

Leistungsbeschreibung

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

Amberger Citybus Linie 11 „Bahnhof – Fachoberschule –Bahnhof“

Inhaltsverzeichnis

1	Anforderungen an die einzureichenden Angebote	3
1.1.	Ausschreibungsgegenstand	3
1.2.	Hinweise zur Angebotskalkulation	3
1.3.	Zuschlagskriterien	3
2	Anforderungen an die Betriebsdurchführung	4
2.1.	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	4
2.1.1.	Grundsätzliches	4
2.1.2.	Einsatz von Subunternehmen	4
2.1.3.	Mindestanforderungen	5
2.1.4.	Berichtspflichten und Einhaltung der Anforderungen	6
2.2.	Sauberkeit und Schadensfreiheit	7
2.3.	Fahrkartenverkauf	8
2.4.	Vermarktung der Innen- und Außenflächen	8
2.5.	Fahrplanleistung	9
2.6.	Umleitungen und Betriebsstörungen	9
2.7.	Haltestellen	10
2.8.	Fahrpersonal	11
2.8.1.	Anforderungen an das Fahrpersonal	11
2.8.2.	Schulung	12
2.8.3.	Anmeldung und Prüfung	13
2.9.	Dokumentation sicherheitsrelevanter Maßnahmen	13
2.10.	Durchführung von Verkehrszählungen	13
2.11.	Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen	14
2.12.	Ansprechpartner für den Auftraggeber	14
2.13.	Beschwerdemanagement	15
2.14.	Qualitätskontrollsystem	16
2.15.	Weitergabe von Fahrplandaten an DEFAS	17
2.16.	Vertragsstrafen und Minderungen	17
2.17.	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	22
3.	Vertragliche Basis	22
3.1.	Vertragliche Grundlage	22
3.2.	Genehmigungsvorbehalt	22
3.3.	Beantragung der Genehmigung	22
3.4.	Einstweilige Erlaubnis	22
3.5.	Versagung, Ablauf oder Entzug der Genehmigung	22
3.6.	Schadensersatz	23
3.7.	Vorlage der Unterlagen	23

1. Anforderungen an die einzureichenden Unterlagen

1.1. Ausschreibungsgegenstand

- (1) Gegenstand der Vergabe sind Busleistungen im Linienverkehr nach § 42 Personenbeförderungsgesetz (PBefG).
- (2) Die Vergabe umfasst die Linie 11 für die Betriebszeit vom **01.01.2020 bis 31.03.2025** (5 Jahre und 3 Monate). Es handelt sich um die Fortführung dieser Linie.
- (3) Der dem Angebot zu Grunde liegende Leistungsumfang der zu vergebenden Linie umfasst ein Volumen von **ca. 40.000 Fahrplankilometern pro Jahr** und ergibt sich aus dem in der Anlage 1 beigefügten bisherigen Grundfahrplan. Dabei sind die dort genannten, zwingend geforderten Änderungen des Fahrplanentwurfes in dem vom Bieter zu gestaltendem neuen Fahrplan aufzunehmen.
- (4) Die Linie 11 ist in die Verkehrsgemeinschaft Amberg-Sulzbach (VAS) einzubringen.

1.2. Hinweise zur Angebotskalkulation

- (1) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass bei der Leistungserbringung alle in den Vergabeunterlagen, inklusive dazugehöriger Anlagen, aufgeführten Vorgaben erfüllt werden.
- (2) Der Interessent kalkuliert sein Angebot unter Berücksichtigung des beigefügten Kalkulationsblattes (siehe Anlage 2.3). Der Interessent kalkuliert den Angebotspreis ohne Umsatzsteuer (netto).

1.3. 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) Bietergemeinschaften werden nicht zugelassen.

2. Anforderungen an die Betriebsdurchführung

2.1. Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

2.1.1. Grundsätzliches

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie den sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften sowie den Vorgaben der Deutschen und Europäischen Normen zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Andere Bezeichnungen als Fahrziel und Liniennummer 11 (bzw. VGN Nummer 411) sind nicht zulässig.
- (3) Hinsichtlich der Barrierefreiheit müssen die eingesetzten Fahrzeuge dem Anhang 7 der Richtlinie 2001/85/EG entsprechen. Details der Mindestanforderungen ergeben sich aus der Anlage 2.12 (zusätzlich siehe auch Punkt 2.1.3.).
- (4) Der Auftragnehmer gewährleistet gemäß § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.

2.1.2. Einsatz von Subunternehmen

- (1) Der Einsatz von Subunternehmen ist grundsätzlich zulässig. Auf § 36 VgV wird verwiesen. Der Auftragnehmer 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 Auftraggeber jederzeit vom Auftragnehmer 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 2.5). Die vorgesehenen Unternehmen sind zu benennen. Soll eine Untervergabe zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen, so ist vorab die schriftliche Zustimmung des ZNAS einzuholen.

