

Anlage 7 – Qualitätssicherungsvereinbarung für eigenwirtschaftliche Verkehre

Das nachfolgend beigefügte Muster der Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV) zur ausreichenden Verkehrsbedienung (AVB) der regionalen Linienbündel besteht regelmäßig aus folgenden Unterlagen:

- Inhaltsverzeichnis der Unterlagen zur AVB
→ *nachfolgend beigefügt*
- A Qualitätssicherungsvereinbarung
→ *nachfolgend beigefügt*
- B Anhang 1 Kopie der Genehmigungsurkunde
→ *nachfolgend nicht beigefügt, da erst nach Abschluss der QSV vorliegend*
- C Anhang 2 entfällt
→ *nachfolgend nicht beigefügt, da Platzhalter bei optionalem Bedarf*
- D Anhang 3 Konkretisierte Anforderungen an die AVB
→ *nachfolgend beigefügt*
- E Anhang 3a-k: Anlagen zum Anhang 3
→ *nachfolgend nicht beigefügt, kann bei Bedarf schriftlich beim RMV angefordert werden*

Hinweis: Bei regional/lokal gemischten Linienbündeln, kommen ggf. zusätzliche/abweichende Anforderungen für die lokalen Linien zur Anwendung.

Verkehrsdienstleistungen im Buspersonennahverkehr (BPNV)

Unterlagen 20XX XXX

Ausreichende Verkehrsbedienung bei eigenwirtschaftlichen Verkehren auf den regionalen Linien im Linienbündel

- **XXXX**

Zuständig:

Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH

Alte Bleiche 5

65719 Hofheim am Taunus

und

nachfolgend ATO (Aufgabenträgerorganisation) genannt

Inhaltsverzeichnis

der Unterlagen zur ausreichenden Verkehrsbedienung

- A** **Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV)**
- B** **Anhang 1** **Kopie der Genehmigungsurkunde**
- C** **Anhang 2** **entfällt**
- D** **Anhang 3** **Konkretisierte Anforderungen an die
ausreichende Verkehrsbedienung (AVB)**
- E** **Anhang 3a-k** **Anlagen**

A Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV)

Präambel

Teil A Allgemeiner Teil

- § 1 Gegenstand des Vertrages
- § 2 Betriebsaufnahme und Laufzeit
- § 3 Zuständigkeit
- § 4 Rechtsstellung, Liniengenehmigung und Tarifierung
- § 5 Informationspflichten
- § 6 Zusammenarbeit

Teil B Einnahmenaufteilung

- § 7 Verfahren der Einnahmenaufteilung
- § 8 Einnahmenmeldung und Einnahmenabrechnung

Teil C Schlussbestimmungen

- § 9 Kündigung
- § 10 Gerichtsstand
- § 11 Schlussbestimmungen

B Anhang 1 Kopie der Genehmigungsurkunde

C Anhang 2 entfällt

D Anhang 3 Konkretisierte Anforderungen an die ausreichende Verkehrsbedienung bei eigenwirtschaftlichen Verkehren auf den regionalen Linien

Gegenstand

- 1 Betriebsaufnahme / Ausführungsfrist / Genehmigungsdauer
- 2 Leistungen Betrieb
 - 2.1 Fahrzeuge
 - 2.1.1 Anforderungen an die Fahrzeuge
 - 2.1.2 Informationspflichten - Fahrzeuge
 - 2.2 Fahrpersonal
 - 2.2.1 Erscheinungsbild des Fahrpersonals
 - 2.2.2 Kompetenz des Fahrpersonals
 - 2.3 Betriebsprogramm
 - 2.3.1 Fahrplan
 - 2.3.2 Leistungsänderungen im Fahrplanangebot
 - 2.3.3 Einrichtung und Bewirtschaftung der Haltestellen
 - 2.3.4 Umgang mit Betriebsstörungen
 - 2.3.5 Aktuelle Daten zum Betriebsablauf
 - 2.3.6 Informationspflichten - Betriebsprogramm

- 2.4 Marketing
 - 2.4.1 Fahrgastinformation und Kommunikation
 - 2.4.2 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen
 - 2.4.3 Vertrieb
 - 2.4.4 Elektronisches Fahrgeldmanagement
 - 2.4.5 Fahrgeldsicherung
 - 2.4.6 Informationspflichten - Marketing

E Anhang 3 a-k Anlagen

- Anhang 3a: Mindestanforderungen an die Fahrzeuge und Außenkennzeichnung (Anlage 2)
- Anhang 3b: Aushangfahrplan (Anlage 7)
- Anhang 3c: Vertrieb (Anlage 9)
- Anhang 3d: Monatliche Einnahmenmeldung und jährliches Einnahmestat (Anlage 16)
- Anhang 3e: RMV-Datenhandbuch - Datenlieferungen und -strukturen (Anlage 17)
- Anhang 3f: entfällt
- Anhang 3g: Fahrplananforderungen (Anlage 20)
- Anhang 3h: EFM - Anforderungen Akzeptanzterminals (Anlage 24)
- Anhang 3i: EFM - Integration vHGS (Anlage 25)
- Anhang 3j: EFM – vHGS-Vertrag (Anlage 26)
- Anhang 3k: EFM –Teilnahmevertrag ((eTicket-Deutschland (Anlage 27)

Abkürzungsverzeichnis

ATO	Aufgabenträgerorganisation
AVB	Ausreichende Verkehrsbedienung
BOKraft	Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrzeugen im Personenverkehr
BPNV	Buspersonennahverkehr
DL	Dienstleister
EBE	Erhöhtes Beförderungsentgelt
EFM	Elektronisches Fahrgeldmanagement
EFS	Elektronische Fahrtberechtigung / Elektronischer Fahrschein
Fpl.Std.	Fahrplanstunde
HVZ	Hauptverkehrszeit
KOM	Kraftomnibus
KVP	Kundenvertragspartner
LSA	Lichtsignalanlage
LNO	Lokale Nahverkehrsorganisation
NVZ	Nebenverkehrszeit
Nwkm	Nutzwagenkilometer
ÖPNVG	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Hessen
PBefG	Personenbeförderungsgesetz
PBZugV	Berufszugangs-Verordnung für den Straßenpersonenverkehr
RBL	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem
RMV	Rhein-Main-Verkehrsverbund
SAM	Secure Application Module
SGB IX	Sozialgesetzbuch, Neuntes Buch
StVZO	Straßenverkehrszulassungsverordnung
SVZ	Schwachverkehrszeit
TMS	Terminalmanagementsystem
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VDV-KA	VDV Kernapplikation ((eTicket Deutschland
vHGS	Verbundweites Hintergrundsystem
VU	Verkehrsunternehmen
QSV	Qualitätssicherungsvereinbarung

Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV)

20XX XXX

zur ausreichenden Verkehrsbedienung bei eigenwirtschaftlichen Verkehren auf den regionalen Linien im Linienbündel

- XXX

zwischen der

Rhein-Main Verkehrsverbund GmbH

Alte Bleiche 5

65719 Hofheim am Taunus

im Folgenden ATO (Aufgabenträgerorganisation) genannt,

und dem

Verkehrsunternehmen

im Folgenden VU (Verkehrsunternehmen) genannt,

wird folgende Qualitätssicherungsvereinbarung zur ausreichenden Verkehrsbedienung bei eigenwirtschaftlichen Verkehren im Buspersonennahverkehr (BPNV) geschlossen:

Präambel

Die ÖPNV-Leistungen im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) werden auf einem hohen Qualitätsniveau erbracht. Im Interesse des Fahrgastes soll dieses Qualitätsniveau als Basis beibehalten und darauf aufbauend stetig gesteigert werden, um den ÖPNV als attraktive Alternative zum Motorisierten Individualverkehr (MIV) zu entwickeln. Es ist deshalb von besonderer Bedeutung Qualitäts- und Umweltstandards festzulegen, die von allen Verkehrsunternehmen, die im Verkehrsraum des RMV Nahverkehrsleistungen erbringen, verbindlich umzusetzen sind.

