

Zusätzliche Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung für das Linienbündel Babenhausen (Los Babenhausen)

Die DADINA - Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation, die kvgOF Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach mbH, der Landkreis Miltenberg und der Landkreis Aschaffenburg haben als zuständige Behörden im Sinne der VO (EG) Nr. 1370/2007 ihre Absicht zur Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags (ÖDA) über öffentliche Personenverkehrsdienste im Linienbündel „Babenhausen“ gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 PBefG im EU-Amtsblatt bekannt gemacht. Nachstehend werden hierzu gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 PBefG Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards angegeben, die mit dem ÖDA verbunden sein werden. Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung dieser Anforderungen finden sich in Abschnitt VI.1.) der vorgenannten Veröffentlichung.

1 Anforderungen an die Betriebsdurchführung

1.1 Allgemeines

Weisungen und Festlegungen des Betriebsleiters nach § 8 Betriebsordnung Straßenbahn (BOStrab), bzw. des jeweiligen Betriebsleiters nach §4 der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) werden nicht eingeschränkt. Der jeweilige Betriebsleiter informiert die Aufgabenträger zeitnah über alle seine Weisungen und Festlegungen, die das Unternehmen daran hindern, nach den Vorgaben des Nahverkehrsplans zu handeln.

1.2 Fahrzeuge

1.2.1 Allgemeines

1.2.1.1 Bus

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Der Unternehmer gewährleistet gem. § 35 StVZO den Einsatz von Kraftfahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.

1.2.2 Erscheinungsbild der Fahrzeuge

- (1) Die Fahrzeuge sind mit einer weißen Grundlackierung zu versehen und mit den RMV-Designelementen Dachbänderole, RMV-Heck- und -Seitenlogo, sowie RMV-Frontlogo zu bekleben. Die Designelemente (Klebefolien) werden vom RMV nach Anforderung kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die RMV-Designelemente sind bei Beschädigung durch den Unternehmer auf seine Kosten zu ersetzen.

- (2) Werbeanbringungen am oder im Fahrzeug sind nur zulässig, wenn sie den Grundsätzen und Verhaltensregeln des Deutschen Werberates entsprechen. Sie dürfen den Zielen des ÖPNV nicht grob zuwiderlaufen. Die Beklebung von Fensterflächen darf maximal 20% der vorhandenen Fensterflächen (exklusive Frontscheibe) betragen.
- (3) Von den Aufgabenträgern kostenfrei zur Verfügung gestellte Informationen, insbesondere Linienverlaufs- oder Liniennetzpläne sind vom Unternehmer im Fahrzeug anzubringen. Ggf. sind zusätzliche Fahrgastinformationen, wie die Information zum erhöhten Beförderungsentgelt, anzubringen.

1.2.3 Kapazitäten

1.2.3.1 Allgemeines

Der Unternehmer hat für ausreichende Beförderungskapazitäten zu sorgen. Dabei ist entsprechend PBefG §22 sicherzustellen, dass jeder Fahrgast mit der von ihm gewählten Fahrplanfahrt befördert werden kann. Ggf. sind, eine Bestellung durch die Aufgabenträger vorausgesetzt, Verstärkerfahrzeuge einzusetzen oder es ist eine Taktverdichtung vorzunehmen.

1.2.3.2 Bus

- (1) Für **Gelenkbusse (ca. 18m)** gelten folgende Mindestvorgaben:
 - Zulassung für mind. 120 Fahrgäste im Linienverkehr nach §42 PBefG.
 - Mindestens 40 Sitzplätze (Klappsitze nicht anrechenbar).
- (2) Für **Standardbusse (ca. 12m)** gelten folgende Mindestvorgaben:
 - Zulassung für mind. 75 Fahrgäste im Linienverkehr nach §42 PBefG.
 - Mindestens 30 Sitzplätze (Klappsitze nicht anrechenbar).
- (3) Für **Midibusse, Großraumbusse (> 18,75m) und Doppelstockbusse** werden die Sitz- und Stehplatzkapazitäten nach den Erfordernissen auf der Linie zwischen den Aufgabenträgern und dem Unternehmen abgestimmt.

1.2.4 Mindestanforderungen bzgl. der Fahrzeuge

Niederflurigkeit

- (1) Es sind ausschließlich Niederflur- oder Low-Entry-Fahrzeuge einzusetzen. Bei Linien mit besonderen Anforderungen (z. B. Flughafenverkehre) kann in Abstimmung zwischen den Aufgabenträgern und dem Unternehmen ausnahmsweise auf Niederflurigkeit verzichtet werden.
- (2) Es ist eine Absenkvorrichtung (Kneeling) vorzusehen. Max. Einstiegshöhe unabsenkt: 300 - 360 mm; Absenkbarkeit der Einstiegskante bei Bussen um 50 – 80 mm (an Tür 1 und 2).

- (3) Von Hand zu betätigende Rollstuhlrampe vorzugsweise an Tür 2, die Ruftaste befindet sich in unmittelbarer Nähe der Türbetätigung von außen bzw. des Rollstuhlplatzes im Innenraum

Multifunktionsbereiche

- (1) Der Rollstuhlstellplatz ist nach den Bestimmungen von Anhang VII zur EU-Richtlinie 2001/85/EG (min. 750x1.300mm je Rollstuhlstellplatz) auszulegen. Gemäß EU-Richtlinie 2001/85/EG, Anhang VII, Ziff. 3.8.3 ist der Rollstuhlstellplatz mit einer Halte- oder Rückenlehne auszustatten.
- (2) Eine vom Rollstuhlstellplatz gut zugängliche Haltewunsch- und Ruftaste ist vorzusehen.
- (3) Weitere Klappsitze sind nach Bedarf einzubauen.

