

Vertrag
über den Betrieb und die Finanzierung vom naldo-Abocenter für den Studi-Web-Shop
für Semestertickets und D-Tickets JugendBW für Studierende einschließlich
ex Jugendtickets BW für Studierende

ab März 2023

(abgekürzt „naldo-Abocenter-Vertrag Studi-Web-Shop“),

nachfolgend „Vertrag“ genannt,

zwischen den Vertragspartnern:

dem Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau GmbH (naldo), nachfolgend „naldo“ genannt,

dem Gesellschafter-Verkehrsunternehmen mit naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb:

Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH (RAB), nachfolgend „RAB“ genannt,

nachfolgend auch „naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb“ genannt,

und den Gesellschafter-Verkehrsunternehmen ohne naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb:

DB Regio AG (DB Regio),

Edel GmbH & Co. KG (Edel),

Kurz Omnibusverkehr GmbH (Kurz),

Kreisverkehrsbetrieb Sigmaringen GmbH (KVB),

Omnibus-Verkehr Ruoff GmbH (OVR),

Reutlinger Stadtverkehrsgesellschaft mbH (RSV),

SWEG Südwestdeutsche Landesverkehrs-GmbH (SWEG),

SWEG Bahn Stuttgart GmbH (SWEG Bahn Stuttgart),

Stadtwerke Rottenburg am Neckar GmbH (SWR) / roBus GmbH (roBus)

TüBus GmbH (TüBus) und

Zweckverband ÖPNV im Ammertal (ZÖA)

einschließlich dem Gesellschafter-Verkehrszusammenschluss ohne naldo-
Abocenter-Betrieb

Regionalverkehr Neckar-Donau GmbH (RND), nachfolgend „RND“ genannt,

nachfolgend gesamthaft „Verkehrsunternehmen ohne naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb“
genannt



Präambel

Aus den zwischen dem naldo und den Verkehrsunternehmen abgeschlossenen Zusammenarbeitsverträgen (ZAV, nachfolgend „ZAV“ genannt) ergibt sich, dass Vertriebskosten von den Verkehrsunternehmen zu tragen sind.

Mit Beginn des Sommersemesters 2023 wurde der naldo-Studi-Web-Shop für den Vertrieb der Semestertickets und der damaligen Jugendtickets BW für Studierende (nachfolgend „JTBW-Studi“ genannt), seit Dezember 2023 Deutschlandtickets JugendBW für Studierende (nachfolgend „DTJBW-Studi“ genannt), eingerichtet.

Dieser Vertrag wird zur Finanzierung der Vertriebskosten für den Betrieb des naldo-Studi-Web-Shops rückwirkend ab März 2023 geschlossen. Hierbei wird berücksichtigt, dass ab dem Wintersemester 2025/26 die DTJBW-Studi ausschließlich im Abo-Verfahren vertrieben werden.

Dieser Vertrag gilt analog auch für Kooperationsverkehrsunternehmen, wenn deren Kooperationsvertrag mit naldo den Beitritt in den naldo-Einnahmezuscheidungsvertrag (EZV, nachfolgend „EZV“ genannt) bzw. in den naldo-Einnahmeverteilungungsvertrag (EAV, nachfolgend „EAV“ genannt) sowie in einen ZAV zum maßgeblichen Vertragsinhalt hat.

„Jedermann-Abonnements“ sowie Abonnements speziell für Schüler und Auszubildende sind nicht Bestandteil dieses Vertrags.

§ 1

naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb und dessen Fahrausweissortiment

- (1) Der Betrieb des naldo-Studi-Web-Shops erfolgt durch den Betrieb von RAB als Kundenvertragspartner. Das für diese Tickets relevante Internet-naldo-Kundenportal - zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrags „studis.naldo.de“ - wird vom naldo betrieben. Für den Fall, dass nach Vertragsschluss der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb gegenüber dem Kunden nicht mehr eigenständig, sondern als eigenständiger Bereich im naldo-Abo-Kundenportal fortgeführt werden sollte, gelten alle nachfolgenden Regelungen hinsichtlich eines Studi-Web-Shop-Betriebs trotzdem inhaltlich unverändert bzw. ggf. in Analogie angepasst fort.
- (2) Die vom naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb auf Grundlage dieses Vertrages angebotenen und abzuwickelnden Produkte sind alle naldo-Semestertickets (ohne Anschluss-Semestertickets) und sämtliche DTJBW-Studi ex JTBW-Studi, jeweils via Studi-Web-Shop-Vertrieb; hiervon ausgenommen sind bis einschließlich Sommersemester 2025 DTJBW-Studi ex JTBW-Studi im Abo-Verfahren. Die jeweils gültigen naldo-Tarifbestimmungen (ggf. einschließlich naldo-Beförderungsbedingungen, z. B. bei Erstattungen) sind umzusetzen. Eine Weiterentwicklung ist auch außerhalb von Tarifproduktänderungen möglich, sofern Einvernehmen hierzu zwischen den Vertragspartnern besteht.
- (3) Die Übertragung des naldo-Studi-Web-Shop-Betriebs an einen fachlich geeigneten Dritten ist nur dann möglich, wenn zuvor Einvernehmen zwischen den Vertragspartnern herbeigeführt wurde. Das Herbeiführen ein solches Einvernehmens ist bei einer Übertragung an einen fachlich geeigneten Dritten dann nicht erforderlich, wenn es sich hierbei konkret lediglich um die Studi-Web-Shop-Betrieb-Teilleistungen

Chipkartenproduktion, Mahn-/Rechnungswesen, Versanddienstleistungen und/oder Zahlungsdienstleistungen handelt.

- (4) Falls der naldo neue Tarifprodukte einführt, die über den naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb vertrieben werden, wird dafür eine Vergütung festgelegt. Sofern der Vertriebsaufwand für das neue Produkt sich nicht unverhältnismäßig abweichend im Aufwand im Vergleich zu den in Absatz 2 genannten Produkten darstellt, erfolgt die Vergütung gemäß dieses vorliegenden Vertrags. Andernfalls ist vor der Einführung dieses neuen Tarifprodukts Einvernehmen zwischen den Vertragspartnern über ergänzende Regelungen zum vorliegenden Vertrag herbeizuführen.

§ 2

Aufgaben der naldo-Abocenter-Betriebe

- (1) Der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb übernimmt für die naldo-Verkehrsunternehmen gemäß den jeweils gültigen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des naldo insbesondere folgende Aufgaben für die zu vertreibenden Produkte:
- Bearbeitung von Bestellungen, Änderungen, Kündigungen und Verlustmeldungen,
 - Prüfung auf korrekte Tarifierung und Preisermittlung sowie auf Berechtigung (ggf. automatisierte Berechtigungsüberprüfung mittels vorhandener Schnittstelle zur Hochschule gem. § 3 Abs. 8),
 - Kundenberatung,
 - Händische Änderung des Ausgabemediums von Handy-Ticket auf Chipkarte auf Nachfrage und ausdrücklichen Wunsch des Kunden,
 - Erstellen, Buchen und Abrechnen der Fahrausweise,
 - Einzug der Fahrgelder,
 - Zustellung der Fahrtberechtigung an die Kunden,
 - Mahnung und gerichtliche Beitreibung von Außenständen,
 - Führen einer Kundenkartei bzw. Stammdatenverwaltung,
 - Bearbeitung von Fahrpreiserstattungsanträgen, einschließlich Auszahlung an Kunden sowie
 - Bearbeitung von Unregelmäßigkeiten und Beanstandungen von Kunden, ggf. Informationen des naldo.

nach vom naldo vorgegebenen einheitlichen Grundsätzen. Der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb setzt die Informationsmaterialien des naldo ein.

