

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

ZUR AUSSCHREIBUNG VON BUSVERKEHRSLEISTUNGEN IN DEM
LANDKREIS AMBERG-SULZBACH

VGN-Linie 495

Bedarfsverkehr „Wernberg-Köblitz – Schnaittenbach – Hirschau“

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

Amberg, Januar 2024

INHALTSVERZEICHNIS

1	Anforderungen an die einzureichenden Angebote	4
1.1	Ausschreibungsgegenstand	4
1.2	Hinweise zur Angebotskalkulation	4
1.2.1	Allgemeines	4
1.2.2	Kalkulationsblatt	4
1.2.3	Bestandteile der Kosten	5
1.2.4	Einsatz von Subunternehmen	6
1.3	Zuschlagskriterium	6
2	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	8
2.1	Grundsätzliches	8
2.2	Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	8
2.3	Berichtspflichten	10
2.4	Bedarfsverkehr (Rufbus)	10
2.5	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern	11
2.6	Datenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern	11
2.7	Sauberkeit und Schadensfreiheit	13
2.8	Vermarktung der Innen- und Außenflächen	13
3	Fahrplanleistung	15
3.1	Grundsätzliches	15
3.2	Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs	15
3.3	Betriebsabwicklung	18
4	Haltestellen	19
5	Fahrpersonal	21
5.1	Anforderungen an das Fahrpersonal	21
5.1.1	Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen	21
5.1.2	Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen	22
5.1.3	Kenntnisse	23
5.2	Schulung	23
5.3	Anmeldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer	23
6	Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen	25
6.1	Vertrieb und Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration	25
6.2	Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen	26
6.3	eTicketing	27
6.4	Verbundpassausstellung	28
7	Durchführung der Verkehrsleistung	29

7.1	Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner für den Aufgabenträger	29
7.2	Beschwerdemanagement	30
7.3	Umleitungen und Betriebsstörungen	31
7.4	Fundsachen	32
7.5	Dokumentation	33
7.6	Fahrgastzählungen	33
7.7	Qualitätskontrollsystem	34
7.8	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	35
7.9	Vertraulichkeit	35
8	Vertragsstrafen	36
9	Verzeichnis der Anlagen	39

1 Anforderungen an die einzureichenden Angebote

1.1 Ausschreibungsgegenstand

- (1) Gegenstand der Vergabe sind Busverkehrsleistungen im Linienverkehr nach § 42 PBefG auf der **Linie 495 „Wernberg-Köblitz – Schnaittenbach - Hirschau“** im Landkreis Amberg-Weizsach.
- (2) Der dem Angebot zu Grunde liegende Leistungsumfang der ausgeschriebenen Linie ergibt sich – neben den Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung sowie des Verkehrsdurchführungsvertrages nebst Anlagen – aus dem Fahrplan (Anlage 2 zum Verkehrsdurchführungsvertrag) und umfasst ein Volumen von rund 126.012 Fahrplankilometern p.a. Rufbusverkehr (Kennzeichnung mit Verkehrshinweis „RBu“ in Anlage 2). Die oben angegebene Verkehrsleistung für den Bedarfsverkehr bezieht sich auf einen Abrufgrad des Rufbusverkehrs von 100 % und Bedienung jeweils aller Haltestellen. Erfahrungsgemäß werden aber nicht alle Fahrten nachgefragt und im Linienverlauf nicht regelmäßig alle Haltestellen bedient (für die Wertung wird eine Nachfragequote von 10 % angenommen).
- (3) Die **Betriebsaufnahme hat am 01.03.2025** zu erfolgen. Der **Betrieb endet am 28.02.2027**.

1.2 Hinweise zur Angebotskalkulation

1.2.1 Allgemeines

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

Aufwendungen für die Erstellung der Angebote werden nicht erstattet.

1.2.2 Kalkulationsblatt

Für die Kalkulation ist ausschließlich das beigefügte Kalkulationsblatt (Anlage A, Vordruck 2) zu verwenden. Der Bieter kalkuliert den Angebotspreis ohne Umsatzsteuer (netto) und in vollen Euro.

Die Angaben sind für ein Normjahr anzugeben: 249 Werktage, Montag bis Freitag davon 186 Schultage und 63 Ferientage; 53 Samstag; 63 Sonn- und Feiertage

Die aufgelisteten Kosten gliedern sich in:

- A fixe Basiskosten
- B Kosten für gefahrene Leistung im Bedarfsverkehr

Die Gesamtkosten pro Jahr sowie der sich aus diesen und den unter Punkt 2 angegebenen Fahrplankilometern ergebene durchschnittliche Kostensatz pro Kilometer werden automatisch aus den eingegebenen Werten unter dem Punkt C „Gesamtkostenberechnung“ berechnet. Der durchschnittliche Kostensatz wird kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen gerundet.

Die Angaben im Kalkulationsblatt bilden die Grundlage für die Prüfung der Angebote sowie für spätere Änderungen der Betriebskosten auf Grund von Leistungsänderungen. Die im Kalkulationsblatt vorgegebenen Mengenangaben dürfen nicht geändert werden und werden bei der Berechnung der Vergütung angesetzt.

1.2.3 Bestandteile der Kosten

Die vom Bieter kalkulierten Kosten der einzelnen Bestandteile sind in Anlage A, Vordruck 2 „Kalkulationsblatt“ einzutragen. Es sind ausschließlich die rot umrandeten Felder auszufüllen.

(1) Fixe Basiskosten (A)

In den Fixen Basiskosten sind alle sonstigen Kosten, die für die Durchführung der Leistung anfallen und nicht in den Kosten für die gefahrene Leistung enthalten sind, zu berechnen, wie z. B. Verwaltungskosten, Unterstellung der Fahrzeuge, Telefonzentrale, Bereitschaftszeit, etc. Die fixen Basiskosten richten sich nicht nach der Anzahl der zu erbringenden Kilometerleistung bzw. der gefahrenen Fahrplanstunden, sondern entstehen unabhängig davon. Diese Kosten werden bei Zu- bzw. Abbestellung von Leistungen nicht in die Berechnung der Mehr- bzw. Minderkosten mit aufgenommen.

(2) Kosten für gefahrene Leistung im Bedarfsverkehr (B)

Hier werden die durchschnittlich kalkulierten Kosten für einen im Rufbus gefahrenen Kilometer angegeben. Es ist zu beachten, dass nur die tatsächlich nach Bestellung durch den Fahrgast erfolgten gefahrenen Kilometer erstattet werden. Für die Kalkulation der

Gesamtkosten für den Rufbus werden 10 % der im Fahrplan ausgewiesenen Fahrplankilometer angenommen und für die Kalkulation herangezogen, da anzunehmen ist, dass nur ein Teil der nach Fahrplan möglichen Fahrten tatsächlich nachgefragt werden.

Die Abrechnung der Kosten erfolgt jedoch pauschal allein nach tatsächlich mit Fahrgästen im Fahrzeug gefahrenen Kilometern. Es erfolgt eine monatliche Spitzabrechnung nach Vorlage der im vergangenen Monat erbrachten Leistungen im Rufbusbetrieb. Dabei ist der kürzeste Weg zwischen den gewünschten Haltestellen zu fahren. Alle für die Durchführung der Rufbusfahrt zustande kommenden Kosten müssen in diesen Preis einkalkuliert werden.

(3) Gesamtkostenberechnung (E)

Als Folge der einzelnen Kalkulationen ergeben sich nun die Gesamtkosten (C1) pro Jahr für die ausgeschriebene Verkehrsleistung. Die fixen Basiskosten (A) sowie die Kosten für den Bedarfsverkehr (B) werden addiert und ergeben die Gesamtkosten pro Jahr.