Sicherheit

Bei allen Fahrzeugen Türsicherung mit Anfahrsperrung. Es ist eine Videoüberwachung in allen neu beschafften Fahrzeugen einzurichten. Neubeschaffte Busse sind mit Abbiegeassistenten auszurüsten.

Innenausstattung

Sitze mit gepolsterter Sitzfläche und Rückenlehnen in einheitlicher Farbgebung und Bemusterung, Einhaltung eines Abstandes „H“ von 680 mm zwischen den Sitzen gemäß Abbildung 12 Anhang III zur EU-Richtlinie 2001/85/EG.

Waagrechte Decken-Haltestangen längs des Ganges senkrechte Haltestangen mit Haltewunsch Tasten an jeder Sitzreihe abwechselnd links und rechts des Ganges, sowie im Bereich der Türen. Handgriffe an den gangseitigen Sitzen, sofern keine senkrechte Haltestange vorhanden.

Komfort

- (1) Leistungsfähige Heizungs- und Lüftungsanlage, Klimaanlage für Fahrgastraum nach Vorgabe der VDV-Schrift 236 oder 236/1. Die Verwendung von umweltfreundlichen Kältemitteln (CO₂) wird angestrebt.
- (2) Mindestens ein Abfallbehälter in jedem Fahrzeug.

Fahrgastinformation innen

Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage über Sprachspeicher. Optische Haltestellenanzeige (elektronische Anzeige der nächsten Haltestelle und der Liniennummer sowie „Wagen hält“) in jedem starren Fahrzeugteil. Die Ansteuerung der akustischen und optischen Informationseinrichtungen im Fahrzeug erfolgt über Schnittstelle nach Norm VDV 300 durch die Geräte des Verkehrsmanagementsystems (VMS). Die Lieferung der Ansage-/Anzeigetexte für das VMS erfolgt durch den Unternehmer.

Fahrgastinformation außen

Fahrgastinformation außen gemäß § 33 BOKraft bzw. § 46 BOStrab über zentral vom VMS über die VDV-300-Schnittstelle steuerbare Anzeigen:

- (1) an der Fahrzeugfront (darstellbare Schrifthöhe mind. 200 mm, Sichtfeldbreite mind. 1500 mm)
- (2) an der Einstiegsseite (Möglichkeit zur zweizeiligen Darstellung mit einer Schrifthöhe von mind. 60 mm, Sichtfeldbreite mind. 1000 mm)
- (3) am Fahrzeugheck (Schrifthöhe mind. 150 mm, ausreichende Sichtfeldbreite für Darstellung von mind. 4 Ziffern)
- (4) Außenlautsprecher
- (5) Beleuchtung der Außenanzeigen bei Dunkelheit.

1.2.4.1 Umweltstandards

- (1) Einhaltung der Emissionsgrenzwerte entsprechend der zum Zulassungszeitpunkt gültigen Euro-Norm, mindestens jedoch Euro V.
- (2) Fahrgeräusch maximal 80 dB(A) gemäß DIN ISO 362 und DIN ISO 5130.

WLAN

Die Busse sind mit WLAN auszurüsten.

Türen

Ausrüstung mit mind. 2 Türen. Bei Standardbussen mit 3 Türen sind mindestens 2 Türen als Doppeltüren mit einer Breite von mindestens 1.200mm auszuführen. Bei Standardbussen mit 2 Türen kann die erste Tür als Einfachtür mit einer Breite von mindestens 780mm ausgestaltet sein.

Fahrzeugalter

- (1) Das Fahrzeugalter darf zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt maximal 12,00 Jahre betragen. Dabei gilt der Zeitpunkt der Erstzulassung.
- (2) Das Durchschnittsalter der im jeweiligen Linienbündel eingesetzten Busse muss während der gesamten Vertragslaufzeit unter 8,25 Jahre liegen. Zur Ermittlung wird das Alter der Fahrzeuge mit deren jährlicher im Linienbündel erbrachten Fahrplankilometerleistung gewichtet.

Berichtspflichten und Einhaltung der Fahrzeuganforderungen

- (1) Den Aufgabenträgern sind spätestens zu Beginn der Bündellaufzeit anhand eines von den Aufgabenträgern bereit gestellten Erfassungsbogens die für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen und ihrer Ausstattung zu melden. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand sind unverzüglich zu melden. Für neu eingesetzte Fahrzeuge ist ein ausgefüllter Erfassungsbogen einzureichen.

- (2) Der Unternehmer weist das durchschnittliche Alter der im jeweiligen Fahrplanjahr fahrplanmäßig eingesetzten Fahrzeuge bis zum 31. März des Folgejahres nach.
- (3) Die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen wird durch die Aufgabenträger während des Betriebes überprüft.

1.3 Fahrpersonal

1.3.1 Erscheinungsbild

Die Aufgabenträger erwarten ein gepflegtes Erscheinungsbild des Fahrpersonals, das mindestens den folgenden Kriterien entspricht:

- Tragen einer vom Unternehmer vorgegebenen Dienstkleidung.
- Tragen eines gut sichtbaren Merkmals (bevorzugt Namensschild), auf dem der Name des Betreibers für den Kunden erkennbar und das Fahrpersonal identifizierbar sind.

1.3.2 Kompetenzen

(1) Das eingesetzte Fahrpersonal muss:

- die deutsche Sprache angemessen beherrschen,
- einen sicheren und ausgeglichenen Fahrstil praktizieren,
- den Linienverlauf kennen (Namen und Reihenfolge der bedienten Haltestellen),
- Auskünfte zu den Anschlüssen geben können sowie
- sich kundenfreundlich und serviceorientiert verhalten, auch in Konflikt- und Stresssituationen.

