

Qualitätsvereinbarung

zwischen der

Stadt Aachen

und

**Anbietern von Elektro-Tretroller
Verleihsystemen**

(Stand:01.11.2020)

Zur Qualitätssicherung und Akzeptanzsteigerung von Elektro-Tretroller-Verleihsystemen in der Stadt Aachen sind für den Anbieter Vorgaben zu berücksichtigen. Das Aufstellen der Elektro-Tretroller erfolgt im gegenseitigen Einverständnis nach folgenden Gesichtspunkten:

1. Grundsätzliche Regelung

Das Aufstellen erfolgt nach den Regeln der StVO und entsprechenden Regelwerken und Hinweisen

- Konkrete Verbotszonen sind mit der Stadt Aachen abzustimmen
- Keine Abstellung in der in Anlage 1 (Übersichtskarte) gekennzeichneten Flächen
- Keine Abstellung in städtebaulich sensiblen Bereichen
- Keine Abstellung in Grün- und Parkanlagen sowie Grünstreifen
- Sind Mobilstationen vorhanden, so soll in Zusammenarbeit mit dem Betreiber forciert werden, dass E-Tretroller-Anbieter dort eingebunden werden
- Die Elektro-Tretroller dürfen den fließenden Verkehr (auch Fußgänger, Radfahrer und insbesondere Rollstuhl- und Rollator-Nutzer) nicht behindern
- Gehweghinterkanten und taktile Elemente müssen freigehalten werden, um Sehbeeinträchtigten ungehinderte Mobilität zu ermöglichen.
- Gehwegbreiten von mindestens 2,00 m müssen freigehalten werden

2. Ausbringung des Leihangebotes

- 2.1. Die Vorgaben der Übersichtskarte für Elektro-Tretroller-Verleih sind hinsichtlich der Ausbringung von Leihangeboten zu befolgen (siehe Anhang 1):
- 2.2. Sollten zukünftig bauliche oder markierungstechnische Maßnahmen im öffentlichen Raum vorgesehen sein, sind diese mit der Stadtverwaltung abzustimmen und von der Verwaltung zu genehmigen.
- 2.3. Bei Veranstaltungen hat der Anbieter nach Aufforderung der Verwaltung bzw. Polizei und Feuerwehr zusätzliche Bereiche temporär freizuhalten.
- 2.4. Die verbindlichen Standorte zur Ausbringung der E-Roller sind in Karte 1 dargestellt. Bei Ausbringung oder Umverteilung dürfen maximal sechs Elektro-Tretroller an einem Standort vorhanden sein (Umkreis 50 m)
Nach Abstimmung mit der Verwaltung ist bei einem stadtweiten Bediengebiet für die Außenbereiche eine größere Anzahl möglich. Die Anpassung erfolgt standortbezogen.
- 2.5. Das Unternehmen muss den reibungslosen Ablauf des Verleihsystems gewährleisten und die entsprechende Qualität erhalten.

3. Qualitätssicherung & Kooperationen

- 3.1. Der Anbieter muss dafür Sorge tragen, dass die Elektro-Tretroller zu jeder Zeit fahrtüchtig und nach den oben festgehaltenen Regeln abgestellt sind.
- 3.2. Die Stadt Aachen macht darauf aufmerksam, dass für Anwendungen im

Stadtgebiet Aachen die Vorgaben der Delegierten EU Verordnung Nr. 2017/1926 „Bereitstellung EU- weiter multimodaler Reiseinformationsdienste“ zu erfüllen sind und entsprechende Daten zum Verkehrsangebot auf dem nationalen Zugangspunkt bereit zu stellen sind. Der Stadt Aachen soll zu diesen Informationen freier Zugang und unbeschränkte Verwendungsrechte eingeräumt werden.