TEIL A: ALLGEMEINER TEIL

§ 1 Gegenstand des Vertrages

- (1) Gegenstand des Vertrages ist die erforderliche Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedien-
nung auch bei Durchführung eigenwirtschaftlicher Linienverkehre gemäß den Bestimmungen des
Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) im Buspersonennahverkehr (BPNV) im RMV-
Verbundraum.

Die Anforderungen an die ausreichende Verkehrsbedien-
ung für das regionale Fahrplanangebot
des Linienbündels XXX ergeben sich aus dem regionalen Nahverkehrsplan¹ (RNVP) und den die-
se Anforderungen konkretisierenden Regelungen dieser Qualitätssicherungsvereinbarung ein-
schließlich ihrer verbindlichen Vorgaben gemäß Anhang 3.

- (2) Die Verkehrsdienstleistungen sind - gemäß der mit Bescheid des RP XXX vom XX.XX.20XX dem
VU erteilten Genehmigung (Anhang 1) - für die regionalen Linien XXX und XXX des Linienbündels
XXX zu erbringen.
- (3) Die Vereinbarung regelt insbesondere die
- Anwendung des RMV-Verbundtarifes
 - Meldung, Abrechnung und Zuschreibung der Einnahmen
 - Sicherung der Angebotsqualität
- (4) Bei Widersprüchen gelten, wobei Reihenfolge gleich Rangfolge ist:
- die Genehmigung des RP XXX vom XX.XX.20XX
 - der RNVP
 - diese Qualitätssicherungsvereinbarung
 - die konkretisierten Anforderungen an die ausreichende Verkehrsbedien-
ung
- (5) Die Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des VU ist ausgeschlossen.

§ 2 Betriebsaufnahme und Laufzeit

- (1) Die Betriebsaufnahme hat in Anlehnung an den international vereinbarten Fahrplanwechsel am
XX.12.20XX zu erfolgen.
- (2) Der Vertrag tritt nach Gegenzeichnung der ATO, frühestens jedoch mit Erteilung der Genehmi-
gung in Kraft und endet in Anlehnung an den international vereinbarten Fahrplanwechsel am
XX.12.20XX, längstens jedoch solange wie die erteilte Genehmigung gemäß Anhang 1 Bestand
hat.

¹ Der Regionale Nahverkehrsplan steht als pdf-Datei zum Download auf dem Internetauftritt des RMV unter www.rmv.de/RNVP zur Verfügung.

§ 3 Zuständigkeit

- (1) Auf Grundlage des Regionalisierungsgesetzes (RegG) vom 27.12.1993, zuletzt geändert durch Artikel 4 des Gesetzes vom 14. Dezember 2012 (BGBl. I S. 2598), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) i.d.F. vom 08.08.1990, zuletzt geändert durch Artikel 2 Absatz 147 des Gesetzes vom 07. August 2013 (BGBl. I S. 3154), sowie des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Hessen (Hess. ÖPNVG) vom 01. Dezember 2005 (GVBl. für das Land Hessen, Teil I, S. 786), zuletzt geändert durch Gesetz vom 29.11.2012 (GVBl. I S. 466), ist die Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH für den regionalen Busverkehr hinsichtlich der Sicherstellung einer ausreichenden Verkehrsbedienung der Bevölkerung in ihrem Verkehrsraum zuständig.
- (2) Zuständige Aufsichtsbehörde gemäß § 54 PBefG ist das Regierungspräsidium (RP) XXX.

§ 4 Rechtsstellung, Liniengenehmigung und Tarifierung

- (1) Das VU bleibt Träger der Rechten und Pflichten, die sich aus den für sie geltenden Rechtsvorschriften ergeben. Die Verpflichtungen des VU nach §§ 21 und 22 PBefG bleiben unberührt. Der Beförderungsvertrag kommt zwischen ihm und dem Fahrgast zustande. Das VU haftet für Schäden der Fahrgäste und stellt die ATO insoweit frei.
- (2) Das VU ist für den Bestand der Genehmigung während der gesamten Vertragslaufzeit verantwortlich.
- (3) Das VU ist verpflichtet, den RMV-Tarif anzuwenden. Näheres ist dem Anhang 3 unter Kapitel 2.4.2 zu entnehmen.

§ 5 Informationspflichten

Es gelten die Informationspflichten gemäß Anhang 3 dieser Vereinbarung.

§ 6 Zusammenarbeit

- (1) Bei Fragen zur praktischen Umsetzung der Vertragsdurchführung ist eine Arbeitsgruppe zu bilden, in die das VU und die ATO jeweils ihre Vertreter entsenden.
- (2) Das VU verpflichtet sich im Bedarfsfall, im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten, an übergreifenden Projekten und Aufgabenstellungen der ATO, die für die Verkehrsunternehmen des ÖPNV im Verbundraum des RMV von Interesse sind, mitzuarbeiten.
- (3) Das VU räumt der ATO an den nach Anhang 3 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 ATO keine weiteren Verpflichtungen. Die Aufnahme der Daten in die elektronischen Auskunftssysteme der ATO erfolgt für das VU kostenneutral.
- (4) Die ATO oder von dieser beauftragte Dritte sind berechtigt, auf den vertragsgegenständlichen Linien nach § 1 Absatz 1 Fahrgastbefragungen und -zählungen sowie Fahrausweiskontrollen durchzuführen. Hierfür gewährt das VU der ATO oder von dieser beauftragten Dritten jederzeit freien Zugang zu den eingesetzten Fahrzeugen; die ATO stattet die betreffenden Personen mit entsprechenden Berechtigungsausweisen aus.
- (5) Das VU hat sich insbesondere hinsichtlich der Anschlusssicherung und der Wahrung eines Integralen Taktfahrplanes (ITF) kooperativ gegenüber den anderen Verkehrsanbietern im Gebiet des RMV zu verhalten. Das VU ist verpflichtet, die ATO bei Streitigkeiten mit Dritten, die den Betrieb der vertragsgegenständlichen Linie betreffen und behindern könnten, umgehend zu informieren.

TEIL B: EINNAHMENAUFTEILUNG

§ 7 Verfahren der Einnahmenaufteilung

(1) Der RMV ist für die verbundweite Einnahmenaufteilung (EAV) auf die Aufgabenträgerorganisationen (§ 7 Absatz 8 ÖPNVG) und hinsichtlich der regionalen Verkehrsdienstleistungen für die Zusage der auf diese entfallenden Einnahmen zuständig. Beides erfolgt nach den vom Aufsichtsrat des RMV festgeschriebenen Regularien und wird jährlich durch ein Testat des Wirtschaftsprüfers bestätigt.