- (2) Die Abrechnung der Fahrgeldeinnahmen erfolgt gemäß den Regelungen von EZV, EAV und ZAV. Aufgrund dessen hat der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb insbesondere die erzielten Fahrgeldeinnahmen monatlich an den naldo zu melden; DTJBW-Studi-Einnahmen sind - einschließlich Postleitzahlenangaben gemäß der bundesweiten Meldevorgabe - in Form des aus dem Abo-Vertriebssystem abrufbaren csv-Format sowie der damit korrespondierenden Reports mit aggregierten Umsatz- und Stückzahlen bereits bis spätestens zum jeweiligen 5. des Folgemonats an den naldo zu melden; für den Fall, dass der 5. des Folgemonats auf einen Samstag, auf einen Sonntag oder auf einen gesetzlichen Feiertag fällt, verlängert sich diese Fristsetzung auf den jeweils darauf folgenden Werktag (mit Ausnahme des Samstag).

- (3) Der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb führt zumindest kalenderjährlich Kontrollen - spätestens zum Monatsende Februar des Folgejahrs - dergestalt durch, die sicherstellen, dass den im Hintergrundsystem jeweils dokumentierten aktiven Tickets, die die Grundlage für die monatlichen Fahrgeldeinnahmen-Meldungen an naldo bzw. für die halbjährlichen Stückzahlenmeldungen an naldo zur Provisionsberechnung bilden, entsprechende Kundeneinnahmen und ggf. entsprechend dokumentierte und belegbare Kundenzahlungsausfälle einnahmenmindernd gegenüberstehen. Im Falle erforderlich werdenden Einnahme-Korrekturen sind unverzüglich dem naldo entsprechende Nachmeldungen zu übermitteln.
- (4) Auf Wunsch vom naldo muss der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb einzelne - ggf. Tarifpunkt-genaue - Sonderauswertungen durchführen.
- (5) Der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb tritt nach den Vorgaben von naldo auf und verwendet insbesondere die mit naldo abgesprochenen E-Mail-Adressen für die Kundenkommunikation sowie bei den Anschreiben von Abokunden das von naldo vorgegebene naldo-Layout. Die Kundenkommunikation wird mit naldo abgesprochen.
- (6) Der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb unterstützt naldo bei Marketingaktionen und stellt die hierfür benötigten Daten und Informationen zur Verfügung.

§ 3

Aufgaben des naldo

- (1) Der naldo unterrichtet den naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb unverzüglich über Änderungen in den Tarifstammdaten und passt die Änderungen in den Tarifstammdaten des Hintergrundsystems unverzüglich entsprechend an.
- (2) Der naldo nimmt die Abrechnung der Vergütung für den naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb einschließlich der hierzu gegenüber sämtlichen Verkehrsunternehmen vorgelagerten Finanzierungsabrechnungen vor.
- (3) Der naldo stellt dem naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb die Softwarelizenz für die Anwendersysteme zur Verfügung (einschließlich, ggf. durch Dritte, Informationen und Schulungen in angemessenem Umfang zur Anwendungssoftware sowie Supportdienstleistungen zur Software mit geschäftsüblichen Reaktionszeiten). Diese Abo-Software darf durch den naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb nicht eigenmächtig verändert werden.
- (4) Der naldo bzw. Dritte im Auftrag vom naldo stellen das Hosting des Terminals- und Anwendungsservers dem naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb zur Verfügung.
- (5) Der naldo stellt die Funktionalität (z.B. Abo-Verwaltung, Abrechnung und Mahnwesen und Statistiken) und Funktionsfähigkeit der Anwendungssoftware sicher bzw. stellt deren Erbringung durch Dritte sicher. Bei Ausfall der Software gelten die Regelungen der Anlage – insbesondere dortige §§ 12+13 i. V. m. dortigem § 3; die Anlage stellt den jeweils aktuellen Vertrag zwischen dem naldo und dem Software-Hersteller zu Software-Pflege, Support und Hosting-Betrieb der von den naldo-Abocenter-Betrieben zu nutzenden Abocenter-Vertrieb-Software dar; dieser in der Anlage dokumentierte Vertrag darf von Seiten des naldo grundsätzlich nur im Einvernehmen mit allen Abocenter-Betriebe verändert oder gekündigt werden.

- (6) Der naldo schafft die systemseitigen Voraussetzungen, dass der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb die Auswertungen gemäß § 2 Abs. 4 bereitstellen kann.
- (7) Der naldo hat sich primär um die Realisierung notwendiger Systementwicklungen aufgrund naldo-interner und/oder externer Vorgaben (z.B. neue Deutschlandticket-Variante, aktualisierte Datenformate der Banken, geänderte Auswertungen und Berichte an Bund, Land und Kommunen, etc.) zu kümmern und im Falle deshalb entstehender externer Kosten diese auch zu finanzieren.
- (8) Der naldo bzw. Dritte im Auftrag von naldo stellen eine Schnittstelle zum Datenabgleich der Berechtigung zwischen zumindest folgenden Hochschulen und der Anwendersoftware zur Verfügung:
- Eberhard-Karls-Universität Tübingen,
 - Hochschule Albstadt-Sigmaringen (Hochschule für Technik, Wirtschaft, Informatik, Life Sciences),
 - Hochschule Reutlingen (Hochschule für Technik und Wirtschaft) sowie
 - Hochschule Rottenburg (Hochschule für Forstwirtschaft).

§ 4

Provisionsvergütung der naldo-Abocenter-Betriebe

- (1) Der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb erhält rückwirkend ab dem für das Sommersemester 2023 für die nach § 1 Abs. 2 abzuwickelnden Produkte je Ticket eine Basis-Provision in Höhe von zunächst 6,20 EUR und ab dem Leistungszeitraum April 2025 8,00 EUR, jeweils zzgl. Mehrwertsteuer. Hierbei wird vereinbart, dass diese Basis-Provisionssätze sich zum Stand 01.01.2025 aus maßgeblich folgenden Kostenbestandteilen zusammensetzen: zu 62% aus Personalkosten und zu 38% aus Infrastruktur- einschließlich laufenden Kosten. Diese Kostenbestandteile werden jährlich, erstmals für das Jahr 2026, wie folgt fortgeschrieben:
- Personalkosten: gemäß Destatis-Index „WZ08-A-03 Gesamtwirtschaft“ („Früheres Bundesgebiet“) bei „Indizes der Tarifverdienste, Wochenarbeitszeit: Früheres Bundesgebiet/Neue Länder, Wirtschaftszweige“ sowie
 - Infrastruktur- einschließlich laufende Kosten: gemäß Destatis-Index „CC13-12 Andere Waren und Dienstleistungen“ bei „Verbraucherpreisindex: Deutschland, Jahre, Klassifikation der Verwendungszwecke des Individualkonsums (COICOP 2-5-Steller Hierarchie)“.

Mit Ablauf eines Jahres werden die prozentualen Kostenbestandsanteile entsprechend der jeweils zugrunde gelegten Kostenentwicklung für die Folgejahresfortschreibung entsprechend aktualisiert.