1.2.4 Einsatz von Subunternehmen

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

1.3 Zuschlagskriterium

- (1) Den Zuschlag erhält das wirtschaftlichste Angebot, d.h. das Angebot mit dem niedrigsten Gesamtkosten pro Jahr (C1) gemäß den Vorgaben und Berechnungen aus dem Kalkulationsblatt (Anlage A, Vordruck 2).

- (2) Nachdem es sich nicht um eine Dienstleistungskonzession handelt und somit eine Überkompensationsprüfung nach dem Anhang der VO(EG) 1370/2007 nicht erforderlich ist, werden **Bietergemeinschaften** zugelassen.

2 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

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

2.1 Grundsätzliches

- (1) Die eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem und gepflegtem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet gem. § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.
- (3) Die Außengestaltung der Fahrzeuge muss entsprechend der aktuellen Vorgaben der Teilfortschreibung des Nahverkehrsplanes erfolgen. Die Kosten der Umgestaltung trägt der Aufgabenträger. Die Pflicht ein Stellschild „Im Auftrag des ZNAS“ anzubringen entfällt.
- (4) Die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen wird durch den Aufgabenträger während des Betriebes überprüft.

2.2 Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

Die Fahrzeuge müssen die nachfolgend aufgeführten Punkte erfüllen.

1. Die Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Sie müssen den rechtlichen Bestimmungen (PBefG, BOKraft, StVZO etc.) entsprechen.
2. Das Maximalalter der eingesetzten Fahrzeuge darf während der gesamten Laufzeit 12 Jahre nicht überschreiten.
3. Die Fahrzeuginstandhaltung und -Wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.

4. Die Fahrzeuge müssen über eine funktionsfähige Klimaanlage und Heizungsanlage verfügen.
5. Die Fahrzeuge müssen mindestens die Abgasnorm EURO 6 oder besser erfüllen.
6. Die Fahrzeuge müssen als Niederflurfahrzeuge bzw. LowEntry -Fahrzeuge mit mindestens der im Umlauf erforderlichen Kapazität von Sitz- und Stehplätzen ausgestaltet sein.
7. Die Ausstattung der Fahrzeuge ist den Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Spätestens zum 1. November und bis mindestens 30. April sind daher die Fahrzeuge mit Winterreifen zur umfassenden Sicherstellung der Verkehrsdurchführung im Winter auszustatten (Ganzjahresreifen entsprechen ausdrücklich nicht dieser Anforderung).
8. Auf Anforderung müssen die eingesetzten Fahrzeuge über mindestens einen verfügbaren, ausgewiesenen Kinderwagen-/Rollstuhlstellplätze (mind. 900 x 1.300 mm) mit geeigneter Sicherungsmöglichkeit, der in einer Ebene mit dem Gangboden liegt (das Anbringen von Klappsitzen in diesem Bereich ist möglich und wünschenswert), verfügen.
9. Bei Neufahrzeugen sind alle Fahrzeuge mit Kneeling-Funktion einzusetzen, sodass bei vorhandener Bordsteinhöhe von 19 cm ein maximaler Restspalt von 5 cm vertikal, entsprechend der DIN 18.040-3, verbleibt. Ausnahmen gelten ausschließlich für Verstärkerfahrzeuge zum Schülertransport.
10. Die Fahrgastinformation (außen) hat gemäß § 33 BOKraft über zentral vom Fahrerarbeitsplatz steuerbare Anzeigen zu erfolgen. Diese sind an der Fahrzeugfront (Möglichkeit zur zweizeiligen Darstellung; Minimum der Anzeigefläche: Stadtbusse 24 cm x 168 cm, Überlandbusse: 16 cm x 112 cm), an der Einstiegsseite (Möglichkeit zur zweizeiligen Darstellung mit einer Schrifthöhe von mind. 6 cm, Sichtfeldbreite min. 100 cm) sowie am Fahrzeugheck (Schrifthöhe mind. 15 cm, ausreichende Sichtfeldbreite für die Darstellung von mind. 4 Ziffern) anzubringen. Die Zeichen- bzw. Buchstabengröße gilt für 12-m-KOM oder größer. Für **Midi-Bus** oder **Kleinbus** gilt: mindestens 17 cm Schrifthöhe an der Frontanzeige, mindestens 5 cm an der Seitenanzeige und mindestens 15 cm an der Heckanzeige (siehe Anlage 9).
11. Die regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge verfügen über geeignete optische und akustische (mit Computerstimme) Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle sowie eine optische Anzeige/Darstellung des Linienvverlaufs im Fahrzeug. Die Fahrplaninformation hat gemäß dem VGN Standard zu erfolgen.
12. Die optische Anzeige muss von jedem Sitz- und Stehplatz einsehbar sein.
13. Akustische Information an der Haltestelle (z. B. über fahrzeuggebundene Außenlautsprecher), wenn erkennbar sehbehinderte Fahrgäste sich vor Ort befinden.

14. Gewährleistung von Mindestinhalten bei Durchsagen vor dem nächsten Halt: Ankündigungssignal vor der Durchsage, ausreichende Lautstärke, Name der nächsten Haltestelle sowie ggf. auftretende Störung (z.B. Baumaßnahmen).
15. Ausreichend bemessene Zahl von Halteanforderungstasten mit visueller Anzeige „Wagen hält“ oder „Bus hält“ und akustischer Rückmeldefunktion (Tonsignal), Höhe 85 cm über Fahrzeugboden (max. 130 cm).
16. Die Halteanforderungstasten müssen von jedem Sitzplatz für Menschen mit Behinderung erreichbar sein.
17. Elektronische Fahrscheindrucker (RBL Drucker mit Chipkartenleser und den entsprechenden VDV Schnittstellen (VDV 453 und 454)).
18. Bei Ausfall des Fahrscheindruckers muss die Matrixanzeige – z.B. durch manuelle Eingabe des Fahrziels – weiterhin funktionsfähig sein.
19. Die Fahrzeuge müssen über WLAN verfügen. Sollte dies nicht der Fall sein, so muss eine Nachrüstung innerhalb von 6 Monaten nach Betriebsaufnahme erfolgen.
20. In jedem Fahrzeug ist beim Ausstieg ein Aufkleber (Minstdurchmesser: 15 cm) anzubringen, auf dem folgender Satz (sinngemäß) geschrieben steht: Bitte achten Sie beim Ausstieg auf den Höhenunterschied und den Spalt zwischen Bus und Bordstein!
21. Die regelmäßig eingesetzten Fahrzeuge im Linienverkehr müssen mindestens über einen Fahrausweis-Entwerter verfügen.
22. Die Fahrzeuge müssen über eine Bordsprechanlage verfügen.

2.3 Berichtspflichten

Dem Aufgabenträger sind spätestens zu Betriebsbeginn anhand eines von ihm bereit gestellten Erfassungsbogens die für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen und ihrer Ausstattung zu melden. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand sind unverzüglich zu melden. Für neu eingesetzte Fahrzeuge sind ein ausgefüllter Erfassungsbogen sowie eine Kopie der Zulassungsbescheinigungen einzureichen.

2.4 Bedarfsverkehr (Rufbus)

Für Rufbus-Fahrten sind bevorzugt barrierefreie Busse (Kleinbusse sind ebenfalls möglich) einzusetzen. Auch bei einer Anmeldung von größeren Gruppen ist die Beförderung zu gewährleisten (größeres oder zusätzliches Fahrzeug). Alternativ können Rufbusfahrten auch mittels nicht barrierefreier Taxi-Verkehre (Pkw bzw. Van) durchgeführt werden. Taxen, die als Fahrzeug im Bedarfsverkehr eingesetzt werden, sind als Verkehrsmittel im VGN zu kennzeichnen.

