

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

ZUR AUSSCHREIBUNG VON BUSVERKEHRSLEISTUNGEN
IM VERBANDSGEBIET DES
ZWECKVERBANDES NAHVERKEHR AMBERG-SULZBACH (ZNAS)

Linie 490 „Amberg – Industriegebiet Schafhof“

INHALTSVERZEICHNIS

1	Anforderungen an die einzureichenden Angebote	3
1.1	Ausschreibungsgegenstand	3
1.2	Hinweise zur Angebotskalkulation	3
1.2.1	Grundlagen	3
1.2.2	Fahrzeugflotte	3
1.2.3	Kalkulationsblätter	4
1.2.4	Einsatz von Subunternehmen	4
1.3	Zuschlagskriterium	4
2	Anforderungen an die Betriebsdurchführung	5
2.1	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	5
2.1.1	Grundsätzliches	5
2.1.2	Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	5
2.1.3	Berichtspflichten	7
2.1.4	Umsetzung von Bedarfsverkehren	8
2.2	Sauberkeit und Schadensfreiheit	8
2.3	Vermarktung der Innen- und Außenflächen	9
2.4	Fahrplanleistung	10
2.5	Umleitungen und Betriebsstörungen	11
2.6	Haltestellen	12
2.7	Fahrpersonal	13
2.7.1	Anforderungen an das Fahrpersonal	13
2.7.2	Schulung	15
2.7.3	Anmeldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer	15
2.7.4	Fundsachen	16
2.8	Dokumentation	16
2.9	Durchführung von Verkehrszählungen	16
2.10	Vertrieb und Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration	16
2.11	Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen	17
2.12	Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner für den Aufgabenträger	18
2.13	Verspätungsmanagement und Ersatzbeförderung	19
2.14	Beschwerdemanagement	21
2.15	Qualitätskontrollsystem	22
2.16	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	23
2.17	Weitergabe von Fahrplandaten an DEFAS	23
2.18	Vertragsstrafen	24
3	Verzeichnis der Anlagen	29

1 Anforderungen an die einzureichenden Angebote

1.1 Ausschreibungsgegenstand

- (1) Gegenstand der Vergabe sind Busverkehrsleistungen im Linienverkehr nach § 42 PBefG auf der **Linie 490 „Amberg – Industriegebiet Schafhof“** im Landkreis Amberg-Weizsach und im Gebiet der Stadt Amberg.
- (2) Der dem Angebot zu Grunde liegende Leistungsumfang der ausgeschriebenen Linien ergibt sich – neben den Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung sowie des Verkehrsdurchführungsvertrages nebst Anlagen – aus dem Fahrplan (Anlage 2 zum Verkehrsdurchführungsvertrag) und umfasst ein Volumen von rund 38.500 Fahrplankilometern pro Jahr.
- (3) Die **Betriebsaufnahme hat am 01.09.2022** zu erfolgen. Der **Betrieb endet am 31.08.2023**.

1.2 Hinweise zur Angebotskalkulation

1.2.1 Grundlagen

Der Bieter (nachfolgend auch: „das Verkehrsunternehmen“) stellt sicher, dass bei der Leistungserbringung alle in den Ausschreibungsunterlagen inklusive dazugehöriger Anlagen aufgeführten Vorgaben erfüllt werden.

1.2.2 Fahrzeugflotte

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat ein weiteres Ersatzfahrzeug bereit zu halten, das innerhalb von 30 Minuten nach Ausfall eines im Fest- oder Verstärkerverkehr eingesetzten Fahrzeuges einsatzbereit zur Verfügung steht. Die Mindestanforderungen an dieses Ersatzfahrzeug ergeben sich aus Punkt 2.1.2 dieser Leistungsbeschreibung.
- (2) Während des gesamten Jahres gilt, dass das Verkehrsunternehmen für den Fall, dass eines oder mehrere der geforderten Fest-, Verstärker- oder Ersatzfahrzeuge spätestens zu Betriebsschluss des Vortages absehbar – gleich aus welchem Grund – nicht zur Verfügung stehen wird, für den entsprechenden Zeitraum Ersatzfahrzeuge in selber Anzahl bereit zu halten hat, die innerhalb von 30 Minuten nach Ausfall eines im Fest- oder Verstärkerverkehr eingesetzten Fahrzeuges einsatzbereit zur Verfügung stehen. Diese Fahrzeuge müssen nicht zwingend vom Verkehrsunternehmen selbst vorgehalten werden.

1.2.3 Kalkulationsblätter

Der Bieter kalkuliert sein Angebot unter Verwendung der beigefügten Kalkulationsblätter (Anlage A, Vordruck 2). Der Bieter kalkuliert den Angebotspreis ohne Umsatzsteuer (netto) und in Euro.

1.2.4 Einsatz von Subunternehmen

- (1) Der Einsatz von Subunternehmen ist grundsätzlich zulässig. Das Verkehrsunternehmen muss aber mindestens 50% der Leistung selbst erbringen. Einen Nachweis über die Einhaltung dieser Eigenerbringungsquote (mit Angaben der gesamten Fahrplankilometer und der gefahrenen Fahrplankilometer durch Subunternehmer) kann der Aufgabenträger jederzeit vom Verkehrsunternehmen verlangen.
- (2) Ist die Vergabe von Teilleistungen an Subunternehmen bereits zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe vorgesehen, hat der Bieter im Angebot Art und Umfang der Leistung anzugeben, die er dem Subunternehmen übertragen will (Anlage A, Vordruck 3). Die vorgesehenen Unternehmen sind zu benennen. Soll eine Untervergabe zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen, so ist vorab die schriftliche Zustimmung des ZNAS einzuholen.

1.3 Zuschlagskriterium

- (1) Den Zuschlag erhält das wirtschaftlichste Angebot. Dieses bestimmt sich nach dem niedrigsten Wertungspreis.
- (2) Bietergemeinschaften werden nicht zugelassen.

2 Anforderungen an die Betriebsdurchführung

Der Landkreis Amberg-Sulzbach und die Stadt Amberg stellen hohe Anforderungen an das Verkehrsunternehmen, das Fahrpersonal und die eingesetzten Fahrzeuge. Dies ist bei der Erstellung des Angebots, vor allem aber bei der Durchführung des Auftrages zu berücksichtigen. Vor Abgabe des Angebotes hat sich der Bieter intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen.

2.1 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

2.1.1 Grundsätzliches

- (1) Die eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem und gepflegtem 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) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet gem. § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.
- (3) Die Außengestaltung der Fahrzeuge muss entsprechend der aktuellen Vorgaben der Teilfortschreibung des Nahverkehrsplanes erfolgen. Die Kosten der Umgestaltung trägt der Aufgabenträger.
- (4) Bei Fahrzeugen, die dem Außendesign des Nahverkehrsplanes und des RNVP des VGN entsprechen, entfällt die Pflicht ein Stellschild „Im Auftrag des ZNAS“ anzubringen.
- (5) Die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen wird durch den Aufgabenträger während des Betriebes überprüft.

2.1.2 Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

Die Fahrzeuge müssen die nachfolgend aufgeführten Punkte erfüllen.

1. Die Fahrzeuge müssen betriebsicher und fahrbereit sein. Sie müssen den rechtlichen Bestimmungen (PBefG, BOKraft, StVZO etc.) entsprechen.
2. Das Maximalalter der eingesetzten Fahrzeuge darf während der gesamten Laufzeit 12 Jahre nicht überschreiten.

