

**Ergänzendes Dokument im Rahmen der Vorabbekanntmachung  
nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß § 8a Abs. 2  
i. V. m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz**

**für die Buslinie**

**„Amberg – Poppenricht – Sulzbach-Rosenberg“  
VGN-Linie 456**

**im Verbandsgebiet des**



*Zweckverband Nahverkehr  
Amberg-Sulzbach*

**Aufgabenträger**

Zweckverband Nahverkehr Amberg-Sulzbach (ZNAS)

Rathausstraße 4

92224 Amberg

Amberg, Januar 2025

# Inhaltsverzeichnis

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | Erläuterungen zum Dokument .....   | 2  |
| 2.  | Leistungsumfang und Leistungsänderungen.....                             | 3  |
| 2.1 | Fahrpläne.....   | 3  |
| 2.2 | Angebotsänderungen.....  | 4  |
| 2.3 | Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und -ende.....            | 4  |
| 2.4 | Duldung von anderen Verkehren .....                                      | 4  |
| 3   | Fahrzeuge .....  | 5  |
| 3.1 | Sauberkeit.....  | 6  |
| 3.2 | Barrierefreiheit.....  | 6  |
| 3.3 | Platzangebot.....  | 6  |
| 3.4 | Digitale Fahrgastinformation.....  | 7  |
| 3.5 | Haltewunschtasten.....   | 7  |
| 3.6 | Busdesign.....   | 7  |
| 3.7 | Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern ..... | 7  |
| 3.8 | Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern.....               | 8  |
| 3.9 | Bayern WLAN.....   | 9  |
| 4   | Haltestellen.....  | 11 |
| 4.1 | Haltestellenschilder .....   | 11 |
| 4.2 | Fahrplankästen .....   | 11 |
| 4.3 | Regelmäßige Kontrolle, Beseitigung von Schäden .....                     | 12 |
| 5   | Fahrpersonal.....  | 13 |
| 6   | Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen .....                             | 15 |
| 6.1 | Tarifanwendung und Verbundintegration .....                              | 15 |
| 6.2 | Elektronischer Fahrscheindrucker / Sortiment .....                       | 15 |
| 6.3 | Entwerter.....   | 16 |
| 6.4 | Verbundpassausstellung .....   | 17 |
| 6.5 | Fahrausweiskontrollen .....  | 17 |
| 6.6 | Vertriebsanreizregelung.....   | 17 |
| 6.7 | eTicketing .....   | 18 |
| 7   | Durchführung der Verkehrsleistung.....                                   | 20 |
| 7.1 | Betriebsstätte/Betriebsleitstelle .....                                  | 20 |
| 7.2 | Beschwerdemanagement.....  | 20 |
| 7.3 | Anschlüsse .....   | 20 |
| 7.4 | Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement.....                        | 21 |
| 7.5 | Fundsachen .....   | 23 |
| 7.6 | Fahrgastzählungen .....  | 23 |
| 8   | Anlagen.....   | 24 |

# 1. Erläuterungen zum Dokument

Der Zweckverband Nahverkehr Amberg-Sulzbach (ZNAS) als Aufgabenträger und damit zugleich zuständige Behörde i.S.d. Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 beabsichtigt die wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages über öffentliche Personenverkehrsdienste für die **Buslinie 456 „Amberg – Poppenricht – Sulzbach-Rosenberg“** vorzunehmen.

Der ZNAS hat entsprechend Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 eine Vorabbekanntmachung für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Diese definiert gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt VI.1) „Weitere Angaben“ unter Punkt C) zur Beschreibung der **Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards** auf das vorliegende Dokument.

Dieses ergänzende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3-5 PBefG. Weitere Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung der in diesem ergänzenden Dokument beschriebenen Anforderungen finden sich in Abschnitt VI.1.) der vorgenannten Veröffentlichung.

Zu den Fristen für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge wird auf die Angaben in der Vorabbekanntmachung im Abschnitt VI.1) unter Punkt A verwiesen.

