

Leistungsanforderungen zur Vorabinformation Birkenfeld

Leistungsanforderungen

über die Ausschreibung der

- Linienbündel Nord
- Linienbündel Süd

durch den Aufgabenträger

- Landkreis Birkenfeld

Kommunikation

Zweckverband Rhein-Nahe Nahverkehrsverbund KÖR (ZRNN)
Bahnhofstraße 2, 55218 Ingelheim am Rhein

Ansprechpartner: Herr Hezinger

Kontakt: E-Mail planung@rnn.info

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Anforderungen	4
1.1	Fahrplan.....	4
1.2	Tarif.....	5
1.3	Tariftreue und soziale Standards.....	5
1.4	Verkehrsverbund RNN.....	6
2	Qualitätsanforderungen	7
2.1	Fahrzeugqualität.....	7
2.1.1	Fahrzeuge	7
2.1.2	Wartung und Sauberkeit	11
2.2	Betriebsqualität	12
2.2.1	Betriebs- und Meldepflichten.....	12
2.2.2	Beschwerdemanagement.....	13
2.2.3	Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung	13
2.2.4	Fahrplangestaltung und Fortschreibung der Fahrpläne.....	14
2.2.5	Ersatzbeförderung.....	15
2.2.6	Fahrbetrieb.....	15
2.2.7	Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen	16
2.3	Haltestellenausstattung	17
2.4	Fahrgastinformation, Marketing, Vertrieb.....	18
2.4.1	Fahrplandaten	18
2.4.2	Marketing	19
2.4.3	Werbung für Dritte im und am Fahrzeug	19
2.4.4	Vertrieb.....	19
2.4.5	Kundenbüro mit Verkaufsstelle.....	21
2.5	Verkaufsdatenmeldung, Einnahmeaufteilung	23

Übersicht der Anlagen:

Anlagen Fahrplan zu 1.1 Fahrplan

- Fahrplanvorgaben für die Linienbündel Nord und Süd
- Übersicht der zu integrierenden freigestellten Schulverkehre

Anlage Vertrag zu 1.4 Verkehrsverbund RNN

- Vertrag 1 Muster-Kooperationsvertrag mit VU

Anlagen Satzung zu 2.2.4 Fahrplangestaltung

- Satzung 1+2 Satzung und Richtlinie Schülerbeförderung des LK Birkenfeld

Anlage Haltestelle zu 2.3. Haltestellenausstattung

- Haltestelle 1 Gestaltungsvorgaben_Haltestellen_im_RNN_Stand 08_01_2020.

Anlagen Vertrieb zu 2.4.4. Vertrieb:

- Vertrieb 1 Gestaltung RNN-Fahrkarten Inhalte u Muster 2020_Stand 09_01_2020
- Vertrieb 2 Gestaltung RMV-RNN-ÜT-Fahrkarten_Vorgaben_Stand_09_2018
- Vertrieb 3 Standards für Handy- und Online-Tickets im RNN Stand 28.02.2018
- Vertrieb 4 Vertrieb 4 RMV-App e-Ticket Rhein-Main Info 27-02 Stand_03_2014

Anlagen EAV zu 2.5. Verkaufsdatenmeldung, Einnahmeverteilung

- EAV 0 bis 3 Vertrag Einnahmeverteilung RNN mit Nachträgen 1 bis 3
- EAV 4 Finanzierung Verbunderhebung für EAV

1 Allgemeine Anforderungen

1.1 Fahrplan

Die Vorgaben zum Fahrplan sind nachfolgend für alle Linienbündel zu finden.

Die Fahrplanvorgaben für die Linienbündel sind in der Anlage „Fahrplanvorgaben für das Linienbündel Nord und Süd“ sowie in der Übersicht der zu integrierenden freigestellten Schulverkehre zu finden.

Alle Fahrten bzw. Zeitlagen des Schülerverkehrs sind mit ausreichenden Kapazitäten abzudecken.

Das Fahrtenangebot im Schulverkehr muss zukünftigen Veränderungen von Schülerströmen sowie Schulanfangs- und Schulendzeiten angepasst werden.

Sämtliche Fahrten, die freitags nach 20 Uhr angeboten werden sind auch an Sonn- und Feiertagen anzubieten, falls auf den Sonn- oder Feiertag ein Sonn- oder Feiertag folgt.

Die Anmeldung für die Bedarfsverkehre/Ruftaxis ist bis mindestens 1 Stunde vorher möglich. Hierfür ist eine Festnetznummer (ohne Sonderrufnummern) sowie eine internetgestützte Buchungsmöglichkeit (insbesondere für Mobiltelefone) vorzuhalten.

1.2 Tarif

Es gilt vollumfänglich der RNN-Tarif sowie alle im Verkehrsbereich relevanten Übergangstarife zu anderen Verkehrsverbänden (dies sind derzeit der RMV-/RNN-Übergangstarif und der RNN-/VRN-Übergangstarif). Auf den Streckenabschnitten außerhalb des RNN ist der jeweilige Verbundtarif anzuerkennen, bei Linien, die auch außerhalb des reinen Schulverkehrs verkehren, auch zu vertreiben. Für den übergreifenden Verkehr in das benachbarte Gebiet gilt der RNN-Tarif, hierfür werden virtuelle Waben nach RNN-Tarif ausgewiesen.

1.3 Tariftreue und soziale Standards

Der/die zukünftige(n) Betreiber muss/müssen sich gemäß § 4 Abs. 3 LTTG schriftlich dazu verpflichten,

— seinen/ihren Beschäftigten bei der Ausführung der Leistung mindestens das in Rheinland-Pfalz für diese Leistung in einem einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifvertrag vorgesehene Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten zu zahlen und während der Ausführungslaufzeit Änderungen nachzuvollziehen.

Des Weiteren muss er/müssen sie sich verpflichten,

— seine/ihre Nachunternehmen sorgfältig auszuwählen und insbesondere deren Angebote daraufhin zu überprüfen, ob sie auf der Basis der anzuwendenden Lohn- und Gehaltstarife kalkuliert sein können;

— im Falle der Auftragsausführung durch Nachunternehmer oder Beschäftigte eines Verleihers sowie Beschäftigte des Verleihers des beauftragten Nachunternehmens sowie für alle weiteren Nachunternehmen des Nachunternehmens die Verpflichtungen nach § 4 LTTG durch die Nachunternehmer bzw. die Verleiher sicherzustellen und dem öffentlichen Auftraggeber Tariftreueerklärungen der Nachunternehmer und der Verleiher vorzulegen;

— vollständige und prüffähige Unterlagen über die eingesetzten Beschäftigten bereitzuhalten, diese dem Auftraggeber auf dessen Verlangen hin vorzulegen und die Beschäftigten auf die Möglichkeit von Kontrollen durch den Auftraggeber hinzuweisen.

