Prüfungsbericht des Abschlussprüfers zur Verfügung stellt. Auf Wunsch des Landes stellt das EVU dem Land aktuelle betriebswirtschaftliche Auswertungen, weitergehende Erläuterungen oder Dokumente (Regelfrist 20 Werktage) zur Verfügung. Das Land kann weitergehende Prüfungen durch einen Wirtschaftsprüfer, Gutachter o.ä. veranlassen, insbesondere wenn sich eine Überschuldung abzeichnet bzw. festgestellt worden ist oder wenn Randtätigkeiten nach Absatz 4 in Höhe von 5 % und mehr des Umsatzes festgestellt werden. Das EVU und die Projektgesellschaft unterstützen die Prüfung. Das EVU unterliegt weiterhin der Verpflichtung nach Nr. 8.6.1.

Das EVU haftet neben der Projektgesellschaft weiter uneingeschränkt für die Erfüllung aller vertraglichen Ansprüche des Landes. Eine mögliche Inanspruchnahme aus dieser Bestimmung wird das Land dem EVU mit einer Frist von 6 Wochen anzeigen und Gelegenheit zur Stellungnahme geben.

8.7.3 Call-Option

Das EVU ist verpflichtet, dem Land oder einem von ihm beauftragten Dritten, der ebenfalls öffentliche Aufgaben wahrnimmt, den Ankauf aller Geschäftsanteile der Projektgesellschaft zum Nominalwert der Geschäftsanteile unwiderruflich anzubieten und das Angebot für die Laufzeit des Verkehrsvertrages aufrecht zu erhalten (Call-Option). Das Angebot erfolgt notariell beurkundet gemäß **Anhang 8c**. Das Land kann das Angebot annehmen, wenn Gründe für eine Kündigung dieses Vertrages durch das Land nach Nr. 8.5 vorliegen. Die Ausübung dieser Call-Option setzt voraus, dass das Land die Ausübung dieser Call-Option dem EVU vorher schriftlich angekündigt hat und das EVU als Gesellschafter der Projektge-

sellschaft oder die Projektgesellschaft selbst den Kündigungsgrund nach Nr. 8.5 nicht innerhalb von sieben Tagen nach einer entsprechenden schriftlichen Ankündigung des Landes ausgeräumt hat. Gegenüber mehreren Gesellschaftern kann diese Call-Option nur einheitlich wahrgenommen werden. Das Land ist nicht verpflichtet, diese Call-Option wahrzunehmen.

8.7.4 Vertragskrise

Die Vertragskrise kann bis zu drei Stufen aufweisen.

In jedem der folgenden Fälle ist das Land berechtigt, die erste Stufe einer Vertragskrise festzustellen:

- a) Unterschreiten des Zielwerts für Pünktlichkeit um mehr als 25 Prozentpunkte im Durchschnitt über einen Zeitraum von mehr als einem Monat oder um 20 Prozentpunkte im Durchschnitt über einen Zeitraum von sechs Monaten (siehe Nr. 3.3),
- b) Unterschreiten der Vorgaben zur Traktionsstärke um mehr als 25 % im Durchschnitt über einen Zeitraum von mehr als einem Monat oder um 20 % im Durchschnitt über einen Zeitraum von sechs Monaten (siehe Nr. 3.5),
- c) Erreichen oder Überschreiten der Malus-Kappungsgrenze bei mindestens 10 der in **Anhang 3a** definierten Teilkriterien des SPNV-QMS oder Deckelung der Minderung des SPNV-QMS entsprechend Nr. 3.1.2 in einer Jahresabrechnung,
- d) Zugausfälle der Ursachengruppe C2 im Umfang größer 5 % der Nutzkilometerleistung über einen Zeitraum von sechs Monaten oder 20 % über einen Zeitraum von einem Monat,
- e) Das EVU kommt seinen Pflichten zur Vorlage von Maßnahmenplänen zur Mängelbeseitigung nach Nr. 7.7.1.2, zur Stellung einer Sicherheitsleistung nach Nr. 8.7.1, zur Personalausstattung nach Nr. 2.7.1, zur Berichterstattung oder Datenlieferung nach Nr. 3.2.1 (Dokumentation), 8.2.1, 8.2.2 oder zur Besetzung von Gremien nach Nr. 8.1.2 trotz erneuter Aufforderung bzw. Abmahnung nicht nach.
- f) Vorliegen einer der in Nr. 8.5 genannten Fälle.

In jedem der folgenden Fälle ist das Land berechtigt, die zweite Stufe einer Vertragskrise festzustellen:

- a) Die Qualitätsprüfung gemäß Nr. 8.3.2 wird nicht innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen oder
- b) die Vertragskrise dauert länger als 12 Monate an.

In folgenden Fällen ist das Land berechtigt, die dritte Stufe einer Vertragskrise festzustellen:

- a) Die Vertragskrise dauert länger als 24 Monate an oder
- b) Die Begrenzung der Vertragsstrafen gemäß Nr. 7.7.2.3 wurde für das letzte Kalenderjahr oder wird im laufenden Kalenderjahr voraussichtlich erreicht.

Die Vertragskrise hat nachstehende Folgen:

Stufe 1:

- Der kaufmännische und der technische Leiter (Nr. 2.7.1) werden dem Land gegenüber persönlich berichtspflichtig. Sie sind zur wahrheitsgemäßen Auskunft gegenüber dem Land verpflichtet. Sie können sich in Bezug auf den vertraglichen Verkehr nicht auf Betriebsgeheimnisse berufen.
- Die Parteien richten erforderliche Gremien zur Beseitigung der Vertragskrise nach Maßgabe von Nr. 8.1.2 ein. Das EVU ist verpflichtet, diese angemessen auszustatten und einen entscheidungsbefugten Krisenmanager zu benennen.
- Das Land kann eine unabhängige Qualitätsprüfung gemäß Nr. 8.3.2 beauftragen. Das EVU ist verpflichtet, die Empfehlungen umzusetzen, wenn und soweit sie nach Einschätzung des Landes geeignet sind, die Qualitätsmängel abzustellen und unter kaufmännisch vernünftigen Erwägungen geboten sind. Dies gilt auch für den Fall, dass die Voraussetzungen für eine Vertragskrise nach lit. a) – f) nicht mehr vorliegen, jedoch und soweit die Einschätzung des Landes nach Satz 2 weiterhin vorliegt.
- Das EVU stellt dem Land auf Anforderung seine Prognosen, den Wirtschaftsplan sowie bei Bedarf seine Kontennachweise zur Verfügung. Die Prüfung des Landes kann sich auf die Fragestellung erstrecken, inwieweit das EVU seitens seiner Gesellschafter mit finanziellen Ressourcen und Sicherheiten ausgestattet ist, sowie auf deren Verbindlichkeit und Veränderung im Zeitablauf.
- Die Abschlussprüfer der Projektgesellschaft werden von ihrer Schweigepflicht befreit und sind dem Land zur umfassenden Auskunft bezüglich der Anforderungen nach Nr. 8.7.2 verpflichtet.

Stufe 2:

Zusätzlich zu Stufe 1:

- Das Land kann im zweiwöchentlichen Abstand einen persönlichen Bericht des kaufmännischen und technischen Leiters einfordern und hierüber eine Pressekonferenz zusammen mit dem kaufmännischen und technischen Leiter ansetzen. Das Land kann des Weiteren die Leitungsebene der Hauptgesellschafter des EVU zur Lageerörterung auffordern.
- Das Land kann nach Anhörung der Gesellschafter des EVU die Abberufung des technischen und/oder kaufmännischen Leiters verlangen, wenn die Qualitätsprüfung schwere Verfehlungen dieser Personen oder eine unzureichende Qualifikation dieser Personen aufzeigt. Vor einem derartigen Verlangen sind die betroffenen Personen anzuhören.
- Ergänzend zu den in Nr. 3.2.1 genannten Regelungen erfolgt für Zugausfälle der Ursachengruppe C2 eine weitere Vertragsstrafe in Höhe von 8 € je betroffenem Nutz-km.
- Das EVU wird verpflichtet, dem Land kostenfrei Zugang zu allen Informationen und Daten zu geben, die die Vertragsabwicklung betreffen und damit auch zu allen Daten aus den Systemen der Leitstelle, den eingesetzten Fahrzeugen und dem Zugpersonal. Soweit technisch umsetzbar, wird es dem Land zu diesem Zweck webbasierte Zugänge einrichten.
- Das Land kann alle gesellschaftsrechtlichen Informations- und Einsichtsrechte gegenüber dem EVU über bzw. in die Geschäftstätigkeit der Projektgesellschaft geltend machen, die ihm als Gesellschafter nach GmbHG zustehen würden

Stufe 3:

Zusätzlich zu Stufen 1 und 2:

- Die jeweiligen Begrenzungen der Minderungen nach Nr. 3.1.2 und 3.3 werden verdoppelt.
- Das EVU ist verpflichtet, die zur Leitung und Steuerung des Verkehrs erforderlichen personellen Kapazitäten um 50 % aufzustocken.
- Ergänzend zu den in Nr. 3.2.1 genannten Regelungen und ergänzend zur entsprechenden Regelung in Stufe 2 der Vertragskrise erfolgt für Zugausfälle der Ursachengruppe C2 eine weitere Vertragsstrafe in Höhe von 8 € je betroffenem Nutz-km.

Die Vertragskrise endet, sobald deren Voraussetzungen nicht mehr vorliegen. Auf Wunsch des EVU trifft das Land diese Feststellung innerhalb von 4 Wochen. Sofern eine unabhängige Qualitätsprüfung bereits beauftragt worden ist, wird diese vollständig abgeschlossen.

Darüber hinaus gehende Auskunfts- und Einsichtsrechte des Landes können sich daraus ergeben, dass dem Land die Auskunfts- und Einsichtsrechte eines Gesellschafters der Projektgesellschaft eingeräumt wurden. Vgl. insofern Nr. 8.7.2.

8.8 Außerordentliche Anpassung

8.8.1 Leistungsänderungsrecht des Landes

Das Land ist unabhängig von Nr. 2.2 und Nr. 7.2 berechtigt, die Leistungspflichten nach diesem Vertrag in den Grenzen des § 132 Abs. 2 Nr. 2 und 3 GWB und § 132 Abs. 3 GWB neu festzulegen (§ 315 BGB).

Die Neufestlegung der Leistungspflichten muss für das EVU bezüglich Umfang, Ausführung und Vorlaufzeit zumutbar sein und der grundsätzlichen Aufgabenverteilung zwischen Land und EVU Rechnung tragen. Mit der Neufestlegung der Leistungspflichten geht ein Ausgleich der mit diesen verbundenen wirtschaftlichen Folgen durch Neufestlegung der Abgeltung nach § 2 Nr. 3 VOL/B einher.

Hierfür und auch in allen weiteren Fällen des § 2 Nr. 3 VOL/B in diesem Vertrag gilt:

- a) Es sind die von der Veränderung betroffenen Kalkulationspositionen nach Kalkulationsschema (**Anhang 7a**) für die Kosten zu ermitteln,
- b) Im zweiten Schritt ist zu bestimmen, inwieweit Kostenveränderungen im Rahmen der Zu- und Abbestellregelungen bereits abgebildet sind und wie die Verfahren zur Feststellung dieser Veränderungen sind. Dies umfasst auch die Fortschreibung dieser Positionen nach den Regelungen der Kostenfortschreibung gemäß Nr. 7.3,
- c) In gleicher Weise zu lit. b) werden Kostenpositionen behandelt, die die entsprechenden wegfallenden oder zusätzlichen Leistungen betreffen und einem Mengenan-satz unterliegen,
- d) Soweit keine Abbildung erfolgt oder diese nicht vollständig ist, sind die verbleibenden Positionen und Mengen zu ermitteln und in einer Extrapolation aus dem Kalkulationsschema abzuleiten. Hierfür ist die ursprüngliche Rentabilität des Vertrags für das EVU zu wahren.

Zur fachlichen Bewertung der Werte können das EVU und das Land jeweils einen Sachverständigen benennen, die sich gemeinsam auf einen neutralen Vorsitzenden der Sach-

verständigenkommission einigen. Diese drei Sachverständigen sollen möglichst eine einheitliche, abgestimmte Vorlage der wirtschaftlichen Sachverhalte erstellen. Gelingt dies nicht, so entscheidet der Vorsitzende über die wirtschaftliche Bewertung.

8.8.2 Unvorhergesehene Umstände

Ändern sich Randbedingungen der Leistungserstellung derart, dass wesentliche Kalkulationsgrundlagen des EVU berührt werden, der Vertrag keiner der beiden Seiten das Änderungsrisiko zuweist und dem EVU das Festhalten an seinem Angebot unter objektiven Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann, so kann das EVU eine außerordentliche Anpassung der Abgeltung beantragen.

In diesem Falle gilt folgendes Verfahren:

- Das EVU hat dem Land rechtzeitig in schriftlicher Form Mitteilung zu machen,
- Das EVU legt dem Land eine transparente Kalkulation vor,
- Das Verfahren der Bewertung durch eine Sachverständigenkommission entspricht Nr. 8.8.1.

8.8.3 Besondere Kostenfortschreibung Produktivität

Sofern sich das Betriebsprogramm aufgrund von Zu-/Ab-/Umbestellung durch das Land grundlegend ändert, kann das EVU eine Neukalkulation der Personal- und Energiekostenanteile verlangen. Das Verlangen ist spätestens innerhalb von 4 Wochen nach Vorlage der Vorschläge zur grundlegenden Änderung des Betriebsprogramms auszusprechen.

Eine grundlegende Änderung des Betriebsprogramms liegt vor,

- wenn bei einem Bündel von Fahrten weitere Systemhalte hinzukommen,
- wenn die durchschnittliche Wendezeit bei einem Bündel von Fahrten um mindestens 15 Minuten verlängert wird,
- wenn die durchschnittliche Fahrzeit bei einem Bündel von Fahrten um mindestens 15 %, mindestens jedoch 5 Minuten erhöht wird.

Ein Bündel von Fahrten ist die taktmäßige Übereinstimmung von Linienlaufwegen bei mindestens 8 Fahrtenpaaren unter Einschluss von Flügelungs-/ Stärken- und Schwächenvorgängen.

Bei einer Anpassung gilt Folgendes:

Den im Kalkulationsschema enthaltenen Energiekosten (**Anhang 7a**, Position K.2.1.3, Verrechnungssatz) liegt das Ausgangsbetriebsprogramm zu Grunde. Weist das EVU nach, dass durch die grundlegende Änderung des Betriebsprogramms der Energieverbrauch je Fahrzeug-km (**Anhang 7a**, Position K.2.1.2) um mindestens 1,5 % anwächst, so erhöhen sich die abrechnungsfähigen Kosten des EVU um diesen überschießenden Anteil. Das EVU hat den Nachweis für das Ausgangsbetriebsprogramm und das aktuelle Betriebsprogramm mit denselben Methoden zu führen und vollständig zu dokumentieren. Den im Kalkulationsschema enthaltenen Personalkosten für Fahrdienst und Zugbegleitung (**Anhang 7a**, Positionen K.2.5 und K.2.6) liegt das Ausgangsbetriebsprogramm zu Grunde. Weist das EVU nach, dass durch eine grundlegende Änderung des Betriebsprogramms der Personalbedarf

(Personalstunden) je Nutz-km um mindestens 5 % anwächst, so erhöhen sich die abrechnungsfähigen Kosten des EVU um diesen überschießenden Anteil. Das EVU hat den Nachweis für das Ausgangsbetriebsprogramm und das aktuelle Betriebsprogramm mit denselben Methoden zu führen und vollständig zu dokumentieren. Hierbei ist das EVU an die im Angebot dargelegte Methode zur Personalbemessung, insbesondere zur Definition der Umlaufstunde gebunden.

8.9 Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Kiel.

8.10 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder aus tatsächlichen oder Rechtsgründen nicht durchgeführt werden können, werden die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Das gleiche gilt, falls sich eine Regelungslücke zeigen sollte. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung einer Regelungslücke richtet sich der Vertrag nach den gesetzlichen Vorschriften oder es ist, falls diese keine angemessene Regelung bereitstellen, eine Bestimmung zu vereinbaren, die dem von den Vertragspartnern angestrebten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

Für das Land Schleswig-Holstein

Für das EVU

.....

.....

Für die Freie und Hansestadt Hamburg

.....

| Begriff / Abkürzung | Bedeutung |
|-----------------------------------|--|
| Abgeltung | Die Abgeltung beinhaltet durchlaufende und nicht durchlaufende Kosten abzüglich der Erlöse und zuzüglich/abzüglich weiterer vertraglich definierter Zahlungsgrößen |
| AEG | Allgemeines Eisenbahngesetz |
| Aufgabenträger | Die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung im öffentlichen Schienenpersonennahverkehr ist Aufgabe der Länder. Die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung im Übrigen öffentlichen Personennahverkehr ist freiwillige Selbstverwaltungsaufgabe der Kreise und kreisfreien Städte oder ihrer jeweiligen Zweckverbände. |
| Auftraggeber | vgl. Land |
| Betriebsprogramm | Bestellter Fahrplan inklusive der zu gewährleistenden Traktionsstärken |
| Betriebstag | Ein Betriebstag definiert sich jeweils von 03:00 Uhr eines Kalendertages bis um 03:00 Uhr des nächstfolgenden Kalendertages. |
| Bonus | Vertraglich definierte Erhöhung der Abgeltung aufgrund der Qualitätsbewertung. |
| Durchlaufende Infrastrukturkosten | Trassen- und Stationsnutzungsentgelte für Nutz-km und ggf. für durch Um-, Mehr- und Abbestellungen des Landes erforderliche Leer-km. |
| ECM | Als ECM wird „die für die Instandhaltung zuständige Stelle“ (Entity in Charge of Maintenance – ECM) gemäß AEG § 4a bezeichnet. |
| EIU | Eisenbahninfrastrukturunternehmen |
| ERegG | Eisenbahnregulierungsgesetz |
| ESTW | Elektronisches Stellwerk |
| EVU | Eisenbahnverkehrsunternehmen |
| Fahrplanwechsel | Internationaler jährlicher Fahrplanwechsel. Derzeit Mitte Dezember eines Jahres. |
| Fahrzeiten | Zeit, die ein Zug zur Fahrgastbeförderung benötigt (inkl. aller Zwischenhalte und gemäß geplantem Fahrplan). Soweit ein Zugteil als Flügelzug verkehrt, gilt bei diesem als Fahrzeit nur die Zeit, in der er selbständig verkehrt und nicht angehängt als zweiter Zugteil. |
| Fahrzeugvorhalter | Vermieter der eingesetzten Triebzüge auf Basis des Fahrzeugmietvertrages. Es kann sich um ein Drittunternehmen oder ein Unternehmen des Landes (z.B. Kapitalgesellschaft oder Anstalt des öffentlichen Rechts handeln). |
| Fahrzeug-km | Nutz-km und Leer-km der Fahrzeuge nach Fahrzeugkategorien |
| FGI | Fahrgast-Informationen-System |

| Begriff / Abkürzung | Bedeutung |
|----------------------------|---|
| FHH | Freie und Hansestadt Hamburg |
| Grundangebot | Zugangebote ohne Ersatzbeförderung zur Erfüllung dieses Vertrages durch das EVU gemäß Anhang 2a. Das Grundangebot kann durch Um-, Mehr- und Abbestellungen des Landes fortgeschrieben werden. Kein Grundangebot sind weitere Zugangebote des EVU, die nicht zur Erfüllung des Vertrages dienen. |
| Hersteller | Mit Hersteller wird der Auftragnehmer des Werklieferungsvertrags über die Triebzüge (Anlage A2), des Instandhaltungsvertrages (Anlage B2) und Vertragspartner des Landes in der Rahmenvereinbarung bezeichnet. |
| HKL-System | System zur Beheizung, Belüftung und Klimatisierung von Fahrzeug-Innenräumen. (HKL = Heizung-Klima- Lüftung) |
| hvv | Hamburger Verkehrsverbund GmbH |
| HVZ | Hauptverkehrszeit: 06:00 – 09:00 (Früh-HVZ) und 16:00 – 19:00 (Spät-HVZ) |
| Kunden VZG | Auszug aus dem Verzeichnis zulässiger Geschwindigkeiten des EIU für EVU |
| Leerfahrten | Leerfahrten sind Fahrten, die nicht der Personenbeförderung dienen. |
| Linie | Gruppe von Zügen (Zug-Nummern) mit gleichem Laufweg (ggf. nur auf Teilabschnitten) und weitgehend gleicher Haltekonzeption. |
| [Los ...: ...] | Angaben in eckigen Klammern mit Nennung eines oder mehrerer Lose gelten nur für das bzw. die benannten Lose. |
| Mehrfachtraktion | Zugverband aus mehreren Zugteilen |
| Mindestübergangszeit | Stationsspezifischer Zeitraum, der mindestens zwischen der Ankunft eines Zubringerzuges und der Abfahrt eines Abbringerzuges liegen muss, um einen Umstieg zu ermöglichen bzw. damit die Verbindung beider Züge als fahrplanmäßiger Anschluss gewertet werden kann. |
| NAH.SH | Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH (NAH.SH GmbH) |
| Normjahr | Beinhaltet 365 Tage (254 Tage montags bis freitags, 52 Samstage, 59 Sonn- und Feiertage) |
| NSH | Nahverkehr Schleswig-Holstein GmbH |
| Nutz-km | Für die Fahrgäste geöffnete Zugleistungen (keine Leertouren), relevante Größe für das Zugangebot. Als Nutz-km gelten abweichend von Satz 1 auch von Land bestellte Leistungen, bei denen das Land vom EVU verlangt, diese als Leertour durchzuführen. |
| ÖPNV | Öffentlicher Personennahverkehr |
| ÖSPV | Öffentlicher Straßenpersonenverkehr nach PBefG |
| PBefG | Personenbeförderungsgesetz |

| Begriff / Abkürzung | Bedeutung |
|----------------------------|--|
| Pkm | Personenkilometer |
| QMS | Qualitätsmanagementsystem |
| RegG | Regionalisierungsgesetz |
| SCIC | Special Conditions of International Carriage: gemeinsamer Internationaler Tarif zur Beförderung von Personen |
| SH-Tarif | Schleswig-Holstein Ticket |
| Sitzeiler | Einzuhaltender Mindestsitzabstand in den Fahrzeugen |
| SPFV | Schienenpersonenfernverkehr |
| SPNV | Schienenpersonennahverkehr |
| Stärken/Schwächen | Das Verlängern bzw. Reduzieren des Zuges um einen Zugteil |
| SH-Sommer / SH-Winter | SH-Sommer: Fahrplanperiode als Teil des Normjahres, die in der Regel von Samstag vor Karfreitag bis zum Ende der Herbstferien in Nordrhein-Westfalen reicht und somit eine variable Dauer aufweist. Dem vorliegenden Betriebsprogramm liegt ein langjähriges Mittel von 214 Tagen (146 Tage montags bis freitags, 31 Samstage, 37 Sonn- und Feiertage) zu Grunde. SH-Winter: Fahrplanperiode als Teil des Normjahres, die nicht zum SH-Sommer gehört (108 Tage montags bis freitags, 21 Samstage, 22 Sonn- und Feiertage) |
| Systemhalt | Halt auf einer Linie, an dem die Züge im festen Takt (mindestens zweistündlich) regelmäßig halten. |
| Tageszeiten | Fahrten die ganz oder teilweise zwischen 05:00 bis 20:00 Uhr verkehren, werden als „nachts“ verkehrend definiert. Alle übrigen Fahrten werden als „tagsüber“ verkehrend definiert. |
| TSI-PRM | Technische Spezifikation für die Interoperabilität bezüglich eingeschränkt mobiler Personen |
| Traktionsstärke | Anzahl der Triebzüge, aus denen ein Zug gebildet wird |
| Triebzug | Ein Triebzug ist ein Schienenfahrzeug mit Antriebsanlagen und je einem Führerstand an jedem Ende. Er besteht aus mehreren fest miteinander gekuppelten, betrieblich nicht trennbaren Einzelwagen. Der Triebzug ist die kleinste im Fahrgastbetrieb selbstständig einsetzbare Einheit. |
| UIC | Union Internationale des Chemins de Fer (Internationaler Eisenbahnverband). |
| Umlaufplan | Plan, der die Reihenfolge der einzelnen Zugfahrten und der hierzu geplanten Zugbildungen und Übergänge der einzelnen Fahrzeuge zwischen den Zugfahrten ausweist. Übergänge bei der Nachtabstellung müssen nicht ausgewiesen sein. Der Plan enthält auch alle Leerfahrten, die für die Planung der Übergänge sowie die planmäßige Werkstattzuführung notwendig sind. Der Umlaufplan ist mindestens nach Verkehrstagen zu erstellen. |

| Begriff / Abkürzung | Bedeutung |
|----------------------------|---|
| Umlaufstunden | Fahrzeiten und Wendezeiten (sofern anrechenbar, dazu siehe unter Wendezeiten) von Zugfahrten. Die Summe wird je Jahr ermittelt. |
| Verkehrstag | Typ von Wochentagen/Feiertagen zur Regelung und Strukturierung des Angebots. Dies sind Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa und So jeweils ohne Wochenfeiertage, S als Zusammenfassung von Sonntag und Feiertagen, W als Zusammenfassung von Mo-Sa, W(Sa) als Zusammenfassung von Mo bis Fr. Zudem sind, wenn erforderlich, Verkehrstage nach bzw. vor Sonn-/und Wochenfeiertag zulässig (vS und nS). |
| Wendezeiten | Zeit zwischen planmäßiger Ankunft eines Zuges und planmäßiger Weiterfahrt an einem Endbahnhof, soweit dies derselbe Fahrzeugumlauf ist. Die Wendezeit wird nur berechnet, wenn die Zeit kleiner als 120 Minuten ist. Die Wendezeit eines Flügelzugs berechnet sich nach fahrplanmäßiger Ankunftszeit vor dem Ankuppeln bis zur fahrplanmäßigen Abfahrtszeit nach dem Abkuppeln. |
| Zugbildung | Zusammenstellung eines Zuges aus einem oder mehreren Triebzügen. |
| Zugbildungsplan | Übersicht über die Zusammenstellung der Züge. |

Anhang 1

Angebot Bieter

Platzhalter

Diese Datei wird durch das Angebot des EVU ersetzt.

Anhang 2a: Betriebsprogramm

Zusammenfassung Betriebsprogramm

(unverbindlich - dient nur zur Übersicht ! Einzelfahrten mit Abweichungen vom Takt; Takt z.T. mit Nachtpausen; Traktionsstärke insb. in Tagesrandagen und am Wochenende z.T. geringer etc.)

| Linie / Laufwegsabschnitt | Anmerkungen | Takt | Traktionsstärke |
|------------------------------------|----------------------|----------|-----------------|
| RB61 Itzehoe - Hamburg Hbf | | 60 | 2 |
| RB61 Itzehoe - Hamburg-Altona Nord | | 3 x tgl. | 1 |
| RB71 Kellinghusen - Hamburg Hbf | | 60 | 2 |
| RB77 Kiel - Neumünster | nur zur Kieler Woche | 60 | 1 |

Los Süd-West

| Linie / Laufwegsabschnitt | Nutz-km | Fahrzeug-Nutz-km |
|--|------------------|------------------|
| RB 61 Itzehoe - Hamburg | | |
| RB 71 Kellinghusen - Hamburg | | |
| RB 77 Kiel - Neumünster zur Kieler Woche | | |
| Summe | 2.166.386 | 3.122.454 |
| - davon Hamburg | 427.159 | |
| - davon Schleswig-Holstein | 1.739.226 | |
| - davon Nachtfahrten | 758.901 | 844.679 |

Legende

Zuggattungen

RE = RegionalExpress

RB = RegionalBahn

Traktionsstärken

Einzeltraktion

Doppeltraktion

Flügelungen

zu flügelnder / bzw. zu vereinigender Zug

Eingabewerte im Blatt Basisdaten

Eingabewert

Normjahr

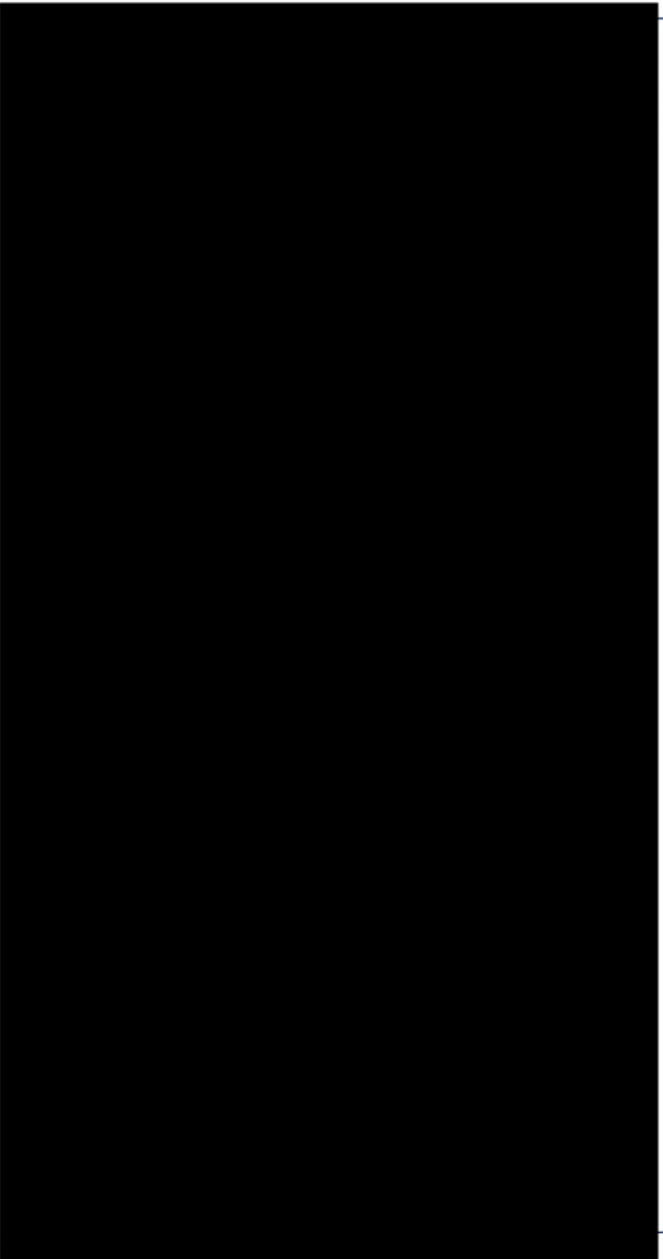
| Kürzel | Tage p.a. | davon am Betriebstag | | | Erläuterung |
|------------|-----------|----------------------|----|------|-------------|
| | | W(Sa) | Sa | So+F | |
| Fr&Sa_KiWo | | | | | |
| n_Fr | | | | | |
| n_Sa&So | | | | | |
| n_So+F | | | | | |
| Sa | | | | | |
| Sa&So | | | | | |
| So+F | | | | | |
| Tgl | | | | | |
| W | | | | | |
| W(Sa) | | | | | |

Nachtfahrt

| | |
|----------------------------|-----------|
| Fahrten mit Abfahrten vor | 5:00 Uhr |
| Fahrten mit Ankünften nach | 20:00 Uhr |

Zugkilometer

| Strecke | Streckenlänge | davon | | Flensburg - Grenze |
|--|---------------|---------|----------|--------------------|
| | | Hamburg | Dänemark | |
| Elmshorn - Itzehoe | | | | |
| Elmshorn - Hamburg Hbf | | | | |
| Elmshorn - Hamburg-Altona Nord | | | | |
| Elmshorn - Kellinghusen (Mittelholst) | | | | |
| Elmshorn - Wrist | | | | |
| Flensburg - Hamburg Hbf | | | | |
| Flensburg - Tinglev | | | | |
| Flensburg - Neumünster | | | | |
| Hamburg Hbf - Elmshorn | | | | |
| Hamburg Hbf - Flensburg | | | | |
| Hamburg Hbf - Grenze SH/HH | | | | |
| Hamburg Hbf - Heide (Holst) | | | | |
| Hamburg Hbf - Itzehoe | | | | |
| Hamburg Hbf - Kellinghusen (Mittelholst) | | | | |
| Hamburg Hbf - Kiel Hbf | | | | |
| Hamburg Hbf - Neumünster | | | | |
| Hamburg Hbf - Tinglev | | | | |
| Hamburg-Altona Nord - Elmshorn | | | | |
| Hamburg-Altona Nord - Grenze SH/HH | | | | |
| Hamburg-Altona Nord - Itzehoe | | | | |
| Hamburg-Altona Nord - Heide (Holst) | | | | |
| Heide (Holst) - Itzehoe | | | | |
| Heide (Holst) - Hamburg Hbf | | | | |
| Heide (Holst) - Hamburg-Altona Nord | | | | |
| Itzehoe - Elmshorn | | | | |
| Itzehoe - Hamburg Hbf | | | | |
| Itzehoe - Hamburg-Altona Nord | | | | |
| Itzehoe - Heide (Holst) | | | | |
| Kellinghusen (Mittelholst) - Elmshorn | | | | |
| Kellinghusen (Mittelholst) - Hamburg Hbf | | | | |
| Kiel Hbf - Hamburg Hbf | | | | |
| Kiel Hbf - Neumünster | | | | |
| Tinglev - Flensburg | | | | |
| Tinglev - Grenze DK/D | | | | |
| Tinglev - Hamburg Hbf | | | | |
| Tinglev - Neumünster | | | | |
| Heide (Holst) - Hamburg-Altona Nord | | | | |
| Neumünster - Flensburg | | | | |
| Neumünster - Flensburg ZOB | | | | |
| Neumünster - Hamburg Hbf | | | | |
| Neumünster - Kiel Hbf | | | | |
| Neumünster - Tinglev | | | | |
| Pinneberg - Elmshorn | | | | |
| Pinneberg - Itzehoe | | | | |
| Pinneberg - Kellinghusen (Mittelholst) | | | | |
| Wrist - Kellinghusen (Mittelholst) | | | | |



Verkehrsvertrag Netz Mitte
Anhang 2b_1
Streckenkilometrierung

Die folgenden Streckenkilometrierungen wurden auf Basis der Gemeinsamen Fahrplandatenbank (GFD) der DB Netz AG (Stand 30.04.2004) erstellt. Die Daten der GFD können in einzelnen Fällen von den Daten des jeweiligen Trassenpreissystems der DB Netz AG abweichen.

Die unterstellten Streckenlängen für die Strecke Flensburg-Wilhelminental - Flensburg ZOB basieren auf dem VzG der Deutschen Bundesbahn von 1990 (für den Streckenabschnitt Wrist-Kellinghusen) bzw. auf einem Gutachten der Firma DE-Consult im Auftrag der LVS aus dem Jahr 2003 (für den Abschnitt Flensburg ZOB-Flensburg Wilhelminental (Betriebsstelle)). Diese Streckenlängen können sich bei einem tatsächlichem Ausbau der Strecken ggf. geringfügig ändern.

Die im folgenden dargestellten Daten sind Grundlage für die Abrechnung der Betriebsleistungen des EVU im Rahmen dieses Verkehrsvertrages. Die Abrechnung der Trassenkosten erfolgt auf Basis der Rechnungen des jeweiligen EIU.

| Station/Betriebsstelle | Abschnitt KI-HH | | | km | km laufend |
|---------------------------|-----------------|------|--|--------------|---------------|
| | Kürzel | Halt | | | |
| Kiel | AK | H | | | 0,000 |
| Flintbek | AFT | H | | 10,293 | 10,293 |
| Bordesholm | ABRD | H | | 8,683 | 18,976 |
| Einfeld | AEF | H | | 5,931 | 24,907 |
| Neumünster | AN | H | | 6,015 | 30,922 |
| Brokstedt | ABRS | H | | 14,182 | 45,104 |
| Wrist | AWST | H | | 8,285 | 53,389 |
| Dauenhof | ADH | H | | 9,858 | 63,247 |
| Horst | AHOT | H | | 6,142 | 69,389 |
| Elmshorn | AEL | H | | 5,541 | 74,930 |
| Tornesch | ATM | H | | 7,533 | 82,463 |
| Prisdorf | APD | H | | 3,911 | 86,374 |
| Pinneberg | AP | H | | 3,312 | 89,686 |
| Landesgrenze SH_HH | AQE | | | 6,643 | 96,329 |
| Abzweig Langenfelde | ALA | | | 5,175 | 101,504 |
| Hamburg Altona-Nord | AAN | H | | 1,439 | 102,943 |
| Abzweig Rainweg | AAR | | | 1,229 | 104,172 |
| Hamburg Dammtor | ADF | H | | 3,514 | 107,686 |
| Hamburg Hbf | AH | H | | 1,451 | 109,137 |

| Station/Betriebsstelle | Abschnitt TL-NMS | | | km | km laufend |
|---------------------------|------------------|------|--|--------------|---------------|
| | Kürzel | Halt | | | |
| Tingleff | TE | H | | 0 | 0,000 |
| Padborg | PA | H | | 14,448 | 14,448 |
| Landesgrenze SH_DK | AXFW | | | 0,852 | 15,300 |
| Flensburg | AF | H | | 10,700 | 26,000 |
| Flensburg-Weiche | AFW | H | | 3,314 | 29,314 |
| Tarp | ATP | H | | 10,942 | 40,256 |
| Jübek | AJ | H | | 12,547 | 52,803 |
| Schleswig | ASW | H | | 11,038 | 63,841 |
| Owschlag | AOS | H | | 12,985 | 76,826 |
| Rendsburg | AR | H | | 11,553 | 88,379 |
| Nortorf | ANF | H | | 24,987 | 113,366 |
| | AN G | | | | 113,366 |
| Neumünster | AN | H | | 14,585 | 127,951 |

| Station/Betriebsstelle | Abschnitt FL- FL-ZOB | | | km | km laufend |
|--------------------------|----------------------|------|--|-------|------------|
| | Kürzel | Halt | | | |
| Flensburg ZOB | AFZO | H | | 0 | 0,000 |
| Flensburg Wilhelminental | AFWI | | | 2,1 | 2,100 |
| Flensburg-Weiche | AFW | H | | 2,014 | 4,114 |

Verkehrsvertrag Netz Süd-West
Anhang 2b_2
Streckenkilometrierung

Die folgenden Streckenkilometrierungen wurden auf Basis der Gemeinsamen Fahrplandatenbank (GFD) der DB Netz AG (Stand 30.04.2004) erstellt. Die Daten der GFD können in einzelnen Fällen von den Daten des jeweiligen Trassenpreissystems der DB Netz AG abweichen.
 Die unterstellte Streckenlänge für die Strecke Wrist- Kellinghusen basieren auf dem VzG der Deutschen Bundesbahn von 1990 (für den Streckenabschnitt Wrist-Kellinghusen) bzw. auf einem Gutachten der Firma DE-Consult im Auftrag der LVS aus dem Jahr 2003 (für den Abschnitt Flensburg ZOB-Flensburg Wilhelmental (Betriebsstelle)). Diese Streckenlängen können sich bei einem tatsächlichem Ausbau der Strecken ggf. geringfügig ändern.
 Die im folgenden dargestellten Daten sind Grundlage für die Abrechnung der Betriebsleistungen des EVU im Rahmen dieses Verkehrsvertrages. Die Abrechnung der Trassenkosten erfolgt auf Basis der Rechnungen des jeweiligen EIU.

| Abschnitt Itzehoe-Hamburg | | | | |
|----------------------------------|------------|------|--------------|---------------|
| Station/Betriebsstelle | Kürzel | Halt | km | km laufend |
| Itzehoe | AIZ | H | | 0,000 |
| | AALS | | 1,785 | 1,785 |
| Kremperheide | AKHD | H | 3,566 | 5,351 |
| Krempe | AKM | H | 5,336 | 10,687 |
| Glückstadt | AGST | H | 6,832 | 17,519 |
| Herzhorn | AHZH | H | 3,922 | 21,441 |
| | AEL W | | 11,780 | 33,221 |
| Elmshorn | AEL | H | 1,593 | 34,814 |
| Tornesch | ATM | H | 7,533 | 42,347 |
| Prisdorf | APD | H | 3,911 | 46,258 |
| Pinneberg | AP | H | 3,312 | 49,570 |
| Landesgrenze SH_HH | AQE | | 6,643 | 56,213 |
| Abzweig Langenfelde | ALA | | 5,175 | 61,388 |
| Hamburg Altona-Nord | AAN | H | 1,439 | 62,827 |
| Abzweig Rainweg | AAR | | 1,229 | 64,056 |
| Hamburg Dammtor | ADF | H | 3,514 | 67,570 |
| Hamburg Hbf | AH | H | 1,451 | 69,021 |

| Abschnitt Heide-Itzehoe | | | | |
|--------------------------------|--------|------|--------|------------|
| Station/Betriebsstelle | Kürzel | Halt | km | km laufend |
| Heide(Holst) | AHI | H | 0 | 0,000 |
| Meldorf | AMF | H | 12,04 | 12,040 |
| St Michaelisdonn | ASD | H | 11,285 | 23,325 |
| Burg (Dithmarschen) | ABR | H | 9,733 | 33,058 |
| Wilster | AWIR | H | 17,208 | 50,266 |
| Itzehoe | AIZ | H | 9,289 | 59,555 |

| Abschnitt Kellinghusen - Wrist | | | | |
|---------------------------------------|--------|------|----|------------|
| Station/Betriebsstelle | Kürzel | Halt | km | km laufend |
| Wrist | AWST | H | 0 | 0,000 |
| Kellinghusen | ADH | H | 3 | 3,000 |

| Abschnitt Wrist- Elmshorn | | | | |
|----------------------------------|--------|------|-------|------------|
| Station/Betriebsstelle | Kürzel | Halt | km | km laufend |
| Wrist | AWST | H | 0 | 0,000 |
| Dauenhof | ADH | H | 9,858 | 9,858 |
| Horst | AHOT | H | 6,142 | 16,000 |
| Elmshorn | AEL | H | 5,541 | 21,541 |

| Abschnitt Itzehoe-Hamburg Altona Alt | | | | |
|---|--------|------|-------|------------|
| Station/Betriebsstelle | Kürzel | Halt | km | km laufend |
| Itzehoe | AIZ | H | | 0 |
| | AALS | | 1,785 | 1,785 |
| Kremperheide | AKHD | H | 3,566 | 5,351 |
| Krempe | AKM | H | 5,336 | 10,687 |
| Glückstadt | AGST | H | 6,832 | 17,519 |
| Herzhorn | AHZH | H | 3,922 | 21,441 |
| | AEL W | | 11,78 | 33,221 |
| Elmshorn | AEL | H | 1,593 | 34,814 |
| Tornesch | ATM | H | 7,533 | 42,347 |
| Prisdorf | APD | H | 3,911 | 46,258 |
| Pinneberg | AP | H | 3,312 | 49,57 |
| Landesgrenze SH_HH | AQE | | 6,643 | 56,213 |
| Abzweig Langenfelde | ALA | | 5,175 | 61,388 |
| Abzweig Rainweg | AAR | | 2,668 | 64,056 |
| Hamburg Altona Alt | AA | H | 0,771 | 64,827 |

Qualitätsmanagementsystem

Version mit Zielwerten für SH-MSW

Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH (NAH.SH GmbH)

Stand 28.06.2024

Inhalt

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Gegenstand des QMS | 4 |
| 1.1 | Einleitung | 4 |
| 1.2 | Kundenzufriedenheitsmessungen im SPNV | 5 |
| 1.3 | Qualitätstests im SPNV | 7 |
| 1.4 | Qualitätstests und Kundenzufriedenheitsmessungen im SEV..... | 9 |
| 1.5 | Statistische Sicherheit..... | 11 |
| 1.6 | Bonus-Malus-System | 12 |
| 1.6.1 | Parameter des Bonus-Malus-Systems | 12 |
| 1.6.2 | Ablauf der Berechnung..... | 15 |
| 1.7 | Ranking | 18 |
| 1.8 | Zusammenarbeit mit den EVU..... | 19 |
| 2 | Planung und Durchführung der Erhebungen..... | 20 |
| 2.1 | Umfang und Verteilung der Erhebungen | 20 |
| 2.2 | Feldarbeit..... | 22 |
| 2.3 | Erhebungsbögen..... | 23 |
| 2.3.1 | Erhebungsbogen für die Kundenbefragung im SPNV | 23 |
| 2.3.2 | Erhebungsbogen für den Qualitätstest im SPNV..... | 29 |
| 2.3.3 | Erhebungsbogen für die Kundenbefragung im SEV..... | 37 |
| 2.3.4 | Erhebungsbogen für den Qualitätstest im SEV..... | 40 |
| 2.4 | Richtlinien für das Erhebungspersonal..... | 44 |
| 2.4.1 | Richtlinien für die Kundenbefragung im SPNV | 45 |
| 2.4.2 | Richtlinien für den Qualitätstest im SPNV | 50 |
| 2.4.3 | Richtlinien für die Kundenbefragung im SEV..... | 60 |
| 2.4.4 | Richtlinien für den Qualitätstest im SEV..... | 62 |
| 3 | Dokumentation..... | 67 |
| 3.1 | Auswertungssoftware..... | 67 |
| 3.2 | Einführung in anytab | 67 |
| 3.3 | Auswertungsmöglichkeiten | 67 |

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| 3.3.1 | Standardauswertungen | 68 |
| 3.3.2 | Individuelle Auswertungen..... | 68 |
| 3.3.3 | Bonus-Malus-Berechnungen | 69 |
| 3.3.4 | Rohdatenansicht..... | 69 |
| 3.4 | Datenverfügbarkeit..... | 69 |

1 Gegenstand des QMS

1.1 Einleitung

Die Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH (NAH.SH GmbH) nimmt im Auftrag des Landes Schleswig-Holstein die Regiefunktion für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Schleswig-Holstein wahr. Zu den Aufgaben der NAH.SH GmbH zählt das Controlling der mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) geschlossenen Verkehrsverträge. Bestandteil der Verkehrsverträge sind die von den EVU bei der Leistungserbringung zu erreichenden Qualitätsstandards sowie Vorgaben zur Messung, Dokumentation und Bewertung der tatsächlich erreichten Qualität.

Zur Umsetzung der verkehrsvertraglichen Anforderungen bezüglich verschiedener Qualitätskriterien und zur Schaffung von Qualitätsanreizen hat die NAH.SH GmbH zusammen mit den EVU ein landesweites Qualitätsmanagementsystem (QMS) für Züge im Regionalverkehr entwickelt. Im Rahmen dieses Systems werden sowohl Kundenzufriedenheitsmessungen in Zügen (subjektive Bewertung) als auch Qualitätstests auf Bahnhöfen und in den Zügen (objektive Bewertung) durchgeführt. Darüber hinaus erfolgt eine Bewertung des geplanten Schienenersatzverkehrs (SEV), der sich ebenso in Kundenzufriedenheitsmessungen (subjektive Bewertung) sowie Qualitätstests (objektive Bewertung) untergliedert. Die Ergebnisse des QMS dienen zur Berechnung einer möglichen Erhöhung bzw. Minderung der Abgeltung (im Folgenden als Bonus- bzw. Maluszahlungen bezeichnet) zwischen dem Land und den EVU.

Dieses QMS besteht seit 2004. Um die Weiterentwicklungen im Schienenverkehr berücksichtigen zu können, wurde das bestehende System in den Jahren 2017 und 2023 angepasst.

1.2 Kundenzufriedenheitsmessungen im SPNV

Die Kundenzufriedenheitsmessungen erfolgen während der Zugfahrt in Form von Befragungen eines repräsentativen Kundenquerschnitts. Erhebungsinstrument ist hierbei ein Fragebogen mit geschlossenen Fragen, dessen Inhalt und Abfolge fest vorgegeben sind. Für folgende Leistungskriterien wird die Zufriedenheit der Fahrgäste abgefragt (vgl. 2.3.1 Erhebungsbogen für die Kundenbefragung im SPNV):

1. Informationen und Service

- Freundlichkeit und Auftreten der Mitarbeiter im Zug
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter im Zug
- Auftreten der Mitarbeiter bei Belästigungen etc. im Zug
- Auskünfte der Mitarbeiter zu Tarifen, Anschlussmöglichkeiten etc. im Zug
- Verständlichkeit und Richtigkeit von Anzeigen und Durchsagen im Zug bei Regelbetrieb
- Verständlichkeit und Richtigkeit von Anzeigen und Durchsagen im Zug bei Störungen
- Persönliche Sicherheit im Zug

2. Zustand des Zuges

- Zustand des Zuges außen
- Zustand des Zuges innen
- Zustand der Sanitäreinrichtungen im Zug

3. Ungeplanter Ersatzverkehr

- Vorhandenes Platzangebot in eingerichteten Ersatzzügen/ -bussen
- Verständlichkeit und Richtigkeit von Informationen über Ersatzbeförderung
- Wartezeit auf Ersatzzüge/-busse

4. Einstiegsstation

- Zustand der Einstiegsstation
- Persönliche Auskünfte der Mitarbeiter an der Einstiegsstation
- Auskünfte der Mitarbeiter an der Einstiegsstation bei Störungen/ Ersatzverkehr
- Verständlichkeit und Richtigkeit von Durchsagen an der Einstiegsstation
- Durchsagen, Aushängen oder digitalen Anzeigen an der Einstiegsstation bei Betriebsstörungen/ Fahrplanänderungen
- Persönliche Sicherheit an der Einstiegsstation

Die Bewertung der einzelnen Frageaspekte wird mittels der folgenden fünfstufigen Skala vorgenommen:

- (1) = „vollkommen zufrieden“
- (2) = „eher zufrieden“
- (3) = „teils zufrieden, teils unzufrieden“
- (4) = „eher unzufrieden“
- (5) = „vollkommen unzufrieden“.

Zudem besteht selbstverständlich die Möglichkeit, zu einzelnen Aspekten keine Meinung zu äußern.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung werden außerdem verschiedene statistische und soziodemographische Informationen abgefragt.

Für jedes einzelne Kriterium, welches für die Bonus-Malus-Berechnung herangezogen wird, sind ein Zielwert sowie eine Gewichtung innerhalb des gesamten Leistungsspektrums festgelegt (vgl. 1.6 Bonus-Malus-System).

1.3 Qualitätstests im SPNV

Die Qualitätstests beinhalten den Vertrieb an der Station und im Zug sowie die Qualität im Zug während der Fahrt (die Qualität im Stationsbereich ist kein Bestandteil des Testverfahrens).

Die Qualitätstests beginnen mit einer Verfügbarkeitsprüfung der verschiedenen Fahrscheine und Vertriebswege. Das Erhebungspersonal überprüft dabei, an einer durch die Einsatzplanung vorgegebenen Station, die Möglichkeit einen Fahrschein zu erwerben (Automat bzw. Vertriebsstelle). Anschließend besteigt das Testpersonal einen vorgegebenen Zug und nimmt – sofern ein Fahrscheinerverwerb an der Station nicht möglich war – einen Testkauf vor. Anschließend wird der Zug in einem umfangreichen Test nach verschiedenen Qualitätskriterien bezüglich des Zustands (Schadensfreiheit, Sauberkeit) sowie verfügbaren Informationen bewertet.

Erhebungsinstrument für die Qualitätstests ist ein standardisierter Erhebungsbogen, welcher Inhalt und Abfolge vorgibt. Im Einzelnen werden – soweit vorhanden – folgende Kriterien überprüft (vgl. 2.3.2 Erhebungsbögen für den Qualitätstest im SPNV):

1. Vertrieb

- Möglichkeit Fahrscheinerverwerb (Station bzw. Zug)

2. Fahrzeugzustand innen

- Zustand Eingangsbereich Zug
- Zustand Eingangstüren Zug
- Zustand Zwischentüren Zug

- Zustand Sitzplätze Zug
- Zustand feste Tische bzw. Klappische Zug
- Zustand Gepäckablagen Zug
- Zustand Böden, Wände, Decken Zug
- Zustand Fenster Zug

- Aufnahmefähigkeit Abfallbehälter Zug
- Funktionsfähigkeit Steckdosen Zug
- Funktionsfähigkeit WLAN Zug

3. Zustand Sanitäreinrichtungen

- Zustand WC Zug
- Zustand Waschbecken Zug
- Zustand Boden WC Zug
- Zustand Wände WC Zug
- Zustand Spiegel WC Zug
- Verfügbarkeit Toilettenpapier WC Zug
- Verfügbarkeit Papierhandtücher bzw. Handtrockner WC Zug
- Verfügbarkeit Seife und ggf. Desinfektionsmittel WC Zug
- Verfügbarkeit Handwaschwasser WC Zug

4. Informationen im Zug

- Liniennetzplan SH im Zug
- Liniennetzplan HVV im Zug
- Durchsage der nächsten Haltestelle im Zug
- Elektronische Fahrtzielanzeige bzw. TFT-Monitor im Zug

5. Fahrzeugzustand außen

- Karosserie Zug
- Fahrtzielanzeige am Zug

Außerdem werden Informationen zum Zugbegleitpersonal und zur Zugbildung erfasst sowie die Anzahl an Eingangstüren und Sanitäreinrichtungen, die funktionsfähig bzw. nicht funktionsfähig sind.

Die Bewertung der unterschiedlichen Kriterien innerhalb des Qualitätstests bezieht sich auf drei unterschiedliche Einheiten des Zuges:

- Teilbereiche: Ein Teilbereich ist definiert als ein Bereich, der ab Einstiegsmöglichkeit 20 Sitzplätze umfasst. Der Fahrzeugzustand (einschließlich WC) wird in zwei getrennten Teilbereichen bewertet.
- Zugteil: Ein Zugteil ist der Teil eines Zuges, der während der Fahrt durchgängig begehbar ist. Bei vielen Zügen ist dies der ganze Zug, bei anderen Zügen sind zwei oder drei Zugteile zusammengekuppelt, so dass ein Wechsel zwischen den Zugteilen während der Fahrt nicht möglich ist. Die Einheit „Zugteil“ wird dafür genutzt, um die Funktionsfähigkeit von Eingangstüren bzw. Sanitäreinrichtungen zu bewerten.
- Gesamter Zug: Die Bewertung der Informationsmedien sowie der Außensauberkeit bezieht sich auf den gesamten Zug. Dieser kann aus mehreren Zugteilen bestehen.