Diese Provision wird weder über das vorhandene naldo-Clearing der naldo-Fahrgeldeinnahmen, noch über das vorhandene naldo-Clearing von Ausgleichsleistungen abgerechnet; stattdessen erfolgt hierzu ein separates naldo-Clearing (auf Brutto-Basis und - analog zu den anderen naldo-Clearing-Verfahren – über ein naldo-Treuhandkonto).

- (2) Es findet hinsichtlich der Abrechnung dieser Provisionsvergütungen gegenüber den naldo-Abocenter-Betrieben weiterhin keine Vorfinanzierung statt. Verkehrsunternehmen, die im Rahmen dieses naldo-Studi-Web-Shop-Provisionsabrechnung-Clearings eine Zahlungsaufforderung erhalten, haben dieser Zahlungsaufforderung innerhalb von zwei Wochen nachzukommen. Mögliche Einwendungen bewirken keinen Zahlungsaufschub. Im Falle einer Korrekturerfordernis der durchgeführten Abrechnung erfolgt nach Ermessen des naldo entweder die Korrektur im Rahmen der regulär folgenden Provisionsabrechnung oder es erfolgt eine separate Korrektur-Abrechnung als Nachtrag zur bereits durchgeführten Provisionsabrechnung.
- (3) Ab dem Wintersemester 2025/26 gilt für den DTJBW-Studi-Vertrieb: Die Summe aller in den einzelnen Monaten (grundsätzlich jeweils zum Monatsletzten) abgewickelten und im Abo-Hintergrundsystem dokumentierten Abonnements (nachfolgend „Abos“ genannt) durch die Anzahl der Monate (sechs Monate) ergibt die Anzahl der für die Provisionsermittlung zu berücksichtigenden Abos. Diese Anzahl der für die Provisionsermittlung zu berücksichtigenden Abos kann von der Abo-Anzahl für die Monatsmeldungen der Fahrgeldeinnahmen des naldo-Studi-Web-Shop-Betriebs an naldo nur in begründeten Fällen abweichen. Dies ist dann vom naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb gegenüber dem naldo jeweils schriftlich zusammen mit der jeweiligen Einnahmemeldung darzulegen.
- (4) Darüber hinaus wird auf die Regelungen von § 5 Abs. 1 EAV sowie von § 7 Abs. 4 ZAV-Bus bzw. ggf. (im Falle von § 1 Abs. 3 bei Übertragung des naldo-Studi-Web-Shop-Betriebs auf ein Zug-VU) von § 6 Abs. 3 ZAV-Zug verwiesen.
- (5) Die beim naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb anfallenden und von ihm zu tragenden Grundkosten, die durch die digitalen Vertriebsarten Handyticket und Chipkarte entstehen, sind mit der Provision nach Absatz 1 abgedeckt. Zu den Grundkosten zählen die Kosten für die Chipkartenproduktion und den Chipkartenversand sowie die Betriebskosten der Abo-Software. Ferner sind auch die Kosten von der Firma DT-Security für die erforderliche Ausstellung von VDV-KA-Nutzermedienzertifikaten von den naldo-Abocenter-Betrieben zu tragen – und zwar unabhängig davon, ob sie bei einem naldo-Abocenter-Betrieb oder beim naldo selbst anfallen. Zu den Grundkosten zählen beispielsweise auch die anfallenden Kosten zur Anzeige der naldo-Abo-Produkte als Handyticket in der „Wohin Du Willst (WDW)“-App bzw. ggf. nachfolgend von anderen Anbietern. Im Übrigen zählen zu den Grundkosten auch die Kosten eines Zahlungsdienstleisters, der bspw. auch uneinbringliche Forderungsausfälle ersetzt, sofern der Einsatz eines solchen Zahlungsdienstleisters im Einvernehmen zwischen den Vertragspartnern erfolgt. Dem naldo bekannte und dem naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb prinzipiell nicht bekannte Änderungen bei den

Grundkosten sowie den Kosten für die VDV-KA-Nutzermedienzertifikate muss naldo dem naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb unverzüglich anzeigen.

Für den Fall, dass der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb aufgrund solcher Änderungen die Provisionsvergütung nach Abs. 1 aus der zugrunde zu legenden Perspektive eines neutralen Sachverständigen als dann zu niedrig ansieht, hat der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb seine Berechnungen und Ansätze hierzu den Vertragspartnern darzustellen und zu erläutern. Ist Einvernehmen zwischen den Vertragspartnern hierzu gegeben, ist die Basis-Provision nach Absatz 1 unverzüglich entsprechend anzupassen, frühestens jedoch rückwirkend beginnend ab Januar 2026. Dies gilt jedoch nicht für bereits erfolgte Endabrechnungen eines Jahres nach § 5 Abs. 3; in solchen Fällen werden keine Anpassungen mehr vorgenommen. Die Vertragspartner streben an, bei der Anwendung dieser Kostenüberprüfungsklausel gegenseitiges Einvernehmen zu erzielen; sollte dies nicht gelingen, erklärt sich der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb bereit, dass seine Kalkulation ein neutraler Sachverständiger auf naldo-Kosten ergebniswirksam gegenprüft.

- (6) Die beim naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb anfallenden und von ihm zu tragenden Kosten für Papier und Porto sowie für Mahn- und Rücklastschriftgebühren sind ebenfalls mit der Provision nach Absatz 1 abgedeckt.
- (7) Bearbeitungsentgelte, z. B. für die Ausstellung von Ersatzkarten nach den Vorgaben der naldo-Tarifbestimmungen bzw. naldo-Beförderungsbedingungen, stehen dem naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb zu.
- (8) Für den Fall, dass – wie konkret bei der Stufe 2 der Deutschlandticket-EAV gegeben (gemäß Anlage zu § 4 Abs. 4 zum „Vertrag über die Aufteilung der Einnahmen aus dem Deutschlandticket in der Stufe 2 (D-Ticket-EAV-2-Stufe2-Vertrag)“) – im Rahmen der Deutschlandticket-EAV monetäre Vertriebsanreize bestehen und diese grundsätzlich dem Verkehrsunternehmen zusteht, das ein Deutschlandticket verkauft hat, stehen bei der naldo-EAV diese Vertriebsanreize ab 2025 der allgemeinen naldo-EAV-Verteilmasse (letztlich zugunsten der einzelnen „Regulär-Aufteilung-Basisansprüche“) entsprechend anteilig allen an der naldo-EAV partizipierenden Verkehrsunternehmen zur Verfügung; dies korrespondiert bei der Stufe 2 der Deutschlandticket-EAV mit dem Satz 2 der Anlage zu § 4 Abs. des D-Ticket-EAV-2-Stufe-2-Vertrags. Im Gegenzug werden ab 2025 Regelungen beim Deutschlandticket-Nachteilsausgleich, die dessen Anspruch aufgrund anzurechnender vertrieblicher Ersparnisse reduzieren, in Analogie auf alle Verkehrsunternehmen, die an der naldo-EAV partizipieren, entsprechend anteilig solidarisiert; konkret wird hierbei auf die Nr. 5.3.4 der „Richtlinie des Ministeriums für Verkehr über die Gewährung von Zuwendungen im Zusammenhang mit dem Deutschlandticket im Jahr 2025 im Land Baden-Württemberg“ verwiesen.