(2) **Einnahmen im Sinne der EAV sind:**

- Bruttofahrgeldeinnahmen aus den nach dem Verbundtarif erzielten kassentechnischen Fahrgeldeinnahmen (Fahrgeldeinnahmen gemäß Anhang 3 Kapitel 2.4.3 Absatz 6 inklusive der elektronisch nacherfassten Notfahrkarten gemäß Kapitel 2.4.3 Absatz 9)
- Bruttofahrgeldeinnahmen aus Sonderangeboten
- Bruttofahrgeldeinnahmen, die aus Übergangs- und Gemeinschaftstarifen sowie sonstigen Vereinbarungen erzielt werden, die mit Verkehrsverbänden, Verkehrsgemeinschaften, Tarifgemeinschaften, dem Verkehrsverbund nicht angehörenden Verkehrsunternehmen und Verkehrsunternehmen, die mit einem Teilnetz dem Verbundnetz nicht angehören, vereinbart sind.

Keine Einnahmen im Sinne der EAV sind:

- die erhöhten Beförderungsentgelte
- Abgeltungszahlungen nach §§ 228 ff. Sozialgesetzbuch IX (SGB IX)

(3) Bei dem geltenden Einnahmenaufteilungsverfahren verbleiben die kassentechnischen Einnahmen, d.h. die Summe der Erlöse aller verkauften Fahrkarten des VU, **zunächst** bei diesem Unternehmen. Im Rahmen der Einnahmenaufteilung ist dieser Betrag um Erlöse von sogenannten „Fremdnutzern“ zu korrigieren. Fremdnutzer sind Fahrgäste, die ihre Fahrkarte bei einem anderen als dem befördernden VU gekauft haben bzw. Fahrgäste, die mit Fahrausweisen des VU Verkehrsmittel anderer Verkehrsunternehmen im RMV benutzen.

Der Jahreserlös des VU umfasst somit

- die kassentechnischen Einnahmen dieses VU
- erhöht um Erlöse aus Fahrten bzw. Fahrtabschnitten „fremder“ Fahrgäste auf eigenen Linien
- und vermindert um Erlöse aus Fahrten bzw. Fahrtabschnitten „eigener“ Fahrgäste auf Linien fremder Verkehrsunternehmen.

(4) Diese Fremdnutzer ausgleichsbeträge für Übersteiger und fremdgenutzte Fahrkarten werden gesondert durch Erhebungen ermittelt. Die Zusage bzw. der Abfluss dieser Beträge auf das VU erfolgt für die regionalen Linien auf Basis der unter Absatz 1 genannten Regularien durch den RMV.

§ 8 Einnahmenmeldung und Einnahmenabrechnung

(1) Das VU meldet die erzielten kassentechnischen Einnahmen und Erträge aus dem Verkauf von Fahrausweisen (inklusive der elektronisch nacherfassten Notfahrkarten gemäß Anhang 3 Kapitel 2.4.3 Absatz 9) für alle vertragsgegenständlichen Linien an die ATO nach dem in Anhang 3e (Anlage 17 Ziffer 3.5 Verkaufs- und Einnahmenmeldung) dargestellten Verfahren wahrheitsgemäß, vollständig und fehlerfrei. Diese Meldung muss:

- monatlich bis spätestens zum 30. des Folgemonats sowie

- jährlich für das vergangene Kalenderjahr gemäß den Vorgaben des Anhangs 3d (Anlage 16) mit einem Testat eines Wirtschaftsprüfers bis zum 31.03. des nachfolgenden Kalenderjahres erfolgen.
- (2) Soweit die Entwicklung der kassentechnischen Einnahmen hinter der Zuschreibung der letzten Einnahmenaufteilung zurückbleibt, leistet die ATO zur Liquiditätssicherung gegenüber dem VU monatlich (jeweils am 15. des Monats) entsprechende Abschlagszahlungen, erstmals am 15.12. nach Betriebsaufnahme. Liegt die Entwicklung der kassentechnischen Einnahmen jedoch über dem erwarteten Einnahmenanspruch des laufenden Jahres, behält sich die ATO eine entsprechende monatliche Abforderung (jeweils am 15. des Monats) beim VU vor.
- Fällt einer der genannten Termine auf einen Samstag, Sonn- oder Feiertag, wird die Überweisung der Abschlagszahlungen am nächsten Bankarbeitstag veranlasst. Das VU hat für die Bestimmung des erforderlichen Abschlagsbetrages alle notwendigen Angaben zu leisten.
- (3) Nach verbindlicher Einnahmenaufteilung erfolgt zum 31.03. des zweiten nachfolgenden Kalenderjahres, erstmals zum 31.03.20XX für den Abrechnungszeitraum XX.12.20XX – 31.12.20XX die Spitzabrechnung auf der Grundlage der vom Wirtschaftsprüfer testierten und vom Aufsichtsrat beschlossenen Einnahmenaufteilungsrechnung des RMV.
- (4) Das VU hat dafür Sorge zu tragen, die kassentechnischen Einnahmen und Erträge und die von der ATO nach Einnahmenaufteilung zugeschriebenen Einnahmen mit dem jeweils gültigen Mehrwertsteuersatz zu versteuern.

TEIL C: SCHLUSSBESTIMMUNGEN

§ 9 Kündigung

- (1) Dieser Vertrag kann nur im Einvernehmen oder aus wichtigem Grund, den der kündigende Teil nicht zu vertreten hat und der diesem unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen das Aufrechterhalten des Vertrages unzumutbar macht, vorzeitig gekündigt oder angepasst werden. Die Kündigung kann unter Nennung einer Frist erfolgen, die zur Auswahl eines Dritten und zur Vorbereitung der Betriebsaufnahme durch diesen erforderlich ist. Als wichtiger Grund gilt insbesondere
- wenn die Gültigkeit der Genehmigungsurkunde erlischt,
 - wenn das VU seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag wiederholt oder dauerhaft trotz mindestens zweimaliger Abmahnung verletzt und das VU dies zu vertreten hat.
- (2) Falls das VU die Qualitätsanforderungen an die Verkehrserbringung in einem gleitenden Zeitraum von 12 Monaten nachweislich nicht erfüllt und hierauf im gleichen Zeitraum mindestens zweimal schriftlich hingewiesen wurde oder die Betriebsaufnahme nicht spätestens 30 Tage nach dem vertragsgemäßen Betriebsstart durch das VU erfolgt, wird die ATO bei der Genehmigungsbehörde auf eine Genehmigungsaufhebung hinwirken.

§ 10 Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Ansprüche und Leistungen aus diesem Vertrag ist Frankfurt am Main.

§ 11 Schlussbestimmungen

- (1) Dieser Vertrag wird Bestandteil der Genehmigung nach PBefG.
- (2) Alle Änderungen und Ergänzungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform. Mündliche Vereinbarungen oder Zusicherungen zu diesem Vertrag sind unwirksam.
- (3) Der Vertrag wird zweifach ausgefertigt. Jeder Vertragspartner erhält ein Exemplar des QSV. Die Genehmigungsbehörde erhält eine Kopie der Vereinbarung.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder aus tatsächlichen oder Rechtsgründen nicht durchgeführt werden können, ohne dass damit die Aufrechterhaltung der Vereinbarung für einen der Vertragspartner insgesamt unzumutbar wird, werden dadurch die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung nicht berührt. Das gleiche gilt, falls sich eine Regelungslücke zeigen sollte. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung einer Regelungslücke ist eine Bestimmung zu vereinbaren, die dem von den Vereinbarungspartnern angestrebten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

Hofheim a.Ts., den _____

Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH

Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH

Geschäftsführer

Geschäftsführer

_____, den _____

Verkehrsunternehmen

Geschäftsführer

- Anhang 1: Kopie der Genehmigungsurkunde
Anhang 2: entfällt
Anhang 3: Konkretisierte Anforderungen an die ausreichende Verkehrsbedienung

Anhang 3
zur Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV)
20XX XXX

Konkretisierte Anforderungen
an die ausreichende Verkehrsbedienung
bei eigenwirtschaftlichen Verkehren
auf den regionalen Linien im Linienbündel

- **XXXX**

Gegenstand

- (1) Gegenstand sind die zur Sicherstellung der zur ausreichenden Verkehrsbedienung erforderlichen Verkehrsdienstleistungen im Buspersonennahverkehr (BPNV) im Zuständigkeitsbereich der ATO (vgl. Tarifgesamtplan¹).
- (2) Die Leistungen sind im Linienbündel XXX auf folgenden Linien zu erbringen:
 - regionale Linie XXX
 - regionale Linie XXX
- (3) Nähere Angaben zu den Leistungen sind dem Kapitel 2 zu entnehmen.