## 2. Leistungsumfang und Leistungsänderungen

Diese Vorabkennzeichnung umfasst folgende Linie:

|   |            |
|---|------------|
| <b>Linie</b>  |            |
| <b>VGN-Linie:</b><br>456: Amberg – Poppenricht – Sulzbach-Rosenberg |            |
| <b>Verkehrsleistung:</b><br>Linienverkehr:    rund 245.458 km p.a.  |            |
| <b>Laufzeit:</b>  |            |
| Beginn:   | 01.04.2027 |
| Ende:   | 31.08.2029 |

Die oben ermittelte Verkehrsleistung basiert auf einem Normjahr (für katholische Regionen (Mariä Himmelfahrt gilt als Feiertag) mit 248 Werktagen von Montag bis Freitag, davon 186 Schultage und 62 Ferientage; 53 Samstagen; 64 Sonn- und Feiertagen).

Den Verkehrsunternehmen wird dringend empfohlen, sich vorab intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen.

Die Einhaltung des in Anlage 1 befindlichen Fahrplans sowie der nachfolgend festgelegten Qualitätsstandards ist vom Verkehrsunternehmen über die gesamte Genehmigungslaufzeit auf eigene Kosten zu gewährleisten.

### 2.1 Fahrpläne

Der Fahrplan zu der oben genannten Linie ist in Anlage 1 dargestellt. Die Abfahrtszeiten, der Linienweg und die Bedienung der vorgegebenen Haltestellen sind zwingend einzuhalten. Änderungen sind vom Aufgabenträger zu genehmigen. Das Angebot ist als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf. Alle Fahrten sind als fester Verkehr zu verstehen (d. h. ohne Anmeldeerfordernis) mit Ausnahme von Rufbus-Fahrten (im Fahrplan mit Verkehrshinweis „RBU“ = Rufbus).

## **2.2 Angebotsänderungen**

Der ÖDA wird Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot innerhalb des im ÖDA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und an Beschlüsse der zuständigen Behörde sowie an andere veränderte Umstände (wie z.B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes) anzupassen ist. Die Änderungsrechte beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und auf Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linie als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) oder hinsichtlich weiterer Aspekte wie z.B. Fahrzeug- und anderer Qualitätsstandards ergeben. Demzufolge kann sich die Linie ändern, neue Haltestellen hinzukommen oder heutige Haltestellen wegfallen. Die vom ÖDA erfasste Verkehrsmenge kann sich dabei reduzieren oder erweitern. Die Leistungsänderungen können auch zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten beinhalten. Erwartet wird die hierfür erforderliche Flexibilität des Unternehmens bei der Fahrplangestaltung.

Die Entwicklung der Schülerzahlen ist umfassend zu berücksichtigen. Die Sicherstellung des Schülerverkehrs ist jederzeit zu gewährleisten. Lediglich jetzt nicht vorhersehbare Entwicklungen, insbesondere über Standorte der Schulen, deren Unterrichtszeiten (z. B auch Umstellung auf Ganztagschule) oder deutlich veränderte Schülerzahlen oder andere nicht vorhersehbare Umstände können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen, aber auch eine Ausweitung des Angebots erfordern.

## **2.3 Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und -ende**

Abweichend des in Anlage 1 dargestellten Fahrplans 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 Fahrtrage und Kapazität den Notwendigkeiten der Schülerbeförderung anzupassen. Die abgestimmten Fahrpläne sind dem ZNAS zwei Wochen vor Ferienbeginn bzw. -ende zur Kenntnis vorzulegen. Die Abweichungen vom Regelfahrplan sind in dem zu genehmigenden Fahrplan entsprechend zu kennzeichnen.

## **2.4 Duldung von anderen Verkehren**

Das Verkehrsunternehmen hat andere vom Aufgabenträger bestellte oder befürwortete Verkehre im jeweiligen Linienbündel zu tolerieren. Es verpflichtet sich, nicht gegen entsprechende Genehmigungsanträge Einspruch einzulegen bzw. gegen solche Verkehre vorzugehen.

### 3 Fahrzeuge

Hinsichtlich der Motorleistung des Fahrzeugs sind die topografischen und betrieblichen Gegebenheiten zu berücksichtigen, so dass im Linienverkehr die Fahrplanvorgaben erfüllt werden können.

