

Anlage 5

Qualitätscontrolling

Vergütungsregelungen bei Schlecht-/Nicht- und Minderleistung

Der nph kontrolliert die Quantität und Qualität der vom Auftragnehmer erbrachten Betriebsleistung und sanktioniert eine vom Auftragnehmer nicht und/oder schlecht erbrachte Betriebsleistung im Rahmen ihres Qualitätscontrolling-Systems. Zur Messung der Betriebsleistung werden die im Folgenden beschriebenen Datenquellen und Messmethoden herangezogen. Eine Veränderung der Inhalte dieser Anlage während der Vertragslaufzeit kann nur in beiderseitigem Einvernehmen unter Beachtung der vertraglichen Formvorgaben vorgenommen werden.

1. Messmethoden

Die in den Vergabeunterlagen (Leistungsbeschreibung, Anlage 2, Anlage 6) für das Qualitätscontrolling-System festgesetzten Qualitätsstandards werden wie folgt gemessen:

Liste der vertraglich festgelegten Qualitätsstandards im Bereich Nichtleistung		Messmethoden	
		Berichtsbogen	Profitester
1	Streckenbezogene Ausfälle	X	(!)
2	Fahrzeugbezogene Ausfälle	X	(!)
3	Unpünktliche Fahrten		X
Liste der vertraglich festgelegten Qualitätsstandards im Bereich Schlechtleistung			
1	Zustand Fahrzeuge – Außenbereich		X
2	Zustand Fahrzeuge – Innenbereich		X
3	Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe		X
4	Zustand Fahrzeuge – Technische Elemente		X
5	Fahrgastinformation im/am Fahrzeug		X
6	Personal		X

Legende für Tabelle:

X Daten werden erhoben und führen bei Schlechtleistungen zu Abzügen

(!) Daten werden erhoben und dienen zur Kontrolle der Berichtsbogenangaben (Plausibilitätsprüfung) und führen bei falscher Dokumentation zu Vertragsstrafen.

1.1 Berichtsbögen

Die Ergebnisse sämtlicher Messmethoden für alle Qualitätsstandards (ausgedrückt in Prozent- oder Bewertungspunkten) werden kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen gerundet und fließen so in die Berechnung von Abzugsbeträgen und Vertragsstrafen ein.

Der Auftragnehmer hat im Rahmen des Qualitätscontrolling-Systems die in der Leistungsbeschreibung unter Ziffer 8 genannten Berichtsbögen zu erbringen.

Alle Berichtsbögen sind fahrtenscharf zu erstellen und gemäß der unter Ziffer 8 in der Leistungsbeschreibung genannten Fristen selbstständig und fehlerfrei an den nph zu übermitteln.

Berichtsbögen, die mit von den Aufgabenträgern nicht akzeptierten Validierungsfehlern (falsches Datenformat, fehlende bzw. fehlerhafte Inhalte o.Ä.) behaftet sind, gelten als nicht übermittelt. (Der nph informiert den Auftragnehmer umgehend über einen untauglich oder fehlerhaft zu qualifizierenden Berichtsbogen.)

1.2 Definition der Ausfälle

1.2.1 Vorhersehbare und Nichtvorhersehbare Ausfälle

Vorhersehbare Ausfälle sind im Vorfeld bekannt, sodass eine Kompensation der Ausfälle planerisch vorbereitet werden kann (bspw. Baustellen, Volksfeste o.Ä.).

Nichtvorhersehbare Ausfälle treten sehr kurzfristig auf, sodass die Einschränkung nur bedingt kompensiert werden kann (bspw. Unfälle, extreme Witterungsverhältnisse, Schäden an der Fahrbahn/Fahrzeug, Demonstrationszüge/Streik o.Ä.).

Nichtvorhersehbare Ausfälle gelten bis zu 48 Stunden nach Eintreten des Ereignisses. Sollte eine Störung (bspw. durch extreme Witterungsverhältnisse) länger als 48 Stunden andauern ist das planerische Vorgehen eines vorhersehbaren Ausfalls anzuwenden und entsprechend dem nph zu melden.

1.2.2 Selbst- und Fremdverschuldete Ausfälle

Ausfälle, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen, gelten als selbstverschuldet. Hierzu zählen Ausfälle/Verspätungen aufgrund von technischen Störung am Fahrzeug oder einem nicht fristgerecht bereitgestellten Fahrzeug. Alle personalbedingten Ausfälle/Verspätungen gelten als selbstverschuldet (kurzfristiger Ausfall von Personal, verfrühte Abfahrten, Nichtbedienung eines Halts, Verschulden eines Unfalls o.Ä.) ebenso wie alle dispositiven Verfehlungen (Auslassen eines Umlaufes, Nichteinhaltung von Zu-/Umbestellungen o.Ä.). Selbstverschuldete Ausfälle werden gemäß der nachfolgenden Ziffern in Abzug gebracht.

Fremdverschuldete Ausfälle liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches des Auftragnehmers; hierzu zählen kurzfristige Streckensperrungen (mit und ohne Umleitung), unverschuldete Unfälle, hohes Verkehrsaufkommen, überlange Wartephase an Bahnübergängen, extreme Witterungsbedingungen o.Ä., die zu Verspätungen und Ausfällen führen.

Der Auftragnehmer hat nachzuweisen, dass ein Ausfall / eine Verspätung ein fremdverschuldetes Ereignis ist, andernfalls werden die Abzugsregelungen im nachfolgenden angewandt.

1.3 Erhebung durch Profitester

Die Profitester des nph

- erheben und dokumentieren die Qualität der von einem Verkehrsunternehmen erbrachten Betriebsleistungen in den Bereichen, für die keine berichtsbögen vorgelegt werden können und / oder
- führen unangemeldet Stichproben zur Überprüfung der Plausibilität, Richtigkeit und Ordnungsmäßigkeit der in den Liefernachweisen dokumentierten Angaben durch
- können durch Mitarbeiter des nph oder durch einen vom nph beauftragten Dritten gestellt werden

Der nph korrigiert oder – falls eine Korrektur nicht möglich ist – löscht fehlerhafte Daten, falls der Auftragnehmer Fehler in den von den Profitestern erhobenen Daten substantiiert nachweist.

Die Profitester überprüfen die Qualität der Betriebsleistungen fahrzeug- und fahrtenscharf. Die Auswahl erfolgt nach dem Zufallsprinzip.

Stellt ein Profitester vor Beginn bzw. während seiner Prüfung mindestens einen sicherheitsgefährdenden Mangel an einem Fahrzeug fest, wird der komplette Wagen – unabhängig von seinem sonstigen Zustand – mit 0% bewertet. Sicherheitsrelevante Mängel sind durch das Verkehrsunternehmen unverzüglich zu beseitigen. Gegebenenfalls ist ein mit einem sicherheitsrelevanten Mangel behafteter Wagen unverzüglich aus dem Umlauf zu nehmen.