2.5 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur Teilnahme an DEFAS Bayern¹, welches im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) betrieben wird. Hierzu ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG abzuschließen. Bei 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 (Rechnergestütztes 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.

2.6 Datenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern

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

Die Datenlieferung hat zu erfolgen an

- **DEFAS Bayern** zur Versorgung der VGN Fahrplanauskunft und

¹ Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System **Bayern**

- 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.

Im Rahmen dieser Datenüberlassung ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG erforderlich und abzuschließen. Dieser Datenüberlassungsvertrag beinhaltet auch jene einzuhaltenden Fristen und Vorlaufzeiten für Datenlieferungen bei Fahrplanänderungen.

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

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

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

2.7 Sauberkeit und Schadensfreiheit

- (1) Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens binnenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden innerhalb von drei Werktagen zu beseitigen. Verzögerungen bei der Beseitigung sind an den Aufgabenträger unter Angabe der Gründe zu melden. Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehälter 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 zerrissen/aufgeschlitzt sein, sie müssen sauber und fleckenfrei (z. B. Brandflecke, abfärbende Mittel, Schmierereien, klebrige Rückstände) sein.
- (2) Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat mindestens einmal wöchentlich und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung nach Bedarf auch täglich nach Betriebsschluss zu erfolgen. Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen. Mindestens einmal jährlich ist zudem eine Grundreinigung im Innenraum durchzuführen. Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.
- (3) Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens binnen vier Wochen zu beseitigen.
- (4) Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen bzw. dem Aufgabenträger mitzuteilen. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind unverzüglich, d.h. innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.
- (5) Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Verkehrsunternehmens für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Aufgabenträger berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Anforderungen, kann der Aufgabenträger verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung der Leistung gemäß dieser Leistungsbeschreibung eingesetzt werden darf.

2.8 Vermarktung der Innen- und Außenflächen

- (1) Die Außengestaltung der Fahrzeuge muss entsprechend der aktuellen Vorgaben der Teilfortschreibung des Nahverkehrsplanes erfolgen. Die Heckfläche des Fahrzeuges darf mit Werbung beklebt werden, solange die Verkehrssicherheit nicht beeinträchtigt wird. Der

Aufgabenträger kann die weitere Verwendung einer Werbung untersagen, wenn diese Vorgaben nicht eingehalten werden.

- (2) Im Übrigen obliegt die Vermietung der Werbeflächen außen und innen dem Verkehrsunternehmen. Die Einnahmen aus der Fremdwerbung verbleiben beim Verkehrsunternehmen und werden nicht mit der Vergütung gegen gerechnet. Die Werbeinhalte dürfen dabei nicht gegen die Interessen des Aufgabenträgers oder gegen die allgemein anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen. Zudem ist Werbung für Tabakwaren sowie jugendgefährdende Werbung nicht zulässig.
- (3) Der Aufgabenträger ist berechtigt, betriebliche Beschilderungen und Aushänge unentgeltlich an den Fahrzeugen durch das Verkehrsunternehmen anbringen zu lassen.

3 Fahrplanleistung

3.1 Grundsätzliches

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat sämtliche Fahrplanfahrten entsprechend des jeweils gültigen, vom Aufgabenträger vorgegebenen Fahrplans zu erbringen. Der dem Angebot zugrunde zu legende Fahrplan ist in Anlage 2 zum Verkehrsdurchführungsvertrag dokumentiert.
- (2) Mit Abgabe eines Angebotes bestätigt das Verkehrsunternehmen die Fahrzeiten und betriebliche Machbarkeit des Fahrplans sowie die dahinterliegenden Fahrzeiten und Distanzen (entsprechend Anlage 2 zum Verkehrsdurchführungsvertrag).
- (3) Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind auf Bestellung durchzuführen. Die tatsächlichen Abfahrtszeiten werden nach der Zahl der Bestellungen und den anzufahrenden Orten geplant. **Eine Fahrt gilt als ausgefallen, wenn** sie trotz Bestellung durch Verschulden des Verkehrsunternehmens nicht durchgeführt wurde oder nicht alle bestellten Haltestellen angefahren wurden (obwohl die Bestellung angenommen wurde).
- (4) Der Aufgabenträger kann jederzeit Veränderungen am Fahrplan (z.B. Zeiten, Liniennummerierung) und an den Linienwegen vornehmen. Näheres regelt § 5 des Verkehrsdurchführungsvertrages.
- (5) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den Aufgabenträger unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, Veränderung von Schul- und Betriebszeiten sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, hinzuweisen.

3.2 Anforderungen an die Durchführung des Rufbus-Verkehrs

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

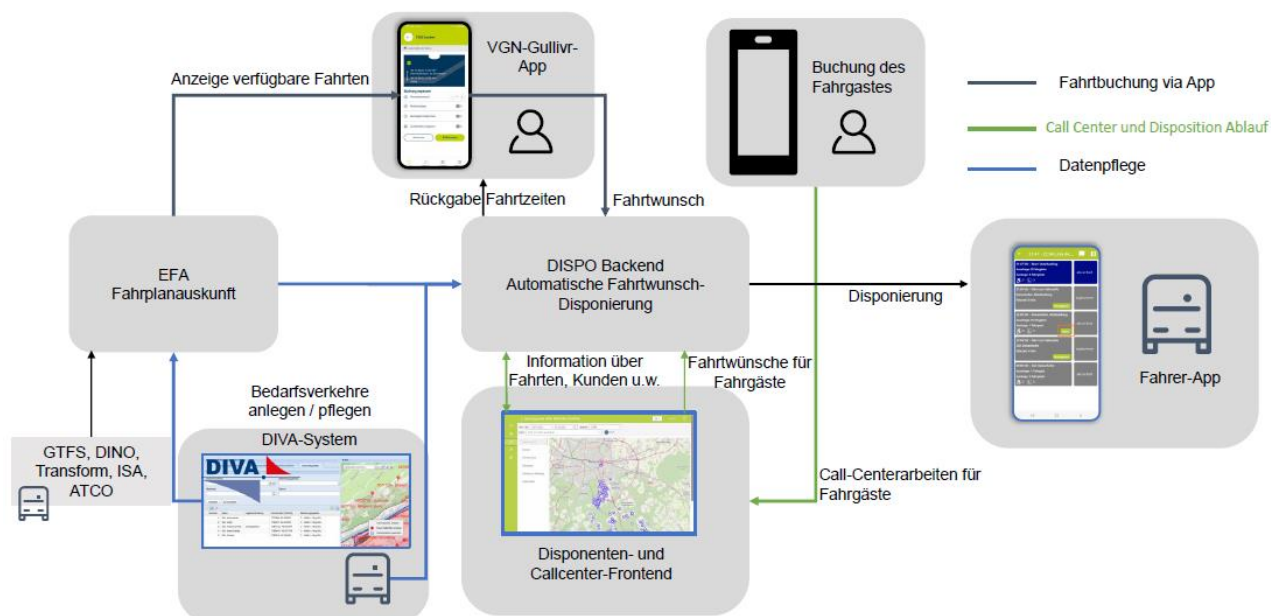
- Eine Bedienung ist nur nach vorheriger Anmeldung (mindestens 60 Minuten vor Abfahrt) durch den Fahrgast (telefonisch über eine einheitliche Nummer, per App oder online) möglich. Bei Fahrten vor 9 Uhr muss eine Anmeldung am Vortag bis 18 Uhr erfolgen.
- Ein- und Ausstieg besteht nur an den festgelegten Einstiegs- und Ausstiegspunkten, Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Personals (vgl. § 4 VGN-Beförderungsbedingungen).

