

Leistungsbeschreibung

zur Ausschreibung einer Dienstleistung zur Unterstützung
von Leistungen des Öffentlichen Personenverkehrs
in einem wettbewerblichen Verfahren
im Rahmen eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages im engeren Sinn

„Betrieb Kundenbüro ZOB Amberg“

1. Anforderungen an die einzureichenden Unterlagen

1.1. Ausschreibungsgegenstand

- (1) Gegenstand der Vergabe ist eine Dienstleistung zur Beratung und Information von ÖPNV Fahrgästen über alle sich in diesem Zusammenhang ergebenden Fragen zu Tarifen, Fahrplänen etc. sowie weiteren Dienstleistungen, die sich aus den Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung und seiner Anlagen ergeben. Die Leistung wird im Kundenbüro am Busbahnhof (ZOB) Amberg, Kaiser-Wilhelm-Ring 5, 92224 Amberg, erbracht. Der Leistungszeitraum ist der 01.01.2021 bis 31.12.2022.
- (2) In der Anlage 2 werden die zur Verfügung gestellten Räume anhand eines Lageplanes dargestellt. Die zur Verfügung stehende Fläche umfasst ca. 45 m². Der Bieter hat sich rechtzeitig vorher, z.B. durch eine Besichtigung mit oder ohne (während der üblichen Öffnungszeiten des Kundenbüros) dem Auftraggeber, über die Nutzbarkeit der Flächen vor Ort zu informieren.
- (3) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nach Aufforderung durch den Auftraggeber eine Aufhebungsvereinbarung zu schließen, wenn dieser dies verlangt und erklärt, dass der Betrieb des Kundenbüros am ZOB Amberg mit den zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln des ZNAS nicht mehr im vereinbarten Umfang bezuschusst werden kann und der Auftragnehmer erklärt, ohne diesen Zuschuss trotz aller Kostenreduzierungsmaßnahmen (z.B. Reduzierung der Öffnungszeiten) den Betrieb wie vereinbart nicht mehr aufrecht erhalten kann.
Der Auftragnehmer hat dies bei der Kalkulation zu berücksichtigen, ein Schadensersatz steht ihm in diesem Falle nicht zu.
- (4) Der dem Angebot zu Grunde liegende Leistungsumfang umfasst folgende Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag: 07.00 Uhr bis 17.30 Uhr,
Samstag: 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr
Sonn- und Feiertage: geschlossen

Im Einzelfall kann die Öffnungszeit bei besonderen Anlässen auch verlängert werden (z.B. bei Veranstaltungen in der Innenstadt), wenn Auftraggeber und Auftragnehmer einen Vergütungsanspruch je Stunde vereinbart haben (siehe Anlage des LV und Vertrag),
- (5) Das Kundenbüro ist während der vorgenannten Öffnungszeiten uneingeschränkt mit einer fachkundigen Kraft zu besetzen.
Fachkundig ist eine Kraft, wenn sie ohne größeres Zögern die notwendigen Fragen zu Fahrplänen, Umstiegen und einschlägigen Tarifen beantworten kann.
Während der Hauptverkehrszeiten (HVZ) Montag bis Freitag von 07.00 Uhr bis 09.00 Uhr und 11.30 Uhr bis 14.30 Uhr ist das Büro mit einer zweiten fachkundigen Kraft zu besetzen.

Dies gilt auch im Urlaubs- oder Krankheitsfall, wenn diese Fälle am Arbeitstag vorher dem AN bekannt waren oder bekannt sein hätten müssen.

- (6) Die Räume des Kundenbüros werden mietfrei zur Verfügung gestellt.
- (7) Die Stromlieferung obliegt dem Auftraggeber, der verbrauchte Strom wird vom Auftragnehmer erstattet.
- (8) Die Nebenkosten (Heizungskosten, Wasser, Abwasser und andere Nebenkosten laut Betriebskostenverordnung) werden dem Auftragnehmer vom Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- (9) Die Reinigung der Räume des Kundenbüros ist Aufgabe des Auftragnehmers.
- (10) Alle genannten Aufgaben (Auskünfte, Weitergabe von Anträgen etc.) werden diskriminierungsfrei für alle Inhaber einer Linienverkehrsgenehmigung nach § 42 PBefG im Verbandsgebiet erbracht, sowie ebenso für alle Eisenbahnunternehmen im SPNV.