1 Betriebsaufnahme / Ausführungsfrist / Genehmigungsdauer

- (1) Die Leistungen sind über die Laufzeit der Genehmigung (für einen Zeitraum von voraussichtlich 8 Jahren) zu erbringen.
- (2) Die Betriebsaufnahme hat in Anlehnung an den international vereinbarten Fahrplanwechsel am XX.12.20XX zu erfolgen. Der Betrieb endet in Anlehnung an den international vereinbarten Fahrplanwechsel spätestens am XX.12.20XX.

2 Leistungen Betrieb

2.1 Fahrzeuge

2.1.1 Anforderungen an die Fahrzeuge

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die vorgeschriebenen Steuerungselemente und Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein und den gesetzlichen Vorschriften der BOKraft und StVZO (insbesondere § 35 StVZO) sowie den dazu erlassenen Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.
- (2) Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge unterliegt den Mindestanforderungen gemäß Anhang 3a (Anlage 2 Fahrzeuge).

2.1.2 Informationspflichten – Fahrzeuge

- (1) Das VU weist die Verfügbarkeit der Fahrzeuge spätestens 30 Kalendertage vor Betriebsaufnahme in geeigneter Form nach.
- (2) Das VU meldet Fahrzeugausfälle unverzüglich an die Genehmigungsbehörde und gleichzeitig nachrichtlich an die ATO.

2.2 Fahrpersonal

2.2.1 Erscheinungsbild des Fahrpersonals

Die ATO erwartet ein gepflegtes Erscheinungsbild des Fahrpersonals.

¹ Der Tarifgesamtplan steht als pdf-Datei zum Download auf dem Internetauftritt des RMV unter www.rmv.de in der Rubrik „Fahrkarten/Wichtige Tarifinformationen“ zur Verfügung.

2.2.2 Kompetenz des Fahrpersonals

- (1) Das eingesetzte Fahrpersonal muss:
 - die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen,
 - Fahrausweisprüfungen durchführen (vgl. Kapitel 2.4.5),
 - die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV (vgl. Kapitel 2.4.2 Absatz 1) kennen und anwenden,
 - den richtigen Fahrpreis für jede gewünschte Fahrtverbindung nennen und verkaufen können,
 - über die tariflichen Übergangsgebiete des RMV und über seine verbundweiten Sonderangebote (z.B. Kombitickets) jederzeit richtig Auskunft geben können,
 - den Linienverlauf kennen (Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen),
 - über Ortskenntnisse im Bereich des Linienverlaufs verfügen (Kenntnis wichtiger öffentlicher Einrichtungen wie z.B. Sportanlagen, öffentliche Verwaltung, Museen, Schulen),
 - Auskünfte zu den Anschlüssen geben können,
 - die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher bedienen können sowie
 - sich kundenfreundlich und serviceorientiert verhalten, auch in Konflikt- und Stresssituationen.
- (2) Zur Sicherstellung der richtigen Auskünfte muss das Fahrpersonal immer das aktuelle Heft der Tarifinformationen mit sich führen.

Hinweis: Das aktuelle Heft der Tarifinformationen wird dem VU nach schriftlicher Anforderung vom RMV kostenlos für die 1,5-fache Anzahl der eingesetzten Fahrzeuge zur Verfügung gestellt, vgl. Hinweis am Ende des Kapitels 2.4.1.

- (3) Das Fahrpersonal hat zur Überbrückung eines vorübergehenden Ausfalls des Sprachspeichers im Fahrzeug während des Betriebs akustische Haltestellenansagen vorzunehmen (vgl. Kapitel 2.1.1 Absatz 2 i.V.m. Anhang 3a (Anlage 2 Fahrzeuge, lfd. Nr. 18)).

2.3 Betriebsprogramm

2.3.1 Fahrplan

- (1) Der vom VU zu erbringende Leistungsumfang muss mindestens die Fahrplananforderungen gemäß Anhang 3g des QSV erfüllen.

Der Anhang 3g zum QSV enthält folgende Unterlagen:

Anhang 3g_1 Allgemeine Informationen zum Bedienungsgebiet und den einzelnen Linien

Anhang 3g_2 Fahrpläne

3g_2.1 Kapazitätvorgaben und Fahrzeugeinsatz

3g_2.2 Fahrplanmäßige Linienübergänge und Wagenübergänge

3g_2.3 Fahrplan(tabellen) und Erläuterungen

Anhang 3g_3 Fahrgastinformation

Anhang 3g_4 Weitere Fahrplanzwangspunkte

3g_4.1 Anschlüsse

3g_4.2 Schülerverkehr

- (2) Der Anhang 3g_2 (Fahrpläne) zum Anhang 3g des QSV enthält – differenziert nach Verkehrstagen (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn- und Feiertag) und Fahrtrichtung – für jede Linie des vertragsgegenständlichen Linienbündels einen Fahrplan mit folgenden Fahrplanzwangspunkten
 - Anzahl der Fahrten,
 - Anfangs- und Endpunkte der Fahrten,
 - Haltestellen und deren Bedienungsreihenfolge,

- Ankunfts- und Abfahrtszeiten an den Haltestellen,
 - Verkehrsbeschränkungen,
 - Mindestkapazitätsvorgaben für die Fahrten und
 - dreistellige Fahrnummern.
- (3) Zur Sicherung der Anschlüsse werden in Abstimmung mit der ATO entsprechende Wartezeiten vereinbart, die bei der Erfassung der aktuellen Pünktlichkeit gemäß Kapitel 2.3.6 Absatz 4 berücksichtigt werden. Das VU hat in seinen Fahrzeugen im Sichtbereich des Fahrpersonals eine fahrzeugseitige Infrastruktur vorzuhalten, die einen onlinebasierten Abruf der im Internetportal des RMV bereitgestellten verbundweiten Daten zum aktuellen Betriebsablauf ermöglicht. Zur Anschlussicherung sind diese Daten haltestellenbezogen durch das Fahrpersonal abzurufen und die vereinbarten Wartezeiten entsprechend zu berücksichtigen.