(2) Für den Fall, dass im Fahrzeug das elektronische Ansagegerät ausgefallen ist, muss das Fahrpersonal während des Betriebs akustische Haltestellenansagen vornehmen.

(3) Das eingesetzte Fahrpersonal von Omnibussen muss über die unter 1.3.2.1 genannten Kompetenzen hinaus

- die gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV kennen und anwenden,
- den richtigen Fahrpreis für jede gewünschte Fahrtverbindung im RMV nennen und verkaufen können,
- über die tariflichen Übergangsbereiche des RMV und über seine verbundweiten Sonderangebote (z.B. Kombitickets) jederzeit richtig Auskunft geben können,

(4) Zur Sicherstellung der richtigen Auskünfte muss das Fahrpersonal immer das aktuelle Heft der Tarifinformationen mit sich führen.

1.3.3 Qualifikation Fahrpersonal

- (1) Die Ausbildung des Fahrpersonals erfolgt durch den Unternehmer. Jeder Unternehmer hat mindestens einen, ab 50 im jeweiligen Linienbündel eingesetzten Fahrer/innen, einen zweiten RMV-Fachtrainer ausbilden zu lassen. Genauere Angaben zur Ausbildung als Fachtrainer gibt der RMV oder die Aufgabenträger.
- (2) Das Fahrpersonal muss vor seinem ersten Einsatz im Linienverkehr das Verkehrsmanagementsystem (VMS) und die damit in Verbindung stehenden fahrzeugseitigen Anlagen bedienen können und die notwendigen Verfahrensweisen beherrschen. Der Unternehmer wird hierzu das eingesetzte Fahrpersonal rechtzeitig vor Betriebsaufnahme bzw. nachrückendes Fahrpersonal vor seinem ersten Einsatz eigenverantwortlich schulen. Dazu wird der Unternehmer rechtzeitig vor Betriebsaufnahme einen verantwortlichen Mitarbeiter zu einer einmaligen Schulung von eintägiger Dauer beim Infrastrukturunternehmen entsenden. Dieser führt als Multiplikator rechtzeitig die erforderliche betriebsinterne Schulung und Einweisung des Fahrpersonals im Umgang mit dem VMS durch.

1.3.4 Tariftreue

- (1) Der Busunternehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der Vorgaben des Hessischen Vergabe- und Tariftreuegesetzes (HVTG). Er darf das tarifvertraglich vereinbarte Niveau des Tarifvertrages des Landesverbandes Hessischer Omnibusunternehmer e.V. (LHO) in der jeweils gültigen Fassung während der Laufzeit des Verkehrsvertrages nicht unterschreiten.
- (2) Der Busunternehmer wird bei der Beauftragung von Unterauftragnehmern für deren beschäftigtes Personal die gleichen vertraglichen Bedingungen nach Absatz 1 vereinbaren und auf die Einhaltung derselben achten.
- (3) Das Personal des Busunternehmers sowie das seiner Unterauftragnehmer erwerben hiermit das unmittelbare Recht, die Leistungen nach Absatz 1 unmittelbar gegenüber dem Unternehmer einzufordern. Das Personal des Unternehmers sowie das seiner Unterauftragnehmer sind über diese vertragliche Regelung zu informieren.

1.3.5 Berichtspflichten

Der Unternehmer hat dem Infrastrukturunternehmen spätestens vier Wochen vor der Betriebsaufnahme den verantwortlichen Mitarbeiter für die Schulung und Einweisung des Fahrpersonales in das VMS schriftlich unter Angabe des Namens zu benennen.

1.4 Tarifierung und Fahrkartenvertrieb

1.4.1 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen

- (1) Der Unternehmer ist verpflichtet, den RMV-Tarif und die jeweils gültigen Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV anzuwenden. Zusätzlich

hat der Unternehmer die Regelungen zu Übergangstarifen zwischen Verbund- und Kooperationsräumen anzuwenden. Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis ist unzulässig.

- (2) Der Unternehmer überträgt das Recht der Tarifgestaltung für die Linienverkehre auf den RMV. Die Beantragung der Tarifgenehmigung nach § 39 PBefG erfolgt durch den RMV im Namen und auf Rechnung des Unternehmers. Auskünfte zur Höhe der hierfür anfallenden Gebühren erteilt das zuständige Regierungspräsidium.
- (3) Der Unternehmer erklärt sich bereit, weitere vom RMV vorgegebene Tarife und/oder tarifliche Sonderangebote anzuerkennen und anzuwenden. Dienst- oder Gästefahrkarten des RMV sind als gültige Fahrtberechtigung anzuerkennen.
- (4) Der Unternehmer kooperiert mit dem RMV bei der Fortschreibung und/oder Korrektur der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV sowie der Erstellung der Tarif- und Vertriebsinformationen.
- (5) Der Unternehmer hat die Mitnahme von mindestens zwei Fahrrädern je Bus bzw. mindestens sechs Fahrrädern je Straßenbahnzug (vier Fahrräder im Triebwagen, zwei Fahrräder im Beiwagen) nach den betrieblichen Möglichkeiten generell zu gewährleisten, soweit nicht Rollstühle, zugelassene E-Scooter, Gehhilfen oder Kinderwagen den vorgesehenen Platz beanspruchen. Dies gilt nicht für Straßenbahn-Triebwagen des Bestands, die den erforderlichen Platz nicht aufweisen. Die Mitnahme von Personen mit Rollstühlen und Gehhilfen sowie von Kinderwagen hat unbedingten Vorrang vor der Mitnahme von Fahrrädern. In Zweifelsfällen entscheidet das Fahrpersonal. Sofern die Fahrradmitnahme die Betriebsabwicklung zu bestimmten Zeiten, in bestimmten Räumen, auf bestimmten Linien und in bestimmte Fahrtrichtungen wiederholt oder dauerhaft erheblich erschwert, kann sie im Einvernehmen mit den Aufgabenträgern zeitlich, räumlich, linien- oder richtungsbezogen eingeschränkt werden.