- 3.3. Zur Qualitätssicherung werden der Stadt Aachen unentgeltlich folgende Daten zur Verfügung gestellt. Die Nutzung sensibler Daten erfolgt lediglich für verwaltungsinterne Zwecke und in anonymisierter Form.
- a) Anzahl der angebotenen Fahrzeuge (tageweise, Durchschnitt pro Tag, insgesamt eingesetzte Fahrzeuge)
 - b) Gesamtanzahl aller Fahrten
 - c) zurückgelegte Gesamtkilometer
 - d) Anzahl Fahrten pro Fahrzeug pro Tag
 - e) Anzahl zurückgelegte Kilometer pro Fahrzeug pro Tag
 - f) durchschnittliche Fahrdauer pro Fahrzeug pro Tag
 - g) durchschnittliche Fahrdauer und -strecke pro Leihvorgang
 - h) Anzahl und Örtlichkeiten der Ausbringstandorte (Karte)
 - i) Standorte, mit den meisten bzw. wenigsten Leihvorgängen
 - j) Standorte, an denen der Leihvorgang am häufigsten beendet wurde
 - k) Anzahl von Sachbeschädigungen
 - l) Anzahl von erfassten Unfällen
- 3.4. Die Anzahl der angebotenen Fahrzeuge wird zu Beginn des Leihgeschäftes sowie bei jeder Änderung im laufenden Betrieb mitgeteilt. Die Mitteilung zu den Punkten b) – l) erfolgt monatlich. Die Bereitstellung erfolgt in einem abzustimmenden Dateiformat.
- 3.5. Die Daten dienen verwaltungsintern zur fortlaufenden Abstimmung und Optimierung der Leihangebote. Alle Daten werden in anonymisierter Form gemäß der DSGVO zur Verfügung gestellt. Eine Veröffentlichung der Punkte b)-l) erfolgt nur nach Rücksprache mit dem jeweiligen Anbieter.
- 3.6. Zur Qualitätssicherung des Leihangebotes und zur Optimierung zukünftiger Verkehrsplanungen und ordnungsrechtlicher Entscheidungen, behält sich die Stadt Aachen vor, zukünftig Evaluationen durchzuführen. Diese dienen dazu, durch die Erkenntnisse aus dem Nutzerverhalten Rückschlüsse auf das aktuelle und zukünftige Nutzerverhalten zu ziehen. Der Anbieter erklärt sich zu einer aktiven Mitarbeit bereit.
- 3.7. Vor dem Hintergrund einer seitens der Stadt gewünschten Bündelung von multimodalen Mobilitätsangeboten soll der Anbieter eine Programmierschnittstelle (API) zu seinem Hintergrundsystem bereitstellen. Darüber soll die Integration in den Plattformen der lokalen Mobilitätsdienstleister ASEAG (Mobility Broker) und AVV (Zentrale Vertriebsplattform) erfolgen, so dass das Bedienungsgebiet, die Stationen, die Standorte der einzelnen Tretroller, sowie deren Verfügbarkeit und ggf. Reichweite / Ladezustand online nachgeschaut werden können und eine Preisauskunft, die Buchung und gfs. die Abrechnung der Elektro-Tretroller über die o.g. Plattformen möglich ist.
- 3.8. Die Anmietung eines E-Tretrollers soll für den ÖPNV-Kunden einen Mehrwert darstellen, dazu soll die zentrale ÖPNV-EFM-Karte zusammen

mit dem zugehörigen Abo-Vertrag Zugang zu verschiedenen Mobilitätsdiensten bieten und z.B. durch spezielle Abo-Modelle, die die Nutzung eines E-Tretroller-Systems beinhalten („Abo plus E-Scooter-Sharing“) ergänzt werden.

4. Feedbackprozess

- 4.1. Beschwerden über abgestellte Elektro-Tretroller sind binnen 24 Stunden zu prüfen und gegebenenfalls Maßnahmen zu ergreifen. Erfolgt dies nicht, werden die Roller auf Kosten des Anbieters entfernt.
- 4.2. Der Anbieter protokolliert die Behebung mit einer entsprechenden Mitteilung an den Beschwerdeführer inklusive eines „Nachher-Fotos“.
- 4.3. Der Anbieter benennt einen direkten Ansprechpartner, der Anfragen binnen 24 Stunden beantwortet.

5. Kundenservice

- 5.1. Dem Kunden werden oben genannte Vorgaben vor Vertragsabschluss mitgeteilt und dieser muss diesen vor Beginn des Vertragsverhältnisses zustimmen.
- 5.2. Wenn sich Bürgerinnen und Bürger direkt an den Anbieter wenden, wird die Verwaltung über die Meldung zeitnah informiert.

6. Beendigung des Leihangebotes

- 6.1. Der Anbieter teilt der Verwaltung rechtzeitig die Beendigung des Angebotes mit.
- 6.2. Der Anbieter ist bei Beendigung des Angebotes dazu verpflichtet, sein Eigentum schnellstmöglich aus dem Stadtgebiet zu entfernen. Wenn dies trotz zusätzlicher Aufforderung seitens der Stadt nicht erfolgt, wird das Leihangebot durch die Stadt Aachen entfernt. Der Anbieter trägt hierbei sämtliche anfallenden Kosten für Transport und Lagerung.

7. Änderungen bzw. Ergänzungen

Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform und entfalten erst nach entsprechender Aufnahme in die Qualitätsvereinbarung ihre Wirkung. Die Qualitätsvereinbarung wird entsprechend ergänzt bzw. geändert.

Aachen, den xx.xx.xxxx

Sibylle Keupen
Oberbürgermeisterin der Stadt Aachen

Anbieter E-Tretrollerverleihsystem