

**Konkretisierte Anforderungen
an die ausreichende
Verkehrsbedienung
bei eigenwirtschaftlichen
Verkehren**

**Linienbündel
„LDK Herborn Nord“**

Inhaltsverzeichnis

1. Beschreibung der Leistung	3
2. Fahrzeuge	3
2.1. Anforderungen	3
2.2. Berichtspflichten	5
3. Betrieb	6
3.1. Anforderungen	6
3.2. Fahrplananpassungen.....	8
3.3. Betriebsstörungen.....	9
3.4. Haltestellenbewirtschaftung	9
3.5. Berichtspflichten	10
4. Fahrpersonal	11
4.1. Allgemein	11
4.2. Anforderungen	12
5. Werbung	13
6. Verkaufsgeräte und Vertrieb der Fahrscheine	14
7. Leistungsaufstellung	16
8. Sonstige Pflichten des Verkehrsunternehmens	17
8.1. Beschwerdemanagement	17
8.2. Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen	17
8.3. Kooperationspflichten	18
8.4. Automatische Fahrgastzählsysteme	18
8.5. Qualitätsdatenbank	21

1. Beschreibung der Leistung

- (1) Die zu erbringende Leistung umfasst die Durchführung von Linienverkehr im Buspersonennahverkehr im Bereich des Lahn-Dill-Kreises im Linienbündel „LDK Herborn Nord“.
- (2) Der ab Betriebsstart durchzuführende fahrplanmäßige Betrieb ist mindestens entsprechend den Vorgaben der **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „Fahrplan“ zum betreffenden Linienbündel zu erbringen. Änderungen zur Sicherung der Anschlüsse zum Regionalverkehr vorbehalten.
- (3) Verkehrliche Beschreibung der Linienbündel

Das Linienbündel „LDK Herborn Nord“ umfasst die Linien 500, 503, 505, 510, 515 und 521.

- (4) Die grafische Übersicht der ab Betriebsstart gültigen Linienverläufe und Haltestellen kann auf der Webseite des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) eingesehen werden unter der URL <https://www.rmv.de/auskunft/bin/jp/help.exe/dn?tpl=full-map&himApp=show&queryApp=show&poisApp=show&stationsApp=show&show-LineLayer=off&showBikeLayer=off&fullmapApi=OSM#98304>.

Die grafische Übersicht dient der Orientierung im Verkehrsgebiet. Diese ersetzt nicht die Befahrung des Verkehrsgebietes durch das Verkehrsunternehmen.

2. Fahrzeuge

2.1. Anforderungen

- (1) Grundsätzlich haben alle eingesetzten Fahrzeuge dem gültigen StVG, der StVO und StVZO, dem PBefG und der BOKraft sowie den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Beim Einsatz der Fahrzeuge ist die Ausrüstung den jeweiligen Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Die vorgeschriebenen Steuerungselemente und Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Das Verkehrsunternehmen haftet für den verkehrssicheren und ordnungsgemäßen Zustand und Einsatz der Fahrzeuge
- (3) Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge unterliegt verbindlichen Mindestanforderungen, die in der **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „Mindestanforderungen an die Fahrzeuge“ näher definiert sind. Das Verkehrsunternehmen setzt ausschließlich Fahrzeuge ein, die der in der vorbezeichneten **Anlage** geforderten Fahrzeugqualität entsprechen und die das dort festgelegte Höchstalter nicht überschreiten. Die von der VLDW in den Fahrplänen (vgl. **Anlage** zum Verkehrsvertrag „Fahrpläne“) fahrtenscharf vorgegebenen Fahrzeugtypen und -qualitäten sind einzuhalten.
- (4) Die Nichteinhaltung der Mindestanforderungen während des fahrplanmäßigen Betriebs führt zu Vertragsstrafen gemäß § 7 der Qualitätssicherungsvereinbarung.
- (5) Die Prüfung der Einhaltung der Mindestanforderungen erfolgt – neben weiteren subjektiven und objektiven Qualitätskriterien – gemäß § 7 der Qualitätssicherungsvereinbarung.

- (6) Alle technischen Anlagen, wie z.B. Tür-Automatik, Zielanzeige, Funkanlage, Sprachspeicher, Lautsprecheranlage, Innenanzeigen, Haltewunschtaste und „Wagen hält“ – Anzeige, etc., müssen stets funktionstüchtig und einsatzbereit sein. Bei Defekt erfolgt ein zügiger Austausch des Gerätes oder Fahrzeuges - spätestens jedoch bis 5 Werktage nach Bekanntwerden des Schadens.
- (7) Spätestens zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und entfernbarer Schmierereien des Vortags sind bis spätestens zum Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.
- (8) Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum und Quellen unangenehmer Gerüche sind unverzüglich - soweit möglich - bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen. Auf den Fahrzeugen sind entsprechend Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel vorzuhalten, damit das Fahrpersonal die genannten punktuellen Reinigungsmaßnahmen durchführen kann.
- (9) Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen, hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit (z.B. in der nächsten Wendepause) unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn geleert. Während des Betriebes ist durch etwaige Zwischenleerungen sicherzustellen, dass die Abfallbehältnisse nicht überlaufen.
- (10) Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen vier Wochen nach Feststellung zu beseitigen. Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen zwei Wochen nach Feststellung zu beheben.
- (11) Um Fahrgästen Auskünfte erteilen zu können, sind in den Fahrzeugen stets die aktuellen Fahrpläne des gegenständlichen Verkehrs und ein Tarifhandbuch mitzuführen.
- (12) Zur Qualitätssicherung hat das Verkehrsunternehmen das IT-System rms-IVU-Suite gemäß den Anforderungen der **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „rms-IVU-Suite¹“ als Monitoring- und Controlling-Tool einzusetzen. Es dürfen auch im Rufbusverkehr nur Fahrzeuge eingesetzt werden, bei denen die funktionsfähige Technik für die rms-IVU-Suite vorhanden ist.
- (13) Das Verkehrsunternehmen hat seine Fahrplandaten stets auf allen Geräten im rms-IVU-System aktuell zu halten. Zusätzlich sind die Fahrplandaten über eine Fahrplanexportschnittstelle in „ivu.pool“ für das gesamte Linienbündel, insbesondere für die Rufbusfahrten, der VLDW bei Fahrplanänderungen kostenfrei zur Verfügung zu stellen bzw. auf dessen Anweisung in ein durch die VLDW zur Verfügung gestelltes Tool zu importieren.
- (14) Das Verkehrsunternehmen hat gemäß der **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „rms-IVU-Suite“ für jedes eingesetzte Fahrzeug kontinuierlich Daten nach den VDV-Spezifikationen 453 / 454 inkl. VDV-Kalender (insbesondere fahrzeitrelevante

¹ Dies beinhaltet u.a. die Zeichnung der „Genehmigung zur Datennutzung“ sowie Nutzung des Ticketsystems „Jira“ der rms GmbH, vgl. Anlage 13 „Nutzung rms-IVU-Suite“

Ist-Daten, Ausfälle und Teilausfälle von Fahrten) zu liefern. Die Positionsbestimmung muss dabei in GPS-Qualität erfolgen.

Hinweis: Die VLDW verwendet diese Daten für elektronische Auskunftssysteme, bspw. zur dynamischen Fahrgastinformation über stationäre Systeme, im Fahrzeug, in Verkehrsstationen / Bahnhöfen, im Internet und über mobile Endgeräte sowie für die Anschlusssicherung. Diese Daten werden auf der verbundweiten RMV-Datendrehscheibe (vDDS) weiterverarbeitet und für die entsprechenden Dienste bereitgestellt. Diese Daten geben zum Zeitpunkt der Abfrage die aktuelle Fahrplanlage der Fahrzeuge wieder. Insbesondere die tatsächlich gehaltene Ankunfts- und Abfahrtszeit eines Fahrzeugs an einer Haltestelle stellt eine fahrgastrelevante Information dar.