2.3.2 Leistungsänderungen im Fahrplanangebot

- (1) Leistungsänderungen im Fahrplanangebot sind nur in dem Umfang möglich, wie diese nicht zu einer Einschränkung der ausreichenden Verkehrsbedienung gegenüber der dem VU genehmigten Verkehrsdienstleistungen zum Zeitpunkt der Genehmigungserteilung führen. Beabsichtigt das VU entsprechende Änderungen, hat es nach vorheriger einvernehmlicher Absprache mit der ATO einen entsprechenden Antrag bei der Genehmigungsbehörde zu stellen.
- (2) Vorübergehende, durch Baumaßnahmen im Straßenraum oder unmittelbar angrenzend mit Einfluss auf den Verkehr bedingte Leistungsanpassungen bedürfen der Abstimmung mit der ATO.
- (3) Das VU ist verpflichtet, an den Tagen vor Ferienbeginn und an den Tagen der Zeugnisausgabe seine Leistungsgestellung eigenverantwortlich der durch vorzeitigen Schulschluss veränderten Nachfrage anzugleichen. Hierzu hat das VU in Abstimmung mit den betroffenen Schulen die Verkehrsbedienung hinsichtlich ihrer Fahrtlage und Kapazität den Notwendigkeiten der Schülerbeförderung anzupassen (vgl. hierzu auch Anhang 3g des QSV).

2.3.3 Einrichtung und Bewirtschaftung der Haltestellen

- (1) Die Haltestellen stehen in der Regel im Eigentum der jeweiligen Gemeinde / Kommune bzw. Lokalen Nahverkehrsorganisation, auf deren Gebiet sich die Haltestellen befinden. Das VU ist gemäß § 32 Absatz 2 BOKraft für die Haltestellen verantwortlich.
- (2) Das VU ist gemäß § 40 PBefG für die Herstellung und den Aushang aktuell gültiger Aushangfahrpläne zuständig. Auf den Aushangfahrplänen müssen mindestens
- die Liniennummer
 - die Abfahrtszeiten
 - der Linienverlauf²,
 - die Endhaltestellen und
 - der Name / das Logo / Telefonnummer / E-Mail des VU
- eindeutig lesbar dargestellt sein. Layout und Struktur der Aushangfahrpläne müssen den Vorgaben gemäß Anhang 3b (Anlage 7 Aushangfahrplan) entsprechen.
- (3) Im Übrigen geschieht die Einrichtung und Bewirtschaftung der Haltestellen in Abstimmung mit der jeweiligen Gemeinde / Kommune bzw. Lokalen Nahverkehrsorganisation, auf deren Gebiet sich die Haltestellen befinden.

² Bei Linien mit mehreren Fahrwegen muss auf dem Aushangfahrplan der Linienverlauf jeder Fahrt erkennbar sein. Dies kann z.B. durch eine Perlschnur dargestellt werden.

2.3.4 Umgang mit Betriebsstörungen

- (1) Das VU hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen. Zur Sicherung der vertragsgemäßen Durchführung des Betriebes hat das VU ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht. Die Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrzeugführer und Betriebsleitstelle ist durch das VU während der Betriebszeiten zu gewährleisten.
- (2) Bei absehbaren, d.h. **planbaren** Betriebsstörungen, wie beispielsweise durch die zuständigen Behörden bekannt gemachte verkehrliche Einschränkungen infolge von Straßenbaumaßnahmen, gilt Folgendes:
 - Das VU hat die ATO unverzüglich nach Bekanntwerden entsprechender Planungen zu informieren. Das VU wird das Betriebsprogramm anpassen (z.B. in Form eines Baustellenfahrplans) sowie Lösungsvorschläge zur Behebung der Betriebsstörung unterbreiten.
 - Das VU hat die **Fahrgäste** im Voraus und während der Dauer der Betriebsstörung über die Art und Ursache der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen zu informieren. Dies kann beispielsweise über Handzettel, Ausgänge, Ansagen und gegebenenfalls auch über mit der ATO abgestimmte Pressearbeit geschehen. Der Informationsweg sowie der Inhalt der jeweiligen Information müssen rechtzeitig mit der ATO abgestimmt sein.
- (3) Bei **nicht planbaren** Betriebsstörungen, wie beispielsweise aufgrund von Fahrzeugausfällen, Unfällen oder kurzfristig durch die zuständigen Behörden bekannt gemachte verkehrliche Einschränkungen, gilt Folgendes:
 - Das VU hat die ATO über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen unverzüglich zu informieren.
 - Das Fahrpersonal des VU hat die **Fahrgäste** über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen zu informieren.
 - Bei länger als sechs Stunden andauernden nicht planbaren Betriebsstörungen hat das VU die **Fahrgäste** schriftlich analog den Regelungen in Absatz 2, 2. Spiegelpunkt zu informieren.

2.3.5 Aktuelle Daten zum Betriebsablauf

- (1) Das VU hat an den RMV gemäß Ziffer 3.2.3 des Anhangs 3e (Anlage 17 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.

Hinweis: Die ATO 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.

- (2) Die ATO ist berechtigt, die gelieferten Daten zu speichern.

2.3.6 Informationspflichten - Betriebsprogramm

- (1) Das VU informiert die Genehmigungsbehörde und die ATO unverzüglich über eine mögliche Gefährdung der termingerechten Betriebsaufnahme gemäß Kapitel 2.

- (2) Der ATO ist für die Abstimmung von Maßnahmen bei nicht planbaren Betriebsstörungen spätestens zu Betriebsaufnahme ein Ansprechpartner, eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse zu benennen.
- (3) Das VU hat der ATO die aktuellen Fahrplandaten elektronisch in den Datenformaten gemäß Ziffer 3.2 des Anhangs 3e (Anlage 17 Datenhandbuch) wie folgt zur Verfügung zu stellen:
 - 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,
 - bei operativen Fahrplanänderungen ab einer Dauer von 3 Tagen bis zu 4 Wochen, die dem VU mehr als 5 Werktage im Vorfeld bekannt sind, sind die Fahrplandaten des angepassten Betriebsprogramms bis spätestens 12:00 Uhr am Vortag der Fahrplanänderung zu liefern.
- (4) Das VU hat der ATO auf Aufforderung Daten zur Pünktlichkeit der Fahrzeuge von allen Haltestellen zur Verfügung zu stellen und diese selbständig in das Internet-basierte System Q-DABA zu importieren. Die Zugangsberechtigung und Internetadresse für Q-DABA teilt der RMV dem VU spätestens 30 Kalendertage vor Betriebsaufnahme mit. Die automatische Erfassung und Lieferung der Pünktlichkeitsdaten hat gemäß den Vorgaben in Ziffer 3.3.1 und 3.3.2 des Anhangs 3e (Anlage 17 Datenhandbuch) zu erfolgen.
- (5) Das VU hat der ATO die aktuellen Daten zum Betriebsablauf nach Kapitel 2.3.5 kostenlos in real-time (online) gemäß Ziffer 3.2.3 des Anhangs 3e (Anlage 17 Datenhandbuch) zur Verfügung zu stellen.
- (6) Planbare und unvorhergesehene Betriebsstörungen sowie betriebliche Vorfälle mit Auswirkung auf den Betriebsablauf und den Kundendienst werden unmittelbar nach deren bekannt werden parallel an die Genehmigungsbehörde und die ATO gemeldet.

2.4 Marketing

2.4.1 Fahrgastinformation und Kommunikation

- (1) Über das gesamte Verbundmarketing des RMV zur vertraglichen Leistung entscheidet allein die ATO.
- (2) Dem VU ist es freigestellt, auf eigene Kosten zusätzliche Marketingmaßnahmen durchzuführen. Das VU ist verpflichtet, alle Maßnahmen mit Öffentlichkeitsrelevanz (Internetauftritte, Darstellungen auf Handydisplays, Pressemitteilungen, Fahrgastinformationen und sämtliche anderen Medien) und mit Auswirkungen auf das Verbundmarketing des RMV
 - zur Entscheidung der ATO vorzulegen,
 - inhaltlich, zeitlich und gestalterisch mit der ATO abzustimmen sowie
 - insbesondere stets mit dem entsprechenden Verbundlogo der ATO zu versehen.