2.1.3. Mindestanforderungen

(1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Die Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Sie müssen den rechtlichen Bestimmungen (PBefG, BOKraft, StVZO etc.) entsprechen
- Das Maximalalter der eingesetzten Fahrzeuge darf während der gesamten Laufzeit 12 Jahre nicht überschreiten
- Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Auftragnehmers
- Die Fahrzeuge müssen über eine funktionsfähige Klimaanlage und Heizungsanlage verfügen
- Die Fahrzeuge müssen mindestens die Abgasnorm EURO 4 oder besser erfüllen
- Niederflurfahrzeuge bzw. LowEntry-Fahrzeuge mit mindestens der im Umlauf erforderlichen Kapazität von Sitz- und Stehplätzen
- 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)
- Die Fahrzeuge müssen über Vorrichtungen zur Herstellung der Barrierefreiheit zur Beförderung eines Rollstuhles im Bedarfsfall (incl. Rückhaltevorrichtung im Bus) verfügen
- 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
- Digitale Matrixanzeige mit vorderem Zielschild mit Liniennummer (zweistellig) und Fahrziel (beleuchtet, Buchstabengröße 17 cm oder größer), seitlicher Anzeige ebenfalls mit Liniennummer und Fahrziel, sowie Liniennummer am Fahrzeugheck (Details siehe Anlage 2.11) unabhängig von der Sitzplatzzahl des Busses
- Optische und akustische Anzeige der nächsten Haltestelle im Inneren (siehe Anlage 2.12).
- Die optische Anzeige muss von jedem Sitz- und Stehplatz einsehbar sein
- Akustische Information an der Haltestelle (z. B. über fahrzeuggebundene Außenlautsprecher)
- 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)
- 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 Halteanforderungstasten müssen von jedem Sitzplatz für Menschen mit Behinderung erreichbar sein
- Elektronische Fahrscheindrucker (RBL Drucker, ab 2018 mit Chipkartenleser) und den entsprechenden VDV Schnittstellen (VDV 453 und 454)
- Bei Ausfall des Fahrscheindruckers muss die Matrixanzeige - durch z. B. manuelle Eingabe des Fahrziels - weiterhin funktionsfähig sein

- Die Fahrzeuge müssen so ausgestattet sein, dass eine WLAN-Nachrüstung jederzeit möglich ist (sofern diese nicht schon vorhanden ist)
 - Die Fahrzeuge sind an der linken Frontseite mit einem Stellschild „Im Auftrag des Zweckverbandes Nahverkehr Amberg-Sulzbach“ und dem ZNAS Logo (wird gestellt) zu versehen, welches sich der Auftragnehmer auf eigene Kosten beschafft
 - In jeden Fahrzeug ist beim Ausstieg ein Aufkleber (Mindestdurchmesser: 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) Die Ausstattung der technischen Komponenten (z. B. Kommunikationssysteme, RBL Bordrechner mit Fahrscheinverkaufsfunktion) müssen für die eingesetzten Fahrzeuge vom Auftragnehmer auf eigene Kosten beschafft und eingebaut werden. Defekte Komponenten sind schnellst möglich auszutauschen.
- (3) Der Auftraggeber ist berechtigt, betriebliche Beschilderungen und Aushänge unentgeltlich an den Fahrzeugen durch den Auftragnehmer anbringen zu lassen.
- (4) Bei notwendigen Anschlüssen (Umsteiger) sind Anschluss-Sicherungen vorzusehen. Bis maximal zwei Monate ab Betriebsaufnahme ist eine Übersicht über die umgesetzten Anschluss-Sicherungen und deren betrieblicher Ablauf vorzulegen
- (5) Bei Fahrtausfällen ist eine Ersatzbeförderung sicherzustellen (ggf. per Taxi).
- (6) Sollte es dem Auftragnehmer trotz einer im Anschluss an den Zuschlag umgehend erfolgenden Vornahme der Beschaffung bzw. Ausstattung von Fahrzeugen nicht möglich sein, den Vorgaben der Leistungsbeschreibung entsprechende Fahrzeuge einzusetzen, so löst der Einsatz von nicht alle Anforderungen erfüllenden Fahrzeugen für die ersten maximal drei Monate der Vertragslaufzeit keine Minderungen oder Vertragsstrafen auf. Dies gilt nicht für den Einsatz der Matrixanlagen, hier kann bei Nichtvorliegen der Anforderungen der Bieter aus der Wertung genommen werden. Die Beweislast für die Ursächlichkeit der Kürze der Rüstzeit für diesen Einsatz liegt beim Auftragnehmer.

2.1.4. Berichtspflichten und Einhaltung der Fahrzeuganforderungen

- (1) Dem Auftraggeber sind spätestens zu Betriebsbeginn anhand eines Erfassungsbogens die für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen, dem Datum der Erstzulassung und ihrer Ausstattung zu melden. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand sind unverzüglich zu melden. Für neu eingesetzte Fahrzeuge sind ein neu ausgefüllter Erfassungsbogen sowie eine Kopie der Zulassungsbescheinigungen einzureichen.

- (2) Die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen wird durch den Auftraggeber während des Betriebes überprüft. Er kann dazu auch Bestätigungen eines amtlich anerkannten Sachverständigen oder einer Einrichtungen, die die Hauptuntersuchungen durchführt, auf Kosten des Bieters verlangen, wenn Zweifel an der Einhaltung bestehen.

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 zeitnah zu beseitigen. 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 täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen. Die tägliche Grundreinigung darf nicht während des laufenden Betriebs erfolgen.
Die Sitze dürfen nicht zerrisse/aufgeschlitzt sein, sie müssen sauber und fleckenfrei (z. B. Brandflecke, abfärbende Mittel, Schmierereien, klebrige Rückstände) sein.
Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen.
- (2) Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung nach Bedarf auch täglich nach Betriebsschluss zu erfolgen.
Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.
- (3) Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens binnen eines Monats zu beseitigen.
- (4) Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen bzw. dem Auftraggeber mitzuteilen. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind unverzüglich, d.h. innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.
- (5) Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Auftragnehmers für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Auftraggeber 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 der Ziffer 2.1 kann der Auftraggeber verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung dieser Leistungsbeschreibung eingesetzt werden darf.