1.2. Hinweise zur Angebotskalkulation

1.2.1 Grundlagen

- (1) Bei dem zu vergebenden Dienstleistungsauftrag handelt es sich um einen sog. Bruttovertrag.
- (2) Der Interessent kalkuliert sein Angebot unter Berücksichtigung des beigefügten Kalkulationsblattes (siehe Anlage). Der Interessent kalkuliert den Angebotspreis ohne Umsatzsteuer (netto). Die Versteuerung der erhaltenen Mittel ist Aufgabe des Auftragnehmers.
- (3) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass bei der Leistungserbringung alle in den Ausschreibungsunterlagen inklusive dazugehörigen Anlagen aufgeführten Vorgaben erfüllt werden.
- (4) Der Einsatz von Subunternehmen ist grundsätzlich zulässig. Auf § 36 VgV wird verwiesen. Der Auftragnehmer muss aber mindestens 50% der Leistung selbst erbringen. Einen Nachweis über die Einhaltung dieser Eigenerbringungsquote (mit Angaben der gesamten Arbeitsstunden und der erbrachten Arbeitsstunden durch Subunternehmer) kann der Auftraggeber jederzeit vom Auftragnehmer verlangen.
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.

1.2.2. Kalkulationsblätter und Preisbestandteile

Der Bieter kalkuliert sein Angebot unter Verwendung des beigefügten Kalkulationsblatts (Anlage). Der Bieter kalkuliert den Angebotspreis ohne Umsatzsteuer (netto) und auf Zehntel Eurocent gerundet (d.h. x,xx EUR, also maximal zwei Stellen nach dem Komma).

1.3. Zuschlagskriterium

Den Zuschlag erhält das preisgünstigste Angebot (Zuschussbedarf je Kalenderjahr).

2. Anforderungen an die Betriebsdurchführung

2.1 Anforderungen an das eingesetzte Personal

2.1.1. Mindestanforderungen

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

- Ausreichende Kenntnisse aller anfallenden Fragen zu den im Verbandsgebiet maßgeblichen Tarifen; dies sind insbesondere die Tarife des Tarifverbundes Großraum Nürnberg (VGN), des Regensburger Verkehrsverbundes (RVV), im SPNV der Deutschen Bahn (DB) und soweit noch einschlägig des Tarifs Oberpfalz Nord (TON) (ggf. mittels technischer Hilfsmittel).
- Ausreichende Kenntnisse der Fahrpläne aller im Verbandsgebiet verkehrenden Linienverkehre nach § 42 PBefG incl. der SPNV Fahrpläne (ggf. mittels technischer Hilfsmittel).
- Ausreichende Kenntnisse, bei Fragen Umsteigeverbindungen sowohl Bus/Bus als auch SPNV/Bus oder Bus/SPNV beauskunften zu können (ggf. mittels technischer Hilfsmittel).
- Ausreichende Deutschkenntnisse, um alle Fragen sicher zu verstehen und die Antworten verständlich geben zu können; der Auftraggeber kann Personal ablehnen, das nach Inaugenscheinahme dieser Anforderung nicht entspricht.
- Stets freundliches Auftreten im Kontakt mit Fahrgästen
- Betritt ein Fahrgast das Kundenbüro ist grundsätzlich zu grüßen, ebenso beim Verlassen des Kundenbüros.

