

Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH

Leistungsbeschreibung

Vergabe des Linienbündels Bad Dürkheim

Urheberrechtsvermerk

Die Verteilung und Vervielfältigung der Vergabeunterlagen – auch auszugsweise – zum Zwecke der Weitergabe an Dritte oder die Verwendung der Vergabeunterlagen für den eigenen Geschäftsbetrieb ist gemäß Urheberrechtsgesetz (UrhG) nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH gestattet. Entsprechende Handlungen zur Erstellung eines Angebotes auf die ausgeschriebene Leistung sind von der Zustimmungspflicht ausgenommen. Auf die Ansprüche auf Schadensersatz und Unterlassung sowie auf die strafrechtlichen Folgen im Falle der Zuwiderhandlung gemäß den §§ 97 ff. UrhG wird an dieser Stelle ausdrücklich verwiesen.



Inhaltsverzeichnis

1	Betriebskonzept	6
1.1	Linienbündel Bad Dürkheim	6
1.1.1	Leistungsbaustein A1 – Grundangebot – Solobusse mit Hybridantrieb	6
1.1.2	Leistungsbaustein B1 – Option Erdgasantrieb	6
1.1.3	Leistungsbaustein A2 - Grundangebot - Midibusse mit konventionellem Antrieb	7
1.1.4	Leistungsbaustein B2 – Option Hybridantrieb	7
1.2	Anschlusssituationen und Besonderheiten	7
1.2.1	Umstiegspunkt Bad Dürkheim Bahnhof	7
1.2.2	Linie 485	7
1.2.3	Linie 486	7
1.2.4	Linie 487	7
1.2.5	Linie 488	8
1.2.6	Linie 489	8
1.2.7	Linie 490	8
1.2.8	Anschlussfahrten	8
1.3	Umgang mit optionalen Bausteinen	8
1.4	Leistungsanpassungen	9
1.5	Zusammenstellung der Fahrleistungen	10
2	Anforderungen an den Betrieb des Linienbündels	11
2.1	Ansprechpartner und Betriebsleitzentrale	11
2.2	Betriebs- und Meldepflichten	11
2.2.1	Vor der Vertragslaufzeit	11
2.2.2	Während der Vertragslaufzeit	13
2.2.2.1	Täglich	13
2.2.2.2	Jährlich, bzw. halbjährig	13
2.3	Fortschreibung der Fahrpläne	14
2.4	Betriebsaufnahme	14
2.4.1	Fahrzeugbesichtigung vor Betriebsaufnahme	14
2.4.2	Verspätete Betriebsaufnahme	14
2.5	Ersatzbeförderung	14
2.6	Einsatz von Ersatzfahrzeugen	15
2.7	Fahrbetrieb	15
2.7.1	Fahrbarkeit und Pünktlichkeit	15
2.7.2	Änderungen der Fahrpläne und Kommunikation der Beteiligten	16

2.8	Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen	17
2.9	Echtzeitdaten.....	18
2.10	Fahrradmitnahme	19
2.11	Anforderungen zum Einsatz automatischer Fahrgast-zählsysteme AFZS.....	19
3	Anforderungen an die Fahrzeuge	20
3.1	Fahrzeugliste; Reservefahrzeuge	20
3.2	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen	20
3.2.1	Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A und B.....	20
3.2.1.1	Technische Merkmale:.....	20
3.2.1.2	Ausstattung und Fahrgastkomfort:	21
3.2.1.3	Umweltstandards:	22
3.2.1.4	Kommunikation und Beschilderung:	22
3.2.1.5	Wartung und Sauberkeit.....	22
3.2.2	Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A.....	24
3.2.3	Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie B.....	26
3.3	Verzögerungen bei der Beschaffung von Neufahrzeugen	27
3.4	Einsatz von Elektrofahrzeugen	27
4	Vertrieb	28
4.1	Fahrausweiskontrolle.....	28
5	Marketing.....	29
5.1	Werbeaktionen der VRN GmbH.....	29
5.2	Außenwerbung an den eingesetzten Fahrzeugen.....	29
5.3	Erstellung eines schematischen Liniennetzplanes	29
6	Personal.....	30
6.1	Personalübernahme	30
6.2	Tariftreue	30
6.3	Dienstplangestaltung	31
6.4	Anforderungen an das Personal	31
6.5	Anzahl Fahrpersonal.....	33
7	Qualitätssicherung	33
7.1	Kundenanliegen- und Beschwerdemanagement.....	34
7.2	Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung.....	35
8	Abrechnungsgrundlagen	36

8.1.1 Fortschreibung der Energiekosten	36
9 Einnahmen	36
10 Berichtspflichten.....	37
10.1 Berichtspflichten vor der Betriebsaufnahme.....	37
10.2 Berichtspflichten nach Betriebsaufnahme	38

Folgende Unterlagen sind beiliegend:

- Anlage A: Angebotsschreiben
- Anlage B: Fahrzeugliste
- Anlage C: Kalkulationsblätter
- Anlage D: Bietererklärung zur Vergütung des Fahrpersonals
- Anlage E: Personalliste

Anlagen A-E sind bei Angebotsabgabe mit beizufügen.

1. Fahrpläne Leistungsbaustein A1
2. Fahrpläne Leistungsbaustein A2
3. Linienverlaufspläne
4. Fahrpläne im VDV-Schnittstellen-Format
5. Übersicht Anschlussfahrten
6. *entfällt*
7. Verkehrsvertrag
8. Satzung über einen einheitlichen Verbundtarif im VRN
9. *entfällt*
10. *entfällt*
11. *entfällt*
12. *entfällt*
13. Echtzeit
14. Personalliste
15. Nachweis Streckenkenntnis
16. Fahrzeugliste Verzeichnis der zum Einsatz kommenden Busse
17. Tarif- und Beförderungsbestimmungen des VRN
18. *entfällt*
19. Pönalekatalog
20. *entfällt*
21. Meldungen zu Fahrzeugauslastung und Reparaturen
22. Nahverkehrspläne
23. Teilnahmebestätigung Tarifschulung
24. Vorlage Jahresschlussrechnung
25. Lastenheft Fahrzeuge
26. Anforderungen an die Fahrzeuge
27. AFZS

Leistungsbeschreibung

1 Betriebskonzept

Gegenstand der Leistungsbeschreibung sind Buslinien in der Stadt Bad Dürkheim, die im Linienbündel Bad Dürkheim zusammengefasst wurden.

1.1 Linienbündel Bad Dürkheim

1.1.1 Leistungsbaustein A1 – Grundangebot – Solobusse mit Hybridantrieb

Das Grundangebot Leistungsbaustein A1 beinhaltet die Linien:

- Linie 485 Bad Dürkheim Bf. – Hardenburg – Isenach – Ruheforst
- Linie 486 Bad Dürkheim Bf. – Rudolf-Bart-Siedlung
- Linie 487 Bad Dürkheim Bf. – Trift – Gewerbegebiet
- Linie 489 Bad Dürkheim Bf. – Lindemannsruhe
- Linie 490 Bad Dürkheim Bf. – Frohnhofallee

Die Fahrpläne für diesen Leistungsbaustein sind in Anlage 1 zusammengestellt. Es ist der Einsatz von Solobussen mit Hybridantrieb (Diesel/Elektro) vorgesehen.

Mögliche Förderungen Dritter verbleiben unberücksichtigt. Diese werden nach Zuschlag von Auftraggeber und –nehmer gemeinsam beim potentiellen Zuschussgeber beantragt. Die gewährte Förderung reduziert das kalkulierte Entgelt.

1.1.2 Leistungsbaustein B1 – Option Erdgasantrieb

Auf den Linien gemäß Kapitel 1.1.1. soll optional der Einsatz von Solobussen mit Erdgasantrieb angeboten werden. In der Option sind alle anfallenden Mehrkosten für den Erdgasantrieb – auch z. Bsp. für Werkstattausrüstung u. ä. – zu kalkulieren und ins entsprechende Kalkulationsblatt einzutragen. Mögliche Förderungen Dritter verbleiben unberücksichtigt. Diese werden nach Zuschlag von Auftraggeber und –nehmer gemeinsam beim potentiellen Zuschussgeber beantragt. Die gewährte Förderung reduziert das kalkulierte Entgelt.

1.1.3 Leistungsbaustein A2 - Grundangebot - Midibusse mit konventionellem Antrieb

Das Grundangebot Leistungsbaustein A2 beinhaltet die Linien:

- Linie 488 Bad Dürkheim Bf. – Sonnenwende

Die Fahrpläne für diesen Leistungsbaustein sind in Anlage 2 zusammengestellt. Es ist der Einsatz von Midibussen mit konventionellem Antrieb (Diesel) vorgesehen

1.1.4 Leistungsbaustein B2 – Option Hybridantrieb

Auf der Linie 488 gemäß Kapitel 1.1.3. soll optional der Einsatz von Midibussen mit Hybridantrieb angeboten werden. In der Option sind alle anfallenden Mehrkosten für den Hybridantrieb – auch z. Bsp. für Werkstattausrüstung u. ä. – zu kalkulieren und ins entsprechende Kalkulationsblatt einzutragen. Mögliche Förderungen Dritter verbleiben unberücksichtigt. Diese werden nach Zuschlag von Auftraggeber und –nehmer gemeinsam beim potentiellen Zuschussgeber beantragt. Die gewährte Förderung reduziert das kalkulierte Entgelt.

1.2 Anschlusssituationen und Besonderheiten

1.2.1 Umstiegspunkt Bad Dürkheim Bahnhof

Alle Linien des Stadtbus Bad Dürkheim besitzen am Bahnhof Bad Dürkheim Umsteigemöglichkeiten untereinander und zum Regionalverkehr auf Straße und Schiene.

Im Einzelnen handelt es sich um die rnv-Linie 4 nach Mannheim über Ludwigshafen, Regionalbahnen nach Neustadt (Weinstr.) und Freinsheim sowie um die Regionalbuslinie 453 nach Grünstadt über Weisenheim am Berg, welche aufgrund der Bedienung von Ungstein und Leistadt ebenfalls innerstädtische Aufgaben wahrnimmt.

1.2.2 Linie 485

Die Linie 485 verkehrt von Bad Dürkheim Bf. über Grethen, Hausen, Hardenburg und Isenach zum Ruheforst. Die Linie wird von Montag bis Freitag mit Standardsolobussen der Kategorie A bedient, am Wochenende ist auch eine Bedienung mit Standardsolobussen der Kategorie B möglich.

1.2.3 Linie 486

Diese Linie verkehrt von Bad Dürkheim Bf. über den Amtsplatz und den Stadtteil Seebach zur Rudolf-Bart-Siedlung. Durchgeführt wird diese Linie mit Standardsolobussen der Kategorie A.

1.2.4 Linie 487

Der Linienweg der Linie 487 besteht aus zwei Varianten. Zunächst verlaufen beide Varianten von Bad Dürkheim Bf. über den Wellsring zum Schulzentrum Trift. Variante 1 verkehrt über die Haltestellen Bruchstraße West und Ost und den Philipp-Krämer-Ring zur Gustav-Kirchhoff-Straße. Die zweite Variante verläuft als Ringlinie über die Haltestellen Triftweg und Am Falltor zum Bahnhof Bad Dürkheim zurück. Der Rückweg der Variante 2 erfolgt von der Gustav-

Kirchhoff-Straße u.a. über die Haltestellen Bruchstraße West, Schulzentrum Trift sowie Wellsring zum Bf. Bad Dürkheim. Die Linie wird mit Standardsolobussen der Kategorie A durchgeführt.

1.2.5 Linie 488

Die Linie 488 verläuft von Bad Dürkheim Bf. über den Schlossplatz zum Wurstmarktplatz bzw. zur Sonnenwende. Die Linie wird mit Midibussen der Kategorie A bedient.

1.2.6 Linie 489

Diese Linie verkehrt von Bad Dürkheim Bf. über den Wurstmarktplatz, Annaberg und Leistadt, Weilach zur Lindemannsruhe. Die Linie wird mit Standardsolobussen der Kategorie B durchgeführt.

1.2.7 Linie 490

Der Linienweg der Linie 490 verläuft als Ringlinie von Bad Dürkheim Bf. über die Frohnhofallee zurück zum Bahnhof. Die Linie wird mit Standardsolobussen der Kategorie A durchgeführt.

1.2.8 Anschlussfahrten

Insbesondere für den Schülerverkehr sind bestimmte Fahrten trotz Wechsel der Liniennummer am Bahnhof mit demselben Bus fortzuführen, siehe Anlage 5.

1.3 Umgang mit optionalen Bausteinen

Der Auftraggeber behält sich das Recht auf Aufnahme der Leistungsbausteine B bei Zuschlagserteilung vor.

Der Auftraggeber entscheidet im Rahmen der Angebotsbewertung über die Zuschlagserteilung des Leistungsbausteins. Die Zuschlagserteilung ist abhängig von der Finanzierbarkeit des Angebotes.

Die Verkehrsleistungen des Leistungsbausteins gehen bei einer Zuschlagserteilung in die Gesamtheit der Grundverkehrsleistungen ein, d.h. die prozentualen Grenzen der Zu- und Abbestellung von Verkehrsleistungen beziehen sich dann auf die Gesamtheit der Verkehrsleistungen.

1.4 Leistungsanpassungen

Die Auftraggeber hat das Recht, das Fahrplanvolumen über die Laufzeit des Verkehrsvertrags hinweg nach den folgenden Regelungen in angemessenem Maße zu reduzieren bzw. zu erweitern.