Der/die zukünftige(n) Betreiber werden/wird ferner gemäß § 1 Abs. 4 Landestariftreuegesetz Rheinland-Pfalz (LTTG) i. V. m. Art. 4 Abs. 5 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 verpflichtet, den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die zuvor zur Erbringung der Dienste eingestellt wurden, ein Angebot zur Übernahme zu den bisherigen Arbeitsbedingungen zu unterbreiten.

Zusätzlich zu den tarifvertraglich zu garantierenden Sozialstandards gelten für alle eingesetzten Fahrpersonale folgende Bedingungen: Lenkzeitunterbrechungen und Pausen: Tarifvertraglich nicht als Arbeitszeit geltende Lenkzeitunterbrechungen und Pausen dürfen je Schicht maximal 60 Minuten betragen, bei maximal 1 Schicht pro Tag. Überschreiten die Lenkzeitunterbrechungen und Pausen diese Grenze, sind die 60-Minuten-Grenze überschreitende Zeiten der Arbeitsunterbrechungen der

Arbeitszeit zuzurechnen und als solche zu vergüten. Als echte, nicht zu vergütende Arbeitsunterbrechung je Schicht gelten Lenkzeitunterbrechungen von mindestens 2 Stunden, die am Wohnort oder einem mit adäquaten Sozialräumen (Küche, Ruheräume) ausgestatteten Betriebsstandort beginnen und enden. Die Vorhaltung von Sozialräumen ist in diesem Zusammenhang nicht relevant, sofern die Arbeitsunterbrechung länger als 4 Stunden dauert. Erfolgt der Einsatz von Nachunternehmern, haben diese ebenfalls die Einhaltung dieser Verpflichtungen zu garantieren.

1.4 Verkehrsverbund RNN

Die RNN GmbH befindet sich derzeit in einer Umstrukturierung von einem Mischverbund zu einem Aufgabenträgerverbund. Daher ist der aktuelle Kooperations- und Dienstleistungsvertrag mit Gesellschaftervereinbarung mit Wirkung zum 31.12.2020 gekündigt.

Das Verkehrsunternehmen hat dem dann gültigen Kooperationsvertrag beizutreten, der derzeit ausgestaltet wird.

Ein derzeitiger Muster-Kooperationsvertrag mit einem Verkehrsunternehmen ist als Anlage Vertrag 1 beigefügt.

2 Qualitätsanforderungen

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten.

2.1 Fahrzeugqualität

2.1.1 Fahrzeuge

Zulässige Fahrzeugtypen und Mindestanforderungen bezüglich des Platzangebotes sind in der Kategorie **A und B**:

- **KB** – Pkw/Kleinbus mindestens 7 Sitzplätze, Mitnahmemöglichkeit für einen Kinderwagen und einen Rollator (für den Fahrzeugtyp KB gelten immer die Anforderungen der Kategorie A)
- **NBn** – Niederflur-Minibus: mindestens 13 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz u.a. für Citybus KH
- **MBn** – Niederflur-Midibus, auch als Low-Entry-Variante: mindestens 19 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz
- **Bn** – Niederflur-Solobus, auch als Low-Entry-Variante: mindestens 30 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz
- **MXn** – Niederflur-15m-Bus: mindestens 45 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz
- **GBn** – Niederflur-Gelenkbus: mindestens 45 Sitzplätze, Stehperron mit Klappsitz

Auf allen Umläufen, die mehr als 2 Fahrten umfassen, die nicht mit Verkehrsbeschränkungen versehen sind, die nur an Schultagen gelten, sind Fahrzeuge vom Fahrzeugtyp A einzusetzen. Dies gilt auch dann, wenn in den Fahrplänen der Vorabinformation anderslautende Angaben gemacht sind!

Nr.	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge	Kategorie A	Kategorie B
1.1.	Fahrzeugalter (bezogen auf das jeweilige Fahrplanjahr, maßgeblich ist der Monat der Erstzulassung)		
1.1.1.	Maximales Alter¹		
	10 Jahre	X	
	20 Jahre		X
1.1.2.	Maximales Durchschnittsalter		
	8 Jahre. Das Erfordernis der Einhaltung des Durchschnittsalters von 8 Jahren entfällt, sofern bei Betriebsaufnahme die im regelmäßigen Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge Neufahrzeuge sind. Dies soll es ermöglichen, eine für das Linienbündel bzw. die nichtgebündelte Einzellinie neu angeschaffte Fahrzeugflotte über die gesamte Genehmigungslaufzeit ohne Ersatzinvestition einsetzen zu können.	X	
1.2.	Technische Merkmale		
1.2.1.	Motor		
	Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen Anforderungen einer im Mittelgebirge liegenden Region und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben	X	X
	Motorraumkapselung zur Dämpfung der Fahrgeräusche. Für Fahrzeuge, bei denen bauartbedingt eine Motorraumkapselung nicht möglich ist, wird zur Fahrgeräuschdämmung eine Begrenzung der Dezibelzahl auf 80 dB (A) nach § 49 StVZO gefordert.	X ²	X
1.2.2.	Türen		
	Anzahl: mindestens 2, für Gelenkfahrzeuge mindestens 3, für Klein- und Minibusse mindestens 1	X	X
	Breite: mindestens eine Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von 1200 mm sowie ³ eine Tür von mind. 850 mm Durchgangsbreite	X ²	X