- Bei Umleitungen oder Sperrungen im Verbandsgebiet berät das Personal Fahrgäste über Fahrzeitverlängerungen, wegfallende Haltestellen, evtl. Ersatzhaltestellen und weist auf evtl. wegfallende Anschlüsse hin. Der Auftraggeber wird dafür alle ihm bekannt werdenden Umstände unverzüglich an eine noch mitzuteilende E-Mail Adresse melden. Der Auftragnehmer soll auch eigenständige Erkundigungen, z.B. beim Linienbetreiber oder der zuständigen Verkehrsbehörde einholen, wenn ihm entsprechende Behinderungen bekannt werden. Das Kundenbüro tauscht sich bzgl. der Umleitungen (Beginn und Ende) laufend nach Bedarf mit dem jeweiligen Linienbetreiber aus.
Informationen über Umleitungen erhält der Auftragnehmer entweder vom Auftraggeber oder vom verantwortlichen Linienbetreiber. Das Umleitungskonzept wird in der Regel vom Auftraggeber oder dem verantwortlichen Linienbetreiber dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellt. Liegt bei Beginn einer Sperrung oder Umleitung fest, dass die Auswirkungen auf den Linienverkehr hat oder haben kann, so setzt sich der Auftragnehmer unverzüglich mit dem Auftraggeber in Verbindung.
Das Personal soll in solchen Fällen auf Anforderung des Auftraggebers bei Sperrungen und Umleitungen unverzüglich ein Umleitungskonzept erarbeiten, sofern dies nicht zwischen Auftraggeber und Linienbetreiber erfolgt.
Erhält der Auftragnehmer von Sperrungen oder Umleitungen Kenntnis, die ihm nicht mitgeteilt wurden, erkundigt er sich unverzüglich beim Auftraggeber oder beim verantwortlichen Linienbetreiber.
 - Das Personal hat Beschwerden von Fahrgästen unter Beachtung der Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) aufzunehmen, zu dokumentieren und an den Auftraggeber weiterzuleiten.
 - Ist das Kundenbüro nicht besetzt, ist eine Ansage mit den Öffnungszeiten zu schalten.
- (2) Die Bezahlung der Mitarbeiter erfolgt nach Tariflohn, soweit ein solcher einschlägig ist, ansonsten mindestens nach den Vorgaben über den gesetzlichen Mindestlohn. Der Einsatz von Teilzeitkräften und 450-EUR-Minijobs ist zulässig, darf aber eine Quote von 66,667% (Basis sind die geleisteten Gesamt-Jahresarbeitsstunden des Personals des Kundenbüros) nicht überschreiten.
- (3) Der Auftraggeber überträgt für die Räume des Kundenbüros das Hausrecht auf den Auftragnehmer.
- (4) Mindestens einer der regelmäßig eingesetzten Mitarbeiter/innen muss eine Ausbildung als betrieblicher Ersthelfer vorweisen können. Alle eingesetzten Mitarbeiter müssen einen Erste Hilfe Kurs besucht haben, der max. drei Jahre zurück liegt.

2.1.2. Weitere Aufgaben des eingesetzten Personal

- (1) Das Personal nimmt Fundsachen, die in Bussen oder im Bereich des ZOB aufgefunden wurden entgegen und verwahrt diese in einem abgeschlossenen Raum. Nach spätestens einer Woche werden nicht abgeholte Fundsachen an das Fundamt der Stadt Amberg abgegeben. Die Herausgabe von Fundsachen erfolgt nur, wenn die Besitzverhältnisse zuverlässig geklärt werden konnten. Die Entgegennahme, Herausgabe und die Abgabe an das Fundamt sind zu dokumentieren.
- (2) Bis spätestens 01.07.2021 ist ein Kartenvorverkauf für VGN Fahrkarten im Kundenbüro einzurichten. Sofern der Auftragnehmer nicht als Linienbetreiber dazu berechtigt ist, ist eine Kooperation mit einem Linienbetreiber nach § 42 PBefG zu schließen. Anzubieten sind grundsätzlich alle Fahrkartenarten, die auch am Drucker eines Busfahrers einer ÖPNV Linie im Verbandsgebiet erworben werden können. Ggf. anfallende Provisionen verbleiben beim Auftragnehmer. Anfallende Kosten für einen Drucker und dessen Wartung übernimmt der Auftraggeber. Hierfür sind drei Angebote vorzulegen und die Weisung des Auftragnehmers, welches Angebot angenommen wird, einzuholen.
- (3) Anträge von Fahrgästen für Zeit- oder Dauerkarten und/oder Verbundpässe sind vorzuhalten und auszugeben; Fragen von Fahrgästen hierzu zu beantworten und ggf. beim Ausfüllen zu unterstützen; die Anträge sind entgegenzunehmen, auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen und an den verantwortlichen Linienbetreiber oder Verbundgesellschaft (VGN, RVV) weiterzuleiten.
- (4) Erhält das Kundenbüro von Betriebsstörungen Kenntnis, die weder dem Linienbetreiber noch dem ZNAS bekannt sind, dann werden diese unverzüglich informiert.
- (5) Das Personal nimmt im Einzelfall auch Bestellungen von Bedarfsfahrten entgegen und leitet diese an den zuständigen Linienbetreiber weiter. Dies erfolgt nur, wenn der Besteller bereit ist, für Rückmeldungen die Kontaktdaten (Name, Telefonnummer) mitzuteilen.
- (6) Der Auftraggeber soll sich mit den Schulaufwandsträgern abstimmen, ob diese den Kauf und die Verteilung der Schülermonatskarten bzw. des 365 EUR Tickets für Schüler und Auszubildende über das Kundenbüro abwickeln. Der Auftraggeber wäre berechtigt, hierfür eine Provision zu verlangen, die jedoch nicht höher sein darf, als die jeweils aktuelle Vertriebsanreizregelungsquote in den Assoziierungsverträgen des VGN (aktuell 2 %).

