

Anlage 5: Qualitätscontrolling

Linienbündel Kreis Höxter Nord



I. Inhalt

1.	Ausgefallene Fahrten	3
1.1	Definition	3
1.2	Messung	3
1.3	Dokumentation	3
1.4	Bewertung	3
2.	Unpünktliche Fahrten	4
2.1	Definition	4
2.2	Messung	4
2.3	Dokumentation	4
2.4	Bewertung	5
3.	Sauberkeit, Vandalismus	5
3.1	Messung der Sauberkeit	5
3.2	Messung des Vandalismus-/Abnutzungszustandes	6
3.3	Bewertung	7
4.	Qualitätsmängel Fahrzeuge	8
4.1	Vergütungsminde rung/Abzüge für Einzelmängel	8
5.	Vertragsstrafen	8
5.1	Katalog der Vertragsstrafen	8
5.2	Weitere Konsequenzen aus den Vertragsstrafen	11



Vergütungsregelungen bei Schlecht-/Nicht- und Minderleistung

1. Ausgefallene Fahrten

1.1 Definition

Als ausgefallen gelten Fahrten, wenn

- sie nicht durchgeführt werden
- sie mehr als 1 Minute vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit (Beispiel: Abfahrt PLAN 12:10 Uhr, Abfahrt IST 12:08:59 Uhr oder früher) abfahren
- 15 Minuten oder mehr nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit abfahren (Beispiel: Abfahrt PLAN 12:10 Uhr, Abfahrt IST 12:25 Uhr),
- im konventionellen Linienverkehr nicht alle fahrplanmäßigen Haltestellen angefahren werden. Dies liegt z.B. dann vor, wenn der Auftragnehmer einen Teilausfall verschuldet oder der Bus an einer Haltestelle, an der ein Fahrgast ein- oder aussteigen wollte, vorbeifährt.

1.2 Messung

Stichprobenkontrollen durch den Auftraggeber oder ein von ihm beauftragter Dritter. Die Messung kann auch durch nachträglich auszustattende technische Lösungen erfolgen.

1.3 Dokumentation

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber jeden Fahrtausfall oder Teilausfall binnen 48 Stunden nach Auftreten des meldepflichtigen Ereignisses zu melden. Zudem erfolgt eine Dokumentation über die Stichprobenauswertung des Auftraggebers. Eine entsprechende E-Mail-Adresse wird nach Zuschlagserteilung an den Auftragnehmer kommuniziert.

1.4 Bewertung

Für jede ausgefallene Fahrt wird die Vergütung gemindert und zwar je ausgefallener Fahrplanminute eine Minderung gem. Preisbestandteil P 2 des Kalkulationsschemas (zeitbezogene Kosten) und für jeden ausgefallenen Fahrplankilometer eine Minderung gem. Preisbestandteil P 3 des Kalkulationsschemas (fahrleistungsbezogene Kosten).



Sollte es auf einer Fahrt zu mehr als vier Ausfällen im Kalendermonat kommen, wird zusätzlich eine Pönale von 150,-€ pro weiterer ausgefallener Fahrt erhoben.

Weist der Auftragnehmer nach, dass eine verkehrliche Störung die durch ein 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.

2. Unpünktliche Fahrten

2.1 Definition

Busse gelten als verspätet ab einer zu späten Ankunft über vier Minuten und 59 Sekunden bis zu 14 Minuten und 59 Sekunden.

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

- Bad Driburg Bahnhof
- Brakel Bahnhof
- Marienmünster-Vörden Busbahnhof
- Nieheim ZOB
- Steinheim Bahnhof

2.2 Messung

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

2.3 Dokumentation

Es erfolgt eine Dokumentation über die Stichprobenauswertung des Auftraggebers.



2.4 Bewertung

Die Bewertung richtet sich nach jedem vom Auftraggeber 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.

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.

3. Sauberkeit, Vandalismus

3.1 Messung der Sauberkeit

Der Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte machen Stichproben und ermitteln dabei die Sauberkeit sowie den Zustand der Fahrzeuge.