Als sicherheitsgefährdende Mängel gelten alle Mängel, die zu einer Störung des Betriebes, zu einer erheblichen Einschränkung der Nutzung des betroffenen Fahrzeugs für die Fahrgäste, oder zu einer Gefährdung von Leib und Leben des Fahrpersonals oder der Fahrgäste führen können, wie z.B.:

- mindestens ein fehlendes Fenster und / oder
- mindestens eine defekte Einfachverglasung (Risse oder Löcher in einem einfachverglasten Fenster) und / oder
- mindestens eine defekte Doppelverglasung (Risse oder Löcher in einem doppeltverglasten Fenster), die nicht abgeklebt ist und / oder
- mindestens ein Loch im Fußboden und / oder
- mindestens ein unbeleuchteter Fahrzeugteil bei Dunkelheit.

Der nph behält sich vor, die Anzahl der durch die Profitester durchzuführenden Qualitätserhebungen auf der Basis der Anforderungen des Stichprobenplans zu erhöhen.

Die Überprüfung der Betriebsleistung muss nicht zwingend über Profitester, sondern kann auch über andere, vom nph beauftragte Firmen erfolgen.

1.4 Abzugsregelung (Grundanspruch)

Die Berechnung des Abzugsbetrags für Schlechtleistungen erfolgt auf Basis von Kalenderjahren, beginnend mit dem Jahr der Betriebsaufnahme als erstes Jahr des Betriebs und endend mit dem letzten Jahr des Betriebs.

Für das erste und für das letzte Betriebsjahr werden alle erfassten Qualitätsstandards zur Berechnung des Abzugsbetrags herangezogen. Hierbei ist als weitere Berechnungsgrundlage auf die anteiligen Fahrbetriebskosten eines vollen Jahres abzustellen (statistisches vs. Kalendarisches Jahr).

Die in den nachfolgenden Abschnitten definierten monetären Abzügen beziehen sich auf den Grundanspruch.

Dieser bezieht sich auf dem in **Anlage 7 (Kalkulationsblatt)** angegebenen Preisbestandteil P2 (zeitbezogene Kosten) als auch Preisbestandteil P3 des Kalkulationsschemas (fahrleistungsbezogene Kosten).

Die Abzüge ergeben sich je ausgefallener Fahrplanminute gem. Preisbestandteil P2 des Kalkulationsschemas (zeitbezogene Kosten) und je ausgefallenen Fahrplankilometer gem. Preisbestandteil P3 des Kalkulationsschemas (fahrleistungsbezogene Kosten).

2. 24-Stunden-/Tagesmeldungen

2.1 Definition

Die unter den Ziffern 3. – 5. aufgeführten Sachverhalte sind täglich am Folgetag des Berichtstages (Freitage, Samstage, Sonn- und Feiertage können am jeweils folgenden Werktag geliefert werden) vom Auftragnehmer an den nph bis 12 Uhr per Mail zu senden. Der Auftragnehmer ist ebenfalls dazu verpflichtet, den nph täglich (gemäß vorstehender Wochenend- und Feiertagsregelung) zu informieren, falls keine melderlevanten Ereignisse am Berichtstag eingetreten sind. Eine entsprechende E-Mail-Adresse wird nach Zuschlagserteilung an den Auftragnehmer kommuniziert.

2.2 Messung

Die Messung erfolgt mittels Stichprobenkontrollen durch den nph oder eines von ihm beauftragten Dritten. Die Messung kann auch durch nachträglich auszustattende technische Lösungen erfolgen.

2.3 Dokumentation

Der Auftragnehmer hat die Ausfälle/Verspätungen/Minderleistungen mit dem vom nph unter **Anlage 11 (Berichtsbögen)** zur Verfügung gestellten Berichtsbogen zu melden.

Die Meldungen sind für jedes Linienbündel separat zu erstellen, können aber in einer zusammenhängenden Mail übermittelt werden.

2.4 Bewertung

Der nph behält sich vor den Auftragnehmer für jede verspätete oder nicht übermittelte Tagesmeldung zu sanktionieren. Die Sanktionierung erfolgt gemäß den Malusregelungen in folgender Abstufung:

- 50€ je verspäteten Tag, max. 30 Tage abzugsberechtigt
- 500€ zzgl. wenn Meldung >30 Tage verspätet ist

3. Ausgefallene Fahrten und Haltausfälle (streckenbezogene Ausfälle)

3.1 Definition

Nachfolgende Tabelle regelt die unterschiedlichen Formen der Nichtleistungen im Bereich der streckenbezogenen Ausfälle und die sich daraus ergebenden Minderungen des Grundanspruchs des Auftragnehmers. Monetäre Grundlage für die Berechnung der Abzüge sind die in **Anlage 7 (Kalkulationsblatt)** ausgewiesenen jeweils zum Zeitpunkt des Ausfalls aktuellen Fahrbetriebskosten (vgl. Ziffer 3.4).

Ausfallart	Definition	Auswirkungen auf Zahlungsanspruch
Komplettausfall	Eine Fahrt fällt auf dem kompletten Linienweg aus. Keine Station auf dem kompletten Linienweg wird bedient.	Der Auftragnehmer erhält 0% vom regulären Grundanspruch für den kompletten Linienweg.
Teilausfall	<u>Möglichkeit 1:</u> Eine Fahrt wird am Anfang des Linienwegs gekappt; dabei wird mindestens ein Halt nicht bedient.	Der Auftragnehmer erhält 0% vom regulären Grundanspruch für den nicht bedienten Linienweg.
	<u>Möglichkeit 2:</u> Eine Fahrt wird am Ende des Linienwegs gekappt; dabei wird mindestens ein Halt nicht bedient.	Der Auftragnehmer erhält 0% vom regulären Grundanspruch für den nicht bedienten Linienweg.
	<u>Möglichkeit 3:</u> Eine Fahrt fährt an einem Halt vor der Soll-Abfahrtszeit ab. (verfrühte Abfahrt)	Der Auftragnehmer erhält 0% vom regulären Grundanspruch für den Linienweg zwischen dem Halt, bei dem die Ist-Abfahrtszeit vor der Soll-Abfahrtszeit liegt und dem nächsten Halt, bei dem nicht vorzeitig abgefahren wird.
Umleitungen	<u>Möglichkeit 1:</u> Eine Fahrt verlässt ihren regulären Linienweg und setzt ihn frühestens zwei Halte im Linienvverlauf später wieder fort (d.h. es wird mindestens ein Halt	Der Auftragnehmer erhält 0% vom regulären Grundanspruch für den Linienweg zwischen dem zuletzt bedienten und dem ersten dann wieder bedienten Halt.