1.4.2 Fahrscheinverkauf Bus

Vertrieb

- (1) Der Fahrkartenvertrieb erfolgt über einen vom Fahrer zu bedienenden Fahrscheindrucker. Der Fahrscheindrucker kann im Rahmen des Verkehrsmanagementsystems (VMS) von den Aufgabenträgern oder vom Infrastrukturunternehmen gemietet werden, die Preise werden auf Anfrage bekannt gegeben.
- (2) Der Unternehmer muss das folgende RMV-Fahrkartensortiment (auch für Fahrkarten der Übergangstarife) über den Fahrscheindrucker verkaufen:
 - alle Einzelfahrkarten in allen Preisstufen sowie Einzelzuschlagkarten und Anschlussfahrkarten,
 - alle Tages- und Gruppentageskarten in allen Preisstufen,
 - das Hessenticket;

- Wochenkarten sowie Zuschlagkarten Woche in allen Preisstufen,
- Monatskarten sowie Zuschlagkarten Monat in allen Preisstufen,
- Wochen- und Monats-Wertmarken für Auszubildende in allen Preisstufen.

Einzelfahrkarten sind ausschließlich entwertet auszugeben.

Der Unternehmer wird das aktuell gültige Fahrkartenlayout bzw. die aktuell gültige Fahrkartenbewertung gemäß RMV-Richtlinien umsetzen.

(4) Für den Verkauf der Fahrkarten müssen als Zahlungsmittel Münzgeld und Banknoten akzeptiert werden. Näheres hierzu ist in § 5 Absatz 5 der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des RMV geregelt.

(5) Bezüglich der Umsetzung des E-Ticketing gilt die „Anforderung an den Busdrucker bzw. IBIS-Bordrechner in Bezug auf die Einführung von Elektronischen Fahrscheinen nach VDV-KA-Standard (VDV-Kernapplikation)“ des RMV in der jeweils aktuellen Fassung.

Tarif- u. Vertriebsinformationen

- (1) Zur tariflichen und vertrieblichen Information und insbesondere zu Schulungs- bzw. Ausbildungszwecken erhält der Unternehmer nach Registrierung Zugriff auf die Tarif- und Vertrieb Infoplattform (<https://tarif-vertrieb.rmv.de>) des RMV.
- (2) Der Unternehmer muss bei Einführung neuer Regelangebote sowie bei Änderungen bestehender Angebote diese gemäß RMV-Vorgaben über den Busdrucker verkaufen. Darüber hinaus ist der Unternehmer im Rahmen seiner betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten dazu verpflichtet, auf Wunsch der Aufgabenträger Sonderfahrkarten, z.B. bei Großveranstaltungen, zu verkaufen.
- (3) Der Unternehmer verhält sich gegenüber Veränderungen und Innovationen im Bereich Marketing, insbesondere dem Vertrieb von Fahrausweisen, aufgeschlossen und kooperativ.

Störung des Fahrscheindruckers

Vom Fahrpersonal sind stets RMV-Notfahrkarten mitzuführen, um diese gegebenenfalls zur Überbrückung eines Geräteausfalls von Hand mittels eines dokumentenechten Stifts ordnungsgemäß auszustellen und an die Fahrgäste auszugeben.

Bezug und Verwaltung der Fahrkartenrohlinge

- (1) Aus Sicherheitsgründen dürfen die Fahrkartenrohlinge ausschließlich bei einer der vom RMV zur Fahrkartenerstellung autorisierten Druckereien bezogen werden. Die Kosten der Beschaffung der Fahrkartenrohlinge trägt der Unternehmer.
- (2) Der Unternehmer ist dabei verpflichtet, eine Druckabnahme der Fahrkartenrohlinge zur Überprüfung der Wahrung der RMV-Fahrkartenstandards und der Kompatibilität zum eingesetzten Druckwerk durchzuführen.

- (3) Die Fahrkartenrohlinge sind als „geldwerte Drucksachen“ zu behandeln und sicher gegen Missbrauch zu verwahren. Daraus resultiert, dass eine Fahrkartenrohlingsverwaltung realisiert werden muss.
- (4) Der Unternehmer muss dem RMV unverzüglich schriftlich den Verlust von Fahrkartenrohlingen (insbesondere bei Diebstahl oder Verdacht auf Diebstahl) unter Angabe der Rohlingsart und der Seriennummer melden.
- (5) Der Unternehmer hat besondere Vorkommnisse bei den Fahrausweiskontrollen, insbesondere Hinweise auf professionelle Fahrkartenfälschungen, unverzüglich an die Aufgabenträger und den RMV zu melden.

Fahrgeldsicherung

Grundsätzlich gilt das Fahrgastflussprinzip zur Kontrolle der Fahrkarten durch das Fahrpersonal.

1.4.3 Einnahmenaufteilungsverfahren

Der Unternehmer beteiligt sich am verbundweiten Einnahmenaufteilungsverfahren (EAV) des RMV bzw. am lokalen EAV der DADINA.

