

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

ZUR AUSSCHREIBUNG VON BUSVERKEHRSLEISTUNGEN IN DEM
LANDKREIS AMBERG-SULZBACH

VGN-Linie 474

„Götzendorf/Mertenberg - Schnaittenbach und zurück“

Aufgabenträger:
Zweckverband Nahverkehr Amberg-Sulzbach (ZNAS)
Rathausstraße 4
92224 Amberg

Amberg, Januar 2025
aktualisiert nach Bieterfrage

INHALTSVERZEICHNIS

1	Anforderungen an die einzureichenden Angebote	4
1.1	Ausschreibungsgegenstand	4
1.2	Hinweise zur Angebotskalkulation	4
1.2.1	Allgemeines	4
1.2.2	Fahrzeugflotte	4
1.2.3	Kalkulationsblatt	5
1.2.4	Einsatz von Subunternehmen	5
1.3	Zuschlagskriterium	5
2	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	6
2.1	Grundsätzliches	6
2.2	Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	6
2.3	Berichtspflichten	8
2.4	Bedarfsverkehr (Rufbus) (sofern einschlägig)	8
2.5	Platzangebot	9
2.6	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern	9
2.7	Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern	10
2.8	Sauberkeit und Schadensfreiheit	11
2.9	Vermarktung der Innen- und Außenflächen	12
3	Fahrplanleistung	14
3.1	Grundsätzliches	14
3.2	Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs (sofern einschlägig)	14
3.3	Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und –ende	15
4	Haltestellen	16
5	Fahrpersonal	19
5.1	Anforderungen an das Fahrpersonal	19
5.1.1	Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen	19
5.1.2	Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen	20
5.1.3	Kenntnisse	21
5.2	Schulung	21
5.3	Anmeldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer	21
6	Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen	23
6.1	Vertrieb und Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration	23
6.2	Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen	24
6.3	eTicketing	25
6.4	Verbundpassausstellung	27
7	Durchführung der Verkehrsleistung	28

7.1	Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner für den Aufgabenträger	28
7.2	Beschwerdemanagement	29
7.3	Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement	30
7.4	Fundsachen	32
7.5	Dokumentation	32
7.6	Fahrgastzählungen	33
7.7	Qualitätssicherung	34
7.8	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	35
7.9	Vertraulichkeit	35
8	Vertragsstrafen	36
9	Verzeichnis der Anlagen	40

1 Anforderungen an die einzureichenden Angebote

1.1 Ausschreibungsgegenstand

- (1) Gegenstand der Vergabe sind Busverkehrsleistungen im Linienverkehr nach § 42 PBefG auf der **Linie 474 „Götzendorf/Mertenberg – Schnaittenbach und zurück“** im Gebiet des Zweckverbandes Nahverkehr Amberg-Sulzbach (ZNAS).
- (2) Der dem Angebot zu Grunde liegende Leistungsumfang der ausgeschriebenen Linie ergibt sich – neben den Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung sowie des Verkehrsdurchführungsvertrages nebst Anlagen – aus dem Fahrplan (Anlage 2 zum Verkehrsdurchführungsvertrag) und umfasst rund 14.099 Fahrplankilometer p.a. Festverkehr.
Die ermittelte Verkehrsleistung basiert auf einem Normjahr für katholische Regionen (248 Werktage, Montag bis Freitag, davon 186 Schultage und 62 Ferientage; 53 Samstage; 64 Sonn- und Feiertage).
- (3) Die **Betriebsaufnahme hat am 01.03.2025** zu erfolgen. Der **Betrieb endet am 31.08.2026**.

1.2 Hinweise zur Angebotskalkulation

1.2.1 Allgemeines

Die definierten Leistungs- und Qualitätsstandards verstehen sich als Mindestanforderungen und sind über die gesamte Genehmigungslaufzeit verbindlich zu gewährleisten. Der Bieter (nachfolgend auch: „das Verkehrsunternehmen“) stellt sicher, dass bei der Leistungserbringung alle in den Ausschreibungsunterlagen inklusive dazugehöriger Anlagen aufgeführten Vorgaben erfüllt werden. Das Angebot muss insbesondere die Betriebskosten ausweisen und die sonstigen in den Vergabeunterlagen geforderten Angaben und Erklärungen enthalten.

Aufwendungen für die Erstellung der Angebote werden nicht erstattet.

1.2.2 Fahrzeugflotte

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat ein Ersatzfahrzeug bereit zu halten, das innerhalb von 40 Minuten nach Ausfall eines im Fest- oder Verstärkerverkehr eingesetzten Fahrzeuges einsatzbereit zur Verfügung steht. Eine Meldung an den Aufgabenträger hat sofort zu erfolgen, falls die Vorgabe von 40 Minuten nicht eingehalten werden kann. Die Mindestanforderungen an dieses Ersatzfahrzeug ergeben sich aus Punkt 2.2 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 40 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 Kalkulationsblatt

Der Bieter kalkuliert sein Angebot unter Verwendung des beigefügten Kalkulationsblattes (Anlage A, Vordruck 2). Der Angebotspreis ist ohne Umsatzsteuer (netto) und in vollen Euro zu kalkulieren.

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 (Formblatt hierzu siehe Anlage). 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 Gesamtkostenpreis.
- (2) Bietergemeinschaften werden zugelassen.

2 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

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 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 Einhaltung der Fahrzeuganforderungen wird durch den Aufgabenträger während des Betriebes überprüft.
- (4) Fahrzeuge, deren Abmessungen über den Werten eines Standardlinienbusses liegen, dürfen nur dann eingesetzt werden, wenn eine ordnungs- und fahrplanmäßige Befahrung der Strecken vom Verkehrsunternehmen gewährleistet werden kann.

2.2 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. – entfällt –~~
3. Die Fahrzeuginstandhaltung und -Wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.

4. Die Fahrzeuge müssen über eine funktionsfähige Klimaanlage und Heizungsanlage verfügen.
5. ~~Die Fahrzeuge müssen mindestens die Abgasnorm EURO 6 oder besser erfüllen.~~
~~– entfällt –~~
6. ~~Die Fahrzeuge müssen als Niederflrfahrzeuge bzw. LowEntry-Fahrzeuge mit mindestens der im Umlauf erforderlichen Kapazität von Sitz- und Stehplätzen ausgestaltet sein.~~
~~– entfällt –~~
7. 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).
8. Die Fahrzeuge müssen über mindestens einen dauernd verfügbar, ausgewiesenen 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.
9. 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.
10. ~~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).~~ ~~– entfällt –~~
11. ~~Die regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge verfügen über geeignete optische und akustische (mit Computerstimme) Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle sowie eine optische Anzeige/Darstellung des Linienverlaufs im Fahrzeug. Die Fahrplaninformation hat gemäß dem VGN-Standard zu erfolgen.~~ ~~– entfällt –~~
12. ~~Die optische Anzeige muss von jedem Sitz- und Stehplatz einsehbar sein.~~ ~~– entfällt –~~
13. ~~Akustische Information an der Haltestelle (z. B. über fahrzeuggebundene Außenlautsprecher), wenn erkennbar sehbehinderte Fahrgäste sich vor Ort befinden.~~ ~~– entfällt –~~

14. ~~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). – entfällt --~~
15. 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).
16. Die Halteanforderungstasten müssen von jedem Sitzplatz für Menschen mit Behinderung erreichbar sein.
17. Elektronische Fahrscheindrucker (RBL Drucker mit Chipkartenleser und den entsprechenden VDV Schnittstellen (VDV 453 und 454)).
18. Bei Ausfall des Fahrscheindruckers muss die Matrixanzeige – z.B. durch manuelle Eingabe des Fahrziels – weiterhin funktionsfähig sein.
19. 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!
20. Die regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge im Linienverkehr müssen mindestens über einen Fahrausweis-Entwerter verfügen.
21. Die Fahrzeuge müssen über eine Bordsprechanlage verfügen.
22. Die Ausstattung der Fahrzeuge ist den Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Spätestens zum 1. November und bis mindestens 30. April sind daher die Fahrzeuge mit Winterreifen zur umfassenden Sicherstellung der Verkehrsdurchführung im Winter auszustatten (Ganzjahresreifen entsprechen ausdrücklich nicht dieser Anforderung).