2.1.3. Technische Ausstattung

- (1) Der Auftragnehmer besorgt sich alle erforderlichen technischen Ausstattungsmerkmale (ohne Fahrkarten-Drucker) auf eigene Kosten, dies gilt insbesondere für die PC Ausstattung und die Telefonanlage.
- (2) Der Auftraggeber stellt einen Internetanschluss mit dem im Kaiser-Ludwig-Ring üblichen Datenvolumen sicher. Die Kosten für die Nutzung und Datentransfer hat der Auftragnehmer zu tragen.

2.2 Werbung

Der Auftragnehmer hat Werbung für den ÖPNV und die Nutzung des ÖPNV durchzuführen.

Dies erfolgt durch

- a) mindestens 2 Stunden je Kalendermonat ist ein Infostand durchzuführen bei dem über Angebote und Tarife informiert wird; dieser kann an Schulen, in Betrieben, in Fußgängerzonen, Einkaufsmärkten und Festen und Märkten durchgeführt werden; die Orte und Zeiten sind zu dokumentieren und die Dokumentation unverzüglich dem Auftraggeber zuzusenden, beim Infostand ist auch das Logo des ZNAS zu verwenden
- b) in den einschlägigen Medien ist entsprechende Werbung für den ÖPNV zu machen (Internet, Druckmedien, evtl. Rundfunk); hierfür wird seitens des Auftraggebers ein jährlicher Betrag von 3.000 EUR zur Verfügung gestellt; die Werbemaßnahme ist im Vorfeld einvernehmlich mit dem Auftraggeber auf Basis eines Konzeptentwurfs und eines Kostenangebotes abzustimmen.

2.3 Unzulässige Arbeiten

Dem eingesetzten Personal ist untersagt, Aufgaben für einzelne Linienbetreiber zu erledigen, die nicht im ursächlichen Zusammenhang mit der Beratung von Fahrgästen stehen.

Dazu zählen insbesondere:

- Abwicklung von Fahrgastzählungen (auch Schwerbehindertenzählungen)
- Berechnung von Tarifauffüllungen für Linienbetreiber
- betriebsinterne Meldungen oder Aufgaben
- Abrechnungen für einzelne Linienbetreiber

2.4. Ansprechpartner für den Auftraggeber

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen verantwortlichen hinreichend sachkundigen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen zu benennen, der in besonderen Situationen auch

kurzfristig und flexibel nach Anforderung zur Verfügung steht. Er muss über ausreichende Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Auftraggeber ist jederzeit zu gewährleisten. Personelle Änderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen.

Bei Abwesenheit der benannten Person von über einer Woche (Krankheit, Urlaub etc.) ist vom Auftragnehmer eine Vertretung zu benennen, die die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Auftraggeber abzustimmen und zu dokumentieren.

Der Ansprechpartner oder sein Vertreter muss während der gesamten Betriebszeit telefonisch (mobil) erreichbar sein.

- Vom Auftragnehmer sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durch den Auftragnehmer betreffen, innerhalb von fünf Arbeitstagen zu erarbeiten und zu versenden.
- Vom Auftragnehmer sind die bei ihm eingegangenen Beschwerden und Hinweise EDV-gestützt zu dokumentieren. Alle eingegangen und aufgenommenen Beschwerden und die ggf. getätigten Veranlassungen sind vom Auftragnehmer in Kopie an den Auftraggeber bis zum 5. des Folgemonats weiterzuleiten.
- Gehen Kundenresonanzen beim Auftraggeber ein, so leitet dieser diese unverzüglich an den Auftragnehmer mit der Bitte um Stellungnahme weiter.