- (15) Für einen WLAN-Betrieb hat das Verkehrsunternehmen einen internen WLAN-Router des IVU-kompatiblen Druckers zu verwenden. Externe WLAN-Router sind nicht zulässig.
- (16) Das Verkehrsunternehmen hat die Quote gemäß § 6 Abs. 2 SaubFahrzeugBeschG für den Einsatz von sauberen schweren Nutzfahrzeugen (Busse) der Fahrzeugklasse M3 einzuhalten. Auf § 4 Abs. 1 Nr. 5 sowie § 4 Abs. 2 Nr. 1 SaubFahrzeugBeschG und die Regelung Nr. 107 der Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen (UNECE) zur Definition von Fahrzeugen der Klasse M₃ Klasse II wird hingewiesen.
- (17) Die VLDW stellt keine Infrastruktur für die Versorgung von sauberen bzw. emissionsfreien Fahrzeugen i.S.d. SaubFahrzeugBeschG zur Verfügung.

2.2. Berichtspflichten

- (1) Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, der VLDW zum Betriebsstart spätestens 20 Werktage vor der Betriebsaufnahme sowie bei Leistungsänderungen spätestens 3 Werktage vor Beginn der Leistungsänderung unaufgefordert die jeweils aktuelle Fahrzeug-Umlaufplanung per E-Mail im PDF-Format (ohne Schutzoptionen) nachvollziehbar vorzulegen.

Zur Lieferung von Umlauf- und Fahrplandaten erfolgt die Aktualisierung des bereitgestellten Clients der rms-IVU-Suite durch das Verkehrsunternehmen. Dieser hat die Aktualität und Fehlerfreiheit zu gewährleisten.
- (2) Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die VLDW unverzüglich über durchgeführte Fahrzeugkontrollen an seinen Fahrzeugen bzw. den Fahrzeugen der eingesetzten Subunternehmen, die Ergebnisse sowie die jeweilige feststellende Behörde oder Institution zu informieren.
- (3) Das Verkehrsunternehmen hat kontinuierlich Ist-Daten (Echtzeitdaten) der angemeldeten Fahrzeuge über die GPS-Positionsbestimmung sowie Ausfälle und Teilausfälle zu liefern. Die Datenlieferung erfolgt dabei über die rms-IVU-Suite².
- (4) Das Verkehrsunternehmen hat an die VLDW gemäß Ziffer 3.2.3 des Anhangs 2f (Anlage Datenhandbuch) für jedes eingesetzte Fahrzeug kontinuierlich Daten nach den VDV-Spezifikationen 453 / 454 (insbesondere fahrzeitrelevante Ist-Daten, Ausfälle und Teilausfälle von Fahrten) zu liefern. Die Positionsbestimmung muss dabei in GPS-Qualität erfolgen.

² Die VDV-Spezifikation der Ist-Daten ist nicht bekannt.

Die VLDW leitet diese Daten an den RMV weiter. Dieser verwendet die Daten für elektronische Auskunftssysteme, bspw. zur dynamischen Fahrgastinformation über stationäre Systeme, im Fahrzeug, in Verkehrsstationen / Bahnhöfen, im Internet und über mobile Endgeräte sowie für die Anschlusssicherung. Diese Daten werden auf der verbundweiten RMV-Datendrehscheibe (vDDS) weiterverarbeitet und für die entsprechenden Dienste bereitgestellt. Die Daten geben zum Zeitpunkt der Abfrage die aktuelle Fahrplanlage der Fahrzeuge wieder. Insbesondere die tatsächlich gehaltene Ankunfts- und Abfahrtszeit eines Fahrzeugs an einer Haltestelle stellt eine fahrgastrelevante Information dar.

Die VLDW ist unentgeltlich berechtigt, die gelieferten Daten zu speichern und zu nutzen.

Das Verkehrsunternehmen stellt der VLDW die aktuellen Fahrplandaten elektronisch in den Datenformaten gemäß Ziffer 3.2 des Anhangs 2f (Anlage Datenhandbuch) wie folgt zur Verfügung:

- spätestens 10 Wochen vor Betriebsaufnahme sind die Fahrplandaten als sogenannter „Genehmigungsfahrplan zum Betriebsstart“ zu liefern,
- spätestens 10 Wochen vor dem jährlichen Regelfahrplanwechsel,
- spätestens 4 Wochen vor unterjährigen Fahrplananpassungen (z.B. zum Schuljahresbeginn),
- bei planbaren Betriebsstörungen ab einer Dauer von 4 Wochen sind die Fahrplandaten des angepassten Betriebsprogrammes rechtzeitig vor Beginn der Maßnahme zu liefern.

Das Verkehrsunternehmen hat der VLDW auf Aufforderung Daten zu den Fahrzeugen, insbesondere zu deren Pünktlichkeit an allen Haltestellen, über eine webbasierte Datenbank als Dateiimport oder über vorgegebene Formulare zur Verfügung zu stellen. Diese sind auf Weisung der VLDW vom Verkehrsunternehmen selbständig in ein von der VLDW zu benennendes QM-System zu importieren. Formate und Inhalte haben dabei den Vorgaben der VLDW zu entsprechen.

Das Verkehrsunternehmen hat der VLDW die aktuellen Daten zum Betriebsablauf nach Kapitel 2.3.5 kostenlos in realtime (online) gemäß Ziffer 3.2.3 des Anhangs 2f (Anlage Datenhandbuch) zur Verfügung zu stellen.

3. Betrieb

3.1. Anforderungen

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die von ihm zu erbringenden Leistungen pünktlich unter Einhaltung der festgelegten Zeitvorgaben durchzuführen. Es hat die ihm übertragenen Leistungen in der Qualität nach Maßgabe dieser „konkretisierten Anforderungen an die ausreichende Verkehrsbedienung“ zu erbringen.
- (2) Während der Betriebszeiten eines jeden Verkehrstages muss eine Zentrale, die den fahrplanmäßigen Betriebsablauf gewährleistet, für die VLDW und das Fahrpersonal stets (auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten) erreichbar sein. Der Sitz der Zentrale und die Kontaktdaten sind der VLDW bis Betriebsstart und bei Änderungen während der Vertragslaufzeit unverzüglich mitzuteilen. Die Mitarbeiter der Zentrale müssen Ortskenntnisse aufweisen und insbesondere Fragen der VLDW sowie des Fahrpersonals hinsichtlich Disposition des gegenständlichen Verkehrs kompetent und unmittelbar beantworten können.

Die Zentrale kann darüber hinaus die Annahme der Fahrtwünsche im Rufbusverkehr übernehmen. Das Verkehrsunternehmen kann diese Leistung auch extern an einen Dienstleister vergeben.

