

Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH

Leistungsbeschreibung

Vergabe des Linienbündels Frankenthal

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.....	7
1.1	Linienbündel Frankenthal.....	7
1.1.1	Leistungsbaustein A – Grundangebot	7
1.2	Anschlussituationen und Besonderheiten	7
1.2.1	Umstiegspunkt Frankenthal Hauptbahnhof	7
1.2.2	Linie 462	7
1.2.3	Linie 463	8
1.2.4	Linie 464	8
1.2.5	Linie 465	8
1.2.5.1	Besonderheit Linie 465 - zusätzliche Anbindung des Gewerbegebietes	8
1.2.6	Linie 466	8
1.2.7	Linie 467	8
1.2.8	Linie 468	9
1.2.9	Linie 469	9
1.3	Leistungsbaustein C (Leistungsanpassungen).....	10
1.4	Baustellen und Umleitungen	11
1.5	Zusammenstellung der Fahrleistungen	12
1.6	Sonderverkehr	13
2	Anforderungen an den Betrieb des Linienbündels	14
2.1	Ansprechpartner und Betriebsleitzentrale	14
2.2	Betriebs- und Meldepflichten	14
2.2.1	Vor der Konzessionslaufzeit.....	14
2.2.2	Während der Konzessionslaufzeit.....	15
2.2.2.1	Täglich	15
2.2.2.2	Jährlich, bzw. halbjährig	16
2.3	Fortschreibung der Fahrpläne.....	16
2.4	Betriebsaufnahme.....	17
2.4.1	Fahrzeugbesichtigung vor Betriebsaufnahme	17
2.4.2	Verspätete Betriebsaufnahme.....	17
2.5	Ersatzbeförderung	17
2.6	Einsatz von Ersatzfahrzeugen	18
2.7	Fahrbetrieb	18
2.7.1	Fahrbarkeit und Pünktlichkeit.....	18

2.7.2	Änderungen der Fahrpläne und Kommunikation der Beteiligten.....	19
2.8	Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen	20
2.9	Echtzeitdaten.....	21
2.10	LSA-Bevorrechtigung und Haltestellenmitbenutzungsvertrag in Ludwigshafen	22
2.11	LSA-Bevorrechtigung in Worms.....	22
2.12	Fahrradmitnahme	22
2.13	Anforderungen zum Einsatz automatischer Fahrgast-zählsysteme AFZS.....	23
2.14	Informationspflichten für Folgeausschreibung.....	23
3	Anforderungen an die Fahrzeuge	24
3.1	Fahrzeugliste; Reservefahrzeuge	24
3.2	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen	25
3.2.1	Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A und B.....	25
3.2.1.1	Technische Merkmale:.....	25
3.2.1.2	Ausstattung und Fahrgastkomfort:	25
3.2.1.3	Umweltstandards:	26
3.2.1.4	Kommunikation und Beschilderung:	26
3.2.1.5	Wartung und Sauberkeit.....	27
3.2.2	Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie A.....	28
3.2.3	Anforderungen an Fahrzeuge der Kategorie B.....	30
3.3	Verzögerungen bei der Beschaffung von Neufahrzeugen	31
3.4	Einsatz von Bussen mit alternativen Antrieben	31
4	Infrastruktur	32
4.1	Haltestellenmasten und Haltestellenschilder im Rhein-Pfalz-Kreis.....	32
4.2	Aushangfahrplankästen an Haltestellen im Rhein-Pfalz-Kreis.....	32
4.3	Haltestelleninfrastruktur im Stadtgebiet Frankenthal	32
4.4	Aushang von Haltestellenfahrplänen im Linienbündel Frankenthal	33
5	Vertrieb	34
5.1	Verkaufsstellen	34
5.2	Fahrausweiskontrolle.....	35
6	Marketing.....	36
6.1	Marketingkonzept der VRN GmbH.....	36
6.1.1	Werbeaktionen der VRN GmbH.....	36
6.1.2	Außenwerbung an den eingesetzten Fahrzeugen	36
6.2	Fahrplanbroschüre zum Betriebsstart	37

6.3	Erstellung eines schematischen Liniennetzplanes	37
7	Personal.....	38
7.1	Personalübernahme	38
7.2	Tariftreue	38
7.3	Dienstplangestaltung	39
7.4	Anforderungen an das Personal	39
7.5	Ausbildung.....	41
7.6	Anzahl Fahrpersonal.....	41
8	Qualitätssicherung	42
8.1	Kundenanliegen- und Beschwerdemanagement.....	42
8.2	Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung	44
8.3	Kundenhotline zum Betriebsstart	44
9	Abrechnungsgrundlagen	46
9.1.1	Fortschreibung der Energiekosten	46
9.1.2	Kosten der Fahrplanbroschüre zum Betriebsstart	46
9.1.3	Gesamtzuschuss	46
10	Einnahmen	47
10.1.	Grundlagen der Einnahmekalkulation	47
10.1.1	Einnahmepool.....	47
10.1.2	Sonderverteilung für besondere Fahrscheinsortimente	49
10.2	Gesetzliche Ausgleichsmittel	50
10.2.1	Zuteilung von Ausbildungszeitkarten für gesetzliche Ausgleichsleistungen.....	50
10.2.2	Ausgleich nach § 231 SGB IX	50
10.3.	Abrechnung der ZRN-Mittel.....	50
10.4.	Dienstleistungsentgelt	51
10.5	Preisanpassungen und Fahrgelderlöse im VRN (letzte 10 Jahre)	51
11	Berichtspflichten.....	52
11.1	Berichtspflichten vor der Betriebsaufnahme.....	52
11.2	Berichtspflichten nach Betriebsaufnahme	53

Folgende Unterlagen sind beiliegenden:

- Anlage A: Angebotsschreiben
- Anlage B: Formblatt zu verbindlichen Mehrqualitäten
- Anlage C: Kalkulationsblätter
- Anlage D: Bietererklärung zur Vergütung des Fahrpersonals
- Anlage E: Verbesserungsmöglichkeiten bei Nebenangeboten
- Anlage F: Fahrzeugliste
- Anlage G: Personalliste

Anlagen A-G sind bei Angebotsabgabe mit beizufügen; Anlagen B und E nur bei Angebot von Mehrqualitäten oder Nebenangeboten.