Für alle Fahrzeuge (auch für Verstärkerfahrten bzw. Ersatzfahrzeuge) werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Alle Fahrzeuge müssen mit den Steh- und Sitzplätzen haftpflichtversichert sein.
- Die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen sind fristgerecht durchzuführen.
- Die Ausstattung der Fahrzeuge ist den Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Spätestens zum 1. November und bis mindestens 30. April sind daher Winterreifen zur umfassenden Sicherstellung der Verkehrsdurchführung im Winter auszustatten. (Ganzjahresreifen entsprechen ausdrücklich nicht dieser Anforderung)
- 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.
- Die Temperatur in den Fahrzeugen ist der Witterung entsprechend für die Fahrgäste angenehm anzupassen.
- Lackierungen, Außen- oder Innenaufkleber sowie die vorgeschriebenen Informationen müssen beim täglichen Betriebsbeginn schadfrei und gut leserlich sein. Rostspuren an sichtbaren Stellen sind zu beseitigen, stumpfe, ausgebleichte Lackstellen auszubessern.
- 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. 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 auszuwechseln.

Die VGN-weit gültigen Qualitätsstandards sind im VGN-Assoziierungsvertrag u. a. für den Bereich der Fahrzeuge definiert und als Anlage 5 beigefügt. Sie gelten im Rahmen dieser Vorabbekanntmachung als Mindestkriterien, die keinesfalls unterschritten werden dürfen. Die detaillierten Anforderungen an Qualität und Ausstattung der Fahrzeuge (Kategorien A und B sowie Kleinbusse) sind in Anlage 2 zu diesem Dokument aufgeführt.

### **3.1 Sauberkeit**

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. 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 60 Minuten zu beseitigen. Sollten Buspolster ausgetauscht werden müssen, so muss das neue Polster farblich identisch bzw. ähnlich der übrigen Polsterung sein.

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

### **3.2 Barrierefreiheit**

Für die Fahrten im festen Verkehr sind Fahrzeuge in Low-Entry- oder Niederflurbauweise (gemäß den Fördervoraussetzungen für die Busförderung durch die Regierung der Oberpfalz) der Kategorie A (vgl. Anhang 2) einzusetzen.

Sofern das Fahrgastaufkommen den Einsatz von Verstärkerfahrzeugen erforderlich macht (vorrangig im SchülerInnenverkehr), können hierfür auch Fahrzeuge der Kategorie B eingesetzt werden, welche nicht zwingend barrierefrei sein müssen. Es muss allerdings innerhalb von 30 Minuten (vorher/nachher) eine Fahrt mit einem barrierefreien Fahrzeug erfolgen.

Zur Kundeninformation sind die entsprechenden Piktogramme am Fahrzeug anzubringen.

### **3.3 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 SchülerInnenverkehr an den ausgegebenen SchülerInnenfahrtausweisen) auszurichten. Ziel ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit möglichst hoher Sitzplatzanzahl unter Beachtung ausreichender Bequemlichkeit und den vorgegebenen Stellflächen für die Barrierefreiheit. Für die Busse sind Standardbusse nach Kategorie A einzusetzen.

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

### **3.4 Digitale Fahrgastinformation**

Details und Anforderungen zu den digitalen, automatisierten Fahrgastinformationen außen (z.B. digitale Fahrtzielanzeiger) und innen (optische Anzeigen und akustische Ansagen) sind in Anlage 2 (Fahrzeuanforderungen) bzw. Anlage 3 zu diesem Dokument enthalten.

### **3.5 Haltewunschtasten**

Haltewunschtasten müssen stets funktionsfähig, im Fahrgastraum gut erreichbar und kontrastreich ausgeführt sein (Erkennbarkeit für sehbehinderte Fahrgäste). Insbesondere für mobilitätseingeschränkte Personen (z. B. im Rollstuhl sitzende, gehbehinderte oder kleinwüchsige Fahrgäste) müssen die Haltewunschtasten leicht erreichbar sein; dies gilt auch für die Sondernutzungsfläche.

### **3.6 Busdesign**

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.