Sicherzustellen ist die Möglichkeit zur Durchführung einer Fahrt bei Anmeldung bis mindestens 60 Minuten vor der Abfahrt an der gewünschten Abfahrtsstation.

Für Disposition und Durchführung dieser Bedarfsfahrten ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich. Es muss eine telefonische und elektronische (bereitgestellt durch VGN-App-Benachrichtigung) Erreichbarkeit für die Fahrtwünsche von Montag bis Sonntag von 7 Uhr bis 24 Uhr gewährleistet sein. Fahrtwünsche von Betriebsbeginn bis 9 Uhr sind am Vortag bis spätestens 18 Uhr vom Fahrgast zu stellen und vom Verkehrsunternehmen entgegen zu nehmen.

Die Aufgabenträger im VGN richten verbundweit eine zentrale digitale Dispositionszentrale ein, die für alle Bedarfsverkehre (Rufbus-, AST- oder On-Demand-Verkehre) Anmeldungen der Fahrgäste über verschiedene Kundenschnittstellen entgegennimmt, optimierte Fahrtrouten disponiert und die entsprechenden Fahraufträge an das jeweilige Verkehrsunternehmen übermittelt. Die digitale Dispositionszentrale besteht aus verschiedenen Komponenten: dem Hintergrundsystem (Backend), dem Disponenten- und Callcenter-Frontend (Frontend), der VGN-Gulliv-App (Fahrgast-App) sowie der Fahrer-App. Im folgenden Schaubild wird die Funktionsweise der verschiedenen Komponenten der digitalen Dispositionszentrale dargestellt.

SCHAUBILD ZU WICHTIGSTEN SYSTEMKOMPONENTEN ZUR VGN-DISPOSITIONSZENTRALE



Ab 01.12.2023 soll die digitale Buchungsmöglichkeit für den Kunden schrittweise im VGN-Gebiet eingeführt werden. Diese Buchungsmöglichkeit beinhaltet die digitale Buchung in der VGN-App bzw. in der VGN-Fahrplanauskunft auf der VGN-Homepage. Die Buchung wird elektronisch erfasst und der Fahrtwunsch an das Verkehrsunternehmen weitergegeben. Dieser Fahrtwunsch muss vom Verkehrsunternehmen in der entsprechend zur Verfügung gestellten Fahrer-App bestätigt werden.

Dem Verkehrsunternehmen wird vom Aufgabenträger ein Zugang zu den für ihn relevanten Funktionen der digitalen Dispositionszentrale eingerichtet. Die Verwendung der digitalen Dispositionszentrale ist für das Verkehrsunternehmen verpflichtend.

Es wird weiterhin die telefonische Bestellmöglichkeit einer Rufbus-Fahrt geben. Dafür ist vom Verkehrsunternehmen eine einheitliche Festnetznummer anzugeben. Die telefonische Buchung ist vom Verkehrsunternehmen durchzuführen. Bei telefonischer Buchung sind die Fahrtwünsche der Kunden vom Verkehrsunternehmen selber in eine zur Verfügung stehende Maske der verbundweiten digitalen Dispositionszentrale einzutragen, so dass alle Fahrtwünsche elektronisch erfasst werden. Die Eingabe telefonisch eingehender Fahrtwünsche in die Eingabemaske sowie die Installation der App für die Entgegennahme von Fahrtwünschen ist bei Einführung der elektronischen Buchungsmöglichkeit vom Verkehrsunternehmen zu übernehmen. Das Verkehrsunternehmen muss die rechtzeitige Übermittlung dispositionsrelevanter Daten an die erwähnte Zentrale gewährleisten und schon bei deren Aufbau an einem regelmäßigen Informationsaustausch mit allen Beteiligten teilnehmen.

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

Der Fahrzeugeinsatz ist so zu bemessen, dass alle Fahrgäste befördert werden können. Bei Nutzung kleinerer Gefäßgrößen für den Bedarfsverkehr sind entsprechend der Nachfrage mehrere Fahrzeuge einzusetzen. Vom Verkehrsunternehmen können für den Rufbus-Verkehr Linienbusse eingesetzt werden oder auf Taxi-Verkehre (Pkw oder Van) zurückgegriffen werden. Pkw, die als Fahrzeug im Bedarfsverkehr eingesetzt werden, sind als Verkehrsmittel im VGN zu kennzeichnen (vgl. Anlage 4.1 „Vorgaben einheitliches Busdesign und Fahrzeugkennzeichnung im VGN“).

Vom Verkehrsunternehmen (Auftragnehmer der Betriebsleistung) ist jeweils ein Endgerät (z.B. Tablet) für jedes eingesetzte Fahrzeug zu beschaffen und dort einzusetzen. Zusätzlich ist ein Reserve-Endgeräte für den Fall des Ausfalls von Endgeräten zu beschaffen. Mit der auf diesen Geräten zu installierenden Fahrer-App wird der Fahrer fahrtbezogen die Aufträge über eine Internetverbindung abrufen.

U. a. folgende Funktionen gewährleistet die Fahrer-App:

- Übermittlung fahrtbezogener Aufträge mit Datum, Abhol- und Ankunftszeit, Abhol- und Ankunftsort, Anzahl Fahrgäste und Sonderspezifikationen der Fahrgäste (Kinderwagen, Barrierefreiheit, Gepäck) an Fahrer
- Interaktion mit dem Fahrpersonal (z.B. audiovisuelle Hinweise u.a. zum Fahrtantritt)
- Bedienung durch das Fahrpersonal (z.B. Bestätigung zum Fahrtantritt, Ein- und Ausstieg von Fahrgästen, Fahrtende)
- Darstellung des Fahrtweges auf der Karte

- GPS-Ortung (Koordinaten, Datum, Zeit)

Die Endgeräte müssen folgende technische Voraussetzungen erfüllen, um die Fahrer-App nutzen zu können:

- Mobiles Endgerät mit einer Bildschirmdiagonale von mindestens 10 Zoll, Android Betriebssystem in der jeweils aktuellen Version (ältere Version kann verwendet werden, soweit die Lauffähigkeit der App trotzdem sichergestellt ist mit vorinstalliertem Navigationssystem (z.B. Google Maps)
- SIM-Kartenvertrag (Multi-SIM-Karte) für alle deutschen Mobilfunknetze mit einem Datenvolumen von mindestens 10 GB/Monat.

Für die Befestigung der Endgeräte am Fahrerarbeitsplatz mittels Halterung (z.B. am Armaturenbrett) ist der Auftragnehmer verantwortlich.

Die Anmeldung an der Fahrer-App hat mit Eintreffen am definierten Fahrzeugstandplatz zu erfolgen, die Abmeldung an der Fahrer-App entsprechend am Ende der Betriebszeit am definierten Fahrzeugstandplatz.

3.3 Betriebsabwicklung

Der Rufbus wird wie folgt abgewickelt:

- Die Fahrten werden grundsätzlich mit einem 8-Sitzer Kleinbus durchgeführt; sollte die Zahl der (rechtzeitigen) Bestellungen mehr Kapazitäten erfordern, ist ein größeres Fahrzeug einzusetzen; das gleiche gilt bei Anmeldung für einen Rollstuhl oder Kinderwagen
- Ergeben sich Änderungen bei angemeldeten Fahrtwünschen (z.B. Abfahrtszeit aufgrund zusätzlicher Fahrtbestellungen) ist der Auftragnehmer und dessen Personal verpflichtet, den bestellenden Fahrgast bis spätestens 30 Minuten vor der bisher geplanten Abfahrt zu informieren. Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass er die technischen Möglichkeiten für einen Rückruf vorsieht (Aufnahme Telefonnummer oder Handynummer des Bestellers), der Besteller ist dafür verantwortlich rechtzeitig für Veränderungen erreichbar zu sein.
- Der Auftragnehmer darf Besteller, die er ansonsten abweisen müsste, bitten, zu einem Ort zu kommen, der angefahren wird. Ansonsten ist dies nur zulässig, wenn der Besteller dies freiwillig macht.

