

Leistungsbeschreibung

zur Ausschreibung in einem wettbewerblichen Verfahren
im Rahmen eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages im engeren Sinn

**Durchführung von Qualitätsbewertungen bei vom ZNAS beauftragten
gemeinwirtschaftlichen Linien im Verbandsgebiet**

1. Anforderungen an die einzureichenden Unterlagen

1.1. Ausschreibungsgegenstand

Gegenstand der Vergabe ist die Durchführung von Qualitätsbewertungen bei vom ZNAS beauftragten gemeinwirtschaftlichem Linienverkehr nach dem PBefG sowie deren Vorstellung in einer Verbandsversammlung.

1.2. Zuschlagskriterium

- (1) Den Zuschlag erhält das **preisgünstigste Angebot** für die zu vergebene Leistung. Angebote, die nicht den Anforderungen nach den unter Punkt 2. genannten Kriterien entsprechen, werden von der Wertung ausgeschlossen.

2. Ablauf

- 2.1. Es sind Bewertungsfahrten zur Ermittlung der Servicequalität der Fahrzeuge und der Haltestellen durchzuführen.

Maßgeblich sind die vom ZNAS vergebenen Linien mit der größten Außenwirkung:

Citybus Amberg Linien 1 bis 10
Stadtverkehr Sulzbach-Rosenberg Linien 21 bis 27 (ohne Li 24)
Linie 54 Schmidmühlen – Amberg
Linienbündel 56 und 86 Sulzbach-Rosenberg – Amberg
Linie 57 Auerbach – Amberg

- 2.2. Es sind Testkaufszszenarien (Mystery Shopping) zur Ermittlung der Servicequalität des Fahrpersonals durchzuführen.
- 2.3. Die durchgeführten Qualitätsbewertungen müssen den Vorgaben der DIN 13816:2002 und der DIN 15140:2005 folgen und sich an dem zu definierenden Kriterienkatalog orientieren.
- 2.4. Der Erhebungsumfang beläuft sich auf mindestens 30 Haltestellenbewertungen und je 75 Fahrzeug- und Fahrpersonalbewertungen (jeweils netto). Dabei sind die Vorgaben aus den Leistungsverzeichnissen und den Verkehrsdruchführungsverträgen zu überprüfen.
- 2.5. Die Erhebungen sind gleichmäßig auf die Stadtverkehre Amberg und Sulzbach-Rosenberg sowie die genannten Überlandlinien zu verteilen. Eine Stichprobenziehung ist durchzuführen.
- 2.6. Die Erfassung soll mittels Handheld bzw. Smartphone durchgeführt werden.
- 2.7. Der Bewertungszeitraum ist vom 01. September 2019 bis 01. Dezember 2019.

- 2.8. Mit dem Auftraggeber sind Obergrenzen für Bewertungen pro Erheber(- in) zu definieren, um eine größtmögliche objektive Aussagekraft zu erhalten.
- 2.9. Die Auswertung und Berichtslegung hat zeitnah bis Ende Dezember 2019 zu erfolgen und ist in der darauffolgenden Verbandsversammlung vorzustellen.

3. Vertragliche Basis

- 3.1. Der Bieter legt mit seinem Angebot einen Entwurf für eine vertragliche Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer zur Durchführung der angefragten Leistung vor. Einvernehmliche Ergänzungen oder Änderungen müssen möglich sein.