1. Fahrpläne Leistungsbaustein A
2. *entfällt*
3. Linienverlaufspläne
4. Fahrpläne im VDV-Schnittstellen-Format
5. *entfällt*
6. Schülerstatistik
7. Vereinbarung über die Gewährung von Zuschüssen zur Sicherstellung einer ausreichenden Verkehrsbedienung (Konzessionsvertrag)
8. Satzung über einen einheitlichen Verbundtarif im VRN
9. Gesellschaftsvertrag VRN GmbH
10. Geschäftsordnung VRN
11. Geschäftsordnung ZRN
12. Grundvertrag für den VRN
13. Echtzeit
14. Personalliste
15. Nachweis Streckenkenntnis
16. Fahrzeugliste Verzeichnis der zum Einsatz kommenden Busse
17. Tarif- und Beförderungsbestimmungen des VRN
18. Haltestellenübersicht Rhein-Pfalz-Kreis
19. Pönalekatalog
20. *entfällt*
21. Meldungen zu Fahrzeugauslastung und Reparaturen
22. Nahverkehrspläne
23. Teilnahmebestätigung Tarifschulung
24. Vorlage Jahresschlussrechnung

- 25. *entfällt*
- 26. *entfällt*
- 27. *entfällt*
- 28. LSA-Bevorrechtigung in Ludwigshafen
- 29. Haltestellenmitbenutzung in Ludwigshafen
- 30. Nutzungsvereinbarung für Toilettenanlage in Ludwigshafen
- 31. LSA-Bevorrechtigung in Worms
- 32. Lastenheft Fahrzeuge
- 33. *entfällt*
- 34. *entfällt*
- 35. AFZS
- 36. Anforderungsprofil Haltestelle
- 37. Leitlinien Art. 5 Abs. 3 VO 1370-2007
- 38. Anforderungen an die Fahrzeuge
- 39. VRN Busdesign 2019

Leistungsbeschreibung

1 Betriebskonzept

Gegenstand der Leistungsbeschreibung sind Buslinien in der Stadt Frankenthal und im Rhein-Pfalz-Kreis, die im Linienbündel Frankenthal zusammengefasst wurden.

1.1 Linienbündel Frankenthal

1.1.1 Leistungsbaustein A – Grundangebot

Das Grundangebot Leistungsbaustein A beinhaltet die Linien:

Linie 462	Frankenthal Hbf. – Beindersheim – Bobenheim
Linie 463	Bobenheim – Roxheim – Frankenthal Hbf.
Linie 464	Frankenthal Hbf. – Mörsch
Linie 465	Frankenthal Hbf. – Ludwigshafen, Ruchheim
Linie 466	Studernheim – Frankenthal Hbf.
Linie 467	Frankenthal Hbf. – Ludwigshafen, Oggersheim
Linie 468	Stadtklinik – Frankenthal, Haltepunkt Süd
Linie 469	Stadtklinik – Frankenthal, Konrad-Adenauer-Platz

Die Fahrpläne für diesen Leistungsbaustein sind in Anlage 1 zusammengestellt.

1.2 Anschlusssituationen und Besonderheiten

1.2.1 Umstiegspunkt Frankenthal Hauptbahnhof

Am Hauptbahnhof Frankenthal bestehen Umsteigebeziehungen zwischen den Linien des SPNV aus und in Richtung Ludwigshafen sowie Worms (S6, RE) und Freinsheim/Grünstadt (R 46) einerseits und den Stadtbussen 462, 463, 464, 465, 466, 467 und 468, der Linie 84 und weiteren Regionalbuslinien andererseits. Der SPNV und die Stadtbusse verkehren im Takt.

1.2.2 Linie 462

Alle Fahrten der Linie 462 verkehren von Frankenthal Hbf. über Beindersheim, Groß- und Kleinniedesheim nach Bobenheim. In Bobenheim wird über Bobenheim Nord nach Bobenheim Bf. gefahren. Anschlüsse auf den SPNV werden in Frankenthal Hbf. in alle Richtungen sowie in Bobenheim Bf. mit Priorität von bzw. nach Worms hergestellt. Des Weiteren gibt es auf dieser Linie zusätzliche Fahrten an Schultagen.

Betrieblich werden Rundfahrten durchgeführt, das heißt, dass die Busse der Linie 462 in Bobenheim Bf. immer auf die Linie 463 übergehen. Die Fahrgäste können dort im Bus verbleiben.

Die Linie wird mit Standardsolobussen der Kategorien A und B bedient.

1.2.3 Linie 463

Alle Fahrten der Linie 463 verkehren von Bobenheim Bf. über Roxheim zum Frankenthaler Hbf. Anschlüsse auf den SPNV werden in Frankenthal Hbf. in alle Richtungen sowie in Bobenheim Bf. mit Priorität von bzw. nach Worms hergestellt. Des Weiteren sind auf dieser Linie zusätzliche Fahrten an Schultagen vorhanden.

Betrieblich werden Rundfahrten durchgeführt, das heißt, dass die Busse der Linie 462 in Bobenheim Bf. immer auf die Linie 463 übergehen. Die Fahrgäste können dort im Bus verbleiben.

Die Linie wird mit Standardsolobussen der Kategorien A und B bedient.

1.2.4 Linie 464

Die Linie 464 führt auf direktem Wege vom Frankenthaler Hbf. nach Mörsch und wendet dort über eine großräumige Schleife. Anschlüsse auf den SPNV werden am Frankenthaler Hbf. hergestellt.

Diese Linie wird ausschließlich mit Standardsolobussen der Kategorie A bedient.

1.2.5 Linie 465

Die Linie 465 verbindet das Frankenthal mit Ruchheim und wird über das Gewerbegebiet „Am Römig“ geführt. Am Frankenthaler Hbf. werden Anschlüsse zum SPNV hergestellt. Des Weiteren besteht in Ruchheim ein Anschluss an die dort verkehrende Straßenbahn.

Diese Linie wird ausschließlich mit Standardsolobussen der Kategorie A bedient.

1.2.5.1 Besonderheit Linie 465 - zusätzliche Anbindung des Gewerbegebietes

Auf der Linie 465 kann es saisonal, insbesondere in der Vorweihnachtszeit (November und Dezember), durch die ansässigen Unternehmen des Gewerbegebietes zu einer erhöhten Fahrgastnachfrage kommen, die eine Durchführung von zusätzlichen Fahrten gegenüber den in Anlage 1 dargestellten Fahrplänen erfordert. Die Fahrpläne werden mit dem Konzessionsgeber rechtzeitig vor einer saisonalen Zubestellung (mindestens 6 Wochen vorher) abgestimmt. Die Abrechnung der zusätzlichen Verkehrsleistung erfolgt gemäß Kapitel 1.3 „Leistungsbaustein C (Leistungsanpassungen)“.

1.2.6 Linie 466

Durch die Linie 466 wird der Frankenthaler Stadtteil Studernheim über Eppstein und Flomersheim mit dem Frankenthaler Hbf. verbunden. Des Weiteren werden auf dieser Linie zusätzliche Fahrten an Schultagen durchgeführt.

Die Linie wird mit Standardsolobussen der Kategorien A und B bedient.

1.2.7 Linie 467

Die Linie 467 verkehrt im Regelverkehr zwischen Frankenthal Hbf. und LU-Oggersheim. Des Weiteren werden auf dieser Linien Fahrten an Schultagen und Fahrten von/zur BASF durchgeführt.

Anschlüsse auf den SPNV werden am Hbf. Frankenthal in unterschiedliche Richtungen sowie am Bf. Oggersheim in Richtung Mannheim hergestellt. Ferner bestehen am Hans-Warsch-Platz

in Oggersheim umfangreiche Anschlüsse an das Straßenbahn- und Busliniennetz der rnv. Die Fahrten von/zur BASF stellen Anschlüsse an den SPNV am Haltepunkt Süd her.