4 Haltestellen

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt grundsätzlich die Haltestelleninfrastruktur, soweit sie für die ÖPNV-bezogene Information der Fahrgäste erforderlich ist (Fahrplanaushänge, Abfahrtszeitenanzeige oder Tarifübersicht und die hierfür erforderlichen Anlagen und Einrichtungen, wie z.B. Haltestellenmast und Fahrplanaushangkasten). Das Verkehrsunternehmen kann dies durch Dritte erledigen lassen. Die Haltestellen sind bis Betriebsaufnahme entsprechend der Anlage 8 auszustatten und dauerhaft zu unterhalten.
- (2) Die Pflege der Haltestelleninfrastruktur obliegt dem Verkehrsunternehmen. Die Fahrpläne und weitere Fahrgastinformationen (z.B. Netzplan oder Tarifinformationen, auch vorübergehende Sperrungen von Haltestellen) hat das Verkehrsunternehmen zu aktualisieren.
- (3) Das Haltestellenschild ist mit dem Namen der Haltestelle auszustatten sowie der Liniennummer mit dem Zielort. Zudem ist das Logo des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN) anzubringen, zusätzlich kann auch der Name des Linienbetreibers angebracht werden.
- (4) Es sind ausreichend große Fahrplan- und Informationskästen (Fahrplanaushang im Format hochkant DIN A4) im Fahrgastunterstand oder am Haltestellenmast anzubringen.
- (5) Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen mindestens jährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). Bei groben Verschmutzungen des Haltestellenschildes ist dies vom Verkehrsunternehmen zu reinigen; Beschädigungen oder erhebliche Schmierereien an den Fahrplanaushangkästen sind vom Verkehrsunternehmen unverzüglich zu beseitigen. Starke Vergilbungen, die den Fahrplan insbesondere für ältere Fahrgäste nicht mehr lesbar machen, sind auf Forderung des Aufgabenträgers unverzüglich auszuwechseln. Der Aushangkasten ist einmal pro Jahr zu reinigen. Das Verkehrsunternehmen kann den Unterhalt der Haltestelleneinrichtung an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen, der Aufgabenträger ist bei der generellen Übertragung zu informieren.
- (6) Werden Haltestellen von mehreren Linienbetreibern bedient, kann das Verkehrsunternehmen die vorgenannten Pflichten an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen, der Aufgabenträger ist bei der generellen Übertragung zu informieren.
- (7) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten darf nur unterbleiben, wenn sich der Fahrer davon überzeugt hat, dass kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus aussteigen möchte.
- (8) Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, ist untersagt.

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

5 Fahrpersonal

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

Der zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Verdi abgeschlossene Lohnvertrag Nr. 29 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.

5.1 Anforderungen an das Fahrpersonal

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

Folgende Anforderungen für das Fahrpersonal müssen erfüllt werden:

5.1.1 Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen

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

8. ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise ohne ruckartiges Anfahren oder plötzliches Abbremsen (Ausnahme nur in Gefahrensituationen)
9. 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.)
10. Prüfung, ob eingestiegene Fahrgäste vor der Abfahrt von der Haltestelle die Möglichkeit haben, sich sicheren Halt bzw. eine Sitzmöglichkeit zu verschaffen
11. Einleiten folgender Maßnahmen, wenn Fahrgäste durch andere Fahrgäste belästigt werden: Informieren der Leitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Busses und ggf. Hinzuziehung der Polizei
12. unverzügliche Weitergabe von Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen an die Betriebsleitstelle und von dort an den Aufgabenträger
13. Ermöglichen der Fahrradmitnahme im Busverkehr, soweit es die Betriebslage zulässt
14. 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)
15. Kein Wenden durch Rückwärtsfahren ohne Einweiser.

5.1.2 Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen

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

5.1.3 Kenntnisse

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

5.2 Schulung

- (1) Die Schulung des Fahrpersonals ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens.
- (2) Vom Verkehrsunternehmen sind mindestens einmal pro Jahr Fahrerschulungen bzw. Fahrdienstgespräche zu Orts-, Verkehrs- und Tarifkenntnissen sowie Fahrsicherheits-training, Umgang mit Fahrgästen insbesondere mit mobilitätseingeschränkten Fahrgäs-ten (umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenstän-dige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen) und Deeskalationstraining mit einer Zeitdauer von jeweils mindestens vier Stunden durchzuführen. Die Durchführung von Schulungen ist zu dokumentieren, wobei Dauer, Datum, Inhalte und Teilnehmer festzuhalten sind. Auf Anforderung des Aufgabenträ-gers sind die Dokumentationen in Kopie vorzulegen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlich festge-legten Anforderungen an die Schulung des Fahrpersonals.

5.3 Anmeldung und Prüfung der Fahrerinnen und Fahrer

- (1) Die im ausgeschriebenen Liniennetz eingesetzten Fahrerinnen und Fahrer sind dem Aufgabenträger namentlich zu melden. Dabei sind folgende Angaben zu machen:
 1. Name, Vorname, ggf. Geburtsname, Geburtsdatum
 2. Führerschein-Nr., ausstellende Behörde, Datum des Führerscheinerwerbs
 3. Ort und Datum des Erwerbs der Berechtigung zur Personenbeförderung
- (2) Das Verkehrsunternehmen stellt dem Aufgabenträger eine vollständige Liste der Fah-rerinnen und Fahrer jeweils zum 1. Januar und zum 30. Juni jeden Jahres zur Verfügung.

Zwischenzeitlich eingestellte Fahrerinnen oder Fahrer sind mindestens eine Woche vor ihrem ersten Einsatz im ausgeschriebenen Liniennetz nachzumelden.

- (3) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Aufgabenträger Fahrerinnen oder Fahrer jederzeit ablehnen. Wichtige Gründe sind:
1. grobe oder wiederholte Pflichtverstöße gegen die Vorgaben nach Nr. 5.1, gegen vertragliche Vorgaben und/oder gegen gesetzliche Vorgaben
 2. wiederholtes ungebührliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen
 3. Häufung von Kundenbeschwerden die Fahrerinnen/den Fahrer betreffend