2.3. Fahrkartenverkauf

- (1) Grundsätzlich sind alle Fahrkartenarten gemäß Standardpreistabelle (Ausnahme Fahrkartenarten, die ein Antragsformular benötigen, wie alle Umweltfahrausweise) des Tarif Oberpfalz-Nord (TON) in allen Preis-/Tarifstufen und des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN) (ab dem Einstiegspunkt zu allen Städten und Gemeinden im VGN Gebiet) im Bus zu verkaufen.
Für Fahrkarten ist ein fälschungssicheres Papier ggf. mit Aufdrucken o.ä. zu verwenden, das Layout entsprechend den Tarifbestimmungen des TON, des VGN und des RVV.
- (2) Für die TON Fahrkarten ist eine geeignete Kartenvorverkaufsstelle zu den üblichen Geschäftszeiten einzurichten. Diese kann mit mehreren Unternehmen zusammen betrieben werden oder extern vergeben werden (z.B. Reisebüro).
- (3) Die Möglichkeit, Fahrkarten online und per Handy (Buchung, Bezahlung, Kontrollmöglichkeiten) zu erwerben, muss ab dem 01.07.2019 ebenfalls gegeben sein. Die Vorkehrungen dafür, sind vom Auftragnehmer zu treffen.
- (4) Dem Auftragnehmer ist bekannt, dass der VGN ab 2018 beginnt, elektronische Chip-Karten für den Einstieg in das E-Ticketing auszugeben. Der Auftragnehmer sichert zu, im Rahmen der Anerkennung des VGN Tarifs alle erforderlichen Schritte in die Wege zu leiten, die erforderlich sind, damit die Einführung dieser Chip-Karten ohne vom Bieter zu verschuldete Verzögerungen ermöglicht wird und sichert zudem zu, dass eine Kontrolle der Chip-Karten in Abstimmung mit der VGN GmbH durch geeignete Lesegeräte erfolgt. Die Zahl und Tage der Kontrollen sind zu dokumentieren.
Der Auftragnehmer hat zudem alle erforderlichen Schritte in die Wege zu leiten, dass auch im TON Tarif-Gebiet spätestens ab 01.01.2019 der Einstieg in die Verwendung von elektronischen Chip-Karten – zunächst für Dauerkarten ab Monatskarte und Jahreskarte incl. Semesterticket – erfolgt. Der Auftragnehmer sichert zudem zu, dass ein Verfahren eingeführt wird, das TON-weit abgestimmt wird und dass eine regelmäßige Kontrolle der Chip-Karten sichergestellt wird. Die Zahl der Tage der Kontrollen sind zu dokumentieren und dem Auftraggeber einmal jährlich zuzuleiten.

2.4. Vermarktung der Innen- und Außenflächen

- (1) Die Außenseite des Fahrzeuges darf mit Werbung beklebt werden, solange die Verkehrssicherheit nicht beeinträchtigt und das VAS Verbund-Logo nicht verdeckt wird. Der Auftraggeber 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 Auftragnehmer. Die Einnahmen aus der Fremdwerbung verbleiben beim Auftragnehmer und werden nicht mit der Vergütung gegen gerechnet. Die Werbeinhalte dürfen dabei nicht gegen die Interessen des Auftraggebers oder gegen die allgemein anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen.

Zudem ist Werbung für Tabakwaren sowie jugendgefährdende Werbung nicht zulässig.

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

2.5. Fahrplanleistung

- (1) Der Auftragnehmer hat sämtliche Fahrplanfahrten entsprechend des jeweils gültigen Fahrplans zu erbringen.
- (2) Mit Abgabe eines Angebotes bestätigt der Auftragnehmer die Fahrzeiten und betriebliche Machbarkeit des Fahrplans sowie die dahinter liegenden Fahrzeiten und Distanzen.
- (3) Der Auftraggeber kann jederzeit Veränderungen am Fahrplan (z.B. Zeiten, Liniennummerierung) und an den Linienwegen vornehmen. Näheres regelt § 6 des Verkehrsdurchführungsvertrages.
- (4) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, hinzuweisen.

2.6. Umleitungen und Betriebsstörungen

- (1) Auftraggeber und Auftragnehmer 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.
- (2) Auftraggeber und Auftragnehmer werden sich über betriebliche Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes für die Fahrgäste abstimmen.
- (3) Der Auftragnehmer 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.
- (4) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat der Auftragnehmer alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement). Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 20 Minuten.

- (5) Im Falle einer Betriebsstörung hat der Auftragnehmer sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel in bestimmter Frist erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine Ersatzbeförderung zur Verfügung gestellt wird.
- (6) Betriebsstörungen sowie die ergriffenen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes sind seitens des Auftragnehmers zu dokumentieren.
- (7) Treten regelmäßige Störungen im Verkehrsablauf ohne Verschulden des Auftragnehmers auf, werden ZNAS und Auftragnehmer einvernehmlich versuchen, Problemlösungen zu entwickeln (z.B. Veränderung des Fahrplans bzw. des Linienweges).