An Sonn- und Feiertagen werden die Linien 467, 468 und 469 betrieblich miteinander verknüpft. Die Übergänge zwischen den beiden Linien finden an der Stadtklinik und an der Haltestelle Frankenthal Hbf. statt.

Die Linie wird mit Standardsolobussen der Kategorien A und B bedient.

1.2.8 Linie 468

Die Linie 468 verkehrt von Frankenthal, Haltepunkt Süd über den Albrecht-Dürer-Ring und den Frankenthaler Hbf. zur Stadtklinik. An der Stadtklinik soll eine neue Haltestelle östlich des dortigen Kreisverkehrs entstehen. Diese wird ggf. zunächst nur provisorisch festgelegt.

Betrieblich geht die Linie 468 an der Stadtklinik auf die Linie 469 über. Die Fahrgäste können im Bus verbleiben.

An Sonn- und Feiertagen werden die Linien 467, 468 und 469 betrieblich miteinander verknüpft. Die Übergänge zwischen diesen Linien finden an der Stadtklinik und an der Haltestelle Frankenthal Hbf. statt.

Diese Linie wird ausschließlich mit Standardsolobussen der Kategorie A bedient.

1.2.9 Linie 469

Die Linie 469 verkehrt von der Haltestelle Frankenthal, Stadtklinik über die Haltestelle Friedensring zum Konrad-Adenauer-Platz. Von dort verläuft sie über die Haltestelle Hauptbahnhof West zurück zur Stadtklinik. Der Betrieb der Linie findet im Einrichtungsverkehr statt. An der Stadtklinik soll eine neue Haltestelle östlich des dortigen Kreisverkehrs entstehen. Diese wird ggf. zunächst nur provisorisch festgelegt.

Betrieblich geht die Linie 468 an der Stadtklinik auf die Linie 469 über. Die Fahrgäste können im Bus verbleiben.

An Sonn- und Feiertagen werden die Linien 467, 468 und 469 betrieblich miteinander verknüpft. Die Übergänge zwischen diesen Linien finden an der Stadtklinik und an Frankenthal Hbf. statt.

Diese Linie wird ausschließlich mit Standardsolobussen der Kategorie A bedient.

1.3 Leistungsbaustein C (Leistungsanpassungen)

Die Konzessionsgeber haben das Recht, das Fahrplanvolumen über die Laufzeit der Konzession hinweg nach den folgenden Regelungen in angemessenem Maße zu reduzieren bzw. zu erweitern.

1.3.1 Angebotsanpassungen, die in der Summe den Wert von 1 % (Wert kumuliert nicht) des ursprünglichen Angebotsvolumens im 1. Betriebsjahr der Grundverkehrsleistungen in einem Fahrplanjahr (in Fahrplankilometer) gem. Kapitel 1.5 nicht über- oder unterschreiten, gelten als geringfügige Fahrplananpassungen, die zu keiner Änderung des Zuschusses führen.

1.3.2 Für **Angebotsanpassungen, die über die geringfügigen Angebotsanpassungen von 1% gemäß Kapitel 1.3.1** hinausgehen, wird der reduzierte bzw. zusätzliche Zuschussbedarf für diese Leistung nach dem im Kalkulationsblatt des Leistungsbausteines C angegebenen Kilometerzuschuss berechnet und vergütet. Die Summe über diese Angebotsanpassungen wird auf 10 % des ursprünglichen Angebotsvolumens des 1. Betriebsjahres der Grundverkehrsleistungen (in Fahrplankilometer; inklusive geringfügiger Leistungsanpassungen von max. 1 % in einem Fahrplanjahr) begrenzt (Wert kumuliert nicht). Kommt es während der Vertragslaufzeit zu solchen Angebotsanpassungen, werden diese im Rahmen eines Nachtrages zum Konzessionsvertrag mit dem Konzessionsnehmer festgelegt.

Die Kalkulation des Kilometerzuschusses, die der Konzessionsnehmer im Rahmen seines Angebots (vgl. Anlage C) differenziert für

- Angebotsanpassungen an den Verkehrstagen Montag – Samstag
- Angebotsanpassungen an den Verkehrstagen Sonn-/Feiertag

abgegeben hat, wird hierfür herangezogen.

1.3.3 Bei **Angebotsanpassungen, die über den Umfang der 10% Grenze gemäß Kapitel 1.3.2** hinausgehen, werden die mit der Zubestellung verbundenen kilometerabhängigen Mehrkosten auf Grundlage von § 2 VOL/B einvernehmlich zwischen Konzessionsgeber und Konzessionsnehmer im Rahmen eines Nachtrages zum Konzessionsvertrag festgelegt.

1.3.4 Eine Fahrzeugmehrung liegt vor, wenn durch die Fahrplanänderung eine Erweiterung der in Anlage F zum Angebot dargestellten Fahrzeugflotte notwendig wird. Der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsgeber bestellt werden.

1.3.5 Bei **Angebotsanpassungen, die gem. Kapitel 1.3.3 zusätzlich auch zu einem veränderten Fahrzeugbedarf gemäß Kapitel 1.3.4** führen, wird das notwendige Fahrzeuginvestment auf Grundlage von § 2 VOL/B einvernehmlich zwischen Konzessionsgeber und Konzessionsnehmer im Rahmen eines Nachtrages zum Konzessionsvertrag festgelegt. Der Nachweis der Mehrkosten erfolgt nach dem in den Kalkulationsblättern enthaltenen Muster.

Die mit einer solchen Fahrplanänderung verbundenen laufabhängigen Betriebskosten werden neben der separaten Finanzierung des zusätzlichen Fahrzeuges bei Überschreiten der 1%-Grenze nach Leistungsbaustein C (siehe 1.3.2) oder im Falle des Überschreitens der 10%-Grenze nach dem gem. § 2 VOL/B zu ermittelnden Kilometersatz (siehe 1.3.3) abgerechnet.

Der Konzessionsnehmer 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 zuschusserhöhend ausgeglichen.

- 1.3.6** Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage der Differenz des Fahrplanvolumens vor der Angebotsanpassung mit dem neuen Fahrplanvolumen unter Berücksichtigung der nicht zuschussrelevanten geringfügigen Fahrplanänderungen (1%-Regelung). Werden gegenüber dem Ausschreibungsfahrplan zusätzliche Fahrplanleistungen mit einem Gelenkbus abgefordert, so ist das entsprechende Fahrplanvolumen bei der Abrechnung von Leistungsbaustein C doppelt zu bewerten.
- 1.3.7** Die vorgenannten Fahrplanänderungen kann der Konzessionsgeber grundsätzlich mit einer Umsetzungsfrist von 6 Wochen festlegen.
- 1.3.8** Das Angebotsvolumen des 1. Zuschussjahres zur Berechnung der Leistungsanpassungen umfasst im Linienbündel alle Leistungsbausteine, die bezuschlagt werden.

Bei Zuschlag eines Nebenangebots sind die Jahresfahrplankilometer des Nebenangebots als Berechnungsgrundlage ausschlaggebend. Diese sind deshalb zum Zweck der Wertung im Kalkulationsblatt auszuweisen. (vgl. hierzu Ziffer 8 der Angebotsbedingungen)

Maßgeblich für die Feststellung der Jahresfahrplankilometer Soll/Ist im Rahmen der Zuschussabrechnung sind die von der VRN GmbH ermittelten Kilometerwerte.