Auf einem Internetauftritt des VU sind Fahrplan- und Tarifauskünfte für RMV-Relationen nur als sogenannte „deep links“ auf die RMV-Internetseite bzw. als textlicher Hinweis auf die RMV-Service-Telefonnummer vorzusehen. Der textliche Hinweis ist mit dem RMV abzustimmen. Bereits bestehende Auskunftssysteme des VU, die eine Integration der Fahrplan- und Tarifauskünfte für RMV-Relationen beinhalten, bleiben hiervon ausgenommen. In diesem Fall ist bei einer Thematisierung der speziell für den RMV erbrachten Leistungen, z.B. auf einer regionalen Unter-

seite, zusätzlich ein „deep link“ auf die RMV-Internetseite und die Nennung der RMV-Service-Telefonnummer vorzusehen.

- (3) Das VU muss alle Komponenten und Funktionalitäten des akustischen und optischen Fahrgastinformationssystems (vgl. Anhang 3a (Anlage 2 Fahrzeuge, Ziffer 18 und 19) bestimmungsgemäß anwenden.

Hinweis: Dem VU werden auf schriftliche Anforderung vom RMV kostenlos

- *die Zugangsdaten zur RMV-Internetplattform für Werbe- und Informationsmaterialien, die weitergehenden Informationen und Formulare zur Online-Bestellung von allen RMV-Medien (u.a. das Heft der Tarifinformationen, Tarifgesamtpläne, Plakate) beinhaltet sowie*
- *für Fahrzeuge mit nicht oberflächen-versiegelten Lackierungen (vgl. auch Anhang 3a (Anlage 2 Fahrzeuge, Ziffer 20) die RMV-Banderolen und -Logos unter Nennung des Linienbündels zur Verfügung gestellt.*

2.4.2 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen

- (1) Das VU verpflichtet sich, den jeweils gültigen RMV-Tarif – bestehend aus den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV inklusive der besonderen Bedingungen³, der RMV-Tarifdatenbank (vgl. Kapitel 2.4.3 Absatz 3) inklusive der darin enthaltenen Sonderregelungen sowie der Regelungen zu Übergangstarifen zwischen Verbund-/ Kooperationsräumen – auf den bedienten Linien anzuwenden. Zusätzlich sind aktuelle Tarif- und Vertriebsinformationen des RMV zu berücksichtigen, die dem VU kostenlos während der Ausführungsfrist nach Kapitel 1 bei Bedarf schriftlich zur Verfügung gestellt werden.
- (2) Das VU überträgt das Recht der Tarifgestaltung für die vertragsgegenständlichen Linien auf den RMV. Die Beantragung der Tarifgenehmigung nach § 39 PBefG erfolgt durch den RMV im Namen und auf Rechnung des VU. Auskünfte zur Höhe der hierfür anfallenden Gebühren erteilt das zuständige Regierungspräsidium.
- (3) Das VU erklärt sich bereit, weitere vom RMV vorgegebene Tarife und / oder tarifliche Sonderangebote anzuerkennen und anzuwenden. Dienstfahrkarten des RMV bzw. Dienstfahrtberechtigungen sind als gültige Fahrtberechtigung anzuerkennen.
- (4) Der Regeltarifwechsel erfolgt grundsätzlich einmal jährlich in Anlehnung an den internationalen Regelfahrplanwechsel am zweiten Samstag im Dezember um 24.00 Uhr. Dabei kann es sein, dass die Veränderung der Preise von diesem Termin abweicht. Die Tarifdaten beinhalten allerdings die unterschiedlichen Preisstände der jeweiligen Geltungszeiträume. Die Aktualisierung der Tarifdaten durch Austausch der kompletten Tarifdaten in den Busdruckern mit dem Ergebnis, dass der RMV-Tarif korrekt abgebildet ist, ist durch das VU rechtzeitig vor dem Regelfahrplanwechsel und vor den unterjährigen Tarifwechseln umzusetzen (vgl. hierzu Kapitel 2.4.3 Absatz 3 und Ziffer 3.5.4 des Anhangs 3e (Anlage 17 Datenhandbuch)). Unterjährige Tarifwechsel sind zeitlich nicht determiniert.
- (5) Das VU kooperiert mit dem RMV bei der Fortschreibung und/oder Korrektur der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV sowie der Erstellung der Tarif- und Vertriebsinformationen. Dies gilt beispielsweise bei Erkennen von Fehlern in der Tarifdatenbank.
- (6) Das VU hat bei ihm eingehende Job-Ticket- und/oder Sonderangebotsanfragen von Firmen oder Behörden dem RMV zur weiteren Bearbeitung unverzüglich zu melden.
- (7) Die Erstattung von Fahrgeldern unterliegt den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV.

³ Die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen stehen als pdf-Datei zum Download auf dem Internetauftritt des RMV unter www.rmv.de in der Rubrik „Fahrkarten/ Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen“ zur Verfügung.

2.4.3 Vertrieb

- (1) Der Vertrieb von Fahrkarten erfolgt in jedem Fahrzeug (Bus) über ein vom Fahrer zu bedienendes Fahrkartenverkaufsgerät (im Folgenden „Busdrucker“ genannt). Der Busdrucker ist vom VU stets in funktionsfähigem Zustand zu halten.
- (2) Für den Verkauf der Fahrkarten müssen als Zahlungsmittel Münzgeld und Banknoten akzeptiert werden. Aus diesem Grund hat der Fahrer eine Wechselkasse zu führen. Näheres hierzu ist in § 5 Absatz 5 der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen (vgl. Kapitel 2.4.2 Absatz 1) geregelt.
- (3) Die Vorhaltung, Wartung und Programmierung der Busdrucker obliegt dem VU. Zur Aktualisierung der Busdrucker mit den aktuellen Tarifdaten (vgl. Kapitel 2.4.2 Absatz 4) stellt der RMV auf schriftliche Aufforderung dem VU die jeweils aktuelle RMV-Tarifdatenbank elektronisch zur Verfügung. Die Speicherkapazität der eingesetzten Verkaufs- und Prüfgeräte (Busdrucker, Handterminals/Terminals) hat hierzu auch den Datenumfang bzw. Speicherbedarf der Tarifdaten gemäß Anhang 3e (Anlage 17 Datenhandbuch, Anhang 1) zu berücksichtigen.
- (4) Das VU muss das folgende RMV-Fahrkartensortiment (auch für Fahrkarten der Übergangstarife; vgl. Kapitel C der RMV-Tarifbestimmungen, siehe hierzu Kapitel 2.4.2 Absatz 1) - in der jeweils gültigen Fassung über den Busdrucker verkaufen können:
 - alle Einzelfahrkarten in allen Preisstufen (ohne BahnCard-ermäßigte Einzelfahrkarten, inkl. Einzelzuschlägen, und Kurzstreckenfahrkarten),
 - alle Anschlussfahrkarten in allen Preisstufen,
 - alle Tages- und Gruppentageskarten in allen Preisstufen,
 - das Hessenticket,
 - Wochenkarten sowie *Zuschlagkarte Woche* in allen Preisstufen,
 - Monatskarten sowie *Zuschlagkarte Monat* in allen Preisstufen,
 - Wochen- und Monats-Wertmarken für Auszubildende in allen Preisstufen.