² gilt nicht für Fahrzeugtyp **KB**

³ gilt nicht für Fahrzeugtyp **NBn** oder **NB**

Nr.	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge	Kategorie A	Kategorie B
1.2.3	Ein- und Ausstieg		
	Absenkvorrichtung (Kneeling) als elektropneumatisches System zur Fahrzeugabsenkung an der Einstiegsseite; Absenkbarkeit der Einstiegskante um 60-80 mm aus der Fahrstellung von 320 mm bis 360 mm	X ²	
	Rampe/Hublift für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste und/oder Kinderwagen an der breiten Tür. Diese ist an den Haltestellen auf Anforderung durch mobilitätseingeschränkte Personen einzusetzen.	X	X
	Podestloser Durchgang zwischen den Türen (stufenloser Mittelgang einschließlich Stehperron)	X ²	X
	Gut erreichbare Haltewunschtaster (innen). Die Farbgestaltung der Haltewunschtasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar)	X	X
	Haltewunschtaster (innen), an jeder vorhandenen vertikalen Haltestange und im Bereich des Stehperrons	X	
	„Wagen hält“-Anzeige: muss im gesamten Fahrgastraum gut einsehbar sein	X	X
	akustische Bestätigung des Haltewunsches für das Fahrpersonal	X	X
1.2.4.	Fahrgastkomfort- und Sicherheit		
	Sitzplätze		
	Sitzabstand mindestens 680 mm	X	X
	Überland-Ausstattung mit entsprechender Polsterung; Höhe der Rückenlehne mindestens 750 mm	X	
	Sondernutzungsflächen, Stehperron²		
	Ausgewiesene Sondernutzungsfläche mit Einstiegshilfe für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder nach VDV-Richtlinie 230/231	X	X
	Für Maxibusse, Standardbusse und Gelenkbusse gilt zusätzlich: Sondernutzungsfläche: Mindestlänge 2000 mm und mindestens 4 Klappsitze.	X	
	Mindestens 4 ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in Türnähe mit Haltewunschtaste	X	X
	Kontrastreiche Farbgestaltung oder Farbmarkierung von orientierungsrelevanten Einrichtungselementen des Innenraums	X	X

² gilt nicht für Fahrzeugtyp **KB**

Nr.	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge	Kategorie A	Kategorie B
1.2.4.	Fahrgastkomfort- und Sicherheit (Fortsetzung)		
	Sicherheit		
	Ausreichende Innenraumbelichtung, der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.	X	X
	Wegfahrsperr (Türsicherung)	X	X
	Längs des Ganges ist mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe anzubringen (bei Low-Entry-Fahrzeugen nur im Niederflur-Bereich).	X ²	X
	An den Fahrgastsitzen, an denen keine Haltestangen vorhanden sind, sind gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten, die von den im Gang stehenden Fahrgästen gut erreicht werden können.	X	X
	Fensterschutzstange im Bereich der Sondernutzungsfläche	X ²	X
	Winterbereifung auf der Antriebsachse in der Zeit vom 01.11. bis 01.04. des Folgejahres und zusätzlich bei entsprechender Witterung (Allwetterreifen nicht zulässig)	X	X
	Gilt nur für Fahrzeugtyp KB : Winterbereifung in der Zeit vom 01.11. bis 01.04. des Folgejahres und zusätzlich bei entsprechender Witterung (Allwetterreifen nicht zulässig)	X	
	Mindestens ein Abfallbehälter im Fahrzeug	X	X
	Heizung, Lüftung, Klimatisierung		
	Heizung (Fahrgastraum und Fahrerplatz)	X	X
	Klimaanlage (Fahrgastraum und Fahrerplatz), die folgenden Vorgaben erfüllt: Temperatur- und Regelungsvorgaben bei Heiz- und Kühlbetrieb gemäß ² VDV-Schrift 236, gleichmäßige Temperaturverteilung im Bus (vorne-mitte-hinten)	X	X
	Ausreichende Belüftung von Fahrgastraum und Fahrerplatz, auch bei Ausfall der Klimaanlage	X	X
1.2.5.	Fahrgastinformation im Fahrzeug²		
	Optische Haltestellenanzeige (elektronische Anzeige der nächsten Haltestelle) im Wageninnenraum	X	X
	Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage über Sprachspeicher (digitales Ansagegerät)	X	X
	Bordmikrofon für Ansagen an die Fahrgäste im Wageninneren	X	X
	Über der Sondernutzungsfläche ist ausreichend Platz für das Anbringen eines Liniennetzplanes vorzusehen.	X	X
	Bereitstellung eines Plakaträhmens DIN-A2 an der Rückseite der Fahrerkabine oder im Bereich der Sondernutzungsfläche für Marketingaktionen des RNN und der Aufgabenträger	X	
	Bereitstellung von zwei Dispensern (Plexidisplays) im Format DIN-lang (hoch) für Marketingaktionen des RNN und der Aufgabenträger	X	

² gilt nicht für Fahrzeugtyp **KB**

Nr.	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge	Kategorie A	Kategorie B
1.2.6.	Fahrgastinformation am Fahrzeug		
	Linienbeschilderung außen (frei programmierbar und alphanumerisch) als elektronische Vollmatrixanzeige: Fahrzeugfront: Fahrtziel, Linienbezeichnung Einstiegsseite: Linienverlauf, Linienbezeichnung Fahrzeugheck: Linienbezeichnung	X ²	X
	Gilt nur für Fahrzeugtyp KB : Linienbeschilderung außen, an der Frontseite (Fahrtziel, Linienbezeichnung)	X	
	Das RNN-Logo und das Rolph-Logo ist am Fahrzeug gut sichtbar an der Front oder an der ersten Tür anzubringen.	X ²	
	Kennzeichnung als Ruf-Fahrzeug in Form eines Steckschildes im Bereich der Sonnenblende rechts	X	X
1.2.7.	Bordrechner/Fahrkartenverkaufsgesät		
	Bordrechner zur Lieferung von Echtzeitdaten an die RNN GmbH und LSA-Beeinflussung ⁴	X ²	X
	Funkgerät (Sprechfunk, Bündelfunk, Mobiltelefon o.ä.) zur Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Betriebsleitung	X	X
	Verkaufsbereiter elektronischer Fahrkartendrucker und Entwerter	X	X
	In den Fahrzeugen sollte eine - in Abhängigkeit von der jeweiligen Netzabdeckung entlang der bedienten Strecke – ausreichende Empfangsqualität im Mobilfunk gewährleistet werden.	X	X

² gilt nicht Fahrzeugtyp **KB**

⁴ LSA-Beeinflussung nur im Stadtgebiet Mainz; Details sind bei der Stadtverwaltung Mainz abzufragen

2.1.2 Wartung und Sauberkeit

Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten.

Zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und entfernbare Schmierereien des Vortags sind bis spätestens Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.

Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche sind unverzüglich - soweit möglich - bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen. Auf den Fahrzeugen sind entsprechend Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel vorzuhalten, damit das Fahrpersonal die genannten punktuellen Reinigungsmaßnahmen durchführen kann.

Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn geleert. Während des Betriebes ist durch etwaige Zwischenleerungen sicherzustellen, dass die Abfallbehältnisse nicht überlaufen.

Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen zwei Wochen zu beseitigen. Kaugummis, Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen sieben Tagen zu beheben.

Um das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste positiv zu beeinflussen, sind die Fahrzeuge übersichtlich und hell zu gestalten. Im Interesse der Fahrgastinformation sind die Fensterscheiben von großflächigen Werbefolien freizuhalten. Der ungehinderte Durchblick durch die Fensterscheiben ist zur besseren Orientierung der Fahrgäste und für einen optimalen Lichteinfall zu gewährleisten.

2.2 Betriebsqualität

2.2.1 Betriebs- und Meldepflichten

Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich zumindest mündlich/telefonisch und per E-Mail die Aufgabenträger oder von diesen benannten Dritten sowie den RNN über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten. Diese Meldung muss in Textform bis spätestens 10.00 Uhr des nachfolgenden Arbeitstages vorliegen, bzw. nach Wochenenden bis spätestens Montag 10.00 Uhr. Der RNN sowie die Aufgabenträger werden hierfür rechtzeitig zur Betriebsaufnahme E-Mail-Adressen mitteilen.

Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen vierteljährlich zum 10.01., 10.04., 10.07. und 10.10. einen kurz gefassten Qualitätsbericht mit folgenden Inhalten an den Aufgabenträger zu senden:

- Dokumentation der beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Beschwerden
- Probleme mit der Pünktlichkeit (z.B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbundene regelmäßige Verspätungen mit mehr als 3 Minuten)
- Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Über- und Unterauslastungen)
- größere Beschädigungen bzw. Reparaturen bei den Fahrzeugen
- ausgefallene Fahrten sowie sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten
- Teilnahme an Ortsterminen und sonstigen Abstimmungsterminen mit dem Aufgabenträger oder Dritten sowie Testfahrten

2.2.2 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Im Beschwerdemanagement sind die nachfolgend definierten Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- Es sind alle in Textform, telefonisch und mündlich eingehenden Beschwerden aufzunehmen und zu bearbeiten. Bei telefonischen und mündlichen Beschwerden sind grundsätzlich Name, Anschrift und Telefonnummer des Beschwerdeführers zu erfragen.
- Beschwerden sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort in kunden- und serviceorientierter Form mitzuteilen. Die Beantwortung einer Beschwerde in Textform ist, sofern sie Aspekte der Angebotskonzeption betrifft, vorab mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Ist für die Bearbeitung der Beschwerde im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Beschwerdeführer ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zuzustellen. Grundsätzlich sind Beschwerden innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten. Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.
- Der Aufgabenträger behält sich vor und ist berechtigt, direkt Rücksprache mit dem Fahrpersonal zu halten oder dort bzw. beim Verkehrsunternehmen Stellungnahmen einzufordern. Ebenso behält sich der Aufgabenträger vor und ist berechtigt, Beschwerden eigenverantwortlich zu beantworten.
- Vom Verkehrsunternehmen sind die Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Vorzusehen ist eine Kategorisierung in der Dokumentation (z.B. Fahrplan, Liniennetz, Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrpersonal, Pünktlichkeit, Anschlusssicherung). Die Kategorisierung ist mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- Bei groben Verstößen des Fahrpersonals behält sich der Aufgabenträger vor und ist berechtigt, das Verkehrsunternehmen zu verpflichten, den betreffenden Fahrer vom künftigen Einsatz auf einer Einzellinie oder in einem Linienbündel auszuschließen.
- Beschwerden, die beim Aufgabenträger eingehen, werden zur Bearbeitung an das Verkehrsunternehmen innerhalb von drei Arbeitstagen weitergeleitet. Es gelten die gleichen Bearbeitungsgrundsätze wie bei Kundenbeschwerden.
- Bei der Antwort auf personalbezogene Beschwerden ist gegenüber dem Aufgabenträger der Name des betroffenen Mitarbeiters zu nennen.

Das Verkehrsunternehmen muss für Kundenanfragen zu den Themenbereichen Vertrieb, Tarif, Fahrpläne, Fundsachen, Fahrtausfälle und Verspätungen telefonisch montags bis freitags von 7.00 bis 17.00 Uhr (ausgenommen Wochenfeiertage sowie 24.12. und 31.12.) erreichbar sein.

2.2.3 Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung

Die Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

Die Aufgabenträger behalten sich vor und sind berechtigt, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen. Personen, die im Linienverkehr im Besitz eines Berechtigungs- oder Kontrollausweises des Aufgabenträgers oder des RNN sind, ist deren kostenfreie Beförderung und Durchführung ihrer Arbeit zu gestatten, zum Beispiel zum Zwecke der Fahrgastzählung, Fahrgastbefragung u. Ä..

Zu Kontrollen, Zählungen und Erhebungen berechtigt sind alle Mitarbeiter des RNN sowie des Aufgabenträgers bzw. von diesen beauftragte Dritte.

2.2.4 Fahrplangestaltung und Fortschreibung der Fahrpläne

Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt das Verkehrsunternehmen die für das Vergabeverfahren gegenständlichen Fahrpläne in Abstimmung mit dem Aufgabenträger weiter bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen, insbesondere auch veränderten Schulbedürfnissen, an. Dies kann auch zusätzliche Fahrten oder Verstärkerfahrten umfassen. An Tagen der Zeugnisausgabe sind in Abstimmung mit den Schulen frühere Rückfahrten für die Schüler(innen) mit ausreichender Kapazität anzubieten. Eine Streichung oder Einkürzung von Fahrten ist nur mit Zustimmung des Aufgabenträgers zulässig.

Zu größeren Veranstaltungen im Bedienungsgebiet und zu besonderen Anlässen sind Sonderverkehre anzubieten. Dies umfasst **mindestens**

Spießbratenfest Idar-Oberstein, Prämienmarkt und Herbstmarkt Veitsrodt, Prämienmarkt Birkenfeld, Silvester, Bauernmarkt Berglangenach, Nationalparkfest.