6 Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen

6.1 Vertrieb und Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration

- (1) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, den Verkauf von Fahrscheinen durch den Fahrer zu gewährleisten und hierfür die erforderlichen Drucker auf seine Kosten zu beschaffen und einzubauen und mit der ebenfalls gestellten entsprechenden Software zu verwenden. Hierzu zählen alle Fahrkartenarten des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg (VGN), die am Drucker verkauft werden können. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, den jeweils gültigen VGN-Tarif anzuwenden. Zusätzlich ist das Verkehrsunternehmen in der Tarifzone Sulzbach-Rosenberg verpflichtet, den Verkauf von mindestens Einzel- und Streifenkarten sowie Tageskarten des Regensburger Verkehrsverbundes (RVV) durch den Fahrer zu gewährleisten. Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültige Fahrtberechtigung ist mit Ausnahme der unter Punkt 6.2 (3) dargestellten Konstellation unzulässig.
- (2) Das Verkehrsunternehmen wird unverzüglich nach Bekanntwerden einer Tarifänderung und Tarifgenehmigung über die Veränderungen informiert. Der Aufgabenträger händigt hierzu dem Verkehrsunternehmen eine Tarif-Information mit entsprechenden Beschreibungen aus. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass das Fahrpersonal von ihm auf seine Kosten rechtzeitig und umfassend über die geänderten Tarife informiert und geschult wird.
- (3) Das Verkehrsunternehmen ist für die ausreichende Vorhaltung des Fahrscheinpapiers (Rollen) verantwortlich. Zur Fälschungsvorbeugung ist die Ausgabe und Verwendung der Fahrscheinrollen („Nummernaufdruck Rückseite“) zu dokumentieren. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass das Fahrpersonal immer einen ausreichenden Bestand an Verkaufsmaterial (inkl. Ersatzfahrscheinblöcke für Notverkäufe) und Wechselgeld vorrätig hat.
- (4) Die Verkehrsleistungen sind in das Verkehrsangebot im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) integriert. Das Verkehrsunternehmen wendet die Bestimmungen über den VGN-Tarif und die Beförderungsbedingungen gemäß dem Gemeinschaftstarif an. Festlegung und Art der Integration sind im Assoziierungsvertrag samt seinen Anlagen geregelt. Ein Muster-Assoziierungsvertrag ist als Anlage beigefügt. Sofern das Verkehrsunternehmen nicht Gesellschafter der VGN GmbH ist, ist vom Verkehrsunternehmen ein Assoziierungsvertrag mit der VGN GmbH zu schließen. Künftig vorherrschende höhere Verbundstandards sowie Neuerungen im Bereich Vertrieb (z.B. E-Ticket) und Tarif sind umzusetzen und mitzutragen.

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

6.2 **Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen**

- (1) Fahrgäste dürfen nur zu den für das Verkehrsunternehmen jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden.
- (2) Die Fahrerinnen und Fahrer sind verpflichtet, die Fahrgäste an der Vordertür einsteigen zu lassen und die Fahrscheine zu kontrollieren. Ausnahmen von der vorgenannten Regelung müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl o.ä. gemacht werden. Bei großem Fahrgastandrang kann ebenfalls von dieser Regelung abgewichen werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen grundsätzlich nicht befördert werden.
- (3) Für Schüler besteht eine Mitnahmepflicht auch dann, wenn diese einen gültigen Fahrausweis auf Anforderung nicht vorzeigen können, sofern Gründe die Annahme rechtfertigen, dass der Fahrschein tatsächlich vergessen wurde (z.B. weil der Schüler/die Schülerin dem Fahrpersonal bekannt ist). Kann ein Schüler drei Mal keinen gültigen Fahrausweis vorzeigen, so hat das Fahrpersonal Name, Adresse und Geburtsdatum des Schülers zu erfragen und diese Angaben an den Aufgabenträger weiterzuleiten. Der weitere Umgang mit diesem Schüler wird sodann zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger abgestimmt.
- (4) Mindestens einmal im Monat sind auf Veranlassung des Verkehrsunternehmens Fahrscheinkontrollen durchzuführen und zu dokumentieren; diese sind nicht durch den Fahrer durchzuführen, sondern durch Dritte. In den Fahrzeugen sind Fahrgäste in geeigneter Form über jederzeit mögliche Fahrausweiskontrollen zu informieren. Bei Bedarf werden entsprechende Aufkleber von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt. Die Richtlinien zur Durchführung von Fahrausweiskontrollen (Assoziierungsvertrag Anlage 3) sind zu beachten. Dem Aufgabenträger bleibt es vorbehalten, weitere Fahrscheinkontrollen auf seine Kosten vorzunehmen.
- (5) Werden Personen ohne gültigen Fahrschein oder mit gefälschten Fahrkarten angetroffen, so ist in der Regel das erhöhte Beförderungsentgelt zu erheben und der Aufgabenträger zu informieren; die Personalien der Personen sind anzugeben. Wird die Person ein zweites Mal ohne gültigen oder gefälschten Fahrausweis angetroffen, so ist zwingend Strafanzeige bei der Polizei zu stellen.
- (6) Jährlich ist, unaufgefordert bis spätestens 1. März des Folgejahres, ein Bericht über die Zahl der auf der Linie festgestellten sog. Schwarzfahrer in Verbindung mit der Anzahl der erhöhten Beförderungsentgelte sowie der Anzahl der getätigten Strafanzeigen, beim Aufgabenträger vorzulegen.

6.3 eTicketing

Kontrolle von eTickets inkl. Ausführung von Aktionen

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

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

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

Das Verkehrsunternehmen hat daher die elektronische Kontrolle in seinen Fahrzeugen und in den IT-Systemen in seinem Verantwortungsbereich sicherzustellen. Er hat dazu in den logischen Rollen gemäß VDV-KA als Dienstleister und ausführender Kundenvertragspartner im 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 Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN umfassen.

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

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

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

6.4 Verbundpassausstellung

Das Verkehrsunternehmen stellt die direkt bei ihm beantragten Verbundpässe aus und händigt diese dem Kunden aus bzw. schickt ihm den Verbundpass zu. Kunden abzuweisen und zu veranlassen, bei einem anderen Verkehrsunternehmen den Verbundpass zu beantragen, ist nicht zulässig.

7 Durchführung der Verkehrsleistung

7.1 Betriebsleiter/Betriebsleitstelle/Disponent/Ansprechpartner für den Aufgabenträger

- (1) Eine vom Verkehrsunternehmen zu führende Betriebsstätte darf maximal 30 km Fahrstrecke im Streckennetz des ZNAS entfernt sein. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, hier einen Betriebsleiter nach §4 BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Aufgabenträger zur Verfügung steht, und der nicht gleichzeitig dem Fahrpersonal zugehört. Er muss über ausreichende Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Aufgabenträger ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Aufgabenträger namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.

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

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

- (2) Das Verkehrsunternehmen hat ferner sicherzustellen, dass sein Unternehmen (Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen) für den Aufgabenträger während der gesamten Betriebszeit telefonisch erreichbar ist.
- (3) Die Aufgabe des Betriebsleiters/ des verantwortlichen Disponenten besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der Betriebsleiter/ der verantwortliche Disponent ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
 1. der Aufgabenträger über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird. Dabei sind alle Vorkommnisse, die den planmäßigen Betriebsablauf stören, sowie Betriebseinschränkungen jeglicher Art dem Aufgabenträger mitzuteilen. In dringenden Fällen erfolgt die Mitteilung fernmündlich;
 2. im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger eingeleitet werden;

3. Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen nach Möglichkeit in Abstimmung mit dem Aufgabenträger getroffen werden;
 4. das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.
- (4) Anweisungen an das eingesetzte Personal erteilt grundsätzlich das Verkehrsunternehmen. Soweit es die Betriebsdurchführung erfordert, kann in Ausnahmefällen der Aufgabenträger unmittelbar Anweisungen erteilen.
- (5) Das Verkehrsunternehmen stellt die telefonische Erreichbarkeit eines Ansprechpartners für die Fahrgäste während und 30 Minuten vor der gesamten Betriebszeit sicher. Außerdem ist eine E-Mail-Adresse für die Kundenkommunikation einzurichten und im Internetauftritt des Verkehrsunternehmens anzugeben. Telefonnummer und E-Mail-Adresse sind an die VGN GmbH zu übermitteln, so dass diese auf den haltestellenbezogenen Aushangfahrplänen kommuniziert werden können.