3. Die Fahrzeuginstandhaltung und -Wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.
4. Die Fahrzeuge müssen über eine funktionsfähige Klimaanlage und Heizungsanlage verfügen.
5. Sofern Standardlinienbusse (ab 11,50 m) eingesetzt werden, müssen diese einen podestlosen Boden zwischen Tür 1 & 2 und eine doppeltbreite Mitteltür (lichte Durchgangsbreite 1.250 mm) haben.
6. Die Fahrzeuge müssen mindestens die Abgasnorm EURO 6 oder besser erfüllen.
7. Die Fahrzeuge müssen als Niederflurfahrzeuge bzw. LowEntry-Fahrzeuge mit mindestens der im Umlauf erforderlichen Kapazität von Sitz- und Stehplätzen ausgestattet sein. Sollten aufgrund besonderer Umstände keine Niederflurbusse möglich sein, darf die tatsächliche Einstiegshöhe (Fußbodenhöhe) maximal 860 mm betragen.
8. Dauerhaft dürfen nur max. 80% der Stehplätze belegt werden (dauerhaft liegt vor, wenn dies an mehr als vier aufeinanderfolgenden Werk- oder Schultagen der Fall ist).
9. Die Fahrzeuge müssen über einen dauernd verfügbaren Kinderwagen-/Rollstuhlstellplatz (mind. 900 x 1.300 mm) mit geeigneter Sicherungsmöglichkeit, der in einer Ebene mit dem Gangboden liegt (das Anbringen von Klappsitzen in diesem Bereich ist möglich und wünschenswert) verfügen.
10. Bei Neufahrzeugen sind alle Fahrzeuge mit Kneeling-Funktion einzusetzen, sodass bei vorhandener Bordsteinhöhe von 19 cm ein maximaler Restspalt von 5 cm vertikal, entsprechend der DIN 18.040-3, verbleibt. Ausnahmen gelten ausschließlich für Verstärkerfahrzeuge zum Schülertransport.
11. Einrichtung von ausgewiesenen Sitzplätzen für mobilitätseingeschränkte Personen in Türnähe, die als solche eindeutig zu kennzeichnen sind, z.B. Scheibenpiktogramm in Augenhöhe stehender Fahrgäste
12. Die Fahrgastinformation (außen) hat gemäß § 33 BOKraft über zentral vom Fahrerarbeitsplatz steuerbare Anzeigen zu erfolgen. Diese sind an der Fahrzeugfront (Möglichkeit zur zweizeiligen Darstellung; Minimum der Anzeigefläche: Stadtbusse 24 cm x 168 cm, Überlandbusse: 16 cm x 112 cm), an der Einstiegsseite (Möglichkeit zur zweizeiligen Darstellung mit einer Schrifthöhe von mind. 6 cm, Sichtfeldbreite min. 100 cm) sowie am Fahrzeugheck (Schrifthöhe mind. 15 cm, ausreichende Sichtfeldbreite für die Darstellung von mind. 4 Ziffern) anzubringen. Die Zeichen- bzw. Buchstabengröße gilt für 12-m-KOM oder größer. Für Midi-Bus oder Kleinbus gilt: mindestens 17 cm Schrifthöhe an der Frontanzeige, mindestens 5 cm an der Seitenanzeige und mindestens 15 cm an der Heckanzeige (siehe Anlage 9).

13. Die regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge verfügen über geeignete optische und akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle sowie eine optische Anzeige/Darstellung des Linienverlaufs im Fahrzeug. Die Fahrplaninformation hat gemäß dem VGN Standard zu erfolgen.
14. Die optische Anzeige muss von jedem Sitz- und Stehplatz einsehbar sein.
15. Akustische Information an der Haltestelle (z.B. über fahrzeuggebundene Außenlautsprecher).
16. Gewährleistung von Mindestinhalten bei Durchsagen vor dem nächsten Halt: Ankündigungssignal vor der Durchsage, ausreichende Lautstärke, Name der nächsten Haltestelle sowie ggf. auftretende Störung (z.B. Baumaßnahmen).
17. Ausreichend bemessene Zahl von Halteanforderungstasten mit visueller Anzeige „Wagen hält“ oder „Bus hält“ und akustischer Rückmeldefunktion (Tonsignal), Höhe 85 cm über Fahrzeugboden (max. 130 cm). Die „Wagen hält“-Anzeige muss aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbar sein.
18. Die Halteanforderungstasten müssen von jedem Sitzplatz für Menschen mit Behinderung erreichbar sein.
19. Fahrscheindrucker/Rechnergestützte Betriebsleitsystem bzw. ITCS-Systeme sind einzusetzen. Das RBL/ITCS-System soll die Anschlusssicherung innerhalb des Bündels sowie an den vorhandenen Umsteigehaltestellen sicherstellen. Das Verkehrsunternehmen stellt dem Aufgabenträger die Daten aus dem RBL/ITCS-System zur Verfügung (Beschwerdemanagement, Abrechnung Bedarfsfahrten, Fahrgastzählungen). Weiterhin sind die Fahrscheindrucker mit einem Chipkartenlesegerät auszustatten.
20. Bei Ausfall des Fahrscheindruckers muss die Matrixanzeige - z.B. durch manuelle Eingabe des Fahrziels – weiterhin funktionsfähig sein.
21. Die regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge im Linienverkehr müssen mindestens über einen Fahrausweis-Entwerter verfügen.
22. Die Fahrzeuge müssen so ausgestattet sein, dass eine WLAN-Nachrüstung jederzeit möglich ist (sofern diese nicht schon vorhanden ist).
23. In jedem Fahrzeug ist beim Ausstieg ein Aufkleber (Minstdurchmesser: 15 cm) anzubringen, auf dem folgender Satz (sinngemäß) geschrieben steht: Bitte achten Sie beim Ausstieg auf den Höhenunterschied und den Spalt zwischen Bus und Bordstein!

2.1.3 Berichtspflichten

Dem Aufgabenträger sind spätestens zu Betriebsbeginn anhand eines von ihm 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 sind ein ausgefüllter Erfassungsbogen sowie eine Kopie der Zulassungsbescheinigungen einzureichen.

2.1.4 Umsetzung von Bedarfsverkehren

Fahrten, die als Bedarfsverkehr gekennzeichnet sind, sind mit einer Mindest-Kapazität von 8 Sitzplätzen durchzuführen. Sollte aufgrund einer telefonischen Voranmeldung z.B. Wandergruppen ein größeres Fahrzeug notwendig sein, ist die Beförderung mit einem entsprechend dimensionierten Fahrzeug zu gewährleisten.

Es bleibt dem Verkehrsunternehmen überlassen, diese Fahrten an einen Auftragnehmer zu übergeben, der diese mit Großraumtaxi oder Mietwagen durchführt. Werden diese Fahrten mit Großraumtaxi oder Mietwagen durchgeführt, so sind diese gemäß dem Modul „Bedarfsverkehr“ des Regionalen Nahverkehrsplans des VGN zu gestalten. Die Vorlaufzeit darf maximal eine Stunde betragen. Auf Wunsch des Aufgabenträgers ist die Annahme der Bestellungen für Bedarfsfahrten auf eine VGN weite einheitliche Rufnummer bzw. Dienstleister zu übertragen. Die Kosten trägt der Aufgabenträger.

2.2 Sauberkeit und Schadensfreiheit

- (1) Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden innerhalb von drei Werktagen zu beseitigen. Verzögerungen bei der Beseitigung sind an den Aufgabenträger unter Angabe der Gründe zu melden. Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen. Die tägliche Grundreinigung darf nicht während des laufenden Betriebs erfolgen. Die Sitze dürfen nicht zerrissen/aufgeschlitzt sein, sie müssen sauber und fleckenfrei (z. B. Brandflecken, abfärbende Mittel, Schmierereien, klebrige Rückstände) sein.
- (2) Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat mindestens einmal wöchentlich und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung nach Bedarf auch täglich nach Betriebsschluss zu erfolgen. Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen. Mindestens einmal jährlich ist zudem eine Grundreinigung im Innenraum durchzuführen. Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.

- (3) Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens binnen vier Wochen zu beseitigen.
- (4) Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen bzw. dem Aufgabenträger mitzuteilen. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind unverzüglich, d.h. innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.
- (5) Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Verkehrsunternehmens für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Aufgabenträger berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Anforderungen, kann der Aufgabenträger verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung der Leistung gemäß dieser Leistungsbeschreibung eingesetzt werden darf.
- (6) Anzeigen zur Türautomatik, Zielanzeige, Funkanlage, Fahrscheinrentwerter, Lautsprecheranlage, Haltewunschtaaste und „Wagen hält“ müssen stets funktionstüchtig und einsatzbereit sein. Bei Defekt erfolgt ein zügiger Austausch des Gerätes oder Fahrzeuges.