Das Verkehrsunternehmen legt den Aufgabenträgern bis spätestens 31.7. jeden Jahres eine Analyse möglicher Schwachstellen des aktuellen Fahrplanes vor und unterbreitet gleichzeitig entsprechende Anpassungsvorschläge.

Das Verkehrsunternehmen hat sich bei Fahrplanänderungen frühzeitig mit allen Betreibern benachbarter Verkehre abzustimmen.

Die Fahrplanangebote des SPNV sind zu beachten, etwaige Änderungen sind in der Fahrplanerstellung umzusetzen. Die bisherige Vernetzung der Angebote muss mindestens erhalten bleiben. Dies gilt für Vernetzung zum SPNV, zu regionalen Bussen und zwischen den Stadtbussen insbesondere an den Knotenpunkten.

Es gilt die Ferientagsregelung für Rheinland-Pfalz. An Heiligabend und Silvester gilt der Samstagsfahrplan, sofern dieser nicht auf einen Sonntag fällt.

Die Fahrpläne sind zu jedem Zeitpunkt so zu gestalten, dass die Grundsätze für die Schülerbeförderung der jeweiligen Träger der Schülerbeförderung eingehalten werden. Hierbei legen die Träger der Schülerbeförderung darauf wert, dass maximal 50% der zugelassenen Stehplätze genutzt werden, um die Beförderungsqualität zu erhöhen und auch in den Spitzenzeiten weitere Fahrgäste befördern zu können. Die maßgebenden Satzungen und Richtlinien der Schülerbeförderung des Landkreises Birkenfeld sind als Anlage Satzung beigefügt.

Der Aufgabenträger interpretiert §22 PbefG dahingehend, dass bei der Beförderung von Schülern stets eine Beförderung mit den regelmässig eingesetzten Beförderungsmitteln durchgeführt wird, sofern mindestens 5 Schüler die Relation nachfragen.

Die Umlaufpläne sind dem Aufgabenträger 6 Wochen vor Betriebsaufnahme bzw. jeweils 3 Wochen vor Fahrplanwechsel vorzulegen. Auf allen Umläufen, auf denen mehr als 2 Fahrten auf nicht nur an Schultagen verkehrenden Fahrten erfolgen, sind A-Fahrzeuge einzusetzen.

Die Anmeldung für die Bedarfsverkehre/Ruftaxis ist bis mindestens 1 Stunde vorher möglich. Hierfür ist eine Festnetznummer (ohne Sonderrufnummern) sowie eine internetgestützte Buchungsmöglichkeit (insbesondere für Mobiltelefone) vorzuhalten.

Vorhandene Leerfahrten sollen bei Fahrgastwünschen nach Möglichkeit in veröffentlichte Fahrten umgewandelt werden.

2.2.5 Ersatzbeförderung

Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Verkehrsunternehmens zu gewährleisten. Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden.

Die Ersatzbeförderung gilt als ordnungsgemäß erbracht, wenn sich dadurch die Ankunft der Fahrgäste an ihrem gewünschten Zielort bei einer planmäßigen Gesamt-Reisedauer (innerhalb des RNN) von bis zu einer Stunde um nicht mehr als 30 Minuten, bei höheren Gesamt-Reisedauern (innerhalb des RNN) um nicht mehr als eine Stunde verlängert.

Bei Verspätungen, Anschluss-Verlusten und Fahrtausfällen aufgrund dem Verkehrsunternehmen nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung, örtlichen Veranstaltungen und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Das Verkehrsunternehmen sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.

2.2.6 Fahrbetrieb

Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden. Auch für diese Fälle gilt 2.2.5 analog.

Das Fahrpersonal muss der deutschen Sprache mächtig sein, das zu verkaufende und gültige Fahrkartensortiment kennen, sowie die Kunden hinsichtlich des günstigsten Tickets beraten können

und Streckenkunde besitzen. Dies ist durch entsprechende Schulungen des Unternehmens zu gewährleisten.

2.2.7 Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen

Das Verkehrsunternehmen hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen. Es ist für die Behebung der Betriebsstörungen direkt zuständig.

Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch das Verkehrsunternehmen informiert.

Bei nicht planbaren Betriebsstörungen ist die Aufgabenträger und der RNN über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen.

Zur Sicherung der Durchführung des Betriebes hat das Verkehrsunternehmen ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.

Bei geplanten Straßensperrungen, absehbaren Fahrzeitverlängerungen durch Baumaßnahmen u.ä. werden Ersatzfahrpläne durch das Verkehrsunternehmen erarbeitet und mit dem Aufgabenträger abgestimmt. Bei Fahrplanänderungen und Umleitungen, die dazu führen, dass Haltestellen nicht oder nicht von allen Linien bedient werden können, sind die Fahrkarten der betroffenen Fahrgäste auch in nicht freigegebenen Waben gültig, sofern es sich um eine plausible Fahrtrelation handelt.

Diese Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, d.h. mindestens fünf Tage vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses durch das Verkehrsunternehmen an die Fahrgäste zu kommunizieren.

Sofern der RNN oder die Aufgabenträger eine Möglichkeit hierfür schaffen, hat das Verkehrsunternehmen Angaben zu witterungsbedingten Einschränkungen sowie Meldungen zu Verkehrsstörungen auf einer Internetseite des RNN/des Aufgabenträgers einzupflegen. Die Eintragung muss bis spätestens 1 Stunde nach Ereigniseintritt erfolgt sein. Auch auf seiner eigenen Internetseite hat das Verkehrsunternehmen über obenstehende Ereignisse zu informieren.

Kommt es zu dauerhaften Betriebseinschränkungen auf den vergabegegenständlichen Linien (länger als 4 Wochen), so hat das Unternehmen zumindest die Möglichkeit zu schaffen, dass betroffene Fahrgäste ihre Zeitkarten für diesen Zeitraum hinterlegen können. Das bedeutet, dass der Kunde für die hinterlegte Zeit keine Fahrgelder bezahlt oder diese ihm zurückerstattet werden, oder dass sich die Gültigkeit der Fahrkarte um die hinterlegte Zeit ohne zusätzliche finanzielle Belastung des Kunden verlängert.