Die Bewertung der einzelnen Qualitätsmerkmale wird mittels verschiedener Skalen vorgenommen. Der Zustand wird anhand einer dreistufigen Skala bewertet:

- (1) = „ohne Beanstandung“
- (2) = „leichte Beeinträchtigung“
- (3) = „starke Beeinträchtigung/ nicht nutzbar“

Ergebnis aus diesen Werten ist jeweils ein Mittelwert je Kriterium.

Die Beurteilung der übrigen Kriterien wird in der Regel zweistufig abgebildet:

- (100 %) = „vorhanden/korrekt/funktionsfähig“
- (0 %) = „nicht vorhanden/korrekt/funktionsfähig“

Ergebnis aus diesen Werten ist jeweils ein Prozentwert je Kriterium.

Zudem besteht die Möglichkeit, dass einzelne Aspekte nicht bewertet werden können, wenn etwa ein Ausstattungsmerkmal von vorneherein nicht gegeben ist. Für jedes einzelne Kriterium, welches für die Bonus-Malus-Berechnung herangezogen wird, sind ein Zielwert sowie eine Gewichtung innerhalb des gesamten Leistungsspektrums festgelegt (vgl. 1.6 Bonus-Malus-System).

1.4 Qualitätstests und Kundenzufriedenheitsmessungen im SEV

Für den Schienenersatzverkehr werden ebenso wie beim SPNV Kundenbefragungen und Qualitätstests durchgeführt. Bei einer Testfahrt werden jeweils ein Qualitätstest und durchschnittlich fünf Kundenbefragungen durchgeführt.

Durchführung von Qualitätstests im SEV:

Zunächst nimmt das Erhebungspersonal den Qualitätstest vor. Dieser beinhaltet unterschiedliche Anforderungskriterien der Station, der SEV-Haltestelle sowie des SEV-Fahrzeuges:

1. Informationen und Service

- Information über SEV in der online-Fahrplanauskunft
- Verständlichkeit Information an der Station
- Wegweisung durch Beschilderung oder Reisendenlenker
- Kennzeichnung der SEV-Haltestelle
- Kennzeichnung als SEV-Fahrzeug
- Anzeige des Fahrtziels am SEV-Fahrzeug
- NAH.SH-Logo oder HVV-Logo am SEV-Fahrzeug
- Anzeige der Linie am SEV-Fahrzeug
- Möglichkeit Fahrscheinerwerb SEV-Fahrzeug
- Informationen über die nächste Haltestelle im SEV-Fahrzeug
- Informationen zum direkten Anschlusszug im SEV-Fahrzeug

2. Fahrzeugeinsatz

- Verfügbarkeit Platzangebot SEV-Fahrzeug
- Gewährleistung Barrierefreiheit SEV-Fahrzeug

3. Fahrzeugzustand

- Zustand Karosserie SEV-Fahrzeug
- Zustand Fenster SEV-Fahrzeug
- Zustand Sitzplätze SEV-Fahrzeug
- Zustand Decke, Boden, Wände SEV-Fahrzeug

4. Pünktlichkeit und Reisekette

- Gewährleistung Reisekette Zug - SEV-Fahrzeug
- Gewährleistung Reisekette SEV-Fahrzeug - Zug
- Pünktlichkeit SEV-Fahrzeug

Die Bewertung der einzelnen Qualitätsmerkmale wird mittels zwei- bzw. dreistufiger Skalen vorgenommen (vgl. 2.3.4 Erhebungsbogen für den Qualitätstest im SEV).

Der Zustand wird genauso wie im SPNV anhand einer dreistufigen Skala bewertet:

(1) = „ohne Beanstandung“

(2) = „leichte Beeinträchtigung“

(3) = „starke Beeinträchtigung/ nicht nutzbar“

Ergebnis aus diesen Werten ist jeweils ein Mittelwert je Kriterium.

Die Beurteilung der übrigen Kriterien wird zwei- bis dreistufig abgebildet. Ergebnis aus diesen Werten ist jeweils ein Prozentwert je Kriterium.

Durchführung von Kundenzufriedenheitsmessungen im SEV:

Nach Abschluss des Qualitätstests werden während der Testfahrt Kundenzufriedenheitsmessungen in Form von Befragungen vorgenommen. Hierbei folgt der Tester einem vorgegebenen Fragebogen (vgl. 2.3.3 Erhebungsbogen für die Kundenbefragung im SEV):

1. Informationen und Service

- Ankündigung des Schienenersatzverkehrs
- Wegweisung / Ausschilderung der SEV-Haltestelle
- Freundlichkeit der Mitarbeiter

2. Fahrzeug

- Zustand des SEV-Fahrzeuges
- Vorhandenes Platzangebot im SEV-Fahrzeug

3. Übergangszeiten Bahn - SEV-Fahrzeug / SEV-Fahrzeug - Bahn

- Übergangszeiten Bahn - SEV-Fahrzeug / SEV-Fahrzeug - Bahn

Die Bewertung der einzelnen Frageaspekte wird mittels der folgenden fünfstufigen Skala vorgenommen:

- (1) = „vollkommen zufrieden“
- (2) = „eher zufrieden“
- (3) = „teils zufrieden, teils unzufrieden“
- (4) = „eher unzufrieden“
- (5) = „vollkommen unzufrieden“

Zudem besteht selbstverständlich die Möglichkeit, zu einzelnen Aspekten keine Meinung zu äußern.

1.5 Statistische Sicherheit

Insgesamt werden in den Zügen pro Jahr mindestens 2.000 Kundenzufriedenheitsmessungen und 120 Qualitätstests je Teilnetz durchgeführt. Im geplanten Ersatzverkehr ist eine verringerte Stichprobe von jährlich 40 Qualitätstests sowie 200 Kundenbefragungen vorgesehen.

Die Stichprobengrößen für die Kundenbefragungen und die Qualitätstests werden auf Jahresbasis jeweils so bemessen, dass ein Signifikanzniveau von 95 % erreicht wird und Mittelwertunterschiede von 0,1 bzw. 5 % als signifikant zu interpretieren sind. Um die statistischen Schwankungen auszugleichen, wurden bei der Bonus-Malus-Berechnung Standardtoleranzbereiche zwischen 0,1 und 0,2 bzw. 2 % und 5 % (je Indikator) definiert. Eine monetäre Berechnung erfolgt erst bei Überschreiten der Toleranzbereiche. Zusätzlich wird bei der Bonus-Malus-Berechnung die tatsächliche Konfidenz mithilfe der Standardabweichung berechnet. Sollte das tatsächliche Konfidenzintervall größer als der Standard Toleranzbereich sein, wird dieser entsprechend verbreitert.

Die Zielwerte und Standardtoleranzbereiche im geplanten Ersatzverkehr werden auf Basis einer Kalibrierungsmessung im Jahr 2017 festgelegt. Aufgrund der verringerten Stichprobe erfüllt diese nicht ganz die gleichen Standards wie die Erhebungen im SPNV. Bei einem Signifikanzniveau von 95 % sind Mittelwertunterschiede von 0,14 bzw. 7 % als signifikant zu interpretieren.

Sollte in einzelnen Netzen die Jahresstichprobe im geplanten Ersatzverkehr aufgrund zu weniger SEV-Maßnahmen zu gering sein, fließt das Ergebnis nicht in die Bonus-Malus-Berechnung ein.

1.6 Bonus-Malus-System

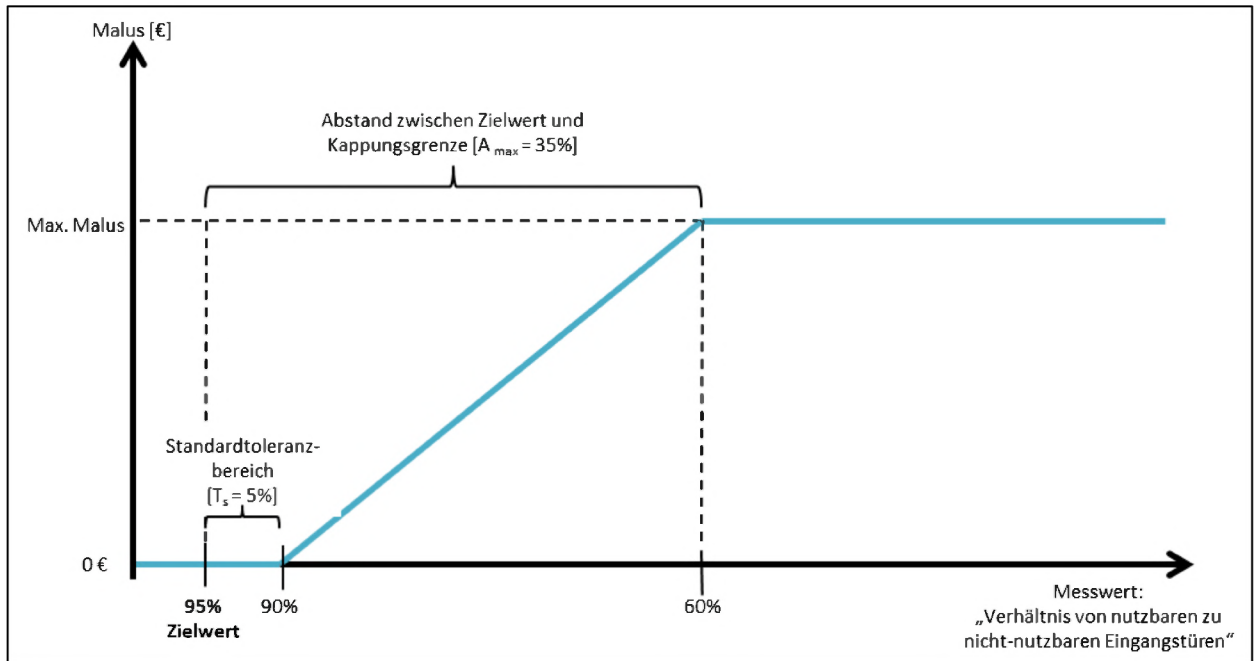
Ein Kernaspekt des QMS ist die Bonus-Malus-Berechnung, also die monetäre Bewertung der gemessenen Qualität. In die Bonus-Malus-Berechnung fließen sowohl die Kundenzufriedenheitsmessungen als auch die Qualitätstests im SPNV sowie im SEV ein. Die Erfassung und Bewertung der Qualitätskriterien basiert auf den in Tabelle, Spalte 1 (vgl. Anhang) definierten Teilkriterien. Für jedes Kriterium gibt es eine Reihe von Parametern, die zur Berechnung notwendig sind:

1.6.1 Parameter des Bonus-Malus-Systems

- **Suffix k**
Jeweiliges Teilkriterium k (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 1).
- **Messwert I**
Der gemessene Wert des Kriteriums (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 10).
- **Gewichtungsfaktor G**
Die getesteten Kriterien haben unterschiedlich starke Wichtigkeiten, außerdem werden manche Bereiche auf mehrere Einzelkriterien aufgeteilt: Der Bereich „Fahrzeugzustand innen“ im SPNV besteht z.B. aus insgesamt 12 einzeln zu bewertenden Aspekten. Ohne eine Gewichtung würde dieser Bereich im Vergleich zu anderen Kriterien zu stark in die Berechnung einfließen. Daher erhält jedes Einzelkriterium ein individuelles Gewicht für die Berechnung (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 2).
- **Zielwert Z**
Dabei handelt es sich um den durch die EVU zu erreichenden Wert, um die gemäß Verkehrsvertrag geforderte Leistung zu erfüllen. Bei Erreichen des Zielwerts wird weder ein Bonus gezahlt, noch ein Malus gefordert. Ein Unterschreiten des Zielwerts (außerhalb des Toleranzbereichs) hat einen Malus zur Folge, ein Übertreffen des Zielwerts (außerhalb des Toleranzbereichs) führt zur Berechnung eines Bonus. Bonusbeträge sind allerdings nur im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung vorgesehen (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 4).
- **Standardtoleranzbereich T_s**
Um den Zielwert Z wurde ein Toleranzbereich definiert, um statistische Schwankungen auszugleichen. Der Standardtoleranzbereich richtet sich dabei nach dem für die Stichprobe angemessenen Konfidenzintervall (vgl. auch 1.5 Statistische Sicherheit bzw. Anhang: Tabelle, Spalte 5). Ein Bonus bzw. Malus wird erst nach Über- bzw. Unterschreiten des Standardtoleranzbereiches fällig (vgl. Grafiken 1 bis 3).
- **Angewandter Toleranzbereich T_{var}**
Für jedes Kriterium wird bei der Bonus-Malus-Berechnung zusätzlich die tatsächliche Konfidenz berechnet, um sicherzustellen, dass die Breite des Standardtoleranzbereichs T_s genügt (vgl. 1.5 Statistische Sicherheit). Sollte die statistische Sicherheit nicht ausreichen, wird T_{var} entsprechend verbreitert. Andernfalls gilt $T_{var} = T_s$.

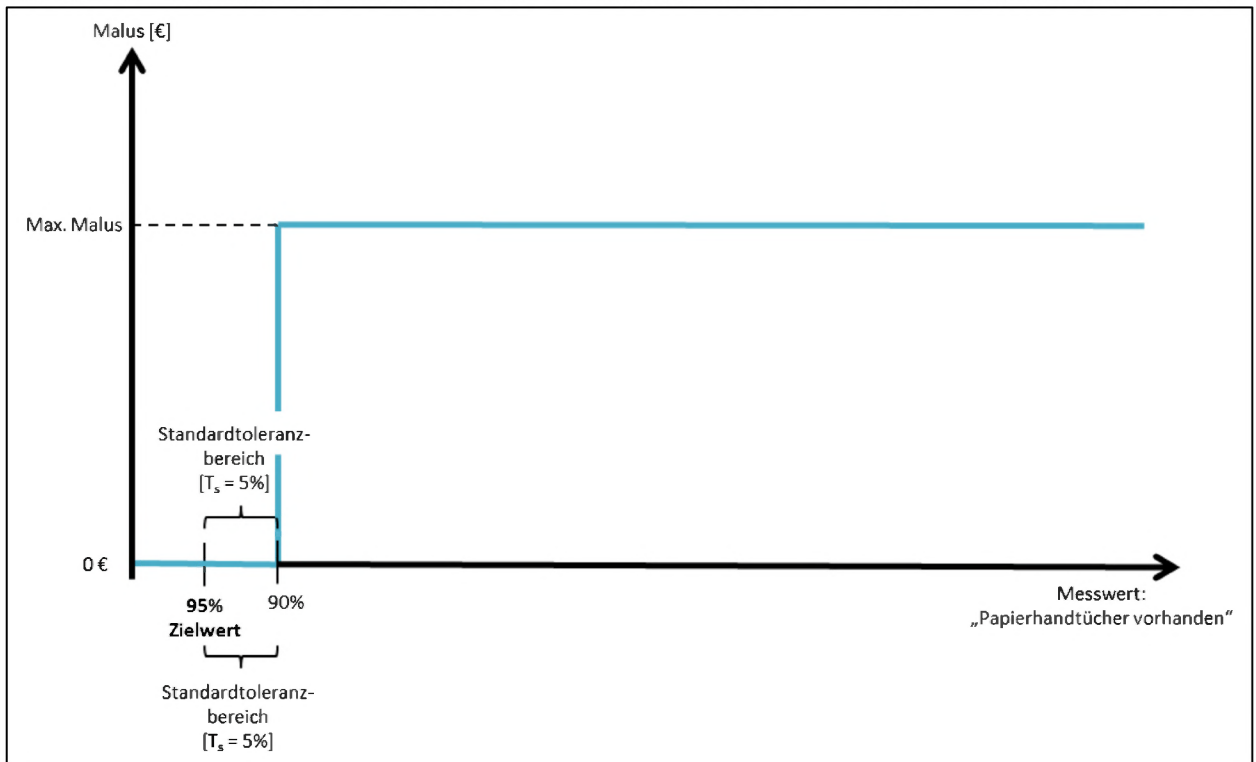
- **Kappungsgrenze A_{\max}**

Die Kappungsgrenze ist der Abstand zwischen dem Zielwert und dem Schwellwert, ab dem der maximale Bonus bzw. Malus greift. Wenn die Messwerte außerhalb dieser Schwellwerte liegen, steigt der Bonus bzw. Malus nicht weiter an. Für Messwerte zwischen diesem Schwellwert und dem Standardtoleranzbereich gilt der Bonus bzw. Malus anteilig (linear interpoliert) (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 6).



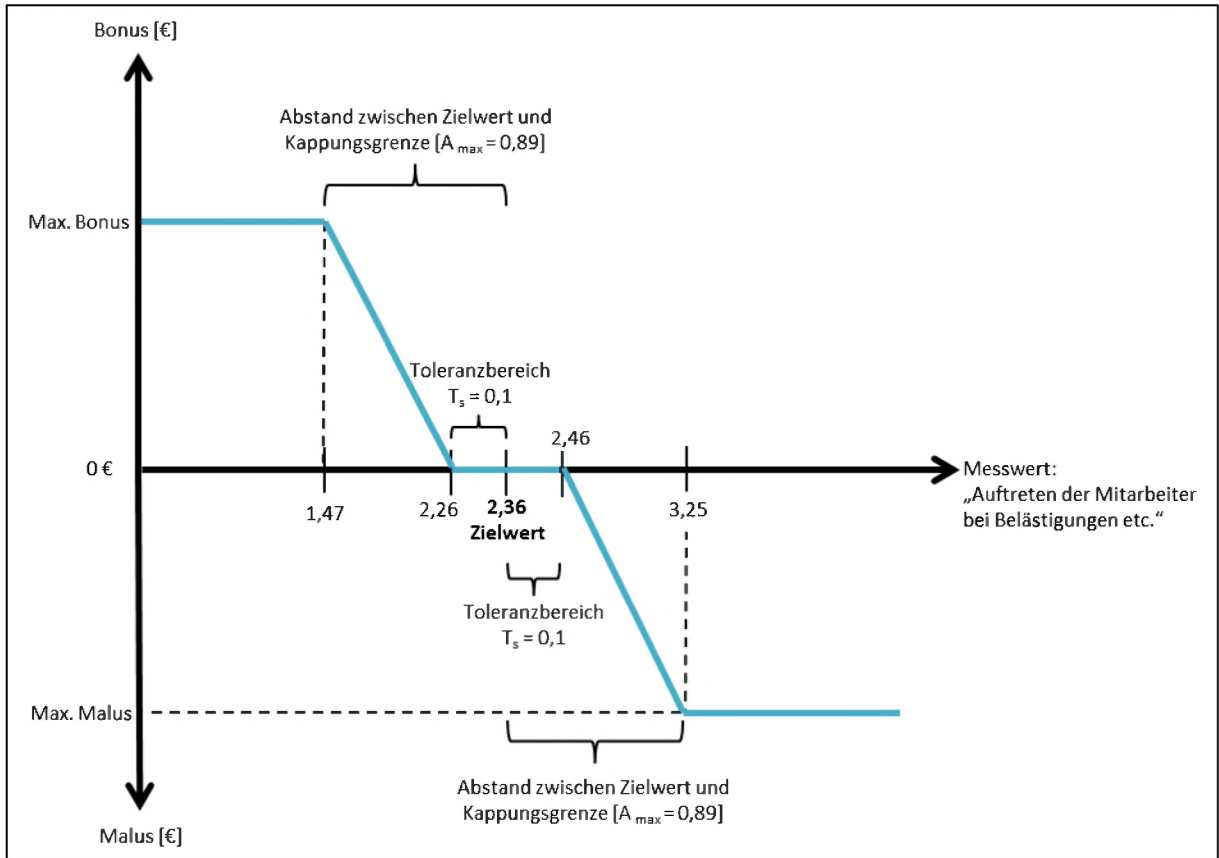
Grafik 1: Nominalskala mit Abstufung – Beispiel zur Berechnung des Malusbetrages.

Unterschreitet der Messwert den Standardtoleranzbereich (T_s) wird ein Malus fällig und steigt linear mit dem Abstand zwischen T_s und Kappungsgrenze (A_{\max}) an. Mit Erreichen von A_{\max} ist der maximale Malus erreicht.



Graphik 2: Nominalskala ohne Abstufung – Beispiel zur Berechnung des Malusbetrages.

Unterschreitet der Messwert den Standardtoleranzbereich (T_s) wird der maximale Malus fällig, da T_s auf die Kappungsgrenze (A_{max}) verbreitert ist.



Graphik 3: Ordinalskala – Beispiel zur Berechnung des Bonus- bzw. Malusbetrages.

Unter- bzw. Überschreitet der Messwert den Standardtoleranzbereich (T_s) wird ein Bonus bzw. Malus fällig und steigt linear mit dem Abstand zwischen T_s und Kappungsgrenze (A_{max}) an. Mit Erreichen der Kappungsgrenze ist der maximale Bonus bzw. Malus erreicht.

- **Maximal möglicher Malus M_{\max} , Maximal möglicher Bonus B_{\max}**

Die Berechnung des maximal möglichen Malus M_{\max} je Teilkriterium (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 7) basiert auf den jährlichen Gesamtkosten des Verkehrsvertrages sowie auf einem festgelegten Gewichtungsfaktor G für das jeweilige Teilkriterium. Die Berechnung erfolgt dabei wie folgt:¹

$$B_{\max} = M_{\max} = \frac{G \times \text{jährliche Gesamtkosten} \times 0,2}{100}$$

Sofern für das Teilkriterium ein Bonus erreichbar ist, hat der maximal mögliche Bonus B_{\max} den gleichen Betrag wie der maximal mögliche Malus M_{\max} (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 8).

- **Sensitivität**

Die Sensitivität (Malus- bzw. Bonusdifferenz pro Bewertungsdifferenz) ist aus dem Anhang: Tabelle, Spalte 9 ablesbar. Bei einer Abweichung jenseits der Kappungsgrenze A_{\max} fällt der maximal mögliche Malus M_{\max} bzw. der maximal mögliche Bonus B_{\max} (gemäß Anhang: Tabelle, Spalten 7 bzw. 8) an.

1.6.2 Ablauf der Berechnung

Die Berechnung des Bonus/Malus je Teilkriterium k erfolgt in folgenden Schritten:

1. Berechnung des Messwerts I des Kriteriums k

Hierzu werden die Mittelwerte des aktuellen Kriteriums für das gesamte Kalenderjahr berechnet.

Bei den Qualitätstests gibt es zwei Besonderheiten:

a) Bewertung von Teilbereichen im SPNV

Die Bewertung des Fahrzeugzustands erfolgt in zwei Teilbereichen des Zuges (vgl. auch 1.3. Qualitätstests), z. B.: Eingangsbereich – Sauberkeit Teilbereich 1, Eingangsbereich – Sauberkeit Teilbereich 2. Die einzelnen Mittelwerte der beiden Teilbereiche werden somit erneut gemittelt, um den Messwert I zu erhalten.

b) Zusammenfassung Sauberkeit und Schadensfreiheit

Eine Reihe von Kriterien werden getrennt nach Sauberkeit und Schadensfreiheit bewertet. Hierfür erhalten die Kriterien zunächst eine Schulnote für die Sauberkeit (\bar{x}_{Sauber}) sowie die Schadensfreiheit ($\bar{x}_{\text{Schadensfrei}}$). Zur Vereinfachung bei Berechnung und Übersicht werden diese in ein Kriterium zusammengefasst (Beispiel: Fahrzeugzustand innen - Eingangsbereich).

Dazu wurden bei der Entwicklung des Systems auf Basis einer Regressionsanalyse vereinfachte Gewichtungsfaktoren (F) festgelegt (Beispiel: Eingangsbereich – Sauberkeit: Faktor = 0,9; Eingangsbereich – Schadensfreiheit: Faktor = 0,1). Dies wird sowohl beim SPNV als auch beim SEV für die jeweiligen Kriterien durchgeführt.

¹ Beispielhafte Berechnung des maximal möglichen Malusbetrages M_{\max} für das Teilkriterium „Zustand des Zuges außen“:

Gewichtungsfaktor des Teilkriteriums „Zustand des Zuges außen“: $G = 0,8$

Annahme: Jährliche Gesamtkosten = 40.000.000 €

$M_{\max} = (0,8 \times 40.000.000 \text{ €} \times 0,2) / 100 = 64.000 \text{ €}$

Der für die Bonus-Malus-Berechnung herangezogene Wert errechnet sich somit wie folgt:

$$I_k = (\bar{x}_{Sauber} \times F_{Sauber}) + (\bar{x}_{Schadensfrei} \times F_{Schadensfrei})$$

2. Berechnung des maximal möglichen Bonus/Malus des Indikators (s. oben)

3. Ermittlung des zur Anwendung kommenden Toleranzbereichs T_{var} (s. oben)

4. Berechnung des tatsächlichen Bonus/Malus des Kriteriums k

Basis für die monetäre Berechnung ist die Differenz aus Messwert I und Zielwert Z unter Berücksichtigung des Toleranzbereichs T_{var} .²

| Skalentyp | Malus | Bonus |
|---|---|---|
| Ordinalskalen (3er Skala, 5er Skala) Anwendung für Kriterien im SPNV und SEV | $M_k = \left(\frac{I_k - Z_k - T_{var}}{A_{max} - T_{var}} \right) \times M_{max}$ | $B_k = \left(\frac{Z_k - I_k - T_{var}}{A_{max} - T_{var}} \right) \times B_{max}$ |
| Nominalskala mit Abstufung (Prozent) Skala 100% bis 0% Anwendung für Kriterien im SPNV, deren Berechnung mit Abstufung erfolgt. Hierzu zählen z.B.: <ul style="list-style-type: none"> - Fahrkartenkauf möglich, - Verhältnis von nutzbaren zu nicht-nutzbaren Sanitäreinrichtungen, - Verhältnis von nutzbaren zu nicht-nutzbaren Eingangstüren. | $M_k = \left(\frac{Z_k - T_{var} - I_k}{A_{max} - T_{var}} \right) \times M_{max}$ | Kein Bonus |

² Beispielhafte Berechnung eines Malusbetrages M für das Teilkriterium „Wartezeit auf Ersatzzüge,-busse“:

Zielwert für das Teilkriterium „Wartezeit auf Ersatzzüge,-busse“: Z = 2,99 (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 4).
 Annahme Messwert für das Teilkriterium „Wartezeit auf Ersatzzüge,-busse“: I ≈ 3,27 (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 10).
 Toleranzbereich für das Teilkriterium „Wartezeit auf Ersatzzüge,-busse“: T = 0,20 (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 5).

Es wird ein Malus berechnet, da der Ist-Wert von 3,27 eine schlechtere Bewertung darstellt als der Zielwert von 2,99 (im Sinne der Bewertungsskala aus dem Anhang: Tabelle, Spalte 3).

A_{max} = 1,29 (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 6).

M_{max} = 248.000 € (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 7).

$M \approx \left(\frac{3,27 - 0,2 - 2,99}{1,29 - 0,2} \right) \times 248.000€ \approx 18.202 €$ (vgl. Anhang: Tabelle, Spalte 11).

| | | |
|---|--|-------------------|
| <p>Nominalskala ohne Abstufung (Prozent)</p> <p>Skala 100% bis 0%</p> <p>Anwendung für Kriterien im SPNV und SEV, deren Berechnung ohne Abstufung erfolgt.</p> | <p>Keine Abstufung, da Toleranzbereich auf Kappungsgrenze verbreitert ist.</p> <p>Somit wird bei Überschreiten der Toleranzgrenze der maximale Malus fällig.</p> | <p>Kein Bonus</p> |
|---|--|-------------------|

Anschließend wird der für die Aufnahme in die jeweilige Jahresschlussrechnung vorgesehene Gesamtsaldo S berechnet, indem die summierten Boni und Mali verrechnet werden.

$$S = \sum_{k=1}^n B_k - \sum_{k=1}^n M_k$$

Schließlich wird der QMS-Ausschöpfungsgrad berechnet. Der QMS-Ausschöpfungsgrad ist definiert als

$$\text{Ausschöpfungsgrad} = \frac{S}{\text{jährliche Gesamtkosten} * 0,05} * 100 [\%]$$

und fließt in die Jahresschlussrechnung ein. Der Ausschöpfungsgrad kann auch über 100% liegen.

1.7 Ranking

Seit 2012 werden die Ergebnisse der QMS-Auswertungen in den Teilnetzen im NAH.SH-Qualitätsranking miteinander verglichen. Die jeweiligen Ergebnisse werden umgerechnet, sodass sie netzunabhängig vergleichbar sind und ein Rückschluss auf die Bonus-Malus-Zahlungen nicht möglich ist. Alle Messwerte werden dazu zu einer Schulnote zusammengefasst.

Die Berechnung wird dabei wie folgt durchgeführt:

Zunächst werden alle Messwerte, die auch Pönale relevant sind, auf eine einheitliche Skala transformiert. Dazu bietet sich eine 100er Skala an, d.h. 0 ist der schlechteste und 100 der beste Wert. Je nach Ausgangsskala werden dafür unterschiedliche Umrechnungsformeln verwendet:

| Ausgangsskala | Umrechnungsformel |
|--|--------------------------------------|
| Ordinale Skalen (3er Skala, 5er Skala) | $100 \left(\frac{z-i}{z-1} \right)$ |
| Nominalskala (prozentuale Werte) * | $5(i - 80)$ |
| <i>Legende: i = Messwert; z = Typ der Skala (3 oder 5)</i> | |

** Hinweis: Bei den prozentualen Werten handelt es sich um Kriterien, die in sehr hohem Maße erfüllt werden (z.B. „Papierhandtücher vorhanden“, „Seife vorhanden“ usw.). Die Messwerte liegen daher in einem sehr hohen Bereich (> 90 %). Aus diesem Grund wurde die Skala mit der Umrechnungsformel verbreitert, sodass der Ausschnitt zwischen 80 % und 100 % auf den Bereich von 0 bis 100 umgelegt wird. Andernfalls wäre der Darstellungsbereich zu gering.

Die hiermit ermittelten Werte werden anschließend mit den Gewichten aus dem Bonus-Malus System gewichtet und gemittelt.

In einem letzten Schritt wird dieser Mittelwert (der sog. Score) auf eine Schulnotenskala umgerechnet, wobei 0,9 die beste und 5,9 die schlechteste Note darstellt. Die Umrechnung erfolgt linear. Die Note 0,9 wird dabei bereits bei 79 Punkten erreicht und die Note 5,9 bei unter 40 Punkten.

1.8 Zusammenarbeit mit den EVU

Das EVU stellt dem Gutachter die zur Vorbereitung der Erhebungen erforderlichen Daten (z. B. baubedingte Fahrplanänderungen, Ausstattungsdetails der Fahrzeuge) zur Verfügung und gewährt dem Erhebungspersonal des Gutachters freien und unentgeltlichen Zutritt zu den zu überprüfenden Zügen. Land und EVU erhalten jeweils auf Wunsch die Möglichkeit, viermal jährlich (bzw. einmal pro Erhebungswelle) das Erhebungspersonal bei einem Einsatz zu begleiten.

2 Planung und Durchführung der Erhebungen

2.1 Umfang und Verteilung der Erhebungen

Im Schienenverkehr betragen die Stichprobengrößen je Teilnetz 2.000 Befragungen sowie 120 Qualitätstests pro Jahr. Alle Erhebungen finden unangemeldet und gleichmäßig über das Kalenderjahr verteilt statt. Dies ergibt eine Stichprobengröße von 500 Befragungen und 30 Qualitätstests pro Teilnetz und Quartal. Die Verteilung der Stichproben auf die verschiedenen Linien orientiert sich an den jeweiligen Ein- und Aussteigerzahlen und wird zwischen Land und EVU abgestimmt. Die Erhebungen erfolgen verteilt über die einzelnen Wochentage (Werktage, Samstag, Sonntag) sowie Tageszeiten. Damit ist eine repräsentative Verteilung auf ein Kalenderjahr gewährleistet, welche saisonale Schwankungen berücksichtigt. Es wird angestrebt, dass die Erhebungen sich gleichmäßig auf die vier Quartale verteilen.

Im geplanten Ersatzverkehr beträgt die Stichprobengröße je Teilnetz 200 Befragungen sowie 40 Qualitätstests pro Jahr. Die Erhebungen finden genauso wie im SPNV unangemeldet statt. Eine saisonale Verteilung ist hierbei nicht vorgegeben, eine zu starke Klumpung ist jedoch zu vermeiden.

Je Teilnetz ist die Gesamtzahl von Erhebungen vorgegeben. Die Aufteilung auf einzelne Linien ist zwischen NAH.SH GmbH und EVU abgestimmt, beim SEV erfolgt keine Aufteilung nach Linien. Die folgende Tabelle zeigt beispielhaft die Anzahl der Erhebungen für ein Quartal:

| Teilnetz | Strecke | SPNV / SEV | Stichprobe | |
|---------------|------------------------------------|------------|-------------|-------|
| | | | Befragungen | Tests |
| Netz Süd | A1 Hamburg-Eidelstedt - Neumünster | SPNV | 200 | 14 |
| | A2 Norderstedt Mitte - Ulzburg Süd | SPNV | 150 | 8 |
| | A3 Elmshorn - Ulzburg Süd | SPNV | 150 | 8 |
| | | | 500 | 30 |
| | Gesamtes Netz Süd | SEV | 50 | 10 |
| Netz West | RE 6 Hamburg - Westerland (Sylt) | SPNV | 450 | 24 |
| | RE 62 Itzehoe - Heide | SPNV | 50 | 6 |
| | | | 500 | 30 |
| | Gesamtes Netz West | SEV | 50 | 10 |
| Netz Mitte | RE 7 Hamburg - Flensburg (RE) | SPNV | 300 | 18 |
| | RE 70 Hamburg - Kiel (RE) | SPNV | 200 | 12 |
| | | | 500 | 30 |
| | Gesamtes Netz Mitte | SEV | 50 | 10 |
| Akkunetz Nord | RE 74 Kiel - Husum | SPNV | 125 | 8 |
| | RB 75 Kiel - Rendsburg | SPNV | 80 | 4 |
| | RB 64 Husum - Bad St.-Peter-Ording | SPNV | 85 | 5 |
| | RE 72 Kiel - Flensburg | SPNV | 125 | 8 |
| | RB 73 Kiel - Eckernförde | SPNV | 85 | 5 |
| | | | 500 | 30 |
| | Gesamtes Akkunetz Nord | SEV | 50 | 10 |

| Teilnetz | Strecke | SPNV / SEV | Stichprobe | |
|-------------------|---|---------------|-------------|-------|
| | | | Befragungen | Tests |
| E-Netz Ost | RE 8/80 Hamburg - Lübeck | SPNV | 400 | 22 |
| | RB 85 Puttgarden/Neustadt - Lübeck | SPNV | 100 | 8 |
| | | | 500 | 30 |
| | Gesamtes E-Netz Ost | SEV | 50 | 10 |
| Akkunetz Ost | 133 RB 76 Kiel - Oppendorf (- Schönberger Strand) | SPNV | 50 | 5 |
| | 145 RE 83 Lübeck – Lüneburg | SPNV | 130 | 7 |
| | 145 RE 83 Kiel - Lübeck | SPNV | 180 | 10 |
| | 145 RB 84 Kiel - Lübeck | SPNV | 140 | 8 |
| | | | 500 | 30 |
| | Gesamtes Akkunetz Ost | SEV | 50 | 10 |
| Netz Süd-West | RB 61 Itzehoe - Hamburg | SPNV | 250 | 15 |
| | RB 71 Kellinghusen/Wrist - Hamburg-Altona | SPNV | 250 | 15 |
| | | | 500 | 30 |
| | Gesamtes Netz Süd-West | SEV | 50 | 10 |
| Akkunetz Ost-West | RB 63 Büsum - Heide (Holst) - Neumünster | SPNV | 250 | 15 |
| | RB 82 Neumünster - Bad Oldesloe | SPNV | 250 | 15 |
| | | | 500 | 30 |
| | Gesamtes Akkunetz Ost-West | SEV | 50 | 10 |

Das Land hat das Recht, die Stichproben auf eigene Kosten zu erhöhen.

2.2 Feldarbeit

Die Durchführung der Befragungen und Tests erfolgt durch einen festen Personalstamm. Damit wird eine gleichbleibende Erhebungsqualität gewährleistet. Im Rahmen einer Einsatzplanung erhalten die Erheber fest vorgegebene Zugfahrten (bzw. Fahrtenabschnitte), bei welchen eine vorgegebene Anzahl von Befragungen sowie Tests durchzuführen sind. Die Summe aller Einsätze ergibt dann die vorgesehene Stichprobe.

2.3 Erhebungsbögen

Die Erhebungsbögen liegen, wie beschrieben, in programmierter Form auf den Handheld-Geräten vor.

2.3.1 Erhebungsbogen für die Kundenbefragung im SPNV

Erheber-Nr:

A. Verkehrsunternehmen:

AKN

NBE nordbahn

DB Regio Schleswig-Holstein

A1. Teilnetz: _____

B. Linie (laut Einsatzplan):

C. Zugnummer: _____ D. Fahrzeugtyp:

E. Fahrzeugnummer: _____

F. Datum: 20__

G. Uhrzeit:

H. Tour:

I. **Aktuelles Wetter:** starker Niederschlag

(ab und zu) leichter Niederschlag

bedeckt/ trüb, aber trocken

schönes Wetter

Guten Tag, mein Name ist _____.

Wir führen momentan im Auftrag der NAH.SH (dem Nahverkehr in Schleswig-Holstein) eine Fahrgastbefragung im Schienenpersonennahverkehr durch. Dürfte ich Ihnen dazu ein paar Fragen stellen?

Diese Befragung findet in ganz Schleswig-Holstein statt. Daher ist es möglich, dass einige Fragen dieses Fragebogens auf diese Zugfahrt nicht zutreffen. Beantworten Sie diese Fragen bitte einfach mit „nicht zutreffend“.

1. Ich möchte gerne von Ihnen wissen, wie zufrieden Sie bei dieser Bahnfahrt mit verschiedenen Leistungen sind, die Ihnen geboten werden.

Im Folgenden nenne ich Ihnen dazu verschiedene Leistungen und Sie sagen mir bitte auf einer Skala von 1 bis 5, wie zufrieden oder unzufrieden Sie diesbezüglich sind.

(1) bedeutet „vollkommen zufrieden“, (2) = „eher zufrieden“, (3) = „teils zufrieden, teils unzufrieden“, (4) = „eher unzufrieden“ und (5) = „vollkommen unzufrieden“.

Anmerkung für den Interviewer: Sollte der Befragte wirklich keine Meinung abgeben können, z.B. weil die persönliche Erfahrung fehlt, dann bei (9) ein Kreuz machen.

Wie zufrieden sind Sie mit der/ dem/ den...

(1) (2) (3) (4) (5)

(9)

- Zustand des Zuges außen (Karosserie sauber, frei von Schäden)

- Zustand des Zuges innen (Einstiegsbereiche, Sitzbereiche, Fenster usw. sauber und frei von Schäden)

2. Anhand der gleichen Skala möchte ich Sie nun noch bitten, die folgenden Aspekte zu beurteilen. Denken Sie hierbei nun aber nicht mehr nur an diese Fahrt, die Sie gerade unternehmen, sondern an die Fahrten allgemein, die Sie mit diesem Verkehrsunternehmen auf dieser Strecke unternehmen.

Wie zufrieden sind Sie im Zug mit der/ dem/ den ... (1) (2) (3) (4) (5)
 (9)

- Zustand der Sanitäreinrichtungen (sauber und frei von Schäden)

- Freundlichkeit und Auftreten der Mitarbeiter, also z.B. der Zugbegleiter, des Service- und Sicherheitspersonals oder des Fahrzeugführers

- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter, z.B. gegenüber Reisenden mit Gepäck/ kleinen Kindern, Hilfe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste etc.

- Auftreten der Mitarbeiter bei Belästigungen oder unangenehmen Situationen z.B. durch aktives Eingreifen bei Vorfällen

- persönlichen Auskünften der Mitarbeiter z.B. zu Tarifen oder Anschlussmöglichkeiten

- Verständlichkeit und Richtigkeit von Anzeigen und Durchsagen im Zug bei Regelbetrieb

- Verständlichkeit und Richtigkeit von Anzeigen und Durchsagen im Zug bei Störungen

- persönlichen Sicherheit (Wie sicher fühlen Sie sich?)

Und wie zufrieden sind Sie an Ihrer Einstiegsstation mit der/ dem/ den ...

- Zustand der Station (z.B. Bahnsteige-/ Wartebereiche sauber und frei von Schäden)
- persönlichen Auskünften der Mitarbeiter z.B. zu Tarifen oder zum Fahrkartensortiment
- Auskünften der Mitarbeiter bei Störungen oder zu der Einrichtung von Ersatzverkehr
- Verständlichkeit und Richtigkeit von Durchsagen z.B. zu einfahrenden Zügen
- Durchsagen, Aushängen oder digitalen Anzeigen z.B. bei Betriebsstörungen oder Fahrplanänderungen
- persönlichen Sicherheit (Wie sicher fühlen Sie sich?)

3a. Jetzt noch eine Frage zu dem Einsatz von Ersatzzügen oder -bussen. Haben Sie innerhalb des letzten Jahres den Fall erlebt, dass ein Zug dieses Verkehrsunternehmens auf dieser Strecke unangekündigt bzw. unerwartet ausgefallen ist (z.B. wegen technischen Problemen, schlechtem Wetter, Unfällen etc.) und Sie deshalb die Fahrt nicht mit diesem Zug fortsetzen konnten?

- ja nein → weiter mit 4 keine Angabe/ kann sich nicht erinnern → weiter mit 4

3b. Wurde für diese Fahrt ein Ersatzverkehr (in Form von Bus, Taxi oder einem anderen Zug) eingerichtet? Falls Sie mehrere Ersatzverkehre innerhalb des letzten Jahres erlebt haben, beziehen Sie sich bitte auf den zuletzt erlebten Fall.

- ja nein → weiter mit 4

3c. Können Sie mir sagen, wie zufrieden Sie dabei mit dem eingerichteten Ersatzzug oder -bus waren?

(Auf derselben Skala wie bei den eben beantworteten Fragen)

Wie zufrieden waren Sie mit der/ dem ... (1) (2) (3) (4) (5)
(9)

- vorhandenen Platzangebot: Gab es ausreichend Platz für alle Reisenden

- Verständlichkeit und Richtigkeit von Informationen über den eingerichteten Ersatzverkehr

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | | | | |

- Wartezeit auf den Ersatzzug/-bus

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | | | | |

4. Mögliche Beispielfrage (Platzhalter):

Wie wichtig ist Ihnen persönlich die technische Ausstattung von Zügen mit Steckdosen, WLAN, TFT-Monitoren?

Bitte bewerten Sie Ihre Aussage auf eine Skala von 1 bis 5, wie wichtig bzw. unwichtig Ihnen die genannten Ausstattungskriterien sind.

(1) bedeutet „sehr wichtig“, (2) = „eher wichtig“, (3) = „teils wichtig, teils unwichtig“, (4) = „eher unwichtig“ und (5) = „sehr unwichtig“.

5. STATISTIK Zum Abschluss hätte ich noch ein paar allgemeine Fragen:

A. Können Sie mir bitte sagen, an welcher Station Sie in diesen Zug gestiegen sind?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

B. Und an welcher Station werden Sie aus diesem Zug aussteigen?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

C. Was ist der Zweck dieser Fahrt, die Sie gerade unternehmen?

INT.: Nur eine Antwort möglich!!

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Arbeit | <input type="checkbox"/> Schule / Ausbildung |
| <input type="checkbox"/> Hochschule/ Universität | <input type="checkbox"/> Geschäftstermin/ Dienstreise |
| <input type="checkbox"/> Einkauf/ Erledigung | <input type="checkbox"/> Freizeit |
| <input type="checkbox"/> Besuch Freunde/ Verwandte | <input type="checkbox"/> Urlaubsdomizil (Hotel/Pension(Ferienwohnung)) |
| <input type="checkbox"/> Eigene Wohnung | <input type="checkbox"/> Sonstiges |

D. Wie häufig fahren Sie denn generell mit dem Schienenpersonennahverkehr?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> an 1-3 Tagen pro Woche | <input type="checkbox"/> an 1-3 Tagen pro Monat | <input type="checkbox"/> so gut wie nie |
| <input type="checkbox"/> an 4-7 Tagen pro Woche | <input type="checkbox"/> seltener als 1 Tag pro Monat | |

E. Wie sind Sie zur Einstiegshaltestelle dieses Zuges gekommen?

- Zu Fuß
- Fahrrad
- Bus → weiter mit Frage E.2
- Pkw/Motorrad – Selbstfahrer
- Pkw/Motorrad – Mitfahrer
- Nahverkehrszug → weiter mit Frage E.1
- Fernverkehrszug → weiter mit Frage E.1
- E-Bike, Pedelec
- Taxi
- Pkw – Leihwagen (inkl. Carsharing)
- Fernbus → weiter mit Frage E.2
- Linientaxi, AST, Rufbus...
- S-Bahn
- U-Bahn
- Flugzeug/Fähre
- K.A.

E.1 Können Sie mir sagen, an welcher Station Sie in den vorherigen Zug eingestiegen sind?

(Frage nur stellen, falls Frage C mit „Nahverkehrszug“ bzw. „Fernverkehrszug“ beantwortet wurde)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

E.2 In welcher Gemeinde sind Sie in den Bus eingestiegen (in Schleswig-Holstein)?

(Frage nur stellen, falls Frage C mit „Bus“ beantwortet wurde)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

F. Und wie geht es für Sie nach dem Ausstieg aus diesem Zug weiter?

- Zu Fuß
- Fahrrad
- Bus → weiter mit Frage F.2
- Pkw/Motorrad – Selbstfahrer
- Pkw/Motorrad – Mitfahrer
- Nahverkehrszug → weiter mit Frage F.1
- Fernverkehrszug → weiter mit Frage F.1
- E-Bike, Pedelec
- Taxi
- Pkw – Leihwagen (inkl. Carsharing)
- Fernbus → weiter mit Frage F.2
- Linientaxi, AST, Rufbus...
- S-Bahn
- U-Bahn
- Flugzeug/Fähre
- K.A.

F.1 Und an welcher Station werden Sie aus dem Anschlusszug aussteigen?

(Frage nur stellen, falls Frage D mit „Nahverkehrszug“ bzw. „Fernverkehrszug“ beantwortet wurde)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|



F.2 In welcher Gemeinde endet für Sie die Busfahrt (in Schleswig-Holstein)?

(Frage nur stellen, falls Frage D mit „Bus“ beantwortet wurde)

G. Dürfte ich fragen, wie alt Sie sind?

H. Geschlecht des Befragten

weiblich

männlich

2.3.2 Erhebungsbogen für den Qualitätstest im SPNV

Erheber-Nr:

Datum: 20__

Uhrzeit:

Verkehrsunternehmen:

AKN

NBE nordbahn

DB Regio Schleswig-Holstein

Teilnetz: _____

Linie (laut Einsatzplan):

Zugnummer: _____

Fahrzeugnummer: _____

Zugverbindung nach (Richtung): _____



Einstiegsstation:

Tour:




Foto von der elektronischen Anzeigeneinheit am Bahnsteig, mit Anzeige des zu testenden Zuges
(wenn es keine Anzeigeneinheit gibt, den Fahrplanaushang fotografieren)

Testkauf Fahrkarte

Bitte beachten: Der Qualitätstest ist nur dann vollständig, wenn ein Testkauf durchgeführt wurde. Hierbei ist es wichtig, dass **eine** Fahrkarte für die Fahrt gelöst werden kann. Wenn eine Fahrkarte an der Station erfolgreich gelöst werden konnte, ist somit kein weiterer Fahrkartenkauf im Zug notwendig. Ein Testkauf innerhalb des Zuges wird andererseits dann durchgeführt, wenn keine Fahrkarte an der Station gekauft werden konnte.

| | Ja | Nein |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Kann 5 Minuten vor Fahrtantritt an der Station eine Fahrkarte gekauft werden? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wenn **kein** Fahrkartenkauf an der Station möglich ist, bitte begründen:

| | Trifft zu | Trifft nicht zu |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Kein Automat und keine personenbediente Verkaufsstelle vorhanden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Automat vorhanden, aber defekt ( Automat fotografieren und Automatennummer dokumentieren) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Automat vorhanden, Fahrgeld wird vom Automat jedoch nicht angenommen (Kleingeld fällt durch bzw. Geldscheine werden nicht angenommen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Automat vorhanden, jedoch zu wenige Automaten bei großem Reisendenandrang | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verkaufsstelle vorhanden, jedoch geschlossen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sonstige Gründe/Sonstige Anzeige bzw. Fehlermeldung am Automaten: _____ | | |



B) Fahrkartenkauf im Zug

Der Testkauf wird nur dann durchgeführt, wenn kein Fahrschein an der Station gelöst werden konnte. Der Testkauf ist sofort nach Betreten des Zuges durchzuführen

| | Ja | Nein |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Ist ein Fahrkartenkauf <u>im Zug</u> möglich? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wenn kein Fahrkartenkauf im Zug möglich ist, bitte begründen:

| | Trifft zu | Trifft nicht zu |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Kein Fahrkartenautomat und kein Zugbegleiter vorhanden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Automat vorhanden, aber defekt (📷 Automat fotografieren und Automatennummer dokumentieren) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Automat vorhanden, Fahrgeld wird vom Automat jedoch nicht angenommen (Kleingeld fällt durch bzw. Geldscheine werden nicht angenommen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zugbegleiter fordert erhöhtes Beförderungsentgelt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sonstige Gründe: _____ | | |

Funktionsfähigkeit der Einstiegstüren

| | |
|--|----------------|
| Anzahl aller Eingangstüren im gesamten Zugteil (Türen auf beiden Seiten des Zuges mitzählen) | _____ (Anzahl) |
| Anzahl an funktionsfähigen / nutzbaren Eingangstüren im gesamten Zugteil (Türen auf beiden Seiten des Zuges mitzählen) | _____ (Anzahl) |

Fahrzeugzustand – Teilbereich 1 (Bereich 20 Sitze und entsprechende Ausstattung in diesem Bereich, wie Tische, Fenster, Boden etc.)

Teilbereich 1 → 3. Einstiegsmöglichkeit für Fahrgäste von vorne (= Fahrtrichtung des Zuges)

Schadensfreiheit – Teilbereich 1

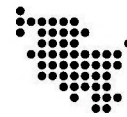


Foto eines Zugabteils

| | Ohne (nennenswerte) Schäden | Leicht beschädigt | Nicht brauchbar/ beschädigt | Nicht vorhanden/ nicht zutreffend |
|--|-----------------------------------|--------------------------|---|--|
| Eingangsbereich (hier: 3. Eingangsbereich oder bei Kurzzügen erster Eingangsbereich) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eingangstür (bei 3. Einstiegsmöglichkeit oder bei Kurzzügen bei erster Einstiegsmöglichkeit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zwischentüren (in Teilbereich 1 – Zugang zu den verschiedenen Waggonen/Waggonbereichen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sitzplätze (20 Sitze in Fahrtrichtung) (Einzelbewertung: Anzahl Sitze in jeweiliger Kategorie eintragen; besetzt = ohne (nennenswerte) Schäden) | ____ (Anzahl) | ____ (Anzahl) | ____ (Anzahl) | <input type="checkbox"/> |
| Feste Tische bzw. Klappentische (4 Tische) (in Teilbereich 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gepäckablagen (in Teilbereich 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Boden, Wände, Decke (in Teilbereich 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fenster (in Teilbereich 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Aufnahmefähig | Nicht mehr aufnahmefähig/ voll | Nicht vorhanden |
| Abfallbehälter/ Mülleimer (in Teilbereich 1) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Funktionsfähig | Nicht funktionsfähig | Nicht vorhanden |
| WLAN (in Teilbereich 1) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Steckdosen (2 Steckdosen) (in Teilbereich 1) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Sauberkeit – Teilbereich 1

| | Sauber | Mäßig verschmutzt | (Stark) verschmutzt | Nicht vorhanden/ nicht zutreffend |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| Eingangsbereich (hier: 3. Eingangsbereich oder bei Kurzzügen erster Eingangsbereich) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eingangstür (bei 3. Einstiegsmöglichkeit oder bei Kurzzügen bei erster Einstiegsmöglichkeit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zwischentüren (in Teilbereich 1 – Zugang zu den verschiedenen Waggonen/Waggonbereichen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sitzplätze (20 Sitze in Fahrtrichtung) (Einzelbewertung: Anzahl Sitze in jeweiliger Kategorie eintragen; besetzt = sauber) | ____ (Anzahl) | ____ (Anzahl) | ____ (Anzahl) | <input type="checkbox"/> |
| Feste Tische bzw. Klappentische (4 Tische) (in Teilbereich 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| | | | | |
|---|--|---|--------------------------|--------------------------|
| Gepäckablagen (in Teilbereich 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Boden, Wände, Decke (in Teilbereich 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fenster (in Teilbereich 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bewertung der Sanitäreinrichtung im Zugteil | | | | |
| Anzahl der Sanitäreinrichtungen im gesamten | _____ (Anzahl) | | | |
| Status | Funktionsfähig (Sanitäreinrichtung gilt auch dann als funktionsfähig, wenn durch Fahrgast besetzt) | Nicht funktionsfähig (verschlossen und nicht durch Fahrgast besetzt oder als defekt gekennzeichnet) | | |
| Anzahl der Sanitäreinrichtungen in jeweiliger Kategorie eintragen | _____ (Anzahl) | _____ (Anzahl) | | |

| Bewertung der Sanitäreinrichtung – Teilbereich 1 | | | |
|---|---|---|------------------------------------|
| Status Sanitäreinrichtung | Vorhanden und kann bewertet werden | Vorhanden und kann nicht bewertet werden (verschlossen oder als defekt gekennzeichnet) | Nicht vorhanden |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hinweis: Falls Sanitäreinrichtung nicht bewertet werden kann, suchen Sie bitte das nächstgelegene WC auf. | | | |
| Schadensfreiheit der Sanitäreinrichtung | Ohne (nennenswerte) Schäden | Leicht beschädigt | Nicht brauchbar/ beschädigt |
| WC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Waschbecken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Boden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Wände | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spiegel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sauberkeit der Sanitäreinrichtung | Sauber | Mäßig verschmutzt | (Stark) verschmutzt |
| WC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Waschbecken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Boden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Wände | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spiegel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ausstattung der Sanitäreinrichtung | Vorhanden | | Nicht vorhanden |
| Toilettenpapier | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Papiertrockentücher für die Hände/ elektrischer Handtrockner | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Seife und ggf. Desinfektionsmittel | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Wasser | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

Fahrzeugzustand – Teilbereich 2 (Bereich 20 Sitze und entsprechende Ausstattung in diesem Bereich, wie Tische, Fenster, Boden etc.)