2.7. Haltestellen

- (1) Der Auftragnehmer stellt grundsätzlich die Haltestelleninfrastruktur (Haltestellenmast und Fahrplanaushangkasten). Der Auftragnehmer kann dies durch Dritte erledigen lassen. Die Haltestellen sind bis Betriebsaufnahme entsprechend der Anlage 2.10 auszustatten und dauerhaft zu unterhalten.
- (2) Die Pflege der Haltestelleninfrastruktur obliegt dem Auftragnehmer. Die Fahrpläne und weitere Fahrgastinformationen (z.B. Netzplan oder Tarifinformationen, auch vorübergehende Sperrungen von Haltestellen) hat der Auftragnehmer zu übernehmen.
- (3) Das Haltestellenschild ist mit dem Namen der Haltestelle auszustatten sowie der Liniennummer der Zielort. Zudem ist das Logo der Verkehrsgemeinschaft Amberg-Sulzbach (VAS) und des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN) anzubringen, zusätzlich kann auch der Name des Linienbetreibers angebracht werden.
- (4) Bei groben Verschmutzungen des Haltestellenschildes ist dies vom Auftragnehmer zu reinigen; Beschädigungen oder erhebliche Schmierereien an den Fahrplanaushangkästen sind vom Auftragnehmer unverzüglich zu beseitigen. Starke Vergilbungen, die den Fahrplan insbesondere für ältere Fahrgäste nicht mehr lesbar machen, sind auf Forderung der Auftraggebers unverzüglich auszuwechseln. Der Auftragnehmer kann den Unterhalt der Haltestelleneinrichtung an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen, der Auftraggeber ist bei der generellen Übertragung zu informieren.
- (5) Werden Haltestellen von mehreren Linienbetreibern bedient, kann der Auftragnehmer die vorgenannten Pflichten an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen, der Auftraggeber 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, berechtigt den Auftraggeber zu einer fallbezogenen pauschalierten Minderung.
- (8) Das Ein- oder Aussteigen von Fahrgästen außerhalb von angeordneten Haltestellen ist untersagt. Die Nichteinhaltung hat eine pauschalierte Minderung zur Folge.
- (9) Sind Baustellen oder Umleitungen Haltestellen nicht anfahrbar, obliegt es dem Auftragnehmer durch Aushang an der Haltestelle mindestens 2 Arbeitstage vorher, die Fahrgäste hierüber zu informieren. Das Zeichen 224 ist bei längeren Sperrungen (mindestens drei Arbeitstage) in geeigneter Weise abzudecken. Zusätzlich ist dies in der örtlichen Tageszeitung anzukündigen. Die Hinweise sind unmittelbar nach Beendigung der Maßnahme zu entfernen. Der Auftragnehmer kann dies an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen, der Auftraggeber 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 Entfernung bei Beendigung der abweichenden Bedienung zu sorgen. Der Haltestellenmast der Ersatzhaltestelle ist hinreichend gegen Umkippen zu sichern.
- (11) Störungen im Betriebsablauf an Haltestellen, dies sind 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 Auftraggeber per E-Mail unter Nennung von Datum, Uhrzeit und Haltestelle mitzuteilen (bei Parkern: war die Haltestelle anfahrbar oder nicht, bei fehlendem Winterdienst: Witterung, wurde der Straßenbereich geräumt und gestreut)
- (12) 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.

2.8. Fahrpersonal

2.8.1. Anforderungen an das Fahrpersonal

Das Fahrpersonal muss jederzeit folgende Anforderungen erfüllen:

- Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG
- Erfüllung aller erforderlichen Qualifikation zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr

- Gute mündliche Ausdrucksweise, ein gutes Leseverständnis und ausreichende mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache
- Umfassende Kenntnisse des örtlichen Verkehrsnetzes und der TON- und VGN Tarife (ab 01.04.2016 RVV Tarif)
- Gepflegtes Erscheinungsbild
- Höfliches, serviceorientiertes Verhalten gegenüber Kunden; diese umfasst ggf. die Unterstützung des Einstiegs von hilfebedürftigen Personen
- Rücksichtsvolle, möglichst ruckfreie Fahrweise
- Beim Anfahren und Bremsen ist, soweit möglich, auf stehende Fahrgäste Rücksicht zu nehmen
- Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen
- Absolutes Rauchverbot im Fahrzeug
- Kein Essen oder Trinken während der Fahrt
- Mobiltelefonverbot während der Fahrt (ausgenommen dienstlich erforderliche Gespräche bei Benutzung einer Freisprechanlage)
- 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.
- Der Auftragnehmer hat das Fahrpersonal immer mit ausreichendem Wechselgeld auszustatten (mind. 20 EUR Kleingeld).
- 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.
- Kein Wenden durch Rückwärtsfahren ohne Einweiser

2.8.2. Schulung

- (1) Die Schulung des Fahrpersonals ist Aufgabe des Auftragnehmers.
- (2) Vom Auftragnehmer 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 Auftraggebers sind die Dokumentationen in Kopie vorzulegen.

- (3) Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlich festgelegten Anforderungen an die Schulung des Fahrpersonals.

2.8.3. Anmeldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer

- (1) Auf Anforderung des Auftraggebers legt der Auftragnehmer eine vollständige Liste der auf der vergebenen Linie eingesetzten Fahrerinnen und Fahrer jeweils zum 01. Januar jedes Jahres mit Angabe zu Namen, Vornamen, Datum des Führerscheinerwerbs, ausstellende Behörde und Führerscheinnummer sowie Ort und Datum des Erwerbs der Berechtigung zur Personenbeförderung vor.
- (2) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Auftraggeber Fahrerinnen oder Fahrer jederzeit ablehnen. Wichtige Gründe sind insbesondere:
- Die Nichterfüllung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Anforderungen.
 - Grobe oder wiederholte Pflichtverstöße gegen vertragliche und/oder gesetzliche Vorgaben
 - Ungebührliches Verhalten gegenüber Fahrgästen, insbesondere weiblichen
 - Häufung von Kundenbeschwerden die FahrerIn/den Fahrer betreffend

2.9. Dokumentation sicherheitsrelevanter Maßnahmen

- (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 diesbezügliche Kontrollen (z.B. regelmäßige Überprüfung des Vorliegens der Fahrerlaubnis) stattgefunden haben.
- (3) Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Wunsch Einsicht in die Dokumentation zu gewähren.