- 1.4.1** Angebotsanpassungen werden nach dem im Kalkulationsblatt angebenen Kilometerentgelt abgerechnet. Die Summe über diese Angebotsanpassungen wird auf 10 % des ursprünglichen Angebotsvolumens des 1. Betriebsjahres der Grundverkehrsleistungen (in Fahrplankilometern in einem Fahrplanjahr) begrenzt (Wert kumuliert nicht). Kommt es während der Vertragslaufzeit zu Angebotsanpassungen, werden diese im Rahmen eines Nachtrages zum Verkehrsvertrag mit dem Auftraggeber festgelegt.
- 1.4.2** Bei **Angebotsanpassungen, die über den Umfang der 10% Grenze gemäß Kapitel 1.4.1** hinausgehen, werden die mit der Zu- bzw. Abbestellung verbundenen kilometerabhängigen Mehrkosten bzw. Einsparungen auf Grundlage von § 2 VOL/B einvernehmlich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im Rahmen eines Nachtrages zum Verkehrsvertrags festgelegt.
- 1.4.3** Eine Fahrzeugmehrung liegt vor, wenn durch die Fahrplanänderung eine Erweiterung der in Anlage B zum Angebot dargestellten Fahrzeugflotte notwendig wird. Der Auftragnehmer ist somit verpflichtet, eine Fahrplanerweiterung vorzunehmen, sofern sich im Zeitfenster der Fahrplanänderung die Zahl der im Linienbündel für die Fahrzeugspitze benötigten Fahrzeuge nicht erhöht. Sind beispielsweise in der morgendlichen Verkehrsspitze drei B-Fahrzeuge eingeplant, im nachmittäglichen Schulverkehr hingegen nur zwei B-Fahrzeuge im Einsatz, so kann der Fahrplan im nachmittäglichen Schulverkehr unter Einsatz des noch freien Fahrzeugs ohne Fahrzeugmehrung vom Auftraggeber bestellt werden.
- 1.4.4** Bei **Angebotsanpassungen, die gem. Kapitel 1.4.2 zusätzlich auch zu einem veränderten Fahrzeugbedarf gemäß Kapitel 1.4.3** führen, wird das notwendige Fahrzeuginvestment auf Grundlage von § 2 VOL/B einvernehmlich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im Rahmen eines Nachtrages zum Verkehrsvertrag festgelegt. Der Nachweis der Mehrkosten erfolgt nach dem in den Kalkulationsblättern enthaltenen Muster. Gleiches gilt für den Fall, wenn durch eine Reduzierung des Fahrplanvolumens der Fahrzeugbedarf insoweit verringert wird, dass ein Fahrzeug gegenüber dem ursprünglichen Fahrzeugbedarf eingespart werden kann.

Die mit einer solchen Fahrplanänderung verbundenen laufabhängigen Betriebskosten werden neben der separaten Finanzierung des zusätzlichen Fahrzeuges bei Überschreiten der 10%-Grenze nach dem gem. § 2 VOL/B zu ermittelnden Kilometersatz (siehe 1.4.2) abgerechnet.

Der Auftragnehmer ist im Zweifel auch verpflichtet, geeignete Subunternehmer einzusetzen, um die Anschaffung zusätzlicher Fahrzeuge zu vermeiden. In diesem Fall werden gem. § 2 VOL/B die sich aus dem Subunternehmervertrag ergebenden Kosten ausgeglichen.

- 1.4.5** Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage der Differenz des Fahrplanvolumens vor der Angebotsanpassung mit dem neuen Fahrplanvolumen.
- 1.4.6** Die vorgenannten Fahrplanänderungen kann der Auftraggeber grundsätzlich mit einer Umsetzungsfrist von 6 Wochen festlegen.

1.5 Zusammenstellung der Fahrleistungen

	Fahrplankilometer pro Tag*			
Leistungsbaustein A1/B1	Schultag	Ferientag	Samstag	Sonntag
LB A Linie 485 – Apr. – Okt.	258	258	195	195
LB A Linie 485 – Nov. - März.	258	258	130	130
LB A Linie 486	154	154	0	0
LB A Linie 487	213	213	0	0
LB A Linie 489 – Apr. – Okt.	0	0	109	109
LB A Linie 489 – Nov. - März	0	0	73	73
LB A Linie 490	43	43	0	0

*= die ausgewiesenen Km-Werte sind gerundet und dienen nur zur Information. Maßgeblich sind die unten ausgewiesenen Jahreskm-Werte

Leistungsbaustein A2/B2	Schultag	Ferientag	Samstag	Sonntag
LB A Linie 488	160	160	128	128

*= die ausgewiesenen Km-Werte sind gerundet und dienen nur zur Information. Maßgeblich sind die unten ausgewiesenen Jahreskm-Werte

Jahresfahrplankilometer	
Leistungsbaustein A1/B1	196.795
Leistungsbaustein A2/B2	54.574
Gesamtsumme	251.369 km

Die Linienverlaufspläne der einzelnen Linien finden sich in Anlage 3.

Die Berechnung der Jahresfahrplankilometer im ersten vollen Betriebsjahr 2021 erfolgte anhand eines Normjahres mit einheitlich 190 Schultagen Montag bis Freitag (38 pro Wochentag), 60 Ferientage Montag bis Freitag (12 pro Wochentag), 52 Samstage und 63 Sonn- und Feiertage.

Systembedingt kann es durch Unterschiede bei den angewendeten Planungsprogrammen zu geringfügigen technischen Abweichungen bei der Ermittlung des Jahreskilometer kommen.

Ist der Bieter der Auffassung, dass die Kilometerangaben von seinen eigenen Berechnungen wirtschaftlich relevant abweichen, so hat er die Vergabestelle vor Einreichung seines Angebots im Rahmen einer Bieteranfrage darüber in Kenntnis zu setzen. Ansonsten gelten die hier dargestellten Jahresfahrplankilometerwerte als vom Bieter verbindlich anerkannt.

Der nachfolgende Hinweis auf die Reduktion des Fahrplanangebotes an bestimmten Wochentagen (Hi. Abend/Silvester) wurde bei der Berechnung der Kilometer des Normjahres nicht berücksichtigt.

2 Anforderungen an den Betrieb des Linienbündels

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft während der Vertragslaufzeit zu gewährleisten. Das Risiko für die Einhaltung der Standards trägt der Auftragnehmer.

Sofern die Qualitätsstandards nicht gewährleistet werden, hat der Auftraggeber das Recht zur Entgeltkürzung. Einzelheiten regelt § 9 des Verkehrsvertrages.

2.1 Ansprechpartner und Betriebsleitzentrale

Es ist eine Leitzentrale

Montag bis Freitag zwischen 05:30 Uhr und 20:00 Uhr,

Samstag, Sonn- und Feiertag zwischen 8:00 Uhr und 20:30 Uhr in den Monaten April – Okt.

und zwischen **8:00 Uhr und 19:00 Uhr** in den **Monaten Nov. - März**
zu besetzen.

Diese muss im **Umkreis von 30 km um Bad Dürkheim (Luftlinie)** angesiedelt sein. Sie ist mit einem verantwortlichen Betriebsleiter (Ausbildung nach BOKraft oder vergleichbar) zu besetzen, der vor Ort die Letztentscheidungsbefugnis über die Umlaufgestaltung sowie die Dienstplangestaltung besitzt und als unmittelbarer Vorgesetzter des Fahrpersonals den konkreten Personaleinsatz verantwortet. Dabei ist es nicht erforderlich, dass der offiziell verantwortliche Betriebsleiter rund um die Uhr in der Leitzentrale anwesend ist. Er hat nur seinen Dienstort vor Ort zu haben und es ist sicherzustellen, dass über die Betriebsleitzentrale stets vor Ort die notwendigen Entscheidungen getroffen werden können. Der Betriebsleiter ist der verantwortliche Ansprechpartner für den Auftraggeber in allen das Linienbündel betreffenden Fragestellungen. In dieser Betriebsleitzentrale ist ebenfalls ein Mitarbeiter einzusetzen, der für das Beschwerdemanagement verantwortlich ist, die VRN Qualitätsdatenbank bedient, unterjährige Fahrplananpassungen und Baustellenfahrpläne koordiniert und mit der VRN GmbH bespricht.

Es ist zur zügigen Reaktion bei Betriebsstörungen vom Auftragnehmer sicherzustellen, dass die Betriebsleitzentrale von jedem Fahrzeug erreichbar ist und jedes Fahrzeug erreichen kann. Die Leitzentrale muss für den Auftraggeber telefonisch (Festnetz) und per Email erreichbar sein.

2.2 Betriebs- und Meldepflichten

Alle für die Leistungserbringung erforderlichen Berichts- und Meldepflichten die vom Auftragnehmer zwingend einzuhalten sind, finden sich in Kapitel 10.

2.2.1 Vor der Vertragslaufzeit

a) Subunternehmer

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber bis spätestens 4 Monate vor Betriebsaufnahme eine Auflistung der zum Einsatz kommenden Subunternehmer unter Angabe der vergebenen Fahrzeuganzahl und die Anzahl der Fahrpersonale vorzulegen. Die Tariftreueerklärungen der Subunternehmer sind beizufügen.

b) Personal

Weiterhin ist der Fahrerbedarf im Eigenunternehmen und die Anzahl der bisher rekrutierten Fahrpersonale zu melden. Diese Auflistung ist 2 Monate vor Betriebsstart zu melden und ab 4 Wochen vor Betriebsstart wöchentlich zu aktualisieren.

c) Fahrzeugliste

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber bis spätestens 2 Wochen vor Betriebsaufnahme die Fahrzeugliste laut Anlage 16 und den dazu gehörigen Fahrzeugscheinen mit den zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeugen (Regie und Subunternehmer) elektronisch zuzusenden.

d) Kontaktperson

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber bis spätestens 4 Wochen nach Zuschlag eine Kontaktperson zu nennen, die federführend für die Koordination bis zum Betriebsstart zuständig ist.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber bis spätestens 4 Wochen nach Zuschlag eine Kontaktliste elektronisch zuzuleiten, aus der hervorgeht, welche Personen für die Themen Qualitätsmanagement, Planung und Abrechnung in Ihrem Unternehmen zuständig sind.

e) Kontaktpersonen für Qualitätsdatenbank

Der Auftragnehmer hat der VRN Vergabestelle 4 Wochen vor Betriebsstart die zuständigen Kontaktpersonen für die Qualitätsdatenbank zu benennen. Diese Personen sind 2 Wochen vor Betriebsaufnahme an einem Tag für eine Schulung zum Umgang mit der Qualitätsdatenbank (Kundenanliegen und Pönalen) auf Kosten des Auftragnehmers freizustellen. Die Schulungen finden in den Räumlichkeiten der VRN GmbH in Mannheim statt.

f) Dienst- und Umlaufpläne

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die Dienst- und Umlaufpläne 2 Wochen vor Betriebsstart zur Verfügung zu stellen. Nach jeder Fahrplan-, Dienstplan- oder Umlaufänderung sind die aktualisierten Dienst- und Umlaufpläne vorzulegen. Dies gilt auch für die Subunternehmerleistungen.

g) Fahrnummernliste

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber 2 Wochen vor dem Betriebsstart eine Tabelle mit allen Liniennummern, den jeweiligen Fahrnummern und der Zuordnung von welchem Dienstplan oder Subunternehmer die Leistung mit welcher Fahrzeugkategorie durchgeführt wird, vorzulegen.

h) Nachweis Streckenkunde und Tarifschulung

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die Nachweise der Streckenkunde und der Tarifschulungen aller im Linienbündel eingesetzten Fahrpersonale 2 Wochen vor Betriebsstart zur Verfügung zu stellen. Nicht geschulte Fahrpersonale dürfen grundsätzlich nicht eingesetzt werden.

2.2.2 Während der Vertragslaufzeit

2.2.2.1 Täglich

Der Auftragnehmer hat unverzüglich die bei der Verkehrsbedienung, ebenso die im und am Fahrzeug und an den Haltestellen festgestellten Mängel wie z.B. Fahrtausfälle und Pünktlichkeitsmeldungen in das Pönalemodul der VRN-Qualitätsdatenbank einzugeben. Diese Meldungen müssen innerhalb von 48 Stunden nach Auftreten im Pönalemodul der VRN-Qualitätsdatenbank vom Auftragnehmer erfasst werden. An Wochenenden und Feiertagen genügt eine Meldung innerhalb der anschließenden 2 Werktage.

Bei fristgerechter Erfassung durch den Auftragnehmer werden die entsprechenden Pönale gemäß Anlage 19 nur mit 25 % der veranschlagten Summe angesetzt. Eingehende Kundenanliegen werden in das Kundenmanagementmodul der VRN-Qualitätsdatenbank eingegeben und hieraus bearbeitet.