Im Übrigen obliegt die Vermietung der Werbeflächen außen und innen dem Verkehrsunternehmen. Nicht zulässig ist Werbung mit den Inhalten Nikotinwaren, alkoholische oder andere berauschende Mittel, politische oder religiöse Aktivitäten, sexuelle oder Geschlechter- bzw. andere Gruppendiskriminierung.

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

Alle genannten Anforderungen gelten auch für Fahrzeuge von Subunternehmen.

### **3.7 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern**

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur Teilnahme an DEFAS Bayern<sup>1</sup>, welches im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) betrieben wird. Hierzu ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG abzuschließen (siehe Anlagen 8.1, 8.2 und 8.3). Bei

---

<sup>1</sup> Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System Bayern



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 sollen Informationen zu Echtzeit (u. a. Verspätung, Ausfall, Umleitung, Änderung des Fahrtverlaufs), Anschlussbindung (u. a. Linienwechsler/Sitzenbleiber), Anschlusssicherung (sowohl Ab- als auch Zubringer) und Hinweistexte (u. a. Hinweise zu Bedarfsverkehren, Bedarfsfahrten und Bedarfshalten) an DEFAS übermittelt werden.

In Rufbussen 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.

### **3.8 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 (siehe auch Anlage 8.1, 8.2 und 8.3) 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 unter 3.8 beschriebene 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 (vgl. Punkt 4).

### 3.9 Bayern WLAN

In allen Fahrzeugen der Kategorie A gewährt der Auftragnehmer den im Fahrzeug befindlichen Fahrgästen einen drahtlosen Zugang zum Internet („WLAN“) im Rahmen des BayernWLAN (<https://www.wlan-bayern.de>), auf das die Fahrgäste über ihre eigenen mobilen Endgeräte zugreifen können. Der Auftragnehmer rüstet seine Fahrzeuge mit entsprechend geeigneter Hard- und Software aus, so dass alle Fahrgäste gleichzeitig (bis zur maximalen Gesamtplatzzahl des jeweiligen Fahrzeugs) auf allen jeweils möglichen Sitz- und Stehplätzen Zugriff auf das mobile Internet haben können. Der anzugebende und für Fahrgäste sichtbare Netzwerkname des WLAN (SSID) ist mit dem Auftraggeber im Vorfeld abzustimmen (sofern nicht durch BayernWLAN vorgegeben) und ggf. während der Laufzeit zu ändern. Der Zugriff auf das mobile Internet/WLAN und der damit verbundene Internetzugang muss für die Fahrgäste bzw. für ihre handelsüblichen WLAN-fähigen mobilen Endgeräte kostenlos angeboten werden. Dies

muss ohne Zugangsbeschränkung (z.B. durch Benutzernamen, Passwort oder weitere Schlüssel) geschehen. Datenschutzbestimmungen sind im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben einzuhalten. Die Kosten für Hard- und Software sowie Datennutzungsverträge bzw. monatliche Kosten etc. übernimmt der Auftraggeber. Die Fahrzeuge sind mit dem Bayern-WLAN Logo zu kennzeichnen.

## 4 Haltestellen

Haltestellen bestehen aus einem Mast mit Haltestellenkennzeichen (Zeichen 224 StVO) und einem oder mehreren Aushangkästen für das Anbringen der Fahrpläne gemäß § 40 Abs. 4 PBefG. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Ausstattung aller Haltestellen, die die Linie 456 bedient gemäß § 32 BOKraft. Dabei sind die im VGN gültigen Standards einzuhalten (s. Anlage 4). Wird an einer Haltestelle mehr als ein Steig bedient, so gilt dies für alle Steige einer Haltestelle. Das Verkehrsunternehmen ist für Pflege und Unterhalt der Haltestelle zuständig.

Es dürfen nur Haltestellen und deren Bezeichnung aus dem zentralen VGN-Haltestellenverzeichnis verwendet werden. Hierbei ist immer die korrekte Identifikationsnummer zu verwenden. Neue Haltestellen, Namensänderungen, Umbenennungen, Auflösungen und Verlegungen von Haltestellen müssen zwingend vorab mit der VGN GmbH und dem Aufgabenträger abgestimmt werden.