7.2 Beschwerdemanagement

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

kehrsunternehmen betreffen, innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Beschwerde beim Verkehrsunternehmen zu erarbeiten und an den Aufgabenträger zu versenden. Dies gilt im Hinblick auf alle Kundenbeschwerden, unabhängig davon, ob diese vom Verkehrsunternehmen oder vom Aufgabenträger entgegengenommen und dem Aufgabenträger zugeleitet wurden. In der Stellungnahme ist dem Aufgabenträger der Name des betroffenen Mitarbeiters zu nennen und der beschwerdegegenständliche Vorgang zu erläutern, um dem Aufgabenträger die Beurteilung der Kundenbeschwerde als un-/berechtigt zu ermöglichen.

4. Vom Verkehrsunternehmen sind die bei ihm eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren. Alle eingegangenen und aufgenommenen Kundenresonanzen sind vom Verkehrsunternehmen innerhalb von vier Tagen in Kopie an den Aufgabenträger weiterzuleiten.

7.3 Umleitungen und Betriebsstörungen

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

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

- (1) Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen werden sich gegenseitig unverzüglich nach deren Bekanntwerden über planmäßige und unvorhergesehene Betriebsstörungen informieren. Anzugeben sind mindestens die Kursnummer der ausgefallenen Fahrt, Angaben über Ersatzverkehre, Anzahl der ausgefallenen Fahrplankilometer, Zeitpunkt und Dauer des Ausfalls, Grund des Ausfalls. **Als Betriebsstörung gelten** der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung (s. 3.1 Abs. 3 Satz 3) sowie im Verlaufe der Strecke eintretende Verspätungen von mehr als 30 Minuten.
- (2) Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen werden sich über betriebliche Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Fahrplanangebotes für die Fahrgäste abstimmen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht wird.

- (4) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörun-
gsmangement).
- (5) Im Falle einer Betriebsstörung hat das Verkehrsunternehmen sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel in angemessener Frist erreicht. Dies ist im Falle des Fahrtausfalls (3.1 Abs. 3 Satz 3) 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 Verkehrsunternehmens zu dokumentieren.
- (7) Treten regelmäßige Störungen im Verkehrsablauf ohne Verschulden des Verkehrsunternehmens auf, werden ZNAS und Verkehrsunternehmen einvernehmlich versuchen, Problemlösungen zu entwickeln (z.B. Veränderung des Fahrplans bzw. des Linienweges).
- (8) Das Verkehrsunternehmen hat zu Kundeninformationszwecken einen kurzen Text für die VGN-Fahrplanauskunft zu erstellen, der alle folgenden Inhalte aufweist:
 - Ursache der Fahrwegänderung
 - Liniennummer
 - Zeitraum der Sperrung mit Anfang und Ende
 - betroffene Haltestelle(n)
 - Ersatzhaltestelle(n)
 - Fahrzeitanpassungen im Fahrplan.

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

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

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

7.4 **Fundsachen**

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

7.5 Dokumentation

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

7.6 Fahrgastzählungen

Um die Fahrgastzahlen laufend zu überprüfen und für die Einnahmenezuschreibung anpassen zu können sowie um verschiedene planerische Fragestellungen bearbeiten zu können, sind regelmäßige Fahrgastzählungen erforderlich. Hierzu ist ein **Datenerhebungsvertrag** vorgesehen, der die Erfassung der Verkehrsnachfrage für planerische Zwecke regelt. Dieser Vertrag sieht 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 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 dessen Anlage 4 (Durchführungsrichtlinie „Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN“, s. Anlage 3.1 zu diesem Dokument).

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

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

ebenfalls eine Hochrechnung der Fahrgastzahlen, jedoch werden die Nachfragedaten ausschließlich für planerische Zwecke verwendet.

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

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

7.7 Qualitätssystem

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat die in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen enthaltenen Vorgaben einzuhalten. Der Aufgabenträger ist berechtigt, die Einhaltung zu kontrollieren und Nicht- oder Schlechtleistungen gemäß den folgenden Absätzen zu sanktionieren.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um wiederkehrende Verstöße gegen die Vorgaben abzustellen.
- (3) Der Aufgabenträger kürzt bei Nichterfüllung von Vorgaben die Vergütung (vgl. § 12 des Verkehrsdurchführungsvertrages) um die entsprechende Vertragsstrafe und/oder den Wert der Nicht- bzw. Schlechtleistung (vgl. Kap. 8 sowie §§ 9, 10 des Verkehrsdurchführungsvertrages).
- (4) Die Feststellung der Nichterfüllung ist wie folgt geregelt:
 1. Das Verkehrsunternehmen rechnet die tatsächlich erbrachten Fahrplanfahrten monatlich entsprechend der Vorgaben des Verkehrsdurchführungsvertrages mit dem Aufgabenträger ab.
 2. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, Monatsprotokolle zu erstellen und dem Aufgabenträger per E-Mail spätestens bis zum 5. des Folgemonats zur Verfügung zu stellen. In diesen sind alle Betriebsstörungen, außergewöhnlichen Vorfälle sowie die beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Kundenreaktionen zu dokumentieren.
 3. Der Aufgabenträger ist berechtigt, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen. Näheres regelt § 10 Abs. 2 des Verkehrsdurchführungsvertrages.

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

7.8 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

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

7.9 Vertraulichkeit

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

8 Vertragsstrafen

In folgenden Fällen fallen Vertragsstrafen an:

	Verstoß	Vertragsstrafe
A	Einhalten der Fahrten gemäß Fahrplan	
A.1	Verspätete Abfahrt nach Fahrplan ab 5 Minuten (gilt nicht bei gewährter Anschlusssicherung)	5 Euro je Haltestelle und Minute der Überschreitung
A.2	Verfrühte Abfahrt (ab 120 Sekunden vor Fahrplan)	50 Euro je Vorfall (Fahrt)
A.3	Ausfall einer Fahrt (bei Einsatz Ersatzfahrzeug innerhalb 30 Minuten nach Fahrplan)	50 Euro
A.4	Ausfall einer Fahrt (Einsatz Ersatzfahrzeug ab 40. Minute nach Fahrplan)	50 Euro plus 5 Euro pro weitere Minute (max. 400 Euro/Vorfall)
A.5	Nichteinhaltung der im Fahrplan vorgegebenen Haltestellenfolge, bzw. Nichtbedienung von Haltestellen	100 Euro je betroffene Fahrt
A.6	Nicht rechtzeitige Aufnahme des Betriebs	0,5% des Betrages, der sich aus dem Vergütungsanspruch gem. §12 Verkehrsdurchführungsvertrag für ein Jahr ergibt. Mit jeder angefangenen Woche ohne Aufnahme des Betriebs erhöht sich die Strafe um jeweils weitere 0,5 % des jährlichen Vergütungsanspruchs für ein Jahr.
A.7	Schuldhaftes Nichteinhaltung eines sicherzustellenden Anschlusses	50 Euro je Vorfall
B	Fahrzeuge	
B.1	Unzulässiger Fahrzeugtyp	250 Euro je Einsatztag und Fahrzeug
B.2	Einsatz nicht gemeldeter Fahrzeuge	250 Euro je Einsatztag und Fahrzeug
B.3	Überschreitung der Vorgaben zur Fahrzeugsicherheit (Fehlende HSU, TÜV, Sicherheitsprüfung)	5.000 Euro je Fahrzeug und angefangene Woche des Einsatzes
B.4	Überschreitung Vorgaben für barrierefreie Nutzung (Einstieghöhe, Klapprampe, Rollstuhlplätze, Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen, Befestigungsmöglichkeiten für Rollstühle, sensorischer Taster für Klapprampe) gemäß den Vorgaben in diesem Dokument	300 Euro je Fahrzeug und Einsatztag
B.5	Überschreitung weiterer Vorgaben zu baulichen Anforderungen, Sicherheit, Umweltstandards, Fahrzeugalter sowie sonstiger Fahrzeugausrüstung gemäß den Vorgaben in diesem Dokument	75 Euro je separatem Vorfall und je Einsatztag
B.6	Fehlendes bzw. abweichendes Fahrzeugdesign	100 Euro je Einsatztag und Fahrzeug