2.10. Durchführung von Verkehrszählungen

Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, Verkehrszählungen und Fahrgastbefragungen durchzuführen. Soweit es der Betriebsablauf zulässt, hat der Auftragnehmer für Zählungen das Fahrpersonal einzusetzen. Setzt der Auftraggeber eigenes Personal oder Dritte ein, so gewährt der Auftragnehmer

dem Erhebungspersonal jederzeit entgeltlichen Zugang zu seinen Fahrzeugen.

2.11. Beförderung von Personen und Fahrscheinkontrollen

- (1) Fahrgäste dürfen nur zu den für den Auftragnehmer jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden.
- (2) Die Fahrerinnen und Fahrer sind verpflichtet, die Fahrgäste nur an den verkehrsrechtlich angeordneten Haltestellen ein- und aussteigen zu lassen. Der Zustieg erfolgt an der Vordertür und die Fahrscheine sind durch Sichtprüfung zu kontrollieren. Ausnahmen von der vorgenannten Regelung müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl o.ä. gemacht werden. Bei großem Fahrgastandrang (z.B. bei der Schülerbeförderung) kann ebenfalls von dieser Regelung abgewichen werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen nicht befördert werden.
- (3) Werden Personen ohne gültigen Fahrschein angetroffen oder mit gefälschten Fahrkarten, so ist in der Regel das erhöhte Beförderungsentgelt zu erheben und der Auftraggeber 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.
- (4) Mindestens fünfmal im Jahr sind Fahrscheinkontrollen durchzuführen und zu dokumentieren; diese sind nicht durch den Fahrer durchzuführen, sondern durch Dritte.
- (5) Jährlich ist, bis spätestens 01. 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 Auftraggeber vorzulegen.

2.12. Ansprechpartner für den Auftraggeber

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen verantwortlichen hinreichend sachkundigen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen zu benennen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung zur Verfügung steht. Die enge Kooperation mit dem Auftraggeber ist jederzeit zu gewährleisten. Personelle Änderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.
Bei Abwesenheit der benannten Person von über einer Woche (Krankheit, Urlaub etc.) ist vom Auftragnehmer eine Vertretung zu benennen, die die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Auftraggeber abzustimmen und zu dokumentieren.
Der Ansprechpartner oder sein Vertreter muss während der gesamten Betriebszeit telefonisch (mobil) erreichbar sein.

- (2) Der Auftragnehmer hat ferner sicherzustellen, dass sein Unternehmen für den Auftraggeber während der üblichen Geschäftszeiten telefonisch erreichbar ist.
- (3) Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass innerbetrieblich ausreichend geregelt ist, dass
 - Der Auftraggeber über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird. Dabei sind alle Vorkommnisse, die den planmäßigen Betriebsablauf stören, sowie Betriebseinschränkungen jeglicher Art dem Auftraggeber mitzuteilen; in dringenden Fällen auch fernmündlich.
 - Im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen in Abstimmung mit dem Auftraggeber eingeleitet werden.
 - Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen nach Möglichkeit in Abstimmung mit dem Auftraggeber getroffen werden.
 - Das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle besondere Verkehrsverhältnisse informiert wird.
- (4) Anweisungen an das eingesetzte Personal erteilt grundsätzlich der Auftragnehmer. Soweit es die Betriebsdurchführung erfordert, kann in Ausnahmefällen der Auftraggeber unmittelbar Anweisungen erteilen.

2.13. Beschwerdemanagement

- (1) Die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) liegt grundsätzlich im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers.
- (2) Ist das für Beschwerden oder Notfälle verantwortliche Büro nicht besetzt, ist eine Ansage zu schalten, bei der mindestens die Öffnungszeiten und ggf. weitere Telefonnummern von erreichbaren Mitarbeitern angesagt werden.
- (3) Im Beschwerdemanagement sind durch den Auftragnehmer die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen:
 - Für die Annahme von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise von Fahrgästen) sind grundsätzlich alle auf der vergebenen Linie eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Beschwerden und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebslage zulässt.
 - Als Kundenresonanzen sind alle beim Auftragnehmer eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise

aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind grundsätzlich Name und Anschrift des Kunden 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 sind vom Auftragnehmer in ausreichender Anzahl vorzuhalten.

- Jeder Fahrer ist mit ausreichender Zahl mit Visitenkarten mit Anschrift und Telefon-Nr. der verantwortlichen Stelle des Beschwerdemanagements auszustatten, die vom Fahrer an Kunden, insbesondere zur Deeskalation im Zusammenhng mit der Annahme von Kundenresonanzen, übergeben werden.
- Vom Auftragnehmer sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durch den Auftragnehmer betreffen, innerhalb von fünf Arbeitstagen zu erarbeiten und zu versenden.
- Vom Auftragnehmer sind die bei ihm eingegangenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt zu dokumentieren. Alle eingegangen und aufgenommenen Beschwerden und die ggf. getätigten Veranlassungen sind vom Auftragnehmer in Kopie an den Auftraggeber weiterzuleiten.
- Gehen Kundenresonanzen beim Auftraggeber ein, so leitet dieser diese unverzüglich an den Auftragnehmer mit der Bitte um Stellungnahme weiter.