Auf der VGN-Website kann dazu weiterführendes Material unter folgendem Link abgerufen werden [www.vgn.de/jaehrliche\\_fahrplaninformationen/regeln\\_richtlinien/](http://www.vgn.de/jaehrliche_fahrplaninformationen/regeln_richtlinien/), Rubrik Nr. 8 „Lage von Haltestellen und Steigen in Karten des VGN“. Hierzu ist ein Zugang zur VGN-Profil Auskunft notwendig, der bei der VGN GmbH unter [profiauskunft@vgn.de](mailto:profiauskunft@vgn.de) kostenfrei beantragt werden kann.

### 4.1 Haltestellenschilder

Haltestellenschilder sind mit Haltestellennamen, 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 ist. 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.

### 4.2 Fahrplankästen

Es sind ausreichend große Fahrplan- und Informationskästen 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.

Das Verkehrsunternehmen ist für Unterhalt, Wartung und Bestückung der Haltestellen mit den aktuellen Fahrplänen und auch sonstigen VGN-Informationen (Liniennetzplan oder aktuelle Preistabelle, Benutzungshinweis Bedarfsverkehre, ansonsten auch zeitlose VGN-Eigenwerbung) verantwortlich. Diese können kostenlos unter [shop@vgn.de](mailto:shop@vgn.de) bestellt werden. Werbematerialien sind stets aktuell zu halten.

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/](http://www.vgn.de/netz-fahrplaene/linien/) erhältlich (kostenloser Zugang zur Profiauskunft kann unter [profiauskunft@vgn.de](mailto:profiauskunft@vgn.de) beantragt werden). Leere Fahrplankästen sind nicht zulässig.

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).

### **4.3 Regelmäßige Kontrolle, Beseitigung von Schäden**

Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen mindestens jährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). Schäden und Verschmutzungen sind unverzüglich zu beheben, Beschmierungen und Fremdaufkleber zu beseitigen. Unleserliche Fahrpläne oder sonstige Fahrgastinformationen sind umgehend auszutauschen. Der Aushangkasten ist einmal pro Jahr zu reinigen, nach Erfordernis auch das Haltestellenschild.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Haltestellenname, die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen, Straßenbulasträgern und ggf. Aufgabenträger festgelegt.

## 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.

Der Aufgabenträger weist an dieser Stelle auch darauf hin, dass zum 1. Januar 2015 das Mindestlohngesetz (MiLoG) vom 11. August 2014 (BGBl. I S. 1348) in Kraft getreten ist.

### 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:

- **Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen**
  - gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild mit branchenüblicher Kleidung (nicht zulässig sind kurze Hosen und/oder schulterfreie T-Shirts.
  - höflicher und besonnener Umgang mit den Fahrgästen insbesondere in Stress- und Eskalationssituationen
  - Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten bzw. heraneilen oder die den Haltewunsch signalisiert haben
  - ausreichende deutsche Sprachkenntnisse (mindestens Sprachniveau B1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen – GER)
  - Einhaltung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr (kein Rauchen oder Alkoholkonsum; Telefonieren nur aus betrieblich erforderlichen Gründen über Lautsprecherfunktion bzw. an Endhaltestellen)
  - rechtzeitiges Ankündigen von Haltestellen bei Ausfall der digitalen Anzeigen
  - Informieren der Fahrgäste bei Änderungen im Betriebsablauf
  - ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise ohne ruckartiges Anfahren oder plötzliches Abbremsen (Ausnahme nur in Gefahrensituationen)