Dagegen reduzieren Ausgleichsleistungen, die der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb aufgrund der Deutschlandticket-Nachteilsausgleiche für naldo-Studi-Web-Shop-Ticket-Vertriebsaufwendungen aufgrund der Antragstellungen 2023 („Umstellungspauschale Abo-Fahrausweise“ gemäß Nr. 3.7.b der Antragstellungen der Aufgabenträger gemäß Nr. 5.4.4 der „Richtlinie des Ministeriums für Verkehr über die Gewährung von Billigkeitsleistungen nach § 53 der Landeshaushaltsordnung (LHO) zum Ausgleich von nicht gedeckten Ausgaben im öffentlichen Personennahverkehr im Zusammenhang mit dem Deutschlandticket im Jahr 2023 im

Land Baden-Württemberg“) und 2024 („Erhöhte Ausgaben für Vertriebsprozesse in der Umsetzungsphase“ gemäß Nr. 3.7 der Antragstellungen der Aufgabenträger gemäß Nr. 5.3.4 der „Richtlinie des Ministeriums für Verkehr über die Gewährung von Zuwendungen im Zusammenhang mit dem Deutschlandticket im Jahr 2024 im Land Baden-Württemberg“) erhält, die Provisionsvergütung gemäß Absatz 1 entsprechend; im Falle eines rechnerisch negativen Ausgleichsbetrags erfolgt keine Ausgleichsgegenrechnung.

- (9) Wenn die Software-Schnittstellen sowohl für die naldo-EAV, als auch für die Firma Identia realisiert sind und sich allesamt in einem eingeschwungenen Praxiszustand befinden, verpflichtet sich der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb in einem einmaligen Verfahren - nach vorheriger einvernehmlicher Abstimmung mit den Vertragspartnern hinsichtlich des konkreten Überprüfungszeitpunkts - zu prüfen, ob zwischenzeitlich Effizienzeffekte, ggf. auch durch die Digitalisierung selbst, vorliegen, die die fortgeschriebene Basis-Provision nach Absatz 1 i. V. m. Absatz 5 aus der zugrunde zu legenden Perspektive eines neutralen Sachverständigen nun als zu hoch erscheinen lassen. Der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb hat seine Berechnungen und Ansätze den Vertragspartnern darzustellen und zu erläutern. Tritt ein solcher Ergebnisfall ein, ist die Basis-Provision nach Absatz 1 unverzüglich entsprechend anzupassen. Dies gilt jedoch nicht für bereits erfolgte Endabrechnungen eines Jahres nach § 5 Abs. 3. Die Vertragspartner streben an, bei der Anwendung dieser Kostenüberprüfungsklausel gegenseitiges Einvernehmen zu erzielen; sollte dies nicht gelingen, erklärt sich der naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb bereit, dass seine Kalkulation ein neutraler Sachverständiger auf naldo-Kosten ergebniswirksam gegenprüft.

§ 5

Verfahren der Provisionsabrechnung

- (1) Die Finanzierung der Provisionsvergütungen für die naldo-Abocenter-Betriebe wird wie folgt vorgenommen:
- a) Das Verkehrsunternehmen TüBus übernimmt die Finanzierung der Anzahl seiner vor dem naldo-Semesterticket-Verbundstart (also vor dem Wintersemester 2001/02) ausgegebenen Semestertickets zu 90%; hierbei werden die Semestertickets einmal pro Semester berücksichtigt. Die genaue Anzahl dieser sogenannten „Altkunden“ wird wie folgt festgehalten: 19.692 Altfälle Semestertickets (WS 2000/01 + SS 2001) x 90% = 17.723 – und somit durchschnittlich 8.861 Altfälle für 6 Monate. Diese Altkunden-Fallzahlen werden im Falle von Betreiberwechsel entsprechend fortgeschrieben, in dem entsprechende Anzahl-Verschiebungen von Alt- auf Neubetreiber erfolgen. Von den vorgenannten Altkunden-Fallzahlen sind die vom Verkehrsunternehmen TüBus verkauften Semestertickets im jeweils aktuell abgerechneten Leistungszeitraum abzusetzen.
 - b) Die sogenannten „Neukunden“ seit naldo-Semesterticket-Verbundstart (Wintersemester 2001/02) werden von allen Verkehrsunternehmen entsprechend dem allgemeinen Schlüssel getragen, der sich entsprechend dem Verhältnis der den einzelnen Verkehrsunternehmen zugewiesenen Soll-Fahrgeldeinnahmen



gemäß Deutschlandticket-Nachteilsausgleich ergibt, nachfolgend „Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssel“ genannt. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass dieser Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssel eines Jahres voraussichtlich erst zum Jahresende des Folgejahrs final vorliegen wird.

(2) Die Abrechnung erfolgt jährlich wie folgt:

- a. im September 2025 soll die Abrechnung sowohl für den Leistungszeitraum Sommersemester 2023 bis Dezember 2023 unter Zugrundelegung des Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssels 2023 gemäß des 2023er Deutschlandticket-Nachteilsausgleichs als auch für den Leistungszeitraum Januar bis Dezember 2024 unter Zugrundelegung des Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssels 2024 gemäß des 2024er Deutschlandticket-Nachteilsausgleichs (bzw. ggf. vorläufig unter Zugrundelegung des Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssels 2023 gemäß des 2023er Deutschlandticket-Nachteilsausgleichs) sowie
- b. ab 2026 für den Leistungszeitraum Januar bis Dezember des betreffenden Vorjahrs erfolgt die Abrechnung jeweils im März unter hilfsweise Zugrundelegung des Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssels des Leistungszeitraum-Vorjahres gemäß des jeweiligen Deutschlandticket-Nachteilsausgleich (sofern bereits vorliegend, ansonsten der Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssel des Leistungszeitraum-Vorjahres).

(3) Zu einem Zeitpunkt, an dem der Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssel gemäß des jeweiligen Deutschlandticket-Nachteilsausgleichs final feststeht, erfolgt - möglichst im Rahmen einer für einen späteren Leistungszeitraum ohnehin durchzuführenden naldo-Studi-Web-Shop-Provisionsabrechnung - eine entsprechende aktualisierende Nachberechnung der zu aktualisierenden Abrechnung von Abs. 2 hinsichtlich des gesamten Leistungszeitraums des betreffenden Jahrs unter Zugrundelegung des finalen Soll-Fahrgeldeinnahmen-Schlüssels gemäß des jeweiligen Deutschlandticket-Nachteilsausgleichs des betreffenden Jahres.

(4) Für den Fall, dass ein Deutschlandticket-Nachteilsausgleich-freier Zeitraum gegeben ist, werden hinsichtlich der Regelungen des § 5 für den jeweils betreffenden Zeitraum anstelle „Soll-Fahrgeldeinnahmen“ die „Ist-Fahrgeldeinnahmen nach EZV und EAV“ bei der jeweiligen Schlüsselermittlung zugrunde gelegt.