2.2.2.2 Jährlich, bzw. halbjährig

- a) Der Auftragnehmer hat die **Auslastung der Fahrzeugkapazitäten** (Über- und Unterauslastungen) sowie eine **Schwachstellenanalyse halbjährlich zum 30.06. und 31.12.** zu melden (vgl. Anlage 19 Pönalekatalog und Anlage 21 Meldungen zu Fahrzeugauslastung und Reparaturen).
- b) Zusätzlich wird der Auftragnehmer jährlich jeweils im August vom Auftraggeber zu einem Schwachstellengespräch eingeladen. vgl. Anlage 19 Pönalekatalog und Anlage 21 Meldungen zu Fahrzeugauslastung und Reparaturen).
- c) Der Auftragnehmer hat Unfälle sowie die Beseitigung von Reparaturschäden an den von ihm eingesetzten Fahrzeugen, die im Rahmen der Verkehrsbedienung entstanden sind, halbjährlich zum 30.06. und 31.12. zu melden (vgl. Anlage 19 Pönale und Anlage 21 Meldungen zu Fahrzeugauslastung und Reparaturen).
- d) Die **Fahrzeugliste** gemäß Anlage 16 muss während der gesamten Vertragslaufzeit fortgeschrieben werden. Über Veränderungen ist der Auftraggeber **einen Monat im Voraus** zu informieren. Kurzfristige Änderungen sind nur mit Zustimmung des Auftraggebers möglich. Die Liste ist **mindestens einmal jährlich zum 31.12.** mit Stand Dezember vom Auftragnehmer unaufgefordert dem Auftraggeber vorzulegen.
- e) Jegliche Änderung bei den vom Auftragnehmer benannten Kontaktpersonen sind der Vergabestelle und dem Auftraggeber unverzüglich zu melden.
- f) Nach jeder Fahrplan-, Dienstplan- oder Umlaufänderung sind die aktualisierten Dienst- und Umlaufpläne dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.
- g) Bei geplanten Veränderungen im Einsatz von Subunternehmern sind die vom Auftraggeber beabsichtigen neu einzusetzenden Subunternehmer unverzüglich dem Auftraggeber zu melden. Der Meldung ist eine Kopie der Tariftreueerklärung beizufügen. Die Beauftragung und der Einsatz der neu einzusetzenden Subunternehmer kann erst nach Genehmigung des Auftraggebers erfolgen.

2.3 Fortschreibung der Fahrpläne

Bis zur Betriebsaufnahme sowie während der Vertragslaufzeit der hier ausgeschriebenen Verkehrsleistung können unvorhersehbaren Änderungen der betrieblichen und sonstigen Rahmenbedingungen – auch aufgrund von Änderungen der Anschlussbeziehungen und insbesondere durch geänderte Schulzeiten – eintreten.

Zu Beginn der Betriebslaufzeit sind vom Auftragnehmer innerhalb von 2 Monaten 2 Termine mit dem Auftraggeber einzuplanen, um eventuelle Startschwierigkeiten gemeinsam zu besprechen und zu beheben.

Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt der Auftragnehmer die Fahrpläne in Abstimmung mit dem Auftraggeber und unter Berücksichtigung der Regelungen zu Leistungsveränderungen weiter bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen an.

Der Auftragnehmer legt dem Auftraggeber bei dem jährlichen Schwachstellengespräch im August (vgl. hierzu Ziffer 2.2.2.2 b) eine Analyse möglicher Schwachstellen des aktuellen Fahrplanes vor und unterbreitet gleichzeitig entsprechende Anpassungsvorschläge.

2.4 Betriebsaufnahme

2.4.1 Fahrzeugbesichtigung vor Betriebsaufnahme

Alle für den Einsatz im Linienbündel Bad Dürkheim geplanten Fahrzeuge werden ab 2 Wochen vor Betriebsaufnahme durch Mitarbeiter des Auftraggebers besichtigt. Die Terminabstimmung mit dem Auftraggeber erfolgt 4 Wochen vor Betriebsaufnahme. Hierbei werden die Einhaltung der Fahrzeugvorgaben geprüft. Hierfür sind die Fahrzeuge am Betriebshof des Auftragnehmers nach Terminabsprache bereit zu stellen.

2.4.2 Verspätete Betriebsaufnahme

Wenn die Betriebsaufnahme dem Auftragnehmer nicht termingerecht möglich ist, wird neben dem Verlust des vereinbarten Entgelts eine Vertragsstrafe zu Lasten des Auftragnehmers fällig (siehe Verkehrsvertrag; Anlage 7).

2.5 Ersatzbeförderung

Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfalls ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Auftragnehmers zu gewährleisten. Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden.

Die Ersatzbeförderung gilt als ordnungsgemäß erbracht, wenn sich dadurch die Ankunft der Fahrgäste an ihrem gewünschten Zielort bei einer planmäßigen Gesamt-Reisedauer (innerhalb des VRN) von bis zu einer Stunde um nicht mehr als 30 Minuten, bei höheren Gesamt-Reisedauern (innerhalb des VRN) um nicht mehr als eine Stunde verlängert.

Bei Verspätungen, Anschlussverlusten und Fahrtausfällen aufgrund dem Auftragnehmer nicht zurechenbarer Ereignisse, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starken Schneefalls, Überschwemmung, örtlicher Veranstaltungen und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfalls, Einsatzes von Polizei, Rettungsdienst,

Feuerwehr usw. erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Der Auftragnehmer sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten.

2.6 Einsatz von Ersatzfahrzeugen

Der Auftragnehmer hat stets einen reibungslosen Betriebsablauf zu gewährleisten. Ersatzfahrzeuge im Busverkehr, die im Ausnahmefall und nur vorübergehend bei Störungen oder Fahrzeugausfällen eingesetzt werden, dürfen von der Fahrzeugliste abweichen, müssen aber den Anforderungen derselben Kategorie entsprechen wie das ausgefallene Fahrzeug (vgl. hierzu Kapitel 3) und deren Einsatzbereich ist vorab dem Auftraggeber mitzuteilen.

2.7 Fahrbetrieb

2.7.1 Fahrbarkeit und Pünktlichkeit

Der genaue Linienverlauf der ausgeschriebenen Linien sowie die genaue Haltestellenübersicht sind in Anlage 3 dieser Leistungsbeschreibung dargestellt. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber sämtliche Abweichungen vom vereinbarten Betriebsprogramm zu melden.

Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden. Alle Fahrten die mit einer max. Verspätung bis 4 Minuten durchgeführt werden gelten als pünktlich.

Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal vom Auftragnehmer detaillierte Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Diese müssen den vollständigen Fahrplan der vom Fahrer durchzuführenden Fahrten mit allen zu bedienenden Haltestellen nebst Informationen zu bestehenden Anschluss-Beziehungen, Wartezeit-Vorschriften, Anweisungen zur Beschilderung der Fahrt und ggf. durchzuführenden Ansagen enthalten.

Das digitale Kontrollgerät (Tachograph) ist bei Betriebsbeginn anhand der für die Pünktlichkeit maßgeblichen Funkuhr auf die Minute genau einzustellen.

Die in Kapitel 1.5 angegebenen Fahrlängen wurden durch den Auftraggeber erhoben und sind verbindlich.

Für nicht sofort erkennbare Abweichungen der Messgenauigkeit über eine Fehlertoleranz von 1 %, wird dem Auftragnehmer die Möglichkeit eingeräumt, innerhalb einer Ausschlussfrist bis zum Ende des ersten Betriebsjahres, geltend zu machen, dass bestimmte Fahrlängen fehlerhaft erhoben seien.

In diesem Fall wird der Auftraggeber die betroffenen Fahrlängen nacherheben lassen. Die hierbei anfallenden Kosten gehen insoweit zu Lasten des Auftraggebers, als sich die Vermutung des Auftragnehmers als richtig erweisen sollte und insoweit zu Lasten des Auftragnehmers, als sich dessen Vermutung als falsch erweisen sollte.

Sollten sich hierdurch Abweichungen gegenüber den in Kapitel 1.5 angegebenen Jahresfahrplankilometern ergeben, so werden diese wie eine bereits zur Betriebsaufnahme erklärte Leistungsänderung nach Kapitel 1.4 der Leistungsbeschreibung behandelt

2.7.2 Änderungen der Fahrpläne und Kommunikation der Beteiligten

Am letzten Schultag vor den Ferien sowie an den Tagen der Zeugnisausgabe hat der Auftragnehmer die Fahrpläne des Busverkehrs den Erfordernissen des Schulverkehrs anzupassen. Hierfür gelten folgende Regeln:

Alle ausgeschriebenen Fahrten des Linienbündels sind Fahrten nach § 42 PBefG und somit Linienverkehr.

Verstärkerfahrten (im Fahrplan mit der Verkehrsbeschränkung „S – an Schultagen“ ausgewiesen) können an den o.g. Tagen zu früheren Zeiten benötigt werden. Sie sind vom Auftragnehmer einzuplanen.

Bei Verstärkerfahrten im Regelfahrplan (z. B. nach Ende der 6. Schulstunde) die zur gleichen Uhrzeit und auf dem gleichen Linienweg verkehren, ist bei vorzeitigem Schulende nur ein Fahrzeug nötig.

Bei Fahrten mit unterschiedlichen Zielrichtungen kann je nach Linienverlauf auch die Reduktion von Fahrzeugen erfolgen (Linienbandbetrieb).

Würde ein Ausfall einer Fahrt einen Anschluss an den SPNV oder eine Lücke im Takt mit sich bringen, so ist diese Fahrt laut Fahrplan weiter zu erbringen.

Der Auftragnehmer hat für eine reibungslose Kommunikation mit dem Schulträger zu sorgen.

Alle Änderungen im Fahrplan, bei Sonderverkehren, bei Baustellen oder Fahrten an Ferien- und Feiertagen im Jahr sind vom Unternehmen zu planen.

Die Information erfolgt per Aushang in den Bussen, per App, im Internet auf der Seite des Verkehrsunternehmens und durch **rechtzeitige E-Mail an fahrplanticker@vrn.de**.

Hier kann die VRN GmbH kurzfristig reagieren und Meldungen in der Fahrplanauskunft zu den üblichen Bürozeiten veröffentlichen. Die Meldungen müssen prägnant und aussagekräftig sein, sie werden 1:1 veröffentlicht und sollten für den Fahrgast verständlich sein. Sie müssen mindestens folgende Informationen beinhalten:

- Betroffenes Verkehrsunternehmen
- Sachbearbeiter (Ansprechpartner, Firmen-Kontaktdaten)
- Ort (Strecke) der betroffenen Maßnahme (Änderung, Störung, Baustelle...)
- Datum u. Uhrzeit (hh:mm) der Maßnahme (von ... bis einschließlich – oder Intervalle)
- Betroffene Liniennummer im VRN (ggf. Alternative)
- Betroffene Haltestelle (ggf. von ... bis, ggf. Alternative), Verspätungsprognosen
- Eine kurze Textbeschreibung inkl. Grund der Änderung / Störung

Zusätzlich ist Kartenmaterial mit Erläuterung zu Umleitungsstrecken und Haltestellenänderungen hilfreich. Hierbei ist zu beachten, dass aus rechtlichen Gründen ausschließlich Kartenmaterial auf Basis von Openstreet Map (OSM)* veröffentlicht werden kann. (*<http://www.openstreetmap.de/>)

Mehr- oder Minderaufwendungen in der Betriebsleistung bei Baustellen, bei Sonderverkehren, am letzten Schultag vor den Ferien oder zur Zeugnisausgabe werden gemäß Kapitel 1.4 abgerechnet.

2.8 Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen

Der Auftragnehmer hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen. Dies gilt auch bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen wie beispielsweise durch die zuständigen Behörden bekannt gemachte Straßenarbeiten. Der Auftragnehmer ist für die Behebung der Betriebsstörungen direkt zuständig. Die Kosten für Planungen trägt der Auftragnehmer.

Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch den Auftragnehmer informiert. Insbesondere ist bei vorübergehenden Änderungen des Linienweges (z.B. wegen Straßenfestes o.Ä.) an allen Haltestellen der betroffenen Linie ein entsprechender Aushang vorzunehmen.

Bei nicht planbaren Betriebsstörungen ist der Auftraggeber über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen.

Zur Sicherung der vertragsgemäßen Durchführung des Betriebes hat der Auftragnehmer ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen unter Berücksichtigung der Vorgaben in Kapitels 2.6 ermöglicht.

Sofern dem Auftragnehmer die Durchführung des Betriebes kurzfristig nicht möglich ist, teilt er dies dem Auftraggeber umgehend mit. Der Auftraggeber ist berechtigt Dritte mit der Durchführung der Verkehre zu beauftragen und die entstandenen Mehrkosten aufgrund der Nichtvorhaltung eines Notfall- und Störungsmanagements dem Auftragnehmer in Rechnung zu stellen.

Nicht erbrachte Leistungen sind dem Auftraggeber zu melden. Nicht erbrachte Leistungen werden nicht vergütet und führen im Verschuldensfall (vgl. hierzu Anlage 19 - Pönalekatalog) zusätzlich zu einer Vertragsstrafe gemäß Verkehrsvertrag.

Bei geplanten Straßensperrungen, absehbaren Fahrzeitverlängerungen durch Baumaßnahmen u.Ä. werden Ersatzfahrpläne durch den Auftragnehmer erarbeitet und mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Die Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, d.h. mindestens 1 Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses durch den Auftragnehmer an die örtliche Presse, an den Auftraggeber und an die Fahrgäste zu kommunizieren.

2.9 Echtzeitdaten

Die VRN GmbH will die Fahrgastinformation und die Anschlusssicherung weiter verbessern. Dazu trägt die Einbeziehung aktueller Informationen wesentlich bei. Aktuelle Informationen stehen hierfür Ist- und Prognosedaten aber auch für redaktionelle Ereignismeldungen mit Informationen zur Betriebslage und Störungsinformationen.

Die Prognosedaten werden in der Fahrplanauskunft bei der Berechnung von Reiseketten berücksichtigt und zur Abbildung aktueller Abfahrtszeiten an Haltestellen aufbereitet.

Ereignismeldungen werden auf allen erreichbaren Systemen (mobile Endgeräte, Internet, DFI, Indoor-DFI, ggf. auch über die (sozialen) Medien) zur Fahrgastinformation eingesetzt.

Zur verbundübergreifenden Fahrgastinformation werden diese Daten auch anderen Fahrgastinformationssystemen durchgeleitet (z.B. NVBW oder DB). Ebenso werden die Daten zur Fahrgastinformation über Open Service (Schnittstelle TRIAS, IP-KOM-ÖV, VDV431-2) und im offenen Standardformat GTFS (General Transit Feed Specification) bzw. GTFS Realtime zur Verfügung gestellt.

Zur Anschlusssicherung sind vom Auftragnehmer ANS-Daten gemäß VDV 453 zu senden, zu empfangen und zu verarbeiten. Im Falle fehlender oder unvollständiger Lieferung von Echtzeitdaten wird gemäß Anlage 19 – Pönalekatalog eine Vertragsstrafe erhoben.

Dem Auftragnehmer werden für die Übermittlung der Echtzeitdaten zwei Optionen angeboten:

1. der Auftragnehmer setzt ein eigenes Echtzeitsystem ein (Option 1) oder
2. der Auftragnehmer lässt sich an das Echtzeitsystem des VRN anschließen (Option 2).

Option 1: Mit eigenem Echtzeitsystem (RBL-/ITCS-/Regio-RBL-/RBLlight-System)

Der Auftragnehmer hält selbst ein eigenes Echtzeitsystem vor. Es sollte in allen wesentlichen Punkten die Qualitätsanforderungen der Klassifizierung "Standard" erfüllen. Es muss den Anforderungen aus der VDV-Schrift 730 (Qualitätsanforderungen zur DFI-Versorgung) hinsichtlich der Aktualität der Telegramme von Standardsystemen genügen. Die Ausrüstung der Fahrzeuge muss zur Anzeige von Anschlussinformationen geeignet (rückkanalfähig) sein.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur unmittelbaren, aktuellen und rechtfreien Bereitstellung der Soll-, Ist- und Prognosedaten aus diesem System nach den Vorgaben der jeweils aktuellen Fassung der VDV-Normen 452 – 454 und 730. Weiterhin verpflichtet er sich zur Bereitstellung der aktuellen Metadaten für die Linien-, Richtungs- und Haltestellenzuordnung. Diese Daten stehen dem VRN kostenlos zur Verfügung.

Option 2: Anschluss an das Echtzeitsystem des VRN

Der Auftragnehmer hält selbst kein (geeignetes) Echtzeitsystem vor.

Der Auftragnehmer stattet die eingesetzten Fahrzeuge so aus, dass sie ihre Positionsdaten (GPS-Koordinaten) unmittelbar an das Echtzeitsystem des VRN übermitteln.

Zur Entlastung des Fahrpersonals und der Berechnung von Übernahmeverspätungen sind in diesem Fall auch die Umlaufdaten (fahrzeugbezogene zeitliche Abfolge der Fahrten) dem VRN zur Verfügung zu stellen.

Die Daten werden vom VRN zu Prognosedaten aufbereitet und stehen dem VRN uneingeschränkt zur Fahrgastinformation und Anschlusssicherung zur Verfügung.

Falls gewünscht, werden die notwendigen Geräte zur Ortung der Fahrzeuge und zur Information des Fahrers von Seiten der VRN GmbH für eine Jahresmiete von 500.- € (zzgl. Gebühren für den Mobilfunk ca. 29.- €/Monat) zur Verfügung gestellt.

Anschlusssicherung: Ist dem Auftragnehmer bei gemeinsam bedienten Haltestellen keine personalbediente Disposition möglich, erfolgt eine automatisierte Anschlussinformation nach vordefinierten Regeln, die dem Fahrer durch das Echtzeitsystem des VRN übermittelt wird. Siehe auch Anlage 13.

Mit Abgabe seines Angebots hat der Bieter verbindlich anzugeben, welche Option er bezüglich der Übermittlung der Echtzeitdaten wählt.

Verfügt der Auftragnehmer selbst über Ereignismeldungen in digitaler Form, leitet er sie dem VRN analog den Fahrtdaten zu. Für diese Informationen ist derzeit kein einheitliches Format definiert, es genügt deshalb, wenn der Auftragnehmer die Informationen in der Form zur Verfügung stellt, in dem sie ihm vorliegen. Innerhalb der Vertragslaufzeit wird der VRN ein Ereignismanagementsystem einführen, welches vom Auftragnehmer verbindlich zu nutzen ist. Dieses Redaktionssystem vereinfacht und beschleunigt Ereignismeldungen zur Fahrgastinformation. Das Redaktionssystem ist von jedem internetfähigen PC/Tablet/Smartphone erreichbar und bedienbar. Der Auftragnehmer verpflichtet sich grundsätzlich zur Teilnahme und der Kommunikation aktueller Ereignisse über dieses System.

Der VRN ist berechtigt, die Daten zum Zweck der kostenlosen Fahrgastinformation an Betreiber von Drittsystemen weiterzugeben (z.B. an die Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg, die Deutschen Bahn, etc).

2.10 Fahrradmitnahme

Auf allen Fahrten des Linienbündels Bad Dürkheim ist eine kostenlose Fahrradmitnahme montags bis freitags vor 6.00 Uhr und nach 9.00 Uhr, sowie samstags, sonntags und an Feiertagen ganztägig zuzulassen. Vorrangige Beförderung erfahren jedoch stets Fahrgäste im Rollstuhl, mit Rollatoren und Kinderwagen. Bei Kapazitätsengpässen entscheidet allein das Fahrpersonal. Die Mitnahme ist bei Kleinbussen ausgeschlossen.

2.11 Anforderungen zum Einsatz automatischer Fahrgastzählensysteme AFZS

Die Ermittlung von Fahrgastzahlen und der Verkehrsleistung als Datengrundlage zu Planungszwecken und statistischen Auswertungen, sowie als Grundlage für die Erlösaufteilung im Rahmen der Einnahmearbeitungsregelung erfolgt über eine kontinuierliche Zählung der Fahrgäste in Form einer Stichprobe mittels Automatischer Fahrgastzählensysteme (AFZS) in den Fahrzeugen.

Bzgl. des Einsatzes von AFZS sind die Rahmenbedingungen für die AFZS Anforderungen gemäß Anlage 27 Anhang 1 und 2 durch den Auftragnehmer einzuhalten sowie bei der Erstellung seines Angebots zu berücksichtigen und einzukalkulieren.

Des Weiteren erklärt sich der Auftragnehmer bei Angebotsabgabe bereit, den in Anlage 27 Anhang 3 beigefügten Vertrag zur Bereitstellung und Nutzung des AFZS-Hintergrundsystems mit dem Auftraggeber verbindlich abzuschließen.

3 Anforderungen an die Fahrzeuge

Grundsätzlich haben alle eingesetzten Fahrzeuge dem gültigen StVG, der StVO und StVZO (insbesondere § 35), dem PBefG und der BOKraft sowie den Unfallverhütungsvorschriften für Omnibusse im Linienverkehr zu entsprechen. Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem und fahrbereitem Zustand befinden und den jahreszeitlichen Witterungsverhältnissen entsprechend ausgerüstet sein. Die vorgeschriebenen Steuerungselemente und Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.

Die vom Auftragnehmer vorgesehenen Fahrzeuge für einzelne Linien oder einzelne Fahrten müssen die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Verkehrsleistungen uneingeschränkt befahren können. Die Fahrzeuge müssen hinsichtlich ihrer Motorisierung den Anforderungen des Verkehrs entsprechen und die vorgegebenen Fahrplanzeiten einhalten können. Die Fahrbarkeit mit den vom Auftragnehmer vorgesehenen Fahrzeugen ist daher vor Betriebsaufnahme durch Testfahrten zu überprüfen. Der Auftragnehmer legt spätestens 1 Monat vor Betriebsaufnahme dem Auftraggeber einen Bericht über die Testfahrten vor.

Im Fahrplan werden die einzelnen Fahrten in der Kopfzeile mit der jeweiligen Fahrzeugkategorie A oder B ausgewiesen. Die eingesetzten Fahrzeuge haben entsprechend dieser Kategorisierung differenzierten Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen zu entsprechen, die im Folgenden näher erläutert sind.

Alle Fahrten im Linienbündel Bad Dürkheim die im Fahrplan keine besondere Bemerkung in der Hinweiszeile haben, sind mindestens mit einem Solofahrzeug durchzuführen.

3.1 Fahrzeugliste; Reservefahrzeuge

Zusätzlich zu den Fahrzeugen in der normalen Umlaufplanung sind folgende Reservefahrzeuge in die Fahrzeugliste aufzunehmen:

- 1 Solobus Kat. A
- 1 Midibus Kat. A
- 1 Solobus Kat. B

Diese Reserve dient ausschließlich für kurzfristige Ausfälle, z.B. infolge von Unfällen. Grundsätzlich haben die Auftragnehmer bei der Dimensionierung der Fahrzeugflotte eigenständig die notwendige Fahrzeugreserve für normale Ausfälle wie beispielsweise für die regelmäßige Instandhaltung oder Hauptuntersuchung einzuplanen. Diese Reservefahrzeuge sind in der Fahrzeugliste (Anlage 16) gesondert auszuweisen.

3.2 Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen

3.2.1 Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A und B

3.2.1.1 Technische Merkmale:

- Im Fahrgastraum sind an jeder vorhandenen vertikalen Haltestange funktionsfähige, gut erreichbare Haltewunschtasten anzuordnen. Die Farbgestaltung der Haltewunschtasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar).
- Die Fahrzeuge sind mit einer aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbaren Anzeige "Wagen hält" auszustatten.

- Ein Bordmikrofon für Ansagen an die Fahrgäste im Wageninneren muss vorhanden sein.
- Die Fahrzeuge sind mit einer Haltestellenbremse (Türsicherung) auszustatten.
- Es muss eine ausreichende und blendfreie Innenraumbelichtung vorhanden sein. Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.
- Es muss mindestens ein Gerät zur Fahrscheinentwertung an der vorderen Tür vorhanden sein.
- Die Verkehrsgeometrie erfordert eine Ausstattung ohne Außenschwenk- oder Schwenkschiebetüren

3.2.1.2 Ausstattung und Fahrgastkomfort:

Vertikale Haltestangen:

- Im Fahrgastraum sind mindestens im Abstand von zwei Sitzreihen, jedoch nur auf einer Gangseite, vertikale Haltestangen anzubringen.
- Eine Ausnahme bilden Sitzreihen, an denen Fahrgastsitzplätze gegenüber angeordnet sind (z. B. zwei Sitze in Fahrtrichtung und zwei entgegen der Fahrtrichtung). Hier sind an beiden Sitzreihen vertikale Haltestangen anzubringen, um zusätzliche Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste anzubieten.
- An den Fahrgastsitzen, an denen keine Haltestangen vorhanden sind, sind gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten, die von den im Gang stehenden Fahrgästen gut erreicht werden können.

Horizontale Haltestangen:

- Längs des Ganges ist mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe vorzusehen, an der Halteschlaufen anzubringen sind (1 Schlaufe je Sitzreihe).
- Für den Fall, dass die horizontale Haltestange im vorderen Bereich des Fahrzeuges (bis Tür 2) unter 1,85m vom Boden des Ganges entfernt ist, können vertikale Haltestangen entfallen.

Sitze und Sitzpositionen:

- Es sind keine Sitze längs zur Fahrtrichtung zulässig (hierzu zählen auch Kommunikationsecken). Eine Ausnahme bilden die als Not- oder Klappsitze gekennzeichneten Fahrgastplätze. Der Einbau ist zwingend erforderlich, wenn von der Sondernutzungsfläche aus kein Fahrgastplatz barrierefrei erreichbar ist.
- Die Fahrgastsitze sind mit Polster und Stoffbezügen in einem einheitlichen Design zu versehen.
- Es ist ein Mindestsitzabstand von 700 mm einzuhalten (Sitzabstand bei Reihenbestuhlung laut VDV-Schrift 230 "Rahmenempfehlung für Niederflur-Linienbusse, Teil B, Nr. 2.01 Bestuhlungsplan")
- Ausgewiesene Fahrgastsitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Türnähe (mindestens 2 Fahrgastsitzplätze für Schwerbehinderte sind als solche eindeutig zu kennzeichnen, z.B. Scheibenpiktogramm in Augenhöhe stehender Fahrgäste) sind einzurichten. Diese Fahrgastsitzplätze sollen im Bereich des Fahrzeugführers angeordnet sein. Behindertenplätze müssen durch gut sichtbare und kontrastreich gestaltete Aufkleber kenntlich gemacht werden.
- Im Innenraum sind Sitze, Haltestangen, Einbauten (z.B. Abfallbehälter), Wände und Böden kontrastierend zueinander zu gestalten.

Belüftung:

- Es sind ausreichende Belüftungsmöglichkeit im Fahrgastraum und am Fahrerplatz zu gewährleisten
- Es muss eine Notausstiegsluke vorhanden sein, die auch zur Belüftung des Fahrzeuges genutzt werden kann (bei Fahrzeugen der Kategorie A nur bei Ausfall der Klimaanlage)
- Die Fahrzeuge sind entweder mit 4 Klappfenstern oder mit 2 Klappfenstern und 2 Dachluken auszustatten, um eine ausreichende Belüftungsmöglichkeit zu erreichen

Sonstiges:

- Es ist mindestens ein Abfallbehälter im Bereich der hinteren Tür, der an den Haltestangen anzubringen ist.
- Zwischen der Tür am Fahrerplatz und der Tür in der Fahrzeugmitte muss ein podestloser Durchgang (stufenloser Mittelgang einschließlich Sondernutzungsfläche) vorhanden sein.

3.2.1.3 Umweltstandards:

- In Abhängigkeit von den gesetzlichen Vorschriften und vom Zeitpunkt der Erstzulassung des Fahrzeuges hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass die jeweils gültigen EURO-Normen erfüllt werden.
- Eine Motorraumkapselung zur Dämpfung der Fahrgeräusche muss vorhanden sein. Für Fahrzeuge, bei denen bauartbedingt eine Motorraumkapselung nicht möglich ist, wird zur Fahrgeräuschdämmung eine Begrenzung der Dezibelzahl auf 80 dB (A) nach § 49 STVZO gefordert.

3.2.1.4 Kommunikation und Beschilderung:

- Das VRN-Logo ist an jedem im Linienbündel Bad Dürkheim eingesetzten Bus gut sichtbar an der Front, neben oder auf jeder Tür und am Heck anzubringen. Dem Auftragnehmer werden die Logos als Aufkleber für die Fahrzeuge von der VRN GmbH zur Verfügung gestellt.
- Die Fahrzeuge dürfen nicht mit Logos, Banderolen oder ähnlichem im Design anderer Verbünde ausgestattet sein.
- Linienbeschilderung außen (freiprogrammierbare, alphanumerische LED- oder Vollmatrix-Anzeige) bei Dunkelheit beleuchtbar und mit einer Nachlaufzeit von 10 Minuten. Fahrzeugfront: Liniennummer, Fahrtziel; Einstiegsseite: Liniennummer, Fahrtziel; Fahrzeugheck: Liniennummer. Alle Linienbeschilderungen sind in ihrer Farbigkeit kontrastreich und entsprechend groß zu gestalten. Die Festlegung der Beschriftungsinhalte erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber. An der Fahrzeugfront sind mindestens die Zielgemeinde und die Endhaltestelle anzuzeigen.
- Das Schulbus-Symbol darf nicht angezeigt werden, da es sich bei allen Leistungen um öffentliche Linienverkehre handelt.

3.2.1.5 Wartung und Sauberkeit

- Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Auftragnehmers.

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten. Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden. Er hat dem Auftraggeber auf sein Verlangen hin die Prüfbücher nach § 29 StVZO Anlage VIII zur Einsicht vorzulegen.
- Anzeigen zur Tür-Automatik, Zielanzeige, Funkanlage, Fahrscheindrucker, Fahrscheinentwerfer, Lautsprecheranlage, Haltewunschtaaste und "Wagen hält" müssen stets funktionstüchtig und einsatzbereit sein. Bei Defekt erfolgt ein zügiger Austausch des Gerätes oder Fahrzeuges - spätestens bis 12 Stunden nach Bekanntwerden des Schadens. (vgl. hierzu Anlage 19)
- Zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und entfernbar Schmierereien des Vortags sind bis spätestens Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.
- Alle eingesetzten Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Fahrgästen und Fahrpersonal ist das Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet und wird gemäß Anlage 19 pönalisiert. Dies gilt ebenfalls bei Pausenzeiten und bei Leerfahrten.
- Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche sind unverzüglich - soweit möglich - bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen. (vgl. hierzu Anlage 19) Auf den Fahrzeugen sind entsprechend Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel vorzuhalten, damit das Fahrpersonal die genannten punktuellen Reinigungsmaßnahmen durchführen kann.
- Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen, hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit (z.B. in der nächsten Wendepause) unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. (vgl. hierzu Anlage 19) Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn geleert. Während des Betriebes ist durch etwaige Zwischenleerungen sicherzustellen, dass die Abfallbehältnisse nicht überlaufen.
- Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen 2 Wochen zu beseitigen. Kaugummi, Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen 7 Tagen nach Bekanntwerden zu beheben. (vgl. hierzu Anlage 19)
- Die Aushänge und Anbringungen des Auftraggebers bzw. Verkehrsverbundes müssen unbeschädigt sein. Bei Beschädigung oder Beschmierung der Aushänge und Anbringungen sind diese unverzüglich zu erneuern. (vgl. hierzu Anlage 19)
- Sicherheitsmängel und Beanstandungen die gegen die gesetzlichen Vorgaben verstoßen müssen innerhalb von 2 Wochen beseitigt sein. (vgl. hierzu Anlage 19)

Neben der zügigen Beseitigung von Unfall- und Vandalismus-Schäden (z.B. verkratzte Scheiben) und einer gewissenhaften Reinigung dürfen die Fahrzeuge zur Wahrung eines gepflegten Auftrittes keine übermäßigen Gebrauchsspuren und Verschleißerscheinungen aufweisen. Außen sind Rostspuren zu beseitigen. Stumpfe, ausgebleichte Lackstellen sind auszubessern.

Sobald die vom Auftragnehmer eingesetzten Fahrzeuge das festgelegte maximale Höchstalter erreichen, sind sie durch neuere Fahrzeuge zu ersetzen. Die Fahrzeugliste (vgl. Kapitel 2.2.1 c) ist vom Auftragnehmer in diesem Fall unverzüglich zu aktualisieren.

Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Auftragnehmers für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Auftraggeber berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Vertragsbestimmungen, kann der Auftraggeber verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung von Betriebsleistungen nach diesem Vertrag eingesetzt werden darf.

3.2.2 Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A

Folgende zusätzliche Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen sind beim Einsatz der Fahrzeuge in Kategorie A einzuhalten (vgl. Anlage 25):

- Je ein Meldetaster in passender Höhe für einen Rollstuhlfahrer müssen im Bereich der Sondernutzungsfläche und außen vor Tür 2 beim Solo-Bus vorhanden sein
- Die Anforderungstaster außen sind kontrastreich zu gestalten und von Werbung freizuhalten.
- Es ist ein Klapprahmen im DIN-A3 Hochformat hinter der Fahrerkabine anzubringen, um Aushänge und Informationen des VRN bzw. des Auftraggebers anzubringen.
- Über der Sondernutzungsfläche ist der entsprechende Liniennetzplan in einem DIN A2 Klapprahmen anzubringen.

Fahrzeugalter	
Maximales Höchstalter eines jeden eingesetzten Fahrzeuges während der Vertragslaufzeit (Bezugsgröße: Erstzulassung)	10 Jahre
Maximales Durchschnittsalter der gesamten eingesetzten Fahrzeugflotte während der Vertragslaufzeit (Bezugsgröße: Erstzulassung)	6 Jahre
Technische Merkmale	
Sofern ein Bieter die gesamte mit Fahrzeugen der Kategorie A zu betreibende Verkehrsleistung (Regelangebot ohne Schülerverkehr) mit Neufahrzeugen anbietet, entfällt das Erfordernis der Einhaltung des Durchschnittsalters von 6 Jahren für die Fahrzeuge der Kategorie A. Dies soll es ermöglichen, eine für das Bündel neu angeschaffte Fahrzeugflotte über die gesamte Vertragslaufzeit ohne Ersatzinvestition einsetzen zu können.	
Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A	
Fahrzeugtyp und Platzangebot	<p><u>Niederflur-Solobus</u> (bis 15 Meter): Mindestens 30 Fahrgastsitzplätze</p> <p><u>Niederflur-Midibus</u> (bis 11 Meter): Mindestens 25 Sitzplätze</p> <p>In der Kategorie A sind Low-Entry Fahrzeuge erlaubt!</p>
Motorleistung	Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie der Fahrplanvorgaben
Türen	<p>Standardbus: Zwei Türen, davon eine mit einer lichten Durchgangsbreite von 1.250 mm (+/- 50 mm)</p> <p>Midibus: Zwei Türen, davon eine mit einer lichten Durchgangsbreite von 1.250 mm (+/- 50 mm)</p>
Ein- und Ausstieg	<p>Es ist eine Rampe oder ein Hublift für mobilitätseingeschränkte Personen an der doppelt breiten Tür mit direktem Zugang zum Stehperron (Sondernutzfläche) vorzuhalten. Diese/r ist an den Haltestellen auf Anforderung durch mobilitätseingeschränkte Personen einzusetzen</p> <p>Taktile Haltestangen an den Türen</p>
Sicherheit	Fensterschutzstange oberhalb der Fensterbrüstung im Bereich des Perrons
Fahrgastkomfort	
Sondernutzungsflächen, Stehperron	Ausgewiesene Sondernutzungsfläche mit Einstiegshilfe für Rollstühle/Kinderwagen nach VDV-Richtlinie 230 im Bereich der 2. Tür (Befestigungsmöglichkeit für Rollstühle/Kinderwagen oder Ähnlichem (z.B. Gurte), eine Rückenstütze im Bereich des Perrons
Heizung/ Klimatisierung	Klimaanlage im Fahrgastraum und gesonderte Fahrerplatzklimatisierung mit mind. 26 kW, Heizung (Fahrgastraum und Fahrerplatz) oder Klimaanlage mit Heizungsmöglichkeit, Die Anforderungen an den Betrieb der Klimaanlage müssen den Regelungen der VDV-Richtlinie 230 (oder vergleichbar) entsprechen. Die Klimaanlage muss regelmäßig gewartet werden.
Vertrieb und Kommunikation	
Fahrgastinformation im Fahrzeug	<p>Akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher sowie optische, digitale Anzeige der nächsten Haltestelle</p> <p>Die Inhalte der Fahrgastinformation sind mit dem Auftraggeber abzusprechen</p>
Vertrieb	Fahrkartenverkauf durch den Fahrer im Fahrzeug mit allen Bartarif-Fahrscheinarten des VRN

3.2.3 Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie B

Folgende definierte Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen sind beim Einsatz der Fahrzeuge in Kategorie B einzuhalten. Eine Ausstattung über die Qualität der Mindestanforderungen hinaus ist jederzeit zulässig:

Fahrzeugalter	
Maximales Höchstalter eines jeden eingesetzten Fahrzeuges während der Vertragslaufzeit (Bezugsgröße: Erstzulassung)	20 Jahre
Technische Merkmale	
Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie B	
Fahrzeugtyp und Platzangebot	<u>Niederflur-Solobus</u> (bis 15 Meter): Mindestens 30 Fahrgastsitzplätze In Kategorie B sind Low-Entry Fahrzeuge erlaubt!
Motorleistung	Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie der Fahrplanvorgaben
Türen	Standardbus: Zwei Türen, davon eine mit einer lichten Durchgangsbreite von 1.250 mm (+/- 50 mm)
Ein- und Ausstieg	Es ist eine Rampe oder ein Hublift für mobilitätseingeschränkte Personen an der doppelt breiten Tür mit direktem Zugang zum Stehperron (Sondernutzfläche) vorzuhalten. Diese/r ist an den Haltestellen auf Anforderung durch mobilitätseingeschränkte Personen einzusetzen
Sicherheit	Fensterschutzstange oberhalb der Fensterbrüstung im Bereich des Perrons
Fahrgastkomfort	
Sondernutzungsflächen, Stehperron	Ausgewiesene Sondernutzungsfläche mit Einstiegshilfe für Rollstühle/Kinderwagen nach VDV-Richtlinie 230 im Bereich der 2. Tür (Befestigungsmöglichkeit für Rollstühle/Kinderwagen oder Ähnlichem (z.B. Gurte), eine Rückenstütze im Bereich des Perrons
Heizung/ Klimatisierung	Klimaanlage im Fahrgastraum und gesonderte Fahrerplatzklimatisierung mit mind. 20 kW, Heizung (Fahrgastraum und Fahrerplatz) oder Klimaanlage mit Heizungsmöglichkeit, Die Anforderungen an den Betrieb der Klimaanlage müssen den Regelungen der VDV-Richtlinie 230 (oder vergleichbar) entsprechen. Die Klimaanlage muss regelmäßig gewartet werden.
Vertrieb und Kommunikation	
Fahrgastinformation im Fahrzeug	Akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher sowie optische, digitale Anzeige der nächsten Haltestelle Die Inhalte der Fahrgastinformation sind mit dem Auftraggeber abzusprechen
Vertrieb	Fahrkartenverkauf durch den Fahrer im Fahrzeug mit allen Bartarif-Fahrscheinarten des VRN

In Anlage 26 findet sich eine nachrichtliche Zusammenfassung der Fahrzeugvorgaben. Die einzuhaltenden Fahrzeugvorgaben ergeben sich aus den einzelnen Kapiteln.

3.3 Verzögerungen bei der Beschaffung von Neufahrzeugen

Der Auftraggeber gestattet in Ausnahmefällen auf schriftlichen Antrag vom Auftragnehmer den vorübergehenden Einsatz von Fahrzeugen der Kategorie B bis zur Auslieferung von zum Betriebsstart eventuell angebotener Neufahrzeuge, sofern der Auftragnehmer verbindlich nachweisen kann, dass die Neufahrzeuge unverzüglich nach Zuschlagserteilung bestellt wurden und die Lieferfrist 6 Monate nicht überschreitet.

3.4 Einsatz von Elektrofahrzeugen

Ziel des Auftraggebers sowie der Vergabestelle ist es, während der Vertragslaufzeit zu prüfen, ob für ausgewählte Linien im Linienbündel Bad Dürkheim der Einsatz von Elektrofahrzeugen in Frage kommt.

Hierzu wird der Auftraggeber in Zusammenarbeit mit der Vergabestelle und dem ausgewählten Bieter ein konkretes Umsetzungskonzept unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Fördermöglichkeiten sowie der für den Einsatz solcher Fahrzeuge zusätzlichen erforderlichen Infrastruktur entwickeln.

Bei positivem Beschluss des Umsetzungskonzeptes durch den Auftraggeber, soll der Einsatz von Elektrofahrzeugen ab dem nächstmöglichen Betriebsjahr erfolgen.

Es werden alle Kosten ersetzt, die nachweislich mit der Umstellung auf Elektrofahrzeuge verursacht wurden. Voraussetzung ist in jedem Fall, dass vor der Entscheidung über die Einzelmaßnahmen eine Kostenfreigabe durch den Auftraggeber erfolgt.

4 Vertrieb

Die Einnahmenverantwortung liegt beim Auftraggeber.

Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Auftragnehmers. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des VRN-Verbundtarifes inklusive der Übergangstarife zu den Nachbarverbänden anzubieten. Ausgenommen davon sind lokale Tarife des Bartarifes, die vor Ort nicht genutzt werden können (z.B. Quadrate Ticket, Nachtbusticket Kaiserslautern, Sondertarife der Stadtbusverkehre). Die Anforderungen an die Fahrscheine und die Geräte zur Fahrscheinentwertung sind der Anlage 7 der Satzung für einen einheitlichen Verbundtarif im VRN zu entnehmen. (vgl. Anlage 8) Die aktuellen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VRN sind anzuwenden und sind in Anlage 17 beigefügt.

Der Fahrkartenvertrieb im Busverkehr erfolgt in jedem Fahrzeug über ein vom Fahrer zu bedienendes elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät. Bei Ausfall eines Gerätes ist vom Auftragnehmer in jedem Fahrzeug ein ausreichendes Kontingent an Notfahrscheinen vorzuhalten, die ebenfalls den Anforderungen der Anlage 7 der Satzung für einen einheitlichen Verbundtarif im VRN entsprechen. (vgl. Anlage 8)

Die auf den Fahrzeugen erzielten Kasseneinnahmen sind monatlich zu dokumentieren und bis spätestens dem 5. Kalendertag nebst einer umfassenden Dokumentation an den Auftraggeber weiterzuleiten. Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, die ordnungsgemäße Erfassung der Kasseneinnahmen extern überprüfen zu lassen.

4.1 Fahrausweiskontrolle

Zur Kontrolle der Fahrausweise sind die Grundsätze der Anlage 8 der Satzung für einen einheitlichen Verbundtarif im VRN anzuwenden. Der Auftragnehmer hat dabei permanente Einstiegskontrollen durch das Fahrpersonal durchzuführen, soweit dadurch die Fahrplanstabilität nicht beeinträchtigt wird.

Damit obliegt dem Auftragnehmer die Entscheidung den Vordereinstieg situationsbedingt mit Fahrkartenkontrolle anzuordnen.

Wir verweisen in dem Zusammenhang auf folgende Regelungen:

§ 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

*(3) Über den Ausschluss von der Beförderung entscheidet das Personal. Auf seine Aufforderung sind das Fahrzeug bzw. die Betriebsanlagen zu verlassen.
sowie*

§ 6 Beförderungsbedingungen

2) Für den Kauf und die Entwertung der Fahrausweise gilt Folgendes:

1. Fahrausweise sind grundsätzlich vor Fahrtantritt zu kaufen und ggf. zu entwerten, sofern nicht ausdrücklich der Fahrausweisverkauf bzw. die Fahrausweisentwertung in den Fahrzeugen gestattet ist.

(4) Kommt der Fahrgast seinen Pflichten nach den Absätzen (2) und (3) trotz Aufforderung nicht nach, kann er von der Beförderung ausgeschlossen werden; die Pflicht zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nach §9 bleibt unberührt.

5 Marketing

5.1 Werbeaktionen der VRN GmbH

Der Auftragnehmer unterstützt Werbeaktionen der VRN GmbH, indem er Plakate und Tarif- oder Freizeitbroschüren etc., die er von der VRN GmbH kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen auslegt bzw. anbringt (**keine Fensterbeklebung**).

Der Auftragnehmer gestattet der VRN GmbH bzw. Dritten, die von der VRN GmbH dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Marketing-Aktionen in den Fahrzeugen durchzuführen.

5.2 Außenwerbung an den eingesetzten Fahrzeugen

Eine Außenwerbung am Fahrzeug und Werbung im Innenraum von und für Dritte ist nur in Abstimmung mit dem Auftraggeber zulässig. Die Zustimmung wird insbesondere versagt, wenn die Werbung zum merklichen Verkleben der Fensterflächen und damit zu einer Sichtbehinderung führt oder die Wahrnehmbarkeit der Fahrgastinformationen beeinträchtigt. Die Werbegegenstände dürfen in keinem Widerspruch zu den Geschäftsinteressen des Verkehrsverbundes stehen, müssen politisch und religiös neutral sein und müssen berücksichtigen, dass die Busse hauptsächlich von Kindern und Jugendlichen genutzt werden. Es darf deshalb z.B. nicht für Alkoholika, Tabakwaren und in freizügiger Darstellung von Körpern geworben werden. Außerdem legen die Auftraggeber insgesamt Wert auf ein die Fahrgäste ansprechendes Erscheinungsbild der Busse. Die vorzunehmende Einzelfallprüfung wird sich an diesen Leitlinien orientieren.

Die Werbefläche an den Fahrzeugen steht vorrangig den Stadtwerken und der Stadt Bad Dürkheim zur Verfügung. Sollten die Stadtwerke oder die Stadt Werbung auf einem Fahrzeug veranlassen, so sind diese für die Herstellung der gewünschten Folie zuständig, das Bekleben wird vom Auftragnehmer übernommen. Die Stadtwerke bzw. Stadt wirbt mietfrei auf den Bussen des Linienbündels Bad Dürkheim.

5.3 Erstellung eines schematischen Liniennetzplanes

Die VRN GmbH erstellt gemeinsam mit dem Auftragnehmer einen schematischen Liniennetzplan für das Linienbündel inkl. aller ausbrechenden Linien, angedeutete Linien aus anderen Bündeln, die bündelübergreifend gleiche Haltestellen anfahren und den SPNV-Linien.

Die jeweiligen Liniennetzpläne sind in allen Fahrzeugen der Kategorie A des Linienbündels in DIN A2 über der Sondernutzungsfläche anzubringen.

Die Kosten für die digitale Erstellung des Liniennetzplanes werden von der VRN GmbH übernommen. Weitere Inhalte des Liniennetzplanes sind während der Erstellung mit der VRN GmbH abzustimmen.

Die Dateien werden dem Auftragnehmer von der VRN GmbH kostenlos zur Verfügung gestellt. Der Druck der Liniennetzplanaushänge für die Fahrzeuge (DIN A2) und für die Haltestellenaushänge (DIN A 3) wird vom Auftragnehmer selbst auf eigene Kosten beauftragt.

6 Personal

6.1 Personalübernahme

Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen seines Angebotes, im Falle der Zuschlagserteilung den in Anlage 14 anonym aufgelisteten Fahrerinnen und Fahrern (im Betrieb des Linienbündels mindestens mit 70% der regulären Arbeitszeit eingesetztes Fahrpersonal) des bisherigen Auftragnehmers ein Einstellungsangebot zum Betriebsstart des Linienbündels zu unterbreiten.

Der neue Arbeitsvertrag ist unbefristet und ohne Probezeit abzuschließen. Grundlage des Einstellungsangebotes müssen die im Unternehmen des Auftragnehmers für die übrige Belegschaft geltenden tarifvertraglichen und in Betriebsvereinbarungen geregelten Konditionen sein, die mindestens den in Kapitel 6.2 „Tariftreue“ vorgegebenen Mindeststandards zu entsprechen haben. Für die Dauer des Verkehrsvertrages sind die betroffenen Mitarbeiter zu mindestens 70 % im Linienbündel Bad Dürkheim bzw. in unmittelbar angrenzenden Linienbündeln einzusetzen.

Sofern der im übernehmenden Unternehmen praktizierte Tarifvertrag die Höhe des Entgeltes sowie die Zahl der Urlaubstage von der Dauer der Betriebszugehörigkeit abhängig gestaltet, muss der neue Anstellungsvertrag vorsehen, dass die Betriebszugehörigkeit beim Altbetreiber im Rahmen der entgeltlichen Eingruppierung und Urlaubsgewährung wie eine Betriebszugehörigkeit im übernehmenden Unternehmen gewertet wird.

Mit der Zuschlagserteilung wird die Vergabestelle den Altbetreiber um die kurzfristige Übermittlung der Adressdaten der in Anlage 14 anonym aufgelisteten Fahrerinnen und Fahrern an den Neubetreiber bitten und hierzu eine Frist von einer Woche setzen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen wird der Altbetreiber bei den betroffenen Mitarbeitern eine Einverständniserklärung vor der Weitergabe der Adressdaten an den Neubetreiber einholen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich nach Zugang der Liste mit den Namen der Mitarbeiter innerhalb einer Woche ein Einstellungsangebot an diese Mitarbeiter zu übersenden. Den begünstigten Mitarbeitern ist eine Frist von 3 Wochen ab Versand des Einstellungsangebotes zu gewähren, innerhalb dieser Frist muss das Anstellungsangebot sowie der unterschriebene Arbeitsvertrag beim neuen Auftragnehmer eingegangen sein. Diese Fristen können nach vorheriger Absprache mit dem Auftraggeber an Urlaubszeiten und Ähnliches angepasst werden.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass vom neuen Auftragnehmer nur denjenigen Mitarbeitern ein Angebot unterbreitet werden darf, welche der Adressdatenfreigabe zugestimmt haben.

6.2 Tariftreue

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Bestimmungen des Tariftreuegesetzes Rheinland-Pfalz sowohl im Hinblick auf die Einhaltung des ortsüblichen Tarifes als auch im Hinblick auf die Einhaltung des Mindestlohnes zu erfüllen und dies durch Einreichen der Anlage D separat zu bestätigen. Dies umfasst auch das Personal von Unterauftragnehmern.

Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite des Landes Rheinland-Pfalz unter <https://lsjv.rlp.de/de/unsere-aufgaben/arbeit/landestariftreuegesetz-lttg/>.

Diese Verpflichtung gilt für die gesamte Laufzeit des neuen Verkehrsvertrages dynamisch, also stets mit Bezug auf die jeweils noch erfolgenden Anpassungen der Tarifverträge in der Zukunft.

Die Einhaltung der Bestimmungen des Tariftreuegesetzes Rheinland-Pfalz umfasst auch das Personal von Subunternehmern.

6.3 Dienstplangestaltung

Zusätzlich zu den vorgenannten tarifvertraglich zu garantierenden Sozialstandards gelten für alle eingesetzten Fahrerinnen und Fahrer folgende Bedingungen zu Lenkzeitunterbrechungen und Pausen:

Tarifvertraglich nicht als Arbeitszeit geltende Lenkzeitunterbrechungen und Pausen dürfen je Schicht maximal 60 Minuten betragen. Überschreiten die Lenkzeitunterbrechungen und Pausen diese Grenze, sind die die 60-Minuten-Grenze überschreitenden Zeiten der Arbeitsunterbrechungen der Arbeitszeit zuzurechnen.

Als echte, nicht zu vergütende Freizeit im Sinne eines geteilten Dienstes zählt eine einmalige Arbeitsunterbrechung je Schicht von mindestens 2 Stunden, die am Wohnort (in Städten oder größeren Kommunen ist dies der jeweilige Stadt- bzw. Ortsteil) des Mitarbeiters oder an einem mit adäquaten Sozialräumen (Küche, Ruheräume) ausgestatteten Betriebsstandort beginnen und enden. Die Vorhaltung von Sozialräumen ist in diesem Zusammenhang nicht relevant, sofern die Arbeitsunterbrechung länger als 4 Stunden dauert.

Erfolgt der Einsatz von Subunternehmern, haben diese ebenfalls die Einhaltung dieser Verpflichtungen zu garantieren.

6.4 Anforderungen an das Personal

Das eingesetzte Fahrpersonal hat entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen für das Führen von Kraftomnibussen im Linienverkehr geeignet und im Besitz der erforderlichen gültigen Genehmigungen zu sein.

Um Fahrgästen Auskünfte erteilen zu können, sind in den Fahrzeugen stets aktuelle VRN-Fahrplanmedien und ein Tarifhandbuch mitzuführen.

Die Fahrpersonale müssen zum Zwecke einer zufriedenstellenden Fahrgastinformation gute deutsche Sprachkenntnisse besitzen. Zur ausreichenden sprachlichen Qualifikation des Fahrpersonals zählt die Fähigkeit, in deutscher Sprache mit den Fahrgästen auch im Falle von Verkehrsunfällen oder anderen Notlagen zügig und präzise kommunizieren zu können. Dies setzt insbesondere voraus, dass das Fahrpersonal die für Notfälle wichtigen Begriffe wie „Feuerlöscher“, „Nothammer“ oder „Fensterscheibe“ souverän beherrschen und verstehen.

Zudem müssen sie ausreichende Ortskenntnisse besitzen. Vor dem erstmaligen Einsatz im Linienverkehr muss der jeweilige Fahrer zumindest einmal den Linienweg, auf dem er eingesetzt werden soll, zur Erlangung der Streckenkenntnis mit dem Bus abgefahren haben.

Die Streckeneinweisung der einzelnen Fahrer ist vom Auftragnehmer spätestens 2 Wochen vor Betriebsstart durchzuführen und linienbezogen und namentlich zu dokumentieren und der Vergabestelle zu übermitteln. (vgl. hierzu Anlage 19)

Dies gilt auch für das Fahrpersonal von Subunternehmern. Jeder Fahrer hat dabei per Unterschrift zu bestätigen, welche Einzelstrecken er an welchen Tagen mit welchem Einweiser abgefahren ist (Anlage 15).

Das Fahrpersonal hat darüber hinaus auch über ausreichende Kenntnisse der gesetzlichen und fachlichen Vorschriften (StVO, BOKraft, DF-Bus) zu verfügen.

Vorausgesetzt wird die Beherrschung der relevanten Tarifbestimmungen, die Kenntnis des vertragsgegenständlichen Liniennetzes sowie des übrigen Liniennetzes im Bereich der Westpfalz und die Fähigkeit, mit Hilfe der gültigen Fahrplanmedien Auskünfte für das Gebiet des VRN erteilen und alle im Barverkauf erhältlichen Fahrausweise über ein elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät verkaufen zu können.

Dem Fahrpersonal ist zur schnelleren Abwicklung des Verkaufsvorgangs ein Geldwechsler für das Münzgeld und eine Geldtasche für das Papiergeld zur Verfügung zu stellen.

Ebenfalls werden für das Fahrpersonal vom Auftraggeber aktuelle Kenntnisse in Erster Hilfe gefordert. Das eingesetzte Fahrpersonal sollte vor nachweislich nicht länger als fünf Jahren zumindest einen Kurs „Sofortmaßnahmen am Unfallort“ bei einem anerkannten Ausbildungsträger absolviert haben. Die Kurse sind regelmäßig in diesem Intervall bei einem anerkannten Ausbildungsträger aufzufrischen.

Bei Bedarf ist Fahrgästen Hilfestellung beim Ein- und Aussteigen zu geben, z. B. Fahrgästen mit Kinderwagen, älteren Personen, Personen mit Behinderungen und Personen mit Rollator oder Rollstuhl.

Um die Aktualität der Tarifkenntnisse des Fahrpersonals sicher zu stellen, ist jährlich nach Bekanntgabe der Tarifänderung eine betriebsinterne Tarifschulung für jeden Fahrer durchzuführen. Dies gilt ebenfalls für die eingesetzten Subunternehmer. Die Durchführung ist mit dem Fahrernamen und dem Datum der Schulung zu dokumentieren (Anlage 23) und dem Auftraggeber zu übermitteln.

Das Rauchen im Fahrzeug ist dem Fahrpersonal auch während der Pausen, Standzeiten und auf Leerfahrten untersagt, vgl. hierzu Anlage 19.

Es wird auf ein einheitliches, für den ÖPNV angemessenes, gepflegtes Erscheinungsbild des Fahrpersonals Wert gelegt. Hierzu sind dem Fahrpersonal vom Auftragnehmer in ausreichender Menge Kurz- und Langarmhemden, sowie Krawatten bzw. Halstücher in einem einheitlichen Design zur Verfügung zu stellen. Diese Vorgabe gilt auch zwischen einem Subunternehmer und seinem eingesetzten Fahrpersonal. Das Tragen von kurzen Hosen, Sport- und Freizeitkleidung ausgeschlossen. Der Auftragnehmer legt gemeinsam mit dem Auftraggeber vor Betriebsaufnahme fest, was im Einzelfall unter einem einheitlichen und gepflegten Äußeren zu verstehen ist. Es besteht kein individueller Krawatten- bzw. Halstuchzwang für die einzelnen Fahrer/innen, vgl. hierzu Anlage 19.

Das Verhalten des Personals gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern muss stets freundlich und zuvorkommend sein - auch in Stress-Situationen.

Im Falle der Belästigung von Fahrgästen durch andere Fahrgäste haben die Fahrer entsprechende Maßnahmen einzuleiten (unverzögliche Information der Betriebsleitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Busses, ggf. Hinzuziehung der Polizei), möglichst unter Weiterführung des Fahrbetriebes, sofern eine ernsthafte Gefährdung der Fahrgäste und des Personals unwahrscheinlich ist.

Vom Personal ist grundsätzlich eine ausgeglichene Fahrweise zu gewährleisten. Zu vermeiden sind extrem ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen können in Gefahrensituationen erforderlich sein). Im Verspätungsfalle gilt der Grundsatz: Sicherheit vor Pünktlichkeit vor Wirtschaftlichkeit.

Das Fahrpersonal sowie alle Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen haben grundsätzlich über alle betrieblichen Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit der Verkehrsdurchführung stehen und keine Relevanz im Rahmen der Fahrgastinformation besitzen, Verschwiegenheit

gegenüber Dritten (Institutionen und Einzelpersonen, insbesondere Fahrgästen) zu bewahren. Der Einsatz von Leiharbeitern aus Fremdfirmen ist nicht gestattet.

6.5 Anzahl Fahrpersonal

Der Auftragnehmer hat in Anlage E darzulegen, wie groß der einkalkulierte Bedarf an Fahrpersonal getrennt nach Grundbedarf und Reserveplanung ist.

7 Qualitätssicherung

Für die Fälle, in denen die in diesem Vertrag vereinbarten Leistungs- und Qualitätsmindestanforderungen vom Auftragnehmer schuldhaft nicht eingehalten werden, sind nachfolgende Regeln zur Entgeltkürzung vereinbart.

Insgesamt werden Entgeltkürzungen durch den Auftraggeber wegen Unterschreiten der Qualitätsmindestanforderungen auf 10 % der jährlichen Entgeltsumme begrenzt.

Die Beweislast für das nicht schuldhafte Handeln des Auftragnehmers trägt der Auftragnehmer. Die Entgeltkürzungen können nur angesetzt werden, wenn die Vorfälle durch die Mitarbeitenden des VRN bzw. des räumlich zuständigen Aufgabenträgers oder von diesem ausdrücklich mit der Qualitätsüberwachung beauftragten, zuverlässigen Dritten festgestellt wurden (stichprobenartige Prüfung durch den Auftraggeber) oder wenigstens zwei unabhängige Aussagen von Fahrgästen zum Vorfall vorliegen oder beim Auftragnehmer aktenkundig sind (z. B. Fahrzeugausfälle).

Den entsprechend autorisierten Personen der VRN GmbH ist auf Verlangen der sofortige Zutritt zu den Fahrzeugen, die für den ausgeschriebenen Verkehr verwandt werden, zu gewähren. Der Auftraggeber kontrolliert dabei schwerpunktmäßig die Einhaltung der Vereinbarungen über die Schadensfreiheit und den Pflegezustand der Fahrzeuge.

Werden Verstöße gegen die Qualitätsmindestvorgaben mehrfach festgestellt, so können die Entgeltkürzungen auch mehrfach angesetzt werden.

Werden die gleichen Verstöße mindestens drei Mal festgestellt, so stellt dies für den Auftraggeber einen Grund für eine außerordentliche Kündigung des Verkehrsvertrages dar, vgl. hierzu § 9 (3) iVm § 14 (3) des Verkehrsvertrages.

Die Tabelle in Anlage 19 enthält eine Pönaleübersicht sowie die einzelnen Kürzungstatbestände mit weitergehenden Erläuterungen.

Die VRN GmbH stellt zur Abwicklung von Pönalen in den jeweiligen Linienbündeln eine internetbasierte Qualitätsdatenbank incl. Fristenmanagement, für die in dieser Leistungsbeschreibung festgelegten Fristen, kostenlos zur Verfügung. Der Auftragnehmer hat somit jederzeit die Möglichkeit in dieser Datenbank fristgerecht Eigenmeldungen einzustellen, sich fortlaufend über den Stand seines Linienbündels zu informieren und zeitnah Abhilfe bei den beanstandeten Mängeln zu schaffen. Der Auftragnehmer kann sich aus dem Pönalesystem auch Berichte (tages-, wochen-, monats- oder jahresweise) über die bei ihm angefallenen pönalerelevanten Vorgänge erstellen. **Die Bearbeitung der Pönalen durch den Auftragnehmer in der Qualitätsdatenbank (Pönalemodul) ist für den Auftragnehmer verpflichtend.**

Darüber hinaus bietet die VRN GmbH eine weitere internetbasierte Datenbank zur Bearbeitung von Kundenanliegen an. Im VRN eingehende Kundenanliegen/Beschwerden werden in diesem

Modul erfasst und bearbeitet. Der Auftragnehmer hat mit diesem Modul die Möglichkeit eine schnellere Kundenkorrespondenz vorzunehmen.

Die Qualitätsdatenbank umfasst die Module des Pönale- und Kundenmanagements.

7.1 Kundenanliegen- und Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Kundenanliegen- und Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers.

Im Kundenanliegen- und Beschwerdemanagement sind die nachfolgend definierten Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- a) Für die Annahme von Kundenanliegen/Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste sind alle vom Auftragnehmer eingesetzten Personale verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Kundenanliegen und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebszulage zulässt.
- b) Die Kundenkorrespondenz erfolgt beim Auftraggeber über die internetbasierte Qualitätsdatenbank für Kundenanliegen. In diesem werden Kundenanliegen/Beschwerden von den Kunden selbst, vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber eingepflegt.
- c) Der Auftragnehmer nimmt alle telefonischen und per E-Mail eintreffenden Kundenanliegen/Beschwerden entgegen und gibt sie unverzüglich nach Eingang über einen vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Zugang in die Qualitätsdatenbank ein. Bei telefonischen und mündlichen Kundenanliegen/Beschwerden sind grundsätzlich Name, Vorname, Telefonnummer und E-Mail-Adresse zu erfragen. Die postalische Anschrift ist dann zu erfragen, wenn der Kunde keine E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen möchte. Alle postalisch eingehenden Kundenanliegen/Beschwerden sind einzuscannen und als Datei in die Qualitätsdatenbank zu importieren. Anonyme Kundenanliegen/Beschwerden werden nicht entgegengenommen.

Der Auftragnehmer erhält kostenlos die Zugangsdaten zu dem Kundenmanagementmodul der VRN Qualitätsdatenbank. Sofern der Auftragnehmer in Ausnahmefällen keinen Zugang für das Kundenmanagementmodul der Qualitätsdatenbank erhalten möchte, sind die Kundenanliegen per Mail und ggf. Scans unverzüglich an die VRN GmbH weiterzuleiten.

Die Kundenanliegen/Beschwerden welche die VRN GmbH erreichen, werden aus der Qualitätsdatenbank direkt an das zuständige Verkehrsunternehmen zur Bearbeitung weitergeleitet, sofern die VRN GmbH nicht selbst zuständig ist. Bei Beantwortung durch das Verkehrsunternehmen hat dieses den Dialog zwischen ihm und dem Kunden immer der entsprechenden Vorgangsnummer zuzuordnen. In der Qualitätsdatenbank erfolgt eine automatische Zuordnung zum jeweiligen Anliegen. Die abgeschlossenen Kundenanliegen/Beschwerden stehen dem Verkehrsunternehmen jederzeit zur Verfügung.

- d) Abweichend vom Absatz c) hat der Auftragnehmer telefonisch bzw. mündlich eingehende Kundenanliegen/Beschwerden, sofern er sie zu verantworten hat, möglichst sofort zu beantworten. Beschwerden sind innerhalb von 2 Wochen zu bearbeiten. Ist für die Bearbeitung der Kundenanliegen/Beschwerden im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig ist dem Beschwerdeführer ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zuzustellen. Grundsätzlich sind Kundenanliegen/Beschwerden innerhalb von 4 Wochen abschließend zu bearbeiten.

Ist das Kundenanliegen/Beschwerden vom Auftraggeber zu verantworten, hat der Auftragnehmer das Kundenanliegen/Beschwerden unverzüglich gemäß den Regelungen nach Absatz c) weiterzugeben.

Die schriftliche oder elektronische Beantwortung eines/r Kundenanliegen/Beschwerde ist, sofern sie Aspekte der Angebotskonzeption betrifft, vorab mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Anfragen und Beschwerden von Ministerien, Schlichtungsstellen, politischen Mandatsträgern, Medienvertretern, Institutionen oder Fahrgastverbänden werden ausschließlich von der VRN GmbH bzw. von dem Auftraggeber beantwortet. Gehen derartige Anfragen und Beschwerden beim Auftragnehmer ein, hat er sie unverzüglich gemäß Regelungen nach Absatz c) weiterzugeben und an die VRN GmbH bzw. den Auftraggeber zusätzlich telefonisch und per Mail darüber zu informieren.