2.14. Qualitätskontrollsystem

- (1) Der Auftragnehmer hat die in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen enthaltenen Vorgaben einzuhalten. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung zu kontrollieren und Nicht- oder Schlechtleistung gemäß den folgenden Absätzen zu sanktionieren. Der Auftragnehmer ist berechtigt, hierfür verdeckte Kunden einzusetzen und deren Mitteilungen voll inhaltlich zu verwenden.
- (2) Der Auftragnehmer hat unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um wiederkehrende Verstöße gegen die Vorgaben abzustellen.
- (3) Der Auftraggeber kürzt bei Nichterfüllung von Vorgaben die Vergütung entsprechend den folgenden Maßgaben (Vertragsstrafe und/oder Minderung).
- (4) Der Auftragnehmer hat zum Monatsende alle Betriebsstörungen und außergewöhnliche Vorfälle an den Auftraggeber per E-Mail zu melden.
- (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 der Auftragnehmer diese zu tragen.

2.15. Weitergabe von Fahrplandaten an DEFAS (siehe auch Anlage 2.13)

Der Auftragnehmer 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.

Der Auftragnehmer 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.

2.16. Vertragsstrafen und Minderungen

(1) Für folgende Tatbestände kann der Auftraggeber eine Verminderung der Vergütung geltend machen:

- Einsatz von Fahrzeugen, die nicht die in dieser Leistungsbeschreibung (siehe 2.1.3 Abs. 1) definierten Maximalalter bzw. Umweltstandards entsprechen: 75 EUR je Einsatztag und Fahrzeug.
- Einsatz von Fahrzeugen, die nicht den Anforderungen an die Barrierefreiheit nach Anlage 2.12 entsprechen: 50 EUR je Tag und Fahrzeug.
- Weigerung des Auftragnehmers, ein vom Auftraggeber gefordertes Gutachten über das Vorliegen der technischen Anforderungen der Fahrzeuge entsprechend den Vorgaben dieser Vergabeunterlagen (siehe 2.1.3 Abs. 1,2) vorzulegen: 30 EUR je Fahrzeug und Tag, mit dem der Auftragnehmer mit der Vorlage in Verzug ist.
- Kein Einsatz der Klimanlage bei Außentemperaturen von über 30 Grad Celsius im Schatten (siehe 2.1.3 Abs. 1): 50 EUR je Fahrzeug und Tag
- Kein Einsatz der Heizung bei Außentemperaturen von weniger als 5 Grad Celsius (siehe 2.1.3 Abs. 1): 50 EUR je Fahrzeug und Tag
- Überschreitung der Höchstzahl an Stehplätzen (siehe 2.1.3): 40 EUR je Fall

- Verwendung von falschen Bezeichnungen für das Fahrziel oder falscher Liniennummer (siehe 2.1.3): 30 EUR je Fall
- Mitnahme eines Rollstuhles wegen fehlender technischer Ausstattung nicht möglich (siehe 2.1.3): 150 EUR je Fall
- Bei Missachtung der Vorgaben über Matrixanzeigen: 75 EUR je Fahrzeug und Tag, wenn die Matrixanzeige nicht oder nicht vollständig entsprechend der Vorgabe in der Anlage 3.12 vorhanden ist, 40 EUR bei fehlerhafter Anzeige je Tag und Fahrzeug.
- Einsatz eines Schildes oder Anzeige „Schulbus“ (siehe 2.1.3): 50 EUR je Fall
- Bei Missachtung der Vorgaben über optische und akustische Anzeige der nächsten Haltestelle im Fahrzeuginnern (siehe 2.1.3): 30 EUR je Tag und Fahrzeug (gilt auch wenn die Anzeige vorhanden, aber nicht in Betrieb gesetzt wurde).
- Bei Missachtung der Vorgaben über akustische Information an der Haltestelle (z. B. über Außenlautsprecher): 30 EUR je Tag und Fahrzeug (siehe 2.1.3 Abs. 1)
- Fehlende Durchsage vor dem nächsten Halt: 30 EUR je Fall (siehe 2.1.3 Abs. 1)
- Bei Missachtung der Vorgaben über die Verwendung elektronischer RBL Fahrscheindrucker (siehe 2.1.3): 40 EUR je Fahrzeug und Tag.
- Kein Stellschild „Im Auftrag des ZNAS“ (siehe 2.1.3): 10 EUR je Tag und Fahrzeug
- Bei Fahrtausfall wird keine Ersatzbeförderung gestellt (siehe 2.1.3 Abs. 5): 50 EUR je Fall.
- Bei Missachtung der Vorlage des Erfassungsbogens für die eingesetzten Fahrzeuge (siehe 2.1.4 Abs. 1): 20 EUR je Verzugstag.
- Bei Missachtung der Vorgaben über die Sauberkeit der Fahrzeuge: 30 EUR je Fall, wenn dies durch Unterlassen des Fahrpersonals verursacht wurde (siehe 2.2 Abs. 1)
- Bei Missachtung der Vorgaben über die Beseitigung von Schäden an der Lackierung (siehe 2.2 Abs. 3): 30 EUR je Fahrzeug und Verzugstag.
- Wird ein Fahrzeug eingesetzt, dessen Einsatz der Auftragnehmer nach Ziffer 2.2 Absatz 5 untersagt hat: 500 EUR je Tag.

- Bei Missachtung der Vorgaben über die zum Verkauf vorzuhaltenden Fahrkarten (siehe 2.3): 30 EUR je Fall.
- Wenn die Vorgaben über die Vorverkaufsstelle nicht eingehalten werden (siehe 2.3): 500 EUR je Kalenderjahr
- Bei Missachtung der Vorgaben an die Fahrzeugwerbung (siehe 2.4): 50 EUR je Einsatztag und Fahrzeug
- Wird eine nach dem Fahrplan erforderliche Fahrt durch Verschulden des Auftragnehmers nicht durchgeführt (siehe 2.5): 200 EUR je Fall
- Bei zu früher Abfahrt an einer der Haltestellen ab 1 Minute (siehe 2.5): 75 EUR pro festgestelltem Einzelfall
- Bei vom Auftragnehmer verursachten Verspätungen von mehr als 15 Minuten (siehe 2.5): 75 EUR je Fall (z.B. Verspätung durch verspätete Personalablöse oder Einsatz von nicht eingewiesenem Personal).
- Bei Missachtung der definierten Qualitätsvorgaben an das Fahrpersonal (siehe 2.8.1): 75 EUR je Einsatztag und Person
- Bei Defekten an wichtigen Ausstattungsmerkmalen (Außenanzeige vorn, Innenanzeige, Öffnungsmechanismen an einer Tür, keine Datenübertragung an die RBL Leitstelle), wenn diese am Folgetag nicht beseitigt wurden (siehe 2.1.3): 75 EUR je Ausstattungsmerkmal und Tag
- 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 2.15): 20 EUR je Fall
- Werden Umleitungen nicht an DEFAS weitergeben oder in das RBL System eingepflegt (siehe 2.15): 25 EUR je Fall
- Die Jahresdatenlieferung der Solldaten wird nicht mindestens 6 Wochen vor Fahrplanwechsel an die DEFAS übersandt (siehe 2.15): 25 EUR je Verzugtag
- Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber nicht unverzüglich über Fahrtausfälle, die mehr als 20 Minuten betragen (siehe 2.12) : 20 EUR je Fall
- Wenden durch Rückwärtsfahren ohne Einweiser: 100 EUR je Fall; Bei Gefährdung eines anderen Verkehrsteilnehmers: 200 EUR je Fall (siehe 2.8.1)

(2) Für folgende Tatbestände kann der Auftraggeber eine Vertragsstrafe geltend machen:

- Bei nicht rechtzeitiger Aufnahme des Betriebs für jede vollendete Woche 0,5% des Betrages, der sich aus dem Vergütungsanspruch für ein Jahr ergibt
- Schuldhaftes Nichteinhalten eines sicherzustellenden Anschlusses: 50 EUR je Fall
- Bei Reinigungsarbeiten während des laufenden Betriebs, d.h. bei der Beförderung von Fahrgästen: 20 EUR je Fall
- Bei fehlender Bedienung von Haltestellen, insbesondere auch wenn ein Kundenwunsch vorliegt oder erkennbar ist: 75 EUR je Fall (siehe 2.7. Abs. 7)
- Fahrgäste sind außerhalb einer angeordneten Haltestelle ein- oder ausgestiegen: 75 EUR je Fall (siehe 2.7. Abs. 8)
- Die angeforderte Aufstellung zur Eignung und Fachkunde der Fahrer wird nicht vorgelegt: 20 EUR je Verzugstag.
- Bei Einsatz von Fahrpersonal, dessen Ausschluss vom Verkehr berechtigt eingefordert wurde: 200 EUR je Einsatztag und Person bei erstmaligem Verstoß; 400 EUR beim zweiten Verstoß und 800 EUR bei jedem weiteren Verstoß
- Die Dokumentation von Untersuchungen, Beschädigungen oder Instandhaltung und Umbau von Fahrzeugen bzw. Prüfung der Eignung der Fahrer wurde nicht durchgeführt: 100 EUR je Fall
- Der Auftragnehmer führt vom Auftraggeber für erforderlich gehaltenen Verkehrszählungen nicht durch: 30 EUR je Verzugstag
- Bei fehlender telefonischer Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners des Auftragnehmers von über 60 Minuten im Falle einer Betriebsstörung: 50 EUR je Fall
- Bei verzögerter oder unzureichender Bearbeitung von Kundenbeschwerden: 30 EUR je Fall und 10 EUR je Verzugstag
- Wenn das Fahrpersonal nicht unverzüglich über eine Betriebsstörung informiert wird: 30 EUR je Fall
- Betriebsstörungen wurden nicht dokumentiert: 20 EUR je Fall
- Bei unterlassener Meldung von Betriebsstörungen bis um 10 Uhr des Folgewerktages: 20 EUR je Fall