1.5 Verkehrsmanagementsystem (VMS)

- (1) Kern des durch das Infrastrukturunternehmen betriebenen VMS, welches auf Digitalfunkbasis arbeitet, ist eine Verkehrsleitzentrale (VLZ), die weiträumig und unternehmensübergreifend die betrieblichen Vorgänge erfasst und in Abstimmung mit dem Unternehmer in Notfällen steuernd und koordinierend in den Betrieb auf den vertragsgegenständlichen Linien eingreifen kann. Außerdem wird das VMS zur Sicherung der Anschlüsse gegenüber dem Unternehmer Empfehlungen über Wartezeiten auf Zubringerfahrzeuge anderer Unternehmen oder zum Verhalten bei Betriebsstörungen aussprechen.
- (2) Die Aufgabenträger erwarten hierdurch neben der automatischen Pünktlichkeitserfassung und Anschlusssicherung auch ein funktionierendes Betriebsstörungenmanagement sowie grundsätzlich eine höhere betriebliche Qualität der Leistungserstellung auf allen Linien.
- (3) Durch das VMS wird auch die zur flüssigen Betriebsabwicklung unbedingt notwendige Bevorrechtigung der ÖPNV-Fahrzeuge an den Lichtsignalanlagen geregelt. Auch die Anzeiger der dynamischen Fahrgastinformation werden durch die Daten des VMS versorgt.
- (4) Zur Einbindung der Busse in das VMS ist vom Unternehmer eine vertragliche Vereinbarung mit den Aufgabenträgern oder dem Infrastrukturunternehmen abzuschließen. Die Kosten für den Betrieb des VMS sind bei den Aufgabenträgern oder dem Infrastrukturunternehmen zu erfragen.
- (5) Die zur Durchführung des Qualitätsmanagements notwendigen Daten aus dem VMS werden den Aufgabenträgern ohne Zusatzkosten zur Verfügung gestellt.
- (6) Die Verantwortung des Unternehmers als Genehmigungsinhaber und für das Verkehrsgeschehen auf den Linien wird durch das VMS nicht abgelöst.
- (7) Die Aufgabenträger und der Unternehmer werden durch die Verkehrsleitzentrale (VLZ) stets unverzüglich über ein als notwendig erachtetes Eingreifen in das Betriebsgeschehen unterrichtet. Soweit der Unternehmer ein von der VLZ als notwendig erachtetes Eingreifen vornimmt, werden daraus unmittelbar folgende unpünktliche Fahrten oder Teilausfälle von Fahrten nicht gewertet.
- (8) Der Busunternehmer wird dem Infrastrukturunternehmen spätestens zum Betriebsbeginn die telefonische Erreichbarkeit zu Zwecken der Betriebssteuerung mitteilen und diese ununterbrochen während der gesamten Einsatzdauer der Fahrzeuge sicherstellen.
- (9) Der Busunternehmer kann mit dem Infrastrukturunternehmen Regelungen treffen, die eine direkte Umsetzung von Empfehlungen der Verkehrsleitzentrale (VLZ) durch das Fahrpersonal des Unternehmers regeln.
- (10) Der Unternehmer hat für Zwecke der Stammdatenpflege im VMS den Aufgabenträgern mit einem Vorlauf von 14 Kalendertagen vor Betriebsaufnahme die Stammdaten der einzusetzenden Fahrzeuge zu liefern. Diese Meldung ist laufend auf aktuellem

Stand zu halten. Hierfür wird dem Unternehmer eine Tabellenvorlage rechtzeitig zur Verfügung gestellt.

- (11) Im Linienverkehr dürfen nur Fahrzeuge zum Einsatz kommen, in denen die fahrzeugseitigen Anlagen des VMS in betriebsfähigem Zustand sind. Ausgenommen sind kurzfristig eingesetzte Ersatzfahrzeuge im Falle von unplanbaren Betriebsstörungen oder die Durchführung von Notbedienungen.
- (12) Der Unternehmer hat dazu alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge mit den für das VMS benötigten Hardwarekomponenten ausrüsten zu lassen. Auf Anfrage stellen die Aufgabenträger oder das Infrastrukturunternehmen die benötigten Geräte zu einem Mietpreis zur Verfügung.

Hinweis: Folgende Hardware-Komponenten zählen zu der für das VMS erforderlichen fahrzeugseitigen Infrastruktur:

- Bordrechner
- Fahrerbedienteil
- WLAN-Komponenten
- Digitales Ansagengerät
- Ggf. Fahrscheindrucker

- (13) Ist-Daten zur Fahrgastinformation werden im VDV-Standard 454 ausgetauscht.
- (14) Die Soll-Fahrplan-, Soll-Netz- und Soll-Umlaufdaten sind dem Infrastrukturunternehmen im VDV-Standard 452 vom Unternehmer mindestens vier Wochen vor dem Fahrplanwechsel zur Verfügung zu stellen. Unterjährige Änderungen sind mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen vom Unternehmer an das Infrastrukturunternehmen zu liefern.
- (15) Die Fahrzeuge des Unternehmers sind mit der erforderlichen Verkabelung für den Datenbus nach VDV-Norm 300 auszurüsten. Detaillierte Regelungen zum Einbau der fahrzeugseitigen Infrastruktur können bei den Aufgabenträgern oder dem Infrastrukturunternehmen angefordert werden.
- (16) Auf einem Betriebshof des Unternehmens ist vom Unternehmer in Abstimmung mit dem Infrastrukturunternehmen eine stationäre Datenaustauschvorrichtung (WLAN-Accesspoint) einzurichten. Der TK-Anschluss muss mindestens drei Wochen vor Betriebsaufnahme vom Unternehmer bereitgestellt werden. Auf Anfrage stellen die Aufgabenträger oder das Infrastrukturunternehmen die benötigten Geräte zu einem Mietpreis zur Verfügung. Detaillierte Vorgaben können bei den Aufgabenträgern oder dem Infrastrukturunternehmen erfragt werden.

1.6 Umgang mit Betriebsstörungen

- (1) Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen, z. B. infolge von Straßenbaumaßnahmen, Festen und Umzügen gilt folgendes:

- Der Unternehmer hat die Aufgabenträger und das Infrastrukturunternehmen unverzüglich nach Bekanntwerden der Betriebsstörung und die Fahrgäste rechtzeitig im Voraus und während der Dauer der Betriebsstörung zu informieren (z.B. durch Haltestellenaushänge) und ggf. sein Betriebsprogramm anzupassen.
 - Der Unternehmer hat den zeitgerechten Auf- und Abbau von Ersatzhaltestellen bei Umleitungen zu gewährleisten.
 - Bei Straßenbahnlinien ist erforderlichenfalls rechtzeitig Schienenersatzverkehr einzurichten.
- (2) Bei nicht planbaren Betriebsstörungen, die zum vollständigen oder teilweisen Ausfall von Fahrten führen, gilt folgendes:
- Der Unternehmer sorgt durch geeignete Maßnahmen für eine Weiterbeförderung aller betroffenen Fahrgäste. Dabei ist eine Weiterbeförderung innerhalb von 30 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt des betroffenen Kurses anzustreben.
 - Der Unternehmer hat die Verkehrsleitzentrale, die Aufgabenträger und die Fahrgäste über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen sowie die ergriffenen Abhilfemaßnahmen unverzüglich zu informieren.
 - Der Unternehmer ist von der Bedienungspflicht von aufgrund von Streckensperrungen nicht mehr erreichbaren Streckenabschnitten und Haltestellen befreit, hat aber die Bedienung weiterhin erreichbarer Haltestellen und Streckenabschnitte – bei Straßenbahnlinien mit Schienenersatzverkehren auch über Umwege – sicher zu stellen. Der Unternehmer stellt dabei auf dem betroffenen Streckenabschnitt eine Notbedienung sicher, soweit ein ordnungsgemäßer und sicherer Betrieb durchführbar ist.
- (3) Ein Abfahren vor der im Fahrplan veröffentlichten Abfahrtszeit gilt als Fahrtausfall und ist als Betriebsstörung zu behandeln.
- (4) Bei der Durchführung von Notbedienungen werden die betreffenden Bonus- bzw. Malusregelungen für die gesamte Dauer der erforderlichen Notbedienung ausgesetzt.
- (5) Bei nicht planbaren Betriebsstörungen, die Auswirkungen auf die Pünktlichkeit haben, werden die betreffenden Bonus- bzw. Malusregelungen ausgesetzt, wenn der Unternehmer dies innerhalb eines Monats den Aufgabenträgern meldet.

1.7 Haltestellen

- (1) Der Unternehmer bleibt gemäß § 40 PBefG bzw. § 32 Absatz 2 BOKraft und § 31 BOStrab für die Haltestellen verantwortlich. Das bedeutet insbesondere,
- dass der Unternehmer bei Beschädigung der Haltestelle (z.B. infolge eines Unfalls oder Vandalismus) dies den Aufgabenträgern unverzüglich meldet, sofern nichts anderes vereinbart wird. Bei Beschädigung des Haltestellenschildes sorgt der Unternehmer kurzfristig für einen provisorischen Ersatz; dies gilt auch bei Einrichtung einer neuen Haltestelle bis zur Installation eines dauerhaften Haltestellenschildes.

- dass der Unternehmer die jeweils gültigen Fahrpläne erstellt und aushängt. Die Aufgabenträger können Vorgaben für das Layout der Aushänge machen. Die Fahrplanaushänge sind üblicherweise im Format DIN A3 (quer) anzufertigen und es ist das RMV-Shellfolder-Papier zu verwenden. Alternativ ist auch ein zentrales Aushangmanagement durch die Aufgabenträger mit Kostenbeteiligung der Unternehmer möglich.
- (2) Die Aufgabenträger behalten sich vor, die Fahrplanaushänge an den Haltestellen zu überprüfen. Fehlende, beschädigte (nicht lesbaren), unvollständige oder falsche Fahrplanaushänge sind innerhalb eines Tages nach Bekanntwerden durch das Unternehmen zu ersetzen.
 - (3) Die Regelungen nach (1) und (2) gelten bis zum Inkrafttreten eines umfassenden Haltestellenmanagements, das alle haltestellenbezogenen Prozesse und Leistungen umfasst.

1.8 Außenkommunikation

1.8.1 Marketing und Medienarbeit

Über das Marketing entscheiden die Aufgabenträger. Die Medienarbeit für die Busverkehre ist den Aufgabenträgern vorbehalten, soweit es sich nicht um rein betriebliche Belange handelt.

1.8.2 Beschwerden / Fundsachen

- (1) Beschwerden zum laufenden Betriebsgeschehen und zum Verhalten des Fahrpersonals sind vom Unternehmer innerhalb einer Woche direkt an den Kunden zu beantworten. Die Aufgabenträger erhalten eine Kopie des Schriftverkehrs.
- (2) Beschwerden zu grundsätzlichen Fragen und zur Planung werden von den Aufgabenträgern beantwortet.
- (3) Beschwerden, die beim jeweils anderen Partner eingehen werden umgehend mit Abgabebenachricht an den Beschwerdeführer weitergeleitet.
- (4) Der Umgang mit Fundsachen erfolgt nach den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen.
- (5) Die Aufgabenträger bedienen sich eines elektronischen Beschwerdemanagementsystems, dem sich auch die Unternehmen anschließen können. Nähere Auskünfte geben die Aufgabenträger.