	nicht bedient)	
	<u>Möglichkeit 2:</u> Eine Fahrt verlässt ihren regulären Linienweg und setzt ihn ohne Auslassen von Halten im Linienverlauf später wieder fort (d.h. es werden alle Halte bedient)	Der Auftragnehmer erhält 100% vom Grundanspruch für den regulären Linienweg. Verspätungen sind dennoch zu melden und haben ggf. Auswirkungen auf den Zahlungsanspruch.
	<u>Möglichkeit 3:</u> Eine Fahrt bedient einen regulären Halt – trotz Halte- und/oder Zustiegswunsch – nicht (ausgelassener Halt)	Der Auftragnehmer erhält 0% vom regulären Grundanspruch für den Linienweg zwischen dem zuletzt bedienten und dem ersten dann wieder bedienten Halt.
Verspätungen	Eine Fahrt weist auf einem Streckenabschnitt an mindestens zwei aufeinanderfolgenden Halten eine Verspätung in der Ankunft von >14:59Min. auf.	Der Auftragnehmer erhält 0% vom regulären Grundanspruch für den Linienweg zwischen den nach den zeitlichen Vorgaben in Spalte 2 verspätet bedienten Halten.

Die in der 3. Spalten aufgeführten Auswirkungen der Zahlungsansprüche, werden unter 3.4 Bewertung in ihrer monetären Betrachtung näher erläutert. Zudem sind die unter 7. und 9. aufgeführten Malusregelungen bei Bedarf zuzüglich anzusetzen.

3.2 Messung

Die Messung erfolgt mittels Stichprobenkontrollen durch den npf oder einen von ihm beauftragten Dritten. Die Messung kann auch durch nachträglich auszustattende technische Lösungen erfolgen.

3.3 Dokumentation

Der Auftragnehmer hat dem npf jeden Fahrtausfall oder Teilausfall am folgenden Werktag (oder am ersten Werktag nach Wochenende/Feiertag) zu melden. Zudem erfolgt eine Dokumentation über die Stichprobenauswertung des npf.

Es ist die aus **Anlage 11 (Berichtsbögen)** zu entnehmende Berichtsbogen-Vorlage 3 anzuwenden.

3.4 Bewertung

Für jede ausgefallene Fahrt wird die Vergütung gemindert und zwar je ausgefallener Fahrplanminute eine Minderung gem. Preisbestandteil P2 des Kalkulationsschemas (zeitbezogene Kosten) und für jeden ausgefallenen Fahrplankilometer eine Minderung gem. Preisbestandteil P3 des Kalkulationsschemas (fahrleistungsbezogene Kosten).

Für jeden ausgefallenen Halt wird die Vergütung gemindert und zwar je ausgefallener Fahrplanminute eine Minderung gem. Preisbestandteil P2 des

Kalkulationsschemas (zeitbezogene Kosten) und für jeden ausgefallenen Fahrplankilometer eine Minderung gem. Preisbestandteil P3 des Kalkulationsschemas (fahrleistungsbezogene Kosten) bemessen an der Strecke zwischen dem letzten und dem ersten Halt des Haltausfalles.

Ausgefallene Fahrten im Rahmen von Bedarfsverkehren (ALF) werden für jeden ausgefallenen Fahrplankilometer gem. Preisbestandteil P4 des Kalkulationsschemas (Bedarfsverkehre) in Abzug gebracht. Mit Verspätung erbrachte Fahrten sind zudem im Rahmen der Gesamtabrechnung gem. Anlage 6 (Verkehrsvertrag) §14 Satz (1) Ziffer b ff. nicht in Abrechnung zu stellen.

Weist der Auftragnehmer nach, dass ein vorhersehbares, nicht von ihm verursachtes Ereignis, z.B. eine Baustelle, ein Volksfest o.ä., zum Ausfall der Fahrt führt, wird vereinbart, dass für die Dauer dieses Ereignisses die Fahrten nicht in die Wertung einfließen.

Es ist die aus **Anlage 11 (Berichtsbögen)** zu entnehmende Berichtsbogen-Vorlage 5 anzuwenden, die quartalsweise vom Auftragnehmer an den nph zu übermitteln ist und als Nachweis für nicht selbstverschuldete Ausfälle gilt. Die Sanktionierung bei nicht fristgerecht übermittelten Berichtsbögen ergibt sich aus Ziffer 2.4.

4. Unpünktliche Fahrten

4.1 Definition

Busse gelten als verspätet ab einer zu späten Ankunft über vier Minuten und 59 Sekunden bis zu 14 Minuten und 59 Sekunden. Um verspätete Abfahrten zu vermeiden, stehen die Fahrzeuge an der ersten Haltestelle mind. 2:00 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit zum Einstieg bereit.

Die vom Auftraggeber festgelegten Kontrollpunkte sind in der nachfolgenden Aufzählung dargestellt:

- Paderborn Hbf
- Altenbeken-Buke, Hühnerfeld
- Bad Driburg-Neuenheerse, Kirche
- Bad Driburg, Bahnhof
- Paderborn-Neuenbeken, Roncalli-Platz

4.2 Messung

Der nph oder ein von ihm beauftragter Dritter erhebt stichprobenhaft Ankunftszeiten an den jeweiligen Kontrollpunkten. Die Messung kann auch durch nachträglich auszustattende technische Lösungen erfolgen.

4.3 Dokumentation

Es erfolgt eine Dokumentation über die Stichprobenauswertung des nph.

4.4 Bewertung

Die Bewertung richtet sich nach jedem vom nph oder von ihm beauftragten Dritten dokumentierten Vorfall. Für jede verspätete Fahrt wird die Vergütung um 50 € je Vorfall gemindert.

Weist der Auftragnehmer nach, dass ein vorhersehbares, nicht von ihm verursachtes Ereignis, z.B. eine Baustelle, ein Volksfest o.ä., die Einhaltung der geforderten Pünktlichkeitswerte nicht ermöglicht, wird vereinbart, dass für die Dauer dieses Ereignisses die Fahrten nicht erhoben werden.

Es ist die aus **Anlage 11 (Berichtsbögen)** zu entnehmende Berichtsbogen-Vorlage 5 anzuwenden, die quartalsweise vom Auftragnehmer an den nph zu übermitteln ist und als Nachweis für nicht selbstverschuldete Ausfälle gilt. Die Sanktionierung bei nicht fristgerecht übermittelten Berichtsbögen ergibt sich aus Ziffer 2.4.

Die maximale jährliche Minderung der Vergütung aufgrund von Unpünktlichkeit beträgt zu Vertragsbeginn 25.000 €. Wird der maximale Betrag jedoch 2 Jahre hintereinander oder zum dritten Mal in der Vertragslaufzeit vollständig ausgeschöpft, erhöht dieser sich auf 50.000 € ab dem darauffolgenden Jahr dauerhaft.

5. Fahrzeugeinsatz

5.1 Definition

Der Zahlungsanspruch des Auftragnehmers reduziert sich, wenn die vom Auftragnehmer durchgeführten Fahrten nicht mit der hierfür bestellten Sitzplatzkapazität und/oder nicht mit den vertraglich geschuldeten Fahrzeugen erbracht wurden. Fahrzeuge mit einer höheren Sitzplatzkapazität werden – wo erlaubt – nicht pönalisiert; ebenso der Einsatz von qualitativ hochwertigeren Fahrzeugen (A- statt B-Fahrzeuge; saubere/emissionsfreie Fahrzeuge statt Verbrenner-Fahrzeuge).

5.2 Messung

Die Messung erfolgt mittels Stichprobenkontrollen durch den nph oder einen von ihm beauftragten Dritten. Die Messung kann auch durch nachträglich auszustattende technische Lösungen erfolgen.

5.3 Dokumentation

Der Auftragnehmer hat dem nph jede fahrzeugbezogene Abweichung täglich am Folgetag des Berichtstages (Freitage, Samstage, Sonn- und Feiertage können am jeweils folgenden Werktag geliefert werden) zu melden. Zudem erfolgt eine Dokumentation über die Stichprobenauswertung des nph.

Es ist die aus **Anlage 11 (Berichtsbögen)** zu entnehmende Berichtsbogen-Vorlage 3 anzuwenden

5.4 Bewertung

Für jede in Minderleistung erbrachte Fahrt wird die Vergütung gemindert und zwar je Fahrplanminute eine Minderung gem. Preisbestandteil P2 des Kalkulationsschemas (zeitbezogene Kosten) und für jeden Fahrplankilometer eine Minderung gem. Preisbestandteil P3 des Kalkulationsschemas (fahrleistungsbezogene Kosten).

Multipliziert werden die oben genannten Preisbestandteile bei:

- Komfortminderleistungen (B- statt A-Fahrzeug) mit dem Faktor 7,5%
- Einsatz eines Verbrennerfahrzeugs anstelle eines in **Anlage 11 ((Berichtsbögen) 2 Umlaufplanung)** gemeldeten sauberen oder emissionsfreien Fahrzeugs mit dem Faktor 12,5%

Weist der Auftragnehmer nach, dass ein nicht von ihm verursachtes Ereignis, z.B. ein Unfall mit Folge eines Einsatzes des Ersatzfahrzeuges in B-Qualität o.ä., die Einhaltung des geforderten Fahrzeugeinsatzes nicht ermöglicht, wird vereinbart, dass für die Dauer dieses Ereignisses die Fahrten nicht erhoben werden.

Die maximale jährliche Minderung der Vergütung aufgrund von Minderleistungen beträgt zu Vertragsbeginn 25.000 €. Wird der maximale Betrag jedoch 2 Jahre hintereinander oder zum dritten Mal in der Vertragslaufzeit vollständig ausgeschöpft, erhöht dieser sich auf 50.000 € ab dem darauffolgenden Jahr dauerhaft.

6. Qualitätsstandards Sauberkeit und Vandalismus im/am Fahrzeug

Der nph oder von ihm beauftragte Dritte führen Stichprobenkontrollen durch und ermitteln dabei die Sauberkeit sowie den Zustand der Fahrzeuge.

Zur Ermittlung der Sauberkeit und Beschaffenheit des Fahrzeugs sowie seiner einzelnen Bestandteile ist ein entsprechendes formalisiertes Verfahren vorgesehen.

Bei der Sauberkeit sind die aktuell vorherrschenden Bedingungen zu berücksichtigen (jahreszeitliche Verschmutzungen [Schmelzwasser wegen Schnee; Laubfall; Pollensaison]; Baustellenbedingte Verschmutzungen [Kies, Split o.Ä.]; Umlaufbedingte Verschmutzungen [Fahrzeuge, die seit 07:00 Uhr im Einsatz sind ohne große Unterwegsreinigung werden um 12 Uhr entsprechende Verschmutzungen wie Fettflecken an den Scheiben vom Berufs-/Schulverkehr aufweisen]; sowie weitere proaktiv vom Verkehrsunternehmen gemeldete Gründe [bspw. Ausfall Waschanlage]).

Als Schäden / Abwertungsgründe für die Beschaffenheit am/im Fahrzeug werden gewertet: defekte Haltegriffe, sog. „Scratching“ an Wänden, Sitzen oder Fenstern,

Aufkleber, Bemalungen (z.B. mittels Edding), aufgeschlitzte oder stark abgenutzte Polster, Kaugummi auf z.B. Polster/Boden/Wänden, Beschädigungen an Einrichtungen, Türen und Karosserie; deutliche Roststellen, abgeplatzter Lack.

Bei der Ermittlung werden alle Fahrzeugkategorien (A-, B-, S-, E-Kategorie) erhoben, wobei altersbedingte Abnutzungen– insbesondere im Bereich der B-Kategorie – oder weitere vom Auftragnehmer proaktiv gemeldete Gründe zu berücksichtigen sind.

6.1 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Außenbereich“

Die für die Erfüllung dieses Qualitätsstandards relevanten inhaltlichen Vorgaben sind **Anlage 2 (Qualität)** zu entnehmen.

Zur Ermittlung der Außenbeschaffenheit des Fahrzeugs werden folgende Punkte gewichtet:

- Sauberkeit Außenhaut

Bei der Außenhautsauberkeit wird die Karosserie auf den Reinigungszustand überprüft. Unter die Außenhautsauberkeit fällt auch die Betrachtung der Sauberkeit der Scheiben von außen. Bei der Betrachtung sind aktuelle wetterbedingte Umstände wie oben beschrieben zu berücksichtigen.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von äußeren Verschmutzungen
75%	Frei von gröberen Verschmutzungen*; einzelne Verschmutzungen (nicht: jahreszeitliche Verschmutzungen; vereinzelt Graffiti/Tags/Aufkleber)
0%	Grobe bis starke Verschmutzung (auch: Graffiti)

- Beschaffenheit Außenhaut

Bei der Außenhaut-Beschaffenheit wird die Karosserie auf den allgemeinen Zustand überprüft.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Beschädigungen; korrekte Folierung
75%	minimale Delle, Lackschäden, lösende Folierungen o.Ä.; teilweise fehlende/inkorrekte Folierung (fahr-mit-Design); Graffiti-/Kleberückstände
0%	Grobe bis starke Beschädigung an der Außenhaut (große Dellen/Beulen, größere Lackschäden,...); keine/falsche Folierung (fahr-mit-Design); Graffiti / Aufkleber

- Funktion Türen

Überprüft wird, ob die Funktionalität der Türen gegeben ist oder ob Einschränkungen vorliegen, wenn die Türen bspw. verschlossen, schwergängig oder durch Vandalismus beschädigt sind.

Bewertung	Kriterien
100%	Keine technischen Einschränkungen
75%	Vereinzelte Türen mit Störung
0%	Alle Türen mit Störungen

Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Sauberkeit Außenhaut	50%
Beschaffenheit Außenhaut	30%
Funktion Türen	20%

6.2 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Innenbereich“

Die für die Erfüllung dieses Qualitätsstandards relevanten inhaltlichen Vorgaben sind **Anlage 2 (Qualität)** zu entnehmen.

Zur Ermittlung der Innenbeschaffenheit des Fahrzeugs werden folgende Punkte gewichtet:

- Sauberkeit Türen

Überprüft wird, ob die Sauberkeit der Türen frei von bspw. klebende und/oder abfärbende Verschmutzungen sind.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Verschmutzungen
75%	Frei von gröberen Verschmutzungen*; einzelne Verschmutzungen
0%	Grobe bis starke Verschmutzung (auch: Graffitis, Aufkleber o.Ä.)

- Sauberkeit Boden

Überprüft wird, ob der Boden frei von Verschmutzungen wie klebenden Flecken, Abfall, Lebensmittelresten o.Ä. ist. Nicht abgewertet werden normaler, jahreszeitlicher- bzw. wetterbedingter Schmutz (bspw. Split) und/oder Feuchtigkeit.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Verschmutzungen
75%	Frei von gröberen Verschmutzungen; einzelne Verschmutzungen (nicht: jahreszeitliche Verschmutzungen, wetterbedingte Feuchtigkeit)
0%	Grobe bis starke Verschmutzung

- Beschaffenheit Boden

Überprüft wird die Funktionalität bzw. Beschaffenheit des Bodens im Fahrzeuginnen, insbesondere ob etwaige Löcher oder Unebenheiten zu einem Sicherheitsfaktor für Fahrgäste werden können.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Beschädigungen
75%	minimale Delle, Blasenbildung o.Ä.
0%	Grobe bis starke Beschädigung (Löcher, Beulen/Dellen mit Stolpergefahr o.Ä.)

- Sauberkeit Innengerüst (inkl. Haltestangen)

Überprüft wird, ob das Innengerüst frei von Verschmutzungen wie etwa klebenden und/oder abfärbenden Verschmutzungen, Abfall etc. ist.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Verschmutzungen
75%	Frei von gröberen Verschmutzungen; einzelne Verschmutzungen (bspw. Kleberückstände)
0%	Grobe bis starke Verschmutzung (auch Tags/Graffitis am Innengerüst oder Haltestangen)

- Beschaffenheit Innengerüst (inkl. Haltestangen)

Überprüft wird, ob das Innengerüst sowie die Haltestangen und –griffe frei von Löchern, Rissen, Beschädigungen durch Vandalismus (bspw. Scratching oder fehlende Haltegriffe) sind.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Beschädigungen
75%	minimale Delle, Scratchings, beschädigte Haltewunschgriffe/-knöpfe
0%	Grobe bis starke Beschädigung (Scratchings mit rechtswidrigem Inhalt, Löcher in den Wänden, sonstige Beschädigungen)

Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Sauberkeit Türen	15%
Sauberkeit Boden	35%
Beschaffenheit Boden	15%
Sauberkeit Innengerüst	20%
Beschaffenheit Innengerüst	15%

6.3 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe“

Die für die Erfüllung dieses Qualitätsstandards relevanten inhaltlichen Vorgaben sind **Anlage 2 (Qualität)** zu entnehmen.

Zur Ermittlung der Sitzgruppe des Fahrzeugs werden folgende Punkte gewichtet:

- Sauberkeit Sitze

Es wird überprüft, ob störende Verschmutzungen, wie klebende und/oder abfärbende Verschmutzungen, Abfall, Lebensmittel-/Essensreste vorliegen. Nicht abgewertet werden vereinzelt Krümel, gefaltete Zeitungen etc.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Verschmutzungen
75%	Frei von gröberen Verschmutzungen; einzelne Verschmutzungen
0%	Grobe bis starke Verschmutzung

- Beschaffenheit Sitze (inkl. Funktionssitze)

Die Sitze werden auf ihre Funktionalität bzw. Beschaffenheit überprüft, ob Beeinträchtigungen in Beschaffenheit und/oder Funktionalität vorliegen, bspw. aufgrund von Vandalismus (Brandflecken, Schlitze) oder starkem Verschleiß. Letzteres ist bei dem Einsatz von B-Fahrzeugen entsprechend genau zu dokumentieren, sollte hier ein Abwertungsgrund vorliegen.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Beschädigungen
75%	Geringe Beschädigungen o.Ä. (Risse im Polster; lockerer Sitz / Haltegriff am Sitz; abgenutzte Sitzfläche [nur bei A-Fahrzeugen]; vereinzelt Rostablagerungen an den Sitzfüßen)
0%	Grobe bis starke Beschädigung (Sitz stark beschädigt / fehlt; starke Abnutzung an den Sitzfüßen [Rostablagerungen])

- Sauberkeit Scheiben (Anmerkung: die Sauberkeit der Scheiben von außen sind der Außenhaut-Sauberkeit zuzuordnen)

Überprüft wird, ob die Scheiben frei von störenden Verschmutzungen, wie Lebensmittelresten, Fettflecken o.Ä. sind.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Verschmutzungen
75%	Frei von gröberen Verschmutzungen; einzelne Verschmutzungen (bspw. auffällige Fettflecken, Rückstände von Aufklebern/Plakaten)
0%	Grobe bis starke Verschmutzung (Fettflecken über alle Fenster verteilt erkennbar)

- Beschaffenheit Scheiben (inkl. Gummierung)

Überprüft wird, ob die Scheiben frei von Beschädigungen wie beispielweise Sprünge, Löcher oder Vandalismus (z.B. Scratching) sind.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Beschädigungen
75%	Geringe Beschädigungen o.Ä. (vereinzelte Scratchings, Tags, Sticker)
0%	Grobe bis starke Beschädigung (Scratchings/Tags/Sticker im ganzen Fahrzeug und/oder mit rechtswidrigem Inhalt)

- Sauberkeit Abfallbehälter

Es wird überprüft, ob störende Verschmutzungen, wie eine übervoller Abfallbehälter oder klebende und/oder abfärbende Verschmutzungen an der Außenhaut vorliegen.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Verschmutzungen
75%	Frei von gröberen Verschmutzungen / Voll
0%	Grobe bis starke Verschmutzung / Übervoll

- Beschaffenheit Abfallbehälter

Die Abfallbehälter werden auf ihre Funktionalität bzw. Beschaffenheit überprüft, ob Beeinträchtigungen in Beschaffenheit und/oder Funktionalität vorliegen, bspw. aufgrund von Vandalismus (z.B. Brandflecken, Deckel fehlt etc.)

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Beschädigungen
75%	Geringe Beschädigungen o.Ä. (Deckel fehlt)
0%	Grobe bis starke Beschädigung (z.B. aus Halterung gerissen); kein Abfalleimer vorhanden

Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Sauberkeit Sitze	25%
Beschaffenheit Sitze	15%
Sauberkeit Scheiben	25%
Beschaffenheit Scheiben	15%
Sauberkeit Abfallbehälter	10%
Beschaffenheit Abfallbehälter	10%

6.4 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Technische Elemente“

Die für die Erfüllung dieses Qualitätsstandards relevanten inhaltlichen Vorgaben sind **Anlage 2 (Qualität)** zu entnehmen.

Zur Ermittlung der technischen Elemente des Fahrzeugs werden folgende Punkte gewichtet:

- Funktion Beleuchtung

Überprüft wird, ob es Beeinträchtigung an der Beschaffenheit und/oder Funktionalität der Beleuchtung im Fahrzeug gibt (bspw. Ausfall der Beleuchtung im hinteren Teil eines Gelenkwagens).

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Störungen
75%	Kleinere Störungen (ein Teil des Wagens zu dunkel; Lampen defekt)
0%	Technik außer Betrieb

- Funktion Heizung/Klima

Überprüft wird, ob die Heizung bzw. Klimatisierung eine angemessene Belüftung/Temperatur schafft.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Störungen
0%	Technik außer Betrieb (Wagen komplett zu kalt / zu warm)

- Beschaffenheit USB-Steckdosen

Überprüft wird, ob die in **Anlage 2 (Qualität)** vertraglich geforderten USB-Steckdosen in ihrer Funktionalität und/oder Beschaffenheit beeinträchtigt sind, etwa durch Vandalismus.

Bewertung	Kriterien
100%	Frei von Störungen
75%	Kleinere Störungen (einige USB-Steckdosen inaktiv und/oder beschädigt)
0%	Technik außer Betrieb und/oder komplett beschädigt

- Funktion WLAN

Überprüft wird, ob die Funktionalität des WLAN in den Fahrzeugen beeinträchtigt ist.

Bewertung	Kriterien
100%	WLAN ist verfügbar und eine Verbindung wird hergestellt
75%	WLAN ist verfügbar eine Verbindung kann aber auch nach 3 Versuchen nicht hergestellt werden
0%	WLAN ist nicht verfügbar oder wird auf eine Bezahlseite weitergeleitet.

Zusätzlich kommt die unter Ziffer 7 und 9. aufgeführte Pönalisierung in Form einer Einmalzahlung bei Inaktivität des WLAN zu tragen.

Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Funktion Beleuchtung	30%
Funktion Heizung/Klima	35%
Beschaffenheit USB-Steckdosen	15%
Funktion WLAN	20%

6.5 Qualitätsstandard „Fahrgastinformation im/am Fahrzeug“

Die für die Erfüllung dieses Qualitätsstandards relevanten inhaltlichen Vorgaben sind **Anlage 2 (Qualität)** zu entnehmen.

Zur Ermittlung der Fahrgastinformation des Fahrzeugs werden folgende Punkte gewichtet:

- Funktion Fahrtzielanzeiger (Front, Seite, Heck)

Es wird überprüft, ob die optische Information am Fahrzeugäußeren einen einwandfreien, fahrtspezifischen Informationsgehalt (Liniennummer und Fahrtziel) gewährleistet.

Bewertung	Kriterien
100%	Vollumfängliche Funktionalität (korrekte Linien-Bezeichnung in allen Anzeigern [Linienart, Liniennummer, Ziel])
75%	Teilweise eingeschränkte Funktionalität (mind. 1 Anzeiger funktioniert; fehlerhafte Darstellung [falsche Linie; nicht/falsch-Nennung von Linienart / Liniennummer / Ziel])
0%	Alle Fahrtzielanzeiger ohne Funktion / keine Anzeige

- Fahrgastinformation optisch

Es wird überprüft, ob die Innenanzeiger einen einwandfreien Informationsgehalt (nächster Halt, Perlenkette, Haltewunsch) in Durchführung und Funktionalität gewährleisten.

Bewertung	Kriterien
100%	Vollumfängliche Funktionalität (korrekte Darstellung von Linie, Perlenkette, nächster Halt, Haltewunsch-Anzeige)
75%	Teilweise eingeschränkte Funktionalität (Linie nicht/falsch angezeigt; Perlenkette nicht vorhanden; nächster Halt wird nicht angezeigt; Haltewunsch wird nicht angezeigt)
0%	Keine Funktionalität (komplett inaktiv; alle Informationen nicht / fehlerhaft vorhanden)

- Fahrgastinformation akustisch

Es wird überprüft, ob die Durchsagen einen einwandfreien Informationsgehalt (nächster Halt, Signal bei Haltewunsch) in Verständlichkeit und Funktionalität gewährleisten.

Bewertung	Kriterien
100%	Vollumfängliche Funktionalität (korrekte Nennung der Halte; Lautstärke in allen Fahrzeugbereichen angemessen)
75%	Teilweise eingeschränkte Funktionalität (keine kontinuierlichen Durchsagen; Lautstärke zu laut / zu leise)
0%	Keine Funktionalität (komplett inaktiv)

- Beschaffenheit Plakatrahmen

Es wird sowohl das Vorhandensein, der in Anlage 2 Qualität geforderten Plakatrahmen geprüft, als auch der Inhalt, die Lesbarkeit und die Aktualität der Aushänge.

Bewertung	Kriterien
100%	Plakatrahmen gemäß Anlage 2 vorhanden ohne Beschädigungen und aktuell bestückt
75%	Nicht alle Plakatrahmen vorhanden; veraltete Informationen enthalten; Beschädigungen/Verschmutzungen der Plakatrahmen (Scratchings/Tags/Sticker)
0%	Plakatrahmen nicht vorhanden; Plakatrahmen stark beschädigt (auch: Scratchings/Tags/Sticker mit rechtswidrigem Inhalt)

Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Funktion Fahrtzielanzeiger	35%
Fahrgastinformation optisch	25%
Fahrgastinformation akustisch	25%
Beschaffenheit Plakatrahmen	15%

6.6 Qualitätsstandard „Personal“

Die für die Erfüllung dieses Qualitätsstandards relevanten inhaltlichen Vorgaben sind **Anlage 2 (Qualität)** zu entnehmen.

Zur Ermittlung des Personals werden folgende Punkte gewichtet:

- Auftreten/Verhalten

Es wird überprüft, ob das Auftreten des Personals der angemessenen Situationsbewältigung entsprechend ist.

Bewertung	Kriterien
100%	Das Personal verhält sich freundlich, weist Tarif- und Streckenkenntnisse nach und bleibt auch in kritischen Situationen besonnen und lösungsorientiert. Wirkt auf Fahrgäste offen und jederzeit ansprechbar.
75%	Das Personal weist Lücken in Tarif-/Streckenkunde auf oder wirkt unfreundlich und/oder hektisch. Eine hinreichende Situationsbewältigung ist dennoch gegeben.
0%	Das Personal verhält sich unfreundlich den Fahrgästen gegenüber; keine Tarifkenntnisse vorhanden. In Konfliktsituationen erfolgt ein Rückzug oder ein Aufwiegeln der Situation (defizitäre Situationsbewältigung). Keine Offensichtliche Bereitschaft zu Kundenkontakt; während des Dienstes am Handy o.Ä. beschäftigt.

- Ausstattung

Es wird überprüft, ob das Erscheinungsbild des Personals den Vorgaben der Vergabeunterlagen entspricht und ob die geforderte Ausrüstung vollständig ist.

Bewertung	Kriterien
100%	Das Personal ist gemäß Anlage 2 mit weißen Hemd, dunkler Hose sowie Namensschild ausgestattet. (Nebenabreden sind zu berücksichtigen).
75%	Das Personal ist nicht vollumfänglich nach Anlage 2 ausgestattet (bspw. Namensschild fehlt.) (Nebenanreden sind zu berücksichtigen) oder hat ein ungepflegtes Erscheinungsbild.
0%	Das Personal weist keine der geforderten Ausstattungsmerkmale gemäß Anlage 2 auf und hat ein ungepflegtes Erscheinungsbild.

Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Auftreten / Verhalten	60%
Ausstattung	40%

6.7 Bordrechner

Der nph oder von ihm beauftragte Dritte führen Stichprobenkontrollen durch und ermitteln dabei die Funktionalität des Bordrechners sowie seiner Zusatzausrüstung.

Zur Ermittlung der Funktionalität werden E-Tickets (bspw. Studententickets) beim Einstieg gescannt oder Tickets erworben – sowohl in Bar als auch mit EC-Karte.

Hierbei wird erfasst:

- Ausrüstung des Fahrzeuges
- Funktionalität der Technik

Ausfälle an Bordrechnern und/oder EC-Kartenlesegeräten müssen schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 24 Stunden behoben werden.

Die Vergütungsminderung wird gemäß 7. Und 9. geregelt.

6.8 Bewertung

Die unter Ziffer 6.1 ff. dargestellten Qualitätsstandards haben die in der nachfolgenden Tabelle abgebildeten Zielwerte, die für die gesamte Vertragslaufzeit gültig sind. Auf Grundlage dieser Zielwerte und den als tatsächlich erreicht gemessenen Werten erfolgt die Ermittlung der Abzugsbeträge.

Die erhobenen Werte werden über das Kalenderjahr hinweg und anteilig an ihrer Gewichtung gemittelt.

Je 0,01 Prozentpunkt Abweichung einer Rubrik erfolgt eine Minderung des Erlöses.

Linie	Qualitätsstandard	Zielwert	Abzug pro 0,01 Prozentpunkt Unterschreitung
Gültig für alle Linien	Zustand Fahrzeuge – Außenbereich	95,00%	250€
	Zustand Fahrzeuge – Innenbereich	95,00%	250€
	Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe	95,00%	250€
	Zustand Fahrzeuge – Technische Elemente	97,50%	300€
	Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,00%	350€
	Personal	98,00%	350€

Im ersten sowie im letzten Vertragsjahr erfolgt eine anteilige Berechnung der Erlösminderung um $X/365$ Tage (X ist die Anzahl der vertragsrelevanten Tage).

Die maximale jährliche Minderung der Vergütung beträgt zu Vertragsbeginn 25.000 €. Wird der maximale Betrag jedoch 2 Jahre hintereinander oder zum dritten Mal in der Vertragslaufzeit vollständig ausgeschöpft, erhöht dieser sich auf 50.000 € ab dem darauffolgenden Jahr dauerhaft.

7. Qualitätsmängel Fahrzeuge

Zusätzlich zu den unter Ziffer 6.1 ff. dargestellten Qualitätsstandards werden die nachfolgenden Vergütungsminderungen und Abzüge bei Nichterfüllung der Anforderungen gemäß **Anlage 2 (Qualität)** erhoben.

7.1 Vergütungsminderung/Abzüge für Einzelmängel

Der nph geht davon aus, dass alle Busse die Anforderungen gem. **Anlage 2 (Qualität)** erfüllen. Ist dies nicht der Fall, so liegt ein Qualitätsmangel vor, der zur Reduzierung der Vergütung führt.

Die im Folgenden aufgeführten Mängel führen zum pauschalen Abzug bei der Vergütung je nachgewiesenem Fall in Höhe von 50 €.

- fehlende oder defekte (nicht lesbarer) Liniennummer am Bug, Heck, Seite rechts und links
- fehlendes oder defektes (nicht lesbares) Fahrziel bzw. Fahrtverlauf am Bug und Seite
- unerlaubt beklebte Scheibe oder Tür
- Einrichtung fehlt, ist defekt oder nicht in Betrieb
- WLAN-Netz wird trotz wiederholter Versuche nicht gefunden oder ein Einloggen ist nach mind. 3 Versuchen nicht möglich
- Fehlende/defekte USB-Steckdosen

8. Fahrausweisprüfung

Die Messung des Qualitätskriteriums „Fahrausweisprüfung“ erfolgt über eine Testkundenuntersuchung, bei der Fahrausweisprüfungen nach bestimmten Szenarien (ungültiger Fahrausweis, falscher Geltungsbereich etc.) durchgeführt werden.

Pro festgestelltem Fall, bei dem ein geprüftes Szenario kein korrektes Ergebnis liefert, wird pauschal 50€ in Abzug gebracht.

Die maximale jährliche Minderung der Vergütung beträgt zu Vertragsbeginn 2.500 €. Wird der maximale Betrag jedoch 2 Jahre hintereinander oder zum dritten Mal in der Vertragslaufzeit vollständig ausgeschöpft, erhöht dieser sich auf 5.000 € ab dem darauffolgenden Jahr dauerhaft.

9. Vertragsstrafen

9.1 Katalog der Vertragsstrafen

Als Vertragsstrafen werden zuzüglich zu den unter **Ziffer 6.1 ff.** dargestellten Regelungen wie folgt festgesetzt:

Ziffer	Vorgabe	Vertragsstrafen für jeden definierten Fall einer Abweichung von der Vorgabe, es sei denn, es liegt kein Verschulden des Auftragnehmers vor
1	Die Fahrzeuge sind verkehrstauglich und im betriebsbereiten Zustand.	Für jeden Vorfall, bei dem ein Fahrzeug von der Polizei aus dem Verkehr gezogen wird: 15.000 €.
2	Die gesetzlichen Lenk- und Ruhezeiten der eingesetzten Fahrpersonale werden eingehalten.	2.000 € je Vorfall
3	Die Fahrpersonale verfügen über gültige und alle notwendigen Dokumente zum Führen des jeweiligen Fahrzeugs zur Personenbeförderung.	5.000 € je Vorfall
4	Bei einem Fahrpersonal darf im Dienst kein Alkohol- oder Drogenkonsum nachgewiesen werden.	Für jeden Vorfall, bei dem ein Fahrpersonal von der Polizei aus dem Verkehr gezogen wird: 15.000 €.
5	Fahrtausfälle müssen den Auftraggebern gemeldet werden.	200 Euro je nicht gemeldeter, ausgefallener Fahrt
6	Minderleistungen müssen den Auftraggebern gemeldet werden.	200 Euro je nicht gemeldeter, in Minderleistung erbrachter Fahrt
7	Fahrten, werden gem. Anlage 11 (Berichtsbogen 2 Umlaufplanung) mit sauberen/emissionsfreien Fahrzeugen erbracht.	500 Euro je Vorfall
8	Wenn ein Einstiegs- oder Ausstiegswunsch besteht, ist an der Haltestelle zu halten.	50 Euro je Vorfall
9	Grob verunreinigte Fahrzeuge müssen sofort, spätestens aber nach Beendigung der Fahrplanfahrt gesäubert oder ausgetauscht werden.	200 Euro je Tag und betroffenen Fahrzeug
10	Fahrzeuge mit stark beschädigter Fahrgastausstattung (Sitze, Haltegriffe) sind spätestens bis zum Folgetag auszutauschen.	100 Euro je Tag und betroffenen Fahrzeug
11	Eine geforderte Haltestellenansage funktioniert ordnungsgemäß, ist in Betrieb und hörbar.	25 Euro je Tag und betroffenen Fahrzeug

12	Die Innenanzeigen (Haltestellenanzeige und „Stopp“-Anzeige) inkl. akustischem Signal funktionieren vertrags- und ordnungsgemäß und sind in Betrieb	50 Euro je Tag und betroffenen Fahrzeug
13	Die Linienanzeigen (Linien-Nummer, Fahrtziel und Verlauf) sind korrekt	50 Euro je Vorfall
14	Im Bus herrscht Rauchverbot (betrifft auch das Rauchen im Einstiegsbereich)	50 Euro je Vorfall
15	Die Tarifauskünfte des Fahrpersonals müssen richtig sein.	50 Euro je Vorfall
16	Fahrpersonale stellen Quittung über einen eingezogenen Fahrschein aus	50 Euro je Vorfall
17	Das Fahrpersonal stellt den gewünschten Fahrschein aus und vereinnahmt das Geld ordnungsgemäß.	100 Euro je Vorfall
18	Die Fahrpersonale geben stets das korrekte Wechselgeld heraus.	50 Euro je Vorfall
19	Das Fahrpersonal ist gem. Vorgaben Anlage 2 Qualität gekleidet.	25 Euro je Vorfall
20	Das Servicepersonal (Ansprechpartner) und insbesondere das der Schülerhotline sind in den vorgegebenen Servicezeiten innerhalb von 30 Min. erreichbar.	50 Euro je Vorfall
21	Fahrzeuge der Kategorie A verkehren im „fahr mit“-Design	200 Euro je Vorfall
22	Es werden die in der Anlage 1 (Fahrpläne) vorgegebenen Fahrzeugkategorien eingesetzt.	500 Euro je Vorfall
23	Alle eingesetzten Fahrzeuge inkl. Ausstattung müssen vor dem Ersteinsatz dem nph für das entsprechende Linienbündel gemeldet sein.	50 Euro je betroffenes Fahrzeug pro Tag
24	Vom nph angefragte vertraglich zugesicherte Daten sind diesem pünktlich und vollständig zur Verfügung zu stellen (binnen 14 Tagen, sofern keine andere Absprache getroffen wurde).	250 Euro je verspäteten Tag und je Meldeverstoß; unvollständige Unterlagen gelten als verzögert.
25	Der Auftragnehmer stellt aktuelle (und ggf. in Kürze in Kraft tretende), lesbare und druckbare Fahrpläne (DIN-A4) auf seine eigene Homepage.	10 Euro je fehlerhaftem Fahrplan und Tag sofern das Verschulden beim Auftragnehmer liegt.
26	Der Auftragnehmer ist für die Aktualität der Haltestellenaushänge verantwortlich.	10 Euro je fehlerhaftem Fahrplan und Tag und Haltestellenmast sofern das Verschulden beim Auftragnehmer liegt.

27	Der Auftragnehmer leitet Echtzeitdaten für die IST-Datenauskünfte an die Zentrale Koordinierungsstelle NRW (VRR in Gelsenkirchen) weiter. Er kann sich dabei Dritter bedienen.	10 Euro pro Vorfall (Die Vertragsstrafe wird ausgesetzt, wenn der Auftragnehmer die Korrektur nachweislich anmahnt, jedoch keine Rückmeldung erhält.) Die Strafe tritt auch in Kraft beim Fehlen von nur einzelnen Datensätzen (jede Haltestelle, jede Fahrt).
28	Bei länger andauernden Umleitungen (> 5 Werktage) ist der nph im Vorfeld der Maßnahme an den Abstimmungen zu beteiligen.	500 Euro je Vorfall
29	Bordrechner und/oder EC-Kartenlesegerät sind einsatz- und funktionsfähig.	100€ je Vorfall
30	Ausfälle an Bordrechner und/oder EC-Kartenlesegerät sind binnen 24 Stunden behoben	50€ je Fahrt
31	Fahrplanaushänge sind aktuell und lesbar an den Haltestellen vorzuhalten.	100€ je Vorfall

Die maximale Vertragsstrafe entspricht dem Wert von fünf Prozent des Vollkostenpreises. Im ersten Jahr beträgt die max. Vertragsstrafe 6/12 und im Jahr, in dem der Verkehrsvertrag endet, max. 7/12 des o.g. Betrags.

9.2 Weitere Konsequenzen aus den Vertragsstrafen

Gemäß **Anlage 6 (Verkehrsvertrag)** §19, Ziffer 2, Buchstabe f kann eine Kündigung bei Erreichen des o.g. maximalen Betrags der Vertragsstrafen erfolgen.

Zu einer Abmahnung gem. **Anlage 6 (Verkehrsvertrag)** §19, Ziffer 2, Buchstabe f kommt es bei einem Verstoß gegen die Punkte 1, 3 und 4 sowie pro zweimaligen Verstoß gegen Punkt 2 zusätzlich zu der Vertragsstrafe.

Des Weiteren werden Abmahnungen ausgesprochen pro dreimaligen Verstoß pro Fahrplanjahr gegen die Punkte 5 bis 10, 17, 21, 22 und 28. Bei allen anderen Punkten behält sich der nph vor, pro fünfmaligen Verstoß pro Fahrplanjahr eine Abmahnung auszusprechen.