Dieses Fahrkartensortiment ist auf Papier auszugeben. Ein Verkauf als eTicket ist nicht vorgesehen. Einzelfahrkarten sind ausschließlich entwertet auszugeben.

Der RMV behält sich vor, während der Laufzeit der QSV das über den Busdrucker zu verkaufende RMV-Fahrkartensortiment einzuschränken.

Das VU hat das aktuell gültige Fahrkartenlayout bzw. die aktuell gültige Fahrkartenbewertung gemäß Anhang 3c (Anlage 9 Vertrieb) umzusetzen.

- (5) Aus Sicherheitsgründen bezieht das VU auf eigene Kosten die Fahrkartenrohlinge ausschließlich bei einer der vom RMV zur Fahrkartenerstellung autorisierten Druckereien (siehe Anhang 3c (Anlage 9 Vertrieb)). Das VU ist verpflichtet, selbst eine Druckabnahme der Fahrkartenrohlinge zur Überprüfung und Wahrung der RMV-Fahrkartenstandards (siehe Anhang 3c (Anlage 9 Vertrieb)) durchzuführen. Die Fahrkartenrohlinge sind sicher gegen Missbrauch zu verwahren. Die Verwaltung und Ausgabe ist vom VU entsprechend zu dokumentieren. Es gelten die Regeln zum sicheren Umgang mit RMV-Fahrkartenpapier gemäß Ziffer 3.5 des Anhangs 3c (Anlage 9 Vertrieb). Das VU hat dem RMV nach Aufforderung die entsprechende Dokumentation unverzüglich vorzulegen. Das VU meldet dem RMV unverzüglich schriftlich den Verlust von Fahrkartenrohlingen (z.B. durch Diebstahl) unter Angabe der Rohlingsart (z.B. Thermorolle) und der Seriennummer(n).
- (6) Das VU ist verpflichtet, alle im vertragsgegenständlichen Linienbündel eingesetzten Fahrermodule der Busdrucker (Speicherkarten, auf denen Fahrgeldeinnahmen gespeichert werden) bzgl. der abgespeicherten Fahrgeldeinnahmen mindestens monatlich auszulesen und zu protokollieren. Die Protokolle eines Kalenderjahres sind mindestens bis zum 31.05. des Folgejahres aufzubewahren.

- (7) Bei Störungen des Busdruckers ist dieser durch das VU unverzüglich zu ersetzen.
- (8) Zur tariflichen und vertrieblichen Information und insbesondere zu Schulungs- bzw. Ausbildungszwecken erhält das VU kostenlosen Zugang für die webbasierte RMV Tarif & Vertrieb - Informationsplattform⁴, auf der sich zum Herunterladen und Selbstaussdruck Informations- und Schulungsmaterial befindet. Eine Aktualisierung der Inhalte erfolgt grundsätzlich im Zuge eines Tarifwechsels.
- (9) Vom Fahrpersonal sind stets RMV-Notfahrkarten (vgl. Anhang 3c (Anlage 9 Vertrieb)) mitzuführen, um diese gegebenenfalls zur Überbrückung eines Geräteausfalls von Hand mittels eines dokumentenechten Stifts (Kugelschreiber) ordnungsgemäß auszustellen und an die Fahrgäste auszugeben.

Ausgestellte Notfahrkarten sind vom VU einzeln so nach zu erfassen, dass eine monatliche Meldung gemäß den Anforderungen nach Ziffer 3.5 des Anhangs 3e (Anlage 17 Datenhandbuch) erfolgen kann.
- (10) Das VU muss bei Einführung neuer Regelangebote sowie bei Änderungen bestehender Angebote, diese gemäß RMV-Vorgaben über den Busdrucker verkaufen.
- (11) Bei vom VU getätigten Fahrkartenstornierungen sind der Stornobeleg und die dazugehörige stornierte Fahrkarte über einen Zeitraum von mindestens 1 Jahr aufzubewahren.
- (12) Das VU stellt dem RMV im Eingangs- und Ausstiegsbereich der Fahrzeuge sowie - im Rahmen des Einflussbereichs des VU - im Haltestellen- bzw. Stationsbereich kostenfrei Flächen einschließlich einer Stromversorgung für die Montage von jeweils bis zu zwei Datenübertragungsmodulen (NFC-, BLE- oder WLAN-Technologie) zur Verfügung. Näheres ist in Ziffer 17 des Anhangs 3a (Anlage 2 Fahrzeuge) geregelt.

2.4.4 Elektronisches Fahrgeldmanagement

- (1) Der RMV hat ab dem Jahr 2011 ein Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM) auf Basis der VDV-Kernapplikation (VDV-KA) eingeführt. Das EFM trägt im RMV den Namen „eTicket RheinMain“. Im Rahmen des EFM werden elektronische Fahrtberechtigungen/Fahrscheine (EFS) auf kontaktlose Chipkarten über verschiedene Vertriebskanäle (Vertriebsstellen, Automaten, Internet, ...) ausgegeben und akzeptiert. Alternativ können mobile Endgeräte Trägermedium dieser Fahrtberechtigungen sein.

Die VDV-KA hat verschiedene Ausbauprodukte. In der Ausbauprodukt 1 können Kunden ihren Fahrschein bargeldlos kaufen und erhalten hierfür auf ihrer Chipkarte eine sogenannte „Bezahlungsberechtigung“. Der Fahrschein wird dann über den Busdrucker als Papierfahrschein ausgegeben. Innerhalb der Variante 2 wird unterschieden in die Ausbauprodukte 2a und 2b. Bei der Ausbauprodukt 2a wird auf der Chipkarte des Kunden ein eTicket gespeichert, dessen Gültigkeit beim Buseinstieg über ein ((eTicket-Deutschland Akzeptanzterminal (kurz: Terminal) kontrolliert wird. Die Ausbauprodukt 2b beinhaltet zusätzlich auch die Ausgabe von Zahlungsberechtigungen gemäß Ausbauprodukt 1. Im RMV kommt derzeit die Ausbauprodukt 2a der VDV-KA in der Ausprägung gemäß Anhang 3h (Anlage 24 EFM) zur Anwendung. Perspektivisch plant der RMV die Einführung des EFM in der Ausbauprodukt 3 der VDV-KA, die eine automatische Fahrtenerfassung und Fahrpreisermittlung ohne aktive Handlung des Fahrgastes leistet. Hierzu hat das VU die Vorrüstung der Fahrzeuge für die Realisierung eines Raumerfassungssystems gemäß Ziffer 21 des Anhangs 3a (Anlage 2 Fahrzeuge) sicherzustellen.
- (2) Das VU verhält sich gegenüber Veränderungen und Innovationen beim EFM, insbesondere der Einführung der VDV-Ausbauprodukt 3, aufgeschlossen und kooperativ. Derartige vertriebliche

⁴ Anmeldung unter <https://tarif-vertrieb.rmv.de>

Entwicklungen werden in gegenseitigem Einvernehmen und in Abstimmung zwischen den Vertragsparteien umgesetzt.