Teilbereich 2 → 8. Einstiegsmöglichkeit für Fahrgäste von vorne (= Fahrtrichtung des Zuges)

Schadensfreiheit – Teilbereich 2

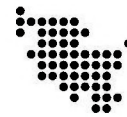


Foto eines Zugabteils

| | Ohne (nennenswerte) Schäden | Leicht beschädigt | Nicht brauchbar/ beschädigt | Nicht vorhanden/ nicht zutreffend |
|--|-----------------------------------|--------------------------|---|--|
| Eingangsbereich (hier: 8. Eingangsbereich oder bei Kurzzügen zweiter Eingangsbereich) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eingangstür (bei 8. Einstiegsmöglichkeit oder bei Kurzzügen bei zweiter Einstiegsmöglichkeit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zwischentüren (in Teilbereich 2 – Zugang zu den verschiedenen Waggons/Waggonbereichen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sitzplätze (20 Sitze in Fahrtrichtung) (Einzelbewertung: Anzahl Sitze in jeweiliger Kategorie eintragen; besetzt = ohne (nennenswerte) Schäden) | ___ (Anzahl) | ___ (Anzahl) | ___ (Anzahl) | <input type="checkbox"/> |
| Feste Tische bzw. Klappische (4 Tische) (in Teilbereich 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gepäckablagen (in Teilbereich 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Boden, Wände, Decke (in Teilbereich 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fenster (in Teilbereich 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Aufnahmefähig | Nicht mehr aufnahmefähig/ voll | Nicht vorhanden |
| Abfallbehälter/ Mülleimer (in Teilbereich 2) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Funktionsfähig | Nicht funktionsfähig | Nicht vorhanden |
| WLAN (in Teilbereich 2) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Steckdosen (2 Steckdosen) (in Teilbereich 2) | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |


Sauberkeit – Teilbereich 2

| | Sauber | Mäßig verschmutzt | (Stark) verschmutzt | Nicht vorhanden/ nicht zutreffend |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| Eingangsbereich (hier: 8. Eingangsbereich oder bei Kurzzügen zweiter Eingangsbereich) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eingangstür (bei 8. Einstiegsmöglichkeit oder bei Kurzzügen bei zweiter Einstiegsmöglichkeit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zwischentüren (in Teilbereich 2 – Zugang zu den verschiedenen Waggons/Waggonbereichen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sitzplätze (20 Sitze in Fahrtrichtung) (Einzelbewertung: Anzahl Sitze in jeweiliger Kategorie eintragen; besetzt = sauber) | ___ (Anzahl) | ___ (Anzahl) | ___ (Anzahl) | <input type="checkbox"/> |
| Feste Tische bzw. Klappische (4 Tische) (in Teilbereich 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| | | | | |
|---|---|---|------------------------------------|--------------------------|
| Gepäckablagen (in Teilbereich 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Boden, Wände, Decke (in Teilbereich 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fenster (in Teilbereich 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bewertung der Sanitäreinrichtung – Teilbereich 2 | | | | |
| Status Sanitäreinrichtung | Vorhanden und kann bewertet werden | Vorhanden und kann nicht bewertet werden (verschlossen oder als defekt gekennzeichnet) | Nicht vorhanden | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Hinweis: Falls Sanitäreinrichtung nicht bewertet werden kann, suchen Sie bitte das nächstgelegene WC auf. | | | | |
| Schadensfreiheit der Sanitäreinrichtung | Ohne (nennenswerte) Schäden | Leicht beschädigt | Nicht brauchbar/ beschädigt | |
| WC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Waschbecken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Boden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Wände | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Spiegel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Sauberkeit der Sanitäreinrichtung | Sauber | Mäßig verschmutzt | (Stark) verschmutzt | |
| WC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Waschbecken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Boden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Wände | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Spiegel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Ausstattung der Sanitäreinrichtung | Vorhanden | | Nicht vorhanden | |
| Toilettenpapier | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| Papiertrockentücher für die Hände/ elektrischer Handtrockner | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| Seife und ggf. Desinfektionsmittel | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| Wasser | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |

| Personaleinsatz und Ausstattung des Personals/ der Mitarbeiter | Ja | Nein | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Anwesenheit von Mitarbeitern, <u>hier nicht</u> Triebwagenführer gemeint | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Bitte hier genauere Angaben zu den Mitarbeitern machen: | Anwesend | Nicht anwesend | |
| Zugbegleiter, Kundenbetreuer (Erteilung von Auskünften, Fahrkartenverkauf) (Bei NBE evtl. gleichzeitig Kontrolleur und Service) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Fahrkartenkontrolleur (in Dienstkleidung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Fahrkartenkontrolleur (ohne Dienstkleidung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Sicherheitspersonal (BGS, private Sicherheitsdienste) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Getränke- und Speisenverkäufer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Sonstiges Servicepersonal: _____ | | | |
| Nur ausfüllen, wenn Zugbegleiter, Kundenbetreuer anwesend (<u>nicht</u> , wenn nur Fahrkartenkontrolleur, Sicherheitspersonal, Getränke- und Speisenverkäufer oder sonstiges Servicepersonal anwesend): | Ja | Nein | |
| Tragen von Dienstkleidung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Namens- oder Hinweisschild sichtbar (Hinweis z.B.: Kundenbetreuer/Firmenname) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Stellen Sie bitte eine überregionale Verbindungsfrage, um die untenstehende Frage nach dem „Fahrplanbuch“ beantworten zu können. (Beispiel: die letzte Verbindung abends –auf Ihrer gegenwärtigen Zugstrecke – von der nächstgelegenen größeren Station – abhängig von Ihrer Zugfahrt, evtl. Kiel, Flensburg, Hamburg, Neumünster – in eine kleine Ortschaft auf der Strecke, die Sie befahren). | Ja | Nein | Frage ohne Fahrplanbuch beantwortet |
| Fahrplanunterlagen (Smartphone, Fahrplanbuch) dabei (überregionale Verbindungsfrage, ggf. bereits beim Testkauf eines Fahrscheins zu stellen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Informationsmöglichkeiten im Zug (z.B. an Fahrkartenautomaten im Zug, im Eingangsbereich, im Zugangsbereich zu Abteilen etc.)  (je 1 Foto von SH-Plan (ganz), HVV-Plan (ganz), SH-Plan (Herausgabejahr), HVV-Plan (Herausgabejahr), Kontaktmöglichkeit | Vorhanden (& aktuell) | nicht aktuell | Nicht vorhanden |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Netzplan SH (Bahnlinien in SH mit Haltepunkten) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Netzplan HVV (Schnellbahn-/Regionalverkehrsplan HVV) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sonstige Informationsmöglichkeiten im Zug (bitte hier benennen, falls welche vorhanden): | | | |

| | Ja | Nein |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Durchsage der nächsten Haltestelle vorhanden und zutreffend | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Elektronische Fahrtzielanzeige bzw. TFT-Monitor vorhanden und zutreffend | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|

| Fahrradmitnahme, Abteil für Rollstuhlfahrer | Vorhanden | Nicht vorhanden |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Mehrzweckabteil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Informationsmöglichkeiten am Zug, Karosserie außen, Zugbildung (Zugtyp, Anzahl Waggon)

(Foto vom ganzen Zug (möglichst schräg von vorne))

| Informationsmöglichkeiten <u>am</u> Zug – <u>Fahrtzielanzeige</u> | Ja | Nein |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Fahrtzielanzeige vorne gegeben und zutreffend | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fahrtzielanzeigen an der Seite vorhanden und zutreffend | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | Sauber, bei Niederschlag ggf. leicht verschmutzt | Mäßige/ geringe, nicht störende Verschmutzung, witterungsgemäß | stark verschmutzte Karosserie, grobe Verunreinigungen |
|------------|--|--|---|
| Karosserie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Zugtyp (laut Fahrzeugkatalog):

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Anzahl Waggon:

bzw. Halbzüge (bei Triebwagen)

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |

Allgemeine Bemerkungen/ Anmerkungen zu Fahrzeugzustand/ Personal / Infos im Fahrzeug etc.



STATIK Zum Abschluss hätte ich noch ein paar allgemeine Fragen

A. Können Sie mir bitte sagen, an welcher Station Sie in den Ersatzbus gestiegen sind?

B. Und an welcher Station werden Sie aus dem Ersatzbus aussteigen?

C. Haben Sie die Haltestelle des Ersatzbusses mit dem Zug erreicht?

ja → weiter mit C.1

nein

C.1 An welcher Station sind Sie in diesen Zug eingestiegen sind?

D. Fahren Sie im Anschluss an den Ersatzbus mit dem Zug weiter?

ja → weiter mit D.1

nein

D.1 An welcher Station werden Sie aus diesem Anschlusszug aussteigen?

E. Geschlecht des Befragten

weiblich

männlich

2.3.4 Erhebungsbogen für den Qualitätstest im SEV

Erheber-Nr:

A. Verkehrsunternehmen:

AKN

NBE nordbahn

DB Regio Schleswig-Holstein


A1. Teilnetz: _____

B. Linie (des ersetzten Zuges):

C. Fahrzeugtyp:


D. Datum: 20__

E. Tour:

 F. Einstiegshaltestelle: _____ G. Uhrzeit (Soll-Abfahrtszeit):

H. Ausstiegshaltestelle: _____ I. Uhrzeit (Soll-Ankunftszeit):

J. Busunternehmen: _____

 Foto von der elektronischen Anzeigeneinheit am Bahnsteig, mit Anzeige des zu testenden SEV-Fahrzeuges
(wenn es keine Anzeigeneinheit gibt, den Fahrplanaushang fotografieren)

| <i>Informationen vor der Fahrt</i> | ja | nein |
|--|--------------------------|--------------------------|
| SEV in der online-Fahrplanauskunft enthalten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Echtzeitinformationen vorhanden und plausibel? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Anmerkung für den Interviewer: Die Verbindungssuche soll für den Abschnitt erfolgen, in welchem das SEV-Fahrzeug fährt.

Qualitätstest der Station (bei Abfahrt)

| <i>Informationen an der Station</i> | vorhanden & zutreffend | vorhanden, jedoch nicht zutreffend | nicht vorhanden |
|---|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Optische Anzeige des SEV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Akustische Ankündigung des SEV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (Verständliche) Informationen über den SEV an der Station | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Wegweisung zur SEV-Haltestelle durch Beschilderung bzw. durch Reisendenlenker | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <i>SEV-Haltestelle</i> | ja | nein |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Kennzeichnung der SEV-Haltestelle (z.B. durch Piktogramm „Ersatz / Replacement“) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <i>Fahrzeug Kennzeichnung mit...</i> | ja | nein |
|---|--------------------------|--------------------------|
| SEV – Kennzeichnung (z.B. durch Piktogramm) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anzeige der Zielhaltestelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| NAH.SH bzw. HVV Logo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anzeige der Linienbezeichnung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| <i>Fahrkartenverkauf</i> | ja | nein |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Fahrkartenverkauf im Fahrzeug | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | vorhanden & zutreffend | vorhanden, jedoch nicht zutreffend | nicht vorhanden |
|---|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| <i>Informationen im Fahrzeug</i> | | | |
| Informationen über die nächste Haltestelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Information zum direkten Anschluss an den SEV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | ohne (nennenswerte) Schäden | leicht beschädigt | nicht brauchbar / beschädigt |
|--|-----------------------------|--------------------------|------------------------------|
| <i>Fahrzeugzustand: Schadensfreiheit</i> | | | |
| Fenster | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sitze | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Decke, Fußboden, Wände | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | sauber | mäßig verschmutzt | stark verschmutzt |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <i>Fahrzeugzustand: Sauberkeit</i> | | | |
| Karosserie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fenster | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sitze | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Decke, Fußboden, Wände | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Qualitätstest des SEV - Fahrzeuges

| <i>Platzangebot</i> | ja, alle sitzend | ja, teils stehend | nein |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Können alle Fahrgäste befördert werden? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <i>Barrierefreiheit</i> | ja | nein |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Ist das genutzte Fahrzeug barrierefrei? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <u>Falls nein:</u> Wird eine alternative Beförderungsmöglichkeit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste angeboten (z.B. ein weiterer barrierefreier Bus oder ein Rollstuhltaxi)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(Wenn eines der beiden Kriterien mit "ja" beantwortet wird, gilt das Kriterium "Barrierefreiheit" als erfüllt)

| <i>Reisekette</i> | ja | nein |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Wird das SEV-Fahrzeug aus dem ankommenden Zug erreicht? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Wird der Anschlusszug aus dem SEV-Fahrzeug erreicht? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <i>Pünktlichkeit</i> | Ist - Abfahrtszeit <i>(geben Sie hier die tatsächliche Abfahrt / Ankunft des SEV-Bus an (Angabe im 24h-Format)</i> |
|--|--|
| Abfahrt des SEV-Fahrzeuges an der Einstiegshaltestelle | ___ hh : ___ min |
| Ankunft des SEV-Fahrzeuges an der Ausstiegshaltestelle | ___ hh : ___ min |

2.4 Richtlinien für das Erhebungspersonal

Für die Vorgehensweise bei den Erhebungen gelten Richtlinien, die im Folgenden dargestellt werden. Auf Basis dieser Richtlinien werden alle eingesetzten Personen intensiv geschult, die Richtlinien werden zudem jedem Erheber ausgehändigt. Somit besteht die Möglichkeit, bei Unklarheiten im Ablauf, jederzeit den betreffenden Sachverhalt nachzuschlagen.

Bei der Kundenzufriedenheitsmessung werden die Richtlinien durch eine Listenvorlage (vgl. Liste: Kundenzufriedenheit in Schleswig-Holstein) ergänzt, welche das Erhebungspersonal bei der Befragung dem Fahrgast zur Unterstützung vorlegt. Auf dieser ist neben den abgefragten Qualitätskriterien auch die Skala abgebildet.

2.4.1 Richtlinien für die Kundenbefragung im SPNV

Wichtig vorab:

Bevor Sie in einen Zug einsteigen, vergewissern Sie sich, dass es der Zug ist, den Sie nach Ihrem Einsatzplan auch befahren sollen, da die Bahnstrecken häufig von Zügen verschiedener Unternehmen befahren werden.

Bitte das Zugpersonal auf Verlangen über die Befragung informieren. Zeigen Sie dabei bitte Ihren Interviewerausweis und die Bescheinigung der NAH.SH GmbH vor.

Zur Ansprache der Fahrgäste allgemein:

1. Es ist sehr wichtig, den Stichprobenplan genau einzuhalten. Sollten jedoch gravierende Probleme dabei auftreten (z. B. zu bestimmten Zeiten zu wenig Fahrgäste im Fahrzeug), informieren Sie bitte umgehend Ihre Feldleitung.
2. Immer die gesamte vorgegebene Strecke befahren bzw. das vorgegebene Teilstück auf dieser Strecke.
3. Die Befragungen im Fahrzeug „streuen“, d.h. nicht mehrere Personen, die nebeneinander sitzen oder stehen, befragen. Befragte dürfen nicht die Befragung vorheriger Personen mitverfolgt (gehört) haben.
4. Versuchen Sie möglichst oft, neu eingestiegene Personen zu befragen. (Dadurch wird verhindert, dass überwiegend Personen mit längeren Fahrzeiten in die Stichprobe gelangen).
5. Befragen Sie bitte möglichst „gemischt“, d.h. Männer, Frauen, Ältere, Jüngere usw., um so einen möglichst guten Querschnitt der vorhandenen Fahrgäste zu erhalten.
6. Bitte nur in Wagen der 2. Klasse befragen!
7. Bitte den Begrüßungstext vorlesen. Der Begrüßungstext enthält folgenden Hinweis: „Diese Befragung findet in ganz Schleswig-Holstein statt. Daher ist es möglich, dass einige Fragen dieses Fragebogens auf diese Zugfahrt nicht zutreffen. Beantworten Sie diese Fragen bitte einfach mit „nicht zutreffend“.“ Dieser Hinweis ist wichtig, da es unterschiedlich ausgestattete Fahrzeuge (z.B. mit/ohne Zugbegleiter, mit/ohne Sanitäreinrichtung) gibt und die Befragten nicht durch unzutreffende Fragen irritiert sein sollen. Kann der Befragte die Frage aus dem eben genannten Grund nicht beantworten, geben Sie bitte „k.A.“ in das Handheld ein!
8. Falls die Person, die Sie befragen wollen, von sich aus anmerkt, aktuell zu diesem Thema bereits befragt worden zu sein, beenden Sie bitte die Befragung und befragen eine andere Person.

Zum Fragebogen:

Bitte alle Fragentexte im Wortlaut vorlesen! Nichts weglassen oder verändern!

Alle Angaben im Fragebogenkopf eintragen. Zur Bestimmung des Fahrzeugtyps nehmen Sie bitte den Fahrzeugkatalog zur Hand. Die entsprechende Bezeichnung des Fahrzeugtyps aus dem Fahrzeugkatalog bitte in das dafür vorgesehene Feld im Fragebogenkopf eintragen.

Das Wetter muss festgehalten werden, um eventuell Unterschiede bei der Bewertung der Sauberkeit etc. richtig einschätzen zu können.

Der Fragebogen ist so gestaltet, dass zur Erläuterung der Fragestellungen entweder ein Klammerzusatz nach jeder Frage folgt bzw. ein Satz, der mit „z.B.“ eingeleitet wird.

Lesen Sie bitte bei jeder Frage auch immer die Beispiele in Klammern vor, da diese zur Erleichterung bei der Beantwortung der Frage gedacht sind.

Zu Frage 1:

Es ist wichtig, dass sich der Befragte zunächst wirklich auf die konkrete, gerade stattfindende Bahnfahrt bezieht und dann (Frage 2) auf die Fahrten allgemein, die er mit diesem Verkehrsunternehmen auf dieser Strecke unternimmt.

Erklärungen dafür, was mit dem Zustand gemeint ist, ist im Klammerzusatz erklärt: „sauber“ erklärt sich von selbst und „frei von Schäden“ heißt: nicht beschädigt, optisch in gutem Zustand, benutzbar (wie z.B. die Eingangs- und Zwischentüren: funktionieren die Türen oder nicht).

Zu Frage 2:

Hier soll sich der Befragte auf die Fahrten allgemein mit dem Verkehrsunternehmen auf der Strecke beziehen, nicht nur auf die aktuelle Bahnfahrt.

Die unterstrichenen Passagen im Fragebogen bitte betonen. Diese dienen dazu, dem Befragten deutlich zu machen, auf was sich die nächste Fragestellung bezieht:

Bei Frage 2 bezieht sich der erste Teil der Frage auf die Beurteilung von Aspekten im Zug. Beim zweiten Teil der Frage 2 soll der Befragte seine Meinung zu Aspekten an der Einstiegsstation abgeben (Einstiegsstation, die in der Regel genutzt wird, da hier die Erinnerung meist besser ist und eine Bewertung leichter möglich).

Zu Frage 3 (Ersatzverkehr):

Hier soll der Befragte wieder an die Fahrten allgemein mit dem Verkehrsunternehmen auf dieser Strecke denken.

Wenn der Befragte die Frage 3a mit „Ja“ beantwortet, sich also erinnern kann, dann wird ihm anschließend Frage 3b gestellt. Beantwortet der Befragte auch diese Frage mit „Ja“, wird er nach der Zufriedenheit verschiedener Aspekte beim eingerichteten Ersatzverkehr befragt (Frage 3c).

Hinweis: Falls der Befragte mehrere Ersatzverkehre innerhalb des letzten Jahres erlebt hat, soll er sich auf den zuletzt erlebten Fall beziehen.

Zu Frage 4:

Bei der Frage 4 handelt es sich um eine mögliche Frage, die sich von Zeit zu Zeit ändern kann. Mit Hilfe dieser Frage kann die Kundenmeinung zu aktuell relevanten Themen erfragt werden.

Eine mögliche Beispielfrage wäre:

„Wie wichtig ist Ihnen persönlich die technische Ausstattung von Zügen mit Steckdosen, WLAN, TFT-Monitoren?“

Zur Statistik:

Zum Abschluss werden noch einige Statistikfragen gestellt. Hierzu werden zunächst notiert, wo der Befragte „in diesen Zug“ (aktuelle Fahrt) eingestiegen ist und wo er „aus diesem Zug“ wieder aussteigen wird. Bitte auch entsprechend betonen. Die nächste Frage bezieht sich auf die aktuell stattfindende Fahrt. Hat diese Fahrt mehrere Fahrtzwecke, wird das nächste/ erste Ziel angegeben. Die Frage nach der Fahrthäufigkeit bezieht sich allgemein auf Fahrten mit dem Schienenpersonennahverkehr (unabhängig von Verkehrsunternehmen und Strecke).

Die letzten beiden Fragen beziehen sich auf die Reisekette des Befragten. Ist der Befragte zur Einstiegshaltestelle **dieses** Zuges bereits mit dem Zug oder dem Bus gekommen, wird hier zusätzlich nach der Einstiegsstation bzw. der Gemeinde in den vorherigen Zug / Bus gefragt. Bei einer Weiterfahrt mit dem Zug oder Bus nach Ausstieg aus **diesem** Zug, wird ebenfalls nach der Ausstiegsstation (Zug) bzw. der Gemeinde (Bus) des nächsten Verkehrsmittels gefragt. Sollte der Befragte zu einem Kriterium im Frageblock 2 oder auch bei der Statistik wirklich keine Aussage machen können, bitte das entsprechende Kästchen unter Code (9) markieren, als ‚Weiß nicht/keine Angabe‘.

Legitimation:

Wichtig für einen erfolgreichen Einsatz:

Der Personalausweis muss immer mitgeführt werden, ebenso das Legitimationsschreiben der NAH.SH GmbH und der Interviewerausweis des Gutachters, welcher auf Ihren Namen ausgestellt ist. Achten Sie bitte darauf, dass Sie immer alle Ausweise bei sich haben, da Sie zum einen als Legitimation dienen und zum anderen als Fahrausweis!!

Zusätzlicher Hinweis:

Halten Sie sich immer genau an Ihren Einsatzplan! Um die Daten nutzen zu können, ist es sehr wichtig, dass Sie alle Angaben im Kopf des Fragebogens eintragen (Linie, Verkehrsunternehmen etc.) und den Fragebogen vollständig ausfüllen.

Sollten Probleme bei der Erhebung auftreten (Fragen zum Fragebogen, zum Einsatzplan, zur Durchführung), bitte sofort Ihre Feldleitung kontaktieren.

Die Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen wurden über diese Befragung informiert. Sollten dennoch Nachfragen kommen, bitte freundlich Ausweis und Legitimationsschreiben der NAH.SH GmbH vorzeigen. Streiten Sie nie mit dem Personal des Verkehrsunternehmens! Dieses hat das Hausrecht. Sollten hier Probleme auftreten, kontaktieren Sie bitte unmittelbar Ihre Feldleitung und geben Sie an, bei welchem Unternehmen Probleme aufgetreten sind (Zugnummer und Fahrtziel) und um welche Uhrzeit.

Kundenzufriedenheit SPNV

Wie zufrieden sind Sie mit ...

Skala:

1 = vollkommen zufrieden

2 = eher zufrieden

3 = teils zufrieden / teils unzufrieden

4 = eher unzufrieden

5 = vollkommen unzufrieden

(bei dieser Fahrt)

- **Zustand des Zuges außen** (Karosserie sauber, frei von Schäden)
- **Zustand des Zuges innen** (Einstiegsbereiche, Sitzbereiche, Fenster usw. sauber und frei von Schäden)

(allgemein Fahrten mit diesem Unternehmen auf dieser Strecke)

- **Zustand der Sanitäreinrichtungen** (sauber und frei von Schäden)
- **Freundlichkeit & Auftreten der Mitarbeiter**, z.B. Zugbegleiter/ Service- und Sicherheitspersonals/ Fahrzeugführer
- **Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter**, z.B. gegenüber Reisenden mit Gepäck/ kleinen Kindern/ Hilfe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste
- **Auftreten der Mitarbeiter bei Belästigungen oder unangenehmen Situationen** z.B. durch aktives Eingreifen
- **persönlichen Auskünften der Mitarbeiter** z.B. zu Tarifen oder Anschlussmöglichkeiten
- **Verständlichkeit und Richtigkeit von Anzeigen und Durchsagen im Zug bei Regelbetrieb**
- **Verständlichkeit und Richtigkeit von Anzeigen und Durchsagen im Zug bei Störungen**
- **persönlichen Sicherheit im Zug** (Wie sicher fühlen Sie sich?)

(Zufriedenheit an Ihrer Einstiegsstation)

- **Zustand der Station** (z.B. Bahnsteige/ Wartebereiche sauber und frei von Schäden)
- **persönlichen Auskünften der Mitarbeiter an der Station** z.B. zu Tarifen oder zum Fahrkartensortiment
- **Auskünften der Mitarbeiter an der Station bei Störungen oder zu der Einrichtung von Ersatzverkehr**
- **Verständlichkeit und Richtigkeit von Durchsagen an der Station** z.B. zu einfahrenden Zügen
- **Durchsagen, Aushängen oder digitalen Anzeigen an der Station** (z.B. bei Betriebsstörungen oder Fahrplanänderungen)
- **persönlichen Sicherheit an der Einstiegsstation** (Wie sicher fühlen Sie sich?)

(falls Ersatzverkehr)

- **vorhandenen Platzangebot**: gab es ausreichend Platz für alle Reisenden
- **Verständlichkeit und Richtigkeit von Informationen** über den eingerichteten Ersatzverkehr

- **Wartezeit** auf Ersatzzüge/-busse

2.4.2 Richtlinien für den Qualitätstest im SPNV

Wichtig vorab:

1. Um sicher zu gehen, dass diese Studie auch die Informationen liefert, welche die NAH.SH GmbH benötigt, bitten wir Sie, den Erhebungsbogen vollkommen ehrlich und gewissenhaft auszufüllen.
2. Bitte unbedingt darauf achten, dass Sie die Angaben im Erhebungsbogenkopf notieren!! Achten Sie dabei auf die Richtigkeit Ihres Eintrags!
3. Im Feld „Zugnummer“ tragen Sie bitte die Zugnummer laut Fahrplan bzw. laut Zugzielanzeige am Bahnsteig ein. Hier nicht die Fahrzeugnummer gemeint, die vorne oder seitlich direkt auf der Lok bzw. an den Waggons mit weißer Farbe angebracht ist.
4. Bevor Sie in einen Zug einsteigen, vergewissern Sie sich unbedingt, dass es der Zug ist, den Sie nach Ihrem Einsatzplan auch befahren sollen, da die Bahnstrecken häufig von Zügen verschiedener Unternehmen befahren werden.
5. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie ein geeignetes Hilfsmittel bei sich führen, um die Funktionsfähigkeit des WLANs sowie von Steckdosen zu testen (z.B. Smartphone bzw. Smartphone-Ladegerät)
6. Nur vollständig ausgefüllte Erhebungsbögen werden akzeptiert. Unvollständig ausgefüllte Bögen müssen nacherhoben werden.
7. Bitte nur Wagen der 2. Klasse bewerten!!

Testkauf Fahrkarte:

Ziel des Tests ist der **erfolgreiche Erwerb einer Fahrkarte für die jeweilige Fahrt**. Ist der Fahrkartenkauf an der Station möglich, ist der Testkauf abgeschlossen. Ein Testkauf im Zug wird somit nur dann durchgeführt, wenn an der Station keine gültige Fahrkarte erworben werden kann.

(A) Vorgehensweise des Fahrkartenkaufs an der Station:

Kauf am Automaten:

- Prüfen Sie bitte zunächst, ob ein Fahrkartenautomat an der Station vorhanden ist → falls ja, bitte eine Karte bis zur übernächsten Station lösen. Versuchen Sie eine Fahrkarte bevorzugt an Fahrkartenautomaten des zu testenden Verkehrsunternehmens zu lösen, sofern diese Automaten an der Station vorhanden sind. Anderenfalls weichen Sie auf Fahrkartenautomaten anderer Verkehrsunternehmen aus.
- Sollte der Fahrkartenkauf an einem Automaten nicht funktionieren, versuchen Sie es am nächsten Automaten. Sollte nur ein Automat vorhanden sein, der aber nicht funktioniert, versuchen Sie eine Fahrkarte in einer Verkaufsstelle zu lösen.
- Als erfolgreich gilt der Testkauf dann, wenn er innerhalb von **fünf Minuten vor Fahrtantritt** durchgeführt werden konnte. Wenn es bei großem Reisendenandrang aufgrund einer zu geringen Anzahl von Fahrkartenautomaten oder Serviceschaltern nicht möglich war, innerhalb dieser Zeit eine Fahrkarte zu erwerben, ist dies entsprechend zu vermerken.

-
- Auch wenn der Fahrkartenkauf aufgrund eines defekten Fahrkartenautomaten nicht möglich war, ist dies entsprechend zu vermerken.

Kauf an einer Verkaufsstelle:

- Es ist kein bzw. kein funktionierender Automat an der Station vorhanden: Vergewissern Sie sich, ob an der Station eine Verkaufsstelle vorhanden ist. Wenn mehrere Verkaufsstellen vorhanden sind, versuchen Sie es in der nächstgelegenen Verkaufsstelle. Versuchen Sie, eine Fahrkarte bis zur übernächsten Station zu lösen. Können Sie in dieser Verkaufsstelle keine Fahrkarte lösen, versuchen Sie es – sofern vorhanden – in der nächsten Verkaufsstelle.

Wenn kein Fahrkartenautomat und keine personenbediente Vertriebsstelle zur Verfügung stehen, ist dies entsprechend zu vermerken.

(B) Vorgehensweise des Fahrkartenkaufs im Zug:

Der Testkauf wird nur dann durchgeführt, wenn kein Fahrschein an der Station gelöst werden konnte. Der Testkauf ist sofort nach Betreten des Zuges durchzuführen.

Kauf am Automaten:

- Prüfen Sie, ob ein Fahrkartenautomat im Zug vorhanden ist → falls ja, bitte eine Karte bis zur übernächsten Station lösen. Damit ist der Testkauf beendet.

Kauf beim Personal:

- Es ist kein Automat im Zug vorhanden oder Sie können keine Karte an dem vorhandenen Automaten lösen: Suchen Sie bitte sofort eine/n Mitarbeiter (Zugbegleiter, Servicepersonal) auf und versuchen Sie, eine Fahrkarte bis zur übernächsten Station zu lösen. Dies muss direkt nach dem Betreten des Zuges geschehen, da hier ein Testkauf durchgeführt werden soll, der beurteilt werden muss. Dazu ist es wichtig, dass der Zugbegleiter bzw. das Servicepersonal noch nicht mitbekommen hat, dass Sie einen Bewertungsbogen ausfüllen. Bitte gehen Sie unaufgefordert auf den Zugbegleiter zu und sagen ihm, dass Sie noch eine Fahrkarte benötigen und erklären, warum Sie an der Station keine Fahrkarte kaufen konnten.
- Wenn der Zugbegleiter ein erhöhtes Beförderungsentgelt fordert, beantworten Sie die Frage „Ist ein Fahrkartenkauf im Zug möglich?“ mit „Nein“ und zeigen Sie dem Mitarbeiter bitte Ihren Ausweis und Ihre Legitimation für den Test.
- Unterscheidung der Mitarbeiter / Zugbegleiter:

Zugbegleiter: Erteilung von Auskünften, Fahrkartenkontrolle und Fahrkartenverkauf möglich;
Personal in der Regel in Dienstkleidung

Fahrkartenkontrolleur: kontrolliert, ob die Fahrgäste (gültige) Fahrkarten besitzen; teilweise mit/ teilweise ohne Dienstkleidung (unternehmensabhängig) [siehe hierzu auch „Personaleinsatz und Ausstattung des Personals/der Mitarbeiter“ weiter hinten im Briefing]

Triebfahrzeugführer: Fahrzeugführer, die wie bei Straßenbahnen meist durch eine Fensteröffnung vom Fahrgastraum aus zu sehen sind.

Funktionsfähigkeit Einstiegstüren:

Die Bewertung der Eingangstüren erfolgt für den **gesamten Zugteil** und nicht nur für einen bestimmten Teilbereich wie bei der Bewertung des Fahrzeugzustandes. Ein Zugteil ist der Teil eines Zuges, der während der Fahrt durchgängig begehbar ist. Bei vielen Zügen ist dies der ganze Zug, bei anderen Zügen sind zwei oder drei Zugteile zusammengeschlossen, sodass ein Wechsel zwischen den Zugteilen während der Fahrt nicht möglich ist. Zunächst wird die Anzahl aller Eingangstüren im gesamten Zugteil notiert, wobei die Türen auf beiden Seiten des

Zuges mitgezählt werden müssen. Anschließend wird die Anzahl der Eingangstüren eingetragen, die nicht defekt und somit funktionsfähig sind. Auch hier müssen die Türen auf beiden Seiten des Zuges mitgezählt werden.

Fahrzeugzustand:

Pro Fahrzeug müssen 2 Teilbereiche erhoben werden. Ein Teilbereich bedeutet: die Ausstattung eines Bereiches, der 20 Sitzplätze umfasst. Der Teilbereich fängt an: Einstiegsmöglichkeit und 20 Sitzplätze in Fahrtrichtung. Innerhalb dieses Bereiches von 20 Sitzplätzen werden die angegebenen Kriterien, wie Tische, Gepäckablagen, Boden usw. bewertet. Wenn etwas in einem Teilbereich nicht vorhanden ist, z.B. Tische, dann ein Kreuz bei „nicht vorhanden/ nicht zutreffend“ machen.

Die Teilbereiche ergeben sich aus der Einstiegsmöglichkeit für Fahrgäste von vorne, also gerechnet von der Fahrtrichtung des Zuges zum Zugende hin. Bewertet werden die 3. sowie die 8. Einstiegsmöglichkeit. Es ist möglich, dass ein Zug keine 8. Einstiegsmöglichkeit hat, weil der Zug dazu zu kurz ist. In diesem Fall zählen Sie bitte ab der 3. Einstiegsmöglichkeit. Wenn Sie am Zugende angekommen sind, zählen Sie wieder von vorne ab, bis schließlich 8 Einstiegsmöglichkeiten abgezählt sind. Kommen Sie dabei zufällig wieder zur 3. Einstiegsmöglichkeit (eher seltener Fall), nehmen Sie die nächste Einstiegsmöglichkeit Richtung Zugende.

Teilbereich (bitte nur Wagen der 2. Klasse bewerten!)

Ausnahmen:

- Bei Kurzzügen (Triebwagen) wie dem LINT (= Fahrerkabine ist wie bei Straßenbahnen von Abteilen aus zu sehen) beide Wagen bewerten (besitzt nur zwei Einstiegsmöglichkeiten). In diesem Fall bitte die 2. Einstiegsmöglichkeit als 2. Teilbereich in die Bewertung einbeziehen.

Pro Kriterium ist ein Kreuz in das entsprechende Feld zu machen. Ausnahme: Bei der Bewertung der Sitze muss die Anzahl in der jeweiligen Kategorie eingetragen werden (an der entsprechenden Stelle im Erhebungsbogen durch ‚Anzahl‘ kenntlich gemacht).

- Eingangstür: zum Teilbereich gehörend (3./8. Einstiegsmöglichkeit)
- Zwischentüren: die zum jeweiligen Teilbereich gehören. Aber hier nur Türen, die für Fahrgäste tatsächlich als Durchgang nutzbar sind, also solche, die z.B. den Eingangsbereich von den Abteilen trennen bzw. Türen zwischen zwei Zugabteilen. Sonderfall LINT: hier bitte die Tür zum 1. Klassebereich nicht als Zwischentür mitbewerten!
- Tische / Klapptische: Bewerten Sie bitte 4 Tische. Falls sowohl fest angebrachte Tische als auch Klapptische vorhanden sind, bewerten Sie 1 festen Tisch und 3 Klapptische. Sind hingegen ausschließlich feste Tische oder jedoch Klapptische vorhanden, bewerten Sie 4 der jeweilig vorhandenen Tische.
- Aufnahmefähigkeit Mülleimer = können noch Abfall aufnehmen oder nicht mehr. (→ bei der Bewertung nicht vergessen!!!)
- Steckdosen: Steckdosen, soweit vorhanden, werden nach ihrer Funktionsfähigkeit bewertet. Hierzu kann bspw. ein Smartphone-Ladegerät, eine kleine Leuchte oder etwas Ähnliches zum Einsatz kommen.
- WLAN: Für den Test des WLANs versuchen Sie bitte eine Seite, wie z.B. www.wikipedia.de aufzurufen und einen Suchbegriff einzugeben. Ist der Seitenaufbau erfolgreich, gilt das WLAN als funktionsfähig. Ist der Seitenaufbau nicht erfolgreich, soll der Test 5 Minuten später erneut durchgeführt werden und erst dann das endgültige Testergebnis eingetragen werden

Bewertung der Sanitäreinrichtung:

Für die Bewertung der Sanitäreinrichtungen wird zunächst die Anzahl der Sanitäreinrichtungen **im gesamten Zugteil** (zur Definition von Zugteilen vgl. 1.3 Qualitätstests im SPNV) erfasst. Anschließend wird erfasst, ob die einzelnen Sanitäreinrichtungen funktionsfähig oder defekt sind und die jeweilige Anzahl in die entsprechende Kategorie eingetragen.

Hinweis: Das WC gilt als „funktionsfähig“, wenn es theoretisch nutzbar ist oder gerade durch einen Fahrgast besetzt ist. Sanitäreinrichtungen, die als defekt gekennzeichnet oder aber verschlossen, jedoch nicht durch einen Fahrgast besetzt sind, gelten als „nicht funktionsfähig“.

Neben der allgemeinen Bewertung der Sanitäreinrichtungen im gesamten Zugteil wird für jeden Teilbereich eine Sanitäreinrichtung im Detail bewertet, und zwar die nächstgelegene, die Sie von Ihrem Teilbereich aus erreichen können. In die Bewertung geht ebenfalls, falls vorhanden, ein WC für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ein. Ob es in Teilbereich 1 oder 2 bewertet wird, ist dabei freigestellt. Falls aber bei Teilbereich 1 kein WC für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zur Bewertung kommt (das nächstgelegene WC in Teilbereich 1 ein „normales“ WC ist), bitte bevor Sie die zweite Sanitäreinrichtung (Teilbereich 2) bewerten, erst überprüfen, ob es ein WC für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste im Zug gibt. Wenn ja, anstelle der nächstgelegenen Sanitäreinrichtung des Teilbereichs 2 das WC für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste bewerten.

Wenn das nächstgelegene WC im Teilbereich geschlossen ist, das nächste WC aufsuchen.

Bei der Sanitäreinrichtung wird ebenfalls die Sauberkeit und die Schadensfreiheit (getrennt) bewertet. Anmerkung: der Fahrzeugtyp LINT besitzt nur eine Toilette für den gesamten Zug. Bitte nicht doppelt bewerten für den Teilbereich 1 und 2.

Die Erhebungsblöcke, die nach „Fahrzeugzustand“, Teilbereich 1 bzw. Teilbereich 2 folgen, beziehen sich auf den gesamten Zug und beschränken sich nicht auf die Teilbereiche!

Definition der Schadensfreiheit

Folgende Richtlinien zur Bewertung der Schadensfreiheit dienen dazu, Ihnen die Einteilung in die entsprechende Kategorie zu erleichtern, da jeder Mensch ein subjektives Empfinden von Beschädigungen hat.

Zur Vergleichbarkeit Ihrer Bewertungen der Schadensfreiheit gilt:

Für eine gute Bewertung „gut/ ohne nennenswerte Schäden“ darf keine Nutzungseinschränkung gegeben sein, das heißt:

- Eingangsbereich: Trittstufen funktionsfähig/benutzbar, Halte- und Einstiegsgriffe benutzbar
- Eingangs- und Zwischentüren: Türen müssen funktionsfähig sein, keine Kratzer im Lack/ Farbe, Scheiben klar (ohne Kratzer), Gummiabdichtleisten vollständig in Ordnung
- Sitzplätze: Sitzflächen/-lehnen ohne Beschädigungen des Bezuges, keine Beschmierungen mit Filzstiften/Graffiti, Kopfstützen ohne Beschädigungen, Armlehnen (sofern an anderen Sitzen im Abteil vorhanden) sind vorhanden/unbeschädigt
- Feste Tische bzw. Klappische: dürfen nicht sichtbar beschädigt sein (Kratzer, Furnier beschädigt etc.)
- Gepäckablagen: keine sichtbaren Beschädigungen des Materials, Lack nur an kleinen Stellen abgeblättert, nicht locker
- Boden, Wände, Decke: keine Beschädigung der Verkleidung der Wände/Decke, keine Beschädigung der Bodenoberfläche, keine Graffitibesmierungen
- Fenster: ohne sichtbehindernde Beschädigungen (z.B. verkratzte Scheiben), ohne Beschädigungen der Gummiabdichtleisten
- Spiegel: keine sichtbare Beschädigung (Kratzer, keine Beschmierungen mit Filzstiften/Graffiti)

Für das mittlere Kriterium „leicht beschädigt“ gilt:

Generell kleine, kaum sichtbare Beschädigungen bzw. Beschädigungen, die nicht von einer Benutzung abhalten, sondern noch akzeptabel sind:

- Eingangsbereich: Trittstufen funktionsfähig/benutzbar, leichte Kratzer im Lack
- Eingangs- und Zwischentüren: Türen müssen funktionsfähig sein, kleine Kratzer im Lack können möglich sein, Gummiabdichtleisten leicht beschädigt
- Sitzplätze: kleinere Abnutzungen des Oberflächenmaterials (aber keine Beschmierungen mit Filzstiften, Graffiti), Sitzflächen/-lehnen nur mit kleinflächigen Beschädigungen des Bezuges
- Feste Tische bzw. Klappische: nicht sichtbar beschädigt (nur kleine Kratzer, Furnier geringfügig beschädigt etc.)
- Gepäckablagen: kleine Kratzer im Oberflächenmaterial
- Boden, Wände, Decke: keine Graffitibesmierungen, nur kleine Beschädigungen an der Verkleidung der Wände/Decke (auf ersten Blick nicht auffällig), keine Beschädigung der Bodenoberfläche auf einer größeren Fläche oder an mehreren Stellen
- Fenster: kleinere/unauffällige Beschädigungen der Gummiabdichtleisten, kleinflächige Beschädigungen der Oberfläche (durch Kratzer etc.)
- Spiegel: kleinflächige Beschädigungen der Oberfläche (durch Kratzer etc.)

Bzw. umgekehrt muss für die schlechteste Bewertung „nicht brauchbar“ eine echte Nutzungseinschränkung gegeben sein:

- Eingangsbereich: Trittstufen nicht funktionsfähig/benutzbar, Halte- und Einstiegsgriffe sind kaputt, abmontiert, Rollstuhlrampe (sofern vorhanden) ist kaputt
- Eingangs- und Zwischentüren: Türen lassen sich nicht öffnen bzw. sind offen und gehen nicht zu, Lack großflächig verkratzt, Scheiben mit Sprung, evtl. sogar ganz kaputt
- Sitzplätze: Schlitz im Sitzbezug, Armlehnen abgerissen/abmontiert (sofern andere Sitze im Abteil Armlehnen haben), mit Graffiti/Filzstiften beschmiert
- Feste Tische bzw. Klappische: sind locker, aus der Verankerung gerissen, Oberflächenmaterial großflächig beschädigt
- Gepäckablagen: beschädigt, locker/aus der Verankerung gerissen
- Boden, Wände, Decke: mit Graffiti beschmiert, Beschädigung der Verkleidung der Wände, Decke, Beschädigung der Bodenoberfläche großflächig/an mehreren Stellen
- Fenster: größere Fläche beschädigt/verkratzt, keine klare Durchsicht mehr möglich, eventuell sogar ein Sprung in der Scheibe, mit Graffiti beschmiert oder mit Filzstiften
- Spiegel: größere Fläche beschädigt/verkratzt, Spiegelbild nicht mehr klar erkennbar, eventuell ein Sprung im Spiegel, mit Graffiti oder mit Filzstiften beschmiert

Definition der Sauberkeit

Folgende Richtlinien zur Bewertung der Sauberkeit dienen dazu, Ihnen die Einteilung in die entsprechende Kategorie zu erleichtern, da jeder Mensch ein subjektives Empfinden von Sauberkeit hat.

Allgemein: Graffitibeschmierungen werden bei der Schadensfreiheit bewertet. Alle Aspekte, die durch eine normale Reinigung nicht entfernt werden können (dazu gehört eben auch Graffiti), sind Beschädigungen und werden bei Schadensfreiheit bewertet.

Zur Vergleichbarkeit Ihrer Bewertungen der Sauberkeit:

Für eine gute Bewertung (sauber) darf keine Nutzungseinschränkung gegeben sein, das heißt:

- Eingangsbereich: Trittstufen, Halte- und Einstiegsgriffe frei von Verschmutzungen und Schmierstoffen, Boden frei von Verschmutzungen und Schmierstoffen
- Eingangs- und Zwischentüren: sauber, ohne klebrige Rückstände, nicht verschmiert, fleckenfrei
- Sitzplätze: trocken, sauber, fleckenfrei, keine abfärbenden Verunreinigungen, ohne klebrige Rückstände auf den Sitzflächen
- Feste Tische bzw. Klappische: keine Verunreinigungen durch Ränder von Getränkedosen, Essensresten, Abfall
- Gepäckablagen: keine Verunreinigungen durch die Ablage von alten Zeitungen, leeren Getränkebehältern, Essensabfällen etc., keine klebrigen Spuren
- Boden, Wände, Decke: sauber, ohne klebrige Rückstände und Schmierereien, fleckenfrei, keine Abfälle auf dem Boden
- Fenster: sauber, ohne klebrige Rückstände, keine Verunreinigungen, gute gleichmäßige Durchsicht möglich
- Spiegel: ohne klebrige Rückstände, keine Verunreinigungen, keine Streifen

Für das mittlere Kriterium „mäßig verschmutzt“ gilt:

Generell leichte Verunreinigungen bzw. kleine, kaum sichtbare Verunreinigungen, die nicht von einer Benutzung abhalten, sondern noch akzeptabel sind:

- Eingangsbereich: Trittstufen und Boden evtl. aufgrund der Witterung (z.B. Regen) leicht verschmutzt, Halte- und Einstiegsgriffe frei von Verschmutzungen und Schmierstoffen
- Eingangs- und Zwischentüren: kleinere Verunreinigungen, wie z.B. kleinflächig verschmiert, „Fingerabdrücke“ kleinflächig, ohne klebrige Rückstände
- Sitzplätze: kleinere Verunreinigungen wie kleine Flecken am Sitzbezug, aber keine abfärbenden Verunreinigungen und keine klebrigen Rückstände auf den Sitzflächen
- Feste Tische bzw. Klapptische: kleinere Verunreinigungen wie z.B. der Rand einer Getränkedose (aber nicht großflächig!)
- Gepäckablagen: dürfen keine wesentlichen Verunreinigungen aufweisen: evtl. ein/zwei abgelegte Zeitungen, aber keine leeren Getränkebehälter, Essensabfall
- Boden, Wände, Decke: keine größeren Verunreinigungen (klebrige Rückstände, Schmierstoffe etc.), keine großflächigen witterungsbedingten Verschmutzungen
- Fenster: keine größeren Verunreinigungen, gute Durchsicht großflächig möglich, eventuell an kleineren Stellen etwas unsauber
- Spiegel: keine größeren Verunreinigungen, eventuell an kleineren Stellen etwas unsauber

Bzw. umgekehrt muss für die schlechteste Bewertung „verschmutzt“ eine echte Nutzungseinschränkung gegeben sein:

- Eingangsbereich: Trittstufen, Halte- und Einstiegsgriffe verschmiert und verunreinigt, größere/ keine witterungsbedingten Verunreinigungen auf dem Boden, Schmierstoffe auf dem Boden
- Eingangs- und Zwischentüren: großflächige Verschmutzung, keine gute Durchsicht mehr möglich, klebrige Rückstände und Schmierereien, fleckig
- Sitzplätze: Flecken auf dem Sitzbezug, klebrige Rückstände auf den Sitzflächen, grobe Verunreinigungen, abfärbende Verunreinigungen
- Feste Tische bzw. Klapptische: großflächig klebende Verunreinigungen, Abfall/Essensreste
- Gepäckablagen: auffällig verschmutzt mit Abfall, (klebrige) Verunreinigungen, Schmierstoffe
- Boden, Wände, Decke: klebrig, Flüssigkeit verschüttet, großflächig verschmutzt (Dreck, Schmierstoffe), großflächige witterungsbedingte Verschmutzungen
- Fenster: größere Flächen verschmutzt, keine gute Durchsicht mehr möglich, klebrige Stellen
- Spiegel: größere Flächen verschmutzt, Spiegelbild nicht gut erkennbar, klebrige Stellen

Personaleinsatz und Ausstattung des Personals/der Mitarbeiter:

Sicherheitspersonal: BGS (Mitarbeiter des Bundesgrenzschutzes), Mitarbeiter privater Sicherheitsdienste (erkennbar an „Uniform ähnlicher“ Bekleidung, evtl. mit Mütze; teilweise mit Aufdruck der Sicherheitsfirma auf Bekleidung oder Tragen von Armbinden etc.)

Zugbegleiter: Erteilung von Auskünften, Fahrkartenkontrolle und Fahrkartenverkauf möglich; Personal in der Regel in Dienstkleidung

Fahrkartenkontrolleur: kontrolliert, ob die Fahrgäste (gültige) Fahrkarten besitzen; teilweise mit/teilweise ohne Dienstkleidung (unternehmensabhängig)

Triebfahrzeugführer: Fahrzeugführer, die wie bei Straßenbahnen meist durch eine Fensteröffnung vom Fahrgastraum aus zu sehen sind.

Informationsmöglichkeiten im Zug:

Die Informationsmöglichkeiten im Zug müssen bei Wagenzügen in jedem Wagen, bei Triebwagen in jeweils einem Wagenteil (Wagenhälfte) vorhanden sein. Bitte den gesamten Zug auf Informationsmöglichkeiten absuchen. (Bildbeispiele finden Sie im Anhang)

Fahrradmitnahme/Abteil für Rollstuhlfahrer:

Mehrzweckabteil: größere Stellflächen, weniger Sitzplätze als in ‚normalem‘ Abteil bzw. Klapp-Sitzplätze.

In den LINT Zügen ist das Mehrzweckabteil etwas kleiner, aber erkennbar an einer größeren Stellfläche.

Karosserie außen, Informationsmöglichkeiten am Zug, Zugbildung:

(Zugtyp, Anzahl Waggon)

Beim Einfahren des Zuges können Sie den Zustand der Karosserie und die Informationsmöglichkeiten am Zug bewerten.

Die Angabe des Zugtyps (hier: Katalog mit Fahrzeugbilder benutzen) können Sie bei Verlassen des Zuges und beim Ausfahren des Zuges aus der Station ausfüllen.

Es können (bei Wagenzügen) unterschiedliche Kombinationen von Waggontypen auftreten.

Es besteht die Möglichkeit, am Ende des Erhebungsbogens noch allgemeine Anmerkungen/ Bemerkungen zur Erhebung zu notieren.

Wichtig für einen erfolgreichen Einsatz:

Der Personalausweis muss immer mitgeführt werden, ebenso das Legitimationsschreiben der NAH.SH GmbH und der Interviewerausweis des Gutachters, welcher auf Ihren Namen ausgestellt ist.

Achten Sie bitte darauf, dass Sie immer alle Ausweise bei sich haben, da Sie zum einen als Legitimation dienen und zum anderen als Fahrausweis!!

Bitte auf Verlangen freundlich Ausweis und Anschreiben der NAH.SH GmbH vorzeigen. Streiten Sie nie mit dem Personal des Verkehrsunternehmens! Dieses hat das Hausrecht. Sollten hier Probleme auftreten, kontaktieren Sie bitte unmittelbar Ihre Feldleitung und geben Sie an, bei welchem Unternehmen Probleme aufgetreten sind (Zugnummer und Fahrtziel) und um welche Uhrzeit.

Halten Sie sich immer genau an Ihren Einsatzplan! Um die Daten nutzen zu können, ist es auch sehr wichtig, dass Sie alle Angaben im Kopf des Erhebungsbogens eintragen und den Erhebungsbogen vollständig ausfüllen!

Sollten Probleme bei der Erhebung auftreten (Fragen zum Testbogen, zum Einsatzplan, zur Durchführung) bitte sofort Ihre Feldleitung kontaktieren.

Anweisung „Bilder Zug“:

Bei der Bewertung sind folgende Fotos zu machen:

An der Station:

Bild 1: Als erstes muss die Station mit dem Namenschild fotografiert werden. Wichtig ist, dass der Stationsname zu lesen ist.

Bild 2: Foto von dem Fahrkartenautomaten, wo die Fahrkarte für die Zugfahrt gekauft worden ist (auch wenn Kauf nicht erfolgreich).

Wenn innerhalb von fünf Minuten vor Fahrtantritt keine Fahrkarte gekauft werden konnte, weil bei großem Reisendenandrang nicht ausreichend Fahrkartenautomaten zur Verfügung standen, soll dies ggf. mit einem weiteren Bild dokumentiert werden.