2 Qualitätsmanagement

2.1 Erhebungsverfahren und Anreizsystem

2.1.1 Grundsätzliches

- (1) Die Bonus- bzw. Maluszahlungen, die ggf. aus der Anwendung des Anreizsystems folgen, werden dem Unternehmer einmal jährlich von den Aufgabenträgern in Rechnung gestellt bzw. ausgezahlt.
- (2) Zum Qualitätsmanagement ist spätestens zum Betriebsbeginn eine vertragliche Vereinbarung zwischen dem Unternehmer und den Aufgabenträgern abzuschließen. In dieser können weitere Vertragsstrafen für die Nichteinhaltung von Qualitätskriterien vereinbart werden.
- (3) Die jährliche Malusmasse beträgt 1% der der Bestellkosten des Linienbündels.
- (4) Die jährliche Bonusmasse beträgt ein Viertel der Malusmasse.

Erläuterungen zu Wirkweise und Aufbau des Anreizsystems:

Kernelemente des Anreizsystems sind die Pünktlichkeitsüberwachung nach Kapitel 2.1.2, die Kundenbefragungen nach Kapitel 2.1.3. sowie die Erfassung der Tarifkenntnisse des Fahrpersonals (Kapitel 2.1.4) über gesondertes Erhebungspersonal.

Durch das Verkehrsmanagementsystem (VMS) ist eine ständige Pünktlichkeitsüberwachung des Linienverkehrs gegeben. Die Pünktlichkeitsüberwachung nach Kapitel 2.1.2 und die sich daraus ableitenden Bonus- bzw. Malusregelungen wirken daher durchgängig während der gesamten Konzessionslaufzeit.

Bei den Kundenbefragungen nach Kapitel 2.1.3 hingegen muss im ersten Betriebsjahr der für die Bewertung des Erfolges des Betreibers notwendige Akzeptanzwert erst noch ermittelt werden. Dementsprechend können für das erste Betriebsjahr keine Bonus- bzw. Malusregelungen aus den Ergebnissen der Kundenbefragungen abgeleitet werden.

2.1.2 Pünktlichkeitsüberwachung

- (1) Es erfolgt eine ständige Pünktlichkeitsüberwachung durch das auf allen eingesetzten Fahrzeugen installierte Verkehrsmanagementsystem (VMS). In Abstimmung zwischen dem Unternehmer, dem Infrastrukturunternehmen und den Aufgabenträgern werden für jedes Linienbündel Messpunkte zur Bewertung des erreichten Pünktlichkeitsgrades definiert.
- (2) Abfahrten an den genannten Messpunkten gelten ab einer Verspätung von mehr als 3 Minuten als unpünktlich.
- (3) Sollte sich während der Konzessionslaufzeit herausstellen, dass aufgrund vom Unternehmer nicht verschuldeter Ereignisse oder Begebenheiten die vorgegebenen Fahrpläne regelmäßig nicht einzuhalten sind, hat der Unternehmer dies den Aufgabenträgern unverzüglich schriftlich zu melden. Ggf. erfolgt dann eine Anpassung des Fahrplans oder eine zeitweise Aussetzung der Pünktlichkeitsbewertung. Für den Zeitraum

von der Meldung bis zur erfolgten Nachbesserung des Fahrplans wird das Qualitätsmerkmal Pünktlichkeit für die betroffenen Fahrten nicht gewertet.

- (4) Der Unternehmer gewährleistet im Jahresmittel einen Anteil von „pünktlichen Abfahrten“ an den Messpunkten von mind. 90,0%. Wird von diesem Wert um 2,0 Prozentpunkte abgewichen, so bleibt dies ohne Auswirkungen. Jede weitere Unter- bzw. Überschreitung des Wertes führt je angefangene 0,1 Prozentpunkte zu einer Bonus- bzw. Maluszahlung in Höhe von 1/50 der verfügbaren Bonus- bzw. Malusmasse nach Kapitel 2.1.1.1 Die maximale Bonus- bzw. Maluszahlung wird im Omnibusverkehr auf 30% der verfügbaren Bonus- bzw. Malusmasse nach Kapitel 2.1.1.1 begrenzt.

2.1.3 Kundenbefragung

- (1) Die Erhebung erfolgt halbjährlich mit einer Anzahl von 320 Befragungen bei Linienbündeln mit mehr als 1,0 Mio. Nutzwagenkilometern und mit einer Anzahl von 160 Befragungen bei Linienbündeln mit weniger als 1,0 Mio. Nutzwagenkilometern. In der notwendigen Zufallsauswahl der in die Stichproben einzubeziehenden Fahrten werden alle Wochentage sowie eine gleichmäßige Verteilung der Erhebungen übers Jahr berücksichtigt. Es werden nur Fahrgäste befragt, die in den Bussen angetroffen werden und die angeben, den Bus mindestens einmal pro Woche zu benutzen.
- (2) Die befragten Fahrgäste werden aufgefordert, den Betrieb auf der vertragsgegenständlichen Linie mit Schulnoten von 1 bis 6 bezüglich der folgenden Merkmale einzeln zu beurteilen:
- Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Betriebs;
 - Zustand der Fahrzeuge (Sauberkeit und Schadensfreiheit);
 - Freundlichkeit und Kundenorientierung des Fahrpersonales.
- (3) Die befragten Fahrgäste werden abschließend dazu aufgefordert die drei Beurteilungsmerkmale nach ihrer Wertigkeit zu ordnen (Festlegung einer Rangfolge: 1., 2., 3.). In der Auswertung wird diese Rangfolge durch eine entsprechende Gewichtung berücksichtigt (Rang 1: Gewichtung 3, Rang 2: Gewichtung 2; Rang 3: Gewichtung 1).
- (4) Die Aufgabenträger haben das Recht im Rahmen der Befragung zu statistischen und marktforscherischen Zwecken weitere Fragen zum vertragsgegenständlichen Verkehr zu erfassen.
- (5) Die im ersten Betriebsjahr zwischen der Betriebsaufnahme bzw. der Aufnahme des Qualitätsmanagementsystems und Jahresende durchgeführten Kundenbefragungen dienen der Ermittlung des zukünftig zu erfüllenden Akzeptanzwertes. Der in dieser Zeit bei den Befragungen ermittelte Zufriedenheitswert (= Gesamtnote über die drei erhobenen Ausprägungen nach Abs. (2) unter Berücksichtigung der ermittelten Wertigkeit/Gewichtung nach Abs. (3)) wird als sogenannter „Akzeptanzwert“ für die gesamte restliche Vertragslaufzeit festgelegt.