2.3 Vermarktung der Innen- und Außenflächen

- (1) Die Außengestaltung der Fahrzeuge muss entsprechend der aktuellen Vorgaben der Teilfortschreibung des Nahverkehrsplanes erfolgen und die Vorgaben der StVZO einhalten. Die Heckfläche des Fahrzeuges darf mit Werbung beklebt werden, solange die Verkehrssicherheit nicht beeinträchtigt wird. Der Aufgabenträger kann die weitere Verwendung einer Werbung untersagen, wenn diese Vorgaben nicht eingehalten werden.
- (2) Werbung, die zum Verkleben der Fensterflächen und damit zu einer Sichtbehinderung führt oder die Wahrnehmbarkeit der Fahrgastinformation beeinträchtigt, ist vorbehaltlich einer Zustimmung des Aufgabenträgers untersagt.
- (3) Im Übrigen obliegt die Vermietung der Werbeflächen außen und innen dem Verkehrsunternehmen. Die Einnahmen aus der Fremdwerbung verbleiben beim Verkehrsunternehmen und werden nicht mit der Vergütung gegen gerechnet. Die Werbeinhalte dürfen dabei nicht gegen die Interessen des Aufgabenträgers oder gegen die allgemein anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen. Zudem ist Werbung für Tabakwaren sowie jugendgefährdende Werbung nicht zulässig.

- (4) Der Aufgabenträger ist berechtigt, betriebliche Beschilderungen und Aushänge unentgeltlich an den Fahrzeugen durch das Verkehrsunternehmen anbringen zu lassen.

2.4 Fahrplanleistung

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat sämtliche Fahrplanfahrten entsprechend des jeweils gültigen, vom Aufgabenträger vorgegebenen Fahrplans zu erbringen inkl. aller betriebsnotwendigen Verstärkerleistungen. Der dem Angebot zugrunde zu legende Fahrplan ist in Anlage 2 zum Verkehrsdurchführungsvertrag dokumentiert.
- (2) Mit Abgabe eines Angebotes bestätigt das Verkehrsunternehmen die Fahrzeiten und betriebliche Machbarkeit des Fahrplans sowie die dahinterliegenden Fahrzeiten und Distanzen (entsprechend Anlage 2 zum Verkehrsdurchführungsvertrag).
- (3) Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind durchzuführen. Die Abfahrten sollen minutengenau, maximal mit einer Verspätung von 5 Minuten nach Fahrplan erfolgen. **Eine Fahrt gilt als ausgefallen, wenn** sie nicht durchgeführt wurde oder nicht alle vorgesehenen Haltestellen angefahren wurden oder die Abfahrt an der Starthaltestelle mit einer Verspätung von mehr als 30 Minuten erfolgte oder die Abfahrt an einer Haltestelle zu früh erfolgte.
- (4) Der Aufgabenträger kann jederzeit Veränderungen am Fahrplan (z.B. Zeiten, Liniennummerierung) und an den Linienwegen vornehmen. Näheres regelt § 5 des Verkehrsdurchführungsvertrages.
- (5) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den Aufgabenträger unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, Veränderung von Schul- und Betriebszeiten sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, hinzuweisen.
- (6) Vom Verkehrsunternehmen ist die Planung, Beantragung und Veröffentlichung von Fahrplänen und die daraus entstehenden Kosten zu leisten.
- (7) Weiterhin ist vom Verkehrsunternehmen die laufende Überprüfung des Fahrplanangebotes, die Durchführung von Verkehrszählungen und Bedarfsuntersuchungen zur laufenden Anpassung des Fahrplanangebotes (Streckenführung, Abfahrtszeiten, Haltestellen, Ein- und Aussteigerzählung) zu leisten.

2.5 Umleitungen und Betriebsstörungen

- (1) Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen werden sich gegenseitig unverzüglich nach deren Bekanntwerden über planmäßige und unvorhergesehene Betriebsstörungen informieren. Anzugeben sind mindestens die Kursnummer der ausgefallenen Fahrt, Angaben über Ersatzverkehre, Anzahl der ausgefallenen Fahrplankilometer, Zeitpunkt und Dauer des Ausfalls, Grund des Ausfalls. **Als Betriebsstörung gelten** der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung (s. 2.4 Abs. 3 Satz 3) sowie im Verlaufe der Strecke eintretende Verspätungen von mehr als 30 Minuten.
- (2) Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen werden sich über betriebliche Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes für die Fahrgäste abstimmen.
- (3) Bei absehbaren, planbaren Betriebsstörungen (z.B. Straßensperrungen, Baumaßnahmen etc.) sind Ersatzfahrpläne zu erstellen und die Fahrgäste an allen Haltestellen der betroffenen Linie zu informieren (Aushang). Solche Ersatzfahrpläne sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses, an die Fahrgäste in geeigneter Weise zu kommunizieren.
- (4) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht wird.
- (5) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Ersatzbeförderung). Die Ersatz-/Reservefahrzeuge müssen so stationiert sein, dass sie im Bedarfsfall zeitnah ins Bedienungsgebiet einrücken können.
- (6) Betriebsstörungen sowie die ergriffenen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes sind seitens des Verkehrsunternehmens zu dokumentieren.
- (7) Treten regelmäßige Störungen im Verkehrsablauf ohne Verschulden des Verkehrsunternehmens auf, werden ZNAS und Verkehrsunternehmen einvernehmlich versuchen, Problemlösungen zu entwickeln (z.B. Veränderung des Fahrplans bzw. des Linienweges).

2.6 Haltestellen

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt grundsätzlich die Haltestelleninfrastruktur, soweit sie für die ÖPNV-bezogene Information der Fahrgäste erforderlich ist (Fahrplanaushänge, Abfahrtszeitenanzeige oder Tarifübersicht und die hierfür erforderlichen Anlagen und Einrichtungen, wie z.B. Haltestellenmast und Fahrplanaushangkasten). Das Verkehrsunternehmen kann dies durch Dritte erledigen lassen. Die Haltestellen sind bis Betriebsaufnahme entsprechend der Anlage 8 auszustatten und dauerhaft zu unterhalten.
- (2) Die Pflege der Haltestelleninfrastruktur obliegt dem Verkehrsunternehmen. Die Fahrpläne und weitere Fahrgastinformationen (z.B. Netzplan oder Tarifinformationen, auch vorübergehende Sperrungen von Haltestellen) hat das Verkehrsunternehmen zu übernehmen.
- (3) Das Haltestellenschild ist mit dem Namen der Haltestelle auszustatten sowie der Liniennummer mit dem Zielort. Zudem ist das Logo des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN) anzubringen, zusätzlich kann auch der Name des Linienbetreibers angebracht werden.
- (4) Bei groben Verschmutzungen des Haltestellenschildes ist dies vom Verkehrsunternehmen zu reinigen; Beschädigungen oder erhebliche Schmierereien an den Fahrplanaushangkästen sind vom Verkehrsunternehmen unverzüglich zu beseitigen. Starke Vergilbungen, die den Fahrplan insbesondere für ältere Fahrgäste nicht mehr lesbar machen, sind auf Forderung des Aufgabenträgers unverzüglich auszuwechseln. Das Verkehrsunternehmen kann den Unterhalt der Haltestelleneinrichtung an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen, der Aufgabenträger ist bei der generellen Übertragung zu informieren.
- (5) Werden Haltestellen von mehreren Linienbetreibern bedient, kann das Verkehrsunternehmen die vorgenannten Pflichten an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen, der Aufgabenträger ist bei der generellen Übertragung zu informieren.
- (6) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten darf nur unterbleiben, wenn sich der Fahrer davon überzeugt hat, dass kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus aussteigen möchte.
- (7) Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, ist untersagt.
- (8) Das Ein- oder Aussteigen von Fahrgästen außerhalb von angeordneten Haltestellen ist untersagt.