Bild 3: Foto von der Anzeigeeinheit am Bahnsteig (mit Anzeige des zu testenden Zuges), falls nicht vorhanden, Aushangfahrplan fotografieren

Vom/im Fahrzeug:

Bild 4: Foto vom ganzen Zug, nach Möglichkeit schräg von vorne

Bild 5+6: Foto der Fahrtzielanzeige (Steckschild oder elektronische Fahrtzielanzeige) 1x vorne, 1x Seite

Bild 7+8: Foto eines Abteils/Sitzbereiches im Fahrzeug (nicht nur die Sitzplätze), je eines pro Teilbereich

Bild 9-12: Foto der Informationsmöglichkeiten im Zug:

- Netzplan SH 1x ganz 1x Datum (Lesbarkeit der Jahreszahl beachten!)
- Netzplan HVV 1x ganz 1x Datum (Lesbarkeit der Jahreszahl beachten!)

Optionale Fotos:

Bild 1o: Foto von Sanitäreinrichtung, falls diese als defekt gekennzeichnet ist

Bild 2o- Xo: Fotos von Sanitäreinrichtung & -ausstattung, falls diese mit 3 bewertet werden (Schaden & Sauber)

Bild 3o- Xo: Fotos von außergewöhnlichen Mängeln, Verschmutzungen und Beschädigungen

2.4.3 Richtlinien für die Kundenbefragung im SEV

Wichtig vorab:

Bevor Sie in das SEV-Fahrzeug einsteigen, vergewissern Sie sich, dass es sich um das Fahrzeug handelt, welches Sie nach Ihrem Einsatzplan auch befahren sollen.

Beim Einstieg in das Fahrzeug informieren Sie das Personal über die Befragungen. Zeigen Sie dabei bitte Ihren Interviewerausweis und die Bescheinigung der NAH.SH GmbH vor.

Zur Ansprache der Fahrgäste allgemein:

1. Es ist sehr wichtig, den Stichprobenplan genau einzuhalten. Sollten jedoch gravierende Probleme dabei auftreten (z. B. zu bestimmten Zeiten zu wenig Fahrgäste im Fahrzeug), informieren Sie bitte umgehend Ihre Feldleitung.
2. Immer die gesamte vorgegebene Strecke befahren bzw. das vorgegebene Teilstück auf dieser Strecke.
3. Versuchen Sie möglichst oft, neu eingestiegene Personen zu befragen. (Dadurch wird verhindert, dass überwiegend Personen mit längeren Fahrzeiten in die Stichprobe gelangen).
4. Falls möglich, befragen Sie bitte möglichst „gemischt“, d.h. Männer, Frauen, Ältere, Jüngere usw., um so einen möglichst guten Querschnitt der vorhandenen Fahrgäste zu erhalten.
5. Bitte den Begrüßungstext vorlesen. Der Begrüßungstext enthält folgenden Hinweis: „Wir führen momentan im Auftrag der NAH.SH (dem Nahverkehr in Schleswig-Holstein) eine Fahrgastbefragung im geplanten Schienenersatzverkehr durch. Dürfte ich Ihnen dazu ein paar Fragen stellen?“ Kann der Befragte eine Frage nicht beantworten, geben Sie bitte „k.A.“ in das Handheld ein!
6. Falls die Person, die Sie befragen wollen, von sich aus anmerkt, aktuell zu diesem Thema bereits befragt worden zu sein, beenden Sie bitte die Befragung und befragen eine andere Person.

Zum Fragebogen:

Bitte alle Fragentexte im Wortlaut vorlesen! Nichts weglassen oder verändern!

Das Wetter muss festgehalten werden, um eventuell Unterschiede bei der Bewertung der Sauberkeit etc. richtig einschätzen zu können.

Lesen Sie bitte bei jeder Frage auch immer die Beispiele in Klammern vor, da diese zur Erleichterung bei der Beantwortung der Frage gedacht sind.

Legitimation:

Wichtig für einen erfolgreichen Einsatz:

Der Personalausweis muss immer mitgeführt werden, ebenso das Legitimationsschreiben der NAH.SH GmbH und der Interviewerausweis des Gutachters, welcher auf Ihren Namen ausgestellt ist. Achten Sie bitte darauf, dass Sie immer alle Ausweise bei sich haben, da Sie zum einen als Legitimation dienen und zum anderen als Fahrausweis!!

Zusätzlicher Hinweis:

Halten Sie sich immer genau an Ihren Einsatzplan! Um die Daten nutzen zu können, ist es sehr wichtig, dass Sie alle Angaben im Kopf des Fragebogens eintragen (Uhrzeit, Verkehrsunternehmen etc.) und den Fragebogen vollständig ausfüllen.

Sollten Probleme bei der Erhebung auftreten (Fragen zum Fragebogen, zum Einsatzplan, zur Durchführung), bitte sofort Ihre Feldleitung kontaktieren.

Da im geplanten Schienenersatzverkehr häufig Busfahrer externer Unternehmen zum Einsatz kommen, kann es vorkommen, dass diese nicht über die Befragungen und Qualitätstests informiert wurden. Erklären Sie diesen deshalb freundlich, dass die Erhebungen in ganz Schleswig-Holstein sowie im Auftrag der NAH.SH GmbH in Abstimmung mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen durchgeführt werden. Bitte zeigen Sie dem Personal Ihren Ausweis sowie das Legitimationsschreiben der NAH.SH GmbH. Streiten Sie nie mit dem Personal des Busunternehmens! Dieses hat das Hausrecht. Sollten hier Probleme auftreten, kontaktieren Sie bitte unmittelbar Ihre Feldleitung und geben Sie an, bei welchem SEV Probleme aufgetreten sind, um welche Uhrzeit und bei welchem Busunternehmen.

2.4.4 Richtlinien für den Qualitätstest im SEV

Wichtig vorab:

1. Um sicher zu gehen, dass diese Studie auch die Informationen liefert, welche die NAH.SH GmbH benötigt, bitten wir Sie, den Erhebungsbogen vollkommen ehrlich und gewissenhaft auszufüllen.
2. Bitte unbedingt darauf achten, dass Sie die Angaben im Erhebungsbogenkopf notieren!! Achten Sie dabei auf die Richtigkeit Ihres Eintrags!
3. Für die Uhrzeit wird die laut Fahrplanauskunft angegebene Soll-Abfahrtszeit an der Einstiegsstation angegeben. Die Angabe erfolgt im 24-Stunden Format.
4. Bevor Sie in das SEV-Fahrzeug einsteigen, vergewissern Sie sich unbedingt, dass es das Fahrzeug ist, welches Sie nach Ihrem Einsatzplan auch befahren sollen.
5. Nur vollständig ausgefüllte Erhebungsbögen werden akzeptiert. Unvollständig ausgefüllte Bögen müssen nacherhoben werden.

Informationen vor der Fahrt

Ziel ist es zu überprüfen, ob der geplante Schienenersatzverkehr in der online-Fahrplanauskunft (z.B. www.nah.sh oder www.bahn.de) enthalten ist.

Hierbei muss sichergestellt werden, dass die Verbindung für genau denjenigen Abschnitt gesucht wird, in welchem das SEV-Fahrzeug verkehrt. Dadurch soll vermieden werden, dass bei der Suche eines längeren Abschnitts (der ggf. über den Schienenersatzverkehr hinausgeht) der Schienenersatzverkehr in der online Fahrplanauskunft nicht angezeigt und stattdessen durch eine schnellere Verbindung ersetzt wird.

Ferner soll überprüft werden, ob für die Testfahrt Echtzeitinformationen in der online-Fahrplanauskunft vorliegen und ob diese plausibel erscheinen. Im Zweifelsfall ist eine Echtzeitinformation plausibel, wenn die angegebene Abfahrtszeit nicht mehr als drei Minuten von der tatsächlichen Abfahrtszeit abweicht. Dieses Kriterium ist auch dann erfüllt, wenn die Ankunftszeit des Busses am Einstiegsort nicht mehr als drei Minuten von der angegebenen Ankunftszeit abweicht.

Qualitätstest der Station

Die Station wird stets vor der Testfahrt mit dem geplanten SEV-Fahrzeug auf die folgenden Kriterien überprüft:

- Optische Anzeige des SEV:

Überprüfung ob im dynamischen Fahrgastinformationssystem auf den SEV hingewiesen wird (z.B. an der zentralen Abfahrtstafel, am Monitor am Bahnsteig oder im dynamischen Schriftanzeiger). Dabei wird getestet, ob die Anzeige des SEV vorhanden und zutreffend, vorhanden / nicht zutreffend (z.B. bei Angabe eines fehlerhaften Datums, Uhrzeit oder Abfahrtsort des SEV-Fahrzeuges) oder nicht vorhanden ist.

- Akustische Ankündigung des SEV:

Überprüfung, ob der Schienenersatzverkehr an der Station per Lautsprecher angekündigt wird. Achten Sie während des Tests der Station auf Lautsprecherdurchsagen und warten Sie ggf. einige Minuten auf eine entsprechende Durchsage (max. 5 Minuten!).

- (Verständliche) Information über den SEV:

Zu testen ist, ob die verschiedenen Informationen über den SEV an der Station (z.B. Fahrplanaushang, Lautsprecherdurchsagen, optische Anzeigen) verständlich sind und sich nicht gegenseitig widersprechen (z.B. Lautsprecherdurchsage kündigt eine andere Abfahrtszeit an als die optische Anzeige).

Achtung: Wird z.B. durch die Lautsprecherdurchsage auf eine abweichende Abfahrtszeit als in der Fahrplanauskunft oder auf einen abweichenden Abfahrtsort als Ausgeschildert hingewiesen, gilt das Kriterium als „vorhanden und zutreffend“.

- Wegweisung zur SEV-Haltestelle durch Beschilderung bzw. durch Reisendenlenker:

Hierbei wird überprüft, ob es eine Wegweisung von der Station bis zur SEV-Haltestelle gibt. Damit das Kriterium als erfüllt gilt, kann die Wegweisung entweder durch eine Beschilderung oder bzw. zusätzlich durch einen Reisendenlenker erfolgen. Dabei ist vor allem darauf zu achten, dass die Wegweisung korrekt erfolgt und das SEV-Fahrzeug von der beschilderten / genannten Haltestelle abfährt.

- SEV- Haltestelle:

Überprüfung, ob der Abfahrtsort, an welchem das SEV-Fahrzeug losfährt, als SEV-Haltestelle gekennzeichnet (z.B. durch das Piktogramm „Ersatz / Replacement“) ist.

- Fahrzeug-Kennzeichnung:

Überprüfung, ob das SEV-Fahrzeug gekennzeichnet ist mit...

- a) SEV Kennzeichnung (z.B. durch ein Piktogramm oder den Schriftzug „Schienenersatzverkehr“)
- b) Anzeige der Zielhaltestelle des SEV-Fahrzeuges
- c) NAH.SH oder HVV Logo
- d) Anzeige der Linienbezeichnung des Zuges, welchen das SEV-Fahrzeug ersetzt

- Fahrkartenverkauf:

Test, ob im SEV-Fahrzeug eine Fahrkarte verkauft werden kann. Falls ein Ticket erworben werden kann, lösen Sie bitte eine Karte bis zur übernächsten Haltestelle. Sorgen Sie dafür den Fahrtpreis möglichst passend zur Hand zu haben (z.B. nicht mit einem 20€- oder 50€-Schein bezahlen).

Qualitätstest des SEV-Fahrzeuges

- Informationen über die nächste Haltestelle:

Überprüfen Sie hierbei, ob die nächste Haltestelle (zutreffend) angekündigt wird. Um die Kategorie „vorhanden und zutreffend“ anzukreuzen, ist es nicht wichtig, ob die Ankündigung akustisch als Lautsprecherdurchsage oder optisch an einer Anzeige erfolgt.

- Information zum direkten Anschluss an den SEV:

Hierbei geht es um den direkten Anschluss an den Schienenersatzverkehr (beim Übergang vom SEV-Fahrzeug in den dort weiterfahrenden Zug).

Zur Bewertung der Schadensfreiheit (= ohne Beschädigung, benutzbar, funktionsfähig) gilt:

Folgende Richtlinien zur Bewertung der Schadensfreiheit dienen dazu, Ihnen die Einteilung in die entsprechende Kategorie zu erleichtern, da jeder Mensch ein subjektives Empfinden von Beschädigungen hat.

Zur Vergleichbarkeit Ihrer Bewertungen der Schadensfreiheit gilt:

Für eine gute Bewertung „gut/ ohne nennenswerte Schäden“ darf keine Nutzungseinschränkung gegeben sein, das heißt:

- Fenster: ohne sichtbehindernde Beschädigungen (z.B. verkratzte Scheiben), ohne Beschädigungen der Gummiabdichtleisten
- Sitzplätze: Sitzflächen/-lehnen ohne Beschädigungen des Bezuges, keine Beschmierungen mit Filzstiften/Graffiti, Kopfstützen ohne Beschädigungen
- Boden, Wände, Decke: keine Beschädigung der Verkleidung der Wände/Decke, keine Beschädigung der Bodenoberfläche, keine Graffitibesmierungen

Für das mittlere Kriterium „leicht beschädigt“ gilt:

Generell kleine, kaum sichtbare Beschädigungen bzw. Beschädigungen, die nicht von einer Benutzung abhalten, sondern noch akzeptabel sind:

- Fenster: kleinere/unauffällige Beschädigungen der Gummiabdichtleisten, kleinflächige Beschädigungen der Oberfläche (durch Kratzer etc.)
- Sitzplätze: kleinere Abnutzungen des Oberflächenmaterials (aber keine Beschmierungen mit Filzstiften, Graffiti), Sitzflächen/-lehnen nur mit kleinflächigen Beschädigungen des Bezuges
- Boden, Wände, Decke: keine Graffitibesmierungen, nur kleine Beschädigungen an der Verkleidung der Wände/Decke (auf ersten Blick nicht auffällig), keine Beschädigung der Bodenoberfläche auf einer größeren Fläche oder an mehreren Stellen

Bzw. umgekehrt muss für die schlechteste Bewertung „nicht brauchbar“ eine echte Nutzungseinschränkung gegeben sein:

- Fenster: größere Fläche beschädigt/verkratzt, keine klare Durchsicht mehr möglich, eventuell sogar ein Sprung in der Scheibe, mit Graffiti beschmiert oder mit Filzstiften
- Sitzplätze: Schlitze im Sitzbezug, mit Graffiti/Filzstiften beschmiert
- Boden, Wände, Decke: mit Graffiti beschmiert, Beschädigung der Verkleidung der Wände, Decke, Beschädigung der Bodenoberfläche großflächig/an mehreren Stellen

Zur Bewertung der Sauberkeit gilt:

Folgende Richtlinien zur Bewertung **der** Sauberkeit dienen dazu, Ihnen die Einteilung in die entsprechende Kategorie zu erleichtern, da jeder Mensch ein subjektives Empfinden von Sauberkeit hat.

Allgemein: Graffitibesmierungen werden bei der Schadensfreiheit bewertet. Alle Aspekte, die durch eine normale Reinigung nicht entfernt werden können (dazu gehört eben auch Graffiti), sind Beschädigungen und werden bei Schadensfreiheit bewertet.

Zur Vergleichbarkeit Ihrer Bewertungen der Sauberkeit:

Für eine gute Bewertung (sauber) darf keine Nutzungseinschränkung gegeben sein, das heißt:

-
- Karosserie: sauber, bei Niederschlag ggf. leicht verschmutzt
 - Fenster: sauber, ohne klebrige Rückstände, keine Verunreinigungen, gute gleichmäßige Durchsicht möglich
 - Sitzplätze: trocken, sauber, fleckenfrei, keine abfärbenden Verunreinigungen, ohne klebrige Rückstände auf den Sitzflächen
 - Boden, Wände, Decke: sauber, ohne klebrige Rückstände und Schmierereien, fleckenfrei, keine Abfälle auf dem Boden

Für das mittlere Kriterium „mäßig verschmutzt“ gilt:

Generell leichte Verunreinigungen bzw. kleine, kaum sichtbare Verunreinigungen, die nicht von einer Benutzung abhalten, sondern noch akzeptabel sind:

- Karosserie: mäßige/ geringe, nicht störende Verschmutzung, witterungsmäßig
- Fenster: keine größeren Verunreinigungen, gute Durchsicht großflächig möglich, eventuell an kleineren Stellen etwas unsauber
- Sitzplätze: kleinere Verunreinigungen wie kleine Flecken am Sitzbezug, aber keine abfärbenden Verunreinigungen und keine klebrigen Rückstände auf den Sitzflächen
- Boden, Wände, Decke: keine größeren Verunreinigungen (klebrige Rückstände, Schmierstoffe etc.), keine großflächigen witterungsbedingten Verschmutzungen

Bzw. umgekehrt muss für die schlechteste Bewertung „verschmutzt“ eine echte Nutzungseinschränkung gegeben sein:

- Karosserie: starke Verschmutzung, grobe Verunreinigung
- Fenster: größere Flächen verschmutzt, keine gute Durchsicht mehr möglich, klebrige Stellen
- Sitzplätze: Flecken auf dem Sitzbezug, klebrige Rückstände auf den Sitzflächen, grobe Verunreinigungen, abfärbende Verunreinigungen
- Boden, Wände, Decke: klebrig, Flüssigkeit verschüttet, großflächig verschmutzt (Dreck, Schmierstoffe), großflächige witterungsbedingte Verschmutzungen

Qualitätstest des Platzangebotes und der Barrierefreiheit

Bitte notieren Sie, ob alle Fahrgäste befördert werden können und wenn ja, ob für alle ausreichend Sitzplätze vorhanden sind.

Die Angabe der Barrierefreiheit bezieht sich darauf, ob das SEV-Fahrzeug von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen genutzt werden kann oder diese ggf. auf eine andere Alternative zurückgreifen müssen (wie z.B. beim Einsatz von Reisebussen). Falls das Fahrzeug nicht barrierefrei ist, informieren Sie sich darüber, ob eine alternative Beförderungsmöglichkeit vom EVU angeboten wird. Sehen Sie sich hierzu bitte nach Aushängen um, die einen entsprechenden Hinweis geben oder fragen Sie einen Reisendenlenker oder einen Busfahrer. Beantworten Sie die Frage nach einer alternativen Beförderungsmöglichkeit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste mit „ja“, wenn entweder ein entsprechendes Transportmittel an der zu untersuchenden Station oder jedoch an einer naheliegenden Station bereitsteht.

Qualitätstest der Reisekette und der Pünktlichkeit

Zum Schluss wird angegeben, ob das SEV-Fahrzeug aus dem ankommenden Zug (an der Starthaltestelle) erreicht werden konnte und ob der Anschlusszug (an der Endhaltestelle) erreicht wird.

Um die Pünktlichkeit des Fahrzeuges zu ermitteln, geben Sie in den letzten beiden Feldern die tatsächliche Abfahrtszeit und Ankunftszeit des SEV-Fahrzeug an (Wichtig: Hierbei handelt es sich nicht um die SOLL-Abfahrts- bzw. Ankunftszeit, die bereits im Fragebogenkopf angegeben wurde). Die Angabe der Uhrzeiten erfolgt im 24-Stunden Zeitformat (hh:mm). Der Bus gilt als pünktlich, wenn seine Ankunft an der Halteposition um weniger als **sechs Minuten** gegenüber dem veröffentlichten Fahrplan verspätet erfolgt. Abweichungen von bis zu 5:59 Minuten gelten somit als pünktlich.

Wichtig für einen erfolgreichen Einsatz:

Der Personalausweis muss immer mitgeführt werden, ebenso das Legitimationsschreiben der NAH.SH GmbH und der Interviewerausweis des Gutachters, welcher auf Ihren Namen ausgestellt ist.

Achten Sie bitte darauf, dass Sie immer alle Ausweise bei sich haben, da Sie zum einen als Legitimation dienen und zum anderen als Fahrausweis!!

Bitte auf Verlangen freundlich Ausweis und Anschreiben der NAH.SH GmbH vorzeigen. Streiten Sie nie mit dem Personal des Verkehrsunternehmens! Dieses hat das Hausrecht. Sollten hier Probleme auftreten, kontaktieren Sie bitte unmittelbar Ihre Feldleitung und geben Sie an, bei welchem SEV Probleme aufgetreten sind, um welche Uhrzeit und bei welchem Busunternehmen.

Halten Sie sich immer genau an Ihren Einsatzplan! Um die Daten nutzen zu können, ist es auch sehr wichtig, dass Sie alle Angaben im Kopf des Erhebungsbogens eintragen und den Erhebungsbogen vollständig ausfüllen!

Sollten Probleme bei der Erhebung auftreten (Fragen zum Testbogen, zum Einsatzplan, zur Durchführung) bitte sofort Ihre Feldleitung kontaktieren.

Anweisung „Bilder SEV-Fahrzeug“:

Bei der Bewertung sind folgende Fotos zu machen:

An der Station / an der Haltestelle:

Bild 1: Als erstes muss die Station mit dem Namensschild fotografiert werden. Wichtig ist, dass der Stationsname auf dem Foto lesbar ist.

Bild 2: Foto vom Aushangfahrplan bzw. Aushang-Hinweis auf den entsprechenden SEV

Bild 3: Foto von der Wegweisung / Beschilderung zur SEV-Haltestelle

Bild 4: Foto der dynamischen Anzeige (unabhängig davon, ob SEV angezeigt wird oder nicht)

Bild 5: Foto der SEV-Haltestelle (Schild mit Hinweis auf SEV)

Vom/im Fahrzeug:

Bild 6: Foto vom ganzen SEV-Fahrzeug, nach Möglichkeit schräg von vorne

Bild 7+8: Foto der Fahrtzielanzeige (Papier oder elektronische Fahrtzielanzeige)

Optionale Fotos:

Bild 10- X0: Fotos von außergewöhnlichen Mängeln, Verschmutzungen und Beschädigungen

3 Dokumentation

3.1 Auswertungssoftware

Die NAH.SH GmbH stellt den EVU die Rohdaten und die für die Bonus-Malus-Berechnung erforderlichen Daten zur Verfügung. Für die Auswertung der Erhebungsergebnisse wird derzeit die Software „anytab“ der TARGET GROUP GmbH verwendet, die im Folgenden beschrieben wird.

3.2 Einführung in anytab

anytab® ist ein durch die TARGET GROUP GmbH, Dormitz, entwickeltes Standardsystem zur Auswertung von Marktforschungs- und Unternehmensdaten. Es handelt sich um eine Webanwendung, in die mithilfe diverser Schnittstellen unterschiedlichste Daten eingespielt und vom Benutzer ausgewertet werden können. Die Kernfunktionalität besteht in der Verwaltung und Auswertung großer Datenmengen, sowie der Ergebnisbereitstellung (Reporting) für den Endkunden.

Bei der NAH.SH GmbH wird anytab® seit 2012 eingesetzt. Hierzu wurde das Standardsystem um eine Reihe zusätzlicher Funktionen erweitert – vordergründig die Implementierung des Bonus-Malus-Systems als Systemfunktion.

Im Folgenden sollen die wesentlichen Funktionen des anytab® Systems kurz näher erläutert werden:

3.3 Auswertungsmöglichkeiten

Das Auswertungsmodul ermöglicht es den Teilnehmern, die in der Datenbank vorhandenen Daten statistisch auszuwerten. Dabei sind folgende Auswertungsmöglichkeiten gegeben:

- **Auswerteeinheiten:** Auswertungen sind möglich nach
 - Landesweit
 - EVU
 - Teilnetzen
 - Linien
 - Indikatoren
 - Erhebungsperioden
 - Jahren
 - Individuellen Zeiträumen

In das Auswertungsprogramm sind verschiedene Module integriert, die verschiedene Auswertungen ermöglichen. Dabei sind folgende prinzipielle Auswertungsmodule integriert:

- **Standardauswertungen:** Standardauswertungen ermöglichen mit wenigen Klicks zu den gewünschten Ergebnissen zu kommen. Dabei sind vor allem Zeitreihenanalysen und Linienvergleiche möglich. Die Ergebnisse können sowohl tabellarisch als auch grafisch dargestellt werden. Es sind Exportmöglichkeiten in verschiedene Formate, insbesondere Excel, PDF und Word sowie als Bilder möglich.
- **Individuelle Auswertungen:** Neben den Standardauswertungen sind im Bereich individuelle Auswertungen Kreuzauswertungen zwischen allen in die Messung einbezogenen Variablen möglich. Hier können Kreuztabellen erstellt werden mit Absolutwerten, Prozentwerten, Mittelwerten sowie weiteren statistischen Messgrößen (Standardabweichung, Median). Das Programm ermöglicht komplexe

Filterbildungen, als Basis ist entweder die Gesamtbasis oder die Basis exklusiver fehlender Werte möglich. Es ist ein Export der Auswertungen/ Tabellen in Excel, pdf, Word möglich.

- **Rohdatenansicht:** Die Auswertungssoftware ermöglicht die Ansicht der Rohdaten, d.h. hier können die einzelnen Befragungen und Qualitätstests betrachtet werden. Auch hier sind entsprechende Filterungen sowie ein Export der Daten in die Formate Excel, CSV sowie SPSS (inkl. aller Variablen- und Wertelabels) möglich.
- **Bonus-Malus-Berechnung:** In die Bonus-Malus-Berechnung gehen die Daten der Befragungen und Qualitätstests ein und werden entsprechend den vorgegebenen Formeln verrechnet. Ausgegeben wird eine differenzierte Bonus-Malus-Berechnung, die die Bonus- bzw. Maluswerte für die einzelnen Kriterien sowie insgesamt für das entsprechende Teilnetz darstellen.

3.3.1 Standardauswertungen

Das System beinhaltet sowohl die Kundenbefragungen als auch die Qualitätstests.

Prinzipiell können in das System auch weitere Datensätze von anderen Erhebungen etc. integriert werden.

Die Ergebnisse können sowohl tabellarisch als auch grafisch erstellt werden.

Es ist möglich, im Rahmen der Standardauswertungen verschiedene Teilnetze zu vergleichen (bei EVU mit mehreren Teilnetzen bzw. für die NAH.SH GmbH), außerdem möglich ist der Vergleich einzelner Linien und verschiedener Zeiträume (Zeitreihenanalysen) oder eine Kombination.

Neben den vorgegebenen Zeiträumen können die Benutzer auch eigene Zeiträume (temporär oder dauerhaft) anlegen.

In den Standardauswertungen können Mittelwertauswertungen (arithmetisches Mittel), Top-Boxen (z. B. Top 2) sowie Auswertungen in Prozentwerten und Absolutwerten integriert werden. Dargestellt werden können einzelne Fragen (Indikatoren) sowie Kategorien (Fragenblöcke gesamt).

Bei den grafischen Auswertungen sind verschiedene Grafiktypen integriert (Balken, Stapelbalken, Linien, Kuchen), es können mehrere Zeiträume/ Netze in einer Grafik dargestellt werden. In die Grafiken können die Bonus-Malus-Schwellenwerte eingeblendet werden. Das Grafikmodul ermöglicht außerdem die Nutzung unterschiedlicher Grafik- bzw. Farbpaletten, um die Grafiken an die eigene CI anzupassen.

3.3.2 Individuelle Auswertungen

Im Rahmen der individuellen Auswertungen ist die Erstellung von Kreuztabellen möglich. Das Tabellierungstool ähnelt dabei im Funktionsumfang bekannten Statistikprogrammen, ist jedoch erheblich einfacher und nutzerfreundlicher zu bedienen.

Auch hier ist diese Auswertungsmöglichkeit für die verschiedenen Messsysteme in das System integriert. Dabei können jeweils alle in die entsprechende Messmethode/ Befragung einbezogenen Variablen miteinander gekreuzt werden. Programmierkenntnisse sind somit nicht erforderlich. Das System ermöglicht zurzeit:

- Die Auswahl von Einzelfragen aber auch Fragenblöcken
- Die Darstellung von Absolutwerten, Prozentwerten, Mittelwerten, Top Boxen (z. B. Top 2), Median und Standardabweichung

- Tabellendarstellung als einfache Tabelle/ Kreuztabelle/ dreifache Kreuztabelle mit frei wählbaren Variablen
- Auswahl aller verfügbaren Variablen als Kopf- oder Seitenrissvariablen
- Einfache Auswahl des Zeitraums, auf den sich die Auswertung beziehen soll – entweder per Selektion vordefinierter Zeiträume oder tagesscharf mit Hilfe eines Kalenders
- Bildung komplexer Filterkonstruktionen mit unbegrenzter Tiefe aus allen verfügbaren Variablen/ Kriterien ohne Programmierung/ Skriptsprache, diese Filter können auch gespeichert und für weitere Tabellen/ Auswertungen verwendet werden
- Export der Ergebnisse in Excel, Word, PDF oder als Grafik
- Direktes Ausdrucken aus dem System
- Abspeichern und erneutes späteres Aufrufen der Auswertung durch den Benutzer, hierbei ist sowohl der Datenstand beim Speichern der Auswertung möglich als auch der jeweils aktuelle
- Freigabe gespeicherter Auswertungen an andere Nutzer
- Multivariate Auswertungen (Multiple Regression, Varianzanalyse, Clusteranalyse).

3.3.3 Bonus-Malus-Berechnungen

In die Auswertungssoftware integriert ist die Möglichkeit der Bonus-Malus-Berechnung für die einzelnen Netze. Die tatsächliche Abrechnung erfolgt jahresweise.

Die Berechnung basiert auf vordefinierten Berechnungsformeln, die auf Daten der einzelnen Erhebungsmethoden zurückgreifen (vgl. auch 1.6. Bonus-Malus-System).

Die Parameter für die Berechnung werden dabei in der Datenbank gespeichert und können bei Bedarf angepasst werden (z. B. bei Sonderfällen etc.).

Die Ergebnisse zeigen die Bonus-Malus-Werte für die einzelnen Kriterien sowie den Gesamtwert an. Die Ergebnisse sind in Excel exportierbar.

3.3.4 Rohdatenansicht

Die Rohdatenansicht erlaubt den Benutzern den Zugriff auf die Daten der einzelnen Untersuchungsmodule, also die Daten der Befragungen in den Zügen sowie den Qualitätstests.

Die Ergebnisse werden dabei fallweise (d.h. eine Zeile pro Fall) dargestellt.

Der Benutzer kann aus allen verfügbaren Variablen und Fällen (je nach Rechtesituation) die gewünschte Darstellung (entweder Erhebungskürzel oder Wertelabels) auswählen.

Neben einem Datumsfilter ist auch hier die Möglichkeit gegeben, nach anderen Kriterien zu filtern. Die Rohdaten sind in Excel, CSV und SPSS (inklusive aller Variablen- und Wertelabels) exportierbar.

3.4 Datenverfügbarkeit

Der QMS-Gutachter prüft die erfassten Erhebungsdaten (Kundenbefragungen und Qualitätstests) wöchentlich und stellt sie ab der Freigabe den Anwendern zur Verfügung.

Die Software anytab® beinhaltet derzeit u. a. folgende Leistungen:

- Betrieb in einem bankensicheren Rechenzentrum mit Zugangskontrolle, redundanter Auslegung der Hardware

-
- Risk-Management (permanente Datensicherung: maximaler Datenverlust von einer Stunde, Datensicherheit: Schutz durch Hardwarefirewall, AntiVirus, regelmäßigem Einspielen von Updates und Patches)
 - Garantierte Verfügbarkeit von mehr als 99,8%

Neben den Schutzmaßnahmen gegen Datenverlust und -diebstahl beinhaltet anytab® eine komplexe Zugriffsverwaltung, um den unberechtigten Zugriff auf die sensiblen Erhebungsdaten und monetären Ergebnissen zu verhindern. So kann für jeden Nutzer individuell entschieden werden, welche Informationen er einsehen und auswerten darf. Die Rechte können sehr granular vergeben werden, so kann beispielsweise dem EVU Administrator der volle Zugriff auf alle Daten des EVU gewährt werden, während einzelne Abteilungen (z. B. Reinigungspersonal) nur auf die für sie relevanten Informationen zugreifen können, ohne dabei sensible Informationen wie das Bonus-Malus-Ergebnis einzusehen.

Anhang: QMS-Berechnung mit Beispielwerten

1 Vorbemerkung

Im Hinblick auf eine einheitliche Erfassung und Bewertung aller Qualitätskriterien ist vorgesehen, dass Qualitätsmanagementsystem um Kriterien betreffend die Stationen zu erweitern. Bis zum Zeitpunkt dieser Erweiterung wird die Angebotsqualität des EVU im Bereich der Stationen im Rahmen der Qualitätsbewertung Stationen bewertet.

2 Erhebungsverfahren

Der Gutachter führt über das gesamte Jahr verteilt unangemeldete Stichproben im laufenden Betrieb an den vom EVU bedienten Stationen durch. Die Prüfung erfolgt auf Basis jeweils einheitlicher Bewertungsbögen (Muster s. Erfassungsbögen für Stationen).

2.1 Einweisung des Personals und Kalibrierungsmessung

Handlungsanweisungen für das Erfassungspersonal werden in Richt-/Leitlinien konkret dargestellt. Zur Abstimmung des Verfahrens erfolgt vor der eigentlichen Messung eine Kalibrierungsmessung (Pretest), um die Methode hinsichtlich der konkreten Stationen zu eichen und zu optimieren.

2.2 Sicherheit, Verteilung und Nachvollziehbarkeit der Stichproben

In der Auswahl der Stichproben werden, bezogen auf die Gesamtheit der Stationen, berücksichtigt:

- mindestens einmalige Erfassung aller Stationen pro Quartal,
- ausreichende Berücksichtigung der Tageszeiten ohne Tageslicht (insbesondere für die Bewertung der Beleuchtung erforderlich).

Sollten sich die definierten Erfassungen nicht einhalten lassen, z. B. durch Verspätungen, sind die Daten nachzuerheben.

Die Einsätze des Erhebungspersonals werden in Routenplänen niedergelegt.

2.3 Ermittlung des Sauberkeits- und Schadensfreiheitsgrades der Stationen

Für jede Station werden die tatsächlich vorhandenen Ausstattungsmerkmale (entsprechend der in **Anlage 2c_2** definierten Ausstattung) hinsichtlich Sauberkeit und Schadensfreiheit bewertet. Dabei sind die unterschiedlichen Ausstattungen der Stationen zu berücksichtigen.

Sauberkeitsgrad und Schadensfreiheitsgrad einer Station entsprechen jeweils dem prozentualen Anteil der erreichten Punktzahl an der maximalen Punktzahl.

Der Gesamtsauberkeits- und Schadensfreiheitsgrad der Stationen entspricht dem Durchschnitt der Sauberkeits- und Schadensfreiheitsgrade aller Stationserfassungen innerhalb eines Jahres unter Berücksichtigung einer Gewichtung der Stationen entsprechend ihrer verkehrlichen Bedeutung (vgl. Tabelle 1).

Tabelle 1: Gewichtung der Stationen entsprechend ihrer verkehrlichen Bedeutung

| | Kategorie 1 Gewichtung Faktor 3 (> 1000 Ein-/Aussteiger täglich) | Kategorie 2 Gewichtung Faktor 2 (300-1000 Ein-/Aussteiger täglich) | Kategorie 3 Gewichtung Faktor 1 (< 300 Ein-/Aussteiger täglich) |
|--------------|---|---|--|
| Los Mitte | Flensburg Rendsburg Neumünster Kiel Hbf Elmshorn HH-Dammtor HH-Hbf | Owschlag Schleswig Nortorf Bordesholm Flintbek Wrist | Tarp Jübek Brokstedt Einfeld |
| Los Süd-West | Elmshorn Tornesch Pinneberg HH-Hbf HH-Dammtor HH- Altona (<i>Altona-Nord</i>) Itzehoe Glückstadt <i>Heide</i> | Prisdorf Wrist <i>Meldorf</i> | Dauenhof Horst (Holstein) Kremperheide Herzhorn Krempe <i>Kellinghusen</i> <i>Wilster</i> <i>Burg</i> <i>St. Michaelisdonn</i> |

* Kursiv markierte Stationen sind entweder zukünftig geplante Stationen oder Stationen ohne derzeitige Datenbasis

** Kursiv - unterstrichene Stationen gelten mit Beginn der Option „Heide“.

2.4 Überprüfung der Personalpräsenz und der Information in den Stationen (Aushänge)

Die Personalpräsenz wird an den planmäßig zu besetzenden Stationen während der Erhebung der Stichproben überprüft. Hierbei werden die bekannt gemachten Besetzungszeiten mit den geforderten Präsenzzeiten verglichen. Des Weiteren wird geprüft, ob die Stationen zu diesen Zeiten tatsächlich besetzt sind.

Die gemäß Nr. 6.2.5 geforderten Aushänge werden ebenfalls während der Erhebung der Stichproben überprüft.

3 Bewertungsverfahren

Unterschreiten die ermittelten Jahreswerte des Sauberkeits- und des Schadensfreiheitsgrades die in Tabelle 2 definierten Zielwerte, erfolgt ein Malus (Minderung der Abgeltung) gemäß Tabelle 2.

Tabelle 2: Malusregelung Sauberkeits- und Schadensfreiheitsgrad

| Qualitätskriterium | Zielwert | Malus (Minderung der Abgeltung) |
|--------------------------------------|----------|---|
| Sauberkeit Stationen | 90 % | 0,2 % des jährlichen Stationsbenutzungsentgelts je angefangene 1 % Zielwertabweichung |
| Beseitigung von Schäden an Stationen | 90 % | 0,2 % des jährlichen Stationsbenutzungsentgelts je angefangene 1 % Zielwertabweichung |

4 Gemeinsame Stationsbereisungen

Auf Wunsch des Landes nimmt das EVU mindestens einmal pro Kalenderjahr an einer gemeinsamen Stationsbereisung mit dem Gutachter sowie Vertretern des Landes, der NAH.SH und des/der EIU teil.



Erfassungsbogen Stationen (Schadensfreiheit. Sauberkeit)

Bogen-Nr.:

| | | | | | | |
|--------------------|--------------------------------------|---|---------|---|------|---|
| Stationsname: | Uhrzeit: | | | | | |
| Tag der Kontrolle: | Witterung (Temperatur/Niederschlag): | | | | | |
| Bearbeiter: | ausgehängte Fahrpläne aktuell: | | | | | |
| | Ja | 0 | z. Teil | 0 | Nein | 0 |

| Element | Schadensfreiheit | | | | Sauberkeit | | | | nicht vor- handen | Anmerkungen | | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------------|----------------|-----------------------------------|--------|-----------------------------------|----------------------|-------------|---------------------------------|-----------|--|
| | Wertigkeit (max. Punktzahl) | frei von Mängeln (100 %) | leichte Schäden (75 %) | unbenutzbar (0 %) | Punkt- zahl | Wertigkeit (max. Punktzahl) | sauber | leicht ver- schmutzt (75 %) | | | stark ver- schmutzt (0 %) | Punktzahl | |
| Bahnsteigoberfläche | 300 | | | | | 400 | | | | | | | |
| Blindenleitsystem | 100 | | | | | 100 | | | | | | | |
| Wetterschutz Bahnsteig inklusive Sitzgelegenheiten | 500 | | | | | 500 | | | | | | | |
| Warterraum im EG inklusive Sitzgelegenheiten | 500 | | | | | 500 | | | | | | | |
| Abfalleimer | 200 | | | | | 300 | | | | | | | |
| Beleuchtung (insgesamt) | 400 | | | | | 100 | | | | | | | |
| Wegeleitsystem inklusive Orientierung für ankommende Reisende | 400 | | | | | 100 | | | | | | | |
| Zugzielanzeiger | 500 | | | | | 100 | | | | | | | |
| Uhren | 300 | | | | | 100 | | | | | | | |
| Stationsschilder | 400 | | | | | 300 | | | | | | | |
| Informationsvitrinen | 500 | | | | | 300 | | | | | | | |
| Automaten | 500 | | | | | 500 | | | | | | | |
| Aufzüge und Gepäcktransportbänder | 300 | | | | | 300 | | | | | | | |
| WC-Anlagen | 400 | | | | | 400 | | | | | | | |
| Zugänge (Zuwegung, ggf. Tunnel/Brücken) | 400 | | | | | 400 | | | | | | | |
| Stationsumfeld/sonstige Einrichtungsgegenstände (Stellwerksgebäude, Schallschutzwände, Streusandboxen u. ä.) | | | | | | | | | | | | | |
| Summe 1 | | | | | | | | | | | | | |

Keine Bewertung
(Schäden im Sinne einer optischen Beeinträchtigung unter Sauberkeit bewerten)

200

¹ Erst bei Auswertung ausfüllen: maximal erreichbare Punktzahl entsprechend der vorzuhaltenden Ausstattung (vgl. vertraglich definierte stationsbezogene Mindestausstattung)

Zusätzlicher Erfassungsbogen für planmäßig mit Servicepersonal zu besetzende Stationen (Bahnsteigpersonal - nicht Verkaufsstellen)

Stationsname: gehört zu Erfassungsbogen Nr.

Datum: Bearbeiter:

| bekannt gemachte Besetzungszeiten | | | | | | Station entgegen den bekannt gemachten Besetzungszeiten nicht besetzt? | |
|-----------------------------------|-----|---------|-----|---------|-----|--|--|
| Montag–Freitag | | Samstag | | Sonntag | | Ja | |
| von | bis | von | bis | von | bis | Nein | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

1 Vorbemerkung

Das Land setzt zur Vorhaltung und Analyse von Qualitätsdaten das Datenbanksystem IVU.control der IVU Traffic Technologies AG ein. Die beschriebenen Datenformate stellen die problemlose Verarbeitung der vom EVU zu liefernden Qualitätsdaten sicher.

Das Land ist berechtigt Codierungen anzupassen und weitere Detaillierungen vorzunehmen.

Die Daten zu Zugausfällen, zur Pünktlichkeit, zur Ist-Zugbildung, zur Soll-Zugbildung, zum Personaleinsatz und zu Vertriebsseinrichtungen werden jeweils aus einer ASCII-Datei in das Datenbanksystem importiert, wobei alle definierten Datenspalten (auch leer bleibende) angelegt und durch Semikola bzw. Tabulatoren getrennt sein müssen.

2 Datenformat Zugausfall¹

| Datenspalte IVU.control | Beschreibung | Typ | Länge |
|--|---|-------|-------|
| Betreiber | Kürzel des EVU | Text | 8 |
| Fahrt-Nr. | Zugnummer | Text | 10 |
| Datum Von | Erster Betriebstag des Ausfallzeitraums | Datum | 10 |
| Datum Bis | Letzter Betriebstag des Ausfallzeitraums | Datum | 10 |
| Haltestelle Von | Beginn Ausfall - Kürzel der Haltestelle (DS 100) | Text | 8 |
| Haltestelle Nach | Ende Ausfall - Kürzel der Haltestelle (DS 100) | Text | 8 |
| Anzahl Fahrten | Anzahl der ausgefallenen Einzelfahrten (optional) | Zahl | 9 |
| Ausfallkilometer | Gesamtsumme der Ausfallkilometer (optional) | Zahl | 10 |
| Ersatzbeförderung | Codierung, ob Ersatzbeförderung geleistet wurde 0 = keine Ersatzbeförderung (obwohl gefordert) 1 = Ersatzbeförderung auf der Straße 3 = keine Ersatzbeförderung gefordert (Sonstiges) 4 = keine Ersatzbeförderung gefordert (Anlaufphase) | Zahl | 1 |
| Ausfallart | Kürzel der Ausfallart 0 = operativ 1 = geplant | Zahl | 1 |
| Ursache | Codierung der Ursache A1 EVU - Fahrzeuge A2 EVU – Personal A2s EVU – Streik beim EVU A3 EVU - Sonstiges A4 EIU - geplante Baumaßnahmen A5 EIU - technische Störung A6 EIU - Sonstiges A7 Naturkatastrophen A8 Einwirkung Dritter A9 Fahrzeugbereitsteller | Text | 20 |
| Bemerkung | Frei zu füllendes Editierfeld | Text | 80 |
| Anzahl [Bus-Typ 1 (z.B. Minibus, etc.)] | Datenformat wird vom Land noch spezifiziert | | |
| Anzahl [Bus-Typ 2 (z.B. Solobus, etc.)] | Datenformat wird vom Land noch spezifiziert | | |
| Anzahl [Bus-Typ x] | Datenformat wird vom Land noch spezifiziert | | |
| Anzahl fehlender Busse | Datenformat wird vom Land noch spezifiziert | | |

Beispieldatensatz: EVU;12345;27.04.2024;27.04.2024;AK;AHM;;;0;0;EVU;Bemerkung

¹ Voraussichtlich Anpassungen notwendig nach Nr. 3.2.2 des Verkehrsvertrages, mit dem Zweck einer Auswertung nach Anzahl und Art der in der Ersatzbeförderung eingesetzten Busse. Das Importformat muss dahingehend um Informationen zu Fahrzeugtyp und Anzahl erweitert werden.

Hinweis: Ändern sich zwischen örtlichem Beginn und Ende eines Ausfalls bestimmte Merkmalsausprägungen, wie z. B. Ersatzbeförderung, Anzahl von Bussen, dann sind für solche Teilabschnitte jeweils separate Datensätze anzulegen.

3 Datenformat Pünktlichkeit

| Datenspalte IVU.control | Beschreibung | Typ | Länge |
|------------------------------|---|-------|-------|
| Linienverkehr (L/N) | (auf N zu setzen) | Text | 1 |
| Betreiber | Kürzel des EVU | Text | 8 |
| Messpunkt | Kürzel der Messstelle (DS 100) | Text | 8 |
| Fahrt-Nr. | Zugnummer | Text | 10 |
| <i>Linie</i> | <i>(bleibt leer)</i> | | |
| Datum lt. Fahrplan | Fahrplan-Betriebstag | Datum | 10 |
| Datum lt. Messung | Kalendertag der Messung | Datum | 10 |
| Verkehrsmittel | Kürzel des Zugproduktes | Text | 5 |
| Abweichung Ankunft (Minuten) | Verspätung in der Ankunft (kann auch < 0 bis max. 999 sein) | Zahl | 3 |
| Abweichung Abfahrt (Minuten) | Verspätung in der Abfahrt (kann auch < 0 bis max. 999 sein) | Zahl | 3 |
| Ursache (Kürzel) | Es gilt die Verspätungscodierung des Infrastrukturbetreibers. | Text | 5 |
| <i>Abfahrtszeit</i> | <i>(bleibt leer)</i> | | |
| <i>Fahrt-Start (Kürzel)</i> | <i>(bleibt leer)</i> | | |
| <i>Fahrt-Ziel (Kürzel)</i> | <i>(bleibt leer)</i> | | |

Beispieldatensatz: N;EVU;AK;54321;;10.12.2024;10.12.2024;RX;6;6;Netz;;;

Es existieren weitere Importformate (z. B. für vom EIU bezogene Pünktlichkeitsdaten), deren Anwendung möglich ist, sofern dabei alle zu liefernden Inhalte problemlos übermittelt werden können.

4 Datenformat Ist-Zugbildung

| Datenspalte IVU.control | Beschreibung | Typ | Länge |
|----------------------------|---|-------|-------|
| Datum | Fahrplan-Betriebstag | Datum | 10 |
| Fahrnummer | Zugnummer | Text | 10 |
| Start (Kürzel) | Kürzel der Starthaltestelle (DS 100) | Text | 8 |
| Ziel (Kürzel) | Kürzel der Zielhaltestelle (DS 100) | Text | 8 |
| HST Von (Kürzel) | Kürzel der Haltestelle Von (Teilabschnitt) | Text | 8 |
| HST Nach (Kürzel) | Kürzel der Haltestelle Nach (Teilabschnitt) | Text | 8 |
| Abfahrtszeit | <i>(bleibt leer)</i> | | |
| Fahrzeugverband | Kürzel des Fahrzeugverbandes | Text | 20 |
| Abgestimmt | Abgestimmte Abweichung ohne Pönalisierung: 1=Ja 0=Nein | Zahl | 1 |

Beispieldatensatz: 16.05.2016;98765;AK;AHM;AK;AR;;FZV02;0

Die Kürzel der Fahrzeugverbände bzw. der den Fahrzeugverband bildenden Fahrzeugtypen müssen einvernehmlich zwischen EVU und dem Land abgestimmt werden.

5 Datenformat Soll-Zugbildung (Zugbildungsplan)

Das EVU übermittelt dem Land in Tabellenform die sog. „Linienregel“, also die Plan-Zugbildung, die für die Mehrzahl der Zugfahrten einer Linie an einem bestimmten Wochentag maßgeblich ist:

| Gültigkeitszeitraum | Linie | Wochentagprofil | Soll-Zugbildung |
|---------------------------|-------|-----------------|--------------------|
| 01.04.2024 bis 30.06.2024 | RE 74 | Mo-Fr (S) | Fahrzeugverband 01 |
| 01.04.2024 bis 30.06.2024 | RB 75 | Sa+S | Fahrzeugverband 02 |
| ... | ... | ... | ... |

Die erstellte „Linienregel“ ist, ebenfalls in Tabellenform, durch die vorgesehenen Abweichungen für bestimmte Fahrten oder Fahrtabschnitte der Linie zu ergänzen. Diese Abweichungen werden in folgender Syntax in die Datenbank IVU.control importiert:

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | erforderlich |
|-------------------|---|------|-------|--------------|
| Fahrtnummer | Externe Fahrtnummer | Text | 10 | J |
| Start (Kürzel) | Kürzel der Starthaltestelle | Text | 8 | N |
| Ziel (Kürzel) | Kürzel der Zielhaltestelle | Text | 8 | N |
| HST Von (Kürzel) | Kürzel der Haltestelle Von des Teilabschnitts (verkürzte Fahrt), leer bei Gesamtzuordnung. | Text | 10 | N |
| | (Das Feld kann Leerzeichen enthalten > Erkennung von Leerzeichen als Zeichenkette) | | | |
| HST Nach (Kürzel) | Kürzel der Haltestelle Nach des Teilabschnitts (verkürzte Fahrt), leer bei Gesamtzuordnung. | Text | 10 | N |
| | (Das Feld kann Leerzeichen enthalten > Erkennung von Leerzeichen als Zeichenkette) | | | |
| Abfahrtszeit | Abfahrtszeit laut Fahrplan | Zeit | 8 | N |
| Linienname | Name der Linie | Text | 32 | N |

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | erforderlich |
|-----------------|--|-------|-------|--------------|
| Fahrzeugverband | Kürzel des Fahrzeugverbandes oder Kürzel der den Fahrzeugverband bildenden Fahrzeugtypen (kommagetrennt) | Text | 100 | J |
| Sitzplätze | Anzahl Sitzplätze | Zahl | 4 | N |
| Datum von | Beginndatum eines korrespondierenden Gültigkeitszeitraumes in den Vertragsparametern | Datum | 10 | J |
| Datum bis | Enddatum eines korrespondierenden Gültigkeitszeitraumes in den Vertragsparametern | Datum | 10 | J |
| VTS | Kürzel des Verkehrstagechlüssels | Text | 30 | J |
| WTP | Kürzel des Wochentagprofils | Text | 32 | N |

Beispieldatensatz:

54321;;;AK;AHM;;;RE 74;ETA 176;;;10.12.2023;15.12.2024;Sa (S)

6 Aufstellung für den Import von tagesscharfen Änderungen

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | erforderlich |
|------------------|--|------|-------|--------------|
| Betreiber | Externe Fahrtnummer | Text | 10 | J |
| Fahrtnummer | Externe Fahrtnummer | Text | 10 | J |
| Start (Kürzel) | Kürzel der Starthaltestelle | Text | 8 | N |
| Ziel (Kürzel) | Kürzel der Zielhaltestelle | Text | 8 | N |
| Abfahrtszeit | Abfahrtszeit laut Fahrplan | Zeit | 8 | N |
| Liniename | Name der Linie | Text | 32 | N |
| HST Von (Kürzel) | Kürzel der Haltestelle Von des Teilabschnitts (verkürzte Fahrt), leer bei Gesamtzuordnung. | Text | 10 | N |
| | (Das Feld kann Leerzeichen enthalten > Erkennung von Leerzeichen als Zeichenkette) | | | |

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | erforderlich |
|-------------------------|---|------------|--------------|---------------------|
| HST Nach (Kürzel) | Kürzel der Haltestelle Nach des Teilabschnitts (verkürzte Fahrt), leer bei Gesamtzuordnung. | Text | 10 | N |
| | (Das Feld kann Leerzeichen enthalten > Erkennung von Leerzeichen als Zeichenkette) | | | |
| Fahrzeugverband | Kürzel des Fahrzeugverbandes oder Kürzel der den Fahrzeugverband bildenden Fahrzeugtypen (kommagebrennt) | Text | 100 | J |
| Sitzplätze | Anzahl Sitzplätze | Zahl | 4 | N |
| Zulässigkeitsregel | 0: alle (entspricht dem Nicht-Setzen des Feldes) 1: Linienregel: zulässige Fahrzeugtypen aus Linienregel gelten 2: individuell: Fahrzeugtypen aus dem folgenden Feld gelten 3: Linienregel + individuell: zulässig sind die Fahrzeugtypen aus der Linienregel und zusätzlich die im folgenden Feld angegebenen Fahrzeugtypen | Zahl | 1 | N |
| Zulässige Fahrzeugtypen | kommaseparierte Liste von zulässigen Fahrzeugtypen | Text | 1024 | N |
| Bemerkung | Bemerkungstextfeld | Text | 100 | J |

7 Personaleinsatz

Syntax:

Zeilenformat: Betreiber; Fahrtnummer; Datum von; Datum bis; Haltestelle von (Kürzel); Haltestelle bis (Kürzel); Personaltyp; Anzahl; Schicht-/Dienst-Nr; Einsatzort; Bemerkung Beispiel
 Importdatei mit einem Datensatz:

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | erforderlich |
|--------------------------|---|-------|-------|--------------|
| Betreiber | Kürzel | Text | 8 | J |
| Fahrt-Nr. | Nummer der Fahrt | Text | 10 | J |
| Datum von | Betriebstag, d.h. das Datum, an dem die Fahrt startet | Datum | 10 | J |
| Datum bis | Betriebstag, d.h. das Datum, an dem die Fahrt endet | Datum | 10 | J |
| Haltestellen-Kürzel Von | Kürzel der Haltestelle Ausfall von | Text | 8 | J |
| Haltestellen-Kürzel Nach | Kürzel der Haltestelle Ausfall bis | Text | 8 | J |
| Personaltyp | Es kann alternativ die Nummer, das Kürzel oder die Bezeichnung des Personaltyps angegeben werden. Gültige Werte sind: "1", "KiN", "Kundenbetreuer" "2", "PrP", "Prüfpersonale" "3", "SiP", "Sicherheitspersonale" "4", "CaP", "Cateringpersonale" "5", "SoP", "Sonstige Personale" | Text | 3 | J |
| Anzahl Personale | Anzahl der Personale vom Personaltyp | Zahl | <0 | J |
| Schicht-/Dienstnummer | Nummer der Schicht bzw. des Dienstes | Text | | N |
| Einsatzort | DS100 Kürzel des Einsatzortes (Schichtbeginn) | Text | 8 | N |
| Gemeldete Km | vom EVU gemeldete Km für den Personaleinsatz bzw. Personalausfall | Zahl | 10 | N |
| Bemerkung | Bemerkungstextfeld | Text | 100 | N |

Beispieldatensatz:

EVU;54321;23.10.2024;23.10.2024;AK;AHM;SiP;2;schicht54;AHM;;Schichttausch



8 Verfügbarkeit des Vertriebs

8.1 Inventar Automaten

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | Erforderlich |
|-----------------|--|-------|-------|--------------|
| Nummer | Nummer des Automaten - Eindeutig für einen Betreiber | Text | 120 | J |
| Standortnummer | Standortnummer des Automaten | Zahl | 120 | N |
| Datum von | Gültigkeit von des Automaten (DD.MM.YYYY) | Datum | 10 | N |
| Datum bis | Gültigkeit bis des Automaten (DD.MM.YYYY) | Datum | 10 | N |
| Verkehrsvertrag | Bezeichnung des Verkehrsvertrags des Automaten | Text | 255 | J |
| Betreiber | Kürzel des Betreibers des Automaten | Text | 20 | J |
| Haltestelle | Kürzel oder Name der Haltestelle | Text | 60 | J |
| Einrichtungsart | FAA oder FAE für Fahrausweisautomat oder Fahrausweisentwerter | Text | 3 | J |
| Dienstleister | Freitext | Text | 255 | N |
| Zahlungsmittel | Kommaseparierte Liste von Zahlungsmitteln (Bargeld, Debit-Karte, Visa und Mastercard, Applepay, Googlepay, HVV E-Ticket) | Text | 255 | N |
| Fahrausweise | Kommaseparierte Liste von Fahrausweisen (Entweder Verbundtarif und/oder Fernverkehr) | Text | 255 | N |
| Bemerkung | Bemerkung | Text | 255 | N |

Beispieldatensatz:

54321;;08.12.2024;;Netz Nord;EVU;Husum;FAA;Müllers Dienstleistungen;Neben der Rolltreppe;Debit-Card,Bargeld bis 100€;Verbundtarif,Fernverkehr;Steht als Ersatz für gesprengten Automaten



8.2 Inventar Personalbediente Vertriebsstellen (PVS)

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | Erforderlich |
|-----------------|--|-------|-------|--------------|
| Nummer | Nummer der PVS - Eindeutig für einen Betreiber | Text | 120 | N |
| Schalter | Schalturnummer der PVS 1= NAH.SH Shop 2= NAH.SH Kundenzentrum | Text | 120 | N |
| Datum von | Gültigkeit von der PVS (DD.MM.YYYY) | Datum | 10 | N |
| Datum bis | Gültigkeit bis der PVS (DD.MM.YYYY) | Datum | 10 | N |
| Verkehrsvertrag | Bezeichnung des Verkehrsvertrags des Automaten | Text | 255 | J |
| Betreiber | Kürzel des Betreibers des Automaten | Text | 20 | J |
| Haltestelle | Kürzel oder Name der Haltestelle | Text | 60 | J |
| Dienstleister | Freitext | Text | 255 | N |
| Adresse | Anschrift der PVS | Text | 255 | N |
| Telefonnummer | Telefonnummer der PVS | Text | 100 | N |
| Zahlungsmittel | Kommaseparierte Liste von Zahlungsmitteln (Bargeld, Debit-Karte, Visa und Mastercard, Applepay, Googlepay, HVV E-Ticket) | Text | 255 | N |
| Fahrausweise | Kommaseparierte Liste von Fahrausweisen (Entweder Verbundtarif und/oder Fernverkehr) | Text | 255 | N |
| Öffnungszeit | Wöchentliche Öffnungszeit in Stunden (HH:MM) | Text | 10 | N |
| Bemerkung | Bemerkung | Text | 255 | N |

Beispieldatensatz:

54321;1;08.12.2024;;Netz Nord;EVU;Husum;Müllers Kiosk;Sackgasse
19;032/23423423;VISA,Debit-Card,Bargeld bis 100€;Verbundtarif,Fernverkehr;60:30;

8.3 Störungsmeldungen Automaten

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | Erforderlich |
|-----------------|---|-------|-------|--------------|
| Haltestelle | Kürzel oder Name der Referenzhaltestelle | Text | 60 | N |
| Nummer | Nummer des Automaten | Text | 120 | J |
| Standortnummer | Standortnummer des Automaten | Text | 120 | N |
| Betreiber | Kürzel des Betreibers des Automaten | Text | 20 | J |
| Verkehrsvertrag | Bezeichnung des Verkehrsvertrags des Automaten | Text | 255 | N |
| Beginn Störung | Beginn der Störung am Automaten (DD.MM.YYYY HH:MI) (Max. ein Störcode pro Zeitraum) | Datum | 16 | J |
| Ende Störung | Ende der Störung am Automaten (DD.MM.YYYY HH:MI) (Max. ein Störcode pro Zeitraum) | Datum | 16 | J |
| Störungscode | Kodierung der Störung (Wartung/Leerung/Befüllung Störung, FAA steht nicht zur Verfügung, Totalverlust des FAA) ² | Text | 20 | J |
| Abgestimmt | Abgestimmt = 1; Nicht Abgestimmt = 0 | Zahl | 1 | N |
| Bemerkung | Bemerkung | Text | 255 | N |

Beispieldatensatz:

Husum;54321;;EVU;;09.12.2024 09:13; 12.12.2024 15:13; code_xyz;0;

² Die Codierung vom Land noch festgelegt.