- 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.)
  - Prüfung, ob eingestiegene Fahrgäste vor der Abfahrt von der Haltestelle die Möglichkeit haben, sich sicheren Halt bzw. eine Sitzmöglichkeit zu verschaffen
  - Einleiten folgender Maßnahmen, wenn Fahrgäste durch andere Fahrgäste belästigt werden: Informieren der Leitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Busses und ggf. Hinzuziehung der Polizei
  - unverzügliche Weitergabe von Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen an die Betriebsleitstelle und von dort an den Aufgabenträger
  - Ermöglichen der Fahrradmitnahme im Busverkehr, soweit es die Betriebslage zulässt
  - Gewährleisten, dass Fahrgäste nicht durch Tiere belästigt, geschädigt oder verletzt werden. (Wenn Begleitende ihre Aufsichtspflicht über die Tiere nicht nachkommen, kann das Tier von der Beförderung ausgeschlossen werden)
- **Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen**
    - 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)
    - bordsteinnahes Anfahren von Haltestellen, insbesondere bei Hochborden
    - passgenaues Halten bei taktilen Leitfeldern, um Einstieg zu erleichtern
    - Einschalten der Kneeling-Funktion falls vorhanden und bei Bedarf (z.B. Zu- oder Ausstieg mobilitätseingeschränkter Personen)
    - unmissverständliches Erfragen der Erforderlichkeit des Ausklappens der Rampe bei Fahrgästen mit Rollstühlen, Rollatoren bzw. Kinderwagen etc. und Einsetzen derselben
    - Sichtkontrolle des Fahrausweises ist bei mobilitätseingeschränkten Personen auch auf größere Entfernung ausreichend, wenn sich die betreffende Person einen Sitzplatz gesucht hat.
    - Hinweis und ggf. Unterstützung von Personen mit Rollstuhl auf Möglichkeiten der Befestigung und Absicherung
- **Kenntnisse**
    - ausreichende Kenntnisse über VGN-Beförderungsbedingungen, VGN-Tarif und Fahrscheinsortiment

- Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen
- Fähigkeit zu Fahrplan- und Tarifauskünften
- ausreichende Kenntnis der Linienstrecken, Umsteigepunkte und ggf. gesicherte Anschlüsse
- ausreichende Kenntnis einschlägiger Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung

Es wird vorausgesetzt, dass das Fahrpersonal regelmäßig (d. h. mindestens einmal pro Jahr) geschult wird, z. B. Ortskunde, Tarife, Fahrsicherheitstraining, Verhalten gegenüber Fahrgästen, Deeskalationstraining.

## **6 Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen**

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](mailto:info@vgn.de) bzw. telefonisch unter 0911/27075-0.

### **6.1 Tarifierung und Verbundintegration**

Auf der Linie 456 kommt ausschließlich der VGN-Tarif zur Anwendung. Für Fahrten, die innerhalb der Tarifzone Amberg beginnen und einen Umstieg auf den SPNV in den Landkreis Schwandorf beinhalten, ist der Tarif des Regensburger Verkehrsverbundes (RVV) anzuerkennen (Zu- und Abbringerverkehr). Das gleiche gilt sinngemäß in umgekehrter Richtung.

Dies gilt auch für die Durchtarifierung zu anderen VGN-Verkehrsmitteln. Ebenso hat das Verkehrsunternehmen die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des VGN anzuwenden, einzusehen unter <https://www.vgn.de/regelungen/>. Die Tarife orientieren sich an den aktuellen Eintarifierungen der einzelnen Orte.

Das Verkehrsunternehmen hat den VGN-Assoziierungsvertrag (s. Anlage 5 zu diesem Dokument) zu unterschreiben, sofern er nicht Gesellschafter der VGN GmbH ist.

### **6.2 Elektronischer Fahrscheindrucker / Sortiment**

Das Verkehrsunternehmen verkauft in den Fahrzeugen der Kategorie A und in Kleinbussen über elektronische Fahrscheindrucker mindestens folgende Fahrausweise und, sofern nicht separat genannt, in allen Preisstufen:



- Einzelfahrkarten
- Mehrfahrtenkarten (4er-Ticket, 10er-Streifenkarte)
- TagesTickets (Solo und Plus)
- MobiCards (7-Tage-MobiCard, 31-Tage-MobiCard, 9-Uhr-MobiCard)
- Solo 31
- Wochen- und Monatswertmarken Schüler/Ausbildung
- VGN-FerienTickets
- Bayern-Tickets (Deutschlandtarif)
- 365-Euro-Ticket VGN für Auszubildende, Schülerinnen und Schüler

Etwaige Erweiterungen des VGN-Tarifsortiments sowie Strukturweiterungen bzw. -änderungen sind zu berücksichtigen.

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.

Bei Bedarfsverkehrsfahrten mit Fahrzeugen mit maximal acht Sitzplätzen kann statt eines Fahrscheinverkaufs über einen elektronischen Drucker ein Blockverkauf stattfinden, ebenso wie bei Verstärkerfahrten im Schülerverkehr.

Es sind die Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier entsprechend Anlage 5 zum Assoziierungsvertrag (siehe Anlage 5) genauso zu beachten wie Aufbau und Prüfmerkmale zu VGN-Fahrausweisen (vgl. Anlage 6 zu diesem Dokument).

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.

### **6.3 Entwerter**

Die Anzahl der Fahrausweis-Entwerter in regelmäßig eingesetzten Fahrzeugen ist Anlage 2 zu diesem Dokument zu entnehmen. Entwerter sind stets funktionsfähig zu halten. Die Informationen, die der Aufdruck enthalten muss, sind Anlage 6 zu diesem Dokument (Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrausweise) zu entnehmen.

## **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.

## **6.5 Fahrausweiskontrollen**

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 dem Dokument als Anlage 5 beigelegt und zu beachten. Der Aufgabenträger erhält vom Verkehrsunternehmen die Ergebnisse der Kontrollen kostenfrei und unaufgefordert.

## **6.6 Vertriebsanreizregelung**

Im VGN wurde am 24.06.2021 in der Gesellschafterversammlung die „Umsetzung einer Vertriebsanreizregelung im VGN“ beschlossen. Diese Regelung ist ein Konzept zur solidarischen Aufteilung der Vertriebskosten der Verbundunternehmen sowie zur wettbewerbskonformen Ausgestaltung des Vertriebs. Dabei findet ein finanzieller Ausgleich statt von den Verkehrsunternehmen, deren Einnahmeanspruch die erzielten Verkaufseinnahmen übersteigt, hin zu den Verkehrsunternehmen, deren erzielten Verkaufseinnahmen über dem Einnahmeanspruch liegen. So wird zum einen eine gerechtere Verteilung des heterogenen Vertriebsaufwandes unter den Verbundpartnern im Verkehrsverbund ermöglicht und zum anderen Klarheit im Genehmigungs- oder Ausschreibungswettbewerb geschaffen. Sie dient auch als Anreizregelung für durchgängig qualitativen Kundenservice.

Die Differenz zwischen den eigenen Fahrgeldeinnahmen und den zustehenden Einnahmeansprüchen unterliegt dieser Vertriebsanreizregelung in Höhe von 2 % bis zum 01.01.2029 und ab 01.01.2029 in Höhe von 3 – 4 % entsprechend Beschluss 7/1/2019 der VGN-Gesellschafterversammlung vom 11.04.2019 und Beschluss 9/1/2019 des VGN-Grundvertrags-Ausschusses vom 07.05.2019.

Die Einnahmenezuschlagung aus dem Verbundtarif erfolgt durch ein nachfrageorientiertes Verfahren, das in Anlage 4 zum Assoziierungsvertrag beschrieben wird (s. Anlage 5 zu diesem Dokument).

## 6.7 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)
- als VDV-Barcode gem. des Standards VDV-KA (u. a. Handyticket)
- als UIC-Barcode 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. Es hat dazu in den logischen Rollen gemäß VDV-KA als Dienstleister und ausführender Kundenvertragspartner im Aktionsmanagement 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 7 („Ausschreibungsvorgabe für elektronische Chipkartenleser“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Die umzusetzenden VDV-KA Anwendungsfälle in Abhängigkeit der Rollen gem. VDV-KA können beim VGN erfragt werden. 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 sein. 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 Softwarekomponenten 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 7 („Ausschreibungsvorgabe 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.

## **7 Durchführung der Verkehrsleistung**

### **7.1 Betriebsstätte/Betriebsleitstelle**

Eine vom Verkehrsunternehmen zu führende Betriebsstätte darf maximal 50 km Fahrstrecke im Streckennetz des ZNAS entfernt sein. Hier muss ein Betriebsleiter nach §4 BOKraft oder eine Person vergleichbarer Fach-, Entscheidungs- oder Handlungskompetenz bestellt sein.