- (6) Ab dem zweiten Betriebsjahr wird somit vom Unternehmer erwartet, dass bei den beschriebenen Kundenbefragungen insgesamt ein Zufriedenheitswert in Höhe des im ersten Betriebsjahr gemäß Abs. (5) ermittelten Akzeptanzwertes erreicht wird. Wird von diesem Wert um 0,2 Notenpunkte abgewichen, so bleibt dies ohne Auswirkungen. Jede weitere Unter- bzw. Überschreitung des Wertes führt dann je angefangenen 0,1 Notenpunkten zu einer Bonus- bzw. Maluszahlung in Höhe von 2/25 der verfügbaren Bonus- bzw. Malusmasse nach Kapitel 2.1.1.1 Die maximale Bonus- bzw. Maluszahlung wird im Omnibusverkehr auf 60% der verfügbaren Bonus- bzw. Malusmasse nach Kapitel 2.1.1.1 begrenzt.

2.1.4 Tarifkenntnisse des Fahrpersonals

- (1) Es werden Testfragen verwendet. Die Erhebungen werden zwischen 8 und 22 Uhr durchgeführt. Je erfasster Fahrt wird dem Fahrpersonal eine zufällig gewählte Testfrage gestellt.
- (2) Die Erhebung erfolgt halbjährlich mit einer Anzahl von 100 Befragungen bei Linienbündeln mit mehr als 1,0 Mio. Nutzwagenkilometern und mit einer Anzahl von 50 Befragungen bei Linienbündeln mit weniger als 1,0 Mio. Nutzwagenkilometern. In der notwendigen Zufallsauswahl der in die Stichproben einzubeziehenden Fahrten werden alle Wochentage sowie eine gleichmäßige Verteilung der Erhebungen übers Jahr berücksichtigt.
- (3) Vom Fahrpersonal von Bussen wird erwartet, dass auf 80% der gestellten Testfragen eine zutreffende Auskunft erteilt wird. Wird von diesem Wert um weniger als 5,0 Prozentpunkte abgewichen, so bleibt dies ohne Auswirkungen. Jede weitere Unter- bzw. Überschreitung des Wertes führt je ganzen angefangenen Prozentpunkt zu einer Bonus- bzw. Maluszahlung in Höhe von 1/50 der verfügbaren Bonus- bzw. Malusmasse nach Kapitel 2.1.1.1 Die maximale Bonus bzw. Maluszahlung wird auf 10% der verfügbaren Bonus- bzw. Malusmasse nach Kapitel 2.1.1.1 begrenzt.

2.2 Sonstige Maluszahlungen

Für folgende Vorfälle sind pro Vorfall Maluszahlungen des Unternehmers an die Aufgabenträger zu leisten:

- Einsatz eines Fahrzeuges, das nicht den Anforderungen gemäß Kapitel 1. entspricht (100 Euro),
- Ausfall einer Fahrt, soweit der Ausfall vom Unternehmer zu vertreten ist (200 Euro),
- Verfrühte Abfahrt an Haltestellen (200 Euro),
- Einsatz von Fahrpersonal, das nicht den Anforderungen gemäß Kapitel 1.2. entspricht (50 Euro) ,
- Telefonieren des Fahrpersonals mit einem Mobiltelefon während der Fahrt (50 Euro),
- Nichterfüllung der Berichtspflichten (je angefangene Woche 50 Euro),
- Beklebung von Bussen, die nicht den Regelungen gemäß Kapitel 1.1.2. entspricht (50 Euro).

- Beschädigtes Haltestellenschild nicht binnen zwei Tagen nach Bekanntwerden der Beschädigung ersetzt (50 Euro)

3 Fahrgeldeinnahmen

- (1) Die kassentechnischen Einnahmen eines jeden Monats sind bis zum Ende des Folge-
monats – vorzugsweise auf elektronischem Weg - an die Aufgabenträger zu melden.
Sie sind für den Monat zu melden, in dem sie kassentechnisch anfallen.
- (2) Der Unternehmer lässt sich die kassentechnischen Einnahmen eines jeden Kalender-
jahres testieren und legt das Testat den Aufgabenträgern bis spätestens 24. März des
Folgejahres vor.
- (3) Die Zuteilung der Einnahmen nach der verbundweiten Einnahmenaufteilung erfolgt
durch die Aufgabenträger bis zum 31. März des zweiten nachfolgenden Kalenderjahres.
- (4) Die Aufgabenträger leisten dem Busunternehmer unterjährige Abschlagszahlungen.
Genauer ist in einer Vereinbarung zwischen dem Busunternehmer und den Aufga-
benträgern zu regeln.

4 Vertragliche Vereinbarung

Zur genaueren Regelung der unter Kapitel 1. – 3. aufgeführten Punkte ist eine vertragliche Vereinbarung zwischen den Aufgabenträgern und dem Unternehmer zu schließen.