- (9) Sind Haltestellen aufgrund von Baustellen oder Umleitungen nicht anfahrbar, obliegt es dem Verkehrsunternehmen, die Fahrgäste hierüber durch Aushang an der Haltestelle mit einem Vorlauf von mindestens zwei Arbeitstagen zu informieren. Das Zeichen 224 ist bei längeren Sperrungen (mindestens zwei Arbeitstage) in geeigneter Weise abzudecken. Zusätzlich ist dies in der örtlichen Tageszeitung anzukündigen. Die Hinweise sind unmittelbar nach Beendigung der Maßnahme zu entfernen. Das Verkehrsunternehmen kann dies an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen, der Aufgabenträger ist bei der generellen Übertragung zu informieren.
- (10) Ist die Aufstellung von Ersatzhaltestellen im Rahmen einer vorübergehenden Änderung des Linienweges notwendig, hat das Verkehrsunternehmen für eine Aufstellung bei Beginn und für eine Entfernung bei Beendigung der abweichenden Bedienung zu sorgen.
- (11) Der Haltestellenmast der Ersatzhaltestelle ist hinreichend gegen Umkippen zu sichern.
- (12) Störungen im Betriebsablauf an Haltestellen – insbesondere parkende PKW, die die Anfahrt nur mit Behinderung ermöglichen, sowie fehlender Winterdienst an den Haltestellen (in der Busbucht oder auf der Länge der Aufstellfläche zwischen Einstieg und Ausstieg) – sind dem Aufgabenträger per E- Mail unter Nennung von Datum, Uhrzeit und Haltestelle mitzuteilen (bei parkenden Pkw mit der zusätzlichen Information, ob die Haltestelle anfahrbar war, bei fehlendem Winterdienst mit der zusätzlichen Information zur Witterung und dazu, ob der Straßenbereich geräumt und gestreut wurde).
- (13) Grundsätzlich sind alle Haltestellen, die in beide Richtungen bedient werden, auf beiden Seiten entsprechend diesen Vorgaben einzurichten. Ausnahmen hiervon können im Einvernehmen mit dem ZNAS und der Verkehrsbehörde in Orten und Weilern unter 20 Einwohnern zugelassen werden.
- (14) Haltestellen sind grundsätzlich so anzufahren, dass der Abstand zwischen Bordstein und Busbord nicht wesentlich mehr als 5cm beträgt (DIN 18040-3). Werden Haltestellen bekannt, an denen dieser Abstand nicht eingehalten werden kann, ist dies dem Aufgabenträger mit Angabe der Gründe schriftlich mitzuteilen.

2.7 Fahrpersonal

2.7.1 Anforderungen an das Fahrpersonal

Das Fahrpersonal muss folgende Anforderungen jederzeit erfüllen:

1. Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG.

2. Erfüllung aller erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr.
3. Gute mündliche Ausdrucksweise, ein gutes Leseverständnis und ausreichende mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache.
4. Umfassende Kenntnisse des örtlichen Verkehrsnetzes; vor dem erstmaligen Einsatz im Linienverkehr muss der jeweilige Fahrer zumindest einmal den Linienweg, auf dem er eingesetzt werden soll zur Erlangung der Streckenkenntnis mit dem Bus abgefahren haben.
5. Umfassende Kenntnisse der anzuwendenden Tarife des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN) und des Regensburger Verkehrsverbundes (RVV).
6. Gepflegtes Erscheinungsbild.
7. Höfliches, serviceorientiertes (auch in Stress-Situationen), diskriminierungsfreies und in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten gegenüber den Fahrgästen.
8. Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden; dies umfasst die Unterstützung des Einstiegs von hilfebedürftigen Personen sowie das Warten mit der Abfahrt, bis mobilitätseingeschränkte bzw. ältere Fahrgäste sitzen.
9. Rücksichtsvolle, möglichst ruckfreie Fahrweise.
10. Beim Anfahren und Bremsen ist, soweit möglich, auf stehende Fahrgäste Rücksicht zu nehmen.
11. Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen und kein Abweichen vom Linienweg aus nicht verkehrsbedingtem Grund.
12. Absolutes Rauchverbot im Fahrzeug (auch während der Pausen und Standzeiten).
13. Kein Essen oder Trinken während der Fahrt.
14. Mobiltelefonverbot während der Fahrt (ausgenommen dienstlich erforderliche Gespräche bei Benutzung einer Freisprechanlage).
15. Beachtung der Belange des Umweltschutzes; die Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug sowie von Müll des Personals hat ausschließlich in dafür vorgesehene Sammelbehälter zu erfolgen.
16. Das Verkehrsunternehmen hat das Fahrpersonal immer mit ausreichendem Wechselgeld auszustatten (mind. 20 EUR Kleingeld).
17. Sofern dies nicht anderweitig untersagt ist oder aufgrund der jeweiligen Verkehrssituation nicht möglich ist, soll das Fahrpersonal insbesondere Senioren, Behinderten und Müttern mit Kinderwägen beim Ein- oder Ausstieg behilflich sein.
18. Kein Wenden durch Rückwärtsfahren ohne Einweiser.

19. Im Falle der Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste hat das Fahrpersonal entsprechende Maßnahmen einzuleiten (Information der Zentrale, Aufforderung zum Verlassen des Busses, ggf. Hinzuziehung der Polizei).

2.7.2 Schulung

- (1) Die Schulung des Fahrpersonals ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens.
- (2) Vom Verkehrsunternehmen sind mindestens einmal pro Jahr Fahrerschulungen bzw. Fahrdienstgespräche zu Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnissen sowie zur Kundenorientierung und Stressbewältigung mit einer Zeitdauer von jeweils mindestens vier Stunden durchzuführen. Die Durchführung von Schulungen ist zu dokumentieren, wobei Dauer, Datum, Inhalte und Teilnehmer festzuhalten sind. Auf Anforderung des Aufgabenträgers sind die Dokumentationen in Kopie vorzulegen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlich festgelegten Anforderungen an die Schulung des Fahrpersonals.

2.7.3 Anmeldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer

- (1) Die im ausgeschriebenen Liniennetz eingesetzten Fahrerinnen und Fahrer sind dem Aufgabenträger namentlich zu melden. Dabei sind folgende Angaben zu machen:
 1. Name, Vorname, ggf. Geburtsname, Geburtsdatum
 2. Führerschein-Nr., ausstellende Behörde, Datum des Führerscheinserwerbs
 3. Ort und Datum des Erwerbs der Berechtigung zur Personenbeförderung
- (2) Das Verkehrsunternehmen stellt dem Aufgabenträger eine vollständige Liste der Fahrerinnen und Fahrer jeweils zum 1. Januar und zum 30. Juni jeden Jahres zur Verfügung. Zwischenzeitlich eingestellte Fahrerinnen oder Fahrer sind mindestens eine Woche vor ihrem ersten Einsatz im ausgeschriebenen Liniennetz nachzumelden.
- (3) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Aufgabenträger Fahrerinnen oder Fahrer jederzeit ablehnen. Wichtige Gründe sind:
 1. grobe oder wiederholte Pflichtverstöße gegen die Vorgaben nach Nr. 2.7.1, gegen vertragliche Vorgaben und/oder gegen gesetzliche Vorgaben
 2. wiederholtes ungebührliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen
 3. Häufung von Kundenbeschwerden die Fahrerin/den Fahrer betreffend

2.7.4 Fundsachen

Das Verkehrsunternehmen hat sicherzustellen, dass Fundsachen innerhalb von zwei Werktagen im Kundenzentrum des Aufgabenträgers abgeliefert werden.

2.8 Dokumentation

- (1) Bei den Fahrzeugen sind u.a. die gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen, Beschädigungen, durchgeführte Instandhaltungsmaßnahmen und Umbauten zu dokumentieren.
- (2) Im Bereich des Fahrpersonals ist zu dokumentieren, dass jederzeit die gesetzlichen Anforderungen an das Fahrpersonal erfüllt sind und diesbezüglich Kontrollen (z.B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens der Fahrerlaubnis) stattgefunden haben. Insbesondere die Einhaltung der nach § 1 Abs. 1 Nr. 2 der Fahrpersonalverordnung (FPersV) i.V.m. der VO (EG) 561/2006 geltenden Lenk- und Ruhezeiten ist durch lückenlose Nutzung der Kontrollgeräte in den Fahrzeugen zu dokumentieren.
- (3) Das Verkehrsunternehmen hat dem Aufgabenträger auf Wunsch unverzüglich Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.

2.9 Durchführung von Verkehrszählungen

Der Aufgabenträger ist jederzeit berechtigt, Verkehrszählungen und Fahrgastbefragungen in den Fahrzeugen durchzuführen. Soweit es der Betriebsablauf zulässt, hat das Verkehrsunternehmen für Zählungen das Fahrpersonal einzusetzen. Setzt der Aufgabenträger eigenes Personal oder Dritte ein, so gewährt das Verkehrsunternehmen dem Erhebungspersonal jederzeit entgeltfreien Zugang zu seinen Fahrzeugen.