8.4 Störungsmeldungen PVS

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | Erforderlich |
|---------------------|---|-------|-------|--------------|
| Haltestelle | Kürzel oder Name der Referenzhaltestelle | Text | 60 | J |
| Nummer | Nummer der PVS | Text | 120 | N |
| Schalturnummer | Schalturnummer der PVS | Text | 120 | N |
| Betreiber | Kürzel des Betreibers der PVS | Text | 20 | N |
| Verkehrsvertrag | Bezeichnung des Verkehrsvertrags der PVS | Text | 255 | N |
| Beginn Nichtöffnung | Beginn der Nichtöffnung der PVS (DD.MM.YYYY HH:MI) (Max. ein Störcode pro Zeitraum) | Datum | 16 | V1 |
| Ende Nichtöffnung | Ende der Nichtöffnung der PVS (DD.MM.YYYY HH:MI) (Max. ein Störcode pro Zeitraum) | Datum | 16 | V1 |
| Datum Nichtöffnung | Datum der Nichtöffnung der PVS (DD.MM.YYYY) (Max. ein Störcode pro Zeitraum) | Datum | 10 | V2 |
| Dauer Nichtöffnung | Dauer der Nichtöffnung der PVS in Stunden (Format Stunden, Zehntel-/Hundertstelminuten oder alternativ HH:MI) | Text | 6 | V2 |
| Abgestimmt | Abgestimmt = 1; Nicht Abgestimmt = 0 | Zahl | 1 | N |
| Bemerkung | Bemerkung | Text | 255 | N |

Es müssen entweder die Spalten Beginn und Ende der Nichtöffnung (Variante 1, V1) oder die Spalten Datum und Dauer der Nichtöffnung (Variante 2, V2) gesetzt werden.

Beispieldatensatz:

Husum;54321;;;10.12.2024 09:00; 10.12.2024 17:00;;;1;

Schema zur Kategorisierung von Beschwerden

Die Beschwerdezahlen sind nach dem nachfolgend dargestellten Schema zu kategorisieren. Umfasst ein Beschwerdefall mehrere differenzierbare Beschwerdeinhalte, gehen diese jeweils separat in die Summenberechnung ein.

01. Fahrplan/Zuverlässigkeit/Platzangebot

- 01.01 Bedienungshäufigkeit/Takt (gem. Fahrplan)
- 01.02 Abfahrts-/Ankunfts-/Fahrzeit (gem. Fahrplan)
- 01.03 Warte-/Übergangszeit (gem. Fahrplan)
- 01.04 Verspätung/Fahrtausfall
- 01.05 Verfrühte Abfahrt
- 01.06 Anschluss nicht gewährleistet
- 01.07 Platzangebot
- 01.08 Platzangebot Mehrzweckräume
- 01.09 Baustellen/Ersatzbeförderung
- 01.10 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter
- 01.11 Sonstiges

02. Tarif

- 02.01 Fahrpreise
- 02.02 Tarifstruktur/Tarifbestimmungen/Beförderungsbedingungen
- 02.03 Informationsmöglichkeiten zum Tarif
- 02.04 Tarifangebote fehlen
- 02.05 Erhöhtes Beförderungsentgelt
- 02.06 Schüler-/Studenten-/Azubi-/Zivi-Berechtigungen
- 02.07 Konditionen Mitnahme Fahrräder/Hunde
- 02.08 Gesetzliche Fahrgastrechte
- 02.09 Kundengarantie
- 02.10 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter
- 02.11 Sonstiges

03. Service-/Verkaufseinrichtungen

- 03.01 Verkaufsstellen/Schalter
- 03.02 Fahrscheinautomaten
- 03.03 Verkauf im Fahrzeug
- 03.04 Verkauf im Internet
- 03.05 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter
- 03.06 Sonstiges

04. Erschließung mit Verkehrsmitteln

- 04.01 Forderung nach neuen Strecken
- 04.02 Forderung nach neuen Linien
- 04.03 Linienführung
- 04.04 Forderung nach neuen Stationen/Haltestellen
- 04.05 Lage der Station/Haltestelle
- 04.06 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter
- 04.07 Sonstiges

05. Stationen/Haltestellen

- 05.01 Zugänge (Treppen/Rampen/Wege)
- 05.02 Fahrtreppen/Aufzüge
- 05.03 Wetterschutz/Warteräume
- 05.04 Beleuchtung
- 05.05 Sitzmöglichkeiten
- 05.06 Toiletten
- 05.07 Bahnsteige/Gleise
- 05.08 P&R/B&R
- 05.09 Sauberkeit
- 05.10 Beschädigungen/Vandalismus
- 05.11 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter
- 05.12 Sonstiges

06. Fahrzeuge

- 06.01 Technische Sicherheit/Fahreigenschaften
- 06.02 Gestaltung Fahrgastraum (Sitze, Aufteilung, Beleuchtung)
- 06.03 Heizung/Lüftung/Klimaanlage
- 06.04 Sauberkeit
- 06.05 Beschädigungen/Vandalismus
- 06.06 Forderung nach neuen Fahrzeugen
- 06.07 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter
- 06.08 Sonstiges

07. Information

- 07.01 Fahrplanbuch
- 07.02 Fahrplanaushänge
- 07.03 Information an Stationen/Haltestellen (Aushänge/Durchsagen)
- 07.04 Information im Fahrzeug (Aushänge/Durchsagen)
- 07.05 Wegweisung/Beschilderung

07.06 Internetangebote

07.07 Werbung

07.08 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter

07.09 Sonstiges

08. Personal

08.01 Servicepersonal im Fahrzeug -Anwesenheit/Ansprechbarkeit

08.02 Servicepersonal im Fahrzeug -Höflichkeit/Hilfsbereitschaft/Service

08.03 Fahrweise

08.04 Zustieg/Ausstieg

08.05 Fahrradmitnahme

08.06 Fahrscheinverkauf

08.07 Fahrscheinkontrolle

08.08 Stationspersonal

08.09 Wachpersonal

08.10 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter

08.11 Sonstiges

09. Sicherheit

09.01 Sicherheit an Stationen/Haltestellen

09.02 Sicherheit im Fahrzeug

09.03 Belästigung (persönlich/akustisch)

09.04 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter

09.05 Sonstiges

10. Verkehrspolitik und Organisation

10.01 Organisation des Nahverkehrs

10.02 Finanzierung des Nahverkehrs

10.03 Vergabe von Nahverkehrsleistungen

10.04 Belange Mobilitätsbeeinträchtigter

10.05 Sonstiges

11. Sonstiges/Nicht zuzuordnen

Qualitätsmanagementsystem für den personenbe- dienten Vertrieb (Vertriebs-QMS)

Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH (NAH.SH GmbH)

Stand 27.06.2024

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Gegenstand des QMS | 3 |
| 1.1 | Allgemeines | 3 |
| 1.2 | Kosten Vertriebs-QMS und Bonus-Malus-System | 3 |
| 1.3 | Bestandteile des Vertriebs-QMS..... | 3 |
| 1.3.1 | Qualitätsbereiche und Leistungskriterien..... | 3 |
| 1.3.2 | Operationalisierung | 5 |
| 1.3.3 | Arbeitsgrundlagen der Qualitätstests und Stichprobengröße..... | 5 |
| 1.3.4 | Ergebnisse des Vertriebs-QMS | 6 |
| 2 | Gegenstand des Bonus-Malus-Systems | 7 |
| 2.1 | Allgemeines | 7 |
| 2.2 | Maximaler Ausschöpfungsbetrag..... | 7 |
| 2.3 | Festsetzung der Schwellenwerte | 7 |
| 2.4 | Berechnungsweise von Bonus und Malus | 8 |
| 2.4.1 | Parameter | 8 |
| 2.4.2 | Statistische Sicherheit | 9 |
| 2.4.3 | Ablauf der Berechnung..... | 10 |

1 Gegenstand des QMS

1.1 Allgemeines

Das von der NAH.SH entwickelte SPNV-Qualitätsmanagementsystem (SPNV-QMS) für Züge im Regionalverkehr, im Rahmen dessen sowohl Kundenzufriedenheitsmessungen als auch Qualitätstests auf Bahnhöfen und in den Zügen sowie jeweils in Bezug auf die Qualität der geplanten Ersatzbeförderung durchgeführt werden, erstreckt sich im Kern nicht auf vertriebliche Belange und deren zu prüfende Qualität, weshalb mit dem vorliegenden Anhang eine separate, allein die personenbedienten Vertriebsstellen fokussierende verbindliche vertragliche Vereinbarung aufgestellt wird. Gegenstand dessen ist ein Vertriebs-Qualitätsmanagementsystem (Vertriebs-QMS), das hier beschrieben wird und das sich auf die Messung der Qualität in den in Anhang 5a als solche gekennzeichneten NAH.SH Servicestellen und NAH.SH Video-Servicestellen bezieht. Die Ergebnisse des Vertriebs-QMS sind Grundlage zur Berechnung einer möglichen Erhöhung bzw. Minderung der Abgeltung (im Folgenden als Bonus- bzw. Maluszahlungen bezeichnet) zwischen dem Land und dem EVU, die im sog. Bonus-Malus-System münden.

1.2 Kosten Vertriebs-QMS und Bonus-Malus-System

Die Kosten setzen sich unter anderem zusammen aus der Durchführung der Qualitätstests, inkl. An- und Abfahrt zu den NAH.SH Servicestellen bzw. NAH.SH Video-Servicestellen, aus der Dokumentation der Testergebnisse, aus der Weiterverarbeitung in einer Datenbank und aus dem Controlling der erhobenen Qualitätsdaten sowie aus der Berechnung von Bonus- und Malus-Beträgen im Rahmen des mit dem Vertriebs-QMS verknüpften Bonus-Malus-System.

1.3 Bestandteile des Vertriebs-QMS

Das Vertriebs-QMS erfolgt mittels sogenannter Qualitätstests, die von geschultem Prüfpersonal durchgeführt werden. Ein Qualitätstest umfasst den Besuch einer Vertriebsstelle durch das Prüfpersonal zum Zwecke der Überprüfung der Qualität im Zusammenhang mit einer Beratungs- und/oder Kaufsituation. Ein Qualitätstest erfolgt verdeckt (sogenanntes Mystery-Shopping) und trägt somit der Charakteristik eines realistischen Kauf- und/oder Beratungsvorgangs Rechnung. Das Land setzt für die Durchführung der Qualitätstests entweder eigenes Personal ein oder bedient sich dafür eines externen Prüfdienstleisters (im Folgenden Prüfpersonal), dem seitens des EVU ungehinderter Zugang zur Vertriebsstelle im Zeitraum der regulären Öffnungszeiten einzuräumen ist. Erhebungsinstrument im Zusammenhang mit den Qualitätstests ist ein standardisierter, in allen NAH.SH Servicestellen bzw. NAH.SH Video-Servicestellen gleichermaßen zur Anwendung zu bringender und somit dem Zweck der Vergleichbarkeit dienender Fragebogen, der dem Prüfpersonal in elektronischer Form (in Gestalt eines sog. Handhelds) vorliegt, in welchen das Prüfpersonal seine Eintragungen unmittelbar infolge des Qualitätstests vornimmt.

1.3.1 Qualitätsbereiche und Leistungskriterien

In der Folge aufgeführte Qualitätsbereiche, die wiederum in einzelne zu messende Leistungskriterien aufgeschlüsselt sind, werden für das Vertriebs-QMS zugrunde gelegt. Die verkehrsvertraglichen Leistungspflichten in Bezug auf den personenbedienten Vertrieb finden ihre Entsprechung in den hier dargestellten Qualitätsbereichen bzw. Leistungskriterien. Jeder Qualitätsbereich wird in Abhängigkeit seiner Relevanz mit einem Gewichtungsfaktor (in Klammern

dargestellt) belegt. Die Gewichtungsfaktoren aller hier dargestellten Qualitätsbereiche ergeben 100 %. Die Gewichtungsfaktoren haben zudem Auswirkungen auf die Berechnung von Bonus und Malus (vgl. Nr. 2). In der in Nr. 2.4.3 aufgeführten Tabelle sind alle Qualitätsbereiche und Leistungskriterien nebst entsprechenden Ziel- und Schwellenwerten dargestellt.

Q1 Allgemeines (10 %)

- Öffnung der NAH.SH Servicestellen bzw. NAH.SH Video-Servicestelle zur regulären Öffnungszeit
- Funktionalität des WLAN
- Schalterbesetzung
- Wartezeit
- NAH.SH Video-Servicestelle (aus Unterkriterien)
 - o Bildqualität der Übertragung
 - o Tonqualität der Übertragung
 - o Funktionalität des Druckers
 - o Funktionalität der Zahlungssysteme (Bargeld und bargeldlos)
 - o Funktionalität der Tasten (Start des Videoanrufs, Pin-Pad, etc.)

Hinsichtlich des Leistungskriteriums Wartezeit gilt folgende Abstufung: eine Wartezeit bis zur Vollendung der Minute 3 wird mit der Schulnote 1 bewertet, eine Wartezeit bis zur Vollendung der Minute 5 mit der Schulnote 2, eine Wartezeit bis zur Vollendung der Minute 7 mit der Schulnote 3, eine Wartezeit bis zur Vollendung der Minute 9 mit der Schulnote 4, eine Wartezeit bis zur Vollendung der Minute 11 mit der Schulnote 5 und eine Wartezeit, die 11 Minuten oder mehr beträgt mit der Schulnote 6. Die Messung der Wartezeit in NAH.SH Servicestellen beginnt mit Betreten der Servicestelle und endet mit Aufnahme des Beratungsgesprächs. Die Messung der Wartezeit an NAH.SH Video-Servicestellen beginnt mit Betreten der NAH.SH Video-Servicestelle oder für den Fall, dass die NAH.SH Video-Servicestelle belegt ist, beginnt die Wartezeit mit dem Zeitpunkt des Anstellens an die Warteschlange und endet mit Zustandekommen der Verbindung zur Aufnahme des Beratungsgesprächs.

Q2 Erscheinungsbild und Informationsauslage (20 %)

- Erscheinungsbild der NAH.SH Servicestelle oder NAH.SH Video-Servicestelle von außen
- Erscheinungsbild der NAH.SH Servicestelle oder NAH.SH Video-Servicestelle von innen
- Auslage von aktuellem Informationsmaterial in der NAH.SH Servicestelle
- Äußerlich ersichtliche Kennzeichnung der NAH.SH Servicestelle oder NAH.SH Video-Servicestelle
- Echtzeitinformationen zu in der Nähe liegenden Stationen auf einer digitalen Anzeige (z.B. einem Monitor)
- Sicherstellung des barrierefreien Zugangs zur NAH.SH Servicestelle oder zur NAH.SH Video-Servicestelle

Q3 Fachliche Kompetenz (50 %)

- Bedarfsermittlung
- Präzision (Detaillierungsgrad) in der Formulierung der gegebenen Informationen
- Inhaltliche Verständlichkeit der gegebenen Informationen
- Musterlösung: Korrektheit der gegebenen Informationen oder des Tarifprodukts

Q4 Personal (20 %)

- Erscheinungsbild des Servicepersonals
- Erscheinungsbild des Arbeitsplatzes des Servicepersonals (Aufgeräumtheit)
- Begrüßung durch das Servicepersonal
- Verabschiedung durch das Servicepersonal
- Interesse des Servicepersonals am Anliegen des Kunden
- Freundlichkeit des Servicepersonals im Allgemeinen
- Beherrschung der deutschen Sprache

Nicht alle in den Qualitätsbereichen 1 – 4 genannten Leistungskriterien sind bonus- und malusrelevant, diese werden also rein nachrichtlich erhoben und haben demnach keine monetären Folgewirkungen. Die in das Bonus-Malus-System einfließenden Leistungskriterien sind in Nr. 2.4.3 aufgeführten Tabelle als solche gekennzeichnet. Leistungskriterien, die nicht auf Qualitätstests in NAH.SH Video-Servicestellen anwendbar sind, werden im Erhebungsinstrument entsprechend als solche vermerkt und fließen demnach nicht in die Bewertung von NAH.SH Video-Servicestellen mit ein. Sofern nicht wie zuvor beschrieben gekennzeichnet, gelten für NAH.SH Video-Servicestellen die gleichen im Rahmen der Qualitätstests zu bewertenden Leistungskriterien.

1.3.2 Operationalisierung

Die jeweiligen Leistungskriterien werden entsprechend operationalisiert und in Gestalt ausformulierter Items in das Erhebungsinstrument (Fragebogen) überführt. Zur Bewertung der jeweiligen Items werden diese mit Skalen hinterlegt, in Gestalt eines Schulnotensystems mit den Ausprägungen 1, 2, 3, 4, 5 und 6. Dem Wesen nach nur zwei mögliche Ausprägungen annehmende Items, die i.d.R. mit „ja“ oder „nein“ bzw. „vorliegend“ oder „nicht vorliegend“ beantwortet werden können, werden im Fragebogen entsprechend als solche vermerkt, sodass Eintragungen im speziellen Fall nur am jeweiligen Ende der Skalen (1 oder 6) möglich sind. Die Items sind in der in Nr. 2.4.3 aufgeführten Tabelle mit ihrer jeweils zur Anwendung kommenden Skala dargestellt. Die unmittelbar im Nachgang des Qualitätstests durch das Prüfpersonal erfolgenden Eintragungen in den elektronischen Fragebogen werden anonymisiert – also ohne Bezug zu den Mitarbeitenden in den NAH.SH Servicestellen – erfasst und in eine Datenbank eingespeist. Dieses Vorgehen wird für alle pro Erhebungszeitraum (Kalenderjahr) durchzuführenden Qualitätstests (vgl. zur Stichprobengröße Nr. 1.3.3) wiederholt, sodass auf Basis dieser Qualitätstests Mittelwerte pro Leistungskriterium und sodann gemittelt auf Ebene der Qualitätsbereiche festgestellt werden können.

Darüber hinaus werden alle Leistungskriterien jeweils mit einem Zielwert belegt, der Ausgangspunkt für die Berechnung weiterer Schwellenwerte gem. Nr. 2.3 ist und der im Kern das gemäß Verkehrsvertrag geschuldete Leistungsniveau je Leistungskriterium abbildet. Der Zielwert je Qualitätsbereich, der im Abgleich mit den Ergebnissen der Qualitätstests maßgeblich für die Ausschüttung von Bonus bzw. den Einbehalt von Malus ist, ergibt sich jeweils aus dem Mittelwert der Zielwerte, der dem entsprechenden Qualitätsbereich gem. Nr. 1.3.1 jeweils zugeordneten Leistungskriterien. Näheres zur Berechnungsweise von Bonus und Malus beschreibt Nr. 2.4.

1.3.3 Arbeitsgrundlagen der Qualitätstests und Stichprobengröße

Die Qualitätstests in den personenbedienten Vertriebsstellen erfolgen verdeckt. Handlungsleitend für das Prüfpersonal sind folgende Arbeitsgrundlagen:

1. Erhebungsinstrument (Fragebogen): im Erhebungsinstrument finden sich die aus den (operationalisierten) Leistungskriterien abgeleiteten Fragen/Items wieder, die gem. Nr. 1.3.2 anhand einer sogenannten Schulnoten-Skala bewertet werden.
2. Szenarien-Katalog: um sog. Interviewereffekte zu vermeiden, richtet sich das Prüfpersonal nach zuvor definierten und regional unterschiedlichen Szenarien, von denen dem Prüfpersonal im Vorfeld der Qualitätstests jeweils ein Szenario per Zufall zugewiesen wird. Die Verwendung von zuvor definierten Szenarien dient der Vergleichbarkeit zwischen den Qualitätstests.
3. Erhebungsleitfaden: dieser enthält Richtlinien mit Erklärungen zum Vorgehen und den Bewertungsmaßstäben, die vom Prüfpersonal berücksichtigt werden müssen.

Die Qualitätstests unterliegen einer fortlaufenden Qualitätskontrolle. Diese umfasst neben der Schulung des Prüfpersonals in Praxis und Theorie auch die teilweise Überprüfung der Erhebungsvorgänge mittels Plausibilitätstests und entsprechender Datenkontrolle im Anschluss an die Qualitätstests.

Pro Erhebungszeitraum werden etwa 9-26 Qualitätstests (Stichprobe) pro NAH.SH Servicestelle bzw. NAH.SH Video-Servicestelle durchgeführt. Hinsichtlich der Verteilung der Stichprobengröße auf die NAH.SH Servicestellen und NAH.SH Video-Servicestellen wird das jeweils an den NAH.SH Servicestellen und NAH.SH Video-Servicestellen zu erwartende Kundenaufkommen berücksichtigt.

1.3.4 Ergebnisse des Vertriebs-QMS

Das Land räumt dem EVU Leserechte im Zusammenhang mit einer Datenbank ein, in welcher die Ergebnisse des Vertriebs-QMS einsehbar sind.

Das Land und das EVU verständigen sich auf Basis der Ergebnisse des Vertriebs-QMS einmal im Jahr zur jeweils im Vorjahr erzielten Qualität in den NAH.SH Servicestellen und NAH.SH Video-Servicestellen und leiten daraus – sofern notwendig – Schritte zur Verbesserung der Qualität ein.

Die Auswirkungen der Maßnahmen zur Verbesserung sind im Zusammenhang mit den Auswertungen der darauffolgenden Erhebungszeiträume des Vertriebs-QMS zu bewerten, frühestens aber im auf das Jahr der schriftlichen Vereinbarung folgenden Erhebungszeitraum, da somit berücksichtigt wird, dass die Auswirkungen der Maßnahmen nicht unmittelbar infolge der Implementierung messbar sind. Bei negativer oder nicht ausreichend positiver Auswirkung müssen die Maßnahmen angepasst werden. Probleme bei der Umsetzung der Maßnahmen kommuniziert das EVU mit dem Land zum Zeitpunkt des Bekanntwerdens der Probleme.

2 Gegenstand des Bonus-Malus-Systems

2.1 Allgemeines

Die Implementierung eines Bonus-Malus-Systems ermöglicht, dass aus dem in Nr. 1 beschriebenen Vertriebs-QMS eine Anreizwirkung für die Erbringung eines qualitativ hochwertigen personenbedienten Vertriebs in den NAH.SH Servicestellen und NAH.SH Video-Servicestellen abgeleitet werden kann. Grundsätzlich gilt: entlang der in Nr. 1.3.2 genannten und in der Tabelle in Nr. 2.4.3 aufgeführten Skalen sowie in Abhängigkeit der den Qualitätsbereichen beigemessenen Gewichtung werden Schwellenwerte definiert, deren Überschreiten die Ausschüttung eines Bonus und deren Unterschreitung die Veranschlagung eines Malus zur Folge hat (siehe Nr. 2.3).

2.2 Maximaler Ausschöpfungsbetrag

Der maximal auszuschöpfende Nettobetrag für Bonus- und Malus-Zahlungen wird entlang der in Nr. 1.3.1 genannten Gewichtungsanteile je Qualitätsbereich prozentual auf ebenjene aufgeteilt. Demgemäß kann das EVU im Rahmen des hier zugrundeliegenden Vertriebs-QMS pro Kalenderjahr einen maximalen Bonus gemäß der im vorigen Satz genannten Höhe erzielen, sofern die je Qualitätsbereich definierte Kappungsgrenze A_{Max} in allen Qualitätsbereichen erreicht bzw. übertroffen wird. Spiegelbildlich gilt dies für den maximalen Malus. Die maximal möglichen Bonus- und Malus-Beträge je Qualitätsbereich sind in Tabelle in Nr. 2.4.3 dargestellt. Das exakte Vorgehen zur Ermittlung von Bonus und Malus ist in Nr. 2.4 beschrieben.

2.3 Festsetzung der Schwellenwerte

Die Zielwerte sind durch das Land, analog zur Bestimmung der Gewichtung der Qualitätsbereiche festgesetzt worden. Dabei entspricht der Zielwert je Qualitätsbereich dem Mittelwert der Zielwerte der ihm jeweils zugeordneten Leistungskriterien. Die Zielwerte der Leistungskriterien sind wiederum aus dem verkehrsvertraglich geschuldeten Leistungsniveau abgeleitet und in einen Wert Z (vgl. Nr. 2.4.1) übersetzt. Die Definition der Schwellenwerte und weiterer Parameter ist jeweils Nr. 2.4.1 zu entnehmen. Die Tabelle in Nr. 2.4.3 stellt die festgesetzten Ziel- und daraus abgeleiteten Schwellenwerte in Bezug auf die Qualitätsbereiche dar.

Im Zuge der Etablierung des Vertriebs-QMS hat das Land im ersten Halbjahr 2024 sogenannte Testings (Qualitätstests ohne monetäre oder sonstige Folgewirkungen für das EVU) landesweit in den NAH.SH Servicestellen durchgeführt, die zum Zweck hatten, Aufschluss darüber zu geben, ob das Erhebungsinstrument funktioniert (Validität und Reliabilität) und ob die definierten Zielwerte in der Praxis grundsätzlich abbildbar sind.

2.4 Berechnungsweise von Bonus und Malus

2.4.1 Parameter

Folgende Parameter sind zur Berechnung notwendig:

- **Suffix k**
Dies ist das jeweilige Leistungskriterium, das mittels eines im Fragebogen abgebildeten Items erhoben bzw. gemessen wird.
- **Messwert I**
Dies ist der gemessene Wert des jeweiligen Leistungskriteriums in Gestalt einer Schulnote, als Mittelwert aller Messungen in den Qualitätstests dargestellt. Zur Bestimmung von Bonus und Malus werden die Messwerte der jeweiligen Leistungskriterien auf die maßgebliche Ebene der entsprechenden Qualitätsbereiche Q1 – Q4 aggregiert.
- **Gewichtungsfaktor G**
Der Gewichtungsfaktor gibt die Wichtigkeit eines Qualitätsbereiches an. Zudem ergibt sich aus diesem die Aufteilung des maximalen Ausschöpfungsbetrages auf die jeweiligen Qualitätsbereiche. (vgl. Nr. 1.3.1 und 2.1).
- **Zielwert Z**
Dabei handelt es sich um den durch das EVU zu erreichenden Wert, um das gemäß Verkehrsvertrag geforderte Leistungsniveau der den Qualitätsbereichen (vgl. Nr. 1.3.1) zugeordneten Leistungskriterien zu erfüllen. Bei Erreichen des Zielwerts in Bezug auf die jeweiligen Qualitätsbereiche wird weder ein Bonus gezahlt noch ein Malus gefordert bzw. einbehalten. Ein Unterschreiten des Zielwerts (außerhalb des Toleranzbereichs) hat einen Malus zur Folge, ein Übertreffen des Zielwerts (außerhalb des Toleranzbereichs) führt zur Berechnung eines Bonus. Der maßgebliche Zielwert Z auf Ebene der Qualitätsbereiche ist auch der Tabelle in Nr. 2.4.3 zu entnehmen.
- **Standardtoleranzbereich T_s**
Um den Zielwert Z wurde ein Toleranzbereich definiert, um statistische Schwankungen auszugleichen. Der Standardtoleranzbereich richtet sich dabei nach dem für die Stichprobe angemessenen Konfidenzintervall (vgl. auch Tabelle in Nr. 2.4.3). Ein Bonus bzw. Malus wird erst nach Über- bzw. Unterschreiten des Standardtoleranzbereiches fällig.
- **Angewandter Toleranzbereich T_{var}**
Für jedes Leistungskriterium wird bei der Bonus-Malus-Berechnung zusätzlich die tatsächliche Konfidenz T_{var} berechnet, um sicherzustellen, dass die Breite des Standardtoleranzbereichs T_s genügt. Sollte die statistische Sicherheit nicht ausreichen ($T_s < T_{var}$), wird T_s in der Berechnung durch T_{var} ersetzt (vgl. Tabelle in Nr. 2.4.3).

- **Kappungsgrenze A_{\max}**
Die Kappungsgrenze ist der Abstand zwischen dem Zielwert und dem Schwellwert, ab dem der maximale Bonus bzw. Malus greift. Wenn die Messwerte außerhalb dieser Schwellwerte liegen, steigt der Bonus bzw. Malus nicht weiter an. Für Messwerte zwischen diesem Schwellwert und dem Toleranzbereich gilt der Bonus bzw. Malus anteilig (linear ansteigend). Die Kappungsgrenze A_{\max} ist auch der Tabelle in Nr. 2.4.3 zu entnehmen.

- **Maximal möglicher Malus M_{\max} , Maximal möglicher Bonus B_{\max}**
Sowohl der maximal mögliche Bonus B_{\max} als auch der maximal mögliche Malus M_{\max} je Qualitätsbereich basiert auf dem aus dem Gewichtungsfaktor G abgeleiteten Anteil am maximalen Ausschöpfungsbetrag gem. Nr. 2.2. Wird in allen Qualitätsbereichen der maximale Bonus respektive der maximale Malus erreicht, ergibt sich daraus wiederum der Wert des maximalen Ausschöpfungsbetrages. Wird in einem Qualitätsbereich ein Bonus erzielt, in einem anderen ein Malus, werden die dort jeweils erzielten Werte entsprechend miteinander verrechnet. Sowohl B_{\max} als auch M_{\max} auf Ebene der Qualitätsbereiche sind auch der Tabelle in Nr. 2.4.3 zu entnehmen.

- **Sensitivität**
Die Sensitivität (Malus- bzw. Bonusdifferenz pro Bewertungsdifferenz) ist aus der Tabelle in Nr. 2.4.3 ablesbar. Bei einer Abweichung jenseits der Kappungsgrenze A_{\max} fällt der maximal mögliche Malus M_{\max} bzw. der maximal mögliche Bonus B_{\max} (gemäß entsprechendem Wert in Tabelle in Nr. 2.4.3) an.

Die hier beschriebenen Parameter sind in der Tabelle (s. Nr. 2.4.3) in Bezug auf die in diesem Vertriebs-QMS zur Anwendung kommenden Qualitätsbereiche und Leistungskriterien dargestellt.

2.4.2 Statistische Sicherheit

Die Stichprobengrößen für die Qualitätstests gemäß Nr. 1.3.3 werden auf Jahresbasis jeweils so bemessen, dass ein Signifikanzniveau von 90 % erreicht wird und Mittelwertunterschiede von 0,14 bis 0,26 (je Stichprobengröße) als signifikant zu interpretieren sind. Um die statistischen Schwankungen auszugleichen, wurden bei der Bonus-Malus-Berechnung Toleranzbereiche von 0,2 definiert. Eine monetäre Berechnung erfolgt erst bei Überschreiten der Toleranzbereiche. Sollte das tatsächliche Konfidenzintervall größer als der Standard Toleranzbereich sein, wird dieser entsprechend Punkt 2.4.1 verbreitert.

2.4.3 Ablauf der Berechnung

Gemäß der definierten Stichprobengröße in einem Erhebungszeitraum (s. Nr. 1.3.3) werden die Messwerte aller Qualitätstests in einem Kalenderjahr entsprechend in die Datenbank eingepflegt. Sodann wird der Mittelwert je Qualitätsbereich ermittelt, der sich aus den jeweiligen Messwerten der den Qualitätsbereichen zugrundeliegenden Leistungskriterien ergibt.

Die so errechneten Mittelwerte je Qualitätsbereich werden in Abgleich gesetzt zu den dort jeweils definierten und aus dem Zielwert abgeleiteten Schwellenwerten gem. Nr. 2.4.1. Rangieren die Mittelwerte ober- oder unterhalb der beschriebenen Toleranzbereiche, fällt entsprechend ein Bonus oder Malus für den betreffenden Qualitätsbereich an. Oberhalb des Toleranzbereiches bis zur Kappungsgrenze A_{Max} steigt der Bonus linear zum Anstieg des Mittelwerts. Ist die Kappungsgrenze A_{Max} erreicht, wird der maximale Bonus im betreffenden Qualitätsbereich in Abhängigkeit des dort festgesetzten Gewichtungsfaktors G angesetzt. Spiegelbildlich gilt dies für die Berechnung des Malus.

Die pro Qualitätsbereich berechneten Bonus- und Malus-Beträge unter Berücksichtigung des Gewichtungsfaktors G werden zu einem Gesamtergebnis aufsummiert.

Anhang: Vertriebs-QMS-Berechnung

[Titelblatt nach Layout des Verkehrsunternehmens]

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| 1 Management Summary | 3 |
| 2 Zugausfälle | 4 |
| 3 Ersatzbeförderung | 5 |
| 4 Pünktlichkeit..... | 7 |
| 5 Zugbildung | 8 |
| 6 Personalpräsenz in und an den Zügen..... | 9 |
| 7 Qualitätsbewertung (QMS) | 11 |
| 8 Verfügbarkeit des Vertriebs | 12 |
| 9 Beschwerdemanagement..... | 13 |
| 10 Sicherheitsrelevante Aspekte | 14 |
| 11 Ausbildung von Triebfahrzeugführern | 15 |
| 12 Erklärung zu Mindestlohn und Tariftreuegesetz..... | 16 |

1 Management Summary

[Darstellung der wichtigsten Ereignisse bzw. Qualitätsmängel]

- Ereignis 1
- Ereignis 2
- usw.

2 Zugausfälle

| Ausfallursache [Kleiner Statusbericht:] | 1. Quartal [Monat 1] | 2. Quartal [Monat 2] | 3. Quartal [Monat 3] | 4. Quartal | Mittelwert | Betroffene Nutz-km |
|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------------|
| EVU Fahrzeuge | 0,11 % | 0,02 % | 0,00 % | ... | 0,19 % | ... Nutz-km |
| EVU Personal | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| EVU Sonstiges | | | | | | |
| EIU gepl. Baumaßnahmen | | | | | | |
| EIU technische Störung | | | | | | |
| EIU Sonstiges | | | | | | |
| Naturkatastrophen | | | | | | |
| Einwirkung Dritter | | | | | | |
| Fahrzeugbereitsteller | | | | | | |
| Verspätungsausfälle | | | | | | |
| Verfrühungsausfälle | | | | | | |
| Summe | 0,50 % | ... | ... | ... | 0,90 % | ... Nutz-km |
| Summe Ursache EVU | | | | | | |
| Summe keine Ersatzbeförderung obwohl gefordert | | | | | | |

Hinweis: Prozentwerte beziehen sich auf den jeweiligen Zeitraum. Bei Monatswerten bzw. Quartalswerten werden dabei vereinfachend 1/12 bzw. ¼ der jährlichen Nutz-km angesetzt.

3 Ersatzbeförderung

| Ersatzbeförderung [Kleiner Statusbericht:] | Äquivalente | 1. Quartal [Monat 1] | 2. Quartal [Monat 2] | 3. Quartal [Monat 3] | 4. Quartal | Summe |
|---|-------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|-------|
| Minibus | | Ersetzte Zug- ausfall-km | ... | ... | ... | ... |
| Solobus | | ... | ... | ... | ... | ... |
| Gelenkbus/ Reisebus | | | | | | |
| 15-Meter-Bus | | | | | | |
| Doppelstockbus | | | | | | |
| Nach Äquivalenten gewichtete Summe | | | | | | |

| Anlaufphase [Kleiner Statusbericht:] | 1. Quartal [Monat 1] | 2. Quartal [Monat 2] | 3. Quartal [Monat 3] | 4. Quartal | Summe |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|-------|
| Anzusetzende Busse | 12 | ... | ... | ... | |

Nachweis der erbrachten Ersatzbeförderung auf Grundlage der Echtzeitdaten (als separate Excel-Datei)

| Datum | Linie | Zug-Nr. | Bus-Produkt | Bus-Typ | Start | Ziel | Soll-Abfahrtszeit | Ist-Abfahrtszeit | Soll-Ankunftszeit | Ist-Ankunftszeit |
|-------|-------|---------|-------------|--------------|-------|------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|
| | | | Express | Gelenkbus | | | | | | |
| | | | | Doppelstock | | | | | | |
| ... | | | | Reisebus | | | | | | |
| | | | | 15 Meter Bus | | | | | | |
| | | | | Solo-Bus | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

**Nachweis des Einsatzes von Bussen während der Anlaufphase der Ersatzbeförderung
 (als separate Excel-Datei)**

| Datum | Anlass/ Störung | Stö- rungs- beginn | Anzahl in An- satz ge- brach- ter Busse | Ist-Ab- fahrts- zeit Bus 1 | Ab- fahrts- ort Bus 1 | Kfz- Kenn- zeichen Bus 1 | Ist-Ab- fahrts- zeit Bus 2 | Ab- fahrts- ort Bus 2 | Kfz- Kenn- zeichen Bus 2 | Ist-Ab- fahrts- zeit Bus ... | Ab- fahrts- ort Bus ... | Kfz- Kenn- zeichen Bus ... |
|-------|--------------------|--------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| | Baum | 12:00 | 2 | 12:30 | Kiel | | 12:40 | Kiel | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

[nur im großen Statusbericht]

[Nachweis von Vereinbarungen mit Taxi- und Mietwagenunternehmen zu Gutscheinregelungen durch entsprechende Unterlagen]

4 Pünktlichkeit

Ankunftspünktlichkeit

| Pünktlichkeit Linie [Kleiner Statusbericht:] | 1. Quartal [Monat 1] | 2. Quartal [Monat 2] | 3. Quartal [Monat 3] | 4. Quartal | Mittelwert |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|------------|
| Linie A | 95,4 % | 96,2 % | ... | ... | 95,8 % |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Verkehrsvertrag gesamt | | | | | |

Messbewegungen im Berichtszeitraum

| Anzahl der Messungen am Messpunkt | Messungen Soll | Messungen Ist | Messungen Quote |
|-----------------------------------|----------------|---------------|-----------------|
| Messpunkt A | 24.525 | 23.254 | 94,8 % |
| ... | ... | ... | ... |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Verkehrsvertrag gesamt | | | |

[nur im großen Statusbericht]

Verteilung Verspätungsursachen gemäß Codierung EIU

| Verspätungsursache | Anteil der Verspätungsursachen |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 10 Fahrplanerstellung | 1,2 % |
| 12 Fehldisposition | 0,4 % |
| ... | ... |
| 91 Zugfolge (Zug war plan) | 30 % |
| ... | ... |
| | |
| Summe | 100 % |

5 Zugbildung

Abweichung von der geforderten Zugbildung

| Fehlende Fahrzeug-km [Kleiner Statusbericht:] | 1. Quartal [Monat 1] | 2. Quartal [Monat 2] | 3. Quartal [Monat 3] | 4. Quartal | Summe |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|-------------------|
| Fehlende Fahrzeug-km (abweichende Traktions- stärke) | ... Fzg-km | ... Fzg-km | ... Fzg-km | ... Fzg-km | ... Fzg-km |

Kontingent für zusätzliche Mehrfachtraktionen

Gemäß Verkehrsvertrag steht dem EVU jährlich ein Kontingent von xx Nutz-km für Mehrfachtraktionen zur Verfügung.

Im Berichtszeitraum wurden im EVU insgesamt xx-Nutz-km des Kontingents genutzt.

| Datum | Anlass | Linie | Zug-Nr. | Start | Ziel | Fahrzeug- km |
|--------------|---------|---------|---------|-------|------|-----------------|
| 23.09.2028 | Konzert | Linie A | 101 | AN | AK | |
| ... | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| Summe | | | | | | 3.000 |

Anzahl Zugumbildungen für Dreifachtraktion

| Datum | Anlass | Linie | Anzahl Zugumbildun- gen |
|--------------|---------|---------|----------------------------|
| 23.09.2028 | Konzert | Linie A | 2 |
| ... | | | |
| ... | | | |
| Summe | | | 3 |

6 Personalpräsenz in und an den Zügen

Regelmäßige Begleitquote

| | Kriterium [Nutz-km] | Bestellte Leistung (ohne Zug-ausfälle) | Begleitete Nutz-km | Entgegen den Vorgaben nicht begleitete Nutz-km | Begleitquote |
|----|--|--|--------------------|--|--------------|
| a) | Führende Zug-teile, die zu 100 % zu begleiten sind | 2.201 Nutz-km | ... | ... | 99,1 % |
| b) | Angehängte Zugteile, die zu 100 % zu begleiten sind | ... | | | |
| c) | Züge, die im Jahresdurchschnitt zu 30 % zu begleiten sind | | | ... | |
| d) | Züge, die je Quartal zu 10 % zu begleiten sind | | | ... | |
| e) | Maximum aus c) und d) | | | | |
| f) | Abrechnungsrelevante Nutz-km Summe aus a), b) und e) | | | xxx | |

Nachweis der Züge, die zu 10 % zu begleiten sind

Von den Fahrten, die je Quartal zu jeweils mindestens 10 % zu begleiten sind, wurden folgende Zug-Nr. nicht entsprechend begleitet:

| Zug-Nr. | Nutz-km je Quartal | Zu begleitende Nutz-km (10%) | Tatsächlich begleitete Nutz-km | Entgegen den Vorgaben nicht begleitete Nutz-km | Tatsächliche Begleitquote |
|--------------|--------------------|------------------------------|--------------------------------|--|---------------------------|
| 101 | | | | | |
| 102 | | | | | |
| ... | | | | | |
| Summe | 1.230.000 | 123.000 | 100.000 | 23.000 | 8,1% |

Ergänzendes Kontingent für Service- und Sicherheitspersonale

Gemäß Verkehrsvertrag steht dem EVU jährlich ein Kontingent von xx Stunden für ergänzende Service- und Sicherheitspersonale zur Verfügung.

Im Berichtszeitraum wurden im EVU insgesamt xx Stunden des Kontingents genutzt.

| Datum | Linie | Zug-Nr. | Anlass | Einsatzstunden |
|---------------|---------|---------|----------------|----------------|
| | Linie A | 101 | Konzert | 10 |
| | Linie B | 102 | Erlössicherung | |
| | ... | | | |
| Summe: | | | | 3.000 |

Ergänzendes Kontingent für Reisendenlenker

Gemäß Verkehrsvertrag steht dem EVU jährlich ein Kontingent von xx Stunden für ergänzende Reisendenlenker zur Verfügung.

Im Berichtszeitraum wurden im EVU insgesamt xx Stunden des Kontingents genutzt.

| Datum | Anlass | Einsatzort | Einsatzstunden |
|---------------|-------------------|------------|----------------|
| | Ersatzbeförderung | Neumünster | 12 |
| | Kieler Woche | Kiel | 8 |
| | Konzert | | |
| Summe: | | | 3.000 |

[nur im großen Statusbericht]

[Nachweis der Personalpräsenz an Stationen durch entsprechende Unterlagen]

7 Qualitätsbewertung (QMS)

SPNV-QMS

[Management Summary der wesentlichen Ergebnisse]

Abweichungen von den Reinigungsintervallen

| Reinigungsstufe [Kleiner Statusbericht:] | Gefordertes Intervall | Ausgefallene Reinigungsstufen | | | | Summe |
|---|-----------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|-------|
| | | 1. Quartal [Monat 1] | 2. Quartal [Monat 2] | 3. Quartal [Monat 3] | 4. Quartal | |
| Intensivreinigung | 6 Monate | 3 | 1 | 2 | ... | .. |
| Grundreinigung | .. | ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | .. | ... | ... | ... | ... | ... |

Stations-QMS

[Management Summary der wesentlichen Ergebnisse]

Vertriebs-QMS

[Management Summary der wesentlichen Ergebnisse]

8 Verfügbarkeit des Vertriebs

Servicestellen

| Liste aller Servicestellen | Ausfallstundengesamt |
|----------------------------|----------------------|
| Standort A | ... Stunden |
| ... | ... |
| Summe | ... Stunden |

Video-Servicestelle

| Liste aller Video-Servicestellen | Ausfallstundengesamt |
|----------------------------------|----------------------|
| Standort A | ... Stunden |
| ... | ... |
| Summe | ... Stunden |

Fahrausweisautomaten

| Liste aller Fahrausweisautomaten | Ausfallstundengesamt | Zulässige Ausfallstunden | Ausfallstunden abrechnungs-relevant |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Haltestellenname_Standortbezeichnung | ... Stunden | ... Stunden | ... Stunden |
| ... | ... | ... | ... |
| Summe | | | ... Stunden |

10 Sicherheitsrelevante Aspekte

[nur im großen Statusbericht]

[Unfälle, Anzeigen, Ermittlungsverfahren der Staatsanwaltschaft etc.]

11 Ausbildung von Triebfahrzeugführern

[nur im großen Statusbericht]

Gemäß Verkehrsvertrag ist das EVU verpflichtet, jährlich **xx Triebfahrzeugführer** erfolgreich auszubilden.

Im Berichtszeitraum wurden im EVU insgesamt **xx Triebfahrzeugführer** erfolgreich ausgebildet.

Davon wurden **xx Personen** unbefristet als Triebfahrzeugführer zum Einsatz im vertragsgegenständlichen Netz übernommen.

Die verkehrsvertraglichen Anforderungen wurden somit **[eingehalten/ nicht eingehalten]**.

Details zum Nachweis der Ausbildung

| ID | Datum Ausbildungsbeginn | Datum der Prüfung | BR-Zulassung | Streckenkunde | Ergebnis der Prüfung | Unbefristeter Einsatz im Netz | Wohnort | Einsatzstelle |
|----|-------------------------|-------------------|--------------|---------------|----------------------|-------------------------------|---------|---------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

12 Erklärung zu Mindestlohn und Tariftreuegesetz

[nur im großen Statusbericht]

[Erklärung, dass nach repräsentativem Tarifvertrag gezahlt wird und dass auch Nachunternehmer dazu verpflichtet werden (gem. §§ 4, 9 Tariftreuegesetz)]

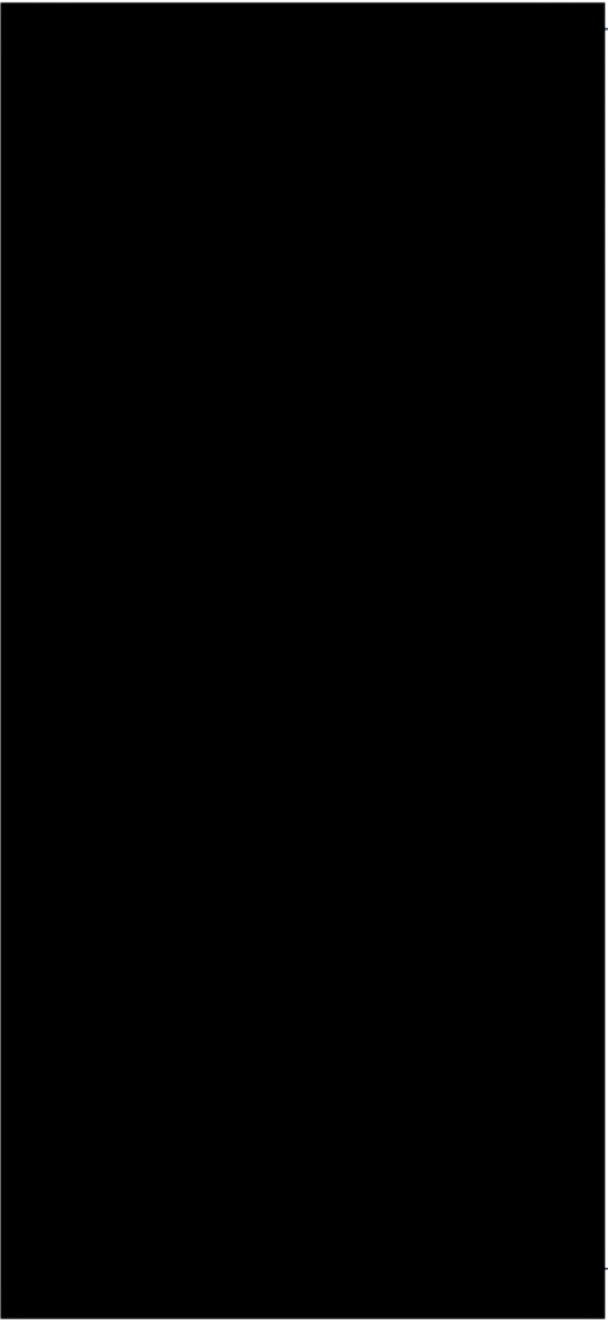
Verkehrsvertrag über SPNV-Leistungen im Netz Süd-West
 Alle Vertriebswege müssen Barrierefrei gemäß TSI-PRM und Barrierefreiheitsstärkungsgesetz
 Anhang 05a: Vertriebsinfrastruktur Los Süd-West

| Station | NAH SH Servicestelle | personenbediente Vertriebsstellen | | | | Automaten (FAA) | | Standort |
|--------------------|---|-----------------------------------|-----------------|------------------|------------------------------|-----------------|--|----------|
| | | Mindestöffnungszeit (Std./Woche) | Anzahl Schalter | Mindestbasierung | Öffnungszeiten So/Feriertage | Anzahl FAA | FAA light (ohne Bargeld) | |
| Itzehoe | im Bahnhofgebäude | 60 | 2 | 1 | mind. 4 h | 3 | Bestandsstandort | |
| Eimshorn | | | | | | 1 | Bestandsstandort | |
| Kiempenheide | | | | | | 2 | Bestandsstandort | |
| Kierpe | | | | | | | | |
| Glücksstadt | im Bahnhofgebäude oder aktueller Standort, in Abstimmung mit NAH SH | 40 | 1 | 1 | | 2 | Bestandsstandort | |
| Herzhorn | | | | | | 1 | Bestandsstandort | |
| Kellinghusen | | | | | | 1 | Standort in Abstimmung mit NAH SH | |
| Pinneberg | im Bahnhofgebäude oder Pavillon, Abstimmung mit NAH SH | 60 | 2 | 1 | mind. 4 h | 4 | 2x oben, 2x unten, Bestandsstandort je 1x pro Bahnsteig, Bestandsstandort | |
| Pisdorf | | | | | | 2 | | |
| Tomesch | im Bahnhofgebäude oder aktueller Standort, in Abstimmung mit NAH SH | 49 | 4 | 4 | | 3 | Bestandsstandort | |
| Horsl. in Holstein | | | | | | 1 | Bestandsstandort | |
| Dauerhof | | | | | | 1 | Bestandsstandort | |
| Summe | | 3 | | | | 21 | | |

An den übrigen Stationen ist der Vertrieb von Fahrkarten über andere Verkehrsverträge sichergestellt.



| Anmerkungen |
|--|
| Der Zugang zu den Räumlichkeiten der Servicestelle und der/die Schalter ist/sind stufenlos erreichbar. Ein Bindensystem wird soweit umgesetzt, dass keine baulichen Maßnahmen (insbesondere das Vorsehen taktiler Bodenlelemente) erforderlich sind. Kommande Vorgaben gemäß BfSG müssen erfüllt werden. Ausreichend Sitzgelegenheiten sind im Rahmen der räumlichen Gegebenheiten vorzuhalten |
| |
| |
| Sofern während der Vertragslaufzeit eine Sanierung/Umbau des Bahnhofs erfolgt, erfolgt eine mögliche neue Standortwahl in Abstimmung mit der NAH.SH |
| |
| |
| |
| |



Anhang 6b Fahrgastinformation

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Organisatorisches | 4 |
| 1.1 | Allgemein | 4 |
| 1.2 | Datennutzungsrechte | 4 |
| 1.3 | Fahrplanauskunftssysteme | 4 |
| 1.4 | Regelfahrplan-Abweichungskommunikation | 5 |
| 2 | Lieferung von Sollfahrplandaten | 6 |
| 2.1 | Grundsätzliches | 6 |
| 2.2 | Datenlieferung | 7 |
| 2.3 | Störungen bei der Datenübertragung | 7 |
| 2.4 | Filterung | 7 |
| 2.5 | Technische Schnittstellen | 7 |
| 2.6 | Zu liefernde Daten | 7 |
| 2.7 | Qualitätssicherung | 8 |
| 2.8 | Fristen | 9 |
| 2.9 | Weitere Akteure | 9 |
| 2.9.1 | Auskunftssysteme der DB AG und anderer Eisenbahnverwaltungen | 9 |
| 2.9.2 | Elektronisches Kursbuch | 10 |
| 2.9.3 | DELFI | 10 |
| 3 | Lieferung von Echtzeit-/Prognosedaten | 10 |
| 3.1 | Positionserfassung | 11 |
| 3.2 | Leitsystem | 11 |
| 3.3 | Technische Schnittstellen | 13 |
| 3.3.1 | Anwendungsfall Fahrplanauskunft | 13 |
| 3.3.2 | Anwendungsfall Fahrgastinformation an Stationen bzw. im Fahrzeug | 13 |
| 3.3.3 | Anwendungsfall Anschlussmanagement | 13 |
| 3.3.4 | Textmeldungen | 13 |
| 3.3.5 | Weitere technische Anforderungen | 14 |
| 3.4 | Erforderliche Daten | 14 |
| 3.4.1 | Sachlicher Umfang | 14 |
| 3.4.2 | Metadaten | 15 |
| 3.4.3 | Istdaten | 15 |
| 3.4.4 | Prognosedaten | 16 |
| 3.4.5 | Prognosequalität | 17 |
| 3.4.6 | Service- und Performance-Anforderungen | 17 |
| 3.5 | Wagenreihung | 18 |
| 3.6 | Auslastungsinformationen und -prognose | 18 |
| 4 | Störungsinformationen, Informationsmanagement | 19 |
| 4.1 | Definitionen | 19 |
| 4.2 | Ziele | 19 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.3 | Geschäftsvorfälle | 20 |
| 4.4 | Betrieb Live..... | 20 |
| 4.5 | Schnittstellen | 20 |
| 4.6 | Versorgung der Fahrzeuge | 21 |
| 5 | Anschlussmanagement | 21 |
| 5.1 | Allgemeines | 21 |
| 5.2 | Disposition von Anschlüssen | 21 |
| 5.2.1 | Abstimmung mit den relevanten Zu- und Abbringern..... | 21 |
| 5.2.2 | Koordination des Anschlussmanagements über die Leitstelle | 22 |
| 5.3 | Informationsgebung an die Reisenden..... | 22 |
| 5.3.1 | Allgemeine Anforderungen | 22 |
| 5.3.2 | Komprimierte Darstellung von Anschlussfahrten | 23 |
| 5.3.3 | Information zur Wartebereitschaft der Abbringerfahrten | 23 |
| 6 | Fahrgastinformationen an Stationen | 23 |
| 6.1 | Grundsätze | 23 |
| 6.2 | Qualitätssicherung | 24 |
| 6.3 | Zu kommunizierende Inhalte..... | 24 |
| 7 | Fahrgastinformation im Fahrzeug..... | 25 |
| 7.1 | Innenanzeigen | 25 |
| 7.2 | Infotainment..... | 26 |
| 8 | Ersatzbeförderung und Fahrplanabweichungen..... | 26 |
| 8.1 | Wegeleitung zwischen Bahnstationen und EV-Haltestellen | 26 |
| 8.1.1 | Dauerhafte Wegeleitung..... | 26 |
| 8.1.2 | Wegeleitung durch Personal | 27 |
| 8.1.3 | Temporär abweichende Wegeleitung | 27 |
| 8.1.4 | Barrierefreiheit in der Wegeleitung und Wegeföhrung | 28 |
| 8.2 | Ausstattung und Markierung der EV-Haltstelle..... | 28 |
| 8.3 | Ausgehängte Fahrplanabweichungsübersichten in Bahnstationen | 29 |
| 8.4 | Datenlieferungen, Anzeigen und Durchsagen..... | 30 |
| 8.4.1 | Anlaufphase der Ersatzbeförderung | 30 |
| 8.4.2 | Kurzfristige Ersatzbeförderung | 30 |
| 8.4.3 | Geplante Ersatzbeförderung | 31 |
| 8.5 | Weitere zu bedienende Informationsquellen | 32 |

1 Organisatorisches

1.1 Allgemein

Das EVU liefert statische Fahrplandaten an den Solldaten-Pool des Landes (vgl. Kapitel 2 **Lieferung von Sollfahrplandaten**). Es tauscht Echtzeitdaten mit der Datendrehscheibe des Landes (vgl. Kapitel 3 **Lieferung von Echtzeit-/Prognosedaten**). Die Kommunikation zu anderen Verkehrsunternehmen, z. B. für die Anschlusssicherung, läuft über die Datendrehscheibe des Landes. Aus diesen Systemen werden die Daten an die bundesweiten Hintergrundsysteme für Fahrgastinformation, insbesondere DELFI, weitergeleitet.

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

1.2 Datennutzungsrechte

Das EVU hat sicherzustellen, dass es an allen Daten zunächst ausschließlich nutzungsbe-rechtigt ist. Dies gilt nicht, soweit es sich um Daten handelt, die nur Dritte erheben/zuliefern können, wie beispielsweise Realzeiten aus der Infrastruktur über Betriebsdatenverteiler der Infrastrukturbetreiber oder Gleisinformationen. Das EVU räumt dem Land ein umfassendes und vorbehaltlich Absatz 3 ausschließliches Nutzungs- und Verwertungsrecht einschließlich des Rechts der Unterlizenzierung an allen Daten, die nicht durch Satz 2 ausgenommen sind, ein. Hierdurch entstehen für das Land keine weiteren Verpflichtungen.

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

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

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

1.3 Fahrplanauskunftssysteme

Es werden die nachfolgend genannten Systeme zur integrierten Reisendeninformation betrie-ben. Das EVU muss die erforderlichen standardisierten Schnittstellen zu bzw. von den jeweils genannten Betreibern einrichten und betreiben sowie die Datenversorgung sicherstellen.

| System | Kontaktinformationen |
|-----------------------------|---|
| Datendrehscheibe des Landes | NAH.SH GmbH Fritjov Kinder fahrgastinfo@nah.sh +49 431 66019-21 |
| Solldatenpool des Landes | Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN) connect@vbn.de |

1.4 Regelfahrplan-Abweichungskommunikation

Bezogen auf die Kommunikation des Fahrplans gibt es für das EVU die folgenden Aufgabenfelder:

- Lieferung von Sollfahrplandaten,
- Lieferung von Echtzeit-/Prognosedaten,
- Lieferung von textbasierten Meldungen (bspw. Störungsinfo),
- Information an Stationen/Haltestellen,
- Information in/am Fahrzeug,
- Information über Medien (analog, digital, personell).

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

- Zeitlicher Vorlauf zwischen dem Eintreten des Ereignisses, das zur Änderung des Fahrplans führt, und dem Bekanntwerden des Ereignisses beim EVU,
- Größe der Änderung als Kombination aus Umfang der Fahrplanänderungen und Menge der betroffenen Fahrgäste.

Hinsichtlich der zeitlichen Dimensionen können grob folgende Klassifizierungen vorgenommen werden.

- akut: zeitlicher Vorlauf ist nahe null (oder sogar negativ), wenn z. B. kurzfristig Gleiswechsel erfolgen oder unvorhersehbare Ereignisse den Betrieb stören (z. B. Baum auf Gleis).
- kurzfristig: der zeitliche Vorlauf beträgt wenige Tage und liegt üblicherweise außerhalb der Fristen, so dass eine rechtzeitige Verarbeitung neuer Sollfahrplandaten nicht gewährleistet ist.
- mittelfristig: der zeitliche Vorlauf ist ausreichend, sowohl Sollfahrplandaten als auch ggf. gedruckte Informationen zur Änderung bereitzustellen. Hierunter fallen üblicherweise die meisten baubedingten Änderungen.
- langfristig: die Änderung ist einige Monate im Voraus bekannt oder folgt sogar zeitlich definierten Rhythmen, z. B. jährlicher Fahrplanwechsel.

Falls Ereignisse akut bzw. kurzfristig bekannt werden, muss unverzüglich informiert werden. D. h., sind die Vorlaufzeiten zur Information der Fahrgäste aufgrund der verspäteten Kenntnis des EVU über das vorhersehbare bzw. geplante Ereignis nicht einzuhalten, sind die Fahrgäste unverzüglich nach Kenntnisnahme zu informieren. Bei mittel- und langfristigen Ereignissen erfolgt die Kommunikation mit sachgerechtem zeitlichem Vorlauf.

Bei mittelfristigen Ereignissen ist bereits nach der Erstinformation durch den Infrastrukturbetreiber über von Änderungen betroffene Fahrten ein vorankündigender Hinweis über mögliche Veränderungen gegenüber den Fahrgästen durch Meldungen an den Fahrten zu geben. Diese Hinweise werden durch das EVU wieder entfernt, sobald die vollständige Ankündigung gegenüber den Fahrgästen (durch die Änderung der Fahrplandaten und das Ergänzen der Ersatzbeförderung) erfolgt ist. Die Information zu Abweichungen erfolgt für alle zeitlichen Dimensionen stets vor, während und nach der Abweichung. Vor der Abweichung als Vorabinformation, während der Abweichung begleitend und nach der Abweichung als Abschlusskommunikation bzgl. Rückkehr zum vorherigen Regelfahrplan.

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

Zunächst gilt der Jahresfahrplan. Aufgrund der Ankündigung einer Baumaßnahme werden betroffene Fahrten mit Hinweismeldungen zu möglichen Änderungen versehen. Sobald die Planung der Baumaßnahme abgeschlossen ist, wird der Jahresfahrplan geändert durch einen mittelfristigen Baufahrplan (erste Abweichungskommunikation). Der mittelfristig geplante Baufahrplan wird kurzfristig um eine Woche verlängert (zweite Abweichungskommunikation). Während des kurzfristig verlängerten Bauzustandes kommt es zu einem Unwetter, welches zu einer Streckensperrung führt (dritte Abweichungskommunikation). Im Rahmen des dann operativ gefahrenen Störfallszenarios muss ad-hoc ein Gleiswechsel erfolgen (vierte Abweichungskommunikation).

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

2 Lieferung von Sollfahrplandaten

Unter Sollfahrplandaten werden alle aktuellen (tagesgenauen), einzuhaltenden Fahrplandaten verstanden. Dabei sind vorhersehbare Baumaßnahmen, Streckenumleitungen, abweichende Bahnsteige, Ersatzbeförderung, Sonder-, Entlastungs-, Weihnachts- und Veranstaltungsverkehre usw. zu berücksichtigen.

2.1 Grundsätzliches

Das EVU muss eine Solldatenbasis liefern, die verlässliche Prognosen ermöglicht.

Das EVU ist verpflichtet, die Sollfahrplandaten der vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen rechtzeitig (siehe Kapitel **2.8 Fristen** Fristen, elektronisch und unentgeltlich dem Land für die elektronische Fahrplanauskunft zur Verfügung zu stellen. Der Datenaustausch muss über Standardschnittstellen (siehe Kapitel **2.5 Technische Schnittstellen**) erfolgen. Die Beschaffung und anfallende Betriebskosten für den Datenaustausch sind im Angebot zu kalkulieren. Eine gesonderte Vergütung findet somit nicht statt.

2.2 Datenlieferung

Die Datenlieferung erfolgt an das Datenmanagement des Landes auf einen Cloud-Speicher. Alternative Übertragungswege (z. B. sFTP-Server) sind zwar grundsätzlich möglich, können jedoch nur nach Zustimmung des Landes genutzt werden, um einen möglichst hohen Automatisierungsgrad zu erreichen.

2.3 Störungen bei der Datenübertragung

Treten bei der Datenlieferung Störungen auf, muss das EVU dies dem Land unverzüglich, spätestens am Vormittag des auf die Störung folgenden Werktags, in Textform (z. B. per E-Mail) mitteilen. Soweit diese Störungen in ihren eigenen Verantwortungsbereich fallen, verpflichtet sich das Land, diese unverzüglich zu beseitigen oder für eine Beseitigung der Störung zu sorgen.

2.4 Filterung

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

2.5 Technische Schnittstellen

Der Datenaustausch von Sollfahrplandaten muss über eine der nachfolgend genannten standardisierten Schnittstellen erfolgen:

- ISA-Format,
- NeTEx,
- railML.

Die zu verwendende Schnittstelle sowie die anzuwendende Version sind mit dem Land abzustimmen. Dies gilt insbesondere bei Versionswechsel.

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

Änderungen an der Fahrplanungssoftware/Schnittstelle sind unverzüglich, mindestens jedoch drei Wochen vor der ersten regulären Datenlieferung mit dem Datenmanagement abzustimmen und einen Gesamtdatenabzug zum Test zu schicken.

Bei der Umstellung auf ein neues Lieferformat sind frühzeitig, mindestens jedoch drei Wochen vor der ersten Datenlieferung Testdaten zu schicken.

2.6 Zu liefernde Daten

Die Fahrplandaten umfassen insbesondere:

- Abfahrts- und Ankunftszeiten

- Anmerkungstexte
- Betreiber
- Betriebsdaten der Fahrzeuge
 - Ausstattung
 - Barrierefreiheit der Fahrzeuge, insbesondere Attribute bzgl. des Einstiegs ins Fahrzeug, Stellplätze für Rollstühle (ggf. als Mehrzweckbereich), Zugänglichkeit zu einem barrierefreien WC
 - Fahrradabteile
- Fahrt- und Liniennummern
- Fahrtverlauf/Linienführung mit allen bedienten Halten einschließlich deren DHID, Fahrzeuggattung (es ist die verkehrliche Gattung nicht die betriebliche Gattung zu übermitteln)
- Fahrzeugtyp
- Flügelungen und Durchbindungen
- Gleisangaben bzw. Angabe Haltestellenmast
- Gültigkeiten
- Realgraphen zur geografischen Darstellung des Fahrtverlaufs auf interaktiven Karten
- Richtungstexte entsprechend der Fahrzeugbeschilderung
- Service-Attribute
- Beförderungsklasse
- Fahrrad- und Gepäcktransport
- Anmeldefristen und Telefonnummern bei Bedarfsverkehren
- Verkehrsmittel
- Verkehrstage
- sonstige wichtige kundenrelevante Angaben (z. B. Kennzeichen der ÖPNV-Dachmarke)

Die Übermittlung der Fahrplandaten erfolgt mastscharf.

2.7 Qualitätssicherung

Falsche Fahrplandaten, die zu Fehlauskünften bei den Fahrgästen führen können, werden unverzüglich durch das EVU durch richtige ersetzt. Die gelieferten Daten werden bei der Aufbereitung unverändert gelassen bzw. können nicht korrigiert werden und müssen daher in den Planungssystemen der Datenlieferanten berichtigt und neu geliefert werden. Das EVU hat sicherzustellen, dass zu den an ihn gemeldeten Datenauffälligkeiten zeitnah eine Rückmeldung erfolgt. Als auffällig benannte Datensätze werden bis zur Korrektur nicht in die Fahrplandatenbank aufgenommen.

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

Um ein fehlerfreies Zusammenspiel der Systeme zu erreichen, ist das EVU verpflichtet, Änderungen am Sollfahrplan möglichst zeitgleich an die belieferten Systeme zu kommunizieren. Dies betrifft insbesondere das unternehmenseigene Leitsystem, das Land oder die von ihm benannte Stelle sowie das Europäische Fahrplanzentrum (EFZ) der DB AG.

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

2.8 Fristen

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

Bei Fahrplanwechseln sind die Fahrplaninformationen sowie ergänzende Fahrplaninformationen (z. B. Tarifzuständigkeit, Gleisinformationen, Fahrattribute) spätestens zehn Kalendertage vor Inkrafttreten des Fahrplanwechsels zu liefern.

Das EVU muss mittelfristig planbare Fahrplanänderungen (z. B. wegen Baustellen oder Veranstaltungen) und die Informationen darüber spätestens 18 Kalendertage vor Inkrafttreten der zeitweiligen Fahrplanänderung zur Verfügung stellen. Soweit die Frist zur vollständigen Ankündigung gegenüber den Fahrgästen unterschritten wird, ist die Fahrplanänderung stattdessen dispositiv unverzüglich über den Dienst VDV 454 REF-AUS/AUS <MitZusaetzlichenZeitfenstern> zu regeln (vgl. Kapitel **3 Lieferung von Echtzeit-/Prognosedaten**).

Für den sachgerechten zeitlichen Vorlauf sind bei mittelfristigen Ereignissen (insbesondere bei baubedingten Änderungen) die folgenden Mindestvorlaufzeiten und Schritte zur vollständigen Ankündigung der geänderten Fahrplandaten und neuen Fahrplandaten der Ersatzbeförderung gegenüber den Fahrgästen (ausgehend vom Zeitpunkt der Bereitstellung der aktualisierten Fahrplandaten durch den Infrastrukturbetreiber) zu wahren:

- acht Arbeitstage (bei einer verbleibenden Zeit bis zum Inkrafttreten von maximal vier Wochen, ausgehend vom Zeitpunkt der Bereitstellung der aktualisierten Fahrplandaten durch den Infrastrukturbetreiber),
- drei Wochen (bei einer verbleibenden Zeit bis zum Inkrafttreten von mehr als vier und weniger als zehn Wochen, ausgehend vom Zeitpunkt der Bereitstellung der aktualisierten Fahrplandaten durch den Infrastrukturbetreiber),
- sechs Wochen (bei einer verbleibenden Zeit bis zum Inkrafttreten von mehr als zehn Wochen, ausgehend vom Zeitpunkt der Bereitstellung der aktualisierten Fahrplandaten durch den Infrastrukturbetreiber).

2.9 Weitere Akteure

2.9.1 Auskunftssysteme der DB AG und anderer Eisenbahnverwaltungen

Das EVU muss Fahrplandaten neben genanntem Lieferkanal ohne gesonderte Vergütung unverzüglich auch an das Europäische Fahrplanzentrum (EFZ) zur Darstellung in den hieraus gespeisten Fahrgastinformationssystemen übernehmen. Statt des EFZ kann das Land auch eine andere Einrichtung benennen; für diese gelten die bezüglich des EFZ getroffenen Regelungen entsprechend.

Das EVU muss im Rahmen seiner Möglichkeiten darauf hinwirken, dass die Daten mindestens 10 Tage vor einzelnen Fahrplanänderungen in den Online-Fahrplan-Auskunftsmedien der DB AG veröffentlicht bzw. in den europäischen Datenpool der DB AG eingespielt werden, erforderlichenfalls auch gegen ein angemessenes und übliches Entgelt des EVU gegenüber der DB AG.

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

2.9.2 Elektronisches Kursbuch

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

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

2.9.3 DELFI

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

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

- Die einzelnen ID (je Linie, Teillinie bzw. Fahrt) werden vom Land vorgegeben. Das EVU hat diese zu übernehmen und in die Fahrplandaten zu integrieren und bei sämtlichen Datenübertragungen zu verwenden.
- Die einzelnen IDs (je Linie, Teillinie bzw. Fahrt) werden im Verantwortungsbereich des EVU im Rahmen der Fahrplandatenerzeugung erstellt und in allen Datenexporten an abnehmende Systeme geliefert.

Für die Angebotskalkulation ist davon auszugehen, dass

- DLID und DTID vom EVU übernommen werden,
- DFID vom EVU zu erzeugen und an die Datendrehscheibe des Landes zu liefern sind.

Die im Rahmen der Vertragslaufzeit anzuwendenden Verfahren der ID-Generierung werden im Rahmen der Betriebsaufnahmephase zwischen dem EVU und dem Land abgestimmt.

Das Land leitet die Fahrplandaten für das EVU kostenfrei an DELFI (Durchgängige Elektronische Fahrplaninformation) weiter und agiert damit als Erfüllungsgehilfe analog PBefG und § 2 der Mobilitätsdatenverordnung sowie der Delegierten Verordnung (EU) 1926/2017.

3 Lieferung von Echtzeit-/Prognosedaten

Das EVU muss für eine möglichst gute Echtzeitdatenbasis sorgen, damit verlässliche Prognosen möglich sind. Sobald für Fahrgäste relevante Informationen vorliegen, passt das EVU die Prognosen umgehend an.

3.1 Positionserfassung

Das EVU nutzt die über die Züge bereitgestellten Positionsdaten. Mit den Daten muss ein Soll-Ist-Abgleich des Fahrplans über ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) durchgeführt werden.

Folgende Kriterien sind im Zusammenhang mit der Positionserfassung zu erfüllen:

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

3.2 Leitsystem

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

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

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

- Eine aus Fahrzeugdaten ermittelte Fahrplanlage einer Zugfahrt muss stetig gegen Zuglaufmeldungen aus der Datenschnittstelle bzw. dem externen Verteiler des EIU validiert werden. Bei Differenzen muss Prognosehandlungsbedarf abgeleitet werden.
- Basierend auf allen im RBL vorhandenen Informationen müssen Prognosen sofort bzw. nach Überschreitung der jeweils vorgegebenen Hysterese (vgl. Kapitel **3.4.4 Prognosedaten**) für alle Halte und noch nicht stattgefundene Ereignisse (Abfahrt und Ankunft) erstellt und kommuniziert werden.
- Bei der Berechnung der Prognosen müssen insbesondere folgende Einflussgrößen berücksichtigt werden:
 - „Beschleunigung“ (z. B. bei infolge Fahrzeugstörung verminderter Traktionsleistung)

- „Geschwindigkeit“ (z. B. bei reduzierter Strecken- oder Fahrzeughöchstgeschwindigkeit)
 - „Haltestellenaufenthaltszeit“ (z. B. bei operativer Kürzung von längeren Verkehrshalten bis zur Mindestaufenthaltszeit, bei dispositiv festgelegtem Warten auf Anschlussreisende)
 - „betriebliche Haltezeiten“ (z. B. infolge dispositiver Änderungen bei Zugfolge, Zugkreuzung)
 - dispositive Eingriffe und deren Auswirkungen (z. B. Kurzwenden, Änderung der Fahrtenfolge)
-
- Das nicht erfolgte Passieren eines ggf. festgelegten Messpunktes muss (wenn keine konkreten gegenteiligen Informationen vorliegen) als Erhöhung der Prognose für alle noch nicht stattgefundenen Ereignisse (Abfahrt und Ankunft) gewertet und kommuniziert werden. Nach spätestens drei Minuten sind die Disponenten in der Betriebsleitzentrale und der Informationsmanager durch das RBL über den außerplanmäßigen Stillstand des Zuges zu informieren. Sie haben den Grund für den Halt zu klären und unverzüglich eine entsprechende Begründung für die Fahrgäste ins Fahrgastinformationssystem einzustellen.
 - Bei fehlender Anmeldung einer Fahrt am Leitsystem des EVU muss die Prognose für alle noch nicht stattgefundenen Ereignisse (Abfahrt und Ankunft) gemäß der jeweils definierten Hysterese erhöht bzw. zurückgenommen werden. Abfahrtsverzögerungen am Startbahnhof sind unmittelbar darzustellen. Nach spätestens fünf Minuten ist über die Fahrgastinformation über den Grund zu informieren. Insbesondere darf zu keinem Zeitpunkt eine pünktliche Prognose für aktuelle Fahrten beauskunftet werden, die nicht der Kontrolle des Leitsystems unterliegen.
 - Das RBL muss über eine Selektionsfunktion zur Batch-Bearbeitung von mehreren betroffenen Fahrten einschließlich Taktgruppen verfügen. Es muss das schnelle Setzen jeglicher Geschäftsvorfälle (insbesondere manuelle Prognosen/dispositive Fahrzeitänderungen, Fahrt-/Haltausfälle, Zusatzhalte, Verspätungsbegründungen, Qualitätsabweichungen) möglich sein. Die Selektion der betroffenen Fahrten muss mindestens nach Linie (mit Richtung), Zugnummernschema, Halte und Zeit möglich sein.
 - Konzepte für Betriebsstörungen sind integraler Bestandteil des RBL- Die Disponenten können einfach diese Konzept auf einzelne Abschnitte, Linien oder Linienbündel anwenden (insbesondere zum schnellen Einspielen von Haltausfällen/Fahrtausfällen, Zusatzhalten mit hinterlegten Fahrzeiten - auch bei Fahrwegänderung/Umleitung) referenzierte Ersatzzüge bei Brechungen (Inselverkehr) unter Angabe der Brechpunkte und Ersatzbeförderung sowie Verspätungsbegründung, Störungsinformation für die betroffenen Fahrten) ein.
 - Prognosen/Geschäftsvorfälle müssen auf Folgefahrten (Umlauf) vererbt werden, einschließlich Berücksichtigung von Wendezeiten und automatischen Setzens der Verspätungsbegründung „Verspätung aus vorheriger Fahrt“, soweit keine andere Codierung vorgenommen wurde. Verspätungen aus einer vorherigen Fahrt sind spätestens zur Fahrtanmeldung der Folgefahrt (vgl. unten) für diese zu übernehmen.
 - Ein schnelles manuelles Anlegen von Zusatzfahrten/Ersatzfahrten (einschließlich Ersatzbeförderung bei Fahrwegunterbrechungen) muss ebenso vom RBL unterstützt und vorgenommen werden.
 - Zur Gewährleistung einer hohen Prognosequalität sind Fahrkurven und statistische Prozesse (z. B. Lernen aus vorangegangenen Fahrten für eine verbesserte Prognosequalität) zu berücksichtigen.

- Eine Umschlüsselung von betrieblichen Gleisbezeichnungen in Kundengleise muss erfolgen (vgl. dazu auch Kapitel **3.4.2 Metadaten**).

Soweit möglich, sind vom EVU bis zwei Monate vor Betriebsaufnahme folgende Punkte zu testen und erkannte Mängel zu beheben:

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

3.3 Technische Schnittstellen

3.3.1 Anwendungsfall Fahrplanauskunft

Die aktuellen Verkehrsdaten sind vom EVU gemäß den in VDV-Schrift 454 (Dienste AUS und RefAUS in der zum Zeitpunkt der Angebotslegung aktuellen Version, derzeit 3.1) definierten Formaten und Prozeduren zu liefern.

3.3.2 Anwendungsfall Fahrgastinformation an Stationen bzw. im Fahrzeug

Die tagesaktuellen Sollfahrpläne und die aktuellen Verkehrsdaten gemäß den in VDV-Schrift 453 (Dienste DFI und RefDFI in der zum Zeitpunkt der Angebotslegung aktuellen Version, derzeit 3.1) definierten Formaten und Prozeduren ab Betriebsaufnahme zu liefern.

3.3.3 Anwendungsfall Anschlussmanagement

Aus dem RBL ist eine Kommunikationsmöglichkeit zu anderen RBL-Systemen im Bediengebiet zum Zwecke der Anschlusssicherung (automatische Voranmeldung definierter verspäteter Zubringer) und Fahrgastinformation mittels des Dienstes ANS gemäß VDV-Schrift 453 einschließlich Rückkanal zu realisieren.

Im Falle des Anschlusszubringers sind insbesondere die Datensätze „Ausfall“, „Haltepositionsänderung“ und „wartet bis“ von den abbringenden ÖPNV/SPNV-Unternehmen zu verarbeiten. Im Falle des Anschlussabbringers ist insbesondere die eigene Wartebereitschaft an den Anschlusszubringer rechtzeitig zu übermitteln. Zur Vermeidung einer Vielzahl von Datenschnittstellen zu den einzelnen RBL-Systemen innerhalb des Bediengebietes ist dies über die Datendrehscheibe des Landes (ebenfalls VDV-Schrift 453 und VDV-Schrift 454) zu realisieren. Weitere Anforderungen zum Anschlussmanagement sind in Kapitel **5 Anschlussmanagement** geregelt.

3.3.4 Textmeldungen

Die Anforderungen zur Verarbeitung und Lieferung von Textmeldungen sind in Kapitel **4 Störungsinformationen, Informationsmanagement** geregelt.

3.3.5 Weitere technische Anforderungen

Details zur Kopplung an die Server der genannten Reisendeninformationssysteme, z. B. netzwerktechnische Voraussetzungen sind zwischen dem Land und dem EVU zeitnah nach Auftragsvergabe abzustimmen.

Die Datenübertragung an den Server des jeweiligen Reisendeninformationssystems erfolgt über das Internet (VPN, http, https). Die hierfür notwendigen Funktionstests sowie Abnahmen sind durch die beteiligten Kopplungspartner gemeinsam auszuführen und funktionsfähig in Betrieb zu nehmen und zu halten. Im gegenseitigen Einvernehmen kann auch ein anderes Schnittstellenformat vereinbart werden. Für die Datenübertragung sind die jeweiligen Kopplungspartner für ihre Seite jeweils selbst verantwortlich und tragen ihre jeweiligen Kosten. Dabei sind insbesondere zu berücksichtigen:

- alle Lizenz- und Einrichtungskosten,
- die Kosten für die erforderliche Hard- und Software,
- der Aufwand für die Abstimmung mit den Partnern sowie
- die Kosten für die Datenübermittlung selbst,

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

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

3.4 Erforderliche Daten

3.4.1 Sachlicher Umfang

Abweichungen vom Sollfahrplan umfassen mindestens folgende Aspekte:

- Zugausfall/Teilausfall,
- kurzfristige Fahrplanänderungen,
- zusätzliche Zuglaufdaten,
- Zusatzfahrt,
- Änderungen des Fahrzeugtyps/der Ausstattung (insbesondere relevant für Barrierefreiheit und Fahrgastinformation),
- Änderungen des Fahrwegs/Haltestellensperrungen,
- außerplanmäßiger Halt,
- Änderungen von Gleisen/Steigen/Bereichen (insbesondere für Kuppeln und Flügeln von Bedeutung),
- Änderungen von Attributen (z. B. Einsteigeverbot, Fahrradmitnahme),
- Informationen zur Auslastung (vgl. Kapitel 3.6 Auslastungsinformationen und -prognose),
- Informationen über das Abwarten von Anschlüssen bzw. Anschlussbruch,

- Ersatzbeförderung (vgl. Kapitel 8 Ersatzbeförderung und Fahrplanabweichungen).

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

Fahrtanmeldungen und Fahrtzeitprognosen für Fahrten mit Zugflügelungen sind entsprechend der gemeldeten Fahrplandaten (vgl. Kapitel **2 Lieferung von Sollfahrplandaten**) zu liefern:

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

Das EVU stellt für die Ersatzbeförderung laufend Fahrtzeitprognosen bereit. Dies kann das EVU dadurch erreichen, dass zur Ersatzbeförderung ausschließlich solche Fahrzeuge verwendet werden, die in ein Leitsystem eingebunden sind, welches Fahrtzeitprognosen an den Beauftragten übermitteln kann (vgl. Kapitel **8 Ersatzbeförderung und Fahrplanabweichungen**).

3.4.2 Metadaten

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

Die mit den Prognosedaten gelieferten Fahrten müssen auf Basis der unter Kapitel **2 Lieferung von Sollfahrplandaten** gelieferten bahnsteig-/mastscharfen Fahrplandaten beruhen. Abweichungen dazu sind durch die Systeme anzuzeigen. Zusatzfahrten sind entsprechend zu kennzeichnen. Für die Abbildung der in den Echtzeitdaten verwendeten Haltepunkte und Linien auf den Sollfahrplan muss vom EVU eine laufend aktuell gehaltene Metadatenliste bereitgestellt werden.

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

3.4.3 Istdaten

Istdaten geben zum Zeitpunkt der Abfrage die aktuelle Position des Fahrzeugs der jeweiligen Fahrt wieder. Insbesondere die tatsächlich realisierte Ankunfts- und Abfahrtszeit eines Fahrzeugs an einer Verkehrsstation stellt für die Fahrgastinformation ein fahrgastrelevantes Informationsmerkmal dar. Das EVU muss daher die haltestellenspezifischen Istdaten sowie die

Position der eingesetzten Fahrzeuge zwischen den Haltestellen für die Fahrgastinformation bereitstellen.

Mindestanforderungen Istdaten:

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

3.4.4 Prognosedaten

Die gemäß den Anforderungen in Kapitel **3.2 Leitsystem** prognostizierten Ankunfts- und Abfahrtszeiten sind für alle zu bedienenden Verkehrsstationen zu ermitteln und zu übertragen (Dienst AUS gemäß VDV-Schrift 454 und Dienst DFI und ANS gemäß VDV-Schrift 453).

Mindestanforderungen Prognosedaten:

- Datenquantität: Prognosedaten sind zu übermitteln, sobald diese im RBL erzeugt werden. Für den SPNV sind diese Daten
 - auf der Basis einer technischen Prognose so früh wie möglich und
 - auf der Basis einer qualifizierten Prüfung und Bestätigung durch das Dispositionspersonal spätestens 60 Minuten vor fahrplanmäßigem Fahrtbeginn für die komplette Fahrt (Ankunfts- und Abfahrtszeiten an allen nachfolgenden Haltestellen) zu ermitteln und zu übertragen. Für operativ einsetzende Fahrten ist die Prognose so früh wie möglich abzusetzen.
- Datengenauigkeit:
 - Sämtliche Zeitangaben zu den Fahrtereignissen sind im Referenz- und Prozessdatendienst minutengenau (Sekunde:00) zu liefern und zu berechnen, soweit die Hysterese während der Vertragslaufzeit durch das Land nicht auf einen Wert kleiner 60 Sekunden festgelegt wird (in diesem Fall sind sekundengenaue Prognosen zu übermitteln).
 - Abweichend davon sind Zeitangaben für Istdaten (IstAbfahrtPrognose mit IstAbfahrtPrognoseStatus Real bzw. IstAnkunftPrognose mit IstAnkunftPrognoseStatus Real) stets sekundengenau zu liefern. Zeitangaben erfolgen unter Angabe der Abweichung zu UTC, z. B. 2024-01-05T07:29:52+02:00
- Datenintensität:
 - Datenübergabe erforderlich im Falle einer Abweichung von 30 Sekunden zur vorherigen Prognose,
 - jedoch maximale Dauer zwischen zwei Datenübergaben: zwei Minuten.
- Datenqualität:
 - Daten dürfen maximal eine Minute alt sein (Erfassung, Berechnung, Übertragung); Zielwert sind 10 Sekunden
 - Die Verfügbarkeit der Prognosedaten darf 95,0% bei der Generierung und Absendung der Datentelegramme nicht unterschreiten. Der Prozentsatz bezieht

sich auf alle planmäßigen Verkehrshalte und gilt für die Sendung bis zum Zeitpunkt der tatsächlichen Ankunft bzw. Abfahrt an der jeweiligen Verkehrsstation.

3.4.5 Prognosequalität

3.4.5.1 Dispositive Fahrtzeitänderungen/Prognoseeingriffe

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

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

Bei dispositiven Eingriffen in die automatische Prognose des RBL soll zudem, soweit durch den Disponenten einschätzbar, das Element IstAbfahrtPrognoseQualitaet bzw. IstAnkunftPrognoseQualitaet mit den Stufen 1–4 geliefert werden. Ist keine Prognose für einen IstHalt möglich, ist Stufe 5 zu übermitteln (vgl. VDV-Schrift 453). Wurde für einen IstHalt keine andere Prognosequalität gesetzt und ist keine Prognose möglich (= unbestimmt verspätet), ist das Element PrognoseUngenau zu übermitteln. Dabei ist der Grund mit anzugeben. An einem IstHalt sind PrognoseUngenau und die Elemente der Prognosequalität nicht gleichzeitig zu verwenden (z. B. bei unterschiedlichen Qualitätsstufen für Ankunft und Abfahrt). Ist keine Prognose möglich, ist das Element PrognoseUngenau aufgrund der Übermittlungsmöglichkeit des Grundes einer Übermittlung von Prognosequalität mit Stufe 5 vorzuziehen.

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

3.4.5.2 Automatische Erkennung „Unmöglichkeit einer Prognose“

Erkennt das RBL, dass keine valide Prognose möglich ist (z. B. Fahrzeug steht bereits für eine gewisse Zeit auf offener Strecke oder größere Haltezeitüberschreitung an einer Station), wird das Element PrognoseUngenau an den betroffenen IstHalt-Elementen mit dem entsprechenden Grund gesetzt (soweit kein dispositiver Eingriff erfolgt). Abnehmer werten dies als unbestimmt verspätet. Das RBL stellt dennoch bis auf weiteres aufgrund von Abnehmerabwärtskompatibilität nicht die weiteren Prognosen (hochzählende Verspätung) ein bzw. es erfolgt durch das Verkehrsunternehmen ein dispositiver Eingriff gemäß Kapitel **3.4.5.1 Dispositive Fahrtzeitänderungen/Prognoseeingriffe**.

3.4.6 Service- und Performance-Anforderungen

Bei einer unbeabsichtigt auftretenden Störung ist die Verfügbarkeit binnen 6 Stunden wiederherzustellen. Das EVU hat folgende Service- und Performance-Level für die produktiven Datenlieferungen sicherzustellen:

- Service Level:

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

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

3.5 Wagenreihung

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

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

Die Übermittlung der Ausrichtung eines Fahrzeugs, z. B. Ordnung der Wagen AB-Wagen, B-Wagen (Element [FoFahrzeugTyp]) bzw. wagenspezifische Ausstattung, soll ausschließlich im Rahmen der [IstFormation] erfolgen. Im Rahmen der [SollFormation] soll lediglich die geplante Traktionsstärke ohne ausrichtungsspezifische Informationen abgebildet werden. Dies gilt nicht für die Einfahrtrichtung am Halt.

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

Informationen zur Wagenreihung sind gemäß der VDV-Schrift 454 zu liefern. Die Anwendungen WASA der Station & Service AG und „Virtueller Zug“ der DB AG können zusätzlich genutzt werden, aber nicht anstelle der Datenlieferungen gemäß VDV-Schrift 454 beschrieben.

3.6 Auslastungsinformationen und -prognose

Die Fahrzeuge sind mit Sensoren zur Erfassung der Auslastung ausgestattet. Das AFZS des Zuges sendet die Auslastungsinformationen an das Back Office-System des EVU. Das EVU stellt Soll-/Prognose- und Ist-Daten zur Berechnung des Auslastungsgrades der eingesetzten Fahrzeuge je Fahrzeugeinheit haltabschnittsbezogen dem Land zur Verfügung. Das Land

strebt an, die Methodik der Auslastungsprognose und -kommunikation sowie die daraus resultierenden Anforderungen an die beteiligten Akteure an der VDV-Mitteilung 7052 „Auslastungskommunikation in der Fahrgastinformation“ auszurichten. Die Daten erfassen über den gesamten Zugverband der jeweiligen Fahrt jeweils die einzelnen Wagen.

Als Datenelemente sind zu liefern: Linienbezeichnung, Fahrtnummer, Wagennummer, Position des Fahrzeugs im Zugverband, Soll- und Ist-Kapazität absolut (differenziert nach Messobjektkategorie), Ist-Auslastung absolut (differenziert nach Messobjektkategorie), Zeitpunkt und Ort (geografisch und logisch zum Fahrtverlauf) der Messwertermittlung.

Die Daten sind als Push-Information über eine Schnittstelle zur Verfügung zu stellen. Bei Änderung der Auslastung erfolgt eine Datenaktualisierung. Die Schnittstelle wird im Rahmen des Betriebsaufnahme Prozesses zwischen dem EVU und dem Land sowie den Betreibern der Reisendeninformationssysteme abgestimmt. Sofern eine nach Angebotsfrist erscheinende einschlägige VDV-Schrift hierzu konkretere Vorgaben macht, ist diese zu beachten.

Neben den historischen Auslastungsinformationen stellt das EVU Prognosen zur Auslastung über eine Schnittstelle zur Darstellung in den Fahrgastinformationsmedien zur Verfügung. Die Prognose berechnet das EVU auf der Basis von statistischen Auswertungen der vergangenen Auslastungen, unterteilt mindestens nach Wochentagen, Tageszeit, Ferienzeiten und Jahreszeit. Neben der statischen Auswertung zieht das EVU Informationen zu Veranstaltungen und Einflüssen des Wetters in die Prognose ein. Das EVU passt die Prognosen laufend an die vergangenen Ergebnisse zu den jeweiligen Einflusskategorien an.

4 Störungsinformationen, Informationsmanagement

Störungsinformationen bestehen im Wesentlichen aus Textmeldungen und der Meldung von Geschäftsvorfällen, wie z. B. Zugausfall. Entgegen den automatisiert entstehenden Verspätungsmeldungen und Geschäftsvorfällen von Netz und Stationen sind Textmeldungen qualitativer Art und unterliegen einer Redaktion.

4.1 Definitionen

Textmeldungen ergänzen die automatisiert generierten Echtzeitdaten (Verspätungsmeldungen, Gleiswechsel, Anschlusssicherung, Ausfall usw.) um qualitative Erklärungen, Hinweise, Störungsinformationen oder Warnungen. Die Erstellung von Textmeldungen erfolgt i. d. R. manuell. Textmeldungen sind ein wesentliches Qualitätsmerkmal des Öffentlichen Verkehrs und entfalten großen Nutzen für Fahrgäste zur Orientierung und für die Reiseplanung. Die Relevanz für die Fahrgäste nimmt mit der Abweichung vom Regelbetrieb zu und ist bei Großstörungen am wichtigsten. Die Informationen für die Textmeldungen stammen von den Disponenten der Leitstellen des EVU, aus den Betriebszentralen (BZ), von DB Netz oder DB Station & Service.

Geschäftsvorfälle sind Fahrgastinformationen, die über das RBL des EVU digital in die Fahrgastinformationssysteme übermittelt werden. Zu den Geschäftsvorfällen gehören z. B. Fahrtausfall, Zusatzhalte, Umleitungen oder aus dritten Kanälen weitergeleitete Informationen, wie Gleiswechsel aus dem externen Verteiler der DB Netz.

4.2 Ziele

Der Aufwand der Versorgung der Fahrgäste mit Informationen steigt mit dem Grad der Abweichung vom Regelbetrieb und mit der Schwere der Störungen. Die Personalkapazität zur Er-

stellung von Störungsinformationen muss insbesondere bereitstehen, wenn der Informationsbedarf der Fahrgäste hoch ist und darf für die Aufgabe der Fahrgastinformation nicht von anderen Aufgaben behindert werden. Zudem müssen die mit der Texteingabe befassten Personale an den Orten präsent sein, an denen die Informationen zusammenlaufen. Das EVU sorgt dafür, dass andere Aufgaben nicht die Erstellung der Textmeldungen behindern.

4.3 Geschäftsvorfälle

Die Leitstelle muss jederzeit gewährleisten, dass sämtliche Geschäftsvorfälle für den gesamten Zuglauf von einer Prognose für die Bereitstellung bis zur Ankunft am Zielbahnhof unmittelbar nach deren Bekanntwerden bzw. Erwartungseintritt in dem Leitsystem (RBL) des EVU für die betroffenen und aufgrund einer Störungsprognose voraussichtlich betroffenen Fahrten in adäquater Qualität (Rechtzeitigkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit) umgesetzt und an die Datendrehscheibe des Landes geliefert werden.

4.4 Betrieb Live

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

4.5 Schnittstellen

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

Sofern Meldungen über VDV454 abgesetzt werden, sind Verspätungsbegründungen für Verspätungsprognosen und, soweit inhaltlich zutreffend, Störungsbegründungen für dispositive Maßnahmen, über das Element

```
<StoerungsInfo>  
  <Ursache>LONGNAME</Ursache>  
</StoerungsInfo>
```

innerhalb des Elements <IstHalt> zu liefern. Eine Teilfahrtlieferung von nur betroffenen Halten ist möglich. Nichtgelieferte Halte bleiben bei einer Teilfahrtlieferung unverändert bestehen. Unbeschadet der Lieferung der Information als Komplettfahrt oder als Teilfahrt ist der für die Datenlieferung aktuelle bekannte Datenstand zu übermitteln. Das Element ist unabhängig von der Übermittlung einer Komplettfahrt/Teilfahrt nur dann zu liefern, soweit Störungs-/Verspätungsbegründungen für den jeweiligen Halt vorliegen. Es ist nicht zu liefern, soweit keine Störungs-/Verspätungsbegründungen für den jeweiligen Halt vorliegen. Kommt es zu einer Änderung, z. B. weil ein anderes Ereignis (bzw. die Aufhebung der Störungs-/Verspätungsbegründung) nunmehr als Begründung zutreffend ist, wird der Grund nur für die dann betroffenen Halte gesetzt, d. h. insbesondere nicht für bereits abgefahrene Halte, für die weiter die „alte“ Störungs-/Verspätungsbegründung z. B. im Falle einer notwendigen Komplettfahrtlieferung zu übermitteln ist.

Kundenfreitexte sind über die Elemente [FahrHaltspezialText]/[FahrtspezialText] (am [IstHalt] bzw. an der [IstFahrt]) für die Fahrgastinformation zu übermitteln. Dies beinhaltet Informationen im Störfall (z. B. „Ersatzverkehr ab [Station X] ist eingerichtet“). Um die Informationslücke zwischen dem veröffentlichten Periodenfahrplan und einem neuen (insb. baustellenbedingten) EFZ-Sollfahrplan zu schließen, informiert das EVU hierüber insbesondere auch zu Änderungen im Fahrtverlauf zwischen einem neuen EFZ-Sollfahrplan gegenüber dem Jahres-/Periodenfahrplan, die mangels Abweichung gegenüber dem EFZ-Sollfahrplan nicht mehr per Geschäftsvorfall ausgewiesen werden (z. B. Umleitungen/planmäßige Haltentfalle und „Zusatzhalte“, SEV ab Station X usw.).

4.6 Versorgung der Fahrzeuge

Das EVU verpflichtet sich, die Informationen anderer EVU zu abonnieren, um sie soweit für die betreffende Fahrt bzw. für Fahrtverlauf und Umstiegsinformation relevant, über Ansagen im Fahrzeug durch das Zugbegleitpersonal dem Fahrgast mitzuteilen.

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

5 Anschlussmanagement

5.1 Allgemeines

Die technischen Anforderungen an das Anschlussmanagement, insbesondere die erforderlichen Schnittstellen und die auszutauschenden Daten und Informationen sind in den Kapiteln **2 Lieferung von Sollfahrplandaten** und **3 Lieferung von Echtzeit-/Prognosedaten** beschrieben.

Mindestens an den gemäß Verkehrsvertrag Kapitel **3.4 b) Anschlusssicherung definierten Verknüpfungspunkten** ist eine verkehrsmittel- und unternehmensübergreifende Anschlusssicherung durchzuführen.

Bei Bedarf können die Vertragspartner die Anschlusssicherung auch an weiteren Verknüpfungspunkten im vertragsgegenständlichen Netz vereinbaren. Sollten hieraus zusätzliche Kosten für das EVU erwachsen, werden diese auf Nachweis durch das Land ersetzt. Es gilt § 2 Nr. 3 VOL/B.

Das EVU fungiert im Sinne des Anschlussmanagements grundsätzlich sowohl als Zubringer als auch als Abbringer mit den entsprechenden Pflichten.

5.2 Disposition von Anschlüssen

5.2.1 Abstimmung mit den relevanten Zu- und Abbringern

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

Das EVU erklärt seine Bereitschaft, auf Anforderung mit den im Bediengebiet vorhandenen und künftig geschaffenen lokalen RBL-Systemen über die Datendrehscheibe des Landes zu kooperieren und Daten auszutauschen sowie die Datenversorgung der Fahrplanauskunftssysteme mit Echtzeitdaten sicherzustellen.

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

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

5.2.2 Koordination des Anschlussmanagements über die Leitstelle

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

Dazu sind

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

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

Im Rahmen des Anschlussmanagements ist durch das EVU die Disposition von Anschlüssen, die sich aus den gewünschten Reiseverbindungen von angemeldeten Reisegruppen ergeben, sicherzustellen.

5.3 Informationsgebung an die Reisenden

5.3.1 Allgemeine Anforderungen

Die Informationen über die Anschlussfahrten sowie den Status der Anschlüsse ist u.a. im Fahrzeug über Monitore gemäß Kapitel 7.1 **Innenanzeigen** darzustellen.

Hierzu gelten die nachfolgenden Anforderungen:

- Auf den Monitoren werden nur Abbringer angezeigt, die maximal 30 Minuten nach Ankunft der Fahrt am jeweiligen Halt abfahren.
- Anschlüsse aus dem ANS-Dienst (geplante Anschlüsse) sind in der Darstellung höher zu priorisieren.
- In der Regel zeigen die Innenmonitore Echtzeitdaten an. Sofern für eine Fahrt keine Echtzeitdaten verfügbar sind, zeigen die Innenmonitore ersatzweise die Plandaten an.
- Echtzeitdaten sind die Datengrundlage, Plandaten werden nur bei Mangel an Echtzeitdaten verwendet.
- Angezeigt werden alle Anschlüsse, die eine sinnvolle Weiterreise ermöglichen.
- Die Sortierung der Abbringer erfolgt nach ihrer Abfahrtszeit (der früheste erreichbare Abbringer wird zuerst angezeigt). Echtzeit- und Plandaten (wo als Ersatz für Echtzeitdaten notwendig) werden hier gleichberechtigt chronologisch verwendet.

- Für jede Abbringerfahrt wird eine separate Zeile verwendet. Dies gilt auch für Fahrten, die im Rahmen eines Flügelungskonzepts abschnittsweise vereinigt verkehren.
- Abbringer, die der eigenen Linie angehören, werden nur angezeigt, wenn sie für den Fahrgast einen Mehrwert haben. Für eine sachgerechte Filterung verkehrlich sinnvoller Anschlüsse ist insbesondere zu berücksichtigen, ob der nächste Halt der jeweiligen Anschlussfahrt
 - mit dem nächsten Halt der eigenen Fahrt identisch ist und nicht durch die Anschlussfahrt früher als durch die eigene Fahrt erreicht wird (Vermeiden von Verweisen auf Anschlüsse auf eindeutige Parallelverkehre, die nicht schneller sind),
 - mit dem vorherigen Halt der eigenen Fahrt identisch ist. (Vermeiden von Verweisen auf Anschlüsse in der unmittelbaren Gegenrichtung).
- Weitere Produktklassen, die über die gewöhnlichen Produktklassen (Bahn-Fernverkehr, Bahn-Regionalverkehr, S-Bahn, U-Bahn, Tram, Bus, Fähre) hinausgehen, müssen, falls vorhanden, mit dem entsprechenden Signet abgebildet werden. Auch Merkmale von speziellen Produktklassen (z. B. Rufbus, X-Busse) müssen entsprechend abgebildet werden.
- Bei Rufbussen ist beispielsweise ein Hinweis notwendig, der darüber informiert, dass der Rufbus nur nach vorheriger Anmeldung verkehrt.
- Kurzfristige Zusatzfahrten Dritter, sofern über Echtzeitdatenschnittstellen bereitgestellt, müssen abgebildet werden können.