- (3) Die Zentrale informiert das Fahrpersonal unverzüglich über die aktuelle Verkehrssituation, wie z.B. Umleitungen, Haltestellenverlegungen, etc. Die Zentrale gibt auch Fahrgästen Auskunft zu Fragen von Tarif und Fahrplan und dem Verbleib von Fundstücken.
- (4) Die Zentrale muss innerhalb des Einsatzraumes der Fahrzeuge telefonisch mit einer Vorwahlnummer aus dem deutschen Festnetz oder einer Freephonenummer (z.B. 0800, etc.) erreichbar sein. Mehrwertnummern (z.B. 0180, etc.) sind nicht zugelassen. Die Kosten der Einrichtung des Anschlusses sowie die Kosten der Gesprächsgebühren sind vom Verkehrsunternehmen zu tragen.
- (5) Die Zentrale überwacht insbesondere den Betrieb über den rms-IVU-Suite-Clients und meldet im System ebenfalls unverzüglich jede operativ auftretende Störung erstrangig. Parallel ist die Information über E-Mail an von der VLDW benannte Empfänger zu melden (je nach Vorfall Schulen etc. und in CC an die Mobilitätszentrale in Wetzlar). Nachrangig hat, je nach Möglichkeit, zusätzlich auch eine telefonische Meldung (nur an Schulen) zu erfolgen.
- (6) Das Verkehrsunternehmen hat die technischen Voraussetzungen zum Empfang von E-Mails und Faxmitteilungen zu stellen.
- (7) Die der Genehmigungsurkunde zu Grunde liegenden Fahrpläne sind in der jeweils aktuellen Fassung verbindlich einzuhalten. Insbesondere ist an jeder Haltestelle einer Fahrt pünktlich abzufahren, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind oder sonstige externe Einflüsse dem entgegenstehen. Kurse, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Kurse, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. eine oder mehrere regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden.
- (8) Gegebenenfalls in den Fahrplänen definierte Anschlüsse von und zum weiterführenden Zug- und Busverkehr sowie ggf. weitere von der VLDW mitgeteilte Anschlussbeziehungen sind zu gewährleisten. Auf verspätete Busse und Bahnen ist im Rahmen definierter Wartezeit-Vorschriften zu warten.
- (9) Die Anschlusssicherung im Übergang von Linienverkehr Bus auf Linienverkehr Bus wird grundsätzlich über die rms-IVU-Suite unterstützt, die diesbezüglichen Anschlussanweisungen sind primär zu beachten. Bei Ausfall der rms-IVU-Suite oder bei nicht durch die rms-IVU-Suite überwachten Anschlüssen (z.B. Schienenverkehr, Busverkehre anderer Aufgabenträger, etc.) ist bei verspäteten Anschlussverkehren an den Verknüpfungspunkten bis zu 5 Minuten auf die fahrplanmäßige Abfahrtszeit zu warten. Die Zentrale des Verkehrsunternehmens ist dazu verpflichtet, sich nach Kräften zu bemühen, bei den Anschlussverkehr-Verkehrsunternehmen abzuklären, ob aus den betreffenden Anschluss-Fahrzeugen Reisende zu erwarten sind, um den Verspätungsübertrag so gering wie möglich zu halten. Die Anschlussmatrix wird im rms-IVU-Suite-Client in Absprache mit der VLDW durch das Verkehrsunternehmen erstellt und gepflegt. Änderungen bedürfen der Zustimmung durch die VLDW.
- (10) Sind Fahrten des Verkehrsunternehmens derart verspätet, dass die Gefahr besteht, dass Reisende ihr Anschluss-Fahrzeug nicht mehr erreichen, so ist die Zentrale des Verkehrsunternehmens dazu verpflichtet, beim entsprechenden Anschlussverkehr-

Verkehrsunternehmen auf ein Warten des Anschlusses hinzuwirken, um den Reisenden den Übergang sicherzustellen.

- (11) Die Zentrale reguliert in entsprechender Weise auch die internen Anschlussbeziehungen des Verkehrsunternehmens.

3.2. Fahrplananpassungen

- (1) Während der Vertragslaufzeit der vertragsgegenständlichen Verkehrsleistung können Änderungen der betrieblichen und sonstigen Rahmenbedingungen – insbesondere aufgrund von Änderungen der Anschlussbeziehungen – eintreten. Das Verkehrsunternehmen hat den Fahrplan an Änderungen dieser Anschlussbeziehungen in Abstimmung mit der VLDW anzupassen.
- (2) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, an den Tagen vor Ferienbeginn und an den Tagen der Zeugnisausgabe (5 Tage im Jahr) seine Leistungsgestaltung der durch vorzeitigen Schulschluss veränderten Nachfrage anzugleichen. Hierzu wird die Durchführung von Fahrten mit der Verkehrsbeschränkung „S“ hinsichtlich ihrer Fahrtrage und Kapazität den Notwendigkeiten der Schülerbeförderung angepasst und ggf. zusätzliche Fahrten angeboten. Die Information der Schulen und Fahrgäste zu den geänderten Fahrplänen erfolgt in geeigneter Form durch das Verkehrsunternehmen spätestens 1 Woche vor Ferienbeginn bzw. Zeugnisausgabe.

Die Informationen zu den geänderten Fahrplänen sind spätestens eine Woche vor Ferienbeginn bzw. vor Zeugnisausgabe in Form von Aushängen in den Fahrzeugen an die Fahrgäste zu kommunizieren.

- (3) Leistungsänderungen im Fahrplanangebot sind nur in dem Umfang möglich, wie diese nicht zu einer Einschränkung der ausreichenden Verkehrsbedienung gegenüber der dem Verkehrsunternehmen genehmigten Verkehrsdienstleistungen zum Zeitpunkt der Genehmigungserteilung führen. Beabsichtigt das Verkehrsunternehmen entsprechende Änderungen, hat es nach vorheriger einvernehmlicher Absprache mit der VLDW einen entsprechenden Antrag bei der Genehmigungsbehörde zu stellen.
- (4) Vorübergehende, durch Baumaßnahmen im Straßenraum oder unmittelbar angrenzend mit Einfluss auf den Verkehr bedingte Leistungsanpassungen bedürfen der Abstimmung mit der VLDW.
- (5) Das Verkehrsunternehmen übermittelt der VLDW bis spätestens zum 15.09. eines Jahres die ab dem Fahrplanwechsel im Dezember dieses Jahres gültigen Fahrpläne in digitaler und analoger Form zur Verwendung in Printmedien und zur Beauskunftung (insbesondere mittels einer Online-Auskunft).
- (6) Das Verkehrsunternehmen räumt der VLDW an den kostenlos zur Verfügung zu stellenden Fahrplandaten (Soll-Daten), Pünktlichkeitsdaten sowie sämtlichen Daten zum aktuellen Betriebsablauf (Ist-Daten) ein zeitlich und räumlich unbeschränktes, umfassendes und nicht ausschließliches Nutzungs- und Verwertungsrecht ein. Hierdurch entstehen für die VLDW keine weiteren Verpflichtungen. Die Aufnahme der Daten in elektronische Auskunftssysteme erfolgt für das Verkehrsunternehmen kostenneutral.

3.3. Betriebsstörungen

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat die VLDW über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf sowie über Abweichungen von den definierten Standards innerhalb von 60 Minuten nach Eintreten des Vorfalls per E-Mail zu informieren. Öffentlichkeitsrelevante Störungen sind bei schwerwiegenden Vorfällen vorab fernmündlich zu melden. Vorfälle an Wochenenden sind bis zum nächsten Werktag, 09.00 Uhr, zu melden. Sofern Schulen von den Störungen betroffen sind, sind diese zeitgleich per E-Mail (weitere Kontaktdaten werden in Einzelfällen durch die VLDW gestellt) zu informieren. Eine genaue Definition der zu liefernden Daten erfolgt in Abstimmung zwischen Verkehrsunternehmen und VLDW.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen. Dies gilt auch bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen (z.B. durch die zuständigen Behörden bekannt gemachte Straßenarbeiten). Das Verkehrsunternehmen wird dabei sein Betriebsprogramm anpassen.
- (3) Bei geplanten Fahrplanänderungen sind die Fahrgäste im Voraus zu informieren. Dies kann beispielsweise über Handzettel, Aushänge, Ansagen und gegebenenfalls auch über mit der VLDW abgestimmte Pressearbeit geschehen. Der Informationsweg, die Form sowie der Inhalt der jeweiligen Information müssen rechtzeitig mit der VLDW abgestimmt sein.
- (4) Bei nicht planbaren Betriebsstörungen ist die VLDW über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen unverzüglich zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen.
- (5) Zur Sicherung der vertragsgemäßen Durchführung des Betriebes hat das Verkehrsunternehmen ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.
- (6) Das Verkehrsunternehmen hat in ausreichendem Umfang Ersatzfahrzeuge vorzuhalten. Bei Ausfall eines Fahrzeuges ist binnen 30 Minuten der ausgefallene Kurs durch ein Ersatzfahrzeug durchzuführen.

3.4. Haltestellenbewirtschaftung

- (1) Die Haltestellenmöblierung und deren Pflege obliegen der VLDW.
- (2) Das Verkehrsunternehmen bleibt gemäß § 40 Abs. 4 PBefG bzw. § 32 BOKraft für die Haltestellen insofern verantwortlich, als dass das Verkehrsunternehmen bei Beschädigungen der Haltestelleneinrichtungen (z.B. infolge eines Unfalls oder von Vandalismus) dies der VLDW meldet und kurzfristig für einen provisorischen Ersatz sorgt.
- (3) Das Verkehrsunternehmen ist für die Herstellung stets aktuell gültiger Aushangfahrpläne zuständig. Layout und Struktur der Aushangfahrpläne müssen den Mustern gemäß **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „Muster Aushangplan“ entsprechen. Diese sind um eine Anzeige der Mobilitätszentrale der VLDW nach Weisung und Gestaltung der VLDW in gut lesbarer Größe zu ergänzen.