1.4 Baustellen und Umleitungen

Vorübergehende Schwankungen der Fahrplankilometerzahl durch Baustellen und Umleitungen **bis maximal 30 Tage** führen zu keiner Anpassung der Grundverkehrsleistungen und somit zu keiner Veränderung des Zuschussbedarfs.

Angebotsanpassungen aus Baustellen und Umleitungen die **länger als 30 Tage** bestehen und die den Wert von 1 % (Wert kumuliert nicht) des ursprünglichen Angebotsvolumens im 1. Betriebsjahr der Grundverkehrsleistungen in einem Fahrplanjahr (in Fahrplankilometer) gem. Ziffer 1.3 nicht überschreiten, gelten als geringfügige Fahrplananpassungen, die zu keiner Änderung des Zuschusses führen.

Angebotsanpassungen aus Baustellen und Umleitungen die **länger als 30 Tage** bestehen und die den Wert von 1 % (Wert kumuliert nicht) des ursprünglichen Angebotsvolumens im 1. Betriebsjahr der Grundverkehrsleistungen in einem Fahrplanjahr (in Fahrplankilometer) gem. Ziffer 1.3 überschreiten werden nach Kapitel 1.3.2. abgerechnet.

1.5 Zusammenstellung der Fahrleistungen

	Fahrplankilometer pro Tag*			
Leistungsbaustein A	Schultag	Ferientag	Samstag	Sonntag
LB A Linie 462	543	421	138	63
LB A Linie 463	407	337	99	42
LB A Linie 464	197	197	167	78
LB A Linie 465	295	295	291	175
LB A Linie 466	220	218	191	0
LB A Linie 467	403	403	265	95
LB A Linie 468	347	347	296	132
LB A Linie 469	129	129	112	48

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

Jahreskilometer	
Leistungsbaustein A	744.707

Die Linienvverlaufspläne 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 (Hl. Abend/Silvester) wurde bei der Berechnung der Kilometer des Normjahres nicht berücksichtigt. In Frankenthal ist an Heiligabend die Verkehrsleistung wie an Samstagen bis 18:00 Uhr und an Silvester wie an Samstagen zu erbringen.

Die kilometerbezogene Abrechnung erfolgt anhand der Fahrplankilometer, die von Seiten der VRN GmbH auf Grundlage derselben Systematik/Software ermittelt wurden und der obigen Tabelle zu Grunde liegen.

1.6 Sonderverkehr

Der Konzessionsnehmer hat **zusätzlich zum Regelfahrplanangebot pro Betriebsjahr 3.000 km für Sonderverkehre zu Festen und Veranstaltungen durchzuführen und dies bereits im Grundangebot Leistungsbaustein A mit einzukalkulieren** (z.B. Stadtfest). Der Konzessionsnehmer hat dabei zu berücksichtigen, dass diese Sonderverkehre im Abend- und Wochenendbereich vom Konzessionsgeber bestellt werden können. Eine Fahrzeugmehrung ist hier ausgeschlossen.

Der Konzessionsgeber kann beim Konzessionsnehmer im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten innerhalb des laufenden Fahrplanjahres die Durchführung von zusätzlichen Sonderverkehren bestellen. Diese werden unabhängig von der 1%-Grenze nach Leistungsbaustein C abgerechnet und vergütet.

Die Fahrpläne werden mit dem Konzessionsgeber rechtzeitig vor den Veranstaltungen abgestimmt. Der Konzessionsnehmer informiert die Einwohner im Einzugsbereich des Sonderverkehrs durch geeignete Marketingaktivitäten über das besondere Angebot. Das Marketing ist mit der VRN GmbH abzustimmen.

Ebenso können zusätzliche Sonderverkehre durch weitere Organisationen nach vorheriger Zustimmung des Konzessionsgebers vom Konzessionsgeber erbracht werden. Für die Durchführung dieser Sonderverkehre ist in allen Fällen das vorab das schriftliche Einverständnis bzw. die schriftliche Bestellung des Konzessionsgebers erforderlich. Diese Sonderverkehre werden direkt zwischen dem Veranstalter und dem Konzessionsnehmer auf Basis der beim Konzessionsnehmer abzufragenden Angebote abgerechnet. Die Bestellung dieser Sonderverkehre wird individuell organisiert.

Alle Sonderverkehre sind nach VRN-Tarif durchzuführen. Kam es bei Sonderverkehren in der Vergangenheit bei den Heimfahrten zu Vandalismus am Fahrzeug oder anderen Problemen mit alkoholisierten Fahrgästen, kann der Konzessionsnehmer Sicherheitspersonal durch den Veranstalter anfordern.

Der Veranstalter ist rechtzeitig über die Missstände zu informieren. Zwischen dem Konzessionsnehmer und dem Veranstalter ist ein gemeinsames Sicherheitskonzept auf Kosten des Veranstalters zu entwickeln.

Sollte der Veranstalter den Einsatz von Sicherheitspersonal an den Zustiegshaltestellen der Veranstaltung und als Begleitschutz bei den Fahrten verweigern, so hat der Konzessionsnehmer das Recht, die Durchführung des Sonderverkehrs zu verweigern.

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 Konzessionsnehmer.

Sofern die Qualitätsstandards nicht gewährleistet werden, hat der Konzessionsgeber das Recht zur Reduktion seiner Zuschusszahlungen. Einzelheiten regelt § 9 des Konzessionsvertrages.

2.1 Ansprechpartner und Betriebsleitzentrale

Es ist eine Leitzentrale Montag bis Samstag zwischen **05:00 Uhr und 21:00 Uhr und Sonn- und Feiertag zwischen 9:00 Uhr und 21:00 Uhr zu besetzen**. Diese muss im Gebiet des Konzessionsgebers 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 Leitstelle 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 Verbund und die Konzessionsgeber 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 Konzessionsnehmer sicherzustellen, dass die Betriebsleitzentrale von jedem Fahrzeug erreichbar ist und jedes Fahrzeug erreichen kann. Die Leitzentrale muss für den Konzessionsgeber telefonisch (Festnetz) und per Email erreichbar sein.

2.2 Betriebs- und Meldepflichten

Alle für die Leistungserbringung erforderlichen Berichts- und Meldepflichten die vom Konzessionsnehmer zwingend einzuhalten sind, finden sich in Kapitel 11.

2.2.1 Vor der Konzessionslaufzeit

a) Subunternehmer

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

Der Konzessionsnehmer hat dem Konzessionsgeber 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmers freizustellen. Die Schulungen finden in den Räumlichkeiten der VRN GmbH in Mannheim statt.

f) Dienst- und Umlaufpläne

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

g) Fahrnummernliste

Der Konzessionsnehmer hat der VRN Vergabestelle 2 Wochen für den 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 Konzessionsnehmer hat dem Konzessionsgeber 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 Konzessionslaufzeit

2.2.2.1 Täglich

Der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer erfasst werden. An Wochenenden und Feiertagen genügt eine Meldung innerhalb der anschließenden 2 Werktage.

Bei fristgerechter Erfassung durch den Konzessionsnehmer werden die entsprechenden Pönalen 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer jährlich jeweils im August vom Konzessionsgeber und der VRN GmbH zu einem Schwachstellengespräch eingeladen. vgl. Anlage 19 Pönalekatalog und Anlage 21 Meldungen zu Fahrzeugauslastung und Reparaturen).
- c) Der Konzessionsnehmer 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 Konzessionslaufzeit fortgeschrieben werden. Über Veränderungen ist die Vergabestelle der VRN GmbH **einen Monat im Voraus** zu informieren. Kurzfristige Änderungen sind nur mit Zustimmung des Konzessionsgebers möglich. Die Liste ist **mindestens einmal jährlich zum 31.12.** mit Stand Dezember vom Konzessionsnehmer unaufgefordert dem Konzessionsnehmer vorzulegen.
- e) Jegliche Änderung bei den vom Konzessionsnehmer benannten Kontaktpersonen sind der Vergabestelle und den Konzessionsgebern unverzüglich zu melden.
- f) Nach jeder Fahrplan-, Dienstplan- oder Umlaufänderung sind die aktualisierten Dienst- und Umlaufpläne der Vergabestelle unverzüglich mitzuteilen.
- g) Bei geplanten Veränderungen im Einsatz von Subunternehmern sind die vom Konzessionsnehmer beabsichtigen neu einzusetzenden Subunternehmer unverzüglich der Vergabestelle zu melden. Der Meldung ist eine Kopie der Tariftreueerklärung beizufügen. Die Beauftragung und der Einsatz der neu einzusetzenden Subunternehmer kann erst nach Genehmigung der VRN Vergabestelle 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 Konzessionsnehmer innerhalb von 2 Monaten 2 Termine mit dem Konzessionsgeber einzuplanen, um eventuelle Startschwierigkeiten gemeinsam zu besprechen und zu beheben.

Insbesondere vor dem Hintergrund des Nettocharakters der ausgeschriebenen Konzession ist die weitere Fahrplangestaltung grundsätzlich eine unternehmerische Aufgabe des Konzessionsnehmers.

Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt der Konzessionsnehmer die Fahrpläne in Abstimmung mit dem Konzessionsgeber und unter Berücksichtigung der Regelungen zu Leistungsveränderungen weiter bzw. passt diese den veränderten Rahmenbedingungen an.

Der Konzessionsnehmer legt dem Konzessionsgeber 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.

Dauerhafte Änderungen des Fahrplanangebotes bedürfen der vorherigen Zustimmung des Konzessionsgebers. Die dabei vorzunehmende qualitative Bewertung der Änderungsvorschläge orientiert sich an den unter Nr. 3 für die Nebengebotes dargestellten Maßstäben.

Die ausgeschriebenen Linien sind zum Großteil anschlussoptimiert. Änderungen bei den Abfahrtszeiten des SPNV-Verkehrs sind nur bedingt von dem Konzessionsgeber zu beeinflussen. Dem Konzessionsnehmer obliegt die Aufgabe, zu jedem Fahrplanwechsel zu überprüfen, ob die Anschlüsse weiterhin gewährleistet sind. Ist dies nicht der Fall, erarbeitet der Konzessionsnehmer Vorschläge zur Fahrplanänderung. Eine Fahrzeugmehrung und somit eine Erhöhung des Zuschussbedarfs ist hierbei auszuschließen.

Der Konzessionsnehmer hat sich bei Fahrplanänderungen frühzeitig mit allen Konzessionsnehmer benachbarter Verkehre abzustimmen.

2.4 Betriebsaufnahme

2.4.1 Fahrzeugbesichtigung vor Betriebsaufnahme

Alle für den Einsatz im Linienbündel Frankenthal geplanten Fahrzeuge werden ab 2 Wochen vor Betriebsaufnahme durch Mitarbeiter der VRN GmbH besichtigt. Die Terminabstimmung mit dem Konzessionsnehmer erfolgt 4 Wochen vor Betriebsaufnahme. Hierbei werden die Einhaltung der Fahrzeugvorgaben geprüft; insbesondere werden hierbei auch die ggf. zusätzlich angebotenen Mehrqualitäten überprüft. Hierfür sind die Fahrzeuge am Betriebshof des Konzessionsnehmers nach Terminabsprache bereit zu stellen.

2.4.2 Verspätete Betriebsaufnahme

Wenn die Betriebsaufnahme dem Konzessionsnehmer nicht termingerecht möglich ist, wird neben dem Verlust des vereinbarten Zuschusses eine Vertragsstrafe zu Lasten des Konzessionsnehmers fällig (siehe Konzessionsvertrag; Anlage 7).

2.5 Ersatzbeförderung

Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfalls ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Konzessionsnehmers 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer hat dem Konzessionsgeber 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 Konzessionsnehmer 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 Fahrtdauern wurden durch den Konzessionsgeber erhoben und sind verbindlich.

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

In diesem Fall wird der Konzessionsgeber die betroffenen Fahrtdauern nacherheben lassen. Die hierbei anfallenden Kosten gehen insoweit zu Lasten des Konzessionsgebers, als sich die

Vermutung des Konzessionsnehmers als richtig erweisen sollte und insoweit zu Lasten des Konzessionsnehmers, 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 1.3 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 Konzessionsnehmer die Fahrpläne des Busverkehrs den Erfordernissen des Schulverkehrs angepasst. 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer für eine reibungslose Kommunikation mit dem Schulträger zu sorgen.

Alle Änderungen im Fahrplan, bei Sonderverkehren, bei Baustellen oder Fahrten an Ferien-, Feier oder Sondertagen 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 nach Leistungsbaustein C anhand der gemeldeten Kilometerangaben vom des Konzessionsgebers gemäß Kapitel 1.3 abgerechnet.

2.8 Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen

Der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer ist für die Behebung der Betriebsstörungen direkt zuständig. Die Kosten für Planungen trägt der Konzessionsnehmer.

Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch den Konzessionsnehmer 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 Konzessionsgeber 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 Konzessionsnehmer ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen unter Berücksichtigung der Vorgaben in Kapitels 2.6 ermöglicht.

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

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

Bei geplanten Straßensperrungen, absehbaren Fahrzeitverlängerungen durch Baumaßnahmen u.Ä. werden Ersatzfahrpläne durch den Konzessionsnehmer erarbeitet und mit dem Konzessionsgeber 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 Konzessionsnehmer an die örtliche Presse, den Aufgabenträgern und 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 Konzessionsnehmer 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.

Der Konzessionsnehmer werden für die Übermittlung der Echtzeitdaten zwei Optionen angeboten:

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

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

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

Der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer verpflichtet sich zur unmittelbaren, aktuellen und rechtefreien 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 Konzessionsnehmer hält selbst kein (geeignetes) Echtzeitsystem vor.

Der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer 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.

Verfügt der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer die Informationen in der Form zur Verfügung stellt, in dem sie ihm vorliegen. Innerhalb der Vertragslaufzeit wird der VRN ein Ereignismanagementsystem einführen, welches vom Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer 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 LSA-Bevorrechtigung und Haltestellenmitbenutzungsvertrag in Ludwigshafen

Im Bereich der Stadt Ludwigshafen sind an einigen Lichtsignalanlagen Bevorrechtigungen für den ÖPNV verbaut. Der Konzessionsnehmer muss dafür in den Fahrzeugen die Anforderungen gemäß Anlage 28 erfüllen.

Zudem muss der Konzessionsnehmer einen Mitbenutzungsvertrag mit der rnv GmbH für Haltestellen in Ludwigshafen für die Dauer der Linienbündellaufzeit abschließen (Anlage 29).

Der Konzessionsnehmer hat zusätzlich die Möglichkeit einen Mitbenutzungsvertrag für die Toilettenanlage der rnv GmbH an der Haltestelle „Am Herrschaftsweiher“ abzuschließen (Anlage 30).

2.11 LSA-Bevorrechtigung in Worms

Im Bereich der Stadt Worms sind an einigen Lichtsignalanlagen Bevorrechtigungen für den ÖPNV verbaut. Der Konzessionsnehmer muss dafür in den Fahrzeugen die Anforderungen gemäß Anlage 31 erfüllen.

2.12 Fahrradmitnahme

Auf allen Fahrten des Linienbündels Frankenthal 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 alleinig das Fahrpersonal. Die Mitnahme ist bei Kleinbussen ausgeschlossen.

2.13 Anforderungen zum Einsatz automatischer Fahrgastzählsysteme 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 Fahrgastzählsysteme (AFZS) in den Fahrzeugen.

Bzgl. des Einsatzes von AFZS sind weitere Anforderungen durch den Konzessionsnehmer einzuhalten und bei der Erstellung seines Angebots zu berücksichtigen hat und der Vertrag in Anlage 35 verbindlich abzuschließen.

Mit Abgabe seines Angebots hat der Bieter zu bestätigen, dass der die Rahmenbedingungen für die AFZS Anforderungen berücksichtigt und einkalkuliert hat.

2.14 Informationspflichten für Folgeausschreibung

Zur Vorbereitung der Folgeausschreibung stellt der Konzessionsnehmer dem Konzessionsgeber die im folgenden genannten Daten bis 30 Monate vor Ablauf des Konzessionsvertrages zur Verfügung.

Der Konzessionsnehmer erhebt insbesondere die Ein- und Aussteigerzahlen für alle im Fahrplan enthaltenen Fahrten an jedem Verkehrstag (d.h. Fahrten die Mo-Fr verkehren sind somit 5 x in der Woche zu zählen) während einer Kalenderwoche an Schultagen zwischen Oktober und Februar haltestellenscharf vor Ablauf der Frist in Satz 1. Anschließend informiert er den Konzessionsgeber über die im letzten Kalenderjahr tatsächlich angefallenen Ausgleichsleistungen aufgrund § 231 SGB IX sowie über weitere Erlöse- und Einnahmeansprüche, die dem Linienbündel zuzuordnen sind.

Der Zähltermin ist mit der Vergabestelle der VRN GmbH abzustimmen. Die Zählung unterliegt keinem Testat und kann von eigenem Personal durchgeführt werden.

Die Daten der Ein- und Aussteigerzahlen sind elektronisch im Excel Format an die Vergabestelle der VRN GmbH zu liefern und wie folgt aufzuarbeiten:

- Ein- und Aussteiger pro Linie, Fahrt und Haltestelle
- Ein- und Aussteiger pro Haltestelle und Fahrt in Summe

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 Konzessionsnehmer 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 eines Regionalverkehrs entsprechen und die vorgegebenen Fahrplanzeiten einhalten können. Die Fahrbarkeit mit den vom Auftragnehmer vorgesehenen Fahrzeugen ist daher vor Betriebsaufnahme durch Testfahrten zu überprüfen. Der Konzessionsnehmer legt spätestens 1 Monat vor Inbetriebnahme der Vergabestelle der VRN GmbH 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 Frankenthal 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 Solobus Kat. B

Diese Reserve dient ausschließlich für kurzfristige Ausfälle, z.B. infolge von Unfällen. Grundsätzlich haben die Konzessionsnehmer 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 Innenraumbeleuchtung 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 Notausstiegs Luke 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 Konzessionsnehmer 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 Frankenthal eingesetzten Bus gut sichtbar an der Front, neben oder auf jeder Tür und am Heck anzubringen. Dem Konzessionsnehmer werden die Logos als Aufkleber für Fahrzeuge der Kategorie B von der VRN GmbH zur Verfügung gestellt. Für Fahrzeuge der Kategorie A gelten die Vorgaben gemäß Kapitel 6.1.
- 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 Konzessionsgeber. 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 Konzessionsnehmers.
- Der Konzessionsnehmer verpflichtet sich, die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten. Der Konzessionsnehmer ist dafür verantwortlich, dass die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen der Fahrzeuge fristgerecht durchgeführt werden. Er hat dem Konzessionsgeber 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 entfernbare 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. Kaugummis, 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 Konzessionsgebers 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 Auftretes keine übermäßigen Gebrauchsspuren und Verschleißerscheinungen aufweisen. Außen sind Rostspuren zu beseitigen. Stumpfe, ausgebleichte Lackstellen sind auszubessern.

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

Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Konzessionsnehmers für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Konzessionsgeber 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 Konzessionsgeber 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 32):

- Je ein Meldetaster in passender Höhe für einen Rollstuhlfahrer müssen im Bereich der Sondernutzungsfläche und außen vor Tür 2 beim Solo-Bus und an Tür 2 und 3 beim Gelenkbus 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 Konzessionsgebers anzubringen.
- Über der Sondernutzungsfläche ist der entsprechende Liniennetzplan in einem DIN A2 Klapprahmen anzubringen.
- In den Fahrzeugen ist der gesamte Fahrgastraum mit Videoüberwachung wie folgt auszustatten:

- Solo-Kom mit mindestens 2 Videokameras

Von der Videoüberwachung ausgenommen ist der Bereich des Fahrerarbeitsplatzes. Die Aufzeichnungen müssen auswertbar sein und dürfen frühestens nach 72 Stunden überspielt werden. Wurden Sie innerhalb von 72 Stunden nicht zur Beweissicherung herangezogen, werden Sie vollständig gelöscht. Es sind die maßgeblichen Vorschriften des Bundes- und Landesdatenschutzgesetzes über die Zulässigkeit einer Videoüberwachung, welche den Einsatz dieser Anlagen in öffentlich zugänglichen Räumen durch nicht öffentliche Stellen regeln, einzuhalten.

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	<u>Niederflur-Solobus</u> (bis 15 Meter): Mindestens 30 Fahrgastsitzplätze In der Kategorie A sind <u>keine</u> 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 Taktile Haltestangen an den Türen
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	Akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher sowie optische, digitale Anzeige der nächsten Haltestelle Die Inhalte der Fahrgastinformation sind mit dem Konzessionsgeber abzusprechen
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	Niederflur-Solobus (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 Konzessionsgeber abzusprechen
Vertrieb	Fahrkartenverkauf durch den Fahrer im Fahrzeug mit allen Bartarif-Fahrscheinarten des VRN

In Anlage 38 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 Konzessionsgeber gestattet in Ausnahmefällen auf schriftlichen Antrag vom Konzessionsnehmer den vorübergehenden Einsatz von Fahrzeugen der Kategorie B auch außerhalb der Schülerverkehre, bis zur Auslieferung von zum Betriebsstart eventuell angebotener Neufahrzeuge, sofern der Konzessionsnehmer nachweisen kann, dass die Neufahrzeuge unverzüglich nach Zuschlagserteilung bestellt wurden und die Lieferfrist 6 Monate nicht überschreitet.

3.4 Einsatz von Bussen mit alternativen Antrieben

Ziel des Konzessionsgebers sowie der Vergabestelle ist es, während der Vertragslaufzeit zu prüfen, ob für ausgewählte Linien im Linienbündel Frankenthal der Einsatz von Bussen mit alternativen Antriebsformen (Elektro-, Wasserstoff-, Hybridfahrzeuge etc.) in Frage kommt.

Hierzu wird der Konzessionsgeber in Zusammenarbeit mit den betroffenen Kommunen sowie 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 während des ersten und zweiten Betriebsjahres entwickeln.

Bei positivem Beschluss des Umsetzungskonzeptes durch den Konzessionsgeber, soll der Einsatz der Busse mit alternativen Antriebsformen ab dem dritten Betriebsjahr erfolgen.

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

4 Infrastruktur

4.1 Haltestellenmasten und Haltestellenschilder im Rhein-Pfalz-Kreis

Die Haltestellenmasten und Haltestellenschilder im Rhein-Pfalz-Kreis gehören dem Altbetreiber und sind im Falle eines Betreiberwechsels vom Konzessionsnehmer für einen Restbuchwert von 50 € pro Haltestelle abzukaufen (vgl. Anlage 18).

Der Konzessionsnehmer ist bei den Haltestellen im Rhein-Pfalz-Kreis für die Wartung und Unterhaltung der Haltestellenmasten und Haltestellenschilder zuständig und gestattet dem Konzessionsnehmer des Linienbündels Grünstadt die Mitbenutzung.

Erforderliche mobile Ersatzhaltestellen mit den notwendigen Hinweisen und Fahrplänen sind vom jeweiligen Konzessionsnehmer bereit zu stellen und bei Beendigung der Nutzung unverzüglich wieder zu entfernen.

4.2 Aushangfahrplankästen an Haltestellen im Rhein-Pfalz-Kreis

Die Aushangfahrplankästen im Rhein-Pfalz-Kreis gehören dem Altbetreiber und sind im Falle eines Betreiberwechsels vom neuen Konzessionsnehmer abzukaufen. Die Kosten sind im Betrag der Haltestelle enthalten (siehe Ziffer 4.1.). Der Konzessionsnehmer ist bei Haltestellen im Rhein-Pfalz-Kreis für die Wartung und Unterhaltung der Aushangfahrplankästen zuständig.

Die VRN GmbH stellt dem Konzessionsnehmer für jede Linie und jede Haltestelle einen Haltestellenfahrplan zur Verfügung.

An den Haltestellen ist ein schematischer Liniennetzplan mind. DIN A4, vorrangig in DIN A3 vom Konzessionsnehmer auszuhängen. Der Druck von Liniennetzplänen für die Haltestellen ist vom Konzessionsnehmer bei der Angebotserstellung zu berücksichtigen. Eine nachträglich (nach Ablauf der Angebotsfrist) eingereichte Kostenkalkulation wird vom Konzessionsgeber nicht erstattet.

Freie Flächen sollten z.B. mit Tarifinfos des VRN bestückt werden, die dem Konzessionsnehmer zur Verfügung gestellt werden (vgl. Anlage 36).

Bei Haltestellen mit Fahrplanvitruinen sind diese Vitruinen zum Fahrplan- und Linienplanaushang zu nutzen.

Der Konzessionsnehmer gestattet dem Konzessionsnehmer des Linienbündels Grünstadt für die in das Linienbündel Frankenthal einbrechenden Linien die Mitbenutzung der Aushangfahrplankästen und hat diese im einheitlichen Design und Aussehen vorzuhalten (vgl. Anlage 36).

4.3 Haltestelleninfrastruktur im Stadtgebiet Frankenthal

Die Haltestelleninfrastruktur (Masten, Schilder, Aushangkästen, Vitruinen etc.) aller Haltestellen im gesamten Stadtgebiet Frankenthal sind im Besitz der Stadt. Dem Konzessionsnehmer wird vonseiten der Stadt die Mitbenutzung der Haltestellen gestattet werden. Die Aktualisierung der Informationen auf den Haltestellen (Liniennummern, Fahrtverläufe/Ziele) muss zwischen Stadt Frankenthal und dem Konzessionsnehmer bis spätestens drei Monate vor Betriebsaufnahme geklärt sein. Zur Betriebsaufnahme müssen die Informationen auf den Haltestellen dem aktuellen Stand entsprechen.

Der Konzessionsnehmer ist auch im Stadtgebiet Frankenthal für die Wartung und Unterhaltung der Aushangfahrpläne an den Haltestellen zuständig.

Erforderliche mobile Ersatzhaltestellen mit den notwendigen Hinweisen und Fahrplänen sind vom jeweiligen Konzessionsnehmer bereit zu stellen und bei Beendigung der Nutzung unverzüglich wieder zu entfernen.

Die VRN GmbH stellt dem Konzessionsnehmer für jede Linie und jede Haltestelle einen Haltestellenfahrplan zur Verfügung.

An den Haltestellen ist ein schematischer Liniennetzplan mind. DIN A4, vorrangig in DIN A3 vom Konzessionsnehmer auszuhängen. Der Druck von Liniennetzplänen für die Haltestellen ist vom Konzessionsnehmer bei der Angebotserstellung zu berücksichtigen. Eine nachträglich (nach Ablauf der Angebotsfrist) eingereichte Kostenkalkulation wird vom Konzessionsgeber nicht erstattet.

Freie Flächen sollten z.B. mit Tarifinfos des VRN bestückt werden, die dem Konzessionsnehmer zur Verfügung gestellt werden (vgl. Anlage 36).

Bei Haltestellen mit Fahrplanvitruinen sind diese Vitruinen zum Fahrplan- und Linienplanaushang zu nutzen.

4.4 Aushang von Haltestellenfahrplänen im Linienbündel Frankenthal

Der Konzessionsnehmer ist für das Aushängen der Haltestellenfahrpläne zuständig. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass mindestens einmal jährlich zum Fahrplanwechsel sämtliche Fahrpläne ausgetauscht werden. Bei unterjährigen Fahrplanänderungen müssen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt sein.

Das Design der Haltestellenfahrpläne ist mit der VRN GmbH abzustimmen.

Die Mitbenutzung der Haltestellenaushänge von Betreibern anderer Linienbündel darf nicht behindert werden. Bei visuellen Informationen ist die DIN 32975 zu berücksichtigen.

5 Vertrieb

Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Konzessionsnehmers. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des VRN-Verbundtarifes inklusive der Übergangstarife zu den Nachbarverbünden 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 Fahrscheinwertung 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 Fahrkartenverkaufsggerät. Bei Ausfall eines Gerätes ist vom Konzessionsnehmer 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)

5.1 Verkaufsstellen

Der Vertrieb der im Abonnement erhältlichen VRN-Zeitkarten (Abo-Karten) ist vom Konzessionsnehmer nach den jeweils gültigen Regelungen des Verkehrsverbundes selbst oder in Kooperation mit anderen Verkehrsunternehmen durchzuführen. Der Konzessionsnehmer muss selbst oder durch Dritte sicherstellen, dass in der Innenstadt von Frankenthal im Hauptbahnhofsgebäude oder in Bahnhofsnähe in einer personenbesetzten Verkaufsstelle oder -agentur alle Fahrkarten des Bartarifs zu den ortsüblichen Öffnungszeiten erhältlich sind und Anträge für alle im Abonnement erhältlichen Zeitkarten vorgehalten und zur weiteren Bearbeitung entgegengenommen werden. In den Verkaufsstellen müssen zudem Informationen zum VRN-Tarif gegeben werden können. Die Verkaufsstellen müssen mit dem ÖPNV gut erreichbar sein. Standort und Öffnungszeiten der Verkaufsstellen sind dem Konzessionsgeber spätestens 2 Monate vor der Inbetriebnahme zu melden und in der Fahrplanbroschüre zu veröffentlichen.

Der Konzessionsnehmer wird verpflichtet, zur Abrechnung des Vertriebsbonus im VRN-Tarif die Zuordnung der Kasseneinnahmen auf die Linienbündel gem. § 4 Abs. 1 Satz 1 EAR der Anlage 8 vorzunehmen (Quotale Aufteilung der Kasseneinnahmen auf die Bündel gem. deren Einnahmeanteil).

Sollte in Frankenthal im Rahmen der Laufzeit des Konzessionsvertrages eine Mobilitätszentrale eingerichtet werden, wird an den Konzessionsnehmer die Erwartung gestellt, dass er diese Einrichtung nutzt und ideell mitträgt. Dem Konzessionsnehmer werden alle ihm durch die Nutzung und das Mittragen der Mobilitätszentrale entstehenden Kosten auf Nachweis erstattet.

5.2 Fahrausweiskontrolle

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

Damit obliegt dem Konzessionsnehmer 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.

6 Marketing

6.1 Marketingkonzept der VRN GmbH

Außengestaltung der Fahrzeuge

Der Konzessionsnehmer hat sicherzustellen, dass jedes Fahrzeug der Kategorie A gemäß Anlage 39 in RAL 5012 lichtblau vor dem ersten Fahrzeugeinsatz lackiert und gemäß dem Marketingkonzept der VRN GmbH beschriftet wurde. Anpassungen je Fahrzeugtyp und der Schriftzüge sind vorab mit der Vergabestelle abzustimmen.

6.1.1 Werbeaktionen der VRN GmbH

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

6.1.2 Außenwerbung an den eingesetzten Fahrzeugen

Eine Außenwerbung an den vom Konzessionsnehmer eingesetzten Fahrzeugen und Werbung im Innenraum ist nur in Abstimmung mit dem Konzessionsgeber und der Vergabestelle zulässig. Grundsätzlich wird **die Zustimmung versagt, wenn die Werbung zum Verkleben der Fensterflächen führt oder die Wahrnehmbarkeit der Fahrgastinformationen beeinträchtigt**. Ebenso ist die Außenwerbung an Fahrzeugen nicht zulässig im Sichtbereich von Eingangstüren, wenn dort Symbole oder Piktogramme für mobilitäts- oder sinneseingeschränkte Personen angebracht sind

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 legt der Konzessionsgeber insgesamt Wert auf ein die Fahrgäste ansprechendes Erscheinungsbild der Busse. Die vorzunehmende Einzelfallprüfung wird sich an diesen Leitlinien orientieren.

Jegliche Werbung durch Dritte oder den Konzessionsnehmer selbst, außen oder innen, muss von der VRN GmbH freigegeben werden. Es ist eine mail an fahrzeugwerbung@vrn.de zu senden mit folgenden Details:

- Linienbündel
- Kennzeichen
- Dauer der Werbung
- Detaillierte Vorlage des Fahrzeuges / der Werbung incl. Ausmaße

Der Kontakt zur Freigabe wird nur mit dem Konzessionsnehmer aufgenommen und nicht einem Dienstleister oder einer Agentur.

6.2 Fahrplanbroschüre zum Betriebsstart

Die Abteilung Marketing und Tarif der VRN GmbH koordiniert und erstellt die Vorlage für die Fahrplanbroschüre bis spätestens 4 Wochen vor Betriebsbeginn, die sowohl den Fahrplan der Buslinien des Linienbündels, einen schematischen Liniennetzplan, die Verkaufsstellen, als auch die wichtigsten Informationen über den VRN-Tarif und das Betreiberunternehmen enthält. Weitere Inhalte der Broschüre (wie z. B. Grußworte, Coverbild, Logo des Betreibers, Hotline) werden während der Erstellung mit dem Konzessionsgeber und den Konzessionsnehmern abgestimmt.

Damit die Fahrplanbroschüre spätestens 4 Wochen vor Betriebsstart fertig gestellt werden kann, haben die Konzessionsnehmer die finalen, mit der Planungsabteilung abgesprochenen, Fahrplandaten 10 Wochen vor Betriebsstart an das Team Datenmanagement unter E-Mail fahrplan@vrn.de der VRN GmbH zu liefern.

Die Exemplare der Fahrplanbroschüre werden nach dem Druck dem Konzessionsnehmer zur Verfügung gestellt und gehen zur Verteilung an die Schulen, die kommunalen Bürger- und Touristenbüros sowie die lokalen Verkaufsstellen, DB Servicepoints und die VRN GmbH. Sie sind ebenfalls zur Auslage in den Bussen vorzuhalten. Für die Verteilung ist der Konzessionsnehmer zuständig.

Die Kosten für die Erstellung der Broschüre und der Druck der Broschüren werden dem Konzessionsnehmer in Rechnung gestellt.

Die einmaligen Kosten für die Erstellung und den Druck der Broschüre sind vom Konzessionsnehmer bei der Angebotserstellung im Leistungsbaustein A pauschal in Höhe von 14.200,00 € netto einzukalkulieren. Der pauschale Kostenansatz ist in den Kalkulationsblättern bereits als fester Kostenbestandteil voreingetragen (vgl. Ziffer 9.1.2).

6.3 Erstellung eines schematischen Liniennetzplanes

Die VRN GmbH erstellt gemeinsam mit den Konzessionsnehmern 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 den Konzessionsinhabern 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 jeweiligen Konzessionsnehmer selbst auf eigene Kosten beauftragt.

7 Personal

7.1 Personalübernahme

Der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmers ein Einstellungsangebot zum Betriebsstart des Linienