

# **Vorabbekanntmachung Vergabe Busverkehr im Landkreis Bautzen**

## **Ergänzendes Dokument**

### **für Los 1, Teilbereich Verkehrsraum Oberlausitz-Niederschlesien**

Der Landkreis Bautzen beabsichtigt, mit Wirkung zum 1.1.2019 eine wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags von öffentlichen Personenverkehrsdiensten im Busverkehr des Landkreises Bautzen vorzunehmen. Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Kreis eine Vorabbekanntmachung für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht, die mit der Bekanntmachung vom 28.10.2017 berichtigt wurde. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass eine Vergabe der Verkehre eines Loses als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen beziehen, sind zu versagen.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt VI.1) „zusätzliche Angaben“ zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument. Dies umfasst den Verkehrsraum Oberlausitz-Niederschlesien im Bereich des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON).

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Berichtigung der Vorabbekanntmachung gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der berichtigten Vorabbekanntmachung und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG).

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG.

## Teil A) Anforderungen an Leistungsumfang/Fahrplan

Gegenstand der Vergabe ist die Erbringung der Beförderungsleistung im Busverkehr. Die erfassten Linien werden nachfolgend beschrieben. Die Vergabe dieser Verkehrsleistung ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8 a Abs. 2 Satz 4 Personenbeförderungsgesetz).

### Erfasste Linien

Verkehrsleistungen sind auf den folgenden Linien zu erbringen. Dabei sind im Grundsatz mindestens die im vierten Quartal 2016 gültigen Fahrpläne zu erfüllen, vor allem hinsichtlich der Anschlussbeziehungen, Fahrtenhäufigkeiten und Betriebszeiten. Dies bezieht auch die Rufbusverkehre mit ein. Bis zur Betriebsaufnahme im Jahr 2019 wird es zu Fahrplanänderungen durch ein umgestelltes Betriebskonzept im SPNV und zu schulbedingten Veränderungen kommen; diese Veränderungen sind zu berücksichtigen und umzusetzen.

Angegeben ist im Folgenden die Fahrplanleistung im Jahr 2016 je Linie:

Linie	von	nach	km / Jahr
<b>Stadtverkehr Bautzen</b>			
1	ZOB	ZOB (via Gesundbrunnen)	113.100
2	ZOB	ZOB (via E.-Weinert-Str.)	67.075
3	Marktkauf	Preuschwitzer Straße	98.526
4	E.-Weinert-Str.	Preuschwitzer Straße	51.839
5	Thrombergsiedlung	Grubschütz	87.434
6	Autohof	Breitscheidstraße	11.469
7	ZOB	Oehna	32.054
<b>Weitere Linien</b>			
100*	Bautzen	Löbau	110.614
102*	Bautzen	Kamenz	178.896
103*	Bautzen	Hoyerswerda	452.594
104	Bautzen	Milkel	136.245
106	Bautzen	Niesky	170.875
107	Bautzen	Weißenberg/Kleinsaubernitz	116.710
108	Bautzen	Weißenberg	98.700
109	Bautzen	Baschütz/Hochkirch	77.000
110*	Bautzen	Löbau	206.137
111	Bautzen	Wehrsdorf	189.601
112*	Bautzen	Wehrsdorf	220.865
113	Wehrsdorf	Wehrsdorf	59.005
114	Bautzen	Bischofswerda	151.468
115	Bautzen	Wehrsdorf	88.678
116	Wehrsdorf	Oppach	52.361
117	Bautzen	Steinigwolmsdorf	72.169
118	Weißenberg	Hochkirch	13.253

<b>119</b>	Weißenberg	Hochkirch	29.204
<b>120</b>	Bautzen	Oppach	74.844
<b>122</b>	Bautzen	Göda	71.920
<b>125</b>	Bautzen	Uhyst (Spree)	144.203
<b>126</b>	Bautzen	Weißenberg	84.864
<b>127</b>	Bautzen	Baschütz	49.000
<b>129</b>	Bautzen	Königswartha	158.344
<b>174</b>	Neu-Bloaschütz	Göda	30.349
<b>175</b>	Neu-Bloaschütz	Bautzen	24.314
<b>177</b>	Bischofswerda	Bischofswerda	76.518
<b>178</b>	Bischofswerda	Kirschau	72.003
<b>180*</b>	Bautzen	Bischofswerda	124.679
<b>181</b>	Bischofswerda	Oppach	142.456
<b>185</b>	Bischofswerda	Lauterbach	108.316
<b>189</b>	Bautzen	Bischofswerda	92.472
<b>190</b>	Bautzen	Königswartha	116.203
<b>191</b>	Bischofswerda	Räckelwitz	74.046
<b>198</b>	Bautzen	Königswartha	66.054
<b>S047</b>	Kotitz	Radibor	51.841
<b>Summe</b>			4.448.298

\* Linien des übergeordneten Verkehrsnetzes

Mögliche künftige Änderungen in der Schullandschaft (Schulstandorte, Schülerströme, Schulzeiten usw.) sind vom Verkehrsunternehmen jährlich zu berücksichtigen und rechtzeitig mit dem Aufgabenträger abzustimmen – siehe hierzu auch Abschnitt 9 in Teil C.

## **Teil B) Anforderungen an Beförderungsentgelt**

Es gilt der jeweils gültige Verbundtarif des Verkehrsverbundes Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) inklusive der Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen (hierbei handelt es sich um eine Anforderung zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und Beförderungsbedingungen i.S.v. § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG, für die auf der Grundlage des öffentlichen Dienstleistungsauftrags ein Ausgleich gezahlt werden soll). Die entsprechenden Unterlagen sind auf folgender Internet-Seite zu finden:

<http://www.zvon.de/de/Tarifbestimmungen/>

Darüber hinaus ist der Kooperationsvertrag des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberlausitz Niederschlesien mit den Verkehrsunternehmen anzuwenden, siehe Anlage 1.

# Teil C) Qualitative Anforderungen an die Leistungen (Standards)

## Inhaltsübersicht

1	Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit .....	5
2	Fahrzeuge.....	6
3	Haltestellen.....	8
4	Fahrgastinformation/Kundenbetreuung.....	9
5	Ticketvertrieb.....	10
6	Beschwerde- und Fundsachenmanagement .....	10
7	Fahr- und Servicepersonal.....	11
8	Qualitätssicherung, Berichterstattung an den Aufgabenträger.....	12
9	Kommunikation mit dem Aufgabenträger.....	14
10	Regio-RBL.....	15

## 1 Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit

- (1) **Fahrzeuganzahl:** Das Verkehrsunternehmen hält für die gegenständlichen Verkehrsleistungen die erforderliche Anzahl an Fahrzeugen einschließlich einer angemessenen Betriebsreserve vor.
- (2) **Fahrzeugwahl:** Die Fahrzeuggröße ist für den Einsatz so zu wählen, dass im Regelfall alle an den Haltestellen wartenden Fahrgäste befördert werden können.
- (3) **Anschlüsse:** Die in den aktuellen Fahrplänen ausgewiesenen Anschlüsse an den Schienenpersonennahverkehr/SPNV (insbesondere Ostsachsendnetz 2) und innerhalb des Busverkehrs sind einzuhalten; bei künftigen Änderungen im SPNV-Angebot sind die Anschlüsse weiterhin bestmöglich zu gewährleisten und ggf. das Busangebot daraufhin anzupassen.
- (4) **Pünktlichkeit**
  - a) Die im Fahrplan ausgewiesenen Zeiten müssen mit den tatsächlichen Ankunfts- und Abfahrtszeiten übereinstimmen.
  - b) Die Verkehrsunternehmen haben eine statistisch repräsentative Pünktlichkeitsstatistik zu führen. Die Messpunkte werden vom Aufgabenträger vorgegeben.
  - c) Unpünktlich sind alle Fahrten, die mit einer Verspätung von 10 Minuten oder mehr an der jeweiligen Haltestelle ankommen.
  - d) Fahrtenausfälle sind durch geeignete Maßnahmen nach Möglichkeit zu vermeiden. Der Ausfall einer Fahrt gilt dann, wenn die Fahrt:
    - nicht durchgeführt wird
    - nicht alle vorgegebenen Haltestellen angefahren werden
    - die Abfahrt mit mehr als 15 Minuten Verspätung im Stadtverkehr oder mehr als 25 Minuten Verspätung im Regionalverkehr oder aber zu früh erfolgt

## (5) Störungsmanagement

- a) Unverzögliche Gewährleistung von Ersatzverkehren bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen zur Aufrechterhaltung einer möglichst ausreichenden Verkehrsbedienung:
  - Ein Ersatzfahrzeug soll im Regionalverkehr nach max. 60 Minuten und im Stadtverkehr nach max. 15 Minuten am Ausfallort sein.
  - Erfolgt die darauffolgende Fahrt früher, gilt diese als Ersatz.
  - Werden in den Städten mit Stadtverkehrsangeboten keine Betriebshöfe vorgehalten, gelten die Ausfallregelungen des Regionalverkehrs.
- b) Die unverzügliche Information der Fahrgäste über eingetretene bzw. absehbare Störungen, Fahrplanabweichungen und Fahrtausfälle ist im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten zu gewährleisten.
- c) Der fortlaufende Kontakt mit der Betriebsleitstelle ist sicherzustellen.

## 2 Fahrzeuge

Nachfolgende Rahmenvorgaben gelten für alle im Regional- und Stadtverkehr eingesetzten Busse einschließlich derer möglicher Subunternehmer.

Technische Standards	
<b>Zustand</b>	Fahrzeuge müssen betriebssicher sowie technisch und optisch in einwandfreiem Zustand entsprechend BO-Kraft, PBefG und StVZO sein.
<b>Fahrzeualter</b>	Das maximal zulässige Durchschnittsalter der regelmäßig eingesetzten Fahrzeugflotte darf zu jedem Zeitpunkt nicht älter als 12,00 Jahre sein. Das maximale Fahrzeualter darf im <i>übergeordneten Verkehrsnetz</i> 12,00 Jahre, in den übrigen Netzen 18,00 Jahre nicht überschreiten (bezogen auf die Erstzulassung). Abweichungen und Ausnahmen von den o. g. Altersfestlegungen bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.
<b>Kataster</b>	Von den Verkehrsunternehmen ist ein umfassendes Fahrzeugkataster zu führen, welches sich in seinem Aufbau an der Fahrzeugliste <sup>1</sup> zur Fahrzeugförderung gemäß RL-ÖPNV des LASuV orientieren sollte.
Fahrgastkomfort/Barrierefreiheit	
<b>Platzkapazitäten</b>	Im Linienbetrieb sind ausreichend Platzkapazitäten zur Verfügung zu stellen, um die Nachfrage bedienen zu können. Fahrzeuge dürfen im Interesse des „Fahrkomforts“ nicht regelmäßig über 75 % der maximal zugelassenen Stehplätze ausgelastet werden.
<b>Barrierefreiheit</b>	Von der jährlich erbrachten Verkehrsleistung müssen ab 01.01.2019 im übergeordneten Verkehrsnetz, im Grund- und im Stadtverkehrsnetz 100 % sowie im Ergänzungsnetz 60 % mit folgenden Standards durchgeführt werden: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Einsatz von Niederflurfahrzeugen mit Absenkvorrichtung zu 100 %<sup>2</sup></li><li>■ Bereitstellung einer Sondernutzungsfläche zur Beförderung von insgesamt mindestens einem Rollstuhl/Kinderwagen usw.</li></ul>

<sup>1</sup> <http://www.lasuv.sachsen.de/cps/rde/xbcr/SID-A09C69C0-67BA9672/lasuv/Fahrzeugliste.doc>

<sup>2</sup> inkl. Low-Entry-Fahrzeuge

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausstattung mit technischer Einstiegshilfe (fahrzeuggebunden oder portabel) für den Ein- und Ausstieg mobilitätseingeschränkter Menschen bei einer Reststufenhöhe &gt; 5 cm</li> </ul> <p>Der Einsatz barrierefreier Fahrzeuge ist mit dem entsprechenden Aufgabenträger und unter Berücksichtigung der Fahrzeug-Disposition des Verkehrsunternehmens abzustimmen und festzulegen, so dass die entsprechenden Fahrten im Fahrplan gekennzeichnet werden können.</p>
<b>Flexible Bedienformen</b>	<p>Die Anforderungen an die Barrierefreiheit gelten ausdrücklich auch für ÖPNV, der mit Kleinbussen, Taxen oder Mietwagen erfolgt. Dabei ist auch die Möglichkeit der Anwendung der gesetzlich festgesetzten Ausnahmeregelung zu beachten. Diese kann z. B. Festlegungen zur Anmeldezeit für eine entsprechende Disposition von Fahrzeugen enthalten.</p> <p>Für den Einsatz von Kleinbussen, Taxen oder Mietwagen sind besondere Strategien zu entwickeln, in wie fern diese Mindeststandards unter Berücksichtigung der abweichenden Fahrzeugkonstruktionen eingehalten werden können.</p>
<b>Fahrzeugbeschaffung</b>	
<b>Stand der Technik</b>	<p>Der Einsatz von Fahrzeugen erfolgt entsprechend dem anerkannten Stand der Technik (bzgl. Geräuschemissionen, Fahrverhalten, Fahrsicherheit, Energieverbrauch etc.).</p> <p>Bei Busneubeschaffung ist mindestens die gesetzlich verbindliche Schadstoffklasse für Neufahrzeuge zu erfüllen.</p>
<b>Neufahrzeuge</b>	<p>Neufahrzeuge müssen bzgl. ihrer Ausstattungsmerkmale den Anforderungen der gültigen gesetzlichen Festlegungen und Normen entsprechen. Insbesondere die Ausstattungsdetails</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Niederflur bzw. Low Entry mit Kneeling und Rampe (fest installiert),</li> <li>■ Sondernutzungsfläche für Rollstuhl/Kinderwagen/Rollator/Fahrrad, diese sollte mindestens einen VDV-gerechten Rollstuhlplatz enthalten und so bemessen sein, dass die Beförderung von z. B. von zwei Kinderwagen möglich ist,</li> <li>■ in Standardbussen mindestens vier, in Kleinbussen mindestens zwei barrierefrei erreichbare Sitzplätze (podestfrei) sowie</li> <li>■ kontrastreiche und taktile Innenraumausstattung.</li> </ul> <p>Haltewunschtaasten sind in ausreichender Zahl vorzusehen und mit Rücksicht auf die große Bedeutung des Schülerverkehrs in kindgerechter Höhe anzubringen.</p>
<b>Gebrauchtfahrzeuge</b>	<p>Bei Beschaffung von Gebrauchtfahrzeugen sind mindestens die Anforderungen der Schadstoffklasse Euro 4 zu erfüllen.</p> <p>Abweichungen und Ausnahmen von den o. g. Altersfestlegungen bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.</p>
<b>Betriebliche Kommunikation</b>	
<b>RBL</b>	<p>Das Rechnergestützte Betriebsleitsystem „Regio-RBL“ kommt verbund-weit im ZVOE und ZVON zum Einsatz. Die Installation hat nach den Vorgaben des ZVON durch das Verkehrsunternehmen zu erfolgen (siehe Abschnitt 10). Die vorgeschriebene Vertriebstechnik ist zu verwenden. Die Nutzung des Regio-RBL regelt der Kooperationsvertrag zwischen ZVON und Verkehrsunternehmen.</p>
<b>Fahrgastinformation</b>	
<b>Außen</b>	<p>Eine Ausstattung mit Informationsquellen (nach dem üblichen Stand der Technik), etwa: Matrix-Linienanzeige an drei (Regionalverkehr) bzw. vier (Stadtverkehr) Fahrzeugseiten ist obligatorisch, wobei mindestens an der Front- und rechten Fahrzeugseite Liniennummer und Fahrtziel anzuzeigen sind.</p> <p>Bei Kleinbussen sind Anzeigen mindestens an der Front- (Liniennummer und Fahrtziel) und Heckseite (Liniennummer) anzubringen.</p>
<b>Innen</b>	<p>Im Fahrzeuginneren ist eine optische Haltestellenanzeige vorzusehen. Mindestens die Umsteigehaltestellen sind anzusagen (akustisch/elektronisch oder durch den</p>

	Busfahrer). Die Ansagen sind in deutscher Sprache auszuführen und können bei aufkommensstarken Haltestellen auch mehrsprachig ausgeführt werden. Die Bestimmung dieser Haltestellen erfolgt in Absprache mit dem Aufgabenträger.
	Alle Anzeigen müssen kontrastreich und auch bei direkter Sonneneinstrahlung, Dunkelheit oder starken Niederschlägen gut lesbar und beschlagfrei sein.
<b>Linienetzplan</b>	Alle Fahrzeuge im Stadtverkehr sind mit aktuellen ZVON-Liniennetzplänen des Stadtverkehrs auszustatten. Diese werden durch den ZVON bereitgestellt.
<b>Verbundzugehörigkeit</b>	
	Auf allen im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeugen ist auf die Zugehörigkeit zum ZVON gemäß Corporate-Design deutlich sichtbar hinzuweisen, z. B. durch einen Aufkleber am vorderen Einstieg. Dafür erforderliches Material wird durch den ZVON bereitgestellt.
<b>Werbung</b>	
<b>Werbung</b>	Werbung für Dritte, insbesondere Außenwerbung auf den Fahrzeugen, ist grundsätzlich gestattet. Die Werbeinhalte dürfen nicht gegen die Interessen des Auftraggebers oder gegen die allg. anerkannten Normen von Moral und Ethik verstoßen. Werbung für politische Parteien und Verbände, Spielhallen, Spirituosen und Tabakwaren sowie jugendgefährdende Werbung ist nicht zulässig.
<b>Sicherheit</b>	
	Das Verkehrsunternehmen übt in seinen Fahrzeugen Hausrecht aus. Es hat geeignete Maßnahmen vorzusehen, um die Sicherheit der Fahrgäste vom Betreten bis zum Verlassen des Fahrzeuges zu gewährleisten.
<b>Sauberkeit und Reinigung</b>	
<b>Zustand</b>	Saubere Fahrzeuge sind das der Öffentlichkeit zuerst sichtbar werdende Erscheinungsbild des ÖPNV. Die Fahrzeuge müssen bei Betriebsbeginn innen wie außen einem optisch sauberen und gepflegt wirkenden Zustand entsprechen. Ggf. ist in den Wendepausen grober Müll zu beseitigen.
<b>Reinigung</b>	Saubere Fahrzeuge, die eine regelmäßige Innen- und Außenreinigung entsprechend des Verschmutzungsgrades erfahren, sind selbstverständlich. Dazu gehören mind. einmal wöchentlich Außenwäsche, zweimal wöchentliche Nassreinigung innen und täglich Reinigung besenrein.
<b>Schäden</b>	Grobe Verunreinigungen und grobe Vandalismusschäden sind unverzüglich zu beseitigen, ggf. durch Fahrzeugwechsel.

### 3 Haltestellen

#### (1) Unternehmensseitige Ausstattung

- Das Verkehrsunternehmen hat alle Haltestellen mit Haltestellenmast oder -stele sowie Haltestellenschild und Fahrplankasten an Mast bzw. Stele (Format mindestens DIN A4) auszustatten.
- Jede Haltestelle ist vom Verkehrsunternehmen mit einem Aushangfahrplan zu versehen; sofern vorhanden, kann er auch Informationsvitrinen in Fahrgastunterständen nutzen. Bei einem Fahrplanwechsel müssen die neuen Aushänge am Tag des Fahrplanwechsels zum Betriebsstart vom Verkehrsunternehmen angebracht sein, sie dürfen nicht eher als am vorletzten Tag des alten Fahrplans getauscht werden.
- Das Verkehrsunternehmen hat alle Haltestellenmasten, -stelen und -schilder sowie Fahrplankästen in einem sauberen, einwandfreien und ansprechenden Zustand zu



halten. Schäden an Haltestellenmasten, -stelen und -schildern sowie an Fahrplankästen sind spätestens nach zwei Werktagen durch das Verkehrsunternehmen zu beseitigen.

## (2) Fahrgastinformation/Aushänge

- mittlere Lesehöhe ca. 1,30 m
- Blendfreiheit zu berücksichtigen

## (3) Sauberkeit, Wartung

- Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträgern – aufgrund der zumeist täglichen Anfahrt der Haltestellen – Bericht über den allgemeinen Zustand sowie den Ausbauzustand zu erstatten, insbesondere Schäden zu melden.

# 4 Fahrgastinformation/Kundenbetreuung

## (1) Fahrplan

Für die fahrplanspezifische Kundeninformation müssen mindestens folgende Kriterien erfüllt sein:

- Die Veröffentlichung von Fahrplänen einschließlich aller Verkehrsbeschränkungen und dem Liniennetz erfolgt zu Beginn der Fahrplanperiode für deren Gültigkeit als Druckprodukt und im Internet.
- Die Fahrpläne sollen alle Abfahrten in chronologischer Reihenfolge mit Linie, Fahrtziel, Laufweg und etwaigen Anschlüssen umfassen.
- Fahrpläne für Fahrten, die vorrangig der Schülerbeförderung dienen, sind mit den Trägern der Schülerbeförderung abzustimmen.
- Für öffentlich zugängliche Schülerlinien nach § 43 ist der Fahrplan zu veröffentlichen
- An den Haltestellen sind die Fahrpläne aller hier verkehrenden Linien auszuhängen und ständig auf dem aktuellsten Stand zu halten. Bei Beschädigung oder Verlust der Aushangfahrpläne ist umgehend für Ersatz zu sorgen.
- Die Gestaltung hat in einer den Fahrgast ansprechenden, ohne Probleme lesbaren Schriftgröße und sauberen Weise zu erfolgen.
- Ein abgestimmtes und einheitliches Erscheinungsbild der Fahrpläne bei Bedienung durch mehrere Verkehrsunternehmen ist zu gewährleisten.
- An geeigneter Stelle sind das Logo des Verkehrsverbundes ZVON sowie die Telefonnummer des ZVON-Info-Telefons sichtbar anzubringen.
- Barrierefreie Haltestellen und Fahrten sind auszuweisen.
- Die Veränderungen und Ergänzungen müssen mindestens im Internet und in Informationsblättern bekanntgegeben werden.

## (2) Fahrgastinformation

Eine umfassende Fahrgastinformation ist stets zu gewährleisten. Im Einzelnen gehören dazu:

- telefonische und elektronische Fahrplanauskünfte (Erreichbarkeit zu allgemeinen Betriebszeiten),
- Information bei Störungen und Verspätungen, auch im Bus (u. a. auch Alternativen zu beeinträchtigten Fahrten oder mögliche Anschlüsse).

Sind optische und/oder akustische Fahrgastinformationssysteme vorhanden, ist dafür zu sorgen, dass diese stets funktionsfähig sind.

### (3) **Service-Telefon**

Für die Kundenbetreuung hat das Verkehrsunternehmen ein Service-Telefon vorzuhalten. Eine Kundentelefonnummer ist im Internet, an den Aushangfahrplänen und im Fahrzeug zu veröffentlichen. Die Erreichbarkeit des Service-Telefons ist während der Betriebszeiten des Verkehrs sicherzustellen; die Rufnummer ist aktiv über die verschiedenen Informationskanäle zu kommunizieren.

Über das Servicetelefon soll auch die Rufbus-Disposition und die Anmeldung einer Fahrradmitnahme abgewickelt werden.

- (4) In allen **Vorverkaufsstellen** (siehe Abschnitt 5) sind aktuelle Informationen der Verbände auszugeben (Broschüren, Flyer u.ä.) und Kunden zu Fragen des Fahrtenangebotes und des Tarifes zu beraten.

## 5 Ticketvertrieb

- (1) Der Fahrscheinvertrieb im ZVON-Gebiet ist mindestens über folgende **Kanäle** sicherzustellen:
- Fahrscheindrucker beim Fahrer,
  - Vorverkaufsstellen – Verkauf über Vertriebsstellen in zentraler Lage,
  - Ausgabe von Abonnements durch den Versand per Post.
- (2) Es ist nur **Fahrausweispapier** zu verwenden, das durch den ZVON freigegeben wurde.
- (3) **Vorverkaufsstellen** sind in Städten mit mehr als 10.000 Einwohnern in der Nähe des zentralen Verknüpfungspunktes (in der Regel ZOB, Bahnhof) vorzuhalten.
- (4) Für die **Entwertung** von Fahrausweisen mit frei wählbarem Gültigkeitsbeginn ist je für den Einstieg vorgesehene Tür mindestens ein Entwerter vorzuhalten.
- (5) Das Verkehrsunternehmen führt bei den Verkehren **Einstiegskontrollen** durch das Fahrpersonal durch.
- (6) Darüber hinaus sind stichprobenweise **Fahrausweiskontrollen** im Bus durchzuführen, und zwar im Umfang von mindestens 2% der Fahrplanstunden im Jahr.

## 6 Beschwerde- und Fundsachenmanagement

- (1) Ein kundenfreundliches Beschwerde- und Fundsachenmanagement ist vorzuhalten. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, transparent und nachvollziehbar darüber zu infor-

mieren, über welchen Weg Beschwerden und Anregungen eingereicht und auf welchem Weg verwahrte Fundsachen abgeholt werden können.

- (2) Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Verkehrsunternehmens fallen, werden innerhalb von zwei Wochen nach Eingang beantwortet. Sofern der Vorgang innerhalb von zwei Wochen nicht aufgeklärt werden kann, erhält der Fahrgast spätestens nach zwei Wochen einen Zwischenbericht. Die endgültige Bearbeitung und Antwort erfolgt dann spätestens innerhalb von vier Wochen nach Eingang. Ist eine Beantwortung durch das Verkehrsunternehmen nicht möglich, ist die Eingabe umgehend an die zuständige Stelle weiterzuleiten oder den Kunden die zuständige Stelle zu nennen.

## **7 Fahr- und Servicepersonal**

### **(1) Auftreten und Service des Fahrpersonals**

Es müssen mindestens folgende Kriterien erfüllt sein:

- Gültige Fahrerlaubnisklasse sowie gültige Genehmigung zur Personenbeförderung.
- Jeder Fahrer beherrscht die deutsche Sprache in Wort und Schrift.
- Ein freundliches, einheitliches und fachkundiges Auftreten des Fahrpersonals als Repräsentant des Verkehrsunternehmens (u. a. auch Tragen von Dienstkleidung) ist vorgegeben. Fachkunde bezieht die Aspekte Ortskenntnis, Kenntnis des Tarifs und der geltenden Beförderungsbedingungen ein.
- In Sachen Beförderungsvertrag, Tarif und Fahrplanangebot sind die Fahrgäste auf Nachfrage oder bei gegebenem Anlass durch das Personal kundenorientiert und verantwortungsbewusst zu beraten.
- Zu den Pflichten des Fahrpersonals gehören eine angemessene Fahrweise, der Verkauf von zulässigen Fahrausweisen, die Durchführung von Einstiegskontrollen im Bus und die unverzügliche Meldung besonderer Vorkommnisse wie beispielsweise Unfälle, Betriebsstörungen oder gewaltsame Auseinandersetzungen an die eigene Leitstelle.
- Der Fahrstil soll gekennzeichnet sein durch ruhiges Fahren, eine angemessene Geschwindigkeit in Kurven, sanftes Anfahren und Abbremsen an den Haltestellen; besonderes Augenmerk ist auf das passgenaue Anfahren der barrierefrei ausgebauten Haltestellen zu richten.
- Das Fahrpersonal hat durch hohe Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft für die Sicherheit im Fahrzeug und – soweit möglich – an den Haltestellen zu sorgen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Hilfebedürftigen Personen ist beim Ein- und Ausstieg Hilfe zu leisten.
- Das Fahrpersonal führt beim Einstieg der Fahrgäste an der ersten Tür Kontrollen der Fahrausweise durch.
- An den Endhaltestellen wird Grobschmutz im Fahrzeug durch den Fahrer beseitigt. Bei ekelerregenden Verschmutzungen informiert das Fahrpersonal umgehend die Leitstelle für den Fall, dass das Fahrzeug getauscht werden muss.

- Kundenfreundliches Fundsachenmanagement: Fundsachen im Bus sind zu sichern und spätestens zu Dienstschluss des Fahrers geeignet zu hinterlegen und mindestens eine Woche im Unternehmen bereitzuhalten.

## (2) Auftreten und Service des sonstigen Personals

Es müssen mindestens folgende Kriterien erfüllt sein:

- Ein freundliches, einheitliches und fachkundiges Auftreten des Servicepersonals als Repräsentant des Verkehrsunternehmens (u. a. auch Tragen von Dienstkleidung) ist vorgegeben. Fachkunde bezieht die Aspekte Ortskenntnis, Kenntnis des Tarifs und der geltenden Beförderungsbedingungen ein.
- Jedes Personal beherrscht die deutsche Sprache in Wort und Schrift
- In Sachen Beförderungsvertrag, Tarif und Fahrplanangebot sind die Fahrgäste auf Nachfrage oder bei gegebenem Anlass durch das Personal kundenorientiert und verantwortungsbewusst zu beraten.
- kundenfreundliches Beschwerde- und Fundsachenmanagement
- telefonische und elektronische Fahrplanauskünfte (Erreichbarkeit zu allgemeinen Betriebszeiten)

## (3) Schulung/Weiterbildung - Regelmäßige Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie dokumentierte Fahrzeugführerschulung gemäß Berufskraftfahrerqualifizierungsgesetz.

# 8 Qualitätssicherung, Berichterstattung an den Aufgabenträger

(1) Das Verkehrsunternehmen sichert die **Einhaltung der** in der Vorabbekanntmachung des Aufgabenträgers bzw. im vorliegenden Dokument **definierten Standards** hinsichtlich Leistungsumfang und Qualität sowie die Einhaltung der ggf. in seinem Antrag auf Liniengenehmigung darüber hinaus gemachten Zusicherungen (gemäß § 12 Abs. 1a PBefG) gegenüber dem Aufgabenträger verbindlich zu. Dies gilt insbesondere bei einem erfolgreichen Antrag auf eigenwirtschaftliche Liniengenehmigungen.

(2) Für die regelmäßige **Berichterstattung** gegenüber dem Aufgabenträger gilt Folgendes:

- a) Das Verkehrsunternehmen muss im Rahmen der Erfüllung seiner Betriebs- und Beförderungspflichten sowie der Erfüllung der Mindeststandards aus der Vorabbekanntmachung folgende Daten und Informationen dem Aufgabenträger und/oder dem ZVON kostenlos zur Verfügung stellen, mit uneingeschränkten Nutzungsrechten:
  - Vor Beginn des Fahrplanjahrs:
    - Bereitstellung Fahrplandaten (Soll-Daten), sofern diese nicht vom Aufgabenträger oder vom ZVON geliefert werden
    - Geplante einzusetzende Fahrzeuge
  - Laufend während des Fahrplanjahrs:
    - Pünktlichkeitsdaten
    - Leistungsdaten/Fahrplan-km (monatlich)
    - Verkaufs- und Erlösdaten (monatlich)

- Auskünfte im Rahmen des Beschwerdemanagements
  - Alle Vorkommnisse, die den planmäßigen Betriebsablauf wesentlich stören, sowie Betriebseinschränkungen jeglicher Art sind dem Aufgabenträger oder ZVON zeitnah mitzuteilen
  - Nach Ende des Fahrplanjahrs: Das Verkehrsunternehmen berichtet jährlich über
    - die tatsächlich gefahrenen Kilometer (Ist-Daten) im Vergleich zum geplanten Fahrplanangebot (Soll-Daten)
    - die auf den Linien erzielte Nachfrage
    - die weiteren Mindeststandards der Vorabbekanntmachung bzw. verbindlichen Zusicherungen (Soll-Daten) sowie die entsprechend tatsächlich erreichten Standards (Ist-Daten)
- b) In einem quartalsweisen Leistungs- und Qualitätsbericht sind neben den Leistungsdaten (Fahrplan-km Ist gegenüber Soll) die Leistungs- und Qualitätsmängel aus dem betrachteten Quartal aufzuführen. Diese Mängel können sich auf nicht erbrachte Leistungen (z.B. Fahrtausfall) oder auf Qualitätsmängel im Hinblick auf die Anforderungen des Verkehrsvertrages bzw. der Vorabbekanntmachung beziehen. Entfallene Fahrten oder sonstige nicht erbrachte Leistungen sind einzeln anzugeben. Auch über bereits im Laufe eines Quartals einzeln gemeldete besondere Vorkommnisse, Mängel oder Einschränkungen ist zusammenfassend zu berichten.
- c) Im Fall einer eigenwirtschaftlichen Genehmigungserteilung erhält – neben den Prüfungsmöglichkeiten der Genehmigungsbehörde – der Aufgabenträger das Recht, die Mindeststandards entsprechend Vorabbekanntmachung bzw. die verbindlichen Zusicherungen des Verkehrsunternehmens mittels ihm geeignet erscheinender Maßnahmen zu kontrollieren. Insbesondere erstellt das Verkehrsunternehmen hierzu die genannten Berichte und stellt sie dem Aufgabenträger und der Genehmigungsbehörde zur Verfügung.
- d) Hat das Verkehrsunternehmen im Fall einer eigenwirtschaftlichen Genehmigungserteilung weitergehende verbindliche Zusicherungen über die Mindeststandards aus der Vorabbekanntmachung hinaus angeboten, so hat es auch diese geeignet dem Aufgabenträger und der Genehmigungsbehörde nachzuweisen.
- e) Außerdem hat das Verkehrsunternehmen auf Wunsch zu einzelnen Zeitpunkten für die von ihm bedienten Linien Besetzungszahlen (Anzahl Fahrgäste pro Streckenabschnitt) zu ermitteln und zu berichten („Nachfragebericht“). Im Durchschnitt können bis zu drei ganztägige Zählungen pro Quartal stattfinden; dabei sollen verschiedene saisonale Bedienzeiten abgedeckt werden (Sommer, Winter, Schultage, schulfreie Tage). Die Termine werden vom Aufgabenträger oder vom ZVON vorgegeben.
- f) Das Verkehrsunternehmen sorgt für die fristgerechte Lieferung sämtlicher Daten, die der ZVON oder der Aufgabenträger zur Erfüllung gesetzlicher Berichtspflichten, insbesondere nach der VO (EG) Nr. 1370/2007, benötigen.
- (3) Im **Fall akuter Mängel**, die ein Abweichen von den Mindeststandards der Vorabbekanntmachung bzw. von den verbindlichen Zusicherungen bedeuten, kann der Aufgabenträger
- a) weiterführende Erläuterungen, Berichte oder Daten vom Verkehrsunternehmen verlangen, sofern sie der Nachvollziehbarkeit des Sachverhaltes dienen

- b) eine Arbeitsgruppe mit Vertretern von Unternehmen und Aufgabenträger – und ggf. Genehmigungsbehörde – ins Leben rufen, die Maßnahmen erarbeitet zur Wiederherstellung der Mindeststandards bzw. der verbindlichen Zusicherungen; der Verkehrsunternehmen ist zu einer aktiven Teilnahme verpflichtet.
- (4) Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, etwa durch **Stichproben** im Verkehrsgebiet die angegebenen Daten zu verifizieren. Die Nachweispflicht trifft in jedem Fall das Verkehrsunternehmen.
- (5) Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, **Fahrgastbefragungen** und -zählungen auf den genehmigten Linien durchzuführen.

## 9 Kommunikation mit dem Aufgabenträger

Da sich die Verkehrsbedürfnisse über die Dauer der Vertragslaufzeit bzw. Genehmigungsdauer weiterentwickeln werden, ist dem Aufgabenträger an einem regelmäßigen Austausch zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger gelegen. Er ist der Überzeugung, dass eine Weiterentwicklung sinnhaft nur gemeinsam angegangen werden kann. Dafür ist – auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung – Folgendes zu gewährleisten:

- a) Zur Information und zur **Abstimmung** bzgl. der Verkehrsleistung im Bedienungsgebiet sind regelmäßige Gespräche zwischen dem Unternehmen und dem Aufgabenträger obligatorisch.
- b) Der Unternehmer benennt hierzu einen zentralen **Ansprechpartner**.
- c) Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger verpflichten sich, sich zum Zwecke der gegenseitigen Information über Ziele und Maßnahmen in Bezug auf ÖPNV sowie zur Weiterentwicklung des Verkehrs mindestens einmal jährlich auszutauschen. Inhalte des **jährlichen Treffens** sollen u.a. folgende sein:
- **Ausblick:**
    - Das Verkehrsunternehmen erläutert für das Folgejahr sowie ggf. für den weiteren Zeitraum bis zum Liniengenehmigungsende die angestrebte Entwicklung von Angebot und Nachfrage, insbesondere mit Blick auf anstehende Fahrplanwechsel.
    - Der Aufgabenträger gibt einen Ausblick auf die gesamträumliche wirtschaftliche und soziale Entwicklung, politische Zielsetzungen und Strategien, Investitionsvorhaben, Baumaßnahmen etc.
    - Der Aufgabenträger, ggf. im Zusammenwirken mit der Verbundgesellschaft, erläutert anstehende Veränderungen auf Verbundseite.
  - **Rückblick:**
    - Das Verkehrsunternehmen gibt Auskunft über den aktuellen Stand sowie über die Entwicklung von Angebot und Nachfrage im letzten Jahr. Besondere Berücksichtigung finden die Angaben zur Einhaltung der Mindeststandards der Vorabbekanntmachung und der verbindlichen Zusicherungen.
    - Der Aufgabenträger berichtet über die zurückliegende Entwicklungen des gesamten sonstigen Verkehrs und über weitere Planungsstände in der Region (analog der Spiegelstriche unter „Ausblick“).

- d) Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger können auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einvernehmlich **Änderungen am Leistungsumfang** des ursprünglich beantragten Verkehrs vorsehen, sofern die ursprüngliche Leistungsmenge dadurch nicht unterschritten wird, und insofern bei Bedarf gegenüber der Genehmigungsbehörde gemeinsam auf eine Änderung der entsprechenden Genehmigungen bzw. Anpassung der Zusagen des Unternehmens hinwirken. Die Änderungen können sich auch auf Linienänderungen oder die Umwandlung von Linienverkehren in flexible Bedienformen beziehen.
- e) Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger können auch im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung einvernehmlich **Änderungen an der zu erbringenden Mindestqualität** vorsehen, sofern aus Sicht des Aufgabenträgers damit weiterhin die ausreichende Bedienung erreicht wird. Die Genehmigungsbehörde ist darüber zu informieren bzw. einzubinden.

Anmerkung: Der Landkreis Bautzen behält sich vor, im Falle eines erfolgreichen eigenwirtschaftlichen Antrags für die Gesamtleistung im Kreis, über die Inhalte der obigen Abschnitte 8 und 9 eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen abzuschließen, die vom Verkehrsunternehmen zu unterzeichnen ist.

## 10 Regio-RBL

Anwendung des Regionalen Rechnergesteuerten Kommunikations- und Betriebsleitsystem der Verkehrsverbünde ZVOE und ZVON, nachfolgend Regio-RBL VVO/ZVON genannt:

- Im ZVON ist ein verbundweites Kommunikations- und Betriebsleitsystem eingeführt. Dieses Regio-RBL wird gemeinsam mit dem Verkehrsverbund Oberelbe betrieben.
- Das Regio-RBL ist vom Verkehrsunternehmen zu nutzen. Dazu sind alle erforderlichen Eingaben zu leisten, alle verfügbaren Funktionen (wie z.B. Anschlusssicherung, auch unternehmensübergreifend; die Lieferung von Ist-Daten für DFI-Anzeiger und Online-Dienste usw.) anzuwenden und statistische Daten und Berichte bereit zu stellen.
- Das Verkehrsunternehmen wird durch den ZVON in die Lage versetzt, seinen Obliegenheiten entsprechend an dem Regio-RBL VVO/ZVON teilzunehmen.
- Eine Beschreibung des Regio-RBL VVO/ZVON ist als Anlage 2 beigefügt. Aussagen zur Fahrzeugausrüstung sind in Anlage 3 dargestellt.
- Der ZVON ist Eigentümer aller zentralen Hard- und Softwarekomponenten sowie der für die Nutzung notwendigen Lizenzen für das System im ZVON-Gebiet und trägt auch alle Kosten dafür. Darüber hinaus werden die Kosten für die Wartung dieser zentralen Komponenten sowie für die technische und betriebliche Unterstützung in Form eines Helpdesks übernommen.
- Das Verkehrsunternehmen muss die dezentralen Komponenten (Fahrzeugausrüstungen, Hardware für abgesetzte Bedienplätze und Funk-LAN-Stationen, sowie ggf. stationäre Verkaufsterminals) selbst beschaffen. Alle Beschaffungen sind zur Sicherung der Kompatibilität im Regio-RBL VVO/ZVON mit dem ZVON abzustimmen. Es ist Gerätetechnik und Software gemäß der Vorgaben des ZVON für das Regio-RBL von der INIT GmbH, Karlsruhe zu verwenden. Gegebenenfalls können mit dem derzeitigen Verkehrsunternehmen zur Übernahme von Gerätetechnik geführt werden. In diesem

Fall sind für vom Freistaat Sachsen und dem VVO/ZVON geförderte Technik Rechte und Pflichten aus den Fördermittelbescheiden zu beachten.

- Die Wartungs-, Reparatur- und Betriebskosten für die gesamte Gerätetechnik werden durch das Verkehrsunternehmen getragen. Preisangebote können über INIT GmbH in Karlsruhe eingeholt werden.
- Die Kommunikation erfolgt über das öffentliche Mobilfunknetz. Dazu existiert ein Rahmenvertrag mit Vodafone, dem das Verkehrsunternehmen beitreten kann. SIM-Karten sind mindestens in allen Fahrzeugbordrechnern, Mobilten Terminals, stationären Verkaufsterminals und abgesetzten Bedienstationen einzusetzen.
- Die abgesetzten Bedienplätze sind über CITRIX mit dem Zentralen Server verbunden und erfordern eine DSL-Anbindung mit ausreichender Performance. Für die Funk-LAN-Stationen sind ebenfalls DSL-Anschlüsse vorzusehen. Die Kosten trägt das Verkehrsunternehmen.

Das System Regio-RBL VVO/ZVON bietet die Möglichkeit, ein Elektronisches Fahrausweismanagement (EFM) aufzubauen. Für die Nutzung sind Sicherheitsmodule, sogenannte SAM erforderlich. Diese sind durch das Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten zu beschaffen. Sofern noch nicht erfolgt, muss das Verkehrsunternehmen für die Teilnahme am EFM eine Org.-ID bei der VDV-KA GmbH beantragen. Das Verkehrsunternehmen unterstützt den Aufbau des eTicketystems im ZVON und VVO.