Auf den Aushangfahrplänen müssen mindestens

- die Liniennummer
- die Abfahrtszeiten
- der Linienverlauf,
- die Endhaltestellen und
- der Name / das Logo / Telefonnummer / E-Mail des VU

eindeutig lesbar dargestellt sein.

Abweichend von der **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „Muster Aushangplan“ beträgt die Mindestschriftgröße des Fahrplantextes 11,5 pt. Die Aushangfahrpläne haben das Format DIN A3 (hoch und quer). Die Aushangfahrpläne sind vom Verkehrsunternehmen zu laminieren und auszuhängen. Beim Aushang sind die vom RMV gestellten Shellfolder sowie vom Verkehrsunternehmen zu beschaffende Folientaschen zu verwenden. Die Shellfolder des RMV sind über den RMV-Shop kostenfrei zu beziehen.

- (4) Fehlende, beschädigte, verschmutzte, verfärbte oder nicht aktuelle Aushangfahrpläne und Folientaschen sind durch das Verkehrsunternehmen umgehend zu ersetzen.

3.5. Berichtspflichten

- (1) Fahrpläne und Linienverlaufspläne sowie etwaige Änderungen oder Korrekturen im laufenden Fahrplanjahr wie auch in den Folgejahren sind der VLDW mindestens zwei Wochen vor Inkrafttreten zu übersenden.
- (2) Wenn die Leistungsänderungen auf Umständen beruhen, die für das Verkehrsunternehmen nicht vorhersehbar gewesen sind und die geänderte Art der Leistungsausführung dringend zur ordnungsgemäßen Durchführung des Verkehrs erforderlich ist, kann die Frist auf 1 Woche reduziert werden. Kürzere Fristen sind im gegenseitigen Einvernehmen möglich.
- (3) Bei einer zeitlichen Verlegung (Umbestellung) von schülerrelevanten Kursen, insbesondere von Kursen mit der Verkehrsbeschränkung „S“, kann die Frist ebenfalls auf 1 Woche reduziert werden. Kürzere Fristen sind im gegenseitigen Einvernehmen möglich.
- (4) Nicht erbrachte Leistungen sind der VLDW zu melden und führen im Verschuldensfall zusätzlich zu einer Vertragsstrafe gemäß § 7 der Qualitätssicherungsvereinbarung.
- (5) Die Parteien haben sich gegenseitig unverzüglich über unvorhersehbare Ereignisse zu unterrichten, die Änderungen in der Leistungsdurchführung durch das Verkehrsunternehmen zur Folge haben können (z.B. Umleitungen wegen unpassierbarer Straßen, Wasserrohrbrüchen etc.).
- (6) Die Verkehrsleistungen, die von Subunternehmern erbracht werden, sind der VLDW unter Angabe der jeweiligen in der rms-IVU-Suite hinterlegten Fahrzeugumlaufnummer bis 1 Woche vor Betriebsstart sowie bei Änderungen spätestens 2 Werktage vor Inkrafttreten der Änderung mitzuteilen. Bei Einsatz von mehreren Subunternehmern sind die jeweiligen Verkehrsleistungen der einzelnen Verkehrsunternehmen getrennt darzustellen.

4. Fahrpersonal

4.1. Allgemein

- (1) Das Verkehrsunternehmen setzt ausschließlich Personal mit den in Ziffer 4.2 definierten Qualifikationen ein.
- (2) Das Verkehrsunternehmen wird die ihm obliegenden Betriebs- und Beförderungsleistungen mit mindestens 80 % fest angestellten (nicht ausgeliehenem) voll- oder teilzeitbeschäftigten Fahrpersonal erbringen. Bei einem Personaldienstleister angestelltes Personal stellt kein festangestelltes Personal i.S. dieser Regelung dar, es sei denn, bei diesem handelt es sich um ein dem Verkehrsunternehmen verbundenes Unternehmen i.S.d. § 15 AktG. Entsprechendes gilt für einen eventuell eingeschalteten Subunternehmer.
- (3) Ausweislich § 4 Abs. 4 HVTG (Hessisches Vergabe- und Tariftreuegesetz) dürfen Aufträge über Verkehrsdienstleistungen nur an Unternehmen vergeben werden, die sich bei der Angebotsabgabe in Textform verpflichten, ihren Beschäftigten ein Entgelt auf Basis eines repräsentativen Tarifvertrages zu zahlen. Dies gilt gemäß § 1 Abs. 3 HVTG auch für selbst erbrachte Leistungen. Die für den ÖPNV als repräsentativ festgestellten Tarifverträge sowie die jeweiligen als entgeltrelevant erklärten Bestandteile werden im Hessischen Staatsanzeiger veröffentlicht. Die jeweils aktuelle Liste sowie die jeweiligen Tarifverträge selbst und sind auf den Internetseiten der Hessischen Ausschreibungsdatenbank (HAD) abrufbar³.
- (4) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet, dass die von ihm - und von einem etwa unterbeauftragten Dritten (Subunternehmen) - eingesetzten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer für die Erbringung der Betriebs- und Beförderungsleistungen nach diesem Vertrag eine Mindestvergütung je Stunde nach Maßgabe der jeweils geltenden Tarifverträge (Mantel- und Entgelttarifvertrag) für das private Omnibusgewerbe des Landesverbandes Hessischer Omnibusunternehmer e.V. (LHO) erhalten. Abzustellen ist allein auf die unmittelbar entlohnungsrelevanten Passagen; insbesondere die Bestimmungen zur Arbeitszeit sind ausgenommen. Bei den zu vergütenden und in o.g. Anlage zu § 3 ausgewiesenen Beträgen handelt es sich um in EUR zu vergütende und den Fahrpersonalen auf den Lohnabrechnungen auszuweisende Stundensätze. Eine „Errechnung“ der Stundensätze bspw. aus einem niedrigeren Stundensatz zzgl. Prämien, Zuschläge etc. ist unzulässig. Das vom Verkehrsunternehmen eingesetzte Personal erwirbt hiermit das Recht, die vorbezeichnete Mindestvergütung unmittelbar gegenüber dem Verkehrsunternehmen geltend zu machen. Das Personal des Verkehrsunternehmens ist vom Verkehrsunternehmen über diese vertragliche Regelung zu informieren. Analoge Regelungen sind in den vertraglichen Vereinbarungen mit einem etwaigen Subunternehmer zu treffen.

³ Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses: <http://www.had.de/vergabestellen-tarifvertraege.html>

4.2. Anforderungen

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat das eingesetzte Personal im erforderlichen Umfang zu überwachen.
- (2) Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal vom Verkehrsunternehmen detaillierte Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Diese müssen den vollständigen Fahrplan der vom Fahrer durchzuführenden Kurse mit allen zu bedienenden Haltestellen nebst Informationen zu bestehenden Anschluss-Beziehungen, Wartezeit-Vorschriften, Anweisungen zur Beschilderung des Kurses und ggf. durchzuführenden Ansagen enthalten.
- (3) Die Fahrplanunterlagen und betriebliche Anweisungen sind griffbereit bereitzuhalten, so dass sich das Fahrpersonal bei jedem Haltestellenaufenthalt über die nächste anzusteuernde Haltestelle, die planmäßige Abfahrtszeit und betriebliche Anweisungen (z.B. Anschlüsse) informieren kann.
- (4) Die Fahrpersonale müssen zum Zwecke einer zufriedenstellenden Fahrgastinformation gute deutsche Sprachkenntnisse besitzen, die es ihnen ermöglicht, den Fahr-scheinverkauf und Fahrplan- und Tarifauskünfte in angemessen kurzer Zeit vornehmen / erteilen zu können sowie verständlich mit der Betriebsleitzentrale des Verkehrsunternehmens zu kommunizieren.
- (5) Das Fahrpersonal hat über ausreichende Kenntnisse der gesetzlichen und fachlichen Vorschriften (insbesondere StVO, BOKraft, DFBus, FPersV) zu verfügen.
- (6) Vorausgesetzt werden die Beherrschung der relevanten Tarifbestimmungen, die Kenntnis des Liniennetzes sowie die Fähigkeit, mit Hilfe von gültigen Fahrplanmedien Auskünfte für das Gebiet der Städte und Landkreise, in dem der vertragsgegenständliche Verkehr fährt, erteilen zu können.
- (7) Gefordert sind aktuelle Kenntnisse in Erster Hilfe. Das eingesetzte Fahrpersonal muss nachweislich vor nicht länger als fünf Jahren zumindest einen Kurs „Lebensrettende Sofortmaßnahmen“ bei einem anerkannten Ausbildungsträger absolviert haben. Die Kurse sind regelmäßig in diesem Intervall bei einem anerkannten Ausbildungsträger aufzufrischen.
- (8) Das Verkehrsunternehmen stellt die Dienstkleidung seiner Mitarbeiter. Es wird auf ein einheitliches, gepflegtes Erscheinungsbild des Fahrpersonals Wert gelegt, d.h. eine den Temperaturen und Witterungsverhältnissen angepasste Kleidung⁴. Das Oberhemd / die Bluse muss grundsätzlich die Schulter bedecken. Fahrpersonale haben grundsätzliche lange Hosen zu tragen, bei weiblichen Fahrpersonalen ist darüber hinaus das Tragen von Röcken, die mindestens die Knie bedecken, zulässig.
- (9) Das Verhalten des Personals gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern muss stets freundlich und zuvorkommend sein - auch in Stress-Situationen.
- (10) Bei Bedarf ist Fahrgästen Hilfestellung beim Ein- und Aussteigen zu geben, z.B. Fahrgästen mit Kinderwagen, älteren oder mobilitätseingeschränkten Personen.