2.10 Vertrieb und Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den Verkauf von Fahrscheinen durch den Fahrer zu gewährleisten und hierfür die erforderlichen Drucker auf seine Kosten zu beschaffen und einzubauen und mit der ebenfalls gestellten entsprechenden Software zu verwenden. Hierzu zählen alle Fahrkartenarten des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN), die am Drucker verkauft werden können. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, den jeweils gültigen VGN-Tarif anzuwenden. Zusätzlich ist das Verkehrsunternehmen in der Tarifzone Amberg verpflichtet, den

Verkauf von mindestens Einzel- und Streifenkarten sowie Tageskarten des Regensburger Verkehrsverbundes (RVV) durch den Fahrer zu gewährleisten. Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültige Fahrtberechtigung ist mit Ausnahme der unter Punkt 2.11 (3) dargestellten Konstellation unzulässig.

- (2) Das Verkehrsunternehmen wird unverzüglich nach Bekanntwerden einer Tarifänderung und Tarifgenehmigung über die Veränderungen informiert. Der Aufgabenträger händigt hierzu dem Verkehrsunternehmen eine Tarif-Information mit entsprechenden Beschreibungen aus. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass das Fahrpersonal von ihm auf seine Kosten rechtzeitig und umfassend über die geänderten Tarife informiert und geschult wird.
- (3) Das Verkehrsunternehmen ist für die ausreichende Vorhaltung des Fahrscheinpapiers (Rollen) verantwortlich. Zur Fälschungsvorbeugung ist die Ausgabe und Verwendung der Fahrscheinrollen („Nummernaufdruck Rückseite“) zu dokumentieren. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass das Fahrpersonal immer einen ausreichenden Bestand an Verkaufsmaterial (inkl. Ersatzfahrscheinblöcke für Notverkäufe) und Wechselgeld vorrätig hat.
- (4) Die Verkehrsleistungen sind in das Verkehrsangebot im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) integriert. Das Verkehrsunternehmen wendet die Bestimmungen über den VGN-Tarif und die Beförderungsbedingungen gemäß des Gemeinschaftstarifs an. Festlegung und Art der Integration sind im Assoziierungsvertrag samt seinen Anlagen geregelt. Ein Muster-Assoziierungsvertrag ist als Anlage beigefügt. Sofern das Verkehrsunternehmen nicht Gesellschafter der VGN GmbH ist, ist vom Verkehrsunternehmen ein Assoziierungsvertrag mit der VGN GmbH zu schließen. Künftig vorherrschende höhere Verbundstandards sowie Neuerungen im Bereich Vertrieb (z.B. E-Ticket) und Tarif sind umzusetzen und mitzutragen. Die Regularien der Einnahmenaufteilung im VGN sind bei Bedarf bei der VGN GmbH zu erfragen.

2.11 Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen

- (1) Fahrgäste dürfen nur zu den für das Verkehrsunternehmen jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden.
- (2) Die Fahrerinnen und Fahrer sind verpflichtet, die Fahrgäste an der Vordertür einsteigen zu lassen und die Fahrscheine zu kontrollieren. Ausnahmen von der vorgenannten Regelung müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl o.ä. gemacht werden. Bei großem Fahrgastandrang kann ebenfalls von dieser Regelung abgewichen werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen grundsätzlich nicht befördert werden.

- (3) Für Schüler besteht eine Mitnahmepflicht auch dann, wenn diese einen gültigen Fahrausweis auf Anforderung nicht vorzeigen können, sofern Gründe die Annahme rechtfertigen, dass der Fahrschein tatsächlich vergessen wurde (z.B. weil der Schüler/die Schülerin dem Fahrpersonal bekannt ist). Kann ein Schüler drei Mal keinen gültigen Fahrausweis vorzeigen, so hat das Fahrpersonal Name, Adresse und Geburtsdatum des Schülers zu erfragen und diese Angaben an den Aufgabenträger weiterzuleiten. Der weitere Umgang mit diesem Schüler wird sodann zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger abgestimmt.
- (4) Mindestens fünfmal im Jahr sind auf Veranlassung des Verkehrsunternehmens Fahrscheinkontrollen durchzuführen und zu dokumentieren; diese sind nicht durch den Fahrer durchzuführen, sondern durch Dritte. Dem Aufgabenträger bleibt es vorbehalten, weitere Fahrscheinkontrollen auf seine Kosten vorzunehmen.
- (5) Werden Personen ohne gültigen Fahrschein oder mit gefälschten Fahrkarten angetroffen, so ist in der Regel das erhöhte Beförderungsentgelt zu erheben und der Aufgabenträger zu informieren; die Personalien der Personen sind anzugeben. Wird die Person ein zweites Mal ohne gültigen oder mit gefälschten Fahrausweis angetroffen, so ist zwingend Strafanzeige bei der Polizei zu stellen.
- (6) Jährlich ist, unaufgefordert bis spätestens 1. März des Folgejahres, ein Bericht über die Zahl der auf der Linie festgestellten sog. Schwarzfahrer in Verbindung mit der Anzahl der erhöhten Beförderungsentgelte sowie der Anzahl der getätigten Strafanzeigen, beim Aufgabenträger vorzulegen.

2.12 Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner für den Aufgabenträger

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, einen Betriebsleiter nach BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Aufgabenträger zur Verfügung steht, und der nicht gleichzeitig dem Fahrpersonal zugehört. Er muss über ausreichende Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Aufgabenträger ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Aufgabenträger namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.

Bei Abwesenheit der genannten Personen von über einer Woche (Krankheit, Urlaub o. Ä.) ist vom Verkehrsunternehmen eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Aufgabenträger schriftlich abzustimmen.

Der reguläre Arbeitsplatz des verantwortlichen Ansprechpartners (Anwesenheit mit mindestens 50% seiner Arbeitszeit bezogen auf eine Vollzeitbeschäftigung) des Verkehrsunternehmens darf höchstens in einer Entfernung von rund 30 km oder 45 Minuten Fahrzeit vom Linienverlauf entfernt gelegen sein. Der Ansprechpartner oder sein Vertreter muss darüber hinaus während der gesamten Betriebszeit telefonisch (mobil) erreichbar sein.

- (2) Das Verkehrsunternehmen hat ferner sicherzustellen, dass sein Unternehmen (Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen) für den Aufgabenträger während der gesamten Betriebszeit telefonisch erreichbar ist.
- (3) Die Aufgabe des Betriebsleiters/ des verantwortlichen Disponenten besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der Betriebsleiter/ der verantwortliche Disponent ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
 1. der Aufgabenträger über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird. Dabei sind alle Vorkommnisse, die den planmäßigen Betriebsablauf stören, sowie Betriebseinschränkungen jeglicher Art dem Aufgabenträger mitzuteilen. In dringenden Fällen erfolgt die Mitteilung fernmündlich;
 2. im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger eingeleitet werden;
 3. Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen nach Möglichkeit in Abstimmung mit dem Aufgabenträger getroffen werden;
 4. das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.
- (4) Anweisungen an das eingesetzte Personal erteilt grundsätzlich das Verkehrsunternehmen. Soweit es die Betriebsdurchführung erfordert, kann in Ausnahmefällen der Aufgabenträger unmittelbar Anweisungen erteilen.

2.13 Verspätungsmanagement und Ersatzbeförderung

- (1) Das Verspätungsmanagement obliegt dem Verkehrsunternehmen. Es hat die Verfügbarkeit von Reserve- und Ersatzfahrzeugen (ggf. auch mit Taxi oder Mietwagen) sowie ggf. von Ersatzfahrern während der gesamten Betriebszeit zu gewährleisten.
- (2) Verspätungen ab 6 Minuten und drohende Anschlussverluste sind über Betriebsfunk/Mobilfunk der Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens zu melden.

- (3) Fahrten, die aufgrund dem Verkehrsunternehmen zurechenbaren Ereignissen über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten bei denen die Abfahrt an einer Haltestelle zu früh erfolgte bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden.
- (4) Bei Verspätungen sind zur Wiederherstellung eines pünktlichen Betriebes entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Ersatz- bzw. Reservebusse (ggf. durch Reservefahrer) sind spätestens bei Verspätungen von über 30 Minuten oder bei einem Fahrzeugausfall spätestens nach 30 Minuten einzusetzen, wenn nicht im Zeitraum von 30 Minuten eine weitere Fahrt nach Fahrplan auf dem betreffenden Abschnitt vorgesehen ist oder eine andere Fahrt die Bedienung dieses Abschnittes mitübernehmen kann. Nach Möglichkeit ist bereits ein früherer Einsatz vorzusehen. Dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw. der Fahrzeugausfall nicht vom Verkehrsunternehmen zu vertreten ist. Kann das Verkehrsunternehmen die zeitlichen Vorgaben des Fahrzeugeinsatzes zur Ersatzbeförderung im Einzelfall nicht einhalten, hat er auf seine Kosten eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste mit Taxi o.a. zu gewährleisten.
- (5) Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Verkehrsunternehmens innerhalb von 30 Minuten zu gewährleisten, wenn nicht im Zeitraum von 30 Minuten eine weitere Fahrt nach Fahrplan auf dem betreffenden Abschnitt vorgesehen ist oder eine andere Fahrt die Bedienung dieses Abschnittes mitübernehmen kann. Nach Möglichkeit ist bereits ein früherer Einsatz vorzusehen.
- (6) Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an im Fahrplan vorgesehenen Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden.
- (7) Bei Verspätungen und Fahrtausfällen aufgrund dem Verkehrsunternehmen nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Das Verkehrsunternehmen sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.
- (8) Kann das Verkehrsunternehmen im oben angegebenen Zeitraum von 30 Minuten nicht oder nicht angemessen für Ersatz sorgen, behält sich der Aufgabenträger vor,

die Leistung einem oder mehreren anderen Unternehmen zu übertragen und für die Mehrkosten Schadenersatz zu verlangen.

- (9) Entstehen dem Aufgabenträger für die Ersatzstellung durch Fremdanmietung höhere Kosten als die eingesparte Vergütung, so ist das Verkehrsunternehmen zum Ausgleich verpflichtet. Der Aufgabenträger ist berechtigt, in diesem Falle anstelle eines im Einzelnen nachzuweisenden Schadens einen Pauschalbetrag in Höhe von 60,- € je geleisteter Einsatzstunde des Ersatzfahrzeuges, mindestens aber einen Betrag von 200,- € zu erheben. Dem Verkehrsunternehmen ist der Nachweise eines geringeren Schadens gestattet. Weitergehende Schadenersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.
- (10) Sofern dem Verkehrsunternehmen die Durchführung des Betriebes nicht möglich ist, teilt er dies dem Aufgabenträger umgehend mit. Der Aufgabenträger kann Dritte mit der Durchführung der Verkehre beauftragen. Die entstandenen Mehrkosten hat das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger zu erstatten.

2.14 Beschwerdemanagement

- (1) Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt im Verantwortungsbereich des Aufgabenträgers. Das Verkehrsunternehmen unterstützt den Aufgabenträger bei der Aufnahme der Kundenresonanzen.
- (2) Im Beschwerdemanagement sind durch das Verkehrsunternehmen zur Unterstützung des Aufgabenträgers die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.
 1. Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) sind (neben dem Aufgabenträger) grundsätzlich alle auf den ausgeschriebenen Linien eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
 2. Als Kundenresonanzen sind alle beim Verkehrsunternehmen eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind grundsätzlich Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen. Dies gilt auch für Beschwerden im Bus gegenüber dem Fahrpersonal. Am Fahrerarbeitsplatz sind dazu entsprechende Formulare für die Aufnahme von Beschwerden vorzuhalten. Die Formulare werden vom Aufgabenträger geliefert. Das Verkehrsunternehmen hat abzusichern, dass auf den Fahrzeugen eine ausreichende Anzahl der Formulare vorrätig ist.

3. Vom Verkehrsunternehmen sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durch das Verkehrsunternehmen betreffen, innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Beschwerde beim Verkehrsunternehmen zu erarbeiten und an den Aufgabenträger zu versenden. Dies gilt im Hinblick auf alle Kundenbeschwerden, unabhängig davon, ob diese vom Verkehrsunternehmen oder vom Aufgabenträger entgegengenommen und dem Aufgabenträger zugeleitet wurden. In der Stellungnahme ist dem Aufgabenträger der Name des betroffenen Mitarbeiters zu nennen und der beschwerdegegenständliche Vorgang zu erläutern, um dem Aufgabenträger die Beurteilung der Kundenbeschwerde als un-/berechtigt zu ermöglichen.
4. Vom Verkehrsunternehmen sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Alle eingegangenen und aufgenommenen Kundenresonanzen sind vom Verkehrsunternehmen innerhalb von vier Tagen in Kopie an den Aufgabenträger weiterzuleiten.

2.15 Qualitätskontrollsystem

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat die in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen enthaltenen Vorgaben einzuhalten. Der Aufgabenträger ist berechtigt, die Einhaltung zu kontrollieren und Nicht- oder Schlechtleistungen gemäß den folgenden Absätzen zu sanktionieren.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um wiederkehrende Verstöße gegen die Vorgaben abzustellen.
- (3) Der Aufgabenträger kürzt bei Nichterfüllung von Vorgaben die Vergütung (vgl. § 12 des Verkehrsdurchführungsvertrages) um die entsprechende Vertragsstrafe und/oder den Wert der Nicht- bzw. Schlechtleistung (vgl. Kap. 2.18 sowie §§ 9, 10 des Verkehrsdurchführungsvertrages).
- (4) Die Feststellung der Nichterfüllung ist wie folgt geregelt:
 1. Das Verkehrsunternehmen rechnet die tatsächlich erbrachten Fahrplanfahrten monatlich entsprechend der Vorgaben des Verkehrsdurchführungsvertrages mit dem Aufgabenträger ab.
 2. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, Monatsprotokolle zu erstellen und dem Aufgabenträger per E-Mail spätestens bis zum 5. des Folgemonats zur Verfügung zu stellen. Dieses Protokoll dokumentiert die beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Beschwerden, Probleme mit der Pünktlichkeit (z.B. regelmäßige Verkehrsbedingungen und damit verbundene regelmäßige Verspätungen mit mehr als 5 Minuten), Auffälligkeiten in der

Auslastung der Kapazitäten (Über- und Unterauslastungen), größere Beschädigungen bzw. Reparaturen bei den Fahrzeugen, ausgefallene Fahrten sowie sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten.

3. Der Aufgabenträger ist berechtigt, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen. Näheres regelt § 10 Abs. 2 des Verkehrsdurchführungsvertrages.
 4. Zur abschließenden Feststellung der Nichterfüllung der in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen enthaltenen Vorgaben und zur Überprüfung der vertraglich vereinbarten Leistung des Verkehrsunternehmens durch den Aufgabenträger erstellt der Aufgabenträger Kontrollberichte. Dabei berücksichtigt er neben den Monatsprotokollen auch die Ergebnisse eigener Kontrollen, sowie Kundenbeschwerden, sofern die Kundenbeschwerden (nach Auswertung durch den Aufgabenträger unter Berücksichtigung der Stellungnahmen des Verkehrsunternehmens) nicht unberechtigt sind. Näheres regelt § 10 des Verkehrsdurchführungsvertrages.
- (5) Sofern in den Beförderungsbedingungen oder in anderen geltenden gesetzlichen Regelungen Entschädigungen für die Fahrgäste (z.B. Taxi-Kosten aufgrund einer ausgefallenen Fahrt) vorgesehen sind, hat das Verkehrsunternehmen diese zu tragen.

2.16 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Das Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit obliegen dem Verkehrsunternehmen. Die Durchführung von Marketingmaßnahmen sowie die Weitergabe von Informationen und Erklärungen an Presse und andere Medien bedürfen, soweit der von dieser Ausschreibung umfasste Verkehr betroffen ist, der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Aufgabenträgers.
- (2) Vom Aufgabenträger kostenfrei zur Verfügung gestellte Informationen sind vom Verkehrsunternehmen im Fahrzeug anzubringen bzw. auszulegen.

2.17 Weitergabe von Fahrplandaten an DEFAS

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, ab Betriebsbeginn die Soll- und Ist-Fahrplandaten an den technischen Betreiber des Fahrgastbeauskunftungssystems DEFAS der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (beg) zu liefern.

Die Daten müssen zum Betreiber von DEFAS so geliefert werden, dass diese dort spätestens 60 Minuten vor der Ist-Abfahrt für eine Auskunftsanfrage zur Verfügung stehen.

Die Jahresdatenlieferung der Solldaten ist mindestens 6 Wochen vor dem Fahrplanwechsel an DEFAS zu senden.

Das Verkehrsunternehmen kann die Übermittlung an Dritte übertragen, bleibt jedoch für die Datenqualität und die rechtzeitige Lieferung verantwortlich.

Jede Umleitung und jede Straßensperrung ist generell an DEFAS weiterzugeben und in das RBL System einzupflegen.

2.18 Vertragsstrafen

Für folgende Tatbestände wird eine Vertragsstrafe festgesetzt, deren Geltendmachung ein Verschulden des Verkehrsunternehmens voraussetzt:

1. bei nicht rechtzeitiger Aufnahme des Betriebs für jede vollendete Woche 0,5 % des Betrages, der sich aus dem Vergütungsanspruch (vgl. § 12 des Verkehrsdurchführungsvertrages) für eine Woche ergibt
2. Einsatz von Fahrzeugen, die nicht dem in dieser Leistungsbeschreibung definierten Maximalalter (siehe 2.1.2 Ziff. 2) bzw. Umweltstandards (siehe 2.1.2 Ziff. 6) entsprechen: 75 EUR je Einsatztag und Fahrzeug
3. Kein Einsatz der Klimaanlage bei Außentemperaturen von über 30 Grad Celsius im Schatten (siehe 2.1.2 Ziff. 4): 50 EUR je Fahrzeug und Tag
4. Kein Einsatz der Heizung bei Außentemperaturen von weniger als 5 Grad Celsius (siehe 2.1.2 Ziff. 4): 50 EUR je Fahrzeug und Tag
5. Überschreitung der Höchstbelegung an Stehplätzen (siehe 2.1.2 Ziff. 8): 40 EUR je Fall
6. Einsatz von Fahrzeugen, die nicht den Anforderungen an die Barrierefreiheit (siehe 2.1.2 Ziff. 9 und 10) entsprechen: 50 EUR je Tag und Fahrzeug
7. Weigerung des Verkehrsunternehmens, ein vom Aufgabenträger gefordertes Gutachten über das Vorliegen der technischen Anforderungen der Fahrzeuge entsprechend den Vorgaben dieser Vergabeunterlagen (siehe 2.1.2) vorzulegen: 30 EUR je Fahrzeug und Tag, mit dem das Verkehrsunternehmen mit der Vorlage in Verzug ist
8. Konkreter Fall der Unmöglichkeit der Mitnahme eines Rollstuhles wegen fehlender technischer Ausstattung (siehe 2.1.2 Ziff. 9): 150 EUR je Fall
9. Verwendung von falschen Bezeichnungen für das Fahrziel oder falscher Liniennummer (siehe 2.1.2 Ziff.12): 30 EUR je Fall
10. Bei Missachtung der Vorgaben über Matrixanzeigen:

- 75 EUR je Fahrzeug und Tag, wenn die Matrixanzeige trotz grundsätzlicher Funktionsfähigkeit („Defektfreiheit“) nicht oder nicht vollständig vorhanden ist (entsprechend der Vorgabe in 2.1.2 Ziff. 12)
 - 40 EUR bei fehlerhafter Anzeige je Tag und Fahrzeug
11. Einsatz eines Schildes oder Anzeige „Schulbus“ (siehe 2.1.2): 50 EUR je Fall
 12. Bei Missachtung der Vorgaben über optische und akustische Anzeige der nächsten Haltestelle im Fahrzeuginnern (siehe 2.1.2 Ziff. 13, 14) (gilt auch, wenn die Anzeige funktionsfähig vorhanden, aber nicht in Betrieb gesetzt wurde): 30 EUR je Tag und Fahrzeug
 13. Bei Missachtung der Vorgaben über akustische Information an der Haltestelle (z.B. über Außenlautsprecher) (siehe 2.1.2 Ziff. 15): 30 EUR je Tag und Fahrzeug
 14. Fehlende Durchsage vor dem nächsten Halt (siehe 2.1.2 Ziff. 16): 30 EUR je Fall
 15. Bei Missachtung der Vorgaben über die Verwendung elektronischer RBL Fahrscheindrucker (siehe 2.1.2 Ziff. 19): 40 EUR je Fahrzeug und Tag.
 16. Bei Defekten an wichtigen Ausstattungsmerkmalen (Außenanzeige vorn, Innenanzeige, Öffnungsmechanismen an einer Tür, Haltestellenanforderungstasten, RBL Drucker), wenn diese am Folgetag nicht beseitigt wurden (siehe 2.1.2 Ziff. 12, 13, 17, 19, 20): 75 EUR je Ausstattungsmerkmal und Tag
 17. Die Mindestkapazität bei den Bedarfsfahrten wird nicht eingehalten: 150 EUR je Fall (siehe 2.1.4)
 18. Die maximale Vorlaufzeit bei den Bedarfsfahrten wird nicht eingehalten: 50 EUR je Fall (siehe 2.1.4)
 19. Die Beschilderung bei den Bedarfsfahrten entspricht nicht dem RNVP: 50 EUR je Fall (siehe 2.1.4)
 20. Die Annahme der Bestellungen für Bedarfsfahrten wurde trotz Wunsch des Aufgabenträgers nicht übertragen: 150 EUR und 20 EUR für jede weitere begonnene Verzugswoche (siehe 2.1.4)
 21. Die Fahrplandaten Soll und Ist werden nicht an DEFAS weitergegeben: 75 EUR je Fahrzeug und Tag; Die Daten werden zwar weitergegeben, es mangelt jedoch an der Datenqualität (z.B. Daten nicht oder falsch hinterlegt, Daten zu spät zur Verfügung gestellt) (siehe 2.17): 20 EUR je Fall
 22. Werden Umleitungen nicht an DEFAS weitergeben oder in das RBL System eingepflegt (siehe 2.17): 25 EUR je Fall
 23. Die Jahresdatenlieferung der Solldaten wird nicht mindestens 6 Wochen vor Fahrplanwechsel an die DEFAS übersandt (siehe 2.17): 25 EUR je Verzugstag
 24. Bei verspäteter Vorlage des Erfassungsbogens für die eingesetzten Fahrzeuge (siehe 2.1.3): 20 EUR je Verzugstag
 25. Schuldhaftes Nichteinhalten eines sicherzustellenden Anschlusses: 50 EUR je Fall

26. Bei Reinigungsarbeiten während des laufenden Betriebs (d.h. bei der Beförderung von Fahrgästen) (siehe 2.2 Abs. 1): 20 EUR je Fall
27. Bei Missachtung der Vorgaben über die Sauberkeit der Fahrzeuge (siehe 2.2 Abs. 1 und 2): 30 EUR je Fall
28. Bei Missachtung der Vorgaben über die Beseitigung von Schäden an der Lackierung (siehe 2.2 Abs. 3): 30 EUR je Fahrzeug und Verzugstag
29. Wird ein Fahrzeug eingesetzt, dessen Einsatz der Aufgabenträger untersagt hat (siehe 2.2 Absatz 5 Satz 3): 500 EUR je Tag
30. Bei Missachtung der Vorgaben an die Fahrzeugwerbung (siehe 2.3): 50 EUR je Einsatztag und Fahrzeug
31. Wird eine nach dem Fahrplan erforderliche Fahrt nicht durchgeführt (siehe 2.4 Abs. 3): 200 EUR je Fall
32. Bei Verspätungen von a) mehr als 5 Minuten, b) mehr als 10 Minuten, c) mehr als 15 Minuten oder d) mehr als 30 Minuten (siehe 2.4 Abs. 3 Satz 2): a) 25 EUR, b) 50 EUR, c) 75 EUR oder d) 100 EUR je Fall
33. Bei zu früher Abfahrt an einer der Haltestellen ab 1 Minute (siehe 2.4 Abs. 3 Satz 3): 75 EUR pro festgestelltem Einzelfall
34. Bei fehlender Bedienung von Haltestellen, insbesondere auch wenn ein Kundenwunsch vorliegt oder erkennbar ist (siehe 2.4 Abs. 3 Satz 3, 2.6 Abs. 7): 75 EUR je Fall
35. Bei Fahrtausfall wird keine Ersatzbeförderung gestellt (siehe 2.5 Abs. 1, 5 i.V.m. 2.4 Abs. 3 Satz 3): 50 EUR je Vorfall (d.h. nicht je Person, wenn von einem Vorfall mehrere Fahrgäste betroffen sind) (Diese Vertragsstrafe ist kumulativ mit vorstehenden Ziff. 31, 32 d), 33 und 34 anwendbar.)
36. Das Verkehrsunternehmen informiert den Aufgabenträger nicht oder verspätet über sich abzeichnende Schwierigkeiten im Betriebsablauf (siehe 2.4 Abs. 5): 50 EUR je Fall
37. Das Verkehrsunternehmen informiert den Aufgabenträger nicht unverzüglich über Verspätungen, die mehr als 20 Minuten betragen (siehe 2.5 Abs. 1): 20 EUR je Fall
38. Bei unterlassener Meldung anderer (als der in Ziff. 35 genannten) Betriebsstörungen bis um 10 Uhr des Folgewerktages (siehe 2.5 Abs. 1): 20 EUR je Fall
39. Betriebsstörungen wurden nicht dokumentiert (siehe 2.5 Abs. 6): 20 EUR je Fall
40. Wenden durch Rückwärtsfahren ohne Einweiser: 100 EUR je Fall; Bei Gefährdung eines anderen Verkehrsteilnehmers: 200 EUR je Fall (siehe 2.7.1)
41. Wird die Anlage „Qualitätsmerkmale der Fahrzeuge“ nicht ausgefüllt nachgereicht (falls zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe noch nicht festgestanden hat, welche Fahrzeuge auf dieser Linie zum Einsatz kommen): 20 EUR pro Verzugstag (siehe 2.1.3)
42. Werden Fahrzeuge eingesetzt, die nicht in der Anlage „Qualitätsmerkmale der Fahrzeuge“ aufgeführt wurden: 100 EUR je Fall (siehe 2.1.3)

43. Fehlende oder fehlerhafte Einrichtung von Haltestellen (siehe 2.6 Abs. 1): 50 EUR je Haltestelle und Fall und 20 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist
44. Der an der Haltestelle auszuhängende Fahrplan fehlt oder der aushängende Fahrplan ist falsch oder veraltet (siehe 2.6 Abs. 2): 50 EUR je Feststellung und 20 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist
45. Das Schild an der Haltestelle zeigt den Haltestellennamen und/oder Liniennummer und/oder Fahrtziel nicht an (siehe 2.6 Abs. 3): 75 EUR je Haltestelle und Fall und 20 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist
46. Haltestellenschild (Zeichen 224) ist durch Schmutz oder Aufkleber verunstaltet und wurde nicht gereinigt (siehe 2.6 Abs. 4 Satz 1): 20 EUR je Haltestelle und Fall und 10 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist
47. Der Fahrplanaushang oder Linienplan ist durch Beschmierung, Aufkleber, beschädigte oder vergilbte Schutzfolie oder Schmutz nicht oder nur schwer lesbar und wurde trotz Aufforderung durch den Aufgabenträger nicht ausgewechselt (siehe 2.6 Abs. 4 Sätze 1, 2): 50 EUR je Haltestelle und Fall und 20 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist
48. Fahrgäste sind außerhalb einer angeordneten Haltestelle ein- oder ausgestiegen (siehe 2.6 Abs. 8): 75 EUR je Vorfall (d.h. nicht je Person, wenn von einem Vorfall mehrere Fahrgäste betroffen sind)
49. Bei Missachtung der in 2.7.1 definierten Qualitäts- und Verhaltensvorgaben an das Fahrpersonal, hinsichtlich der in 2.7.1 Ziff. 6 - 10 aufgeführten Vorgaben jedoch nur bei groben oder wiederholten Verstößen: 75 EUR je Einsatztag und Person
50. Bei Einsatz von ungeschultem Personal (siehe 2.7.2) – 100 EUR je Einsatztag und Person
51. Die Liste der Fahrerinnen und Fahrer bzw. die Nachmeldung wird nicht, unvollständig oder verspätet vorgelegt (siehe 2.7.3 Abs. 1, 2): 20 EUR je Verzugstag
52. Bei Einsatz von Fahrpersonal, das vom Aufgabenträger gemäß 2.7.3 Abs. 3 abgelehnt wurde: 200 EUR je Einsatztag und Person bei erstmaligem Verstoß; 400 EUR beim zweiten Verstoß und 800 EUR bei jedem weiteren Verstoß
53. Die fahrzeug- und fahrpersonalbezogenen Dokumentation wurden nicht durchgeführt (siehe 2.8): 75 EUR je Fall
54. Bei Missachtung der Vorgaben über die zum Verkauf vorzuhaltenden Fahrkarten (siehe 2.10 Abs. 3): 30 EUR je Fall
55. Aufforderungen des Aufgabenträgers eine Fahrgastzählung durchzuführen wird nicht nachgekommen (siehe 2.9): 100 EUR je Fall
56. Die Ergebnisse der außerordentlichen Fahrgastzählung werden nicht vorgelegt oder nicht fristgerecht vorgelegt: 50 EUR je Monat im Verzug
57. Das Verkehrsunternehmen legt den vom Aufgabenträger geforderten Bericht über sog. Schwarzfahrer nicht rechtzeitig vor (siehe 2.11 Abs. 6): 60 EUR je Monat Verzug; die

- Mindestkontrolldichte, die das Verkehrsunternehmen dazu durchführen lassen muss, wird nicht erreicht (siehe 2.11 Abs. 4): 60 EUR je Fall
58. Das Verkehrsunternehmen legt die vom Aufgabenträger geforderte Aufstellung über Subunternehmerleistungen nicht vor (siehe 1.2.4): 40 EUR je Monat Verzug
 59. Fahrplanänderungen wurden seitens des Verkehrsunternehmen nicht mit dem Aufgabenträger abgestimmt: 50 EURO je Fall
 60. Das Verkehrsunternehmen legt die vom Aufgabenträger geforderte Aufstellung über erzielte Einnahmen der Beförderungserlöse nicht bis spätestens zum Ende des Folgejahres vor: 100,00 € je Verzugswoche
 61. Bei fehlender telefonischer Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners oder Betriebsleiters des Verkehrsunternehmens von über 60 Minuten im Falle einer Betriebsstörung (siehe 2.12 Abs. 1 UAbs. 3 Satz 2, Abs. 2): 50 EUR je Fall
 62. Wenn das Fahrpersonal nicht unverzüglich über eine Betriebsstörung informiert wird (siehe 2.12 Abs. 3 Nr. 4): 30 EUR je Fall
 63. Bei nicht entsprechend den Vorgaben bearbeiteten Kundenbeschwerden (siehe 2.14 Abs. 2 Nr. 1-4): 30 EUR je Fall und 10 EUR je Verzugstag
 64. Bei unterlassener Auslage von Informationsmaterial durch das Fahrpersonal, das durch den Aufgabenträger bereitgestellt wurde (siehe 2.16 Abs. 2): 30 EUR je Fall
 65. Bei Rauchen im Fahrzeug oder außerhalb der regulären Pause: 50 EUR (siehe 2.7.1)
 66. Essen oder Trinken durch den Fahrer während der Fahrt: 30 EUR je Fall (siehe 2.7.1)
 67. Bei der privaten Nutzung eines Mobiltelefons während der Fahrt: 100 EUR je Fall (siehe 2.7.1)

3 Verzeichnis der Anlagen

Anlage A: Angebotsvordrucke (Erklärung Abgabe eines Angebotes, Kalkulationsblätter, Erklärung über den Einsatz von Subunternehmern, Referenzen über vom Bieter in den letzten 3 Jahren erbrachte Verkehre, Eigenerklärung des Bieters)