2.3 Haltestellenausstattung

Die vom für die Haltestellenausstattung verantwortlichen Verkehrsunternehmen bereitzustellende **Haltestellenausstattung** umfasst je Abfahrtsstelle:

- für jede an dieser Haltestelle abfahrende Linie und Richtung eine Aushangmöglichkeit des Fahrplans in DIN-A3 hoch
- eine weitere Aushangmöglichkeit in DIN-A3 hoch für einen RNN-Liniennetzplan (A4 quer) und Fahrplanänderungen (A4 quer) – bei mehr als 4 Linien sind dafür zwei weitere Aushangmöglichkeiten vorzusehen
- Haltestellenmast zur seitlichen Anbringung des Haltestellenschildes ggf. mit Hinweisen auf Blinkvorgaben
- Haltestellenschild gemäß beigefügten **RNN-Standards „Gestaltungsvorgaben für Haltestellen im Rhein-Nahe Nahverkehrsverbund für die Standard-Haltestellen Typ Stadt und Typ Region (Stand 10.12.2019)“** mit folgenden Inhalten:
 - Haltestellenname bestehend aus Ortsname, Haltestellenname (i.e.S.)
 - Bussteigbezeichnung an Haltestellen mit mehr als drei Abfahrtspositionen
 - Liniennummer, Fahrtzielangabe und ggf. Hinweise zum Linienweg (über) gemäß RNN-Vorgabe für jede Linie und jedes Fahrtziel/Richtung
 - Wabenummer/n, RNN-Logo
 - ggf. Logo des Verkehrsunternehmens

Das Haltestellenschild ist im rechten Winkel zur Fahrbahn seitlich am Haltestellenmast so anzubringen, dass eine Mindestdurchgangshöhe von 2,30 Meter sichergestellt ist und das Haltestellenschild vom Mast weg zur Fahrbahn hin zeigt. Die Oberkante des Haltestellenschildes schließt mit der Oberkante des Mastes ab. Der Haltestellenmast kann auch Teil der Wartehalle sein, sofern die vorgenannten Vorgaben erfüllt werden und das Schild von beiden Seiten sichtbar ist. Eine Anbringung an Lichtmasten ist nur in Ausnahmefällen zulässig, die mit dem Aufgabenträger bzw. RNN abzustimmen sind.

Das Verkehrsunternehmen ist für die ordnungsgemäße Beschilderung und vorgenannte Ausstattung der in seinem Verantwortungsbereich liegenden Haltestellen zuständig – auch für Linien von anderen Linienbündeln/Verkehrsunternehmen. Während der gesamten Betriebsdauer müssen die Angaben auf dem Haltestellenschild auf dem jeweils aktuellen Stand gehalten werden.

Für die Gestaltung und Maße der Haltestellenschilder gelten die in der als Anlage zusammengestellten „Gestaltungsvorgaben für Haltestellen im RNN“.

Sofern als Aushangmöglichkeit Fahrplankästen/-displays (und keine Vitrinen) genutzt werden, sind diese bei Neu-/Ersatzbeschaffungen in der RAL-Farbe 5002 (Ultramarinblau) auszuführen. Gleiches gilt für die Masten. Die Farbe für Vitrinen richtet sich nach der Farbe der Wartehalle.

Das die Linie betreibende Verkehrsunternehmen ist für das **Aushängen** der jeweils aktuellen Haltestellenfahrpläne, Liniennetzpläne und Fahrplanänderungen zuständig. Bei Fahrplanabweichungen ist eine Beschreibung aufzuhängen, aus der der Fahrgast alle für die Fahrt relevanten Informationen entnehmen kann. Es hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden. Die Fahrplanaushänge und Liniennetzpläne werden dem Verkehrsunternehmen von der RNN GmbH als PDF-Datei zur Verfügung gestellt, sind in Farbe auszudrucken (Qualität: Laserdruck) und wasserfest zu laminieren.

Wird eine Haltestellen von **mehreren Verkehrsunternehmen** genutzt, wird die Verantwortung wie folgt festgelegt: **Aushängfahrpläne und Fahrplanänderungen** werden vom jeweiligen Betreiber der Linie verantwortet. **Alle anderen Elemente** (Haltestellenmast-, -schild, -ausstattung, allgemeine nicht linienbezogene Infos wie Netzpläne oder Tarifinformationen) werden vom jeweiligen für die Haltestellenausstattung verantwortlichen Linienbündel-Verkehrsunternehmen verantwortet.

Im **Linienbündel Stadt Idar-Oberstein** liegt die Verantwortung für alle Bushaltestellen im Stadtgebiet Idar-Oberstein – ausgenommen davon sind die Stadtteile Enzweiler, Georg-Weierbach und Hammerstein.

Das für die Haltestelle verantwortliche Unternehmen hat bei Aufforderung durch den ZSPNV Süd oder den RNN Haltestellen zusätzlich mit einem SEV-Logo zu versehen - gemäß der Anlage Gestaltungsvorgaben für Haltestellen im RNN. Darüber hinaus ist für diese Fälle eine zusätzliche Aushangmöglichkeit in DIN-A3 hoch anzubringen. Die Nutzung dieser Aushangmöglichkeit durch das Busunternehmen des SEV bzw. das SPNV-Unternehmen ist unentgeltlich zu gewährleisten. Dieses gilt nur für Züge des Nahverkehrs, die in Aufgabenträgerschaft des Landes liegen.

Nach Ablauf des Vertrags/der Liniengenehmigung geht das Eigentum an der Haltestellenausstattung an den Folgebetreiber oder auf den Aufgabenträger zum Restwert 0 über.

Um für bei Schneefall nur schwer befahrbare Ortslagen/Steilstrecken alternative Routen mit ortsnahen Haltestellen anfahren zu können, gilt es entsprechende alternative Route mit entsprechend ausgewiesenen Haltestellen oder dauerhafte „Winter Routen mit Winterhaltestellen“ festzulegen und einzurichten.