	Verstoß	Vertragsstrafe
B.7	Unterschreitung Vorgaben zum Vertrieb, Fahrzeugrechner und RBL-/ITCS-System sowie zur Fahrgastinformation innen und außen gemäß den Vorgaben in diesem Dokument	100 Euro je Fahrzeug und Einsatztag
B.8	Beseitigung von Unfallschäden später als der geforderte Zeitraum	100 Euro je Fahrzeug und angefangener Woche des Einsatzes
B.9	Unzulässige Innen- und Außenwerbung an/in Fahrzeugen	200 Euro je Fahrzeug und angefangener Woche des Einsatzes
B.10	Kein Einsatz der Heizung bei Außentemperaturen von weniger als 5 Grad Celsius	50 Euro je Fahrzeug und Tag
B.11	Weigerung des Verkehrsunternehmens, ein vom Aufgabenträger ggf. gefordertes Gutachten über das Vorliegen der technischen Anforderungen der Fahrzeuge vorzulegen	30 Euro je Fahrzeug und Tag des Verzugs
B.12	Nicht Einhalten der Vorgaben zur Sauberkeit der Fahrzeuge gemäß Punkt 2.7	50 Euro je Vorfall
C	Sauberkeit	
C.1	Reinigungsintervalle nach Punkt 2.7 werden nicht eingehalten	50 Euro je Fahrzeug und Einsatztag
C.2	Aufgeschlitzte oder defekte Sitze wurden nicht in der vorgegebenen Frist gemäß Punkt 2.7 ausgebessert oder ausgetauscht	100 Euro je Fahrzeug und angefangener Woche des Einsatzes
C.3	Verunreinigungen im Außenbereich der Fahrzeuge werden nicht innerhalb von 2 Tagen beseitigt.	50 Euro je Fahrzeug und Einsatztag
D	Haltestellen	
D.1	Unterschreitung der Vorgaben zu den Haltestellen gemäß Punkt 4 der Gliederung dieses Dokumentes	25 Euro je unterschrittener Vorgabe und Haltestelle
E	Personal	
E.1	Nichtbeachtung der Lenk- und Ruhezeiten gemäß den gesetzlichen Vorschriften (Fahrpersonalgesetz, Fahrpersonalverordnung, EG-VO 3820/85 etc.)	5.000 Euro je Vorfall je Person und Tag
E.2	Unterschreitung bzw. Nichteinhalten der Vorgaben zum Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen gemäß Punkt 5	100 Euro je Vorfall
E.3	Unterschreitung bzw. Nichteinhalten der Vorgaben zum Umgang mit mobilitätsbeschränkten Personen gemäß Punkt 5	150 Euro je Vorfall
E.4	Unterschreitung bzw. Nichteinhalten der Vorgaben zu den notwendigen Kenntnissen bzw. Schulungen des Personals gemäß Punkt 5	100 Euro je Person und Einsatztag
E.5	Unterbliebene Fahrscheinkontrolle, Nichtverkauf eines Fahrscheins an Fahrgast bzw. Nichtentwerten eines Fahrscheins	50 Euro je Kontrolle bzw. je Fahrgast
E.6	Einsatz von Personal, das vom Aufgabenträger abgelehnt wurde	200 Euro je Einsatztag und Person beim erstmaligen Verstoß, 400 Euro beim zweiten und 800 Euro bei jedem weiteren Verstoß.
F	Information der Fahrgäste	
F.1	Fehlerhafte bzw. fehlende Haltestelleninformation im Bus (optisch, akustisch)	50 Euro je Fahrt
F.2	Fehlerhafte Linien- und Zielangaben an den Bussen	50 Euro je Fahrt

	Verstoß	Vertragsstrafe
F.3	Fahrplanänderungen wurden nicht mit dem Aufgabenträger abgestimmt.	200 Euro je Vorfall
G	Meldepflichten, Erreichbarkeit, Kommunikation	
G.1	Keine bzw. verspätete Übermittlung der Meldungen an den Aufgabenträger gemäß den Vorgaben unter Punkt 7	200 Euro je Vorfall
G.2	Keine Meldung von gravierenden Störungen bzw. Beeinträchtigungen des Betriebs gemäß Vorgaben unter Punkt 7.3	200 Euro je Vorfall
G.3	Verspätete oder unterlassene Bearbeitung von Kundenresonanzen gemäß Punkt 7.2	50 Euro je Vorfall
G.4	Nichterreichbarkeit der Dispositionszentrale bei Bedarfsverkehren während der Öffnungszeiten der Betriebsleitstelle (vgl. Punkt 3.2)	100 Euro je Vorfall (mehrere Versuche für den selben Fahrtwunsch zählen als ein Vorfall)
G.5	Verspätete oder unterlassene Datenlieferung an VGN GmbH bzw. DEFAS gemäß Vorgaben unter Punkt 2.6	100 Euro je Linie
G.6	Verspätete oder unterlassene Datenlieferung der für die Einnahmenaufteilung notwendigen Daten gemäß Punkt 7.6	200 Euro je Vorfall
G.7	Verspätete oder unterlassene Datenlieferung der Meldungen von Fahrgastzählungen gemäß Punkt 7.6	100 Euro je Vorfall
G.8	Fehlende telefonische Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners oder Betriebsleiters von über 60 Minuten im Fall einer Betriebsstörung gemäß Punkt 7.1	50 Euro je Vorfall
G.9	Nichteinhalten der Vorgaben zu Beschwerden gemäß Punkt 7.2	30 Euro je Vorfall und 10 Euro je Verzugstag der nicht aufgenommen Kontaktaufnahme und 50 Euro je Vorfall und 10 Euro je Verzugstag der abschließenden Bearbeitung.
H	Bedarfsverkehr (Rufbus)	
H.1	Die maximale Vorlaufzeit bei den Bedarfsfahrten wird nicht eingehalten gemäß Punkt 3.2	50 Euro je Vorfall
H.2	Die Beschilderung bei den Bedarfsfahrten entspricht nicht dem RNVP gemäß Punkt 3.2	50 Euro je Vorfall
H.3	Die Einführung der digitalen Buchungsmöglichkeit wird trotz Wunsch des Aufgabenträgers verzögert (Punkt 3.2)	150 Euro und 20 Euro für jede weitere begonnene Verzugswoche
H.4	Eine telefonische Buchung wird nicht in die Maske der digitalen Dispositionszentrale eingetragen (Punkt 3.2)	50 Euro je Vorfall
H.5	Eine nach dem Fahrplan bestellte Fahrt wird durch Verschulden des Verkehrsunternehmens nicht durchgeführt (Punkt 3.1 Abs. 3)	200 Euro je Vorfall
H.6	Trotz einer größeren Zahl an Anmeldungen, die auch abgeholt werden könnten, wird kein größeres Fahrzeug eingesetzt (Punkt 3.2)	150 Euro je Vorfall
H.7	Das Verkehrsunternehmen informiert den Fahrgast nicht oder nicht rechtzeitig über sich verändernde Umstände, insbesondere Abfahrtszeit	75 Euro je Vorfall
H.8	Das Verkehrsunternehmen fordert einen Fahrgast ohne sachliche Begründung auf, zu einer anderen Haltestelle zu kommen als in dem Ort aus dem die Bestellung aufgegeben wird	75 Euro je Vorfall

9 Verzeichnis der Anlagen

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