Der Auftraggeber behält sich vor, direkt Rücksprache mit dem Fahrpersonal zu halten und dort bzw. beim Auftragnehmer Stellungnahmen einzufordern. Er behält sich grundsätzlich das Recht einer Überprüfung der Einhaltung der Bearbeitungsfristen und der Qualität der Beantwortung der Kundenanliegen/Beschwerden vor. Ebenso behält sich der Auftraggeber vor, Kundenanliegen/Beschwerden in Abstimmung mit der VRN GmbH zu beantworten. vgl. hierzu Kapitel Berichtspflichten nach Betriebsaufnahme.

- e) Bei der verspäteten Beantwortung von Kundenanliegen/Beschwerden hat der Auftragnehmer die Pönale gemäß Anlage 19 zu berücksichtigen.
- f) Der Auftragnehmer hat 4 Wochen vor Betriebsstart dem Auftraggeber den oder die Ansprechpartner zu benennen, die im Unternehmen für die Eingabe und Bearbeitung der Kundenanliegen/Beschwerden zuständig sind. Der oder die Ansprechpartner erhalten rechtzeitig vor Betriebsstart eine ausführliche Schulung zur Qualitätsdatenbank. Im Anschluss an den Schulungstermin werden dem Auftragnehmer die Zugangsdaten für die Qualitätsdatenbank ausgehändigt. Die Eingabe und Bearbeitung der jeweiligen Vorgänge erfolgt mit dem Tag der Betriebsaufnahme.

7.2 Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung

Die Qualitätsmindeststandards sind durch den Auftragnehmer selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen. Der Auftragnehmer hat 4 Wochen vor Betriebsstart dem Auftraggeber den oder die Ansprechpartner zu benennen, die im Unternehmen für die Eingabe und Bearbeitung der Eigenmeldungen von Betriebsstörungen zuständig sind. **Die Nutzung der Qualitätsdatenbank für das Pönalemodul ist gemäß Kapitel 7 für den Auftragnehmer verpflichtend.**

Der Auftraggeber behält sich vor, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen.

Personen, die im Linienverkehr im Besitz eines Berechtigungs- oder Kontrollausweises des Auftraggebers sind, ist deren kostenfreie Beförderung und Durchführung ihrer Arbeit zu gestatten, zum Beispiel zum Zwecke der Fahrgastzählung, Fahrgastbefragung u.Ä..

Zu Kontrollen, Zählungen und Erhebungen berechtigt sind alle Mitarbeitenden der VRN GmbH sowie der jeweils für den ÖPNV zuständigen Stellen des beteiligten Aufgabenträgers bzw. von diesem beauftragten Dritten.

8 Abrechnungsgrundlagen

Zum Ausgleich der von dem Auftraggeber im Rahmen der Vergabeunterlagen abverlangten Betriebs- und Qualitätsanforderungen gewähren die Auftraggeber ein jährliches Entgelt gemäß Anlage C (Kalkulationsblätter).

Die detaillierten Zahlungsbedingungen ergeben sich aus § 8 des Verkehrsvertrages.

Die Schlussabrechnung erfolgt nach der in Anlage 24 beigefügten Vorlage zur Jahresschlussrechnung.

8.1.1 Fortschreibung der Energiekosten

Für die Fortschreibung der Energiekosten wird der in der Anlage C Kalkulationsblatt Nr. 5 vom Auftragnehmer ausgewiesene Kilometersatz für das Jahr 2018 herangezogen.

Dieser Kilometersatz wird je nach Kraftstoffart anhand der nachfolgenden Indizes der Fachserie 17 Reihe 2 (Preise und Preisindizes für gewerbliche Produkte (Erzeugerpreise)) des Statistischen Bundesamtes fortgeschrieben:

- Dieselkraftstoff: Index 178 (Dieselkraftstoff bei Abgabe an Großverbraucher)
- Erdgas: Index 633 (Erdgas, bei Abgabe an Handel und Gewerbe (auch Wohnungswirtschaft))

Als Kalkulationsgrundlage wird der Indexwert des Jahres 2018 angesetzt, dabei bildet der Index des Jahres 2015 den Basiswert (Basis 2015 = 100). Für Dieselkraftstoff ist der Indexwert 2018 = 110,4, für Erdgas ist der Indexwert 2018 = 91,0. Bei einer Änderung des Basisjahres durch das Statistische Bundesamt wird der Indexwert des Jahres 2018 entsprechend umgerechnet. Für die erstmalige Preisindizierung im Jahre 2020 gilt der Faktor (2020/2018). Somit werden die indizierten Energiekosten im Rahmen der Jahresschlussrechnung durch Multiplikation der Fahrplankilometer mit dem indizierten Kilometersatz spitz abgerechnet.

Die Berechnung der Jahresfahrplankilometerleistung erfolgt auf Grundlage des Normjahres gemäß Kapitel 1.5.

9 Einnahmen

Die Einnahmenaufteilungsregelung im VRN (nachfolgend „EAR“ genannt) ist in der Anlage 6 der Satzung über einen einheitlichen Verbundtarif im Verkehrsverbund Rhein-Neckar (nachfolgend „Satzung“ genannt) geregelt. Die Satzung ist in **Anlage 8** der Leistungsbeschreibung hinterlegt.

Der Auftragnehmer muss zum Zweck der Abrechnung der auf das Linienbündel entfallenden Einnahmen und Ausgleichsleistungen gem. § 3 Abs. 1 der Satzung Kooperationspartner der VRN GmbH werden. Der entsprechend vom Auftragnehmer zu unterzeichnende Kooperationsvertrag ist in Anlage 1 der Satzung vorgegeben.

Die Vergabe erfolgt auf **Bruttobasis**.

Dies bedeutet, dass der Auftraggeber das volle Risiko von Einnahmeschwankungen jedweder Art übernimmt.

10 Berichtspflichten

Die nachfolgenden Tabellen dienen nur einer nachrichtlichen Übersicht. Die Verpflichtung zur Einhaltung der Berichtspflichten ergibt sich aus den jeweiligen Kapiteln.

10.1 Berichtspflichten vor der Betriebsaufnahme

Meldetermin	Aufgabe	Lieferung an
4 Wochen nach Zuschlagserteilung	Kontaktperson zur Koordination des Betriebes bis zur Betriebsaufnahme melden	Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.1 d)
1 Woche nach Erhalt der Personalliste	Dem Fahrpersonal des Altbetreibers, die einer Weitergabe ihrer Daten zugestimmt haben, ist innerhalb der Frist ein Einstellungsangebot und der Arbeitsvertrag zu zusenden. Die Rückmeldefrist beträgt 3 Wochen	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 7.1)
4 Wochen vor Betriebsaufnahme	Kontaktpersonen für das Thema Qualitätsdatenbank melden. Abstimmung Schulungstermine	Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.1 e und 8.1 f)
4 Monate vor Betriebsaufnahme	Meldung der für den Einsatz geplanten Subunternehmer, Anfrage unter Vorlage der Tariftreueerklärung	VRN Abteilung Einnahmenabrechnung (Ziffer 2.2.1 a)
Bis zu 2 Monate vorher durchzuführen	Verkauf/Vertrieb/Schulung Fahrscheine/Preise/Fahrer	VRN Abteilung Einnahmenabrechnung
Bis zu 2 Monate vorher	Kontaktperson für die Themen Einnahmen-Meldung / -Abrechnung / -Aufteilung	VRN Abteilung Einnahmenabrechnung
Bis 2 Monate vorher	Absprache und Verbindungsaufbau für Echtzeit	echtzeit@vrn.de
2 Monate vorher und ab 4 Wochen vorher wöchentlich aktualisieren	Personalmeldung der rekrutierten Fahrer im Eigenunternehmen	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung (Ziffer 2.2.1 b)
1 Monat vorher	Vorlage Bericht der Testfahrten	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 3)
10 Wochen vorher	Lieferung der finalen Fahrplandaten	VRN Abteilung Planung und Angebot (Ziffer 6.2)
4 Wochen vorher Terminabsprache ab 2 Wochen vorher Besichtigung	Abnahme der für den Einsatz im Linienbündel geplanten Busflotte auf dem Betriebshof des Auftragnehmer (incl. der Subunternehmerfahrzeuge)	Terminabsprache Auftragnehmer mit VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.4.1)
2 Wochen vorher	Nachweis Streckenkunde und Tarifschulung	Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.1 h und 7.4)

Meldetermin	Aufgabe	Lieferung an
2 Wochen vorher	Lieferung einer Fahrnummernliste mit Zuordnung der Fahrzeugkategorie und des durchführenden Unternehmens	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.1 g)
2 Wochen vorher	Meldung der Fahrzeugliste incl. Fahrzeugscheine	Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.1 c)
2 Wochen vorher	Lieferung der Dienst- und Umlaufpläne der Gesamtleistung des Linienbündels (incl. Subunternehmerleistung)	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.1 f)

10.2 Berichtspflichten nach Betriebsaufnahme

Meldetermin	Aufgabe	Lieferung an
In den ersten 6 Wochen	Einrichtung einer telefonischen Kundenhotline. Bei Überlastung ist eine max. Warteschleife von 2 Minuten zulässig. Bei Überschreitung dieser Grenze ist die Telefonnummer des Fahrgastes aufzunehmen und innerhalb von zwei Stunden ein Rückruf durch das Unternehmen sicherzustellen.	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 8.3)
Innerhalb von 2 Monaten danach	2 Termine einplanen für Gespräche mit dem Auftraggeber zur Klärung von Startschwierigkeiten	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.3)
Bis zum Ende des 6. Monate danach	AFZS Lieferung verlässlicher Daten	VRN Abteilung Planung und Angebot
im ersten Betriebsjahr und bei jeder Änderung	Lieferung von geographischen Daten (Linienverlauf, Haltestellenverortung)	VRN Sachgebiet Georeferenzierung geo@vrn.de
jährlich bis spätestens Ende Februar des Folgejahres	Jahresabrechnung	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe
Spätestens im zweiten Jahr nach Betriebsaufnahme	Verkehrserhebung und Nachweis der tatsächlichen Nachfrage	VRN Abteilung Einnahmenabrechnung
1 Monat im Voraus	Fahrzeugliste vor Änderungen	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.2.2 d)
Monatlich, bis zum 01. des übernächsten Monats	Einnahmenmeldung	VRN Abteilung Einnahmenabrechnung

Meldetermin	Aufgabe	Lieferung an
1 Monat danach, einmalig	1. Gespräch mit Beschwerdeanalyse	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe mit dem Linienbündelbetreuer
Bis 2 Wochen nach Bekanntwerden	Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack beseitigen.	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe
2 Wochen nach bekannt werden	Frist für die Beantwortung der vom Auftragnehmer zu verantwortenden Kundenbeschwerden. Zwischenbescheid, wenn die Beantwortung in dieser Frist nicht zu erledigen ist. Maximale Dauer 4 Wochen.	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe qm@vrn.de (Ziffer 8.1 d)
7 Tage nach Bekanntwerden	Kaugummis, Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum zu beheben.	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe
Bis 12 Stunden nach Bekanntwerden	Anzeigen zur Türautomatik, Zielanzeige, Funkanlage, Fahrscheindrucker, Fahrscheinentwerfer, Lautsprecheranlage, Haltewunschtaaste und "Wagen hält" müssen stets funktionstüchtig und einsatzbereit sein. Bei Defekt erfolgt ein zügiger Austausch des Gerätes oder Fahrzeuges	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe
Jährlich zum 30.04.	Einnahmetestat für Kasseinnahmen des Vorjahres	VRN Abteilung Einnahmenabrechnung
Jährlich zum 31.12.	Fahrzeugliste	VRN Abteilung Planung und Angebot mit den Auftragnehmern und den Auftraggebern (Ziffer 2.2.2.2 d)
Jährlich nach Bekanntgabe der Tarifänderungen	Schulung aller Fahrpersonale	VRN Abteilung Vergabe und Aufgabenträgerbetreuung (Ziffer 7.4)
Gespräch jährlich im August	Gespräch Schwachstellenanalyse	VRN Abteilung Planung und Angebot mit den Auftragnehmern und den Auftraggebern (Ziffer 2.2.2.2 b)

Meldetermin	Aufgabe	Lieferung an
Bei jeder Änderung im Fahrzeugbestand und jährlich zum 31.12.	Lieferung einer aktuellen Fahrzeugliste	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.2.2 d)
Ab dem 7. Monat nach Betriebsaufnahme	AFZS	VRN Abteilung Planung und Angebot (Anlage 35)
zum 30.06. und 31.12.	Meldung Schwachstellenanalyse und Auslastung der Fahrzeugkapazitäten	VRN Abteilung Planung und Angebot (Ziffer 2.2.2.2 a)
zum 30.06. und 31.12.	Meldung Unfälle und Beseitigung von Reparaturschäden	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe qm@vrn.de (Ziffer 2.2.2.2 c)
bis 30 Monate vor Ablauf des Verkehrsvertrages	Daten für Folgeausschreibung	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.12)
nach jeglicher Änderung	Bei den Kontaktpersonen der Auftragnehmer	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe qm@vrn.de (Ziffer 2.2.2.2 e)
nach jeder Änderung	Neue Unterlagen Fahrplan, Dienst- und Umlaufplanung	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe qm@vrn.de (Ziffer 2.2.2.1 f)
vor Zuschlagserteilung	Änderung eines Veränderungen im Einsatz von Subunternehmer	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.2.2 g)
täglich	Unregelmäßigkeiten in der Verkehrsbedienung Meldung an Qualitätsdatenbank	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe qm@vrn.de (Ziffer 2.2.2.1)