2.4 Fahrgastinformation, Marketing, Vertrieb

2.4.1 Fahrplandaten

Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot unterhält der RNN ein elektronisches Informationssystem über das Internet und erstellt verschiedene gedruckte Fahrplanveröffentlichungen. Das Verkehrsunternehmen stellt zu diesem Zweck dem RNN unter Mitteilung etwaiger Änderungen die Fahrplandaten [elektronisch im VDV-Format (erweitert aus VDV 451 / VDV 452, ÖPNV-Datenmodell 5.0)] rechtzeitig unentgeltlich zur Verfügung. Das Verkehrsunternehmen stimmt der Weitergabe der Daten in elektronischer Form an den RNN, an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen sowie der Veröffentlichung der Fahrplandaten als offene Daten unentgeltlich zu.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet für alle im Fahrplan aufgeführten Verkehre Echtzeitinformationen unentgeltlich zu übermitteln. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich die Daten gemäß den VDV-Schriften 452, 453 und 454 an die Landesdatendrehscheibe Rheinland-Pfalz oder eine vom Aufgabenträger benannte Stelle zu übermitteln. Es übermittelt und empfängt hierbei Daten zur Fahrplanauskunft, zur Anschlusssicherung und zur Dynamischen Fahrgastinformation. Der RNN ist berechtigt Echtzeitdaten zu speichern und zu verarbeiten.

Das Verkehrsunternehmen liefert in einem mit dem RNN abzustimmenden Layout und DV-Format die zur Veröffentlichung im Fahrplanbuch und/oder -faltblättern vorgesehenen Fahrpläne.

Vor der Betriebsaufnahme ist spätestens 4 Monate vorher eine Probedatenlieferung an den RNN durchzuführen. Diese muss mindestens alle vorgesehenen Haltestellen umfassen.

2.4.2 Marketing

Das Verkehrsunternehmen unterstützt Werbeaktionen des RNN und der Aufgabenträger, indem es Plakate, Linienverlaufspläne, Broschüren, etc., die es vom RNN oder den Aufgabenträgern zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen zeitnah auslegt bzw. anbringt. Das Verkehrsunternehmen gestattet dem RNN und den Aufgabenträgern bzw. Dritten, die vom RNN oder den Aufgabenträgern dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Marketing-Aktionen in den Fahrzeugen durchzuführen.

Der RNN gibt für jeden zu veröffentlichenden Fahrplan die Verkehrsmittel- und Produktbezeichnungen, die Liniennummer sowie die Haltestellen- und Bussteigbezeichnungen verbindlich vor. Das Verkehrsunternehmen hat diese Bezeichnungen zu nutzen. Liniennummern, die in den Fahrplänen mit den Ergänzungen „.x“ dargestellt sind, sind lediglich als Arbeitstitel zu verstehen, die durch dreistellige Nummer ersetzt werden.

2.4.3 Werbung für Dritte im und am Fahrzeug

Werbung auf Fensterflächen ist nicht zulässig. Sämtliche Fensterflächen des Busses müssen frei von Werbung sein. Werbegegenstände dürfen weder politisch noch religiös sein.

2.4.4 Vertrieb

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den jeweils gültigen RNN-Verbundtarif - bestehend aus Wabenplan, den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RNN inklusive der besonderen Bedingungen und den Regelungen zu Übergangstarifen zwischen Verbund-/Kooperationsräumen anzuwenden und alle Relationen zu vertreiben. Der jeweils gültige RNN-Verbundtarif findet sich unter <https://www.rnn.info/downloads#tarifinformationen>

Dieses beinhaltet die jeweils direkten Wege sowie die Wege, die mit Bahnlinien und/oder Hauptbuslinien möglich sind. Darüber hinaus sind auf konkreten Kundenwunsch Wegevarianten anzubieten, die plausiblen Fahrtrelationen entsprechen.

Bietet ein anderes Verkehrsunternehmen, der RNN oder ein vom RNN oder dem Aufgabenträger beauftragter Dritter **neue Vertriebsformen**, insbesondere Handy- oder Online-Print-Tickets an, so sind die hierbei ausgestellten Fahrtberechtigungen vom Verkehrsunternehmen vollumfänglich und ohne die Geltendmachung weiterer Kosten anzuerkennen. Dieses gilt ebenfalls für elektronische Fahrtberechtigungen im Übergangstarif (auch für schon bestehende).

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

Der Vertrieb ist derzeit Aufgabe des Verkehrsunternehmens. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des RNN-Verbundtarifes (inklusive der Übergangstarife der/zu Nachbarverbünde/n, soweit diese im Einzugsbereich der Verkehrsleistung gelten) anzubieten, soweit nicht bestimmte Fahrkartengattungen zentral nur durch ein vom RNN beauftragtes Verkehrsunternehmen oder durch den RNN selbst vertrieben werden. Die Fahrkarten müssen vom Verkehrsunternehmen nach den jeweils gültigen Regelungen des Verkehrsverbundes selbst oder in Kooperation mit anderen Verkehrsunternehmen ausgestellt werden. Der Vertrieb der einzelnen Fahrkartengattungen und die Anforderungen an die Fahrkartensicherheit, -inhalte und -layout sind in der jeweils aktuellen Fassung der Anlage „Standards für den Fahrkartenvertrieb im RNN“ dargestellt und anzuwenden.

Für den Vertrieb von bestimmten RNN-Fahrkarten als Handy- und/oder Online-Print-Tickets zum RNN-Tarif gelten derzeit die beigefügten „**Vertrieb 3 Standards Handy-Tickets und Online-Print-Tickets im RNN mit Anlagen Stand 28.02.2018**“.

2.4.4.1 Vertrieb von Jahreskarten

Der Vertrieb von Jahreskarten zum RNN-Verbundtarif (wie derzeit für Jedermann, Ausbildung und im 9Uhr-Segment) bzw. RMV/RNN-Übergangstarif ist entweder eigenständig oder durch eine Kooperation mit einem Dritten bzw. anderen Verkehrsunternehmen, das diese Jahreskarten anbietet, sicherzustellen.

Die Bestellung von Jahreskarten ist einerseits persönlich in dem Kundenbüro zu ermöglichen, das dem jeweiligen Linienbündel zugeordnet ist, und andererseits durch eine telefonisch und per E-Mail erreichbare Jahrkarten-Stelle/-Büro. Die Erreichbarkeitszeiten für diese/s Stelle/Büros sind mindestens im gleichen Umfang wie für die Kundenbüros sicherzustellen. Die Erreichbarkeitszeiten sind dem RNN rechtzeitig vorher (auch vor Änderungen) mitzuteilen.