- Bei unterlassener Auslage von Informationsmaterial durch das Fahrpersonal, das durch den Auftraggeber bereitgestellt wurde: 30 EUR je Fall
- Der Auftragnehmer unterläßt es, bei ihm eingegangene Kundenbeschwerden und deren Abarbeitung in Kopie an den Auftraggeber weiterzuleiten: 30 EUR je Fall
- Bei Rauchen im Fahrzeug oder außerhalb der regulären Pause: 50 EUR
- Essen oder Trinken durch den Fahrer während der Fahrt: 30 EUR je Fall
- Bei der privaten Nutzung eines Mobiltelefons während der Fahrt: 75 EUR je Fall
- Der an der Haltestelle auszuhängende Fahrplan ist fehlend oder der aushängende Fahrplan ist falsch oder veraltet: 50 EUR je Feststellung und 20 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist
- Das Schild an der Haltestelle zeigt keinen Haltestellenname und/oder Liniennummer und Fahrtziel nicht an: 75 EUR je Haltestelle und Fall und 20 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist
- Der Fahrplanaushang oder Linienplan ist durch Beschmierung, Aufkleber, beschädigte oder vergilbte Schutzfolie oder Schmutz nicht oder nur schwer lesbar: 50 EUR je Haltestelle und Fall und 20 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist.
- Haltestellenschild (Zeichen 224) ist durch Schmutz oder Aufkleber verunstaltet: 20 EUR je Haltestelle und Fall und 10 EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist
- Die monatlichen Aufzeichnungen über die Beförderungsfälle werden nicht vorgelegt: 20 EUR je Monat im Verzug
- Die VGN Vollerhebung wird nicht vorgelegt: 40 EUR je Monat im Verzug
- Aufforderungen des Auftraggebers, eine Fahrgastzählung durchzuführen, wird nicht nachgekommen: 100 EUR je Fall
- Die Ergebnisse der außerordentlichen Fahrgastzählung werden nicht vorgelegt: 30 EUR je Monat im Verzug.
- Fehlende oder fehlerhafte Einrichtung von Haltestellen (wie unter Punkt 2.7 beschrieben): 50 EUR je Haltestelle und Fall und 20

EUR für jeden Tag, mit dem die Behebung nach Fristsetzung in Verzug ist

- Der Auftragnehmer legt den vom Auftraggeber geforderten Bericht über sog. Schwarzfahrer nicht vor (siehe 2.11 Abs. 5): 30 EUR je Monat Verzug
- Der Auftragnehmer legt die vom Auftraggeber geforderte Aufstellung über Subunternehmerleistungen nicht vor (siehe 2.1.2 Abs. 1): 40 EUR je Monat Verzug
- Fahrplanänderungen wurden seitens des Auftragnehmers nicht mit dem Auftraggeber abgestimmt: 50 EURO je Fall
- Der Auftragnehmer legt die vom Auftraggeber geforderte Aufstellung über erzielte Einnahmen der Beförderungserlöse nicht bis spätestens zum Ende des Folgejahres vor (siehe Anlage 2.16): 100,00 € je Verzugswoche

2.17. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Die Durchführung von Marketingmaßnahmen sowie die Weitergabe von Informationen und Erklärungen an Presse und andere Medien ist grundsätzlich Aufgabe des Auftragnehmers.
- (2) Vom Auftraggeber kostenfrei zur Verfügung gestelltes Informationsmaterial ist vom Auftragnehmer im Fahrzeug anzubringen bzw. auszulegen.

3. Vertragliche Basis

3.1. Grundlage

- (1) Grundlage der Zusammenarbeit ist der abzuschließende Verkehrsdurchführungsvertrag. Das Muster des Vertrages liegt als Anlage 2.18 bei. Der Vertrag tritt mit Erteilung des Zuschlages in Kraft.
- (2) Bestandteile des Vertrages sind zudem
 - die Vergabeunterlagen. Diese bestehen aus der Leistungsbeschreibung nebst Anlagen (Vertragsunterlagen) und dem Angebot des Verkehrsunternehmens, auf das der Zuschlag erteilt wurde.
 - Die allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/A)

3.2. Genehmigungsvorbehalt

Der Vertrag ist an das Bestehen einer Genehmigung nach dem PBefG für den Betrieb der vertragsgegenständlichen Linie gebunden. Bis zur Erteilung der Genehmigung ist der Verkehrsvertrag schwebend unwirksam.

3.3. Beantragung der Genehmigung

Der Gewinner der Ausschreibung hat deshalb unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben Tagen nach Zuschlagserteilung eine Genehmigung nach § 42 PBefG

- für die Vertragslaufzeit und
- für den entsprechenden Fahrplan zu beantragen.

3.4. Einstweilige Erlaubnis

Wird der Verkehr zunächst aufgrund einer einweiligen Erlaubnis erbracht, finden die vertraglichen Regelungen entsprechend Anwendung.

3.5. Versagung, Ablauf oder Entzug der Genehmigung

Wird die Genehmigung endgültig nicht erteilt, ist der Verkehrsvertrag nichtig. Soweit der Verkehr schon im Rahmen einer einstweiligen Erlaubnis erbracht wurde, werden die Regelungen des nichtigen Vertrages bis zum Zeitpunkt des Erlassens des Ablehnungsbescheides entsprechend angewendet.

Bei Ablauf ohne Wiedererteilung, bei Widerruf, Erlöschen oder Entbindung von der Genehmigung endet der Vertrag automatisch, ohne dass weitere Ansprüche des Verkehrsunternehmens entstehen.

3.6. Schadensersatz

Der ZNAS behält sich die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen für den Fall vor, dass der Gewinner der Vergabe aus Gründe, die ihm zuzurechnen sind, eine Genehmigung i.S.d. Vorgaben dieser Vergabe nicht erhält (z.B. Stellung eines Antrages, der den Vorgaben dieser Vergabe nicht entspricht).

3.7. Vorlage der Unterlagen

Der Auftragnehmer hat den ZNAS unverzüglich Kopien der Genehmigungsurkunde bzw. der einstweiligen Erlaubnis(se) vorzulegen, auf denen Siegel und Unterschrift der Genehmigungsbehörde erkennbar sind.