5.3.2 Komprimierte Darstellung von Anschlussfahrten

Für einige große Verkehrsknotenpunkte ist eine detaillierte Auflistung der einzelnen nächsten Anschlüsse gemäß den oberen Kriterien nicht sinnvoll, da die Vielfältigkeit und die Taktrate der Abbringer eine zu große Masse an Fahrten verursachen, um übersichtlich dargestellt werden zu können. Für solche Fälle stimmt das EVU vor Betriebsaufnahme mit dem Land ab, wie eine reduzierte/komprimierte Darstellung umgesetzt wird. Möglich wären bspw. die Filterung nach Verkehrsmittel oder die Reduzierung auf Liniennummern.

5.3.3 Information zur Wartebereitschaft der Abbringerfahrten

Bestandteil der Anschlusssicherung ist die Information der Fahrgäste im Zubringer darüber, ob der Abbringer wartet oder nicht („Rückkanal ins Fahrzeug“). Das EVU ist verpflichtet, Informationen, ob ein Abbringer wartet oder nicht, unverzüglich den Fahrgästen im jeweiligen Fahrzeug über die Monitore zu übermitteln.

Im Fall von gesicherten Anschlüssen wird angezeigt, bis zu welcher Uhrzeit der Abbringer warten wird („wartet bis“) sofern die Information vom Abbringer bzw. über die Datendreh-scheibe des Landes bereitgestellt wird.

Im Einzelfall sollen auch Abbringer von nahegelegenen Haltestellen angezeigt werden, die der jeweiligen Haltestelle zugeordnet/beigeordnet sind, sofern eine Einzelfallprüfung einen Mehrwert aufzeigt.

6 Fahrgastinformationen an Stationen

6.1 Grundsätze

Das EVU hat im Rahmen seiner technischen und vertraglichen Befugnisse sicherzustellen, dass für alle von ihm durchgeführten Fahrten an allen Stationen statische und dynamische

Fahrgastinformationen gegeben werden, die mindestens die nachfolgend beschriebenen Anforderungen erfüllen.

Die dynamischen Fahrgastinformationen müssen mindestens auf optischem und akustischem Wege erfolgen, soweit die technische Ausstattung der jeweiligen Verkehrsstation dafür geeignet ist.

Falls sich der Betreiber der Verkehrsstation die Information der Reisenden vorbehält, muss das EVU diesem die notwendigen Daten gemäß dessen Nutzungsbedingungen zuliefern. Falls der Betreiber der Verkehrsstation nur die technische Infrastruktur (Monitore, Lautsprecher) zur Verfügung stellt, muss das EVU in Kooperation mit dem jeweiligen Betreiber der Verkehrsstation sicherstellen, dass die geforderten Fahrgastinformationen vollumfänglich gegeben werden.

Soweit das EVU die geforderten Leistungen zur Fahrgastinformation an den Verkehrsstationen nicht in eigener Verantwortung erbringt, muss es auf die dafür zuständigen Unternehmen aktiv Einfluss nehmen. Die aktive Einflussnahme ist dem Land auf dessen Anforderung hin nachzuweisen. Dazu gehören insbesondere

- der Abschluss entsprechender Vereinbarungen mit den dafür zuständigen Unternehmen,
- die kontinuierliche Überprüfung der Einhaltung der vereinbarten Leistungen und
- die Unterrichtung des Landes im Falle erheblicher Schlecht- bzw. Nichtleistung.

Falls der jeweilige Stationsbetreiber die Fahrgastinformation bzgl. der Züge des EVU nicht wie vereinbart umsetzt, muss das EVU dies mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln gegenüber dem jeweiligen Stationsbetreiber durchsetzen und wenn nötig, auf Verlangen des Landes rechtlich gegen diesen vorgehen. Ist die Vertragspflicht danach nicht zu erfüllen, wird das EVU davon befreit.

Das EVU überprüft regelmäßig und fortlaufend, ob die von ihm an das Eisenbahninfrastrukturunternehmen übermittelten Informationen zu aktuellen Verspätungen, Ausfällen und Störungen in den Informationsmedien vor Ort an den Stationen (z. B. DSA, Zuganzeiger) angezeigt werden.

6.2 Qualitätssicherung

Das EVU muss sicherstellen, dass die Anforderungen der jeweiligen Stationsbetreiber zur visuellen bzw. akustischen Fahrgastinformation über dessen Medien (Anzeige-, Beschallungssysteme usw.) erfüllt werden. Dynamische akustische und optische Informationen dürfen sich nicht widersprechen.

Das EVU muss regelmäßig und fortlaufend überprüfen, ob die von ihm an den jeweiligen Stationsbetreiber bzw. dessen Beauftragten übermittelten Informationen zu aktuellen Verspätungen, Ausfällen und Störungen in den Informationsmedien vor Ort an den Stationen über alle dort eingesetzten Informationskanäle (z. B. FIA, DSA, Beschallungsanlagen) angezeigt werden.

6.3 Zu kommunizierende Inhalte

Zum sachlichen Umfang der Fahrgastinformation an den Stationen gelten folgende Mindestanforderungen:

| Merkmal (bezogen auf die jeweilige Fahrt) | statisch | dynamisch | | Anmerkungen |
|---|----------|----------------|----------------------|--|
| | visuell | visuell [1] | akustisch [1] [2] | |
| Ankunftszeit, Abfahrtszeit (Soll) | Muss | Muss | [3] | |
| Ankunfts-/Abfahrtszeit-Abweichung (Ist) | - | Muss | Muss | |
| Fahrtziel und Laufweg (Soll) | Muss | Muss | [3] | ggf. zugteilscharf |
| Fahrtziel-/Laufwegabweichungen (Ist) | - | Muss | Muss | ggf. zugteilscharf |
| Linienbezeichnung | Muss | Muss | [3] | |
| Gleis (Soll) | Muss | - | Muss | gemäß Betriebslage: bei Gleiswechsel Ist-, andernfalls Sollgleis |
| Gleis (Ist) | - | Muss | | |
| Gleisänderung (Ist) | - | Muss | Muss | |
| Zugbildung (Soll) | Muss | - | - | insbesondere bzgl. Po- sition von Mehrzweck-, Fahrrad-, 1.-Klasse-, Service-Bereichen und barrierefreien Einstie- gen |
| Zugbildung (Ist) | - | Muss | - | |
| Zugbildungsabweichung (Ist) [Vgl. Anmerkungen bei Kap. 2.6 und 3.4] | - | Muss | Muss | |
| Anschlussinformationen | - | Muss | Muss | |
| Besonderheiten (SEV, BNV usw.) | - | Muss | Muss | Detailregelungen vgl. Kap. 8.1 Wegeleitung zwischen Bahnstation- nen und EV-Haltestel- len |
| Störungsinformationen (Ursache, vsl. Dauer, alternative Fahrtmöglichkeiten) | - | [4] | [4] | |
| Auslastungsinformation | - | Muss | - | |

Erläuterungen:

- [1] sofern auf der jeweiligen Verkehrsstation technisch möglich.
- [2] Akustische Informationen sind so knapp wie möglich zu halten. Erforderlichenfalls sind wichtige Informationen zu priorisieren.
- [3] Merkmal muss als Referenz für die Identifikation der jeweiligen Sollfahrt mitgenannt werden.
- [4] Muss-Anforderung in geeigneter Form entsprechend dem jeweiligen Störungsereignis umzusetzen.

Das EVU muss sicherstellen bzw. im Rahmen seiner Einflussmöglichkeiten darauf hinwirken, dass die dynamischen Informationen beim Fahrgast zeitgerecht zum jeweiligen Ereignis ankommen und ausreichend wahrnehmbar sind.

7 Fahrgastinformation im Fahrzeug

7.1 Innenanzeigen

Die Fahrzeuge sind mit Innenraum-Monitoren zur Information der Fahrgäste ausgestattet. Das EVU versorgt die Monitore mit Informationen über die Fahrt. Das Datenformat stimmt das EVU

mit dem Hersteller der Fahrzeuge ab. Zu versorgen sind die unterschiedlichen Masken, wie bspw. „Während der Fahrt“, „Im Halt“ oder „Zufahrt auf den Halt“. Die Inhalte sind u. a. Verspätungslage der Fahrt, Störungsinformationen bezogen auf Fahrt, Haltepunkt oder generelle Informationen. Anschlussfahrten stellt das EVU entsprechend der Vorgaben aus dem Kapitel **5.3 Anschlussmanagement, Informationsgebung an die Reisenden**. Der aktuelle Auslastungsstatus der Wagen soll auf den Monitoren angezeigt werden. Die Realisierung der Darstellung stimmt das EVU mit dem Land ab, wobei der Entscheid beim Land liegt.

7.2 Infotainment

Die Fahrzeuge sind für die Darstellung von Medieninhalten auf den Innenmonitoren vorgerüstet. Die Medien sind über ein dem FIS beigestelltes System auf die Monitore in den Zügen übertragbar. Die Infotainment-Inhalte können ausgespielt werden, wenn der Zug in einer Fahrtphase ist, die keine TSI PRM-relevanten Inhalte vorgibt. Dies wäre bspw. in der Phase „während der Fahrt“, aber nicht in der Phase „Zulauf auf einen Bahnhof“ oder „Im Halt“. Infotainment ist vorwiegend für die Information über Baustellen und für die Information über Ersatzbeförderung vorgesehen. Weitere Vorgaben zu Inhalten des Infotainments sind im Kapitel **8 Ersatzbeförderung und Fahrplanabweichungen**. Das EVU versorgt das Infotainment mit Medieninhalten über das vom Zugerhersteller vorgegebene System.

8 Ersatzbeförderung und Fahrplanabweichungen

Die Fahrgastinformation bezüglich Ersatzbeförderung hat den Schwerpunkt, Fahrgäste darauf hinzuweisen, dass das Verkehrsangebot mit abweichenden Fahrzeugeinsätzen erbracht wird. Das EVU prüft, ob die im Falle der Ersatzbeförderung zur Mitnutzung geplanten Haltestellen bereits im zentralen Haltestellenverzeichnis (ZHV) enthalten sind, und die zugehörigen DHID an alle betroffenen Partner (z. B. Busunternehmen) zu übermitteln. Falls das EVU die Einrichtung eigenständiger Haltestellen für die Ersatzbeförderung plant, muss es dafür Sorge tragen, dass diese auf geeignete Weise eine DHID erhalten und ins ZHV aufgenommen werden. Dabei sind Dubletten zu bereits im ZHV bestehenden Haltestellen zu vermeiden.

8.1 Wegeleitung zwischen Bahnstationen und EV-Haltestellen

Die Wegeleitung innerhalb der Station ist gemeinsam mit dem Stations-EIU gemäß den nachfolgend genannten Vorgaben umzusetzen. Die Wegeleitung außerhalb der Station ist in Rücksprache mit den Flächeneigentümern gemäß den nachfolgend genannten Vorgaben zu entwickeln.

8.1.1 Dauerhafte Wegeleitung

Zwischen den Bahnsteigen der Bahnstation und der abgestimmten Haltestelle der Ersatzbeförderung ist dauerhaft ein Wegeleitungssystem in Richtung der Abfahrtshaltestelle der Ersatzbeförderung vorzuhalten, das unabhängig von tatsächlich aktuellen Ersatzbeförderungen vorhanden ist. Für das Wegeleitungssystem ist das vom Land vorgesehene Symbol in Kombination mit Pfeil-Piktogrammen zu verwenden. Dies ist beim Verlassen der Bahnstation und an allen Punkten mit einer Richtungsänderung in der Wegeleitung der Fahrgäste vorzusehen, sowie mindestens alle 100 m. Sofern an der Station mehrere EVU verkehren, so ist eine gemeinsame, einheitlich Wegeleitung entsprechend der Vorgaben umzusetzen.

Sofern es mehrere Haltepositionen für verschiedene EV-Angebote/Richtungen gibt, so ist diese Angabe in der Wegeleitung zu ergänzen, sobald eine Unterscheidung der Wege relevant wird. Bei einer solchen Differenzierung sind immer sämtliche Linien/Richtungen aufzuführen, wozu in Abstimmung mit anderen EVU auch deren Linien zählen.

Der Weg von der Ankunftshaltestelle der Ersatzbeförderung zum Stationszugang ist ebenfalls durch Wegeleitungselemente mit dem Hinweis „Bahnhof“ zu beschildern, sofern der Stationszugang nicht eindeutig erkennbar markiert von der Ankunftshaltestelle der Ersatzbeförderung aus erkennbar ist. Dies ist an allen Punkten mit einer Richtungsänderung in der Wegeleitung der Fahrgäste vorzusehen, sowie mindestens alle 100 m.

Alle beschriebenen Wegeleitungselemente müssen eine Mindestgröße von 248 mm x 496 mm vorweisen und in einer Mindesthöhe Unterkante von 1,80 m angebracht sein. Bei der Materialauswahl, Anbringung und Standortwahl sind die dauerhafte Witterungsbeständigkeit und die Erkennbarkeit auch bei Dunkelheit sicherzustellen.

Zusätzlich zu der Beschilderung ist an den Stationen Kiel Hbf, Bordesholm, Flensburg, Schleswig, Rendsburg, Neumünster, Itzehoe, Elmshorn, Pinneberg, Hamburg-Altona, Hamburg Dammtor und Hamburg Hbf jeweils durch ein durchgängiges farbiges Bodenmarkierungsband mit Beschriftung die Wegeleitung dauerhaft zu unterstützen. Die durchlaufende Markierung muss den gesamten Weg zwischen den Bahnsteigen und der Haltestelle der Ersatzbeförderung abdecken.

Die dauerhafte Wegeleitung ist intakt zu halten und wird durch das Land überprüft. Bei Mängeln und Änderungen kann das Land eine gemeinsame vor-Ort-Begehung fordern.

8.1.2 Wegeleitung durch Personal

Reisendenlenker sollen gemäß Kapitel 3.7.1 des Verkehrsvertrages bei geplanter Ersatzbeförderung eingesetzt werden. Reisendenlenker-Standorte sind durch mobile Tresen und Beachflags entsprechend dem Design Manual **Anhang 6a**, Teil 3 Infrastruktur Nr. 3.11 sichtbar zu machen. Diese können bei Bedarf durch dauerhafte Unterstände im EV-Design ersetzt werden.

8.1.3 Temporär abweichende Wegeleitung

Sollte es durch eine temporär geänderte Haltestellennutzung oder durch Baumaßnahmen und Sperrungen der Fußverkehrsflächen zwischen Bahnsteig und EV-Haltestelle zu Abweichungen in der für Fahrgäste zu nutzenden Fußverkehrs-Route kommen, ist die Wegeleitung in allen unter definierten Elementen der dauerhaften Wegeleitung anzupassen. Die Wegeleitung ist durch temporäre, witterungsbeständige Zusatzschilder (ohne Vorgaben zur Materialität) in gleicher Größe, sowie gleicher inhaltlicher Qualität und Quantität abzuändern. Nicht mehr aktuelle Wegeleitungselemente sind temporär unkenntlich zu machen.

Sofern es temporär mehrere Haltepositionen für verschiedene Linien/Richtungen gibt, so ist diese Angabe in der Wegeleitung zu ergänzen, sobald eine Unterscheidung der Wege relevant wird. Bei einer solchen Differenzierung sind immer sämtliche Linien/Richtungen aufzuführen, wozu in Abstimmung mit anderen EVU auch deren Linien zählen.

Die geänderte Haltestellennutzung und die geplante angepasste Wegeleitung ist mit anderen an der Station haltenden EVU abzustimmen. Auch die übrigen Informationsmedien mit Informationen zum Standort der EV-Haltestelle sind anzupassen. Die Informationen zu temporär abweichender Wegeleitung sind unmittelbar mit dem zeitlichen Ende der Notwendigkeit der temporär abweichenden Wegeleitung zu entfernen.

8.1.4 Barrierefreiheit in der Wegeleitung und Wegeführung

Sollte der beschriebene direkte Weg nicht barrierefrei sein, ist eine zusätzliche Wegeleitung für den barrierefreien Weg nach gleichen Standards wie beim nicht-barrierefreien Weg herzustellen. Dabei ist besonders auch in Aufzügen die Ebene der Ersatzbeförderung entsprechend in die dortigen Informationen zu integrieren.

Sofern es an einer Station ein bestehendes taktiles Leitsystem oder Leitelemente in Brailleschrift gibt, ist die Wegeleitung zur Ersatzhaltestelle zu integrieren.

8.2 Ausstattung und Markierung der EV-Haltestelle

Die Haltestellenschilder an den von der Ersatzbeförderung genutzten Bushaltestellen und Bussteigen sind gemäß **Anhang 6a, Teil 03 Infrastruktur Abschnitt 03.10 Seite 25** (Integration der SEV-Grafik) zu gestalten. Hierbei ist an gemeinsam mit dem ÖSPV genutzten Haltepositionen ein gemeinsames Haltestellenschild gemäß der Vorgaben für ÖSPV und SPNV-SEV aus Anhang 6a umzusetzen. Sofern die EV-Haltestelle durch Mitnutzung einer bestehenden Haltestelle von ÖSPV-Linien innerhalb der Hansestadt Hamburg oder der Kreise Steinburg, Pinneberg, Segeberg, Herzogtum Lauenburg oder Stormarn entsteht, so kann statt der Integration der SEV-Grafik (Seite 25) auch ein Zusatzschild im Großformat (**Anhang 6a, Teil 03 Infrastruktur Abschnitt 03.10 S.26**, Mindestmaß 495 mm x 510 mm) am vorhandenen Mast oder einem zusätzlichen Mast angebracht werden.

Für den Aushang von Fahrplänen und weiteren Informationen zur Ersatzbeförderung sind an den durch den EV genutzten Haltepositionen Aushangkästen vorzuhalten. Es ist eine für alle Betriebszustände im EV ausreichende Anzahl an A3-Hochformat-Aushangkästen in SH-Blau (RAL 2702020) vorzuhalten. Die Aushangkästen sind in 1,40 m mittlerer Lesehöhe über Oberkante Gehweg anzubringen. Wenn die Aushangkästen am Bestandsmast nicht entsprechend dieser Vorgaben anbringbar sind, können zusätzliche Masten oder Fahrplanrondelle genutzt werden.

Alternativ können auch Vitrinen an der Halteposition zum Aushang genutzt werden, sofern eine vergleichbare Informationsflächenverfügbarkeit und -qualität gewährleistet ist. Der Einsatz von digitalen Aushangkästen ist nach Zustimmung des Auftraggebers möglich, sofern eine vergleichbare Flächenverfügbarkeit und Darstellungsqualität gewährleistet ist.

Die vorangegangenen beschriebene Aushanginfrastruktur ist an allen Tagen ohne Ersatzbeförderung auf den jeweiligen Linien mit einem EV-Haltestellengrundsatztaushang zu befüllen. Dieser enthält mindestens folgende Elemente und es ist hierfür die Vorlage des Landes zu verwenden, sofern diese zur Verfügung gestellt wird:

- Liniennummern und Zielrichtungen der dort durch Ersatzbeförderung zu ersetzenden SPNV-Linien,
- Falls weitere EV-Haltestellen bestehen ein Übersichtsplan mit Markierung dieser weiteren EV-Haltestellen und den Liniennummern und Zielrichtungen der dort durch Ersatzbeförderung zu ersetzenden SPNV-Linien,
- QR-Code zu digitaler Abfahrtstafel der Haltestelle,
- QR-Code zur und Nennung der Online-Informationsquelle für kurzfristige Störungen des EVU,
- Service-Hotline des EVU.

Die Aushänge sind in Farbe darzustellen und witterungsbeständig herzustellen und anzubringen.

An der Ersatzhaltestelle sind für die geplante Ersatzbeförderung Aushangfahrpläne als Abfahrtsübersicht mit Perlschnurdarstellung, deutlicher Benennung der Liniennummer und des Gültigkeitszeitraums im Format A3-hoch auszuhängen. Für verschiedene Liniennummern und Linienrichtungen sind gesonderte Aushänge zu nutzen. Es ist hierfür die Vorlage des Landes zu verwenden, sofern diese zur Verfügung gestellt wird. Die Aushangfahrpläne müssen 24 Stunden vor Beginn der Ersatzbeförderung an allen angefahrenen Haltestellen ausgehängt sein und müssen spätestens 48 Stunden nach der letzten erfolgten EV-Fahrt des Fahrplans wieder abgehängt sein. Sofern die Ersatzbeförderung an einer Station für mehrere SPNV-Linien (inklusive jener anderer EVU) parallel stattfindet und dafür mehrere EV-Haltepositionen genutzt werden, ist ein Informationsaushang zur gesamten Maßnahme im Format A3-hoch auszuhängen, das auch auf mögliche weitere EV-Haltestellen der Station mit Angabe von Liniennummern und Zielrichtungen verweist.

Die Aushänge sind in Farbe darzustellen und witterungsbeständig herzustellen und anzubringen.

Mit dem QR-Code des Aushangfahrplans wird auf die digitale Abfahrtstabelle des Masts der Ersatzhaltestelle weitergeleitet. Die anzugebende Service-Hotline ist das gemäß Verkehrsvertrag 6.2.3 Persönliche, telefonische und elektronische Auskunftdefinierte Angebot.

Sofern die Ersatzbeförderung über eine Dauer von 24 Stunden an einer Station für mehrere SPNV-Linien (inklusive jener anderer EVU) parallel stattfindet und dafür mehrere EV-Haltepositionen genutzt werden, so sind die Haltepositionen durch Plakate (Mindestgröße 1,40 m x 1,00 m) mit dem vorgegebenen Symbol der Ersatzbeförderung, den Liniennummern und Abfahrtsrichtungen der EV-Linien und der ggf. vorhandenen spezifischen Benennung der Abfahrtsposition kenntlich zu machen. Sofern in diesem Fall keine freie Sichtbeziehung zwischen dem Stationsausgang und den EV-Haltepositionen besteht, sind Plakate und Aufsteller im gleichen Format für die unterstützende Wegeleitung einzusetzen – insbesondere dort, wo sich die Wege zu verschiedenen EV-Haltepositionen auftrennen.

8.3 Ausgehängte Fahrplanabweichungsübersichten in Bahnstationen

Für Fahrplanabweichungsaushänge ist die Vorlage des Landes als Fahrplanabweichungsübersicht zu verwenden, sofern diese zur Verfügung gestellt wird. An den durch die Zugfahrten üblicherweise genutzten Bahnsteigen aller Stationen der Linien sind diese Fahrplanabweichungsübersichten spätestens sieben Tage vor Wirksamwerden auszuhängen.

Fahrplanabweichungsübersichten enthalten folgende Inhalte:

- Sehr deutlich die Benennung des Zeitraums und der betroffenen Linien,
- Darstellung der Fahrplanabweichung in grafischer (Netzplangrafik) und kurzer textlicher Form,
- Benennung der Umfahrungs- und Ersatzbeförderungsmöglichkeiten in grafischer (Netzplangrafik) und kurzer textlicher Form,
- Benennung der Lage der EV-Haltestelle der Station mit Wegeleitungs-QR-Code,
- Angabe einer deutsch- und englischsprachigen Internetseite (URL und QR-Code) für weitere Informationen zur Fahrplanabweichung (Aktuelle Fahrplantabellen, Netzplandarstellung der Zuglinien und EV-Linien, Informationen zur Lage der Ersatzhaltestellen für alle betroffenen Stationen, Tarif-, Barrierefreiheits- und Mitnahmeregelungen und -Informationen),
- Angabe der Service-Hotline des EVU für weitere (Fahrplan-)Auskünfte zur Fahrplanabweichung gemäß Verkehrsvertrag 6.2.3.

Sofern es an verschiedenen Tagen, unterschiedliche Grundkonzepte in den Fahrplanabweichungen gibt, so sind getrennte Aushänge zur Darstellung zu nutzen. Sofern sich die Fahrplanabweichungen zu verschiedenen Tageszeiten unterscheiden, so ist dies durch eine deutliche Unterscheidung innerhalb eines Aushangs abzubilden.

Die Aushänge müssen spätestens 48 Stunden nach der letzten erfolgten Fahrt des geänderten Fahrplans wieder abgehängt sein.

Bei Bedienung eines Streckenabschnitts ausschließlich in geplanter Ersatzbeförderung über einen Zeitraum von 24 Stunden oder mehr sind neben dem Aushang der Fahrplanabweichungsübersichten weitere aufmerksamkeitswirksame Hinweise auf die Ersatzbeförderung (z. B. Aufstelltafeln, Plakate) am Bahnsteigzugang bzw. an den Stationszugängen aufzustellen.

8.4 Datenlieferungen, Anzeigen und Durchsagen

8.4.1 Anlaufphase der Ersatzbeförderung

Während der Anlaufphase der Ersatzbeförderung liefert das EVU Textmeldungen gemäß Kapitel **4 Störungsinformationen, Informationsmanagement**. Das EVU informiert auf den Innenmonitoren mittels Textmeldungen über die Störung entspr. Kapitel **4 Störungsinformationen, Informationsmanagement** und Kapitel **7 Fahrgastinformation im Fahrzeug**, wenn die Information über das Infotainment wegen der Kurzfristigkeit nicht mehr möglich ist. Vor Erreichen des gesperrten Abschnitts sind die Fahrgäste im Zug akustisch umfassend über die aktuelle Störung und weiteren Reisemöglichkeiten der Ersatzbeförderung zu informieren (Linienkonzept, Prognoseinformation zur Abfahrtszeit, genauer Abfahrtsort). Sofern bereits vor Erreichen der temporären Endhaltestelle relevante Umfahrungsmöglichkeiten bestehen, ist bereits vor dem Halt an der entsprechenden Station durch Durchsagen darüber zu informieren.

Sofern das Ersatzverkehrsfahrzeug technisch nicht ausgerüstet ist, mit dem RBL des Verkehrsunternehmens direkt oder indirekt zu kommunizieren, können mobile Geräte (z. B. Smartphones mit entsprechender Software) in den Fahrzeugen genutzt werden, die der Leitstelle des Verkehrsunternehmens die Ortung des Ersatzverkehrsfahrzeugs ermöglichen und Echtzeitdaten für die Fahrgäste über die VDV-Schnittstellen bereitstellen. Die Leitstelle richtet über den Kanal VDV454AUS Referenzdaten für die Fahrt ein, mindestens mit Fahrtziel, sowie Zeit der Start- und Zielhaltestelle. Nach Beginn der Fahrt setzt das Fahrzeug die aktuelle Verspätungslage an die Datendrehscheibe des Landes ab.

8.4.2 Kurzfristige Ersatzbeförderung

Über die Anforderungen für die Anlaufphase der Ersatzbeförderung hinaus liefert das EVU liefert im Falle kurzfristiger Ersatzbeförderung mastscharfe Echtzeitdaten einschließlich Fahrzeitprognosen analog den Anforderungen für den Regelbetrieb gemäß Kapitel **3 Lieferung von Echtzeit-/Prognosedaten**. Dabei sollen Fahrzeuge zum Einsatz kommen, die in ein Leitsystem eingebunden sind, das Fahrzeitprognosen an das Land übermitteln kann, einschließlich Verspätungsprognosen aus Fahrtfolgen. Eingeschlossen ist auch der Datenaustausch mit anderen Verkehrsunternehmen zur Anschlusssicherung und Anschlussinformation. Die Verfügbarkeit von Prognosedaten darf in geplanter Ersatzbeförderung 95% nicht unterschreiten.

Sofern DFI-Anzeigen an den Haltestellen der Ersatzbeförderung vorhanden sind, versorgt das EVU die Haltepunkte über den Kanal VDV453 DFI mit Abfahrtsinformationen.

Soweit Lautsprecheransagen vorhanden sind, übermittelt das EVU Ansagen an allen planmäßigen Stationen während des Zeitraums der Ersatzbeförderung vor und während der planmäßigen Zeit des ausfallenden Zuges sowie bei geplanter Ersatzbeförderung vor und zur Zeit der Ersatzbeförderung.

Das EVU wirkt durch passende Datenzulieferung und den Austausch mit dem Stations-EIU darauf hin, dass an allen Stationen, an denen Zugabfahrten durch EV-Abfahrten ersetzt werden, Informationen dazu angezeigt werden. Das EVU wirkt ggf. mit manuellen Eingaben fahrt-spezifisch auf Anzeigen über Beeinträchtigungen und über die Weiterbeförderung mit der Ersatzbeförderung hin.

8.4.3 Geplante Ersatzbeförderung

Über die Anforderungen für die kurzfristige Ersatzbeförderung hinaus liefert das EVU für die geplante Ersatzbeförderung Sollfahrplandaten. Hierbei gelten die Regelungen in Kapitel 3 **Lieferung von Echtzeit-/Prognosedaten** analog, insb. die Fristen zur Übermittlung dispositiver Fahrplanänderungen in Kapitel 2.8 **Lieferung von Sollfahrplandaten/Fristen**. Die Solldaten enthalten Fahrtrouten, Fahrplan, Fahrtzeiten und den genauen Haltepunkt, Linienbezeichnung als DTID. Die Ersatzhaltestellen sind eindeutig zu benennen (Name, mastscharfe DHID), exakt zu verorten und mit weiteren Informationen zu versehen (Übergangszeiten, Gültigkeitszeitraum, Barrierefreiheit usw.).

Auf die für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste besonders relevanten Umstände der Ersatzbeförderung (z. B. Einsatz/Nicht-Einsatz von Niederflurbussen, Taxibeförderung) ist konkret in der elektronischen Fahrgastinformation und in Fahrzeugen hinzuweisen. Zu diesem Zweck liefert das EVU Attribute zur Barrierefreiheit und Fahrradmitnahme in den Solldaten, bzw. Textmeldungen in den Echtzeitdaten.

Das EVU versorgt die Innenraummonitore der Züge über das in Kapitel 7.2 **Infotainment** beschriebene Infotainmentsystem umfassend mit Informationen über die Ersatzbeförderung, darunter Linienkonzept, genauer Abfahrtsort. Die Informationen betreffen Umstiege auf die Ersatzbeförderung der aktuellen Fahrt oder über kommende Ersatzbeförderung auf der aktuellen Linie. Dabei ist in der optischen Darstellung zusätzlich eine Kartendarstellung des Wegs zur Haltestelle der Ersatzbeförderung anzuzeigen. Sofern bereits vor Erreichen der temporären Endhaltestelle relevante Umfahrungsmöglichkeiten bestehen, ist bereits vor dem Halt an der entsprechenden Station durch Durchsagen und Anzeigen auf den Innenraumbildschirmen darauf hinzuweisen. Bei Umfahrungsmöglichkeiten ist grundsätzlich die Darstellung in Form einer Netzplangrafik vorzunehmen. Für die Darstellungen sind die Vorlagen des Landes zu verwenden, sofern diese zur Verfügung gestellt werden.

Vor Erreichen des gesperrten Abschnitts sind die Fahrgäste im Zug akustisch umfassend über die weiteren Reisemöglichkeiten der Ersatzbeförderung zu informieren (Linienkonzept, Echtzeitinformation zur Abfahrtszeit, genauer Abfahrtsort).

Bei durchgängig notwendiger, geplanter Ersatzbeförderung über einen Zeitraum von mehr als 24 Stunden sind die Änderungen grundsätzlich durch Vorankündigungen in akustischer Form und durch optische Darstellung über das Infotainment/Aushänge im Fahrzeug vorzusehen. Zu den genauen Einsatzzeitpunkten und Kriterien treffen das Land und das EVU gemeinsame grundsätzliche Festlegungen. Bei notwendiger, durchgängiger Ersatzbeförderung von weniger als 24 Stunden Dauer ist eine akustische Vorankündigung auf den regulären Fahrten der Linie am selben Tag durchzuführen. Hierbei sind der konkrete Zeitraum, der Streckenabschnitt und weitere Informationsmöglichkeiten zu nennen.

8.5 Weitere zu bedienende Informationsquellen

Im unter Nr. **6.2.1** (Verkehrsvertrag) genannten Online-Angebot werden frühestmöglich in deutscher und englischer Sprache folgende Informationen zu geplanten und kurzfristigen Ersatzbeförderungen, bzw. Fahrplanabweichungen hinterlegt:

- aktuelle Fahrplantabellen,
- Netzplandarstellung der Zuglinien und EV-Linien (nur geplante Ersatzbeförderung),
- Informationen zur Lage der Ersatzhaltestellen für alle betroffenen Stationen,
- Tarif-, Barrierefreiheits- und Mitnahmeregelungen und -Informationen.

Während der Anlaufphase der Ersatzbeförderung ist im unter Nr. **6.2.1** (Verkehrsvertrag) genannten Online-Angebot über die Störung und die getroffenen Maßnahmen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste zu informieren, bis die Informationen zur kurzfristigen Ersatzbeförderung bereitgestellt sind.

Die Darstellung und Gestaltung der Online-Informationen ist screenreader-optimiert vorzunehmen. Die Informationen sind vom Seitenaufbau so zu hinterlegen, dass dem Land linienspezifische Verlinkungen zur Verfügung gestellt werden.

Die entsprechenden Fahrplaninformationen sind frühzeitig vor und während des Zeitraums der Ersatzbeförderung über die lokale Tagespresse und elektronische Medien zu kommunizieren.

Die Informationen zu Sperrumfang, Zeitraum und Ersatzkonzept sind spätestens 3 Werktage vor dem Zeitraum der Ersatzbeförderung als Pressemitteilung zu kommunizieren.

Anhang 7c Index Energieebenenkosten

Index Energieebenkosten

Die Fortschreibung des Kostenteils Energieebenkosten erfolgt anhand des Index Energieebenkosten, der sich wie folgt berechnet:

1. Grundlage sind die Nebenkosten für Bahnstrom zum Stichtag 1.1.2024. Dabei gilt für die Berücksichtigung der jeweiligen Nebenkostenbestandteile, dass immer die Abgaben, Umlagen oder Steuern mit Ausnahme der Umsatzsteuer in der Höhe zugrunde gelegt werden, wie sie für Schienenbahnen unter den jeweiligen Begünstigungstatbeständen der einzelnen Regelungen gelten und im Preisblatt für die Nutzung des 16,7-Hz-Bahnstromnetzes der DB Energie GmbH veröffentlicht werden bzw. entsprechend der jeweiligen, hoheitlich festgelegten Höhe. Netzentgelte sowie Entgelte für Messung (und ggf. Abrechnung) sind Abgaben oder Umlagen im Sinne der Indexberechnung.

2. Werden neue Umlagen, Abgaben oder Steuern eingeführt, so werden diese in die Indexberechnung mit aufgenommen, sofern diese Abgabe, Umlage oder Steuer vom EVU zwingend zu tragen ist. Begünstigungstatbestände werden analog berücksichtigt. Gleiches gilt für eine Änderung in den Berechnungsregeln, wie beispielsweise eine andere Staffelung oder eine Vergütung für Rückspeisung für Triebfahrzeuge, die ab dem 01.01.2023 in Betrieb gegangen sind. Wird eine im Basisjahr bestehende Umlage, Abgabe oder Steuer zukünftig nicht mehr erhoben, so reduziert sich der Wert der entsprechenden Umlage, Abgabe oder Steuer im Rahmen der Indexberechnung auf null.

3. Für die Ermittlung der begünstigten Steuern, Abgaben und Umlagen sowie der Netzentgelte werden im Rahmen der Indexermittlung folgende Standardwerte unterstellt:

Strombezug (ohne Rückspeisung): 21.000.000 kWh/a

Benutzungsdauer: 3.000 Stunden/a

Rückspeisung: 25 Prozent des Strombezuges

Sollten die der Netzentgeltberechnung zugrundeliegenden Benutzungsdauer (definiert als [Jahresverbrauch] geteilt durch [Jahreshöchstleistung]) des bezuschlagten Unternehmens differieren, so kann auf Wunsch des EVU gegen geeigneten Nachweis ab dem 1.1. des auf den Wunsch des EVU folgenden Jahres für die verbleibende Dauer des Verkehrsvertrages die im Rahmen der Indexberechnung zugrunde gelegte Benutzungsdauer auf die vom EVU nachgewiesene Benutzungsdauer angepasst werden. Gleiches gilt für den zugrundeliegenden Verbrauch.

4. Bei der Höhe der Steuern, Abgaben und Umlagen ist je nach Art die Rückspeisung zu berücksichtigen. Um einen einheitlichen Index zu berechnen, erfolgt die Berechnung des Nebenkostenindex anhand des Strombezuges. Steuern, Abgaben und Umlagen, die nur auf den Nettostromverbrauch anfallen, werden entsprechend um die Rückspeisung bereinigt. Eine Berücksichtigung von Erstattungen wie beispielsweise vermiedene Netznutzungsentgelte erfolgt analog.

5. Besteht eine Wahlmöglichkeit für die Art der Abrechnung, so werden im Rahmen der Indexberechnung die in Tabelle 1 angegebenen Entgeltvarianten berücksichtigt.

Tabelle 1: Berücksichtigte Netzentgelte im Index (Stichtag 1.1.2024)

| Art | Verwendetes Entgelt |
|--------------------------|--|
| Netzentgelt für Entnahme | Netzentgelt für Entnahme aus dem Mittelspannungsnetz |
| Entgelt für Messung | Preis in ct/kWh |

Der ermittelte Absolutbetrag in ct/kWh wird stets auf vier Stellen, der hieraus resultierende Index auf eine Stelle nach dem Komma gerundet. Die Kosten sind nach der Veränderung des für den 01. März im maßgeblichen Jahr des Indexstandes berechneten Index im Verhältnis zur Höhe des Indexes im Basisjahr anzupassen.

Es folgt eine detaillierte Berechnung des Energieebenenkostenindex für das Basisjahr mit dem Indexstand 1.1.2024 (Index = 100):

Berechnung des Energieebenenkostenindex für das Basisjahr (am Beispiel Los Süd-West)

Standardannahmen im Energieebenenkostenindex

| | | |
|------------------------|------------|-----------------------------|
| Bezug in kWh | 21.000.000 | (Vorgabe der Vergabestelle) |
| Benutzungsdauer in h/a | 3.000 | (Vorgabe der Vergabestelle) |
| Rekuperationsanteil | 25% | |
| Basisjahr | 2024 | |

Steuern, Abgaben und Umlagen

| Bezeichnung | | ct/kWh | Anteil | Faktor Rückspeisung | Absolutbetrag in Index ct/kWh |
|---|---------------------------------|--------|--------|---------------------|-------------------------------|
| Umlage nach KWKG ¹ i.V.m. §§ 12, 37 EnFG | ≤ 1.000.000 kWh | 0,275 | 4,8% | 1 | 0,0393 |
| | > 1.000.000 kWh | 0,0275 | 95,2% | | |
| Umlage gem. §19 Abs. 2 StromNEV ² | ≤ 1.000.000 kWh | 0,643 | 4,8% | 1 | 0,0544 |
| | > 1.000.000 kWh | 0,025 | 95,2% | | |
| Offshore-Netzumlage (EnWG §17f i.V.m. §§ 12, 37 EnFG) | ≤ 1.000.000 kWh | 0,656 | 4,8% | 1 | 0,0937 |
| | > 1.000.000 kWh | 0,0656 | 95,2% | | |
| Abschaltbare Lasten-Umlage | §18 AbLAV ³ | - | - | - | - |
| Stromsteuer | §9 Abs. 2 StromStG ⁴ | 1,142 | 100,0% | -25% | 1,1420 |
| | §9 Abs. 1 Nr. 5 StromStG | 1,142 | | | -0,2855 |
| Summe Steuern, Abgaben und Umlagen | | | | | 1,0439 |

¹ KWKG: Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz

² StromNEV: Stromnetzentgeltverordnung

³ AbLAV: Verordnung zu abschaltbaren Lasten; abgeschafft

⁴ StromStG: Stromsteuergesetz

Netznutzungsentgelte

| Bezeichnung | Leistung | Leistungspreis | ct/kWh |
|-----------------------------------|----------|--------------------------|---------------|
| Netzentgelt - Leistungspreis | 7200 kWa | 129,97 €/kW _a | 4,4561 |
| Netzentgelt – Arbeitspreis | | | 3,4800 |
| Messung | | | 0,0154 |
| Summe Netznutzungsentgelte | | | 7,9515 |

| | |
|---|---------------|
| Summe Absolutbetrag Nebenkosten Stand 1.1.2024 | 8,9954 |
|---|---------------|

Beispielszenarien zur Fortschreibung des Nebenkostenindex nach 2024

| Steuern, Abgaben, Entgelte | 2024 | 2025 ⁵ | 2026 ⁶ | 2027 ⁷ | 2028 |
|--|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| KWKG-Umlage | 0,0393 | 0,0393 | 0,04716 | 0,04716 | 0,04716 |
| §19 Abs. 2 StromNEV-Umlage | 0,0544 | 0,0544 | 0,0544 | 0,0544 | 0,0544 |
| Offshore-Netzumlage | 0,0937 | 0,0937 | 0,0937 | 0,1218 | 0,1218 |
| Umlage X (fiktiv) | - | 0,0500 | 0,0500 | 0,0500 | 0,0500 |
| Stromsteuer | 0,8565 | 0,8565 | 0,8565 | 0,8565 | 0,8565 |
| Netzentgelte | 7,9411 | 7,5996 | 7,5996 | 7,5996 | 7,5996 |
| vNNE ⁸ gem. §18 StromNEV Rückspeisung | - | - | - | - | - |
| Messung | 0,0154 | 0,0154 | 0,0193 | 0,0193 | 0,0193 |
| Abrechnung | - | 0,0075 | 0,0075 | 0,0075 | 0,0075 |
| Summe Absolutbetrag | 9,0004 | 8,7164 | 8,72816 | 8,75627 | 8,75627 |
| Nebenkostenindex | 100,0000 | 96,8446 | 96,9752 | 97,2876 | 97,2876 |

⁵ Beispielszenario 2025: Netzentgelte -5%, neue Umlage X (0,05 ct/kWh), Wiedereinführung Abrechnungsentgelt

⁶ Beispielszenario 2026: KWKG-Umlage +20%, Messung +25%

⁷ Beispielszenario 2027: Offshore-Netzumlage +30%

⁸ vNNE: Entgelte für dezentrale Einspeisung

Abtretungsvereinbarung

Teil-Forderungen

zwischen

der **Landesanstalt Schienenfahrzeuge Schleswig-Holstein – ZUG.SH**,
geschäftsansässig c/o GMSH, Küterstr. 30 in 24103 Kiel, vertreten durch ihren Vorstand Herrn Bern-
hard Wewers
(„**Zessionar**“)

und

der [●],
geschäftsansässig [●], vertreten durch [●]
(„**Zedent**“).

Der Zessionar und der Zedent werden zusammen „**Parteien**“ genannt.

Präambel

(A) Das Land Schleswig-Holstein und die Hansestadt Hamburg (zusammen: „Aufgabenträger“) haben mit Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union vom 05.07.2024, VÖ-Nr. 404572-2024 ein Verfahren zur Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages über die Erbringung von Eisenbahnverkehrsdienstleistungen für die Netze Mitte und Süd-West bekannt gegeben. Mit dem Zuschlag auf ein verbindliches Angebot vom [●].[●].2025 ist am [●].[●].2025 ein „**Verkehrsvertrag**“ mit dem Zedenten zustande gekommen. Der Verkehrsvertrag verpflichtet den Zedenten unter anderem zur Betriebsleistungserbringung vom 12.12.2027 bis zum 10.12.2039 mit einer optionalen, vom Aufgabenträger bestimmbaren Verlängerung bis maximal um weitere drei Jahre. Der Verkehrsvertrag verpflichtet den Aufgabenträger unter anderem zur Zahlung eines jährlichen Abgeltungsbetrages („**Abgeltungsbetrag**“). Die Abgeltungsbeträge werden jeweils für ein Kalenderjahr fällig und werden im jeweils darauffolgenden Kalenderjahr vom Zedenten mit dem Aufgabenträger mit einer Jahresschlussrechnung abgerechnet. Der Zedent erhält monatliche Abschläge in Höhe von einem Zwölftel von 95 Prozent des für das laufende Kalenderjahr zu erwartenden Abgeltungsbetrages. Die Abschläge werden monatlich in zwei Teilen gezahlt. Der erste Teil wird ab dem 01.12.2027 in Höhe des monatlichen Abschlages nach Abzug der für diesen Monat fälligen Fahrzeugmieten gezahlt. Der zweite Teil wird in Höhe der für diesen Monat fälligen Fahrzeugmieten zum Zeitpunkt der Fälligkeit der Mietzahlungen fällig („**Monatliche Teil-Forderung Mietzahlung**“). Umsatzsteuer ist in den Abgeltungsbeträgen nicht enthalten.

- (B) Der Verkehrsvertrag sieht für den Zedenten eine Pflicht zur Anmietung von [Los Mitte: 23] [Los Süd-West: 19] Fahrzeugen von dem Zessionar durch den Abschluss eines Mietvertrages, welcher als Anhang des Verkehrsvertrages vorgegeben ist, und gegen Zahlung einer Miete, welche im Mietvertrag festgelegt ist, vor. Die „**Mietzahlungen**“ erfolgen monatlich mit Beginn der Fälligkeit am 10.01.2028. Die Höhe beträgt 63.000,00 Euro pro Fahrzeug und Monat und in Summe [Los Mitte: 1.449.000,00] [Los Süd-West: 1.197.000] Euro pro Monat („**Monatliche Mietzahlung**“). Der Zessionar ist gemäß Mietvertrag § 5 Abs. (4) zur Anpassung der Höhe der Mietzahlung je Fahrzeug und Monat und somit der Höhe der Monatlichen Mietzahlung berechtigt. Die Parteien des Mietvertrages sind gemäß § 2 des Mietvertrages zur Anpassung der Anzahl der vermieteten bzw. anzumietenden Fahrzeuge und entsprechenden Anpassung der Höhe der Monatlichen Mietzahlung berechtigt.
- (C) Der Verkehrsvertrag verpflichtet den Zedenten gemäß Kapitel 7.8.4 zur Abtretung seiner Forderungen gegenüber dem Aufgabenträger aus dem Verkehrsvertrag in Höhe der Mietzahlungen an den Zessionar. Der Zessionar hat sich im Mietvertrag verpflichtet, eine Abtretung dieser Forderungen zu akzeptieren.

Vor diesem Hintergrund wird diese Abtretungsvereinbarung zu den nachfolgenden Bedingungen geschlossen:

§ 1 Abtretung

- (1) Der Zedent tritt seine Ansprüche auf die Zahlung der jährlichen Abgeltungsbeträge gegen den Aufgabenträger für jedes Jahr in Höhe der Summe der Monatlichen Mietzahlungen an Erfüllungs statt an den Zessionar ab. Dies erfolgt unabhängig davon, ob die Ansprüche schon entstanden sind oder noch entstehen werden sowie unabhängig davon, ob sie befristet, betagt oder bedingt sind. Jede Teilforderung des jeweiligen Abgeltungsbetrages stellt jeweils eine „**Abgetretene Forderung**“ dar, jede jeweils durch eine Abgetretene Forderung ersetzte Mietzahlung stellt eine „**Ersetzte Mietzahlungsforderung**“ dar.
- (2) Die Abtretung erstreckt sich auf das Recht, die entsprechenden Beträge in Höhe der Monatlichen Teil-Forderung Mietzahlung einzuziehen.
- (3) Der Zessionar nimmt die Abtretung an.
- (4) Die bestehenden Abgetretenen Forderungen gehen zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Vereinbarung an den Zessionar über. Die künftigen Abgetretenen Forderungen gehen zum Zeitpunkt ihrer Entstehung an den Zessionar über.

- (5) Die Höhen und Fälligkeitszeitpunkte der jeweiligen Abgetretenen Forderungen und durch diese Ersetzten Mietzahlungsforderungen sind in Anlage 1 („**Abgetretene Forderungen**“) konkretisiert.
- (6) Der Zedent ist verpflichtet, bei jeder Anpassung der Mietzahlungen nach Inkrafttreten dieser Vereinbarung dem Zessionar unverzüglich eine aktualisierte Anlage 1 zur Verfügung zu stellen, wobei durch die Aktualisierung ausschließlich die angepassten Mietzahlungen geändert werden dürfen. Anlage 1 ist durch den Zedenten außerdem jeweils zu aktualisieren, wenn der Aufgabenträger seine Option gemäß Verkehrsvertrag Kapitel 8.4.1 Abs. (4) zur Verlängerung des Verkehrsvertrags ausübt.
- (7) Die Abtretung umfasst alle akzessorischen Sicherheiten und alle sonstigen Sicherungsrechte nach § 401 BGB für die Abgetretenen Forderungen sowie alle Vorzugs-, Neben- und Hilfsrechte („**Nebenrechte**“). Die Abtretung umfasst ebenfalls alle Ansprüche auf Schadensersatz in Bezug auf die Abgetretenen Forderungen. Sollten für die Abtretung der Nebenrechte weitere Handlungen erforderlich sein, ist der Zedent verpflichtet, diese unverzüglich auf Verlangen des Zessionars auf eigene Kosten durchzuführen. Sollten Nebenrechte nicht abtretbar sein, ist der Zedent verpflichtet, den Zessionar auf dessen Verlangen zur Ausübung der Rechte zu bevollmächtigen.
- (8) Sofern und soweit der Mietvertrag gekündigt oder durch andere Gründe beendet wird, können unter dem Verkehrsvertrag auch keine Monatlichen Teil-Forderungen Mietzahlung beansprucht werden. Der Zessionar kann in diesem Fall demnach keine weiteren Zahlungen von Abgetretenen Forderungen vom Aufgabenträger verlangen, die nach dem Tag der Beendigung des Mietvertrags fällig geworden wären. Vorsorglich halten die Parteien fest, dass in diesem Fall Verkehrsvertrag Kapitel 7.8.4 Abs. (1) Satz 3 keine Anwendung findet. Aufschiebend bedingt auf den Eintritt einer anderen Person oder Gesellschaft als mietende Partei in den Mietvertrag anstelle des Zedenten kann der Zessionar vom eintretenden Mieter mit Wirkung ab dessen Eintritt in den Mietvertrag Mietzahlungen verlangen, so als wäre die Abtretung an Erfüllungsstatt nicht erfolgt (Novation). Die Parteien stellen klar, dass dieser § 1 Abs. (8) nicht als auflösende Bedingung der Abtretung zu verstehen ist.

§ 2 Zweck der Abtretung

- (1) Die Abtretung der Abgetretenen Forderungen sowie der Nebenrechte erfolgt an Erfüllungsstatt für die Zahlung der Mietzahlungen bzw. Ersetzten Mietzahlungsforderungen gemäß der in Anlage 1 angegebenen Fälligkeit und Höhe.
- (2) Die Abgetretenen Forderungen enthalten keine Umsatzsteuer auf die Mietzahlungen. Folglich hat der Zedent gesondert gemäß Verkehrsvertrag § 5 Abs. (9) (letzter Satz) etwaige entsprechende Umsatzsteuer an den Zessionar zu leisten.

- (3) Der Zedent haftet dem Zessionar gegenüber gemäß § 6 für die Laufzeit des Mietvertrags für das Bestehen der Abgetretenen Forderungen. Im Übrigen haftet der Zedent dem Zessionar gegenüber aber nicht für die rechtzeitige und vollständige Erfüllung der Abgetretenen Forderungen durch den Aufgabenträger (Abtretung an Erfüllung statt). Der Zessionar kann dementsprechend vom Zedenten für die Laufzeit des Mietvertrags keine Mietzahlungen mehr verlangen.

§ 3 Zahlung

Der Zessionar wird darauf hinwirken, dass der Aufgabenträger die Abgetretenen Forderungen an folgendes Konto überweist: Bank: Kieler Volksbank, IBAN DE94 2109 0007 0014 0888 00, BIC GENODEF1KIL, Kontoinhaber: Landesanstalt Schienenfahrzeuge Schleswig-Holstein – ZUG.SH.

§ 4 Pflichten des Zedenten

- (1) Der Zedent ist verpflichtet, den Abschluss dieser Vereinbarung unverzüglich dem Aufgabenträger anzuzeigen und dem Zessionar eine Kopie der Anzeige zukommen zu lassen. Ebenfalls ist der Zedent verpflichtet, dem Zessionar eine Kopie der vom Zedenten erwirkten Bestätigung des Aufgabenträgers über den Zugang der Abtretungsanzeige unverzüglich zu übersenden.
- (2) Der Zedent bestätigt gegenüber dem Zessionar, dass ihm zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Vereinbarung keine Rechte Dritter an den Abgetretenen Forderungen bekannt sind.
- (3) Sofern und soweit der Zessionar im Hinblick auf die Abgetretenen Forderungen nach § 13c UStG in Anspruch genommen wird, verpflichtet sich der Zedent, dem Zessionar die insoweit gezahlte Umsatzsteuer auf erstes Anfordern zu ersetzen oder ihn auf erstes Anfordern davon freizustellen.
- (4) Der Zedent ist verpflichtet, sofern und soweit die Abgetretenen Forderungen gepfändet oder in sonstiger Weise wesentlich beeinträchtigt werden, den Zessionar hierüber unverzüglich in Kenntnis zu setzen, ihm eine Abschrift der Pfändungs- und Überweisungsbeschlusses zu übersenden und den Pfändungsgläubiger unverzüglich schriftlich von der Abtretung an den Zessionar in Kenntnis zu setzen. Darüber hinaus ist der Zedent verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um die (drohende) Pfändung oder wesentliche Beeinträchtigung aufzuheben.
- (5) Der Zedent ist verpflichtet, dem Zessionar auf Verlangen alle Auskünfte zu erteilen und alle Unterlagen auszuhändigen, die zur Prüfung und/oder zur Geltendmachung der Abgetretenen Forderungen erforderlich sind.

§ 5 Pflichten des Zessionars

- (1) Der Zessionar verpflichtet sich, mit dem Zedenten eine Rückabtretung der Abgetretenen Forderungen und der Nebenrechte zu vereinbaren, sofern und soweit der Mietvertrag während der Laufzeit des Verkehrsvertrages ganz oder teilweise gekündigt wird oder anderweitig beendet wird. Die Rückabtretung erfolgt Zug-um-Zug gegen Erfüllung der durch die Kündigung oder Beendigung des Mietvertrages entstandenen Forderungen des Zessionars gegen den Zedenten. Der Zedent trägt die für diese Rückabtretung anfallenden Kosten, einschließlich etwaiger Kosten des Zessionars.
- (2) Der Zessionar haftet gegenüber dem Zedenten nur für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzung von Pflichten des Zessionars oder seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

§ 6 Garantie des Zedenten

- (1) Der Zedent garantiert dem Zessionar im Wege einer selbstständigen Garantie im Sinne § 11 des BGB, dass
 - (a) die Abgetretenen Forderungen mit dem Abschluss des Verkehrsvertrages entstanden sind oder entstehen werden,
 - (b) dem Zedenten keine Einschränkungen an den Abgetretenen Forderungen bekannt sind,
 - (c) der Zedent nicht anderweitig über die Abgetretenen Forderungen verfügt hat,
 - (d) die Abgetretenen Forderungen zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Vereinbarung nicht gepfändet und frei von dem Zedenten bekannten Rechtsmängeln sind und
 - (e) der Zedent vor Abschluss dieser Vereinbarung der alleinige Gläubiger der Abgetretenen Forderungen ist beziehungsweise mit deren Entstehen unmittelbar sein wird.