Für den Vertrieb von Jahreskarten sind die vom RNN als Druckdateien zur Verfügung gestellten Vorlage für die unterschiedlichen Jahreskarten bzw. Plastikkartenrohlinge zu verwenden. Die termingerechte Beschaffung der Fahrkartenvordrucke ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens.

2.4.4.2 Besondere Fahrkarten (Job-, Semester-, Kombi-Tickets, Sozialpässe)

Bei den o.g. besonderen Fahrkarten, die durch Verträge des RNN mit unterschiedlichen Institutionen geregelt werden, erfolgt die Abwicklung von der Fahrkartenerstellung (soweit notwendig) bis zur Abrechnung je Vertrag über ein Verkehrsunternehmen.

2.4.4.3 Standardsortiment (Einzelkarten und Zeitkarten bis Monatskarte)

In den Bussen ist das gesamte Standardsortiment, wie z.B. von der Einzelfahrkarte über Mehrfahrtenkarte und Tageskarten bis zu Wochen- und Monatskarten für Jedermann, Ausbildung und Monatskarten im 9-Uhr-Segment anzubieten. Nicht dazu zählen die unter 2.4.4.1 genannten Jahreskarten und die unter 2.4.4.2 genannten besonderen Fahrkarten.

Für die Gestaltung der RNN-Fahrkarten aus den Busdruckern gelten die in Anlage „**Vertrieb 1 Standards für die „Gestaltung RNN-Verbundfahrkarten“**“ in der jeweils aktuellen Fassung. Diese legen die Inhalte der auf den Fahrkarten aufzudruckenden Daten und deren Platzierung, Schriftart und Größen fest und geben Muster für die Fahrkartengattung vor.

Für die Gestaltung der Fahrkarten des RMV/RNN-Übergangstarif aus den Busdruckern gelten die in der beigefügten Anlage „**Vertrieb 2 Gestaltungsstandards für RMV-RNN-ÜT Fahrkarten Stand 09_2018**“ in Bezug auf die dort für den RMV/RNN-Übergangstarif aufgestellten Vorgaben. Die Basiselemente mit Angaben insbesondere zur Papierbeschaffenheit gelten analog auch für die RNN-Fahrkarten.

2.4.5 Kundenbüro mit Verkaufsstelle

Linienbündel Nord

Im Linienbündel Nord muss das Verkehrsunternehmen mindestens ein **Kundenbüro mit Verkaufsstelle für (Service- und Beratungsleistungen sowie Vertrieb von Fahrkarten)** in Herrstein oder Rhauen in zentraler Lage betreiben.

Linienbündel Süd

Im Linienbündel Süd muss das Verkehrsunternehmen mindestens ein **Kundenbüro mit Verkaufsstelle für (Service- und Beratungsleistungen sowie Vertrieb von Fahrkarten)** in Birkenfeld in zentraler Lage betreiben.

Der Eingang zu den Kundenbüros ist von der Straße aus gut erkennbar zu kennzeichnen.

Die Öffnungszeiten aller vorgenannten Kundenbüros mit Verkaufsstelle betragen mindestens 30 Stunden pro Woche und bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers, dabei ist an mindestens einem Werktag eine Öffnungszeiten mindestens bis 18 Uhr und an einem Tag mindestens ab 7:00 Uhr vorzusehen. An mindestens 3 Tagen pro Woche ist eine durchgehende Besetzung auch in der Mittagspause vorzusehen. Am Eingang des Kundenbüros ist gut sichtbar ein Hinweisschild anzubringen mit dem Hinweis auf den Verkauf des RNN-Tarifs. Im Kundenbüro sind vorhandene Faltfahrpläne und sämtliche Tarifmedien (z.B. Bestellscheine, Kundenkarten, Tarifinformationen/-broschüren) sowie der RNN-Wabenplan/Preistafel (A2 hoch) als Aushang sowie mindestens eine Aushangfläche in A2 für RNN-Werbeplakate vorzuhalten. Die Öffnungszeiten (ggf. abweichende

telefonische Erreichbarkeiten ebenso) sind dem RNN rechtzeitig vorher (auch vor Änderungen) mitzuteilen.

Der RNN stellt den Verkehrsunternehmen die Unterlagen für die Tarifierung zur Verfügung. Das Verkehrsunternehmen benennt einen Tarifbeauftragten, der bei Bedarf durch den RNN beraten wird. Der Tarifbeauftragte schult alle im Vertrieb eingesetzten Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens. Drei Monate vor Betriebsstart übersendet das Verkehrsunternehmen dem RNN Musterausdrucke von sämtlichen von ihm auszugebenden RNN-Fahrkarten für beliebige vom RNN benannte Relationen zu.

Die Bezeichnung der Linienbündel kann sich bis zur Betriebsaufnahme noch ändern, um diese besser kommunizieren zu können.

2.5 Verkaufsdatenmeldung, Einnahmeverteilung

Das derzeit gültige Einnahmeverteilungsverfahren des RNN ist im RNN-Einnahmeverteilungsvertrag beschrieben (siehe Anlagen EAV 0 bis 3 EAV-Vertrag inkl. Nachträge 1-3). Auf Basis der Verkaufsdatenmeldungen führt die zuständige Abrechnungsstelle – derzeit die RNN GmbH - monatlich den Einnahmevergleich aufgrund der dafür geltenden Regelungen durch.

Für die Meldung der Verkaufsdaten an die zuständige Abrechnungsstelle gelten maßgebend die im EAV § 4 festgelegten Standards, Fristen und Verfahren. Die Meldung der Verkaufsdaten hat in dem von der zuständigen Stelle vorgegebenen Format zu erfolgen. Die Meldevorlagen werden von der zuständigen Stelle zur Verfügung gestellt.

Gemäß des 2. Nachtrag zum EAV ist die Einführung eines vertriebsdatengestützten Verfahrens zur Einnahmeverteilung ab 2022 vorgesehen, zu welcher die Meldung von Vertriebsdaten an die zuständige Abrechnungsstelle in der dann geforderten Form zu erfolgen hat.

Das Verkehrsunternehmen hat der „Vereinbarung und Finanzierung einer Verkehrserhebung, die Entwicklung eines vertriebsdatengestützten Verfahrens sowie deren Finanzierung im Rhein-Nahe Nahverkehrsverbund“ beizutreten, die als Anlage EAV 4 beigefügt ist.