2.5. Qualitätskontrollsystem

- (1) Der Auftragnehmer hat die in dieser Leistungsbeschreibung und ihren Anlagen enthaltenen Vorgaben einzuhalten. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung zu kontrollieren und Nicht- oder Schlechtleistung gemäß den folgenden Absätzen zu sanktionieren. Der Auftragnehmer ist berechtigt, hierfür verdeckte Kunden einzusetzen und deren Mitteilungen voll inhaltlich zu verwenden.
- (2) Der Auftragnehmer hat unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um wiederkehrende Verstöße gegen die Vorgaben abzustellen.
- (3) Der Auftraggeber kürzt bei Nichterfüllung von Vorgaben die Vergütung entsprechend den folgenden Maßgaben (Vertragsstrafe und/oder Minderung). Werden vertraglich geschuldete Leistungen vom Auftragnehmer nicht erbracht, entfällt der für diesen Teil der Leistung geschuldete Teil der Vergütung.
- (4) Vom Auftragnehmer sind Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden, welche die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung durch den Auftragnehmer betreffen, innerhalb von fünf Arbeitstagen zu erarbeiten und zu versenden.

2.6. Vertragsstrafen und Minderungen

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

- Nichtbeachtung der Öffnungszeiten: 75 EUR je Fall
- Einsatz von Personal, das nicht den Anforderungen nach diesem Leistungsverzeichnis entspricht: 80 EUR je Fall.
- Unfreundliches, nicht kundenorientiertes Auftreten des Personals: 30 EUR je Fall
- Nichtvorhalten von auszugebenden Formularen: 50 EUR je Fall
- Keine Entgegennahme oder nicht unverzügliche Weiterleitung der Anträge für Dauerkarten oder Verbundpässe: 75 EUR je Fall
- Das Personal wird nicht in der geforderten Stärke eingesetzt: 75 EUR je Fall
- Es ist keine Telefonansage mit den Öffnungszeiten geschaltet: 75 EUR je Fall
- Durchführung von Arbeiten, die nach diesem LV ausdrücklich ausgeschlossen worden sind: 120 EUR je Fall
- Nichtweitergabe oder fehlerhafte Weitergabe von Kundenbeschwerden über Linienverkehr: 50 EUR je Fall
- Nichtweitergabe oder verspätete Bearbeitung von Beschwerden über das Personal des Kundenbüros: 50 EUR je Fall.
- Das Personal erstellt auf Anforderung des Auftraggebers nicht unverzüglich ein Umleitungskonzept: 100 EUR je Fall
- Vom Linienbetreiber übersandte Umleitungskonzepte werden nicht oder nicht korrekt an Fahrgäste weitergegeben oder angemessen hierüber informiert: 75 EUR je Fall.

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

- Bei nicht ausreichender Durchführung von Werbung (Infostände) : 100 EUR je unterlassenen Infostand
- Nicht durchgeführte oder nicht abgestimmte sonstige Werbemaßnahmen: 250 EUR wenn das jährliche Budget nicht bis zum 31.12. verbraucht wird

- Schuldhafte Falschauskunft: 50 EUR je Fall
- Verletzung sonstiger vertraglicher Pflichten: bis zu 150,- € je Einzelfall

3. Vertragliche Basis

3.1. Grundlage

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

3.2 Beantragung von Genehmigungen

Sollten für den Betrieb des Kundenbüros wie im Leistungsverzeichnis und im Vertrag vorgesehen, Genehmigungen, Zustimmungen oder sonstige Einverständniserklärungen Dritter erforderlich sein, so hat der Auftragnehmer diese rechtzeitig einzuholen. Scheitert die Betriebsaufnahme durch schuldhaft unterlassene oder verspätete Einholung, stehen dem Auftragnehmer keinerlei Schadensersatzansprüche aus der Nichtumsetzung des Vertrages zu. Sollte dadurch dem ZNAS ein Schaden entstehen wird die Geltendmachung ausdrücklich vorbehalten.