§ 7 Sonstige Bedingungen

- (1) Alle Informationen und Kommunikation unter dieser Vereinbarung müssen in deutscher Sprache erfolgen, es sei denn, die Parteien haben etwas hiervon abweichendes ausdrücklich vereinbart.
- (2) Nebenabreden und Änderungen dieser Vereinbarung einschließlich dieser Klausel bedürfen der Schriftform.

- (3) Übt eine Partei ein Recht aus dieser Vereinbarung nicht oder nicht vollständig aus, stellt dies keinen Verzicht auf dieses Recht dar. Das Recht wird weder durch die nicht erfolgende oder nicht vollständig erfolgende Ausübung verwirkt noch schließt eine einmalige Ausübung eines Rechtes eine weitere oder anderweitige Ausübung desselben Rechtes aus.
- (4) Gerichtsstand ist Kiel.
- (5) Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (6) Sollten Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nichtig, ungültig oder aus welchem Grund auch immer rechtsunwirksam sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen. In diesem Fall verpflichten sich die Parteien, sich auf wirksame Regelungen zu verständigen, die wirtschaftlich dem intendierten Zweck der nichtigen, ungültigen oder rechtsunwirksamen Regelung am nächsten kommen. Dies gilt entsprechend für die Schließung etwaiger Lücken in dieser Vereinbarung.

Kiel, den ,den.....

Zessionar

Zedent

Anlage
 Anlage 1

Beschreibung
 Abgetretene Forderungen, Ersetzte Mietzahlungs-
 forderungen, Fälligkeit

Anlage 1

Abgetretene Forderungen, Ersetzte Mietzahlungsforderungen, Fälligkeit

| Fälligkeit der Abgetretenen Forderung sowie der Ersetzten Mietzahlungsforderung | Betrag |
|---|---|
| 10.1.2028 | [Los Mitte: 1.449.000,00 EUR] [Los Süd-West: 1.197.000 EUR] |
| 10.2.2028 | [Los Mitte: 1.449.000,00 EUR] [Los Süd-West: 1.197.000 EUR] |
| 10.3.2028 | [Los Mitte: 1.449.000,00 EUR; Los Süd-West: 1.197.000 EUR] |
| [●] | [●] |
| [●] | [●] |
| [●] | [●] |
| 10.12.2039 | [Los Mitte: 1.449.000,00 EUR] [Los Süd-West: 1.197.000 EUR] |

1 Vorbemerkung

Das Land setzt zur Vorhaltung und Analyse von Nachfragedaten das Datenbanksystem IVU.control der IVU Traffic Technologies AG ein. Die beschriebenen Datenformate stellen die problemlose Verarbeitung der vom EVU zu liefernden Nachfragedaten sicher.

Die Daten werden aus einer ASCII-Datei in das System importiert, wobei alle nachfolgend definierten Datenspalten (auch leer bleibende) angelegt und durch Semikola bzw. Tabulatoren getrennt sein müssen.

2 Dateistruktur Nachfrage

Die Importdateien müssen die **Dateinamen-Erweiterungen *.txt** oder ***.csv** besitzen.

Im Kopf der Datei befinden sich die Angaben zum **Lieferanten der Daten**. Als Schlüsselwort wird „Lieferant:“ angegeben. Die Informationen werden durch **Semikola (;)** getrennt.

Folgende Informationen werden importiert:

In der Spalte "Erforderlich" ist angegeben, ob das jeweilige Merkmal gefüllt sein muss:

- immer ("J")
- optional ("N")

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | erforderlich |
|------------------------|---|-------|-------|--------------|
| Betreiber | Kürzel des Betreibers | Text | 8 | N |
| Linie | Liniename | Text | 32 | N |
| Fahrnummer | Nummer der Fahrt | Text | 10 | J |
| Datum | Datum der Zählung, Datum im Format dd.mm.yyyy | Datum | 10 | J |
| Fahrzeugnummer | Nummer des Fahrzeugs | Text | 32 | N |
| Haltestelle | Kürzel der Haltestelle der Erfassung. Bei Ringfahrten gefolgt von "#" und der Passagenummer (z.B. KUERZEL#2 für die zweite Passage der Haltestelle) | Text | 8 | J |
| Ankunftszeit | Ankunftszeit an der Haltestelle. Uhrzeit im Format 00:00:00 (HH:MM:SS). Die Uhrzeit bezieht sich auf den Kalendertag, nicht auf den Betriebstag der Fahrt (01:00:00 statt 25:00:00) | Zeit | 8 | N |
| Abfahrtszeit | Abfahrtszeit an der Haltestelle. Uhrzeit im Format 00:00:00 (HH:MM:SS). Die Uhrzeit bezieht sich auf den Kalendertag, nicht auf den Betriebstag der Fahrt (01:00:00 statt 25:00:00) | Zeit | 8 | N |
| Einsteiger | Anzahl der Einsteiger | Zahl | 5,3 | J |
| Aussteiger | Anzahl der Aussteiger | Zahl | 5,3 | J |
| Besetzung 1. Kl | Besetzung in der 1. Klasse | Zahl | 5,3 | N |

| Merkmal | Beschreibung | Typ | Länge | erforderlich |
|---------------------------|--|------------|--------------|---------------------|
| Besetzung 2. KI | Besetzung in der 2. Klasse | Zahl | 5,3 | N |
| Platzangebot 1. KI | Anzahl der Sitzplätze in der 1. Klasse | Zahl | 5,3 | N |
| Platzangebot 2. KI | Anzahl der Sitzplätze in der 2. Klasse | Zahl | 5,3 | N |
| Fahrräder | Anzahl der Fahrräder | Zahl | 5,3 | N |

Länge 5,3 bedeutet, dass Dezimalzahlen mit 5 Stellen vor / 3 Stellen nach dem Komma importiert werden können.

1 Informationen zu dem fahrzeugseitigen AFZS

Alle für das Netz MSW im Regelbetrieb vorgesehenen Fahrzeuge sind mit einem automatischen Fahrgastzählsystem (AFZS) ausgerüstet, das die Erfassung der Ein- und Aussteiger über aktive Infrarotsensoren an den Außentüren und den Übergängen in den Triebzügen realisiert. Dabei erfolgt die Nachfragermittlung ausschließlich über die Zählung der Ein- und Aussteiger an den Außentüren, so dass jeder Triebzug aus Sicht der Nachfragermittlung eine zähltechnisch abgeschlossene Einheit bildet. Die Berücksichtigung der Zählzeiten der Übergangstüren erfolgt ausschließlich für die wagenkastenscharfe Ermittlung der Echtzeitbesetzungen bzw. der daraus abgeleiteten wagenkastenscharfen Auslastung, die gemäß dem informationshalber als Anlage beigefügten **Anhang A 4d** neben der Nachfragermittlung durchzuführen ist.

Die Erhebungsmethodik in den Fahrzeugen, die Schnittstellschemata, mit denen die fahrzeugseitigen AFZ-Daten an die Landseite übertragen werden, und Übermittlungszeitpunkte können dem informationshalber als Anlage **Anhang A 4d** beigefügten Lastenheft Automatisches Fahrgastzählsystem (AFZS) entnommen werden. Detaillierte Informationen werden nach Abstimmung des AFZS-Pflichtenheftes bereitgestellt.

2 Datenübertragung von den Fahrzeugen an das AFZ-Hintergrundsystem

Die fahrzeugseitigen AFZ-Daten werden über ein Messagegateway der Fahrzeuglieferanten bereitgestellt. Die EVU sind verpflichtet, die fahrzeugseitigen AFZ-Daten im Messagegateway der Fahrzeuglieferanten zu übernehmen und hierfür mindestens sechs Monate vor Betriebsaufnahme eine landseitige IT-Infrastruktur bereitzustellen und zu testen.

3 Datenverarbeitung im AFZ-Hintergrundsystem

Für den Einsatz des AFZS gelten die aktualisierten Handlungsempfehlungen aus der VDV-Schrift 457 Version 2.2, sofern in diesem Anhang keine anderen Vorgaben gemacht werden.

Soweit das EVU dies wünscht, kann die Datenaufbereitung und Hochrechnung durch das EVU bzw. durch einen vom EVU beauftragten Dritten durchgeführt werden. Im anderen Falle erfolgt dies durch den ausgewählten Gutachter (siehe 6.1).

Basierend auf der im Netz MSW vorhandenen AFZ-Ausrüstungsquote von 100 % muss die Zug-Land-Kommunikation, die Datenaufbereitung und Hochrechnung so angelegt werden, dass das System unabhängig von der jeweiligen Zugbildung langfristig einsatzbereit bleibt und auch keinerlei Beeinträchtigungen für die Fahrgäste (z. B. durch Verschluss von Türen) entstehen.

Dies bedeutet, dass das AFZS auch dann noch unverzerrte Daten liefern muss, wenn

- betrieblich trennbare Teile eines Zuges (im Folgenden „Fahrzeuge“ genannt) beliebig zu Zügen zusammengestellt werden,
- nicht alle Fahrzeuge auf einer Zugfahrt Zählzeiten liefern,
- sich die Anzahl der eingesetzten Fahrzeuge auf einer Zugfahrt ändert (durch Stärken, Schwächen oder Flügel).

Damit muss das System so angelegt sein, dass die Zählgeräte jedes ausgerüsteten Fahrzeugs autark und von den übrigen Fahrzeugen eines Zuges unabhängig betrieben werden können.

Die Daten der automatischen Fahrgastzählung sind so aufzubereiten, dass die erhobenen Zugnummern Ein- und Aussteigerwerte sowie die Besetzung jeder einzelnen Zugnummer eines jeden Fahrtentages (tagesscharf) auf jedem einzelnen Haltestellenabschnitt des Zuglaufs liefern. Für die (wenigen) nicht erhobenen Zugnummern gilt eine entsprechende Aufbereitung

um unverzerrte Schätzwerte. Alle Daten sind pro Monat in einem von der NAH.SH vorgegebenen Format maschinenlesbar bereitzustellen.

4 Datenlieferung

Die Lieferung der aufbereiteten Daten erfolgt monatlich spätestens eine Woche nach Monatsende. Sofern auf Wunsch des Landes eine häufigere Lieferung von tages- und zugscharfen Fahrgastzahlen erfolgt, müssen diese Daten noch nicht vollständig aufbereitet sein. Eine häufigere Lieferung ersetzt nicht die o. g. Monatslieferung.

5 Monatliche Erfüllungsquote

Je Linie gilt, dass für mindestens 90 % aller Fahrten eines Monats verwertbare (gültige, fehlerfrei erhobene, vollständige und saldenausgeglichene) Daten aus dem AFZS übergeben werden müssen. Dabei bedeutet vollständige Daten, dass für alle Fahrzeuge im Zugverband für den jeweiligen Laufweg Zähldaten übergeben werden müssen.

Bezogen auf einzelne Zugnummern müssen für mindestens 50 % aller Fahrten eines Monats verwertbare Zähldaten vorliegen.

Die Erfüllung dieser Quote ist dem Land Schleswig-Holstein monatlich durch das EVU bzw. den ausgewählten Gutachter im Statusbericht nachzuweisen. Werden die geforderten Quoten unterschritten, erfolgt je Quote und je angefangenem Prozentpunkt der Unterschreitung eine Minderung der Vergütung in Höhe von 100 Euro.

Bei dauerhaftem Erhebungsausfall von Zugnummern sind spätestens nach drei Monaten ohne Erhebungsdaten manuelle Zählungen im Umfang von 25 % der Zugkilometer je Zählzeitraum durch das und auf Kosten des EVU durchzuführen.

6 Zertifizierung der AFZS für die Nachfragermittlung

6.1 Zertifizierungskriterien

Das Gesamtsystem der automatischen Fahrgastzählung, das die gesamte Prozesskette von der fahrzeugseitigen Erhebung über die Datenübertragung bis zur Verarbeitung der Nachfragedaten im AFZ-Hintergrundsystem umfasst, ist bis spätestens sechs Monate nach Betriebsaufnahme zu zertifizieren.

Die Zertifizierung erfolgt durch einen Gutachter, der vom Land Schleswig-Holstein ausgewählt wird.

Das System der automatischen Fahrgastzählung wird dann für die Nachfragermittlung zertifiziert, wenn

- die geforderte Unabhängigkeit von der Zugbildung gegeben ist,
- die rohen, d. h. vom Fahrzeug gelieferten Zähldaten keine systematischen Zählfehler aufweisen,
- die Unterschiede von endgültig aufbereiteten Werten (Einsteiger, Aussteiger und Besetzung) des automatischen Zählsystems und den Ergebnissen manueller Prüfzählungen vorgegebene Fehlerschranken nicht überschreiten,
- der Aufbereitungsprozess die Vollständigkeit der Datenlieferung sicherstellt,
- die Hochrechnung unverzerrte Schätzwerte für die Fahrgastnachfrage liefert,
- ein geeignetes Konzept für die regelmäßige Betriebsführung des Gesamtsystems existiert und danach auch verfahren wird.

- Für die Komponenten im Fahrzeug muss zudem vom Hersteller bescheinigt werden, dass
- die im Fahrzeug erzeugten Zähldaten ausschließlich durch Auswertung der Sensorsignale ohne Verwendung von Zusatzinformationen über den Haltebahnhof, den Fahrplan oder früherer Kontrollzählungen (Kalibrierungsparameter) entstehen,
- sich die während der Zertifizierung festgestellte Zählgenauigkeit nicht technisch bedingt im Zeitverlauf ändert.

Die für die Einnahmenaufteilung im HVV benötigten Fahrgastzahlen sind in diesem Fall durch – vom EVU zu vergütende – Zählungen der HVV GmbH oder von ihr beauftragte Dritte zu ermitteln.

6.2 Umfang der Zertifizierung

Die Zertifizierung umfasst die folgenden Prüfungen:

- der korrekten Funktion der im Fahrzeug eingesetzten Geräte,
- die gesamte Prozesskette der Datenübertragung,
- des Betriebs des Systems zur automatischen Fahrgastzählung,
- der Datenaufbereitung und
- der Hochrechnung.

6.2.1 Prüfung der korrekten Funktion der im Fahrzeug eingesetzten Geräte

Die Prüfung und Abnahme umfassten folgende Prüfungen

- Prüfung der technischen Funktionsfähigkeit (technische Abnahme),
- Prüfung der Zählgenauigkeit der fahrzeugseitigen AFZ-Systeme und
- Prüfung der Herstellerbescheinigung.

6.2.1.1 Technische Abnahme

Die technische Abnahme umfasst unter Berücksichtigung der im Pflichtenheft für das fahrzeugseitige AFZS dargestellten Ausführungen die Prüfung, ob die im Fahrzeugbeschaffungsvertrag und subsidiär in der VDV-Schrift 457 Version 2.2 spezifizierten Anforderungen erfüllt werden. Dies beinhaltet auch die Prüfung, ob die geforderte Unabhängigkeit von der Zugbildung gegeben ist.

6.2.1.2 Prüfung der Zählgenauigkeit des fahrzeugseitigen AFZS

Die Zertifizierung des AFZS erfolgt für die Nachfragermittlung auf den Ebenen

- a) Zählfahrzeugkategorie (Fahrzeugrohdaten) und
- b) Zugfahrten (nach Verarbeitung im AFZ-Hintergrundsystem).

Die Durchführung der Vergleichszählung und die Feststellung der Zählgenauigkeit müssen wie in der VDV-Schrift 457 Version 2.2 dargestellt erfolgen.

Prüfgrößen auf der Ebene Zählfahrzeugkategorie für die Messkategorie Personen

Auf der Ebene Zählfahrzeugkategorie gelten folgende Anforderungen:

- Die Differenzen der Summen der automatischen Zählwerte der Ein- und Aussteiger aller Halte an allen Prüffahrten darf je Zählfahrzeugkategorie (Fahrzeug- bzw. Türtyp) 1 % der manuell gezählten Zählwerte nicht übersteigen.
- Es dürfen nicht mehr als 5 % aller Türhalte fehlerhaft sein, wobei als fehlerhaft ein Ergebnis gilt, dessen Abweichung mehr als ein Drittel (33,3 %) und gleichzeitig mehr als eine Person beträgt.

oder

- Es dürfen nicht mehr als 5 % aller Halte eines Zählfahrzeugs fehlerhaft sein, wobei ein einzelnes Ergebnis aller Türen eines Zählfahrzeugs an einem halt als fehlerhaft gilt, wenn die Abweichung mehr als 20 % des manuellen Wertes und gleichzeitig größer als einer Person beträgt.
- Der statistische Test zur statistischen Unverzerrtheit ist durchzuführen und damit die Existenz von systematischen Fehlern auszuschließen. Der Test ist mit einem Sicherheitsgrad von ≥ 95 % durchzuführen.

Wie in der VDV-Schrift 457 Version 2.2 vorgegeben, ist hierzu auf Ebene der Fahrzeugrohdaten der Äquivalenztest durchzuführen. Die grundsätzliche Verfahrensweise zur Durchführung des Äquivalenztest ist hinreichend in der VDV-Schrift 457 Version 2.2 beschrieben.

Prüfgrößen auf der Ebene von Zugfahrten für die Messkategorie Personen

Auf der Ebene Zugfahrten gelten folgende Anforderungen:

- Beförderungsfälle sind Einsteiger nach Korrektur des Wartesaaleffekts und Zuordnung zu Zugnummern,
- die Summe der Beförderungsfälle aller Halte aller Zugfahrten eines Zählfahrzeugs weicht nicht mehr als 1 % von den manuell gezählten Werten ab,
- die Summe der Verkehrsleistung aller Halte aller Zugfahrten eines Zählfahrzeugs weicht nicht mehr als 2 % von den manuell gezählten Werten ab (die Verkehrsleistung ist die mit der Streckenlänge bewertete Abschnittsbesetzung),
- 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 ≥ 95 % den Wert „0“ enthält. Dabei ist eine Beobachtung des statistischen Tests die Differenz der Summe der Beförderungsfälle einer Zugfahrt aus der automatischen und der manuellen Zählung.

Die Hypothese der Unverzerrtheit ist mit dem t-Test für gepaarte Stichproben zu prüfen.

Prüfgrößen auf der Ebene Zählfahrzeugkategorie für die Messkategorie Fahrräder

Auf der Ebene Zählfahrzeugkategorie gelten folgende Anforderungen:

- Die Differenzen der Summen der automatischen Zählwerte dürfen sowohl für die Fahradeinstiege als auch für die Fahrradausstiege über alle Halte und alle Prüffahrten einer Vergleichszählung 20 % der manuell gezählten Referenzwerte nicht übersteigen und
- zum Nachweis der statistischen Unverzerrtheit ist der Äquivalenztest durchzuführen und nachzuweisen, dass der Äquivalenzbereich von - 0,3 bis + 0,3 eingehalten wird (Test auf statistische Unverzerrtheit).

Prüfgrößen auf der Ebene von Zugfahrten für die Messkategorie Fahrräder

Auf der Ebene Zugfahrten gelten folgende Anforderungen:

- Die Differenzen der Summen, der auf Basis der automatischen Zählwerte im Hintergrundsystem ermittelten „Verkehrsmenge“ (Fahrradbeförderungsfälle) und „Verkehrsleistung“ (Fahrradkilometer), dürfen nach Saldenausgleich über alle Halte und alle Prüf Fahrten einer Vergleichszählung nicht mehr als 20 % von den aufbereiteten manuell gezählten Referenzwerten abweichen.

Die Zählgenauigkeit ist hinreichend, wenn keine der vorstehend genannten Prüfgrößen für die Messkategorien Personen und Fahrräder verletzt ist.

6.2.1.3 Prüfung der Herstellerbescheinigung

Es ist zu prüfen, ob für die Komponenten im Fahrzeug vom Hersteller bescheinigt wurde, dass

- die im Fahrzeug erzeugten Zählwerte ausschließlich durch Auswertung der Sensorsignale ohne Verwendung von Zusatzinformationen über den Haltebahnhof, den Fahrplan oder früherer Kontrollzählungen (Kalibrierungsparameter) entstehen
und
- sich die während der Zertifizierung festgestellte Zählgenauigkeit sich im Zeitablauf nicht technisch bedingt ändert.

6.2.2 Prüfung der Prozesskette der Datenübertragung

Die Prüfung der Datenübertragung umfasst die Prüfung der

- Zug-Land-Kommunikation zwischen dem fahrzeugseitigen AFZS und dem Messagegateway des Fahrzeuglieferanten Stadler
und
- Datenübertragung vom landseitigen Messagegateway des Fahrzeuglieferanten Stadler zum AFZ-Hintergrund- und Hochrechnungssystem des Verkehrsunternehmens.

6.2.2.1 Prüfung der Zug-Land-Kommunikation

Die Prüfung der Zug-Land-Kommunikation ist Bestandteil der technischen Abnahme. Die zu erfüllenden Anforderungen ergeben sich aus dem Kapitel 5 - Anforderungen an die Zug-Land-Kommunikation des informationshalber als **Anhang 4d** beigefügten Lastenheft Automatisches Fahrgastzählsystem (AFZS).

6.2.2.2 Prüfung der Datenübertragung vom landseitigen Messagegateway

Die Prüfung der Datenübertragung vom landseitigen Messagegateway des Fahrzeuglieferanten zum AFZ-Hintergrund- und Hochrechnungssystem des EVU umfasst die Prüfung, ob die aus dem Kapitel 5 - Anforderungen an die Zug-Land-Kommunikation des als informationshalber als Anlage **Anhang A4d** beigefügten Lastenheft Automatisches Fahrgastzählsystem (AFZS) erfüllt werden.

6.2.3 Prüfung des Betriebes des Systems zur automatischen Fahrgastzählung

Die Prüfung des Betriebes des Systems zur automatischen Fahrgastzählung umfasst die Prüfung, ob

- die in der VDV-Schrift 457 Version 2.2 (insbesondere in der Anlage 3: Regelkatalog zur Systemabnahme Hintergrundsystem) definierten Komponenten, Schnittstellen und Funktionen vorhanden sind und
- ein geeignetes Konzept für die regelmäßige Betriebsführung des Gesamtsystems existiert und danach auch verfahren wird und
- die gemäß Verkehrsvertrag, Abschnitt 4.3.6.1 - Zentrale Informationsplattform – bereitzustellenden AFZ-bezogenen Fehlermeldungen incl. der notwendigen Gewährleistungsanträge gestellt werden können und
- die in den Anhängen 8a - Datenformate für die Lieferung von Nachfragedaten und 5c -HVV-1.1-6_HVV-Koop-Vertrag_Anlagen, Abschnitt 12.2 – zum Verkehrsvertrag geforderten Schnittstellen vorhanden sind und die geforderten Daten und Berichte bereitgestellt werden können.

6.2.4 Prüfung der Datenaufbereitung

Die Prüfung der Datenaufbereitung umfasst die in der VDV-Schrift 457 Version 2.2, Anlage 3: Regelkatalog zur Systemabnahme Hintergrundsystem definierten Abnahmeschritte zur Datenaufbereitung. Das Modul Messfahrtenplanung muss dabei nicht geprüft werden, da alle im Netz im Regelbetrieb zum Einsatz kommenden Fahrzeuge mit AFZS ausgerüstet sind. Auch wenn das Modul Messfahrtenplanung an sich nicht geprüft werden muss, müssen das Vorhandensein und die Nutzbarkeit der Funktionen zur Kontrolle der Messfahrten im laufenden Betrieb geprüft werden. Diese Prüfung muss auch im Betriebsführungskonzept dargestellt sein.

Bei der Prüfung, ob der Aufbereitungsprozess die Vollständigkeit der Datenlieferung sicherstellt, ist auch zu prüfen, ob die Daten der automatischen Fahrgastzählung so aufbereitet werden, dass für die einzelnen erhobenen Zugnummern tagesscharf Einsteiger-, Aussteiger- und Besetzungswerte für jeden einzelnen Haltestellenabschnitt der jeweiligen Zugfahrt und des jeweiligen Zuglaufs für die Übergabe an die NAH.SH bereitgestellt werden können. Für die wenigen zu erwartenden nicht erhobenen Zugnummern ist zu prüfen, ob durch Hochrechnung unverzerrte Schätzwerte generiert werden und alle Daten pro Monat in dem von der NAH.SH vorgegebenen Format maschinenlesbar bereitgestellt werden können.

Darüber hinaus ist die Genauigkeit der Datenaufbereitung zu prüfen. Hierzu ist zu prüfen, ob die im AFZ-Hintergrundsystem ermittelten Beförderungsfälle und Personenkilometer des AFZS auf der Ebene von Zugfahrten die folgenden Anforderungen erfüllen.

6.2.5 Prüfung der Hochrechnung

Die Prüfung der Hochrechnung muss wie in der VDV-Schrift 457 Version 2.0, Anlage 3 Regelkatalog zur Systemabnahme Hintergrundsystem spezifiziert durchgeführt werden. Dabei ist zu prüfen, ob

- die Anforderungen an die Genauigkeit erfüllt werden,
- die ermittelte Nachfrage für die Kenngrößen P und Pkm unverzerrt ist,
- die einzelnen Werte zu Einsteigern, Aussteigern und Besetzung zueinander konsistent sind und
- die Regeln der Hochrechnung transparent, plausibel und begründet sind.

Genauigkeit der hochgerechneten Nachfragedaten

Die hochgerechneten Nachfragen müssen folgende Anforderungen an die Genauigkeit erfüllen:

1. Messkategorie Personen

- a) die Summe der Beförderungsfälle aller Halte aller Zugfahrten eines Zählfahrzeugs weicht nicht mehr als 1 % von den manuell gezählten Werten ab und
- b) die Summe der Verkehrsleistung aller Halte aller Zugfahrten eines Zählfahrzeugs weicht nicht mehr als 2 % von den manuell gezählten Werten ab (die Verkehrsleistung ist die mit der Streckenlänge bewertete Abschnittsbesetzung).

2. Messkategorie Fahrräder

Die Differenzen der Summen, der auf Basis der automatischen Zählwerte im Hintergrundsystem ermittelten „Verkehrsmenge“ (Fahrradbeförderungsfälle) und „Verkehrsleistung“ (Fahrradkilometer), dürfen nach Saldenausgleich über alle Halte und alle Prüfungen einer Vergleichszählung nicht mehr als 20 % von den aufbereiteten manuell gezählten Referenzwerten abweichen.

Definitionen

(Fahrrad-) Beförderungsfälle sind Einsteiger nach Zuordnung zu Zugnummern, Korrektur des Wartesaaleffekts und Zählfehlerausgleich.

Personenkilometer bzw. Fahrradkilometer ergeben sich aus der Multiplikation der einzelnen Abschnittsbesetzungen mit der Streckenentfernung, wobei hier die Entfernungen des Verkehrsvertrages zu nutzen sind.

Für den Vergleich sind die in der videobasierten Vergleichszählung ermittelten Referenzdaten analog zu den AFZ-Werten aufzubereiten und deren Konsistenz zu sichern. Zur Beurteilung der Genauigkeit der automatischen Zählung wird dann die Abweichung von den ermittelten Referenzdaten herangezogen (Differenz = Zählwert AFZ - Zählwert manuell).

6.2.6 Prüfungen im laufenden Betrieb

Die Prüfungen im laufenden Betrieb umfassen monatlich folgenden Leistungen:

- Prüfung, ob die vom EVU erhobenen Zählwerte aus der automatischen Fahrgastzählung die Anforderungen zur Mindesterfüllungsquote gemäß Kapitel 4 erfüllen,
- Prüfung durch Plausibilisierung, ob für nicht erhobene Zugnummernfahrten auf Basis der erhobenen Zugfahrten unverzerrte Schätzwerte ermittelt wurden und
- Aufbereitung der geprüften Nachfragedaten, Erstellen eines Ergebnisberichtes zu den durchgeführten Prüfungen und Übergabe an die NAH.SH.

7 Zertifizierung der AFZS für die Echtzeitbesetzung

Neben der Zertifizierung des AFZS für die Nachfragermittlung muss das AFZS auch für die Echtzeitbesetzung zertifiziert werden. Hier ist zu prüfen und zu zertifizieren, ob die in der Anlage 7 - Regelkatalog Prüfung und Testierung Messgenauigkeit Echtzeitbesetzungen der VDV-Schrift 457 Version 2.2, spezifizierten Anforderungen erfüllt werden. Dabei ist die Bezugsgröße die mittlere Besetzung. Eine Normierung auf die Bezugsgröße mittleres Platzangebot darf nicht erfolgen.

Optionsvertrag

(notarielle Beurkundung erforderlich!)

zwischen

1. dem Land Schleswig-Holstein, vertreten durch das Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit, Technologie und Tourismus, Düsternbrooker Weg 94, 24105 Kiel

- im Folgenden „Land“ genannt -

und

2.

- im Folgenden „EVU“ genannt -

Präambel

Das Land hat am mit dem EVU einen Verkehrsvertrag über die Erbringung von Verkehrsleistungen im Netz [Mitte /Süd-West – Nichtzutreffendes bitte streichen] beginnend ab dem 12.12.2027 (im Folgenden: Verkehrsvertrag) geschlossen.

Die Erfüllung der Verkehrsleistungen soll durch eine Projektgesellschaft erfolgen, deren alleiniger Gesellschafter das EVU ist.

Das EVU hat zu diesem Zweck die im Handelsregister des Amtsgerichtes - HRB - eingetragene Gesellschaft GmbH (im Folgenden: Projektgesellschaft) mit einem Stammkapital von Euro errichtet. Alleiniger Gesellschafter der Projektgesellschaft ist das EVU, das den Geschäftsanteil Nr. 1 von Euro voll eingezahlt hat.

Das EVU räumt dem Land mit dieser Vereinbarung eine Call-Option an sämtlichen Geschäftsanteilen der Projektgesellschaft nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen ein.

I.

Angebot

Das EVU bietet hiermit dem Land den Abschluss des folgenden

Kauf- und Abtretungsvertrages über Geschäftsanteile
an einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung

an.

1. An der im Handelsregister des Amtsgerichtes unter HRB eingetragenen Gesellschaft mit beschränkter Haftung in Firma mit dem Sitz in (nachfolgend auch „die Projektgesellschaft“ genannt), deren zu 100 % eingezahltes Stammkapital insgesamt Euro beträgt, ist beteiligt

die GmbH (das EVU)

und zwar mit dem Geschäftsanteil Nr. 1 in Höhe von Euro.

2. Das EVU verkauft den in Ziffer 1. genannten Geschäftsanteil Nr. 1 in Höhe von Euro an das Land oder einen von diesem zu benennenden Dritten und tritt den verkauften Geschäftsanteil an das Land oder den von diesem zu benennenden Dritten ab. Die Wirksamkeit der Abtretung des Geschäftsanteiles tritt unmittelbar mit dem Abschluss dieses Kauf- und Abtretungsvertrages ein, also mit dem Zugang der Erklärung des Landes nach Ziffer II.1. dieses Vertrages bei dem EVU.

3. Der Kaufpreis entspricht dem Nennwert des Stammkapitals.

Der Kaufpreis ist binnen einer Woche nach dem Zustandekommen dieses Vertrages durch die Ausübung der Call-Option zur Zahlung fällig. Er ist auf ein von dem EVU zu benennendes Konto zu leisten. Der Kaufpreis ist ab dem Tag der Fälligkeit mit 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz p.a. zu benennen.

4. Das EVU bestätigt, Inhaber des Vertragsgegenstandes zu sein, dass das Stammkapital zu 100 % eingezahlt bzw. rechtswirksam erbracht worden ist, Nachschusspflichten nicht bestehen und - auch verdeckte - Rückzahlungen unter Verstoß gegen die Grundsätze der Kapitalerhaltung nicht vorgenommen wurden und der Vertragsgegenstand weder mit einem Abtretungsverbot noch mit Rechten Dritter belastet ist und es auch sonst berechtigt ist, über seinen Geschäftsanteil frei zu verfügen. Eine Garantie bzw. eine besondere Beschaffenheit wird ausdrücklich nicht vereinbart.

5. Das Gewinnbezugsrecht für das Jahr der Annahme der Call-Option steht dem EVU einerseits und dem Land bzw. dem vom Land benannten Dritten andererseits zeitanteilig nach der Inhaberschaft der Geschäftsanteile in Bezug auf das entsprechende Geschäftsjahr zu.

II.

Ausübung der Call-Option und Benennungsrecht

1. Das Land kann die Call-Option durch notariell zu beurkundende Erklärung gegenüber dem EVU ausüben und damit das Angebot auf Abschluss des Kauf- und Abtretungsvertrages gemäß I.2. annehmen, wenn ein Grund zur Kündigung des Verkehrsvertrages vom nach Nr. **8.5** des Verkehrsvertrages vom vorliegt.

Eine Annahmeerklärung des Landes, die abgegeben wird, ohne dass die Voraussetzungen für eine Kündigung des Verkehrsvertrages nach Nr. **8.5** des Verkehrsvertrages gegeben sind, ist unbeachtlich und führt nicht zum Zustandekommen eines Kauf- und Abtretungsvertrages.

2. Die Call-Option ist ohne Zustimmung des EVU nicht übertragbar, wobei die nachstehende Ziffer 3. hiervon unberührt bleibt.
3. Das Land ist berechtigt, die Call-Option auch für einen von ihm benannten Dritten auszuüben, d.h. die Übertragung der Geschäftsanteile auf den vom Land benannten Dritten zu verlangen. Macht das Land von diesem Bestimmungsrecht Gebrauch und erklärt der Dritte seine Zustimmung zum Eintritt in den Erwerb, gilt die Übertragung gemäß Ziffer I.2. als auf den benannten Dritten erfolgt. Der benannte Dritte haftet dem EVU neben dem Land für alle Pflichten aus diesem Kauf- und Abtretungsvertrag.
4. Der die Annahmeerklärung beurkundende Notar wird beauftragt, eine Ausfertigung der Annahmeerklärung des Landes unverzüglich nach Beurkundung dem EVU zu übermitteln.

III.

Darlehen zu Gunsten der Projektgesellschaft Kündigung eines etwaigen Ergebnisabführungsvertrages

1. Das EVU verzichtet aufschiebend bedingt durch den Zugang der Annahmeerklärung des Landes gemäß Ziffer II.1. auf Ansprüche gegen die Projektgesellschaft aus Gesellschafterdarlehen.
2. Soweit derartige Darlehen von mit dem EVU verbundenen Unternehmen stammen, wird das EVU die Darlehen unverzüglich nach Zugang der Annahmeerklärung des Landes bzw. des vom Land benannten Dritten vollständig ablösen und die Projektgesellschaft von der Inanspruchnahme aus derartigen Darlehen freihalten.
3. Von der Regelung in Ziffer 3. nicht erfasst sind Darlehen von Dritten, die objektiv erforderlich waren, damit die Projektgesellschaft die Verkehrsleistungen nach dem Verkehrsvertrag aufnehmen und aufrechterhalten konnte.
4. Das EVU ist verpflichtet, aufschiebend bedingt durch den Zugang der Annahmeerklärung des Landes gemäß Ziffer II.1 einen eventuell mit der Projektgesellschaft abgeschlossenen Ergebnisabführungsvertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Es ist verpflichtet, in einem eventuell abzuschließenden Ergebnisabführungsvertrag für diesen Fall ein Recht zur fristlosen Kündigung des Ergebnisabführungsvertrages vorzusehen.

IV.

Schlussbestimmungen

1. Das mit dieser Urkunde unterbreitete Angebot ist für das EVU während der Laufzeit des Verkehrsvertrages vom ordentlich unkündbar und nicht rücknehmbar oder widerruflich. Das EVU ist während der gesamten Laufzeit des Verkehrsvertrages vom an dieses Angebot gebunden.
2. Die Bestimmungen des Verkehrsvertrages vom bleiben im Übrigen unberührt.

-
3. Die Vertragsparteien stimmen den nach Ausübung der Call-Option eintretenden Änderungen im Gesellschafterbestand der Projektgesellschaft ausdrücklich zu, soweit die Voraussetzungen für die Ausübung der Call-Option gegeben sind.
 4. Das Land trägt die Kosten der Beurkundung dieses Vertrages. Im Übrigen tragen die Parteien die bei ihnen entstehenden Kosten einschließlich der Kosten ihrer etwaigen Berater selbst.
 5. Änderungen, Ergänzungen oder die Kündigung oder Aufhebung dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, soweit nicht aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften eine andere Form, insbesondere die notarielle Beurkundung vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für eine Vereinbarung, durch die das Schriftformerfordernis aufgehoben werden soll.
 6. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder undurchführbar sein oder werden, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt eine solche als vereinbart, die soweit rechtlich möglich, nach Ort, Zeit, Maß und Geltungsbereich wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was nach dem ursprünglichen Sinn und Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gewollt war. Dies gilt auch für die Auffüllung etwaiger Lücken in diesem Vertrag.
 7. Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist Kiel.
-

Qualitätsaudit

Regelungen über die Durchführung eines Qualitätsaudits und die Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung des Betriebes

§ 1

Zweck und Rechtsfolgen des Audits

- (1) Ohne Anerkenntnis sowie ohne Präjudiz für ein späteres Verfahren und unter Wahrung aller Kündigungsrechte gibt das Land dem EVU nach zuvor erfolgter Ausrufung einer Vertragskrise gemäß Verkehrsvertrag die Gelegenheit zur Verbesserung der vertraglichen Leistungserbringung, insbesondere durch die Optimierung seiner organisatorischen und betrieblichen Prozesse. Das EVU wird die mit dem Qualitätsaudit (im Folgenden: **Audit**) festgelegten Maßnahmen binnen der hierfür festgesetzten Fristen umsetzen.
- (2) Ziel des durchzuführenden Audits ist es, die Ursachen dafür zu ergründen, warum das EVU die vertraglichen Leistungen nicht wie geschuldet erbringt, insbesondere betreffend die interne Organisationsstruktur und die operativen und administrativen Abläufe des EVU. Auf Grundlage der dabei erlangten Erkenntnisse sollen Maßnahmen erarbeitet werden, deren kurz- oder mittelfristige Umsetzung zu einer dauerhaft zuverlässigen und vertragsgemäßen Leistungserfüllung durch das EVU führen. Das EVU ist verantwortlich für die adäquate Umsetzung der im Rahmen des Audits beschlossenen Maßnahmen.
- (3) Das Land ist berechtigt, auch nach der Hauptleistung bzw. der Durchführung des Audits innerhalb von 2 Jahren weitere Beratungsleistungen des Auditors zu fordern und beim EVU durchführen zu lassen, sofern hierfür seitens Land berechtigtes Interesse besteht, z. B. weil die Beratungsleistungen im Ergebnis der vertragsgemäßen Leistungserbringung dienen.
- (4) Das Land behält sich vor, Auditleistungen nach fachlichen Anforderungen differenziert an mehr als einen Auditor zu vergeben.
- (5) Die Kündigungsrechte nach gemäß Verkehrsvertrag bleiben unberührt.

§ 2

Lenkungskreis

- (1) Das Land und das EVU setzen zu Beginn des Audits einen Lenkungskreis ein, der mit Vertretern des Auditors, des Landes und des EVU besetzt wird. Der Lenkungskreis kommt regelmäßig, mindestens einmal im Monat, zusammen und begleitet das Audit. Im Sinne der erfolgreichen Durchführung des Audits, kann der Auftraggeber die Zusammenkunft des Lenkungskreises auch zweimal im Monat verlangen. Auditor und EVU werden dem zustimmen. Der Lenkungskreis ist beschlussfähig, wenn jeweils ein Vertreter der drei Parteien anwesend ist. Beschlüsse werden mit einfacher Mehrheit der im Lenkungskreis anwesenden Mitglieder gefällt, sofern das Land nicht von seinem Widerspruchsrecht Gebrauch macht.

- (2) Soweit das EVU nachweist, dass einzelne Maßnahmen bei der Durchführung des Audits den laufenden Betrieb des EVU oder bereits vom EVU ergriffene Stabilisierungsmaßnahmen wesentlich beeinträchtigen oder behindern, wird der Lenkungs-kreis Maßnahmen beschließen, die die Beeinträchtigungen oder Behinderungen so weit wie möglich reduzieren.
- (3) In Anbetracht des vom Land und EVU gemeinsamen Interesse einer vertragsgemä-ßen Leistungserfüllung sind alle Parteien dazu angehalten, miteinander zu kooperie-ren und die Prozesse im Rahmen des Audits zu unterstützen.

§ 3 Auditor

- (1) Der Auditor wird unter Berücksichtigung geltender Regelungen der Vergabeverord-nung einseitig durch das Land bestellt und für das Audit beauftragt. Die Gutachter-kosten für die Durchführung des Audits trägt das Land.
- (2) Das EVU muss dem Auditor jederzeit uneingeschränkt Zugang zu allen für das qua-lifizierte Audit notwendigen Unterlagen, Daten und Betriebseinrichtungen gewähren und alle von ihm geforderten Informationen zur Verfügung stellen. Das EVU wird die Vertreter des Aufgabenträges auf Wunsch des Landes an Besprechungen mit dem Auditor beteiligen.
- (3) Der Auditor ist zur Verschwiegenheit zu verpflichten über den Inhalt sämtlicher Un-terlagen, Daten oder Informationen aus der Inaugenscheinnahme der Betriebsein-richtungen und bezüglich sämtlicher Informationen, die er vom EVU erlangt oder die sich aus den Unterlagen, Daten oder der Inaugenscheinnahme der Betriebseinrich-tungen des EVU ableiten lassen, es sei denn, es handelt sich um Unterlagen und Informationen, (a) die im Zeitpunkt des Audits öffentlich oder allgemein bekannt sind oder in der Folge bekannt werden, ohne dass der Auditor gegen die Verschwiegen-heitsverpflichtung verstoßen hat, (b) die nach dem Zeitpunkt der Offenlegung rechtmäßig durch Dritte erlangt wurden, die an den zur Kenntnis gegebenen Informationen Rechte halten, (c) die mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des EVU gegenüber Dritten offengelegt werden oder (d) die nach Aufforderung eines Gerichts oder einer Behörde dieser offenbart werden. In einem solchen Fall ist das EVU durch den Audi-tor unverzüglich zu unterrichten. Hierzu ist vor Beauftragung des Auditors eine Ver-traulichkeitsvereinbarung zwischen dem Auditor, dem Land und dem EVU zu unter-zeichnen.

§ 4 Gegenstand des Audits

- (1) Der Auditor führt beim EVU eine Schwachstellenanalyse durch. Die zu prüfenden Themenfelder im Rahmen der vom Auditor durchzuführenden Schwachstellenana-lyse können im Falle einer Vertragskrise je nach bereits bekannten Problemen und

Zielsetzungen unterschiedlich bestimmt und priorisiert werden. Insbesondere die folgenden Themenfelder können unter anderem Gegenstand des Audits sein:

- a) Aufbau- und Prozessorganisation, Führung
 - aa) Ermittlung der Struktur der Aufbau- und Ablauforganisation und Überprüfung hinsichtlich der betrieblichen Anforderungen.
 - bb) Erstellung einer Gesamtprozessanalyse der betrieblichen Leistungserbringung inkl. Schwachstellenanalyse.
 - cc) Ermittlung der Verantwortlichkeiten und Überprüfung auf deren klaren Definition und passenden Zuordnung.
 - dd) Ermittlung der Schnittstellen und Überprüfung auf Schnittstellenprobleme
 - ee) Ermittlung der Führungsprinzipien und -grundsätze und deren Abgleich mit der Zusammenarbeit im Unternehmen.
 - ff) Ermittlung der Kompetenzen und Verantwortung des Personals und Abgleich mit den Anforderungen der Stellen.
 - gg) Ermittlung der Reaktionsfähigkeit auf besondere externe Ereignisse/Herausforderungen.
 - hh) Ermittlung der Kommunikationswege im Unternehmen und Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Informationsketten.
- b) Betrieb und Planung
 - aa) Ermittlung des vorhandenen Personalbestandes im Overhead und operativen Betrieb und Berechnung des erforderlichen Personalbedarfs. Überprüfung der Personalplanung und -dimensionierung. Ermittlung der Personalstruktur insbesondere im Hinblick auf Unternehmenszugehörigkeit und Einsetzbarkeit.
 - bb) Ermittlung der Kommunikation und Ausgestaltung der internen und externen Schnittstellen, unter anderem zum Baustellenmanagement, sowie Überprüfung der eingesetzten IT-Systeme.
 - cc) Ermittlung der Vorgehensweise beim Soll-/Ist-Abgleich des Personals und Überprüfung der Parameter der Dienstplanung.
 - dd) Ermittlung der Häufigkeit von personalbedingten Ausfällen und Verspätungen.
 - ee) Ermittlung der geplanten Personalreserve und Überprüfung der Dimensionierung.

-
- c) Flottenmanagement
- aa) Ermittlung der Prozesse und Ausgestaltung der Schnittstellen mit der ECM I bis IV.
 - bb) Ermittlung der Rolle und Ausbildung von Triebfahrzeugführern, der Leitstelle und dem Disponenten, in den Kommunikationsprozessen mit der ECM.
 - cc) Ermittlung und Bewertung der Prozesse für Fahrzeugpflege und -reinigung
 - dd) Prüfung und Auswertung der Notfallprozesse, um die Handlungsfähigkeit im Störfall zu gewährleisten.
 - ee) Ermittlung und Funktionsprüfung der Prozesse für Triebfahrzeugführer die für den Betrieb der Triebzüge notwendig sind u.a. die Steuerung der Pantografen.
- d) Leitstelle
- aa) Ermittlung der personellen Ausstattung der Leitstelle und Überprüfung der ausreichenden Dimensionierung.
 - bb) Ermittlung der organisatorischen Eingliederung in das Unternehmen.
 - cc) Ermittlung der Kommunikation und Ausgestaltung der Schnittstellen sowie Überprüfung der eingesetzten IT-Systeme.
 - dd) Ermittlung der Prozesse der Disposition und Überprüfung hinsichtlich der Ausgestaltung Störungsmanagement.
 - ee) Ermittlung der Prozesse bei der Durchführung von Ersatzbeförderung, insbesondere
 - Planung und Prognose von notwendiger Ersatzbeförderung,
 - Bereitstellung und Organisation der Ersatzbeförderung,
 - Ausgestaltung der Verträge mit Busunternehmen,
 - Art der Anfragen bei Busunternehmen sowie
 - Qualitätskontrollen.
 - ff) Ermittlung der Prozesse der Fahrgastinformation im Störfall, insbesondere
 - Gestaltung der Abläufe in der Leitstelle,
 - Information bei Verspätungen, Ausfällen und Kapazitätsminderungen sowie
 - Ablauf in- und externer Datenflüsse.

-
- e) Personalmanagement
 - aa) Ermittlung der Vorgehensweise bei der Personalbeschaffung und Überprüfung der eingesetzten Methoden bei der Personalbeschaffung und Ausbildung hinsichtlich der geplanten Zielsetzungen.
 - bb) Ermittlung der Methoden der Personalbindung und -entwicklung und Überprüfung der Mitarbeiterzufriedenheit, der Motivation der Mitarbeiter und des Problembewusstseins der Mitarbeiter sowie Überprüfung der Krankstände und deren Berücksichtigung bei der Personalbedarfsbemessung.
 - cc) Ermittlung der Fluktuation.
 - dd) Ermittlung der Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat.
 - ee) Ermittlung des Tarifniveaus.
 - f) Sicherheitsmanagement
 - aa) Zusammenstellung der anzuwendenden Regelwerke und Überprüfung der Art der Anwendung.
 - bb) Ermittlung des Sicherheitsmanagements und deren interne Prozesse
 - cc) Ermittlung der konkreten Ausgestaltung der Rolle des Sicherheitsbeauftragten.
 - dd) Zusammenstellung der vorhandenen Zertifizierungen und Überprüfung der Umsetzung der Anforderungen.
 - g) Qualitätsmanagement
 - aa) Ermittlung von betrieblicher Verankerung, Art und Umfang des Qualitätsmanagements inklusive des Vertragscontrollings.
 - bb) Ermittlung der Ziele, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.
 - cc) Ermittlung von externen Faktoren, welche die vertragsgemäße Leistung des EVU beeinflussen, sowie deren Auswirkungen auf die Leistungsperformance des EVU insgesamt.
 - dd) Überprüfung der Ausgestaltung des Qualitätsmanagements.
 - h) Finanzielle Ausstattung
 - aa) Überprüfung der finanziellen Ausstattung.
 - bb) Überprüfung, ob die finanzielle Ausstattung des EVU den Anforderungen des Verkehrsvertrages gerecht wird, oder ob Defizite bestehen, die eine Schlechtleistung begünstigen können.

-
- (2) Zur Unterstützung der Schwachstellenanalyse ist vom Auditor für einzelne Themenfelder auf Wunsch des Landes ein Benchmarking durchzuführen. Dabei sind branchenspezifische und branchenübergreifende Kennzahlen zu berücksichtigen.
- (3) Der Auditor fasst das Ergebnis der Schwachstellenanalyse in einem schriftlichen Bericht zusammen und trägt dieses im Lenkungskreis vor.
- (4) Der Auditor entwickelt aus der Schwachstellenanalyse gemeinsam mit dem EVU konkrete Handlungsempfehlungen / Maßnahmen. Das EVU wird sich im Interesse der Leistungserbringung gemäß Verkehrsvertrag konstruktiv an der Entwicklung von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung beteiligen. Sollte dies aus nachweislichen Gründen nicht möglich sein, kann der Auditor die Maßnahmen auch ohne die Mitwirkung des EVU entwickeln. Diese Maßnahmen sollen die Zielsetzung haben, die verkehrsvertraglichen Pflichten des EVU kurz- bis mittelfristig vollständig und nachhaltig zu erfüllen. Die Maßnahmen sollen sich im Wesentlichen auf die unternehmensspezifischen Aspekte aus der Schwachstellenanalyse begründen, falls ein Benchmarking durchgeführt wird, sollen sich die Maßnahmen auch auf sich hieraus ergebende Erkenntnisse stützen. Für diese Maßnahmen stellt der Auftragnehmer die Parameter
- a) Umfang der Maßnahme
 - b) Finanzielle Auswirkungen für das EVU
 - c) Umsetzungsfrist
 - d) Dauer der Durchführung
 - e) Erfolgsmessmethoden für die Maßnahme

auf. Die Maßnahmen müssen innerhalb zu bestimmender Fristen, jedenfalls aber schnellstmöglich nach Abschluss des Audits umsetzbar sein sowie zur messbaren Verbesserung der Qualität der Leistung führen können. Ziel und Maßgabe ist die Erbringung der im Verkehrsvertrag vereinbarten Leistung. Der Auditor erstellt anhand der festgelegten Parameter eine Rangfolge der Maßnahmen. Der Auditor entwickelt für die einzelnen Handlungsempfehlungen eine jeweilige Methode zur Messung des Erfolgs der Maßnahmen, welche ausschließlich Umstände berücksichtigt, die in der Sphäre des EVU liegen und für welche das EVU bei Nichteinhaltung ein Verschulden trifft. Mit Hilfe der Messmethode sollen das Land eigenständig die vom Auditor geplante Umsetzung der Maßnahmen durch einen Soll/Ist-Vergleich überprüfen können. Der Auditor fasst die Handlungsempfehlungen und die Messmethoden in einem schriftlichen Bericht (Ergebnisbericht) zusammen und stellt diesen im Lenkungskreis und auf Wunsch in den politischen Gremien des Landes vor. Das EVU wird den Vertretern des Landes im Lenkungskreis Einsicht in sämtliche Unterlagen aus dem Auditprozess gewähren, sofern dies für das Verständnis der Auditergebnisse und die vorgeschlagenen Maßnahmen notwendig sein sollte.

§ 5

Umsetzung der Maßnahmen aus dem Audit / Umsetzungscontrolling

- (1) Die vom Auditor vorgeschlagenen vorher gemeinsam mit dem EVU entwickelten Maßnahmen werden vor ihrer Umsetzung vom Lenkungskreis hinsichtlich ihres Umfangs (einschließlich der Methode zur Messung des Erfolges), ihrer finanziellen Auswirkungen, ihrer Umsetzungsfrist und -dauer geprüft und katalogisiert. Der Lenkungskreis wird die Reihenfolge der Umsetzung der Maßnahmen sowie die Frist für das EVU zur Umsetzung der Maßnahmen festlegen. Hierbei wird der vorgeschlagenen Rangfolge seitens Auditors besondere Berücksichtigung zugemessen (vgl. § 4 (4)). Die Maßnahmen des Lenkungskreises nach Satz 1 und 2 stellen die Grundlage für die weitere Umsetzung der vom Auditor vorgeschlagenen Maßnahmen durch das EVU dar. Das EVU ist verantwortlich für die Umsetzung der Maßnahmen.
- (2) Das Land behält sich vor, für das Controlling der Umsetzung der Maßnahmen den das Audit durchführenden Gutachter oder einen anderen Gutachter zu verpflichten.
- (3) Das EVU wird das Land bzw. den Auditor wöchentlich schriftlich, auf Nachfrage, sowie im voraussichtlich monatlich stattfindenden Lenkungskreis über den aktuellen Stand der Umsetzung der Maßnahmen für die vertragsgemäße Leistungserbringung informieren. Das EVU wird dem Land bzw. dem Auditor den Abschluss einzelner Maßnahmen unverzüglich nachweisen.
- (4) Das Land und das EVU können einvernehmlich festlegen, dass einzelne Maßnahmen des Auditors nicht oder binnen einer anderen als der vom Auditor gesetzten Frist umzusetzen sind.