§ 6

Laufzeit und Kündigungsmöglichkeiten

- (1) Der Vertrag tritt rückwirkend zum 01.03.2023 in Kraft. Aufgrund dessen ergeben sich die Vertragspartner, die diesen Vertrag unterzeichnen, gemäß naldo-Gesellschafter- bzw. naldo-Abocenter-Betreiber-Stand prinzipiell zum 01.03.2023. Aufgrund entsprechender separater Vereinbarung zwischen naldo und dem Landkreis Zollernalbkreis wird auf die Aufnahme des Verkehrsunternehmens Omnibusverkehr Klumpp GmbH & Co. KG (Klumpp) als Vertragspartner verzichtet; stattdessen werden die auf dieses Verkehrsunternehmen fallenden Finanzierungsanteile für den Zeitraum 01.03.-31.05.2023 dem Landkreis Zollernalbkreis direkt zugerechnet.
- (2) Der Vertrag wird unbefristet geschlossen. Die Vertragspartner sind sich einig, dass mit Vertragsverhandlungen für einen Folgevertrag begonnen wird, sobald hinreichende Klarheit der konkreten Realisierung einer maßgeblich nachfrageorientierten EAV im naldo besteht. Ziel ist hierbei, möglichst zeitgleich hierzu dann auch die Vertriebsprovisionsabrechnung maßgeblich nachfrageorientiert vorzunehmen.
- (3) Dieser Vertrag kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von 12 Monaten auf das Jahresende gekündigt werden; im Hinblick auf eine mögliche Kündigung zum 31.12.2025 hätte die Kündigung zeitgleich mit der Vertragsunterzeichnung zu erfolgen. Bei einer Kündigung des naldo-Web-Shop-Betriebs müssen, soweit datenschutzrechtlich zulässig, alle Kundenunterlagen und alle Kundendaten in einem standardmäßigen EDV-Datenformat zu einem von naldo festgelegten Zeitpunkt an den naldo übermittelt werden. Das Recht auf außerordentliche Kündigung, z. B. bei signifikanter Erhöhung der Grundkosten gem. § 4 Abs. 5, aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (4) Ein Verkehrsunternehmen ohne naldo-Studi-Web-Shop-Betrieb scheidet ohne Kündigung aus diesem Vertrag aus, wenn der mit diesem Unternehmen geschlossene EZV/EAV bzw. naldo-ZAV endet.
- (5) Die Vertragspartner verpflichten sich nach einer Kündigung des Vertrages, bei der Fortführung des naldo unverzüglich Verhandlungen aufzunehmen mit dem Ziel, eine Abocenter-Lösung im Sinne dieses Vertrages zu erreichen.

§ 7

Zutritts- und Informationsrechte

- (1) naldo kann bei den naldo-Studi-Web-Shop-Betrieben – über die Regelungen von § 4 Abs. 4 hinausgehend - die ordnungsgemäße Abwicklung der naldo-Studi-Web-Shop-Verwaltung jederzeit prüfen oder auf seine Kosten überprüfen lassen.
- (2) Die naldo-Abocenter-Betriebe haben das Recht, die sie betreffenden Unterlagen beim naldo einzusehen.

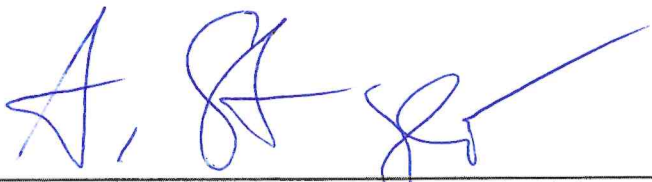


§ 8

Vertragliche Anpassungen

- (1) Sofern sich – über die Regelungen von § 1 Abs. 2-4 hinausgehend - die aus diesem Vertrag zugrunde liegenden rechtlichen Verhältnisse wesentlich ändern, wird – im Einvernehmen zwischen den Vertragspartnern - der Vertrag entsprechend angepasst. Das Gleiche gilt, wenn sich aus der Anwendung des Vertrages unbillige Härten ergeben.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen davon nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, im Einvernehmen die unwirksame Bestimmung durch eine Wirksame zu ersetzen, die der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt.
- (3) Zum konkreten Herbeiführen von „Einvernehmen zwischen den Vertragspartnern“ genügt eine entsprechende Beschlussfassung im Rahmen der sogenannten „naldo-Arbeitsgruppe“, sofern hierbei keine Gegenstimme abgegeben wurde und die Abstimmung grundsätzlich ohne Aufgabenträger erfolgte. Im Falle von Verkehrsunternehmen ohne naldo-Abocenter-Betrieb, bei denen keine Erlösverantwortung besteht, ist jedoch die Abstimmung durch den zuständigen Aufgabenträger anstelle des betreffenden Verkehrsunternehmens zulässig. Anpassungen zu diesem Vertrag werden als Nachtrag zum Vertrag festgehalten.
- (4) Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

Unterschriften der Vertragspartner


Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau GmbH (naldo) Hechingen, den 04. Sep. 2025

Verkehrsverbund naldo GmbH
Schlossplatz 1
72379 Hechingen



ppa. 

Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH (RAB)

Ulm, den 12.11.25

Görzen

RSV
Reutlinger Stadtverkehrsgesellschaft m.b.H.
Am Heilbrunnen 118
72766 Reutlingen

Reutlinger Stadtverkehrsgesellschaft mbH (RSV)

Reutlingen, den

4.9.2025

Handwritten signature



TüBus GmbH
Eisenhutstraße 6 | 72072 Tübingen
www.swtue.de/tuebus

TüBus GmbH

Tübingen, den 05.09.2025

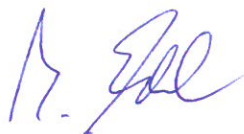


i.V. Oliver Kuppek



i.V. Max Zeilfelder

DB Regio AG Stuttgart,
den **26.09.2025**



Edel GmbH & Co. KG

Rottenburg a. N., den

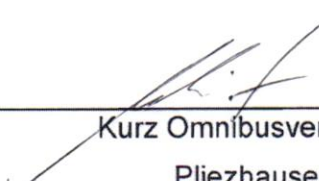
30.09. 2025

EDEL GmbH & Co. KG
EDEL - REISEN
Bellinostr. 10, 72108 Rottenburg a.N.
Tel. 07472 / 23091 • Fax 1233



KURZ OMNIBUSVERKEHR
GmbH

Oferdingerstraße 5
72124 Pliezhausen
info@omnibus-kurz.de


Kurz Omnibusverkehr GmbH

Pliezhausen, den 04.09.2025

Kreisverkehrsbetrieb Sigmaringen GmbH (KVB) KVB Sigmaringen GmbH i.v. <i>[Signature]</i> Gorheimer Allee 2 · Tel. 075 71-74 74 74-74 72488 Sigmaringen

OVR Omnibus-
Verkehr Ruoff

Wir sind  transdev

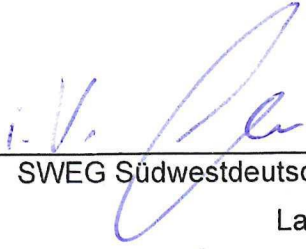
Omnibus-Verkehr Ruoff GmbH
Seewiesenstr. 19-23 • 71334 Waiblingen

Omnibus-Verkehr Ruoff GmbH

Waiblingen, den 29.09.2025

roBus GmbH
Siebenlindenstraße 19
72108 Rottenburg am Neckar

roBus GmbH / Stadtwerke Rottenburg am Neckar GmbH
Rottenburg a. N., den 22.09.25

	
SWEG Südwestdeutsche Landesverkehrs-GmbH	
Lahr, den 10.09.2025	
SWEG Südwestdeutsche Landesverkehrs-GmbH	
Rheinstraße 8, 77933 Lahr	

i.V. M. S.

Digital
unterschrieben von

Martin Selig

Datum: 2025.11.11

10:30:40 +01'00'

DB Regio Stuttgart GmbH (ex SWEG Bahn Stuttgart GmbH)

Stuttgart, den 11.11.2025

i.V. M. S.