Das Verkehrsunternehmen hat eine Betriebsleitstelle in einem Umkreis von 50 km Fahrstrecke im Streckennetz des ZNAS, die während und 30 Minuten vor der Betriebszeit ständig telefonisch bzw. über Betriebsfunk erreichbar ist und befugt ist, bei Betriebsstörungen über deren Behebung zu entscheiden und ggf. Maßnahmen zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste anzuordnen. Das Fahrpersonal ist kurzfristig über die aktuelle Verkehrssituation zu informieren. Dies umfasst auch die Überwachung der Anschlusssicherung Bus/Zug und Bus/Bus. Zu den sonstigen Betriebszeiten der Verkehre ist ein Bereitschaftsdienst mit Handlungskompetenz und Mobilfunkerreichbarkeit vorzuhalten.

Das Verkehrsunternehmen stellt die telefonische Erreichbarkeit eines Ansprechpartners für die Fahrgäste während 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**

Die Annahme und Bearbeitung von Anregungen der Fahrgäste liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Dieses hat hierfür eine Servicestelle einzurichten und vorzuhalten, welche während der Betriebszeiten zum Festnetzтарif telefonisch und per E-Mail erreichbar ist und die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen gewährleistet und diese EDV-gestützt dokumentiert. Auch das Fahrpersonal muss Anregungen, soweit es die Betriebslage zulässt, entgegennehmen. Beschwerden sind innerhalb von drei Tagen ein erster Kontakt aufzunehmen und diese sind innerhalb von zwei Wochen abschließend zu bearbeiten. Dem Aufgabenträger ist die im Rahmen des Qualitätsberichts dokumentierte Aufnahme und Bearbeitung der Beschwerden zur Verfügung zu stellen.

### **7.3 Anschlüsse**

Die in den Anschlussleisten der Fahrpläne dargestellten Verbindungen stellen die einzuhaltenden Anschlüsse dar. Für diese Anschlüsse gilt, dass bei Verspätungen von Zügen (als Zubringer) der Bus bzw. der Rufbus im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten bis zu fünf Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt wartet, sofern dies umlauftechnisch möglich ist. Die fahrplanmäßig letzte Umsteigebeziehung muss gesichert sein.

## **7.4 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement**

Das Verkehrsunternehmen hat den vorgegebenen Fahrplan 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. Bei notwendiger Betriebseinstellung 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.

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.

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](mailto:fahrplan@vgn.de) mit zu versenden.

- **Textübermittlung**

Das Verkehrsunternehmen hat zu Kundeninformationzwecken 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-Informationssystem 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. Ersatzausgangfahrpläne 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 in der unter Punkt 3.8 beschriebenen Form 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 große Verspätung oder einen Fahrtausfall 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.

## **7.5 Fundsachen**

In den Verkehrsmitteln liegen gelassene Fundsachen sind im ZNAS- Kundenbüro abzugeben.

## **7.6 Fahrgastzählungen**

Um die Fahrgastzahlen laufend zu überprüfen und für die Einnahmenezuscheidung 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 5 zu diesem Dokument). Diese Modalitäten sehen unter anderem 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 5 beigelegt) stimmt das Verkehrsunternehmen zu, dass die VGN GmbH die Erhebungsergebnisse dem Aufgabenträger zur Verfügung gestellt.

## 8 Anlagen

|            |  |
|------------|--|
| Anlage 1   | Fahrplan   |
| Anlage 2   | Anforderungen an die Fahrzeuge   |
| Anlage 3   | Gestaltungsaufbau für die Darstellung der Fahrgastinfo über Monitore im Fahrzeug       |
| Anlage 4   | Haltstellenausstattung im VGN  |
| Anlage 5   | VGN-Assoziierungsvertrag mit Anlagen 1 – 6   |
| Anlage 6   | Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrausweise   |
| Anlage 7   | Ausschreibungsvorgabe für elektronische Chipkartenleser                                |
| Anlage 8.1 | Datenüberlassungsvertrag   |
| Anlage 8.2 | Technischer Anhang zum Datenüberlassungsvertrag für DEFAS Bayern                       |
| Anlage 8.3 | Anforderungen für die Übermittlung von Fahrplandaten an VGN und BEG (DEFAS FGI Bayern) |