2.3 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.

2.4 Bedarfsverkehr (Rufbus) (sofern einschlägig)

Für Rufbus-Fahrten sind bevorzugt barrierefreie Busse (Kleinbusse sind ebenfalls möglich) einzusetzen. Auch bei einer Anmeldung von größeren Gruppen ist die Beförderung zu gewährleisten (größeres oder zusätzliches Fahrzeug). Alternativ können Rufbusfahrten auch mittels

nicht barrierefreier Taxi-Verkehre (Pkw bzw. Van) durchgeführt werden. Taxen, die als Fahrzeug im Bedarfsverkehr eingesetzt werden, sind als Verkehrsmittel im VGN zu kennzeichnen.

Nähere Informationen zur Durchführung der Rufbus-Verkehre sind Kapitel 3.2 zu entnehmen.

2.5 Platzangebot

Das Verkehrsunternehmen hat ein ausreichendes Platzangebot sicher zu stellen. Dafür sind entsprechende Mindestkapazitäten der einzusetzenden Fahrzeuge vorzusehen. Die Dimensionierung des Platzangebotes (Sitz- und Stehplätze) ist an der zu erwartenden Fahrgastmenge (z. B. im Schulverkehr an den ausgegebenen SchülerInnenfahrausweisen) auszurichten. Ziel ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit möglichst hoher Sitzplatzanzahl unter Beachtung ausreichender Bequemlichkeit und den vorgegebenen Stellflächen für die Barrierefreiheit..

Sollte sich die Fahrgastnachfrage verändern, hat das Verkehrsunternehmen dies zu berücksichtigen und eine Anpassung der Kapazitäten vorzunehmen.

2.6 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur Teilnahme an DEFAS Bayern¹, welches im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) betrieben wird. Hierzu ist ein Datenüberlassungsvertrag (Anlage 5.1) mit der BEG abzuschließen. Durch die Anbindung an DEFAS stellt das Verkehrsunternehmen dem Kunden unter anderem seine Echtzeitdaten (z. B. für Verspätungsprognosen, Anschlusssicherung) zur Verfügung.

In diesem Zusammenhang hat das Verkehrsunternehmen ein passendes ITCS/RBL (Intermodal Transport Control System/Rechner gestütztes Betriebsleitsystem) einzusetzen und die hierfür notwendige Infrastruktur, sowie zugehörige Software (u. a. Planungssystem) sicherzustellen, um alle erforderlichen Daten (Soll-Daten und Ist-Daten) für DEFAS bereitstellen zu können. Zugelassen ist, dass das ITCS/RBL oder Teile hiervon, sowie die Software entweder durch das Verkehrsunternehmen selbst aufgebaut oder bei einem passenden technischen Dienstleister eingekauft wird.

Der Bordrechner muss Bestandteil des ITCS/RBL sein. Durch den Einsatz des RBL/ITCS-Systems und Anbindung an DEFAS soll u. a. auch die Anschlusssicherung zu anderen Verkehren im ÖPNV sichergestellt werden. Des Weiteren müssen Informationen zu Echtzeit (u. a. Verspätung, Ausfall, Umleitung, Änderung des Fahrtverlaufs), Anschlussbindung (u. a. Linien-

¹ Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System Bayern

wechsler/Sitzenbleiber), Anschlusssicherung (sowohl Ab- als auch Zubringer) und Hinweistexte (u. a. Hinweise zu Bedarfsverkehren, Bedarfsfahrten und Bedarfshalten) an DEFAS übermittelt werden.

Bei Bedarfsverkehren und bei Verstärkerfahrten im Schülerverkehr muss nicht zwingend ein Fahrzeugrechner und damit ein RBL-System vorhanden sein. Allerdings müssen die IST-Fahrplandaten an DEFAS geliefert werden.

Der Aufgabenträger erhält vom Verkehrsunternehmen auf Wunsch aufbereitete Daten aus dem RBL/ITCS-System zum Beschwerdemanagement, zur Abrechnung von Bedarfsfahrten sowie Fahrgastzählungen kostenlos zur Verfügung gestellt. Das Verkehrsunternehmen gestattet auch die kostenfreie Nutzung dieser Daten durch die VGN GmbH bzw. BEG.

2.7 Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern

Soll-Fahrpläne sind in einem von der Bayerische Eisenbahn Gesellschaft (BEG) vorgegebenen, maschinenlesbaren und standardisierten Datenformat (z. B. VDV 452, DINO, Infopool etc.) unentgeltlich bereitzustellen.

Die Datenlieferung hat zu erfolgen an

- **DEFAS Bayern** zur Versorgung der VGN Fahrplanauskunft und
- die **VGN GmbH** zur Versorgung der Tarif- und Printdaten (z. B. Linien- und Aushangfahrpläne, Linienverlaufspläne im Internet).

Neben den unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung für DEFAS Bayern und für die VGN GmbH sind zudem stets die unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung zum Jahresfahrplanwechsel im Dezember und unterjährigen Datenlieferungen zu unterscheiden. Daher gilt:

- Für die **Datenlieferung zum Jahresfahrplanwechsel** müssen die Daten spätestens
 - bis zum 15. Oktober eines Kalenderjahres an die VGN GmbH geliefert sein und
 - bis zum 31. Oktober eines Kalenderjahres an DEFAS Bayern.
- Bei **unterjährigen Datenlieferungen** sind die Daten bei Bekanntwerden von Fahrplanänderungen mit angemessener Vorlaufzeit
 - von 14 Tagen an DEFAS Bayern zu senden,
 - von 21 Tagen vor dem Inkrafttreten an die VGN GmbH (zur fristgerechten Vor-Veröffentlichung von Linienausdrucken und Aushangfahrplänen im Internet) bzw.
 - von 5 Wochen, vor dem Inkrafttreten an die VGN GmbH, wenn die Daten in Printmedien (als gedruckte Fahrpläne) veröffentlicht werden sollen.

Der erwähnte Datenüberlassungsvertrag beinhaltet auch jene einzuhaltenden Fristen und Vorlaufzeiten für Datenlieferungen bei Fahrplanänderungen.

Zum Fahrplanwechsel müssen neue Soll-Fahrplandaten zum von der VGN GmbH vorgegebenen Zeitpunkt in einem standardisierten, maschinenlesbaren Datenformat (VDV 452, DINO, Infopool etc.) an diese geliefert werden. Auch Echtzeitdaten sind in einem von der BEG vorgegebenen, maschinenlesbaren und standardisierten Datenformat (z. B. VDV 454) an DEFAS zu übermitteln. Zur Versorgung von DFI-Anzeigern sind ebenfalls Standardschnittstellen (z. B. VDV 453) zu implementieren.

Um den Datenaustausch zwischen dem Fahrplansystem des Verkehrsunternehmens und des VGN sowie DEFAS gegen Zuordnungsfehler abzusichern, muss das Verkehrsunternehmen globale **ID's für Haltestellen und Steige** (Deutschlandweit einheitliche Haltestellen-ID's = DHID) in den Fahrplandaten übermitteln. Die DHID's werden für das Verbundgebiet ausschließlich von der VGN GmbH erstellt und vergeben. Entsprechend sind vor der Datenlieferung die benötigten DHID's bei der VGN GmbH zu erfragen. Bei neuen oder zu ändernden Haltestellen / Steigen (Masten) sind die DHID's grundsätzlich erst bei der VGN GmbH zu beantragen bzw. mit ihr abzustimmen.

Jede Haltestelle im zugelierten Fahrplandatensatz des Verkehrsunternehmens muss richtungsbezogen je Straßenkante in unterschiedliche Steige (Masten) aufgegliedert sein.

2.8 Sauberkeit und Schadensfreiheit

Die Reinigung der Fahrzeuge liegt im Aufgabenbereich des Verkehrsunternehmens. Täglich müssen die eingesetzten Fahrzeuge vor Dienstbeginn innen frei von Müll, Schmierereien und Zerkratzen, Feuchtigkeit auf Böden sowie klebrigen Rückständen oder abfärbenden Mitteln sein. Die Scheiben müssen von innen und von außen sauber, gleichmäßig durchsichtig sowie frei von Fremdaufklebern oder Vandalismusschäden sein.

Bei gravierenden Verunreinigungen im Fahrzeuginnenraum während der Verkehrsdurchführung (z. B. bei Schneematsch) müssen diese so bald wie möglich (z. B. bei kurzer Standzeit) beseitigt werden. Es darf hierfür jedoch keine Fahrplanfahrt unterbrochen werden. Entsprechende Hilfsmittel sind dafür vorzuhalten. Sollten Verunreinigungen das Betreten des Fahrzeuges oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sowie grober Müll (z. B. Getränkebehälter, Papier) im Fahrzeug liegen, so sind diese innerhalb von 30 Minuten zu beseitigen.

Ausgesprochen grobe Verunreinigungen im Innenraum (z. B. Urin, Erbrochenes) sind unverzüglich zu reinigen, bzw. der Bus ist auszuwechseln.

Folgende Reinigungsintervalle sind einzuhalten:

- **Täglich:** Müllbeseitigung am Boden und auf den Sitzen, Kehren des Bodens, bei groben Verunreinigungen (Schneematsch, ausgelaufene Getränke, Schmierereien, Rückstände, etc.) wischen des Bodens
- **Monatlich:** Grundreinigung der Fahrzeuge, Feuchtreinigung der Böden, Haltestangen, Fenster sowie Absaugen der Polster
- **Halbjährlich:** Grundreinigung der Polster
- **Nach Bedarf:** Außenreinigung sowie außerordentliche Verschmutzungen
- Defekte bzw. aufgeschlitzte Sitze müssen umgehend, **spätestens nach drei Tagen** repariert bzw. ausgetauscht werden.

Die Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.

Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens binnen vier Wochen zu beseitigen.

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.

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.

2.9 Vermarktung der Innen- und Außenflächen

- (1) Das Fahrzeug 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) 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.

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

3 Fahrplanleistung

3.1 Grundsätzliches

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat sämtliche Fahrplanfahrten entsprechend des jeweils gültigen, vom Aufgabenträger vorgegebenen Fahrplans zu erbringen. 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.

3.2 Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs (sofern einschlägig)

Bei Rufbus-Fahrten handelt es sich um einen bedarfsgesteuerten Verkehr, der durch folgende Merkmale gekennzeichnet ist:

- Eine Bedienung ist nur nach vorheriger Anmeldung durch den Fahrgast (telefonisch) möglich.
- Ein- und Ausstieg besteht nur an den festgelegten Einstiegs- und Ausstiegspunkten, Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Personals (vgl. § 4 VGN-Beförderungsbedingungen).

Sicherzustellen ist die Möglichkeit zur Durchführung einer Fahrt an der gewünschten Abfahrts-haltestelle bei Anmeldung bis 16 Uhr am Vortag.

Für Disposition und Durchführung dieser Bedarfsfahrten ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich. Es muss eine telefonische Erreichbarkeit für die Fahrtwünsche von Montag bis Freitag (an Werktagen) bis 16 Uhr gewährleistet sein. Fahrtwünsche sind vom Fahrgast am Vortag bis 16 Uhr zu bestellen und vom Verkehrsunternehmen entgegen zu nehmen.

Sollten einzelne Rufbus-Fahrten zu mindestens 80 % des Fahrtenangebotes nachgefragt werden oder beförderungspflichtige Schüler die Fahrten regelmäßig nutzen, so sind diese Fahrten in Absprache mit dem Auftraggeber auf Linienbetrieb umzustellen.

Der Fahrzeugeinsatz ist so zu bemessen, dass alle Fahrgäste befördert werden können. Bei Nutzung kleinerer Gefäßgrößen für den Bedarfsverkehr sind entsprechend der Nachfrage mehrere Fahrzeuge einzusetzen. Vom Verkehrsunternehmen können für den Rufbus-Verkehr Linienbusse eingesetzt werden oder auf Taxi-Verkehre (Pkw oder Van) zurückgegriffen werden. Pkw, die als Fahrzeug im Bedarfsverkehr eingesetzt werden, sind als Verkehrsmittel im VGN zu kennzeichnen.

3.3 Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und –ende

Abweichend der in Anlage 2 zum Verkehrsdurchführungsvertrag dargestellten Fahrpläne ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet am ersten Unterrichtstag des Schuljahres, am letzten Unterrichtstag vor den Weihnachtsferien sowie am letzten Unterrichtstag des Schuljahres sein Fahrplanangebot eigenverantwortlich der durch ggf. vorzeitigen Schulschluss veränderten Nachfrage anzugleichen.

Hierzu hat das Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit den betroffenen Schulen die Durchführung von Fahrten hinsichtlich ihrer Fahrlage und Kapazität den Notwendigkeiten der Schülerbeförderung anzupassen. Die abgestimmten Fahrpläne sind dem ZNAS zwei Wochen vor Ferienbeginn bzw. -ende zur Kenntnis vorzulegen.

4 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) Haltestellenschilder sind mit Haltestellenamen, Linienziel, VGN-Liniennummer und VGN-Signet zu kennzeichnen. Darüber hinaus kann zusätzlich das Verkehrsunternehmen benannt werden. Der Standort ist so zu wählen, dass Mast und H-Schild gut und dauerhaft einsehbar sind. Wird eine Haltestelle von mehr als einer Linie bedient sind die Liniennummern am Haltestellenschild numerisch aufsteigend zu sortieren. Bei Nutzung einer Haltestelle durch mehrere Unternehmen ist eine gemeinsame Nutzung der Schilder anzustreben, um einen „Schilderwald“ zu vermeiden.
- (3) Es sind ausreichend große Fahrplan- und Informationskästen (Fahrplanaushang in hochkant DIN A4) im Fahrgastunterstand oder am Haltestellenmast anzubringen. Im Sinne der Barrierefreiheit (vor allem für Rollstuhlfahrer, kleinwüchsige Fahrgäste) ist auf eine mittlere Sichthöhe von 1,40 m zu achten (Höhe zwischen 1,00 m bezogen auf die Unterkante und 1,70 m bezogen auf die Oberkante). Fahrplanaushänge sollen nach Möglichkeit nicht oberhalb von Sitzbänken in Fahrgastunterständen und nicht oberhalb von Mülleimern angebracht werden. Falls nicht anders machbar, ist im Einvernehmen mit dem Baulastträger der Mülleimer mindestens zur Seite zu drehen.
- (4) 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 aktualisieren. Für den Druck der haltestellenbezogenen Aushangfahrpläne ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich. Bei unterjährigen Fahrplanänderungen müssen die Aushangfahrpläne im VGN-Layout zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht werden, ansonsten erfolgt der Austausch jeweils rechtzeitig zum allgemeinen jährlichen Fahrplanwechsel im Dezember. Auch für den Fall, dass sich keine Fahrplanänderungen ergeben, ist zum Fahrplanwechsel ein neuer Fahrplan auszuhängen. Der Aushang eines klassischen Linien-Fahrplanausdrucks aus dem Fahrplanbuch ist nicht gestattet. Die Aushangfahrpläne sind über die VGN-Website unter dem Link www.vgn.de/netz-fahrplaene/linien/ erhältlich (kostenloser Zugang zur Profiauskunft kann unter profiauskunft@vgn.de beantragt werden). Leere Fahrplankästen sind nicht zulässig, auch nicht halbseitig leere. Ggf. sind hier VGN-Werbe-Seiten (zu beziehen unter info@vgn.de) auszuhängen. Auch reine Bedarfsverkehrslinien (Rufbus) müssen an einer Haltestelle einen Fahrplanaushang haben. Falls erforderlich müssen zusätzliche Fahrplankästen beschafft werden. Die Service-Telefonnummer des Verkehrsunternehmens muss gut sicht- und lesbar angebracht werden (i. d. R. auf dem Aushangfahrplan).

- (5) Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen mindestens jährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). 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 unverzüglich auszuwechseln. Der Aushangkasten ist einmal pro Jahr zu reinigen und Fremdaufkleber zu beseitigen. 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.
- (6) 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.
- (7) 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.
- (8) Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, ist untersagt.
- (9) Das Ein- oder Aussteigen von Fahrgästen außerhalb von angeordneten Haltestellen ist untersagt.
- (10) 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.
- (11) 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.
- (12) Der Haltestellenmast der Ersatzhaltestelle ist hinreichend gegen Umkippen zu sichern.

- (13) 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).
- (14) 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.
- (15) 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.

5 Fahrpersonal

Die Durchführungsrichtlinie (DFR) zum Assoziierungsvertrag „Qualitätsstandards und -kontrollen im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg“ (erhältlich beim VGN) kommt für das Fahrpersonal zur Anwendung.

Der zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Verdi abgeschlossene Lohntarifvertrag Nr. 30 wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration für allgemeinverbindlich erklärt. Diese Allgemeinverbindlichkeitserklärung (AVE) ist auf die OmnibusfahrerInnen der Lohngruppe 2a beschränkt. Die Rechtsnormen dieses Tarifvertrags gelten daher als Mindestniveau auch für alle bisher nicht tarifgebundenen ArbeitsgeberInnen und ArbeitnehmerInnen innerhalb des sachlichen und räumlichen Geltungsbereichs des Tarifvertrags.

5.1 Anforderungen an das Fahrpersonal

Das vom Verkehrsunternehmen eingesetzte Fahrpersonal muss die erforderliche Fahrerlaubnis besitzen. Kenntnis und Beachtung aller für den Fahrdienst relevanten Vorschriften und Gesetze sind verpflichtend.

Folgende Anforderungen für das Fahrpersonal müssen erfüllt werden:

5.1.1 Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen

1. gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild mit branchenüblicher Kleidung (nicht zulässig sind kurze Hosen und/oder schulterfreie T-Shirts)
2. höflicher und besonnener Umgang mit den Fahrgästen insbesondere in Stress- und Eskalationssituationen
3. Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten bzw. heraneilen oder die den Haltewunsch signalisiert haben
4. ausreichende deutsche Sprachkenntnisse (mindestens Sprachniveau B1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen – GER)
5. Einhaltung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr (kein Rauchen oder Alkoholkonsum; Telefonieren nur aus betrieblich erforderlichen Gründen bzw. an Endhaltestellen; kein Essen oder Trinken während der Fahrt)
6. rechtzeitiges Ankündigen von Haltestellen
7. Informieren der Fahrgäste bei Änderungen im Betriebsablauf
8. ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise ohne ruckartiges Anfahren oder plötzliches Abbremsen (Ausnahme nur in Gefahrensituationen)
9. sicherer Umgang mit elektronischen Bordgeräten

10. besondere Verantwortung für Kinder und Jugendliche (Dies bedeutet u. a., dass diese bei fehlenden Fahrausweisen, bei Dunkelheit oder schlechter Witterung bzw. bei der letzten Fahrt am Tag nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden. Eine Klärung der Fahrscheingültigkeit bzw. -existenz sowie ggf. der erforderlichen Maßnahmen zu Fahrgeldentrichtung haben im Nachgang zu erfolgen.)
11. Prüfung, ob eingestiegene Fahrgäste vor der Abfahrt von der Haltestelle die Möglichkeit haben, sich sicheren Halt bzw. eine Sitzmöglichkeit zu verschaffen
12. Einleiten folgender Maßnahmen, wenn Fahrgäste durch andere Fahrgäste belästigt werden: Informieren der Leitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Busses und ggf. Hinzuziehung der Polizei
13. unverzügliche Weitergabe von Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen an die Betriebsleitstelle und von dort an den Aufgabenträger
14. Ermöglichen der Fahrradmitnahme im Busverkehr, soweit es die Betriebslage zulässt
15. Ausschluss der Beförderung von mitgeführten Hunden oder anderen Haustieren, wenn diese Fahrgäste belästigen, schädigen oder verletzen.
16. Auslegen von vom Aufgabenträger bereitgestellten Informationsmaterial.
17. Kein Wenden durch Rückwärtsfahren ohne Einweiser.

5.1.2 Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen

1. sensibler Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, wie z. B. Hilfsbereitschaft beim Ein- und Ausstieg (umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen)
2. bordsteinnahes Anfahren von Haltestellen, insbesondere bei Hochborden
3. passgenaues Halten bei taktilen Leitfeldern, um Einstieg zu erleichtern
4. Einschalten der Kneeling-Funktion falls vorhanden und bei Bedarf (z.B. Zu- oder Ausstieg mobilitätseingeschränkter Personen)
5. unmissverständliches Erfragen der Erforderlichkeit des Ausklappens der Rampe bei Fahrgästen mit Rollstühlen, Kinderwagen, etc. und Einsetzen derselben
6. Sichtkontrolle des Fahrausweises ist bei mobilitätseingeschränkten Personen auch auf größere Entfernung ausreichend, wenn sich die betreffende Person einen Sitzplatz gesucht hat.
7. Bei Personen mit Rollstuhl auf Möglichkeiten der Befestigung und Absicherung hinweisen und ggf. dabei unterstützen.

5.1.3 Kenntnisse

1. ausreichende Kenntnisse über VGN-Beförderungsbedingungen, VGN-Tarif und Fahr-scheinsortiment
2. Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen
3. Fähigkeit zu Fahrplan- und Tarifauskünften
4. ausreichende Kenntnis der Linienstrecken, Umsteigepunkte und ggf. gesicherte An-schlüsse
5. ausreichende Kenntnis einschlägiger Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung

5.2 **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 Fahrsicherheits-training, Umgang mit Fahrgästen insbesondere mit mobilitätseingeschränkten Fahrgäs-ten (umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenstän-dige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen) und Deeskalationstraining 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 Aufgabenträ-gers sind die Dokumentationen in Kopie vorzulegen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlich festge-legten Anforderungen an die Schulung des Fahrpersonals.

5.3 **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 Fah-rerinnen 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. 5.1, gegen vertragliche Vorgaben und/oder gegen gesetzliche Vorgaben
 2. wiederholtes ungebührliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen
 3. Häufung von Kundenbeschwerden die Fahrerinnen/den Fahrer betreffend

6 Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen

6.1 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.

Im Fahrscheindrucker sind alle Orte der bedienten Linie sowie mindestens die vom Aufgabenträger vorgegebenen häufig nachgefragten Zielorte zu hinterlegen. Mit dem Fahrscheindrucker müssen aber auf Anfrage die Fahrscheine aller Preisstufen ausgegeben werden können, auch wenn kein Zielort hinterlegt ist.

Defekte Fahrscheindrucker müssen unverzüglich ausgetauscht werden. Daher hat das Verkehrsunternehmen stets ein Ersatzgerät vorzuhalten. Notfahrscheine dürfen nur ausnahmsweise verkauft werden. Die Kosten hat der Verkehrsunternehmer zu tragen. Das Hintergrundsystem der Fahrscheindrucker ist nach GoBS (= Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme) und revisionssicher zu gestalten.

Es sind die Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier entsprechend Anlage 5 zum Assoziierungsvertrag (siehe Anlage 3.1 zu diesem Dokument) genauso zu beachten wie Aufbau und Prüfmerkmale zu VGN-Fahrscheinen (vgl. Anlage 3.2 zu diesem Dokument).

- (2) Bei Bedarfsverkehrsfahrten in Fahrzeugen mit maximal acht Sitzplätzen kann statt eines Fahrscheinverkaufs über einen elektronischen Drucker ein Blockverkauf stattfinden, ebenso wie bei Verstärkerfahrten im Schulverkehr.
- (3) 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 6.2 (3) dargestellten Konstellation unzulässig.
- (4) 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.

- (5) 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.
- (6) 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 dem Gemeinschaftstarif an (einzusehen unter <https://www.vgn.de/regelungen/>). 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.

Nähere Auskünfte zum VGN-Tarif, zu Vertriebsfragen, zu VGN-Qualitätsstandards, zur Einnahmenaufteilung, zur anteiligen Vergütung des ungedeckten Aufwands der Verbundgesellschaft und zu Verkehrserhebungen erteilt die VGN GmbH, Rothenburger Str. 9, 90443 Nürnberg unter der E-Mail-Adresse info@vgn.de bzw. telefonisch unter 0911/27075-0.

6.2 **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 einmal im Monat sind auf Veranlassung des Verkehrsunternehmens Fahrscheinkontrollen durchzuführen und zu dokumentieren; diese sind nicht durch den Fahrer durchzuführen, sondern durch Dritte. In den Fahrzeugen sind Fahrgäste in geeigneter Form über jederzeit mögliche Fahrausweiskontrollen zu informieren. Bei Bedarf werden entsprechende Aufkleber von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt. Die Richtlinien zur Durchführung von Fahrausweiskontrollen (Assoziierungsvertrag Anlage 3) sind zu beachten. 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 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.

6.3 eTicketing

Kontrolle von eTickets inkl. Ausführung von Aktionen

Im VGN werden Tarifprodukte durch die Verkehrsunternehmen über verschiedene Vertriebskanäle in wachsendem Umfang auch als eTickets in folgenden Varianten vertrieben bzw. anerkannt:

- auf kontaktlosen Chipkarten gem. des deutschlandweit etablierten Branchenstandards VDV Kernapplikation (VDV-KA)
- mit VDV-Barcodes gem. des Standards VDV-KA (u. a. Handyticket)
- mit UIC-Barcodes gemäß UIC 918-3* und 918-9* (u. a. Handyticket)

Gemäß Beschluss der Verbundgremien müssen alle eTickets in den vorstehenden Varianten verbundweit von jedem Verkehrsunternehmen elektronisch kontrolliert werden. Im Rahmen der elektronischen Kontrolle müssen auch Aktionen gemäß Aktionsmanagement des Standards VDV-Kernapplikation ausgeführt werden.

Das Verkehrsunternehmen hat daher die elektronische Kontrolle in seinen Fahrzeugen und in den IT-Systemen in seinem Verantwortungsbereich sicherzustellen. Er hat dazu in den logischen Rollen gemäß VDV-KA als Dienstleister und ausführender Kundenvertragspartner im Ak-

tionsmanagement alle zur gesicherten elektronischen Kontrolle von eTickets in allen vorstehenden Varianten und zur Ausführung von Aktionen erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten in einem Produktivsystem sowie in einem gesonderten Testsystem vorzuhalten und zu betreiben. Diese Systeme müssen alle dazu erforderlichen Funktionalitäten und Schnittstellen inkl. einer Schnittstelle zur Anbindung an das entsprechende Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN als Produktiv- und Testsystem umfassen.

Als Zulassungsvoraussetzung für die eKontrolle im VGN ist durch das Verkehrsunternehmen ein Zertifizierungsverfahren des VGN zur eKontrolle zu durchlaufen. Damit ist der Nachweis zu erbringen, dass alle relevanten Vorgaben der VDV-KA und des VGN eingehalten werden. Erst nach erfolgreicher Zertifizierung ist es dem Verkehrsunternehmen gestattet, die oben genannten Tätigkeiten der eKontrolle im VGN durchzuführen.

Hierzu sind die detaillierten funktionalen und technischen Anforderungen gemäß Anlage 6 („Ausschreibungsvorgaben für elektronische Chipkartenleser“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Alle anfallenden Kosten der Beschaffung und Bereitstellung, der Test und des Betriebs der erforderlichen Test- und Produktivsysteme inkl. der Systemanbindung an das PRIS des VGN sind durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

Im VGN ist neben der üblichen Kontrolltechnik eine Smartphone Kontroll-App für Barcode-Tickets und Chipkarten verfügbar. Verkehrsunternehmen erhalten dadurch die Möglichkeit, mobile Kontrollen mittels Smartphone durchzuführen. Die Lizenzkosten der App, das entsprechende Hintergrundsystem sowie dessen laufenden Wartungs- und Betriebskosten werden dabei vom VGN getragen. Die Verkehrsunternehmen müssen bei der Smartphonewahl sicherstellen, dass die Schreib- und Leseinheit (NFC Schnittstelle des Smartphones) mit kontaktlosen Chipkarten nach ISO/IEC 14443 Typ A und B, ISO 7810 und ISO/IEC 7813 sowie mobile Endgeräte mit NFC-Schnittstelle gemäß ISO/IEC 18092 bzw. ISO/IEC 21481 bidirektional kommunizieren können. Weitere notwendige Beistellungen (z.B. Bluetooth-Dongle mit Sicherheitsmodul (SAM) gem. VDV-KA) werden vom VGN kostenfrei im Rahmen einer Nutzungsvereinbarung zur Verfügung gestellt.

Vertrieb von eTickets

Es steht den Verkehrsunternehmen frei, eTickets des VGN-Tarifs auf kontaktlosen Chipkarten gem. des deutschlandweit etablierten Branchenstandards VDV Kernapplikation (VDV-KA) oder mit VDV-Barcodes gem. des Standards VDV-KA zu vertreiben. Dabei sind die im VGN vereinbarten Medien für einzelne Sortimente zu beachten.

Sobald durch das Verkehrsunternehmen neben der Kontrolle von eTickets auch der Vertrieb von eTickets in einer der vorstehenden Varianten als Kundenvertragspartner erfolgen soll, sind durch das Verkehrsunternehmen alle gemäß VDV-KA erforderlichen Hard- und Software-

komponenten in einem Produktivsystem sowie in einem gesonderten Testsystem für die logischen Systeme KVP-System und KVP-Terminals vorzuhalten und zu betreiben. Diese Systeme müssen alle dazu erforderlichen Funktionalitäten und Schnittstellen inkl. einer Schnittstelle zur Anbindung an das entsprechende Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN als Produktiv- und Testsystem umfassen. Die spezifischen Vorgaben des VGN zur Ausgabe und Verwaltung von VGN-Tarifprodukten als eTickets sind dabei einzuhalten.

Hierzu sind die detaillierten funktionalen und technischen Anforderungen gemäß Anlage 6 („Ausschreibungsvorgaben für elektronische Chipkartenleser“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Alle dazu anfallenden Kosten der Beschaffung und Bereitstellung, der Test und des Betriebes der erforderlichen Test- und Produktivsysteme inkl. der Systemanbindung an das PRIS des VGN sind durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

6.4 Verbundpassausstellung

Das Verkehrsunternehmen stellt die direkt bei ihm beantragten Verbundpässe aus und händigt diese dem Kunden aus bzw. schickt ihm den Verbundpass zu. Kunden abzuweisen und zu veranlassen, bei einem anderen Verkehrsunternehmen den Verbundpass zu beantragen, ist nicht zulässig. Dies gilt auch für digital eingegangene Anträge, mit der Abweichung, dass die Ausgabe der Pässe digital erfolgt, so dass die Regelung zur Ausgabe an dieser Stelle entfällt.

7 Durchführung der Verkehrsleistung

7.1 Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner für den Aufgabenträger

- (1) Eine vom Verkehrsunternehmen zu führende Betriebsstätte darf maximal 30 km Fahrstrecke im Streckennetz des ZNAS entfernt sein. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, hier einen Betriebsleiter nach §4 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 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.
- (5) Das Verkehrsunternehmen stellt die telefonische Erreichbarkeit eines Ansprechpartners für die Fahrgäste während und 30 Minuten vor der gesamten Betriebszeit sicher. Außerdem ist eine E-Mail-Adresse für die Kundenkommunikation einzurichten und im Internetauftritt des Verkehrsunternehmens anzugeben. Telefonnummer und E-Mail-Adresse sind an die VGN GmbH zu übermitteln, so dass diese auf den haltestellenbezogenen Aushangfahrplänen kommuniziert werden können.

7.2 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 das Fahrpersonal muss 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. 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 Ver-

kehrsunternehmen 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.

7.3 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat die vorgegebenen Fahrpläne einzuhalten und einen pünktlichen Betrieb zu gewährleisten. Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig. Die Fahrzeiten gelten als eingehalten, wenn die Fahrgäste nicht später als 3 Minuten über der Zeit an ihrer Ziel- oder Umsteige-Haltestelle ankommen.

Vom Unternehmen ist der vorgegebene Linienweg zwingend einzuhalten und darf nur in Sonderfällen (z. B. Unbefahrbarkeit von Straßenabschnitten) auf dem kürzest möglichen Weg verlassen werden.

Wettermeldungen, die Einfluss auf einen problemlosen Betriebsablauf haben, sind vorausschauend zu beurteilen und mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Bei notwendiger Betriebs-einstellung ist der Aufgabenträger unverzüglich zu benachrichtigen.

Im Falle von Baustellen ist das Verkehrsunternehmen für das Umleitungsmanagement zuständig.

Alle Fahrzeuge sind für einen reibungslosen Betriebsablauf mit Funk oder ähnlichen Kommunikationsmitteln auszustatten, um eine notwendige Kommunikation zwischen den Fahrzeugen sowie zur Betriebsleitstelle sicherstellen zu können. Das Fahrpersonal ist unverzüglich über kurzfristige Betriebsstörungen zu informieren.

Bei allen relevanten Betriebsstörungen – unabhängig von der Dauer bzw. des Zeitvorlaufs – ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet Fahrgäste, Aufgabenträger und Verbundgesellschaft unverzüglich zu informieren. Die Verbundgesellschaft prüft, ob die Störungsmeldung in die elektronische Fahrplanauskunft des VGN eingestellt werden kann.

Etwaiger Planungs- und Kostenaufwand, der durch diese Verpflichtungen entsteht, ist vom Verkehrsunternehmen zu tragen.

Im Detail sind folgende Regelungen stets einzuhalten:

a) Absehbare Betriebsstörungen und Änderungen zum Normalfahrplan

Als absehbare Betriebsstörungen und Änderungen zum Normalfahrplan gelten z. B. geplante Umleitungen, Baustellen, unterjährige Veränderungen des Verkehrsangebotes, die acht Tage oder länger vorab bekannt sind. Dabei hat sich das Verkehrsunternehmen stets mit dem Aufgabenträger und dem Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH abzustimmen und folgendes Vorgehen zu befolgen:

➤ **Datenübermittlung**

- Es sind Ersatz-/Baustellenfahrpläne zu erstellen. Hierbei sind Schulanfangs- und -endzeiten sowie Anschlussbeziehungen weiterhin zu beachten.
- Die Soll-Fahrplandaten sind mit angemessener Vorlaufzeit von 14 Tagen bis deren Inkrafttreten (bei kürzerer Vorlaufzeit entsprechend angepasst) an DEFAS Bayern sowie zusätzlich an das Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH zu senden.
- Die Übermittlung der Fahrplandaten an die VGN GmbH hat ausschließlich digital in MS Excel oder einem standardisierten Format (VDV 452, DINO etc.) vollständig und einmalig in Endversion zu erfolgen. Die digitale Vorlage für das Excel-Format ist bei der VGN GmbH, Sachgebiet Fahrplan, anzufragen.
- Bei erstmalig angefahrenen Ersatzhaltestellen ist die exakte Lage der Steige je Fahrtrichtung in eine Karte (z. B. Bayern Atlas, Google Maps) einzuzeichnen und samt Koordinaten als digitales Dokument per E-Mail an fahrplan@vgn.de mit zu versenden.

➤ **Textübermittlung**

Das Verkehrsunternehmen hat zu Kundeninformationszwecken einen kurzen Text für die VGN-Fahrplanauskunft zu erstellen, der alle folgenden Inhalte aufweist:

- Ursache der Fahrwegänderung
- Liniennummer
- Zeitraum der Sperrung mit Anfang und Ende
- betroffene Haltestelle(n)
- Ersatzhaltestelle(n)
- Fahrzeitanpassungen im Fahrplan.

Der vorgefertigte Text muss digital als maschinenlesbare Word-Datei an die VGN GmbH versendet werden. Eingescannte Dokumente, Briefe, Bilder oder Faxnachrichten werden nicht akzeptiert.

Die VGN GmbH plant in den nächsten Jahren den Verkehrsunternehmen einen Zugang zum CMS-Informations-System des VGN zu ermöglichen. Das Verkehrsunternehmen ist ab dem Zeitpunkt der Freischaltung verpflichtet selbständig Meldungen mit oben beschriebenen Inhalten zeitnah zu veröffentlichen.

➤ **Fahrgastinformation**

Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste vor Ort, in den Fahrzeugen und über die Aushänge an den Haltestellen in geeigneter Weise. Ersatzaushangfahrpläne sind spätestens eine Woche vor deren Inkrafttreten zu kommunizieren.

b) Nicht absehbare, kurzfristige Betriebsstörungen

Bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen (7 Tage oder weniger) hat das Verkehrsunternehmen die Fahrgäste einen Tag nach Bekanntgabe des Ereignisses über Art, Auswirkung und voraussichtliche Dauer der Störung zu informieren.

Außerdem sind der Aufgabenträger und die VGN GmbH zeitnah über die Störungen zu informieren. Dies hat wie bei absehbaren Störungen mindestens über eine Textmitteilung an das Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH bzw. in Eigenregie zu erfolgen (s. oben). Ist davon auszugehen, dass die Betriebsstörung länger als 14 Tage andauert, sind auch bei kurzfristigen Störungen Daten an DEFAS Bayern und die VGN GmbH zu übermitteln. Die Fahrgäste sind dabei unverzüglich über die Störungen und Ersatzverkehre über Informationen im Bus, Internet, ggf. auch über Printmedien zu informieren.

c) Fahrzeug-/Personalreserve

Bei Betriebsstörungen, die eine Verspätungen von über 60 Minuten oder Fahrtausfälle zur Folge haben, ist vom Verkehrsunternehmen die Weiterbeförderung der Fahrgäste durch Ersatz-/Reservefahrzeuge nach spätestens 60 Minuten zu gewährleisten. Um dies bewerkstelligen zu können ist eine angemessene Fahrzeug- bzw. Personalreserve vorzuhalten.

d) Sonstiges

Sonstige schwerwiegende Störungen (z. B. Belästigung von Fahrgästen) sind dem Aufgabenträger kurzfristig mitzuteilen.

7.4 Fundsachen

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

7.5 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.

7.6 Fahrgastzählungen

Um die Fahrgastzahlen laufend zu überprüfen und für die Einnahmenezuschiedung anpassen zu können sowie um verschiedene planerische Fragestellungen bearbeiten zu können, sind regelmäßige Fahrgastzählungen erforderlich. Die Modalitäten für die Fahrgastzählungen im VGN sind festgelegt im Einnahmenaufteilungsvertrag für den VGN und der Durchführungsrichtlinie für unternehmenseigene Zählungen im VGN zur Fortschreibung der Verkehrsnachfrage bzw. im Assoziierungsvertrag und der Anlage 4 (Durchführungsrichtlinie „Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN“, s. Anlage 3.1 zu diesem Dokument).

Diese Modalitäten sehen vor, dass jährlich in vier Erhebungsperioden jede Fahrt hinsichtlich der Einsteiger in jeder Periode einmal gezählt wird. Die Ergebnisse dieser Zählungen sind dem Aufgabenträger und der VGN GmbH kostenfrei und unaufgefordert für alle Erhebungsperioden in einem Jahr bis zum 31. März des Folgejahres zur Verfügung zu stellen. Ein standardisiertes Datenblatt zur Erfassung der Zählwerte kann je Erhebungsperiode von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt werden.

Die VGN GmbH rechnet die Zählwerte zu Jahreswerten hoch. Grundsätzlich werden den Unternehmen und Aufgabenträgern die Hochrechnungsergebnisse zur Verfügung gestellt. Dabei werden folgende Unternehmensgruppen unterschieden, deren Klassifizierung durch die VGN GmbH vorgegeben wird:

- Die Zählwerte werden bei Linien bzw. Linienbündeln, die mehr als 20 % Fahrgäste im Regeltarif und durchschnittlich pro Linie mindestens 10 Tsd. Linienbeförderungsfälle im Regeltarif haben, bei der VGN GmbH für die Zwecke der Einnahmenaufteilung verwendet.
- Bei sog. „Schülerlinien“, das sind Linien bzw. Linienbündel im regionalen Busverkehr, deren Fahrgastaufkommen weitgehend vom Ausbildungsverkehr dominiert wird, erfolgt ebenfalls eine Hochrechnung der Fahrgastzahlen, jedoch werden die Nachfragedaten ausschließlich für planerische Zwecke verwendet.

Für den Fall, dass die VGN GmbH Erhebungen zur Messung der Dienstleistungsqualität durchführt (vgl. Anlage 2 zum Assoziierungsvertrag (Durchführungsrichtlinie „Qualitätsstandards und -kontrollen im VGN“), ist diesem Dokument als Anlage 3.1 beigelegt) stimmt das Verkehrsunternehmen zu, dass die VGN GmbH die Erhebungsergebnisse dem Aufgabenträger zukommen lässt.

Darüber hinaus sind Fahrgastzählungen auch außerhalb dieser Vorgaben auf Anweisung des Aufgabenträgers durchzuführen. Die Ergebnisse der Fahrgastzählung sind spätestens 21 Tage nach abgeschlossenem Erhebungszeitraum dem Aufgabenträger elektronisch in einer Tabelle vorzulegen.

7.7 Qualitätssicherung

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat die in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen enthaltenen Vorgaben über die gesamte Vertragslaufzeit 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. 8 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. In diesen sind alle Betriebsstörungen, außergewöhnlichen Vorfälle sowie die beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Kundenreaktionen zu dokumentieren.
 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.

7.8 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.

7.9 Vertraulichkeit

Das Verkehrsunternehmen ist dazu verpflichtet, die mit dem Aufgabenträger geschlossenen Verträge und weitere im Zusammenhang mit der Leistungserstellung in Verbindung stehende Vereinbarungen als streng vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe von Informationen über das Vertragsverhältnis an Dritte oder eine Veröffentlichung ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Aufgabenträgers erlaubt. Dies gilt auch für Subunternehmer.

Presseerklärungen bzw. Medianauskünfte des Verkehrsunternehmens, zu den vertragsgegenständlichen Verkehren, sind vor der Veröffentlichung mit dem Aufgabenträger abzustimmen, und bedürfen dessen Freigabe.

8 Vertragsstrafen

In folgenden Fällen fallen Vertragsstrafen an:

	Verstoß	Vertragsstrafe
A	Einhalten der Fahrten gemäß Fahrplan	
A.1	Verspätete Abfahrt nach Fahrplan an der Starthaltestelle ab 5 – 60 Minuten (gilt nicht bei gewährter Anschlusssicherung)	5 Euro je Minute der Überschreitung (max. 50 Euro je betroffene Fahrt)
A.2	Verspätete Abfahrt nach Fahrplan an der Starthaltestelle ab 60 Minuten (ohne Ersatzbeförderung innerhalb 60 Minuten nach Fahrplan)	200 Euro je betroffene Fahrt
A.3	Verfrühte Abfahrt an einer Haltestelle (ab 120 Sekunden vor Fahrplan)	50 Euro je betroffene Fahrt
A.4	Ausfall (ganz oder teilweise) einer Fahrt (bei Ersatzbeförderung gemäß Kap. 7.3 lit. c) innerhalb 30 Minuten nach Fahrplan)	50 Euro je betroffene Fahrt
A.5	Ausfall (ganz oder teilweise) einer Fahrt (bei Ersatzbeförderung gemäß Kap. 7.3 lit. c) innerhalb 30. bis 60. Minuten nach Fahrplan)	150 Euro je betroffene Fahrt
A.6	Ausfall (ganz oder teilweise) einer Fahrt (bei Ersatzbeförderung gemäß Kap. 7.5 lit. c) ab 60. Minute nach Fahrplan oder bei ausbleibender Ersatzbeförderung)	250 Euro je betroffene Fahrt
A.7	Nichteinhaltung der im Fahrplan vorgegebenen Haltestellenfolge, bzw. Nichtbedienung von Haltestellen	100 Euro je betroffene Fahrt
A.8	Nicht rechtzeitige Aufnahme des Betriebs	0,5% des Betrages, der sich aus dem Vergütungsanspruch gem. §12 Verkehrsdurchführungsvertrag für ein Jahr ergibt. Mit jeder angefangenen Woche ohne Aufnahme des Betriebs erhöht sich die Strafe um jeweils weitere 0,5 % des jährlichen Vergütungsanspruchs für ein Jahr.
A.9	Schuldhaftes Nichteinhaltung eines sicherzustellenden Anschlusses	50 Euro je Vorfall
B	Fahrzeuge	
B.1	Unzulässiger Fahrzeugtyp	250 Euro je Einsatztag und Fahrzeug
B.2	Einsatz nicht gemeldeter Fahrzeuge	250 Euro je Einsatztag und Fahrzeug

	Verstoß	Vertragsstrafe
B.3	Unterschreitung der Vorgaben zur Fahrzeugsicherheit (Fehlende HSU, TÜV, Sicherheitsprüfung)	5.000 Euro je betroffenem Fahrzeug und angefangene Woche des Einsatzes
B.4	Unterschreitung Vorgaben für barrierefreie Nutzung (Einstiegs- höhe, Klapprampe, Rollstuhlplätze, Sitzplätze für mobilitätseinge- schränkte Personen, Befestigungsmöglichkeiten für Rollstühle, sensorischer Taster für Klapprampe) gemäß den Vorgaben in die- sem Dokument	300 Euro je betroffenem Fahrzeug und Einsatztag
B.5	Unterschreitung weiterer Vorgaben zu baulichen Anforderungen, Sicherheit, Umweltstandards, Fahrzeugalter sowie sonstiger Fahr- zeugausrüstung gemäß den Vorgaben in diesem Dokument	150 Euro je betroffenem Fahrzeug und Einsatztag
B.6	Unterschreitung Vorgaben zum Vertrieb, Fahrzeugrechner und RBL-/ITCS-System sowie zur Fahrgastinformation innen und au- ßen gemäß den Vorgaben in diesem Dokument	100 Euro je Fahrzeug und Einsatztag
B.7	Beseitigung von Unfallschäden später als der geforderte Zeitraum	100 Euro je Fahrzeug und angefangener Woche des Einsatzes
B.8	Unzulässige Innen- und Außenwerbung an/in Fahrzeugen	200 Euro je Fahrzeug und angefangener Woche des Einsatzes
B.9	Kein Einsatz der Heizung bei Außentemperaturen von weniger als 5 Grad Celsius	50 Euro je Fahrzeug und Tag
B.10	Weigerung des Verkehrsunternehmens, ein vom Aufgabenträger ggf. gefordertes Gutachten über das Vorliegen der technischen Anforderungen der Fahrzeuge vorzulegen	30 Euro je Fahrzeug und Tag des Verzugs
B.11	Nicht Einhalten der Vorgaben zur Sauberkeit der Fahrzeuge ge- mäß Punkt 2.8	50 Euro je Vorfall
C	Sauberkeit	
C.1	Reinigungsintervalle nach Punkt 2.8 werden nicht eingehalten	50 Euro je Fahrzeug und Ein- satztag
C.2	Aufgeschlitzte oder defekte Sitze wurden nicht in der vorgegeben- en Frist gemäß Punkt 2.8 ausgebessert oder ausgetauscht	100 Euro je Fahrzeug und angefangener Woche des Einsatzes
C.3	Verunreinigungen im Außenbereich der Fahrzeuge werden nicht innerhalb von 2 Tagen beseitigt.	50 Euro je Fahrzeug und Ein- satztag
D	Haltestellen	
D.1	Unterschreitung der Vorgaben zu den Haltestellen gemäß Punkt 4 der Gliederung dieses Dokumentes	25 Euro je unterschrittener Vorgabe und Haltestelle
E	Personal	
E.1	Nichtbeachtung der Lenk- und Ruhezeiten gemäß den gesetzli- chen Vorschriften (Fahrpersonalgesetz, Fahrpersonalverordnung, EG-VO 3820/85 etc.)	5.000 Euro je Vorfall je Fahrer und Tag
E.2	Unterschreitung bzw. Nichteinhalten der Vorgaben zum Erschei- nungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen gemäß Punkt 5	100 Euro je Vorfall je Fahrer und Tag

	Verstoß	Vertragsstrafe
E.3	Unterschreitung bzw. Nichteinhalten der Vorgaben zum Umgang mit mobilitätsbeschränkten Personen gemäß Punkt 5.1.2	150 Euro je Vorfall je Fahrer und Tag
E.4	Unterschreitung bzw. Nichteinhalten der Vorgaben zu den notwendigen Kenntnissen bzw. Schulungen des Personals gemäß Punkt 5	100 Euro je Fahrer und Einsatztag
E.5	Unterbliebene Fahrscheinkontrolle, Nichtverkauf eines Fahrscheins an Fahrgast bzw. Nichtentwerten eines Fahrscheins	50 Euro je Kontrolle bzw. je Fahrgast
E.6	Einsatz von Personal, das vom Aufgabenträger abgelehnt wurde	200 Euro je Einsatztag und Person beim erstmaligen Verstoß, 400 Euro beim zweiten und 800 Euro bei jedem weiteren Verstoß.
F	Information der Fahrgäste	
F.1	Fehlerhafte bzw. fehlende Haltestelleninformation im Bus (optisch, akustisch)	50 Euro je Fahrt
F.2	Fehlerhafte Linien- und Zielangaben an den Bussen	50 Euro je Fahrt
F.3	Fahrplanänderungen wurden nicht mit dem Aufgabenträger abgestimmt.	300 Euro je Vorfall
G	Meldepflichten, Erreichbarkeit, Kommunikation	
G.1	Keine bzw. verspätete Übermittlung der Meldungen an den Aufgabenträger gemäß den Vorgaben unter Punkt 7	200 Euro je Vorfall
G.2	Keine Meldung von gravierenden Störungen bzw. Beeinträchtigungen des Betriebs gemäß Vorgaben unter Punkt 7.3	200 Euro je Vorfall
G.3	Verspätete oder unterlassene Bearbeitung von Kundenresonanzen gemäß Punkt 7.2	50 Euro je Vorfall
G.4	Nichterreichbarkeit der Dispositionszentrale bei Bedarfsverkehren während der Öffnungszeiten der Betriebsleitstelle (vgl. Punkt 3.2)	100 Euro je Vorfall (mehrere Versuche für den selben Fahrtwunsch zählen als ein Vorfall)
G.5	Verspätete oder unterlassene Datenlieferung an VGN GmbH bzw. DEFAS gemäß Vorgaben unter Punkt 2.6	100 Euro je Linie
G.6	Verspätete oder unterlassene Datenlieferung der für die Einnahmenaufteilung notwendigen Daten gemäß Punkt 7.6	200 Euro je Vorfall
G.7	Verspätete oder unterlassene Datenlieferung der Meldungen von Fahrgastzählungen gemäß Punkt 7.6	100 Euro je Vorfall
G.8	Fehlende telefonische Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners oder Betriebsleiters von über 60 Minuten im Fall einer Betriebsstörung gemäß Punkt 7.1	50 Euro je Vorfall
G.9	Nichteinhalten der Vorgaben zu Beschwerden gemäß Punkt 7.2	Bei nicht aufgenommenem Kontaktaufnahme 30 Euro je Vorfall und 10 Euro je Verzugstag, bei nicht abschließender Bearbeitung 50 Euro

	Verstoß	Vertragsstrafe
		je Vorfall und 10 Euro je Verzugstag.
H	Bedarfsverkehr (Rufbus) – sofern einschlägig	
H.1	Die maximale Vorlaufzeit bei den Bedarfsfahrten wird nicht eingehalten gemäß Punkt 3.2	50 Euro je Fahrt
H.2	Die Beschilderung bei den Bedarfsfahrten entspricht nicht dem RNVP gemäß Punkt 3.2	50 Euro je Fahrt
H.3	Eine nach dem Fahrplan bestellte Fahrt wird nicht durchgeführt (Punkt 3.2)	200 Euro je Fahrt
H.4	Trotz einer größeren Zahl an Anmeldungen, die auch abgeholt werden könnten, wird kein größeres Fahrzeug eingesetzt (Punkt 3.2)	150 Euro je Fahrt
H.5	Das Verkehrsunternehmen informiert den Fahrgast nicht oder nicht rechtzeitig über sich verändernde Umstände, insbesondere Abfahrtszeit (Punkt 3.2)	75 Euro je Vorfall
H.6	Das Verkehrsunternehmen fordert einen Fahrgast ohne sachliche Begründung auf, zu einer anderen Haltestelle zu kommen als an dem Ort, aus dem die Bestellung aufgegeben wird (Punkt 3.2)	75 Euro je Vorfall

9 Verzeichnis der Anlagen

- Anlage A: Unterlagen zur Angebotserstellung:
- Erklärung über die Abgabe eines Angebotes
 - Angebotskalkulation
 - Erklärung zum Einsatz von Subunternehmern
 - Referenzen über vom Bieter in den letzten 3 Jahren erbrachte Nahverkehrsleistungen
 - Eigenerklärung zur Eignung und zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen
 - Eigenerklärung Russlandsanktionen