**Zweckverband ÖPNV
im Ammertal**
Wilhelm-Keil-Straße 50
72072 Tübingen
ammertalbahn.de

Zweckverband ÖPNV im Ammertal (ZÖA)

Tübingen, den 15/9/25

22. Sep. 2025

K. Sander

Regionalverkehr Neckar-Donau GmbH (RND)

Böblingen, den 16.09.2025

Anlage

Anlage zu § 3 Abs. 5:

**„Vertrag zu SW-Pflege, Support und Hosting-Betrieb“ zwischen dem naldo und dem
Hersteller der von den naldo-Abocenter-Betrieben zu verwendenden Abo-
Vertriebssoftware vom 20./26.06.2024**

Siehe neun Folgeseiten.



Vertrag zu SW-Pflege, Support und Hosting-Betrieb

zwischen

GEVAS software GmbH
Nymphenburger Str. 14
80335 München

- nachstehend „Anbieter“ genannt -

und

Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau GmbH (naldo)
Schlossplatz 1
72379 Hechingen

- nachstehend „Kunde“ genannt -

§ 1 Vertragsgegenstand

1. Der Kunde hat vom Anbieter das Nutzungsrecht an den im beiliegenden Pflegeschein unter Abschnitt 1 genannten Programmen erworben, an denen der Anbieter ein Urheberrecht besitzt. Diese Programme werden mit diesem Vertrag unter Softwarepflege gestellt.
2. Der Anbieter übernimmt die Pflege der im Pflegeschein näher beschriebenen Programme. Der Pflegeschein ist Bestandteil dieses Vertrages. Wesentliche Erweiterungen der Programme (Upgrades) sind in einem gesonderten Nachtrag in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.
3. Weiterhin regelt die Vereinbarung den Betrieb der vom Kunden eingesetzten SW-Produkte des Anbieters sowie Art und Umfang der eingeschlossenen Support-Dienstleistungen des Anbieters.
4. Die Vereinbarung umfasst
 - a. den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software,
 - b. die Aktualisierung der Software (Updating),
 - c. den technischen Betrieb der SW-Produkte in einer „Private Cloud“-Umgebung
 - d. die Dokumentation der durchgeführten Arbeiten
 - e. die Beratung des Kunden gemäß § 4
 - f. periodische Pflegeleistungen wie Software-Tests etc.
5. Der technische Betrieb (Hosting) umfasst die
 - a. Bereitstellung der Serverinfrastruktur und Drittlizenzen (Betriebssysteme, Datenbank, etc.)
 - b. Betreuung und Administration des Systems (inkl. Datensicherungen und System-Updates)
 - c. Bereitstellung und Wartung von gesicherten Fernzugriffsmöglichkeiten für den Kunden
6. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Sie kann im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Nicht Gegenstand dieses Vertrages sind weiterhin Schäden und Störungen, die durch nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden. Dafür beauftragte Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters berechnet.

§ 2 Leistungsumfang SW-Pflege

1. Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.
2. Der Anbieter wird auf vom Kunden mitgeteilte Fehlermeldungen gemäß den in §3 vereinbarten Fristen und Ablaufschritten reagieren.
3. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Updates zu beseitigen. Ein Fehler gilt dann als wesentlich, wenn der zugesicherte Funktionsumfang in erheblicher Weise beeinträchtigt ist. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß §3 obliegenden Mitwirkungspflichten.
4. Die Pflegearbeiten werden aufgrund des Hosting-Betriebs direkt vom Anbieter auf den zur Verfügung gestellten virtuellen Servern durchgeführt. Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten vorab zu unterrichten, wenn dadurch eine Unterbrechung des laufenden Betriebs erforderlich wird. Über geplante Updates wird der Anbieter den Kunden angemessene Zeit im Voraus unterrichten.
5. Die Software-Pflege erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den im Pflegeschein bezeichneten Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Anbieter zur Verfügung.
6. Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.
7. Bei der Pflege der überlassenen Software wird der Anbieter regelmäßig die neueste Programmversion installieren. Gepflegt wird dann nur noch diese Programmversion. In gleicher Weise ist vom Anbieter die dazugehörige Dokumentation anzupassen. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und bei technischer Gegebenheit können ältere Programmversionen bis zu einer maximalen Dauer von 6 Monaten weiterbetrieben werden.
8. Nicht vom Vertrag erfasst sind zusätzliche Leistungen (z.B. individuell vom Kunden gewünschte Anpassungen, Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems des Kunden). Diese übernimmt der Anbieter auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze des Anbieters.
9. Durch den Anbieter werden zyklisch ordnungsgemäße Datensicherungen durchgeführt und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß gepflegt und gewartet. Der Anbieter schützt die eingesetzte Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware.

§ 3 Fehlerbehebung

1. Die Fehlerbehebung wird unterstützt durch die Bereitstellung eines Ticketsystems:
 - a) Der Anbieter stellt für den Kunden ein webbasiertes Ticketsystem bereit, mit dem Informationen über Softwareprobleme an den Anbieter übermittelt werden können.
 - b) Das Ticketsystem wird so ausgestaltet, dass sowohl Probleme mit der Software gemeldet als auch der Status und die Eintragungen zu früheren Meldungen verfolgt werden können. Bei allen Statusänderungen erfolgt eine automatische E-Mail-Benachrichtigung.
2. Es werden folgende Dringlichkeitsstufen für die Problem-Analyse und -Lösung festgelegt:

- a) Dringlichkeitsstufe 1 („Blocker“): Ausfall zentraler betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software benötigt werden und deren fehlerfreier Ablauf aufgrund der betrieblichen Belange des Kunden unmittelbar erforderlich ist;
 - b) Dringlichkeitsstufe 2 („Kritisch“): Ausfall betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung benötigt werden;
 - c) Dringlichkeitsstufe 3: „Wichtig“.
3. Zuweisung und Analyse von gemeldeten Softwareproblemen
- a) Jedes durch das Ticketsystem übermittelte Softwareproblem wird vom Anbieter analysiert, einer Dringlichkeitsstufe zugeordnet und einem zuständigen Bearbeiter zugewiesen.
 - b) Eine Zuweisung erfolgt nicht, wenn die Analyse ergibt, dass es sich um ein Softwareproblem handelt, welches nicht von dieser Vereinbarung erfasst wird. In diesem Fall macht der Anbieter eine entsprechende Mitteilung über das Ticketsystem an den Kunden.
 - c) Für den Beginn der Fehleranalyse werden die folgenden Reaktionszeiten innerhalb der üblichen Bürozeiten (Mo.- Do. 8:30 – 17:00 Uhr, Fr. 8:30 – 12:00 Uhr) vereinbart:
 - i. Dringlichkeitsstufe 1: Zwei Stunden nach Eingang der Meldung.
 - ii. Dringlichkeitsstufe 2: Fünf Stunden nach Eingang der Meldung.
 - iii. Dringlichkeitsstufe 3: Zwei Werkzeuge.
4. Problemlösung
- a) Für die Problembeseitigung werden folgende Vorgehensweisen und Beseitigungsfristen vereinbart:
 - i. Dringlichkeitsstufe 1: der Anbieter führt die Problembeseitigung mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln auch über die normale Arbeitszeit hinaus durch, um zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben; spätestens 2 Werkzeuge nach Eingang der Fehlermeldung muss ein Fehler der Dringlichkeitsstufe 1 beseitigt sein.
 - ii. Dringlichkeitsstufe 2: der Anbieter führt die Problembeseitigung mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln während der allgemeinen Geschäftszeit durch, um zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben; spätestens 4 Werkzeuge nach Eingang der Fehlermeldung muss ein Fehler der Dringlichkeitsstufe 2 beseitigt sein.
 - iii. Dringlichkeitsstufe 3: der Anbieter führt die Problembeseitigung nach Zweckmäßigkeit binnen zwei Wochen nach Meldungseingang durch.
 - b) Der Status der Meldung im Ticketsystem wird nach einer erfolgreichen Problemlösung auf "erledigt" („solved“) verändert.