⁴ Ärmellose Oberbekleidung sowie verschmutzte Kleidung werden nicht im Sinne eines gepflegten Erscheinungsbildes angesehen.

- (11) Im Falle der Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste haben die Fahrer entsprechende Maßnahmen einzuleiten (Information der Zentrale, Aufforderung zum Verlassen des Busses, ggf. Hinzuziehung der Polizei), möglichst unter Weiterführung des Fahrbetriebes, sofern hierdurch eine ernsthafte Gefährdung der Fahrgäste und des Fahrpersonals unwahrscheinlich ist.
- (12) Vom Personal ist grundsätzlich eine ausgeglichene Fahrweise zu gewährleisten, zu vermeiden sind extrem ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen können in Gefahrensituationen erforderlich sein), im Verspätungsfalle gilt der Grundsatz: Sicherheit vor Pünktlichkeit vor Wirtschaftlichkeit.
- (13) Das Fahrpersonal ist zum Tragen eines gut lesbaren Namensschildes verpflichtet (Schriftgröße mind. 10 mm) und hat auf Nachfrage seinen Namen deutlich zu nennen. Alternativ ist die Darstellung des Namens auf einem für den Fahrgast gut sichtbaren Display in entsprechender Größe zulässig.
- (14) Die Fahrerpersonale haben die rms-IVU-Suite gemäß **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „rms-IVU-Suite“ im Rahmen einer ordnungsgemäßen Bedienung der Drucker zu nutzen. Fahrten, die nicht aufgezeichnet werden, müssen durch das Verkehrsunternehmen nachgemeldet werden und es ist ein Nachweis über die Durchführung der Fahrt zu erbringen. Der Nachweis hat am nächsten Betriebstag bei der VLDW vorzuliegen. Ansonsten gilt die Fahrt als Ausfall.

5. Werbung

- (1) Das Verkehrsunternehmen unterstützt Werbeaktionen der VLDW, indem es Materialien (z.B. Plakate, Linienverlaufspläne, Broschüren etc.), die er von der VLDW kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen auslegt bzw. anbringt.
- (2) Das Verkehrsunternehmen gestattet der VLDW bzw. von dieser beauftragten Dritten, unentgeltlich Promotion-Aktionen in den Fahrzeugen auf den vertragsgegenständlichen Linien durchzuführen.
- (3) Dem Verkehrsunternehmen ist es freigestellt, auf eigene Kosten zusätzliche Marketingmaßnahmen durchzuführen. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, alle Maßnahmen mit Öffentlichkeitsrelevanz (Internetauftritte, Darstellungen auf Handysdisplays, Pressemitteilungen, Fahrgastinformationen und sämtliche anderen Medien) und mit Auswirkungen auf das Verbundmarketing des RMV oder das Marketing der VLDW
 - vorab zur Entscheidung der VLDW vorzulegen,
 - inhaltlich, zeitlich und gestalterisch mit der VLDW abzustimmen sowie
 - auf Weisung stets mit dem entsprechenden Verbundlogo des RMV und dem Logo der VLDW zu versehen.
- (4) Dem Unternehmer ist die Vermarktung der Außenfläche zu Werbezwecke gestattet. Fenster- und Türflächen sind von Werbung freizuhalten. Untersagt ist jedoch politische, weltanschauliche, religiöse, ausländerfeindliche, gegen den guten Geschmack oder die guten Sitten verstoßende Werbung sowie Werbung mit sexuellem Inhalt oder für Alkohol und Tabakwaren.

6. Verkaufsgeräte und Vertrieb der Fahrscheine

- (1) Der Fahrscheinvertrieb erfolgt in jedem Fahrzeug über ein vom Fahrer zu bedienendes elektronisches Fahrscheinverkaufsgerät, das den technischen Anforderungen des RMV genüge trägt. Es sind Fahrscheindrucker einzusetzen, die einen voll funktionsfähigen Einsatz der rms-IVU-Suite auf diesen Druckern ermöglichen.
- (2) Fahrscheindrucker, Ersatzdrucker (inkl. ggf. notwendiger Fahrermodule) und Fahrscheinrohlinge werden durch das Verkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt.
- (3) Für alle Fahrzeuge im Busverkehr stellt das Verkehrsunternehmen Zahlische, Geldwechsler und Halteplatten. Der Einbau von Druckern, Halteplatten, Zahlischen und Geldwechslern erfolgt durch das Verkehrsunternehmen.
- (4) Die Programmierung sowie das Einspielen der jeweils aktuellen Tarifmatrix erfolgen durch das Verkehrsunternehmen.
- (5) Bei Tarifwechseln sind vom Verkehrsunternehmen die aktualisierten Tarifdaten rechtzeitig auf den Druckern zu hinterlegen. Es kann sein, dass die Veränderung der Preise zum RMV-Regeltarifwechsel zu einem Termin nach dem Regelfahrplanwechsel am Sonntag nach dem zweiten Samstag im Dezember erfolgt.
- (6) Die Fahrscheinbe- und -entwertung muss den maßgebenden Richtlinien des RMV entsprechen.
- (7) Das Auslesen der Drucker bzw. ggf. eingesetzten Druckermodule erfolgt durch das Verkehrsunternehmen. Auf schriftliche Anforderung der VLDW händigt das Verkehrsunternehmen der VLDW unverzüglich nach Anforderung eine Kopie der ausgelesenen Daten in digitaler Form aus. Das Verkehrsunternehmen übermittelt diese Daten der VLDW gemäß RMV-Datenhandbuch (Datenlieferungen und -strukturen für die Partner der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH).
- (8) Der RMV hat ab dem Jahr 2011 ein System des Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) auf Basis der VDV-Stufe 2 der VDV-Kernapplikation eingeführt. Die Zeitkarten werden ab diesem Zeitraum sukzessive auf elektronische Fahrkarten mit einer Chipkarte als Trägermedium umgestellt. Alternativ können mobile Endgeräte Trägermedium der Fahrtberechtigung sein (z.B. RMV Handy-ticket, Touch & Travel). Perspektivisch plant der RMV die Einführung des Elektronischen Fahrgeldmanagements auf Basis der VDV-Stufe 3 der VDV-Kernapplikation, die eine automatische Fahrtenerfassung und Fahrpreisermittlung ohne aktive Handlung des Fahrgastes leistet.

Das Verkehrsunternehmen hat die mit der Einführung des elektronischen Vertriebs verbundenen Vorgaben des RMV auf eigene Rechnung umzusetzen. Es verhält sich gegenüber Veränderungen und Innovationen beim Elektronischen Fahrgeldmanagement (EFM), insbesondere der Einführung der VDV-Stufe 3, aufgeschlossen und kooperativ.

Die Anforderungen des RMV an die Fahrkartenverkaufsgeräte hinsichtlich der Kontrolle und des Vertriebs von elektronischen Tickets gemäß **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „Elektronisches Fahrgeldmanagement“ sind vom Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten umzusetzen. Hierzu hat das Verkehrsunternehmen

rechtzeitig vor Betriebsaufnahme den vHGS-Vertrag⁵ mit mindestens dem Aufgabenbereich „Kontrolle“ mit dem RMV als Produktverantwortlichem und den (((eTicket-Teilnahmevertrag⁶ mit mindestens der Rolle „Dienstleister (DL)“ mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) abzuschließen. Diese Verträge werden dem Verkehrsunternehmen auf Anforderung von der VLDW zur Verfügung gestellt. Der Abschluss der Verträge ist nur dann erforderlich, wenn noch keine entsprechenden gültigen Verträge mit dem Verkehrsunternehmen bestehen.

- (9) Zur Integration der Busdrucker in das vHGS hat das Verkehrsunternehmen vor Betriebsaufnahme den Integrationstest für die VDV-Rolle „Dienstleister Kontrolle“ gemäß **Anlage** zur Qualitätssicherungsvereinbarung „EFM_Integration_vHGS“ unter Berücksichtigung der dort genannten Fristen zu beginnen, bis zur Betriebsaufnahme fehlerfrei zu absolvieren und dies der VLDW nachzuweisen. Nicht fehlerfrei integrierte Busdrucker sowie Busdrucker, die nicht täglich morgens vor Betriebsbeginn mit aktuellen Sperr- / Aktionslisten versorgt werden und ihre Transaktionsnachweise ins vHGS entsorgen, gelten als unbrauchbar im Sinne des § 7 Abs. 2 Nr. 2.1. Qualitätssicherungsvereinbarung.
- (10) Das Verkehrsunternehmen stellt der VLDW im Eingangs- und Ausstiegsbereich der Fahrzeuge sowie - im Rahmen des Einflussbereichs des Verkehrsunternehmens - im Haltestellen- bzw. Stationsbereich kostenfrei Flächen für die Montage von jeweils bis zu zwei passiven Datenübertragungs-Modulen zur Verfügung.
- (11) Das Verkehrsunternehmen muss das RMV-Fahrscheinsortiment (ohne Jahreskarten, Schülerticket Hessen, Jobtickets und Deutschlandticket), einschließlich Übergangstarife verkaufen (vgl. § 6 der Qualitätssicherungsvereinbarung). Es muss jedoch über Bezugsmöglichkeiten von u.a. Jahreskarten, Schülerticket Hessen, Jobtickets und Deutschlandticket Auskunft geben.
- (12) Vom Fahrpersonal sind stets Notfahrscheine mitzuführen, um diese ggf. zur Überbrückung eines Geräteausfalls von Hand mittels eines dokumentenechten Stifts (z.B. Kugelschreiber) auszustellen und an die Fahrgäste auszugeben.
- (13) Geräteausfälle sind zeitnah, spätestens bis zum Beginn des nächsten Fahrzeugeinsatztages, zu beheben.
- (14) Es sind in ausreichendem Maße Fahrscheinrollen, Notfahrscheine und Wechselgeld (in gemischter Stückelung) im Fahrzeug mitzuführen.
- (15) Die eingesetzten Fahrscheindrucker (sowie die ggf. eingesetzten Fahrermodule) sind lückenlos und ordnungsgemäß zu dokumentieren.
- (16) Das Verkehrsunternehmen bezieht die Fahrscheinrohlinge auf eigene Kosten ausschließlich bei einer vom RMV zur Fahrscheinerstellung autorisierten Druckerei. Auf Anforderung wird ihm eine Liste mit autorisierten Druckereien zur Verfügung gestellt. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, selbst eine Druckabnahme der Fahrkartenrohlinge zur Überprüfung und Wahrung der jeweils aktuellen RMV-Fahrkartenstandards durchzuführen. Die Fahrkartenrohlinge sind sicher gegen Missbrauch und Abhandenkommen zu verwahren. Die Verwaltung und Ausgabe ist vom Verkehrsunternehmen entsprechend zu dokumentieren. Das Verkehrsunternehmen

⁵ „vHGS-Vertrag über die Nutzung, Teilnahme und Zusammenarbeit am verbundweiten mandantenfähigen Hintergrundsystem (vHGS) des eTicket RheinMain“

⁶ „(((eTicket-Teilnahmevertrag über die Teilnahme am (((eTicket-Deutschland“

meldet der VLDW unverzüglich schriftlich den Verlust von Fahrkartenrohlingen (z.B. durch Diebstahl) unter Angabe der Rohlingsart (z.B. Thermorolle) und der Seriennummer(n).

- (17) Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur ständigen Fahrscheinprüfung durch das Fahrpersonal, der Einstieg ist daher ganztägig auf allen Linien nur beim Fahrpersonal zulässig (Ausnahmen: mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, Fahrgäste mit Fahrrad oder Kinderwagen). Die Fahrscheinprüfung umfasst dabei neben der Sichtkontrolle von Papier-Fahrscheinen auch die Prüfung von e-tickets mittels technischer Geräte und die Prüfung von elektronischen Fahrtberechtigungen auf mobilen Trägermedien (z.B. RMVsmart, Handyticket).
- (18) Um eine Sicherung der Fahrgeldeinnahmen zu gewährleisten, führt das Verkehrsunternehmen an 5 Schultagen in jedem Quartal einen ganztägigen (mind. 8 Stunden) Prüfdienst (mit 2 Prüfpersonalen) zum Zwecke der Fahrscheinprüfung durch. Die genauen Tage (Datum) sowie die zu prüfenden Fahrten sind der VLDW spätestens 2 Wochen vor dem ersten Prüfungstag eines Quartals vorzulegen. Die VLDW hat das Recht, die Vorschläge zu ändern. Die Prüfung ist mittels Prüfprotokollen zu dokumentieren. Diese sind der VLDW spätestens 4 Wochen nach Quartalsende vorzulegen.
- (19) Die Fahrscheinprüfungen sind service- und kundenorientiert durchzuführen.
- (20) Kunden, die vom Verkehrsunternehmen ohne bzw. ohne gültigen Fahrschein getroffen werden, sind zur Zahlung eines „erhöhten Beförderungsentgeltes“ (EBE) aufzufordern. Die Höhe des EBE richtet sich nach den jeweils aktuellen Beförderungsbedingungen des RMV. Gleiches gilt für seitens des Prüfpersonals erhobene Vertragsstrafen (z.B. hinsichtlich Mund-Nasen-Bedeckung, sofern vorgeschrieben).
- (21) Die VLDW hat das Recht, selbst Fahrscheinkontrollen durchzuführen bzw. durch von ihr beauftragte Dritte durchführen zu lassen. Hierzu gewährt das Verkehrsunternehmen der VLDW bzw. von dieser beauftragten Dritten uneingeschränkten Zutritt zu seinen Fahrzeugen auf den vereinbarungsgegenständlichen Linien.
- (22) Die Einnahmen aus dem EBE verbleiben bei dem Vereinbarungspartner, der die Fahrscheinprüfung veranlasst hat. Alle Forderungen auf das EBE sind vom Verkehrsunternehmen – sofern dieses die Prüfung veranlasst hat – bis zum gerichtlichen Mahnverfahren zu verfolgen. Das Verkehrsunternehmen meldet der VLDW quartalsweise die Anzahl der seinerseits geltend gemachten EBE und weist die Anzahl der durchgesetzten bzw. realisierten EBE nach.
- (23) Bei getätigten Fahrkartenstornierungen hat das Verkehrsunternehmen den Stornobeleg und die dazugehörige stornierte Fahrkarte über einen Zeitraum von mindestens 2 Jahren aufzubewahren und auf Verlangen der VLDW vorzulegen.

7. Leistungsaufstellung

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat der VLDW nach deren Vorgaben das Testat der Jahreseinnahmen durch einen Wirtschaftsprüfer bis spätestens zum 15.02. des auf das Abrechnungsjahr folgenden Kalenderjahrs vorzulegen. Hierbei sind die in der Anlage „Datenlieferung“ formulierten Verpflichtungen zu erfüllen.

Die Erstellung des Einnahmetestats hat aus EVi heraus zu erfolgen.

- (2) Das Verkehrsunternehmen hat der VLDW für die Kapazitäts- und Betriebsleistungsstatistik des RMV die Leistungen und Kapazitäten für das abgelaufene Kalenderjahr gemäß des Musters in der **Anlage** „Kapazitäts- und Betriebsleistungs-Statistik“, versehen mit einem Testat eines Wirtschaftsprüfers, jährlich zum 15.02. des nachfolgenden Kalenderjahres zu melden. Sofern von der VLDW eine Vorlage zur Verfügung gestellt wird, ist diese zu verwenden.
- (3) Das Verkehrsunternehmen hat der VLDW bis zum 15.04. eines Jahres die Verbundstatismeldung des Folgejahres gemäß den Vorgaben des Rhein-Main-Verkehrsverbundes vorzulegen (eine Testierung ist nicht erforderlich). Die entsprechenden Dokumente werden von der VLDW gestellt.

8. Sonstige Pflichten des Verkehrsunternehmens

8.1. Beschwerdemanagement

- (1) Für die Annahme von Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste sind grundsätzlich alle vom Verkehrsunternehmen eingesetzten Personale verantwortlich.
- (2) Die Kundenkorrespondenz erfolgt über das internetbasierte Management-System des RMV für Kundenanliegen (ELMA). In ELMA werden Kundenanliegen (einschließlich Beschwerden) von den Kunden selbst und vom Verkehrsunternehmen eingegeben.

Das Verkehrsunternehmen hat alle bei ihm eingehenden oder von der VLDW weitergeleiteten Kundenanliegen unverzüglich in ELMA einzugeben und zusätzlich alle schriftlich eingehenden Kundenanliegen als eingescannte Datei zu importieren.

Bei telefonischen und mündlichen Beschwerden sind grundsätzlich Name und Anschrift des Beschwerdeführers zu erfragen, auch bei Beschwerden im Fahrzeug gegenüber dem Fahrpersonal.

- (3) Anonymisierte Beschwerden werden nicht angenommen.
- (4) Anfragen und Beschwerden von Ministerien, Schlichtungsstellen, politischen Mandatsträgern, Medienvertretern, Institutionen oder Fahrgastverbänden werden ausschließlich von der VLDW beantwortet. Gehen derartige Anfragen und Beschwerden beim Verkehrsunternehmen ein, hat er sie in ELMA gemäß Absatz 2 unverzüglich einzugeben und die VLDW gleichzeitig zusätzlich telefonisch und per E-Mail über die erfolgte Eingabe in ELMA informieren.
- (5) Innerhalb von vier Werktagen hat das Verkehrsunternehmen seine Stellungnahme in ELMA einzugeben. Sofern die Ursache in seinem Verantwortungsbereich liegt, muss die Stellungnahme des Verkehrsunternehmens Aussagen enthalten, wie der beanstandeten Mangel behoben wird. Die Kommunikation mit dem Fragesteller erfolgt dann durch die VLDW.
- (6) Beim Verkehrsunternehmen eingehende Beschwerden über andere Verkehrsunternehmen sind in ELMA einzuarbeiten und hierüber dem betroffenen Verkehrsunternehmen umgehend weiterzuleiten. Eine Kopie erhält die VLDW.

8.2. Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die jeweils aktuellen RMV-Tarifbestimmungen und die jeweils aktuellen Beförderungsbedingungen des RMV sowie ggf. Sondertarife der VLDW anzuwenden.

- (2) Das Verkehrsunternehmen kooperiert mit der VLDW hinsichtlich des Einsatzes und der Nutzung von Informationsträgern wie beispielsweise bei der Erkennung von Fehlern in der Tarifmatrix.
- (3) Das Verkehrsunternehmen erklärt sich bereit, weitere vom RMV oder von der VLDW vorgegebene Tarife und / oder tarifliche Sonderangebote anzuerkennen und anzuwenden.
- (4) Die Erstattung von Fahrgeldern unterliegt den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV.
- (5) Die VLDW oder von dieser beauftragte Dritte sind berechtigt, auf den vereinbarungsgegenständlichen Linien Fahrgastbefragungen und -zählungen sowie ergänzend Fahrausweiskontrollen durchzuführen. Hierfür gewährt das Verkehrsunternehmen der VLDW oder von dieser beauftragten Dritten jederzeit unentgeltlich freien Zugang zu den eingesetzten Fahrzeugen und stattet diese mit entsprechenden Berechtigungsausweisen aus.
- (6) Das Verkehrsunternehmen überträgt das Recht der Tarifgestaltung für die vertragsgegenständlichen Linien auf den RMV, sofern dieser die Übertragung annimmt. Nach Annahme erfolgt die Beantragung der Tarifgenehmigung nach § 39 PBefG durch den RMV im Namen und auf Rechnung des Verkehrsunternehmens. Auskünfte zur Höhe der hierfür anfallenden Gebühren erteilt die zuständige Genehmigungsbehörde.

8.3. Kooperationspflichten

Das Verkehrsunternehmen unterstützt die VLDW nach Vereinbarung auch im eigenen Interesse im Buslotsen- und Busschule-Programm durch unentgeltliche Bereitstellung von Fahrer und Fahrzeugen (es ist mit ca. 5 Einsatztagen pro Kalenderjahr zu rechnen) und Kooperation bei der Durchführung des Buserlebnistages.

8.4. Automatische Fahrgastzählsysteme

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, in allen Regelfahrzeugen mit Einsatz im Zuständigkeitsgebiet der VLDW automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS) zu installieren und zu betreiben. Das zum Einsatz kommende AFZS ist konform zu VDV457 Automatische Fahrgastzählung (v2.0, 06/2015) und soll eine videobasierte Vergleichszählung ermöglichen. Das AFZS ist ein Kombinationssystem zur Automatischen Fahrgastzählung und Aufzeichnung von Videodaten. Hierfür sollen an den Türen der Fahrzeuge AFZS Sensoren (Zähleinheiten) auf Basis der 3D Time Of Flight Technologie zum Einsatz kommen, die über eine 100 Mbit/s Netzwerkverbindung (M12 Steckersystem) mit einer AFZS Zentraleinheit verbunden sind.

Die Übertragung der AFZS Daten vom Fahrzeug an den Datenserver erfolgt direkt von der AFZS Zentraleinheit aus an den Datenserver über Mobilfunk und wahlweise WLAN.

Die AFZS Zentraleinheit verfügt hierzu über ein integriertes Kommunikationsmodul zur drahtlosen Datenübertragung mittels Mobilfunk und WLAN.

Die AFZS Zentraleinheit verfügt über ein integriertes Modul zur Erfassung von Positionsdaten über Satellit. Bestandteil des gesamten AFZS/Video Kombinationssystems ist weiterhin eine Kombinationsantenne für die Datenkommunikation zwischen Fahrzeug und AFZS Hintergrundsystem (HGS), welche auf dem Fahrzeugdach montiert wird.

Die AFZS Komponenten dürfen keine Lüfter aufweisen und müssen industrietauglich sein. Alle AFZS Komponenten müssen für den Einsatz in Straßenfahrzeugen zertifiziert und zugelassen sein (E1 Zulassung KBA UN ECE R10). Die Komponenten müssen konform zu den Anforderungen des Brandschutzes nach UN ECE R118 sein. Die Installation der AFZS Sensoren erfolgt im Türbereich der Fahrzeuge ohne zusätzliche konstruktive Teile (Rahmen, Sensorbalken o.ä.). Die AFZS Sensoren dürfen die Funktionalität der Türen nicht negativ beeinflussen.

Die AFZS Zentraleinheit muss Zusatzdaten über das Kommunikationsprotokoll VDV300 (IBIS) einlesen und aufzeichnen können sowie Statusmeldungen über VDV300 senden können. Für zukünftige Nachrüstungen muss die AFZS Zentraleinheit das Kommunikationsprotokoll VDV301 (IBIS-IP) unterstützen und den VDV301 PassengerCountingService integrieren.

Die AFZS Zentraleinheit muss über eine integrierte Grafische Nutzeroberfläche verfügen und eine integrierte Service-Software enthalten. Die Service-Software muss mit marktüblichen Webbrowseranwendungen nutzbar sein. Die Software ermöglicht die Konfiguration der AFZS Zentraleinheit und bietet Parametrierungsmöglichkeiten für die Diagnose, die Datenübertragung in das AFZS Hintergrundsystem und die Diagnose der AFZS Sensoren. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, in allen Regelfahrzeugen automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS) zu installieren und zu betreiben. Die AFZS Zentraleinheit verfügt über ein integriertes Modul zur Erfassung von Positionsdaten über Satellit. Bestandteil des gesamten AFZS/Video Kombinationssystems ist weiterhin eine Kombinationsantenne für die Datenkommunikation zwischen Fahrzeug und AFZS Hintergrundsystem (HGS), welche auf dem Fahrzeugdach montiert wird.

(2) Zähldaten des AFZS

Die Aufzeichnung der AFZS Daten erfolgt nach VDV 457 (v2.0, 06/2015). Das AFZS erfasst die Zähldaten als Rohdaten (Einsteiger und Aussteiger) pro Halt. Eine Erfassung unsicherer Zählereignisse sowie eine Vorverarbeitung der Zähldaten auf dem Fahrzeug ist nicht zugelassen. Das AFZ System muss eine Zählqualität von mindestens 98% auf Rohdatenbasis (Einsteiger/Aussteiger) bieten.

Das Verkehrsunternehmen ist grundsätzlich für die validierte Sendung, Verarbeitung und Speicherung der Zähldaten auf einen eigenen Server zuständig.

Die VLDW behält sich jedoch optional vor, im Laufe des Vergabezeitraums die Zähldaten auf direktem Weg von den Fahrzeugen zu erhalten. In diesem Fall liefert das Verkehrsunternehmen der VLDW auf Aufforderung unentgeltlich die vom AFZS erzeugten Zähldaten als Rohzähldaten in Dateiform über Mobilfunknetz/WLAN direkt an eine Serveradresse der VLDW (wird von der VLDW noch festgelegt).

Die Gesamtdaten des AFZS beinhalten in allen Fällen:

- Rohzähldaten der AFZS Sensoren im Fahrzeug (Anzahl Einsteiger/Aussteiger je Haltestelle und Zählgerät
- Metadaten wie IBIS-Daten (VDV300, bei Bedarf VDV301) einschließlich Uhrzeit, Datum, geografischer Position (GNSS, GPS), Meldepunkt, Liniennummer, Kursnummer, Fahrzeugnummer- und ID, Datum, Uhrzeit, Art der Meldung sowie Status-/Diagnosemeldungen
- Videodaten der Zählvorgänge

Das AFZS Zentralsystem sammelt die AFZS Daten der Sensoren als Rohdaten und stellt diese für die AFZS Auswertesoftware bereit. Die Bereitstellung der AFZS Daten muss wahlweise in den Formaten verschiedener marktüblicher AFZS Hintergrundsysteme möglich sein (Festlegung erfolgt bei Bedarf durch die VLDW). Die AFZS Daten müssen in einem offenen Format als Rohdaten auf dem Fahrzeug bereitgestellt werden. Die Verwendung herstellerabhängiger Datenformate ist nicht zulässig.

Die AFZS Daten der einzelnen AFZS Sensoren werden von der AFZS Zentraleinheit zusammengefasst und über ein in der AFZS Zentraleinheit integriertes Datenkommunikationsmodul via Mobilfunknetz (4G/LTE) und WLAN (2,4, 5 GHz) vom Fahrzeug aus an einen zentralen Datenserver der VLDW übertragen (Zieladresse des Datenservers wird von der VLDW bekanntgegeben). Bei der Übertragung der AFZS Daten vom Fahrzeug zum Datenserver auf der Landseite soll eine sichere Datenverbindung zum Einsatz kommen.

(3) Auswertung der AFZS Daten

Das Verkehrsunternehmen stellt der VLDW eine AFZS Software kostenneutral für den Fall der eigenen Auswertung der AFZS Daten zur Verfügung. Die Software wird der VLDW ohne Zusatzkosten und Lizenzgebühren zur Nutzung überlassen. Die Rohdaten müssen durch die AFZS Zentraleinheit auf dem Fahrzeug in einer Form bereitgestellt werden, dass sie durch ein softwarebasiertes Auswertetool (Software) hinsichtlich der gewünschten Form gemäß Anlage 20 (Excel- oder CSV-Datei) aufbereitet werden können. Die Versendung erfolgt an einem geeigneten Server beim Verkehrsunternehmen. Die Einrichtung erfolgt durch das Verkehrsunternehmen. Die Aufbereitung erfolgt auf Anfrage von Zähldaten ohne Kosten für den Aufgabenträger durch das Verkehrsunternehmen. Die Bereitstellung der AFZS Daten auf dem Fahrzeug durch die AFZS Zentraleinheit muss wahlweise in den Formaten verschiedener marktüblicher AFZS Hintergrundsysteme möglich sein (Festlegung erfolgt bei Bedarf durch die VLDW). Zu Betriebsstart erfolgt bis auf weitere Mitteilung der veränderten Datenhaltung und Lieferung die Auswertung der Daten auf dem Server des Verkehrsunternehmens in der Form gemäß Anlage 20 auf Anforderung der VLDW.

(4) Kombisystem Fahrgastzählung/RMS-IVU.Suite

Die Fahrgastzählergebnisse werden i.d.R. direkt durch die Verbindung des Systems mit dem Busdrucker direkt in die RMS.IVU-Suite bei laufender Fahrt eingespielt. Dazu sind folgende technische Voraussetzungen nötig:

Die Vernetzung des Automatischen Fahrgastzählsystems (AFZS) erfolgt via IPIS-IP (VDV 301) mit dem Bordrechner. Die AFZS muss als Kombisystem mit der Videoüberwachung vorgesehen werden. Das AFZS muss die Anforderungen der VDV-Schrift 457 (Version 2.1) und insbesondere den dort beschriebenen Rohdaten-Schnittstellen erfüllen. Das Türkriterium (auf/zu) muss an allen Einstieg- und Ausstiegstüren (und nicht nur an der vorderen Tür) abgegriffen werden. Das AFZS-Steuergerät übermittelt die Zähldaten (Zählung immer pro Tür) in Echtzeit an den Bordrechner. Die Zusatzlizenz „Fahrgastzählung via Fleet Statistik“ der RMS-IVU.Suite muss vorhanden sein. Die Bordrechner müssen über die Lizenzen „VDV 301-Basisdienste“ + „VDV 301-Passenger Counting Service“ sowie über die Lizenz „VDV 301-Customer Information Service“ verfügen.

Am Fahrzeug-Netzwerkswitch müssen mindestens 10 physische Ports vorhanden sein.

Alle im Fahrzeug-Netzwerk verbauten Geräte müssen zwingend eine Automotiv-Zertifizierung (E1) haben. Bei der Stromversorgung des Routers ist die variabel einstellbare Nachlaufzeit auf Empfehlung der rms auf 15 Minuten einzustellen. Daraus folgt, dass die Router Stromversorgung nicht direkt mit der Zündung gekoppelt sein darf.

Sollten keine intern verbauten GPS-Antennen (Fahrzeugortung) vorhanden sein, muss auf dem Fahrzeugdach eine Multifunktionsantenne (Mobilfunk/GPS) verbaut werden.

8.5. Qualitätsdatenbank

Das Verkehrsunternehmen hat ab Betriebsstart eine vom Auftraggeber vorgegebene Online-Qualitätsdatenbank zu nutzen. Vor Betriebsstart erfolgt zwingend für alle vom Auftragnehmer vorgesehenen Nutzer der Datenbank eine Schulung durch die RMS.

Alle vertraglich vorgesehenen Berichtspflichten und Informationen sind durch den Auftragnehmer über die webbasierte Datenbank als Dateiimport oder über vorgegebene Formulare einzupflegen. Formate und Inhalte müssen dabei den Vorgaben des Auftraggebers bzw. der Datenbank entsprechen. Überschreitungen der Lieferfristen werden automatisch sanktioniert.