- (3) Das VU hat (((eTicket-Deutschland Akzeptanzterminals (kurz: Terminals) für die Kontrolle von elektronischen Fahrtberechtigungen (vgl. Absatz 1) - inklusive Aktionsmanagement - einzusetzen. Die Anforderungen an die Terminals sind in Anhang 3h (Anlage 24 EFM) definiert und vom VU umzusetzen. Die Anforderungen gelten für Terminals in folgenden Geräten: Busdrucker, Handterminals sowie autarke Geräte. Zur Umsetzung der Anforderungen an die Terminals hat das VU rechtzeitig vor Betriebsaufnahme den vHGS-Vertrag⁵ (vgl. Anhang 3j (Anlage 26 vHGS-Vertrag)) mit mindestens dem Aufgabenbereich „Kontrolle“ und den (((eTicket-Teilnahmevertrag⁶ (vgl. Anhang 3k (Anlage 27 Teilnahmevertrag) mit mindestens der Rolle „Dienstleister (DL)“ abzuschließen. Der Abschluss der Verträge ist nur dann erforderlich, wenn noch keine entsprechenden gültigen Verträge mit dem VU bestehen.

Das VU erhält vom RMV einen kostenlosen Zugang zur webbasierten Informationsplattform üfB-vHGS⁷ auf der sich allgemeine Informationen zum technischen System des eTicket RheinMain sowie zur technischen Integration und zum Betrieb der Terminals befinden.

- (4) Die vom VU eingesetzten Terminals sowie Terminalmanagementsysteme müssen einen Integrationstest für den Bereich „DL Kontrolle“ gemäß Anhang 3i (Anlage 25 Integration vHGS) bis zur Betriebsaufnahme mindestens in der Kategorie „P“ (Erstanbindung an das vHGS-Produktivsystem) und spätestens ein Jahr nach Betriebsaufnahme in der Kategorie „Abn“ (Abnahme) fehlerfrei absolviert haben. Terminals sowie deren Terminalmanagementsysteme, die die Integrationstests nicht fehlerfrei absolviert haben oder die vom VU nicht täglich morgens vor Betriebsbeginn mit aktuellen Sperr- / Aktionslisten versorgt werden oder deren Transaktionsnachweise vom VU nicht täglich abends ins vHGS entsorgt werden (vgl. Kapitel 4 des Anhangs 3h (Anlage 24 EFM)), gelten als unbrauchbar.

2.4.5 Fahrgeldsicherung

- (1) Das Fahrpersonal hat das Fahrgastflussprinzip (Einstieg nur zur vorderen Tür) anzuwenden und bei Einstieg der Fahrgäste in das Fahrzeug die Gültigkeit der Fahrtberechtigungen zu prüfen, sofern hierdurch der Betriebsablauf nicht gestört wird. Die Prüfung hat als Sichtkontrolle (Papierfahrkarten und RMV-HandyTicket) bzw. als elektronische Kontrolle des eTicket RheinMain (vgl. Kapitel 2.4.4 Absatz 3) zu erfolgen.
- (2) Bei zusätzlichen Fahrausweisprüfungen durch Prüfpersonal muss die Kontrolle des eTicket RheinMain und die Kontrolle von Fahrtberechtigungen mit 2-D-Barcode nach VDV-Spezifikation (VDV-Barcode und VDV-Barcode mobile+) bzw. UIC-918 und UIC-918-9 (FCB) Spezifikation⁸ mittels marktüblicher, mobiler Kontrollgeräte (Handterminals) erfolgen. Die sich hieraus ergebenden Anforderungen an die Handterminals sind gemäß Kapitel 2.4.4 Absatz 3 vom VU umzusetzen.
- (3) Kunden, die ohne bzw. ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, sind zur Zahlung eines „erhöhten Beförderungsentgeltes“ (EBE) aufzufordern. Die Höhe des EBE richtet sich nach den jeweils gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des RMV (vgl. Kapitel 2.4.2 Absatz 1). Dem Fahrgast ist eine Zahlungsaufforderung/Quittung auszuhändigen, die zur Weiterfahrt zum gewünschten Fahrtziel (innerhalb des RMV, inkl. Übergangstarifgebiet(e)) berechtigt. Hierzu sind

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“

⁷ Anmeldung erfolgt über die fachlichen Betriebsführung des vHGS

⁸ z.B. DB-Online-Ticket, DB-HandyTicket, RMV-HandyTicket oder im RMV-Tarif ausgegebene Online-Tickets.

Handterminals zu verwenden, die eine Einhaltung der Fahrkartenbewertungskriterien des RMV gewährleisten (vgl. Anhang 3c (Anlage 9 Vertrieb)).

2.4.6 Informationspflichten - Marketing

- (1) Die Ausleseprotokolle gemäß Kapitel 2.4.3 Absatz 6 sind auf Verlangen der ATO unverzüglich vorzulegen.
- (2) Das VU hat die Muster der aktuell gültigen Fahrkartenbewertungen gemäß Kapitel 2.4.3 Absatz 4, in der Form wie sie nach Betriebsaufnahme realisiert werden sollen, dem RMV spätestens 6 Wochen vor Betriebsaufnahme sowie bei Änderungen / Ergänzungen während der Ausführungsfrist nach Kapitel 1 unverzüglich zur Abnahme vorzulegen. Der RMV behält sich für die Abnahme 12 Werktage Bearbeitungszeit vor.
- (3) Das VU hat der ATO auf Verlangen innerhalb von 5 Werktagen eine Aufstellung über die Fahrkartenstornierungen gemäß Kapitel 2.4.3 Absatz 11 vorzulegen. Gleiches gilt für die Stornobelege mit der dazugehörigen stornierten Fahrkarte.
- (4) Das VU ist verpflichtet, alle im Zusammenhang mit der Ausstellung der Notfahrkarten und deren Nacherfassung gemäß Kapitel 2.4.3 Absatz 9 anfallende Belege (z.B. Kopien, Durchschläge, Protokolle der elektronischen Nacherfassung) mindestens 2 Jahre aufzubewahren und auf Verlangen unverzüglich der ATO vorzulegen.
- (5) Für komplett oder in Teilen abhanden gekommene Fahrkartenpapierrollen hat das VU eine Vertragsstrafe in Höhe von € 20.000,- pro Rolle an die ATO zu zahlen, es sei denn, das VU weist der ATO nach,
 - dass kein bzw. ein geringerer Schaden entstanden ist oder
 - dass es nicht gegen seine vertraglichen Pflichten zum ordnungsgemäßen und sicheren Umgang mit Fahrkartenpapierrollen gemäß Kapitel 2.4.3 Absatz 5 i.V.m. Ziffer 3.5 des Anhangs 3c (Anlage 9 Vertrieb) verstoßen hat.
- (6) Das VU hat der ATO fehlende oder beschädigte Datenübertragungs-Module unverzüglich zu melden und nach Lieferung von Ersatz kostenfrei zu ersetzen.
- (7) Das VU hat besondere Vorkommnisse bei den Fahrkartenkontrollen, wie z.B. professionelle Fahrkartenfälschungen, der ATO unverzüglich schriftlich zu melden.
- (8) Das VU hat auf Verlangen der ATO innerhalb von 5 Werktagen einen Nachweis darüber zu erbringen, dass gemäß Kapitel 2.4.4 Absatz 3 die Sperr- und Aktionslisten täglich auf die Terminals geladen und die Transaktionsnachweise täglich ins vHGS entsorgt wurden. Der Nachweis hat rückwirkend den zusammenhängenden Zeitraum von 4 Wochen ab dem Tag der Anforderung seitens der ATO zu umfassen.