§ 4 Leistungen im Rahmen des Supports

- 1. Im Rahmen des Supports stellt der Anbieter einen Hotline-Service für Anwender des Kunden (über ein Ticketsystem, E-Mail, Telefon) während der üblichen Bürozeiten zur Verfügung.
- 2. Erweiterte Hilfestellung und Beratung bei Problemen in der SW-Nutzung:
 - a) Schwierigkeiten im Umgang bzw. mit der Bedienung der Programmkomponenten.
 - b) Behebung bzw. Hilfestellung bei der Behebung von Fehlern, die durch Fehlbedienung entstanden sind.
 - c) Unterstützung bei den immer wiederkehrenden und z.T. sehr komplexen Fragestellungen zu Abrechnungsvorgängen.
 - d) Korrigierende Eingriffe in die Datenbank zur Arbeitserleichterung bzw. Unterstützung der Ausgabestelle, wenn die manuelle Bearbeitung durch die Anwender sehr aufwändig wäre.



- e) Erstellungen zusätzlicher Auswertungen bzw. Analysen aus der Datenbank bei besonderen Anlässen.
3. Verwaltung aller Kunden-internen und externen User (Schulsekretariate, Schulträger, Landratsämter) in Abstimmung bzw. Freigabe/Beauftragung durch den Kunden.
 4. Erweiterte Fehlersuche: der Anbieter bemüht sich auch um die Beseitigung von Fehlern, wenn der Verdacht besteht, dass die Ursache des Fehlers außerhalb der vom Anbieter lizenzierten bzw. im Rahmen des Systembetriebs zur Verfügung gestellten Software zu suchen ist. Der Anbieter koordiniert in einem solchen Falle im Rahmen der zumutbaren Möglichkeiten die zuständigen Dritt-Lieferanten (Hardware und Software), bis der Fehler lokalisiert ist und behoben werden kann. PUBLIQ bleibt auch während der Fehlersuche bis auf die durch die fehlerhafte Dritt-Software verursachten Einschränkungen für den Kunden nutzbar.
 5. Moderation und Abstimmung von Anforderungen und SW- und Ablauf-Umstellungen zwischen den beteiligten Mandanten im Gesamtsystem.
 6. Kleinere Dienstleistungen (z.B. spezielle Auswertungen aus der Datenbank, Versorgungsergänzung mittels Skript einspielung in der Datenbank) werden im Rahmen der Supportvereinbarung nach Ermessen des Anbieters ohne gesonderte Vergütung durchgeführt.

§ 5 Durchführung des Betriebs

1. Die betreuten Software-Systeme bzw. -Programme werden vom Anbieter in einer ausfallgesicherten „Private Cloud“ in einem ISO-zertifizierten Rechenzentrum mit Standort Deutschland betrieben.
2. Der Anbieter ist für die Bereitstellung und Sicherheit der System-Remotezugänge für den Kunden verantwortlich. Die erforderlichen Konfigurationen für die Remote-Zugänge sind auf Seiten des Kunden ist in Abstimmung mit dem Anbieter durchzuführen.
3. Der Kunde benennt diejenigen Mitarbeiter, die als Ansprechpartner für alle Fragen zuständig sind, die im Zusammenhang mit dem Betrieb auftreten (nachfolgend bezeichnet als "autorisierte Mitarbeiter"). Die autorisierten Mitarbeiter müssen über die notwendigen technischen Kenntnisse verfügen, um bei der Problemanalyse und -beseitigung die Anweisungen und Lösungsvorschläge des Anbieters umsetzen zu können. Änderungen hinsichtlich der Personen der autorisierten Mitarbeiter sind dem Anbieter in schriftlicher Form anzuzeigen.
4. Die Kommunikation bei der Durchführung des Betriebs soll primär über das Ticketsystem, notfalls per E-Mail, Telefon oder anderen Online-Medien erfolgen. Der Kunde wird die Kontaktdaten der Ansprechpartner unverzüglich nach deren Benennung mitteilen. Änderungen der Kontaktdaten sind in Textform anzuzeigen.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung in schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
2. Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.



3. Der Kunde hat die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Remote-Zugänge gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, sowie gegen den Upload von Viren, Trojanern und sonstiger Schadsoftware zu schützen. Dazu gehören die Beachtung aller Maßnahmen zum Datenschutz sowie insbesondere der Schutz der eingesetzten Client-PC vor Schadsoftware oder unbefugten Zugriffen.

§ 7 Beratung per Telefon, E-Mail und Remote-Sitzungen

1. Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und seine Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch und/oder per E-Mail bzw. per Remote-Sitzung Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.
2. Der Kunde erreicht den Anbieter dazu an regulären Werktagen am Standort München von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Freitag bis 15:00 Uhr) unter den ihm gesondert mitgeteilten Kontaktdaten.
3. Eine zeitlich darüberhinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

§ 8 Vergütung

1. Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters sind im Pflegschein in Abschnitt 2 aufgeführt.
2. Die genannten Pflege- und Betriebskosten werden mit Vertragsbeginn für zunächst zwei Jahre festgeschrieben und werden danach unter Einbeziehung der Entwicklung der wesentlichen Kostenfaktoren (Verbraucherpreisindex, aktuelle Antrags-Zahlen, Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme) für jeweils zwei Jahre neu ausgehandelt.
3. Die Vergütung ist jeweils jährlich im Voraus bzw. bei Abhängigkeit von Abonnentenzahlen im Nachgang zum Abrechnungszeitraum zu bezahlen. Die erste jährliche Zahlung wird nach Unterzeichnung dieses Vertrages zum Beginn des Produktivbetriebs und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig. Zu den genannten Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

§ 9 Geheimhaltung und Datenschutz

1. Beide Parteien haben über alle ihnen bekanntwerdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
2. Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten weder zu erheben noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.
3. Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 9 Absatz 1 gesondert in Textform zu verpflichten.
4. Beim Hosting der Anwendung (nach § 5 dieses Vertrags) bzw. der Einschaltung von Subunternehmern sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien in einem gesonderten Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung zu vereinbaren.

§ 10 Nutzungsrechte

1. Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
2. Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 11 Fremde Rechte

1. Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass seine geschuldeten Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Sollte sich herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, wird der Anbieter dem Kunden auf eigene Kosten und nach seiner Wahl die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder seine Leistung so abändern, dass Rechte Dritter nicht mehr beeinträchtigt werden und alle dafür erforderlichen Aufwendungen ersetzen.
2. Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, die Programme zu bearbeiten oder zu ändern, für den Kunden zu bearbeiten oder zu ändern (z.B. Schnittstellen zu Bestandsprogrammen). Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

§ 12 Gewährleistung

1. Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die gemäß Angebot spezifizierten Funktionen aufweist. Fehlerbehebungen, die im Rahmen der Gewährleistungen aus der Softwarepflege geregelt sind, werden nicht separat berechnet.
2. Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem neuesten Stand bewährter Technik aus.
3. Erweist sich die Beseitigung eines wesentlichen Fehlers (im Sinne des § 3 Absatz 2 dieses Vertrags) als mit vertretbaren wirtschaftlichen Mitteln nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweichlösung entwickeln.
4. Kommt der Anbieter der Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb der in § 3 Absatz 4 dieses Vertrags genannten Fristen nicht nach, so hat der Kunde eine angemessene Nachfrist zu setzen. Danach kann der Kunde entweder den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, Herabsetzung der Vergütung oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.
5. Im Falle von Schadensersatz und Rücktritt bedarf es keiner Fristsetzung, wenn der Anbieter die Mängelbeseitigung verweigert, wenn die Mängelbeseitigung fehlgeschlagen oder dem Kunden unzumutbar ist.
6. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Zugang der Mängelanzeige.