Zur Ermittlung der Sauberkeit ist ein entsprechendes formalisiertes Verfahren vorgesehen. Folgende Elemente des Fahrzeuges, die getrennt voneinander zu bewerten sind, werden durch Sichtkontrollen erfasst:

- Fenster (inkl. Fensterrahmen, Gummierung),
- Sitze (einschließlich Haltegriffen und -stangen),
- Fußboden,
- Seitenwände und Decke (Decke und Seitenwände bis Boden),
- Karosserie.



Jedem Element wird der folgende spezifische Punktwert, der gemäß der Priorität aus Kundensicht gewichtet ist, für den optimalen Zustand (optimal = sauber) zugeordnet:

- Fenster: 20
- Sitze, Griffe, Stangen: 30
- Fußboden: 20
- Seitenwände, Decke: 10
- Karosserie: 20

Die Summe aller Punkte ergibt den maximal zu erreichenden Wert 100 für die Sauberkeit des Fahrzeugs.

Für die Bewertung der Sauberkeit jedes einzelnen Elementes existieren drei Abstufungen mit folgenden Prozentwerten:

- max. leicht verschmutzt: 100 Prozent
- mäßig verschmutzt: 75 Prozent
- stark verschmutzt: 0 Prozent

3.2 Messung des Vandalismus-/Abnutzungszustandes

Zur Ermittlung des Vandalismus-/Abnutzungszustandes ist ein entsprechendes formalisiertes Verfahren vorgesehen. Folgende Elemente des Fahrzeuges, die getrennt voneinander zu bewerten sind, werden durch Sichtkontrollen erfasst:

- Fenster (inkl. Fensterrahmen, Gummierung),
- Sitze (einschließlich Haltegriffen und -stangen),
- Fußboden,
- Seitenwände und Decke (Decke und Seitenwände bis Boden),
- Karosserie.

Jedem Element wird der folgende spezifische Punktwert, der gemäß der Priorität aus Kundensicht gewichtet ist, für den optimalen Zustand zugeordnet:



- Fenster: 20
- Sitze, Griffe, Stangen: 30
- Fußboden: 20
- Seitenwände, Decke: 10
- Karosserie: 20

Für die Bewertung jeder einzelner Elemente existieren drei Abstufungen mit folgenden Prozentwerten:

- max. kleinere Schäden/Abnutzung: 100 Prozent
- mäßige Abnutzung/Schäden: 75 Prozent
- starke Beschädigungen: 0 Prozent

Als Schäden 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.

3.3 Bewertung

Die auf dieser Basis vor Ort ermittelten Punkte für die einzelnen Elemente ergeben in der Summe den IST-Wert der Sauberkeit bzw. Grad der Beschädigung eines Fahrzeuges. Pönalisiert werden alle vom Auftraggeber oder von ihm beauftragten Dritten dokumentierten Einzelfälle ab einer Sauberkeit bzw. eines Qualitätsniveaus von unter 67 Prozent.

Für jedes Fahrzeug, bei dem eine Sauberkeitsquote bzw. eine Quote intakter Ausstattungsmerkmale von unter 67% festgestellt wurde, wird die Vergütung um 50 € je Vorfall gemindert. Die Stichproben finden über das gesamte Jahr verteilt statt.



4. Qualitätsmängel Fahrzeuge

4.1 Vergütungsminderung/Abzüge für Einzelmängel

Der Auftraggeber 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, falsche oder defekte (nicht lesbarer) Liniennummer am Bug, Heck, Seite rechts und links je fehlender Liniennummer
- fehlendes, falsches oder defektes (nicht lesbares) Fahrziel bzw. Fahrtverlauf am Bug und Seite
- Einrichtung fehlt, ist defekt oder nicht in Betrieb

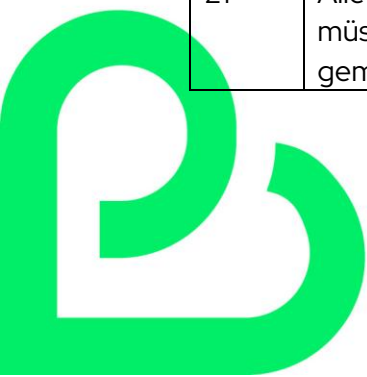
5. Vertragsstrafen

5.1 Katalog der Vertragsstrafen

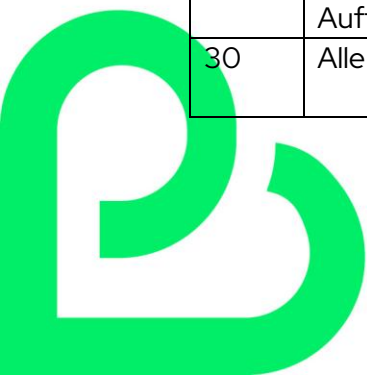
Als Vertragsstrafen werden wie folgt festgesetzt:

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.	15.000 Euro je Vorfall
2	Die gesetzlichen Lenk- und Ruhezeiten der eingesetzten Fahrpersonale werden eingehalten.	2.000 Euro je Vorfall
3	Die Fahrpersonale verfügen über gültige und alle notwendigen Dokumente zum Führen des jeweiligen Fahrzeugs zur Personenbeförderung.	5.000 Euro 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 Euro.
5	Fahrtausfälle müssen den Auftraggebern gemeldet werden.	200 Euro je nicht gemeldeter, ausgefallener Fahrt
6	Wenn ein Einstiegs- oder Ausstiegswunsch besteht, ist an der Haltestelle zu halten.	50 Euro je Vorfall
7	Grob verunreinigte Fahrzeuge müssen sofort, spätestens aber nach Beendigung der Fahrplanfahrt gesäubert oder ausgetauscht werden.	200 Euro je Tag und betroffenen Fahrzeug
8	Fahrzeuge mit stark beschädigter Fahrgastausstattung (Sitze, Haltegriffe) sind spätestens bis zum Folgetag auszutauschen.	100 Euro je Tag und betroffenen Fahrzeug
9	Eine geforderte Haltestellenansage funktioniert ordnungsgemäß, ist in Betrieb und hörbar.	25 Euro je Tag und betroffenen Fahrzeug
10	Die Innenanzeigen (Haltestellenanzeige und „Stopp“-Anzeige) inkl. akustischem Signal funktionieren vertrags- und ordnungsgemäß und sind in Betrieb	50 Euro je Tag und betroffenen Fahrzeug
11	Die Linienanzeigen (Linien-Nummer, Fahrtziel und Verlauf) sind korrekt	50 Euro je Vorfall
12	Im Bus herrscht Rauchverbot (betrifft auch das Rauchen im Einstiegsbereich)	250 Euro je Vorfall
13	Die Tarifauskünfte des Fahrpersonals müssen richtig sein.	50 Euro je Vorfall
14	Fahrpersonale stellen Quittung über einen eingezogenen Fahrschein aus	50 Euro je Vorfall
15	Das Fahrpersonal stellt den gewünschten Fahrschein aus und vereinnahmt das Geld ordnungsgemäß.	100 Euro je Vorfall
16	Das Fahrpersonal erkennt gültige Tickets an und befördert den Fahrgast.	100 Euro je Vorfall
17	Die Fahrpersonale geben stets das korrekte Wechselgeld heraus.	50 Euro je Vorfall
18	Das Fahrpersonal ist gem. Vorgaben Anlage 2 (Qualität) gekleidet.	25 Euro je Vorfall
19	Das Servicepersonal (Ansprechpartner) sind in den vorgegebenen Servicezeiten innerhalb von 30 Min. erreichbar.	50 Euro je Vorfall
20	Es werden die in der Anlage 1 (Fahrpläne) vorgegebenen Fahrzeugkategorien eingesetzt.	500 Euro je Vorfall
21	Alle eingesetzten Fahrzeuge inkl. Ausstattung müssen vor dem Ersteinsatz dem Auftraggeber gemeldet sein.	50 Euro je betroffenes Fahrzeug pro Tag.



22	Vom Auftraggeber angefragte vertraglich zugesicherte Daten sind diesem pünktlich und vollständig zur Verfügung zu stellen (binnen 14 Tagen, sofern keine andere Absprache getroffen wurde). Die geforderten Berichtsbögen sind pünktlich, vollständig und richtig beim Auftraggeber einzureichen.	50 Euro je verspäteten Tag und je Meldeverstoß; unvollständige Unterlagen gelten als verzögert. max. 20 Tage abzugsberechtigt. zzgl. einmalig 200 Euro wenn Meldung >20 Tage verspätet ist.
23	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.
24	Der Auftragnehmer ist für die Aktualität der Haltestellenaushänge verantwortlich.	10 Euro je fehlerhaftem Fahrplan und Tag und Haltestellenmast.
25	Der Auftragnehmer leitet Echtzeitdaten für die IST-Datenauskünfte an den Ist-Datenserver des VRRs weiter, siehe Leistungsbeschreibung Ziffer 2.3.7. Die gelieferten Daten über AUS und REF-AUS sind vollumfänglich und eindeutig, Richtungsangaben bestehen aus Ort und Haltestelle und die Liniennummer wird alphanumerisch dargestellt. Alphanumerische LinienTexte werden an den IDS gesendet.	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 (z.b. fehlerhafter Linientext, fehlerhafte Richtungsangabe, unvollständige Daten ohne Ort, fehlerhafte Linien-IDs (jede Haltestelle, jede Fahrt).
26	Bei länger andauernden Umleitungen (> 5 Werktagen) ist der Auftraggeber gemäß Ziffer 2.3.3. im Vorfeld der Maßnahme an den Abstimmungen zu beteiligen.	500 Euro je Vorfall
27	Die Maßnahmen zu planbaren und nicht planbaren Betriebsstörungen gemäß Ziffer 2.3.3 der Leistungsbeschreibung werden fristgerecht umgesetzt.	Jeder weitere Vorfall im Jahr 2.000 Euro.
28	Bordrechner und/oder EC-Kartenlesegerät sind einsatz- und funktionsfähig.	100 Euro je Vorfall
29	Das ITCS des Auftragnehmers gem. Ziffer 2.3.7 Abs. (8) der Leistungsbeschreibung steht dem Auftraggeber zur Verfügung.	100 Euro je Tag
30	Alle Plakate in den Fahrzeugen sind aktuell.	10 Euro je fehlerhaftem Plakat und Tag und Fahrzeug



31	Das Fahrpersonal hält sich an die Geschwindigkeitsbeschränkungen.	500 Euro je Vorfall
32	Das Fahrpersonal bedient kein Handy während der Fahrt.	200 Euro je Vorfall
33	Eine Leitstelle steht zur Verfügung und wird eingesetzt.	500 Euro/Woche
34	Der Auftragnehmer ist erreichbar gem. Leistungsbeschreibung Ziffer 2.3.3 Abs. 2.	50 Euro je Vorfall
35	Der Auftragnehmer beantwortet Anfragen zu Kundenresonanzen in der gem. Leistungsbeschreibung Ziffer 7.2 Abs. 2 genannten Frist.	30 Euro je Vorfall
36	Der Auftragnehmer liefert EMS-Meldungen gem. Ziffer 2.3.3 der Leistungsbeschreibung.	30 Euro je Vorfall
37	Winterbereifung: aufgezoene Winterreifen mit „Alpine Schneeflocke“-Kennzeichnung in den Wintermonaten November, Dezember, Januar, Februar und März. Bei Fahrzeugen größer 7,5 t sind auf den Lenkachsen auch Ganzjahresreifen mit „Alpine Schneeflocke“-Kennzeichnung zulässig.	80 Euro je Vorfall
38	Mindestprofiltiefen gem. § 36 Abs. 2 StVZO am Hauptprofil der Reifen: im Winter-Halbjaar (Monate November bis März): 5 mm im Sommer-Halbjaar (Monate April bis Oktober): 3 mm	80 Euro je Vorfall

Die maximale Vertragsstrafe entspricht dem Wert von fünf Prozent des Vollkostenpreises. Im ersten Jahr beträgt die max. Vertragsstrafe 5/12 und im Jahr, in dem der Verkehrsvertrag endet, max. 7/12 des o.g. Betrags.

5.2 Weitere Konsequenzen aus den Vertragsstrafen

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



Des Weiteren können Abmahnungen pro dreimaligen Verstoß pro Fahrplanjahr gegen die Punkte 20 und 26 ausgesprochen werden. Bei allen anderen Punkten behält sich der Auftraggeber vor, pro fünfmaligen Verstoß pro Fahrplanjahr eine Abmahnung auszusprechen.

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