§ 13 Haftung des Anbieters

1. Die Vereinbarungspartner sind sich darüber einig, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Softwarefehler unter allen Anwendungsbereichen völlig auszuschließen.
2. Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln und grober Fahrlässigkeit - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.
3. Im Übrigen haftet der Anbieter bei leichter Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst er-

möglichst und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).

4. Die Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise zugunsten der Organe, sonstigen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

§ 14 Laufzeit des Vertrages

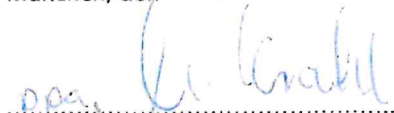
1. Der Vertrag beginnt nach seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien zu dem vereinbarten Beginn des produktiven Betriebs.
2. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von sechs Monaten zum Monatsende in Textform gekündigt werden.
3. Der Vertrag kann darüber hinaus von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde aufgrund höherer Gewalt nicht mehr in der Lage ist, die Software weiter zu nutzen, oder wenn beim Anbieter ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird. Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
4. Entscheidet sich der Kunde zu einer Kündigung des kombinierten SW-Pflege- und Betriebs-Vertrages, weil er den Betrieb des PUBLIQ-Systems mit seinen erworbenen PUBLIQ-Lizenzen selbst übernehmen will, muss ein neuer SW-Pflegevertrag für die geänderte Betriebssituation ausgehandelt werden. Alle Folgekosten einer Installation für den Eigenbetrieb obliegen dem Kunden.

§ 15 Sonstiges

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters (München).

München, den

26.06.2024

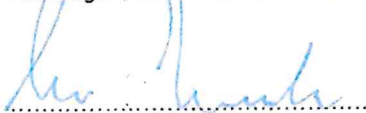


GEVAS software GmbH
 **GEVAS**
software

Anlage:
Pflegeschein
GEVAS software GmbH
Hofmühlburger Str. 14 • D-80335 München
Telefon +49 89 255597-0 • Fax -66

Hechingen, den

20.06.24



VV Neckar-Alb-Donau GmbH

Verkehrsverbund naldö GmbH
Schlossplatz 1
72379 Hechingen



Anlage

Pflegeschein zur SW-Pflege-, Support- und Betriebsvereinbarung für lizenzierte Anwender-Software

zwischen

*GEVAS software GmbH
Nymphenburger Str. 14
80335 München*

und

*Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau GmbH (naldo)
Schlossplatz 1
72379 Hechingen*

vom 20.02.2024

Beginn: 16.01.2023

1. Lizenzierte Software

Programmname: **PUBLIQ.ticketing®** für die Verwaltung von Erwachsenen-Abos

- a) Hintergrund-System **PUBLIQ.ticketing V4.x** mit Windows-Clients und Datenbank
- b) Abrechnungskomponente **ARK**
- c) KVP-Komponenten nach VDV-KA , inkl. Modul für Barcode-Erzeugung
- d) Kundenportal zur kundenseitigen Bestellung/Verwaltung von Abo-Verträgen

2. Leistungen

Siehe Vertrag zu SW-Pflege, Support und Hosting-Betrieb

3. Wartungskosten für Drittlizenzen (Stand 31.12.2023)

- a) **AMCON** SW-Pflegekosten p. a. netto € 15.000,-
- b) **IDENTA** SW-Pflegekosten (ab Q2/24 Pos. A 3.2) p. a. netto € 3.000,-
- c) **DAASI** Betriebs- und SW-Pflegekosten p. a. netto € 2.500,-

4. Betriebskosten für PUBLIQ

Anzahl Abos Im Intervall	Kosten pro Abo im Intervall	Kosten gesamt (netto)	Durchschnittspreis pro Abo (netto)
$n = 10.000$	2,00 €	$n * 2,00 €$	2,00 €
$10.001 \leq n \leq 20.000$	1,65 €	$(n-10.000) * 1,65 € + 20.000 €$	2,00 € - 1,83 €
$20.001 \leq n \leq 30.000$	1,30 €	$(n-20.000) * 1,30 € + 36.500 €$	1,83 € - 1,65 €
$30.001 \leq n \leq 40.000$	1,20 €	$(n-30.000) * 1,20 € + 49.500 €$	1,65 € - 1,54 €
$40.001 \leq n \leq 50.000$	1,00 €	$(n-40.000) * 1,00 € + 61.500 €$	1,54 € - 1,43 €
$50.001 \leq n \leq 65.000$	0,80 €	$(n-50.000) * 0,80 € + 71.500 €$	1,43 € - 1,28 €
$65.001 \leq n \leq 80.000$	0,50 €	$(n-65.000) * 0,50 € + 83.500 €$	1,28 € - 1,13 €
$80.001 \leq n \leq 100.000$	0,25 €	$(n-80.000) * 1,15 € + 91.000 €$	1,13 € - 0,96 €

Die Betriebskosten werden ab Erst-Inbetriebnahme im Verbundgebiet immer jährlich im Voraus zum Beginn eines Kalenderjahres zur Zahlung fällig. Dabei wird bei den Abo-abhängigen Kosten von einem Mengengerüst auf Basis der Vorjahreszahlen ausgegangen (=Planwert). Mit Beginn eines neuen Jahres wird die Abrechnung für das vergangene Jahr anhand der realen Zahlen (=Istwert) korrigiert. Die Kosten für das Jahr mit der Betriebsaufnahme werden davon abweichend im Nachgang - anteilig zu den tatsächlich operativen Monaten - berechnet.

Mit Annahme des Angebots wird der Betrieb des Systems erstmals bis Ende 2024 beauftragt. Die genannten Betriebskosten sind bis Ende 2024 festgeschrieben und werden danach unter Einbeziehung der Entwicklung der wesentlichen Kostenfaktoren (Verbraucherpreisindex, aktuelle Antrags- bzw. Abo-Zahlen, Supportaufwand) für jeweils zwei Jahre neu ausgehandelt.

Für den Systembetrieb wird aus Kostengründen keine 7x24-Hochverfügbarkeit vereinbart; Support und Störungsbeseitigung sind während der üblichen Bürozeiten an Werktagen verfügbar.

3. Systemverantwortliche des Kunden

Frau Anne Lohmüller anne.lohmueller@naldo.de
Herr Martin Ostheimer martin.ostheimer@naldo.de
Herr Volker Frey volker.frey@naldo.de

4. Systemverantwortliche des Anbieters

Herr Michael Krah, Abteilungsleiter/Prokurist, michael.krah@gevas.de, +49 89 255597-32
Frau Natascha Weidner, Entwicklung, natascha.weidner@gevas.de, +49 89 255597-0
Herr Marcel Kurdum, Entwicklung, marcel.kurdum@gevas.de, +49 89 255597-0
Herr Thomas Kulczycki, Teamleiter Linz, thomas.kulczycki@gevas.at
Frau Susanne Schachl, Support, susanne.schachl@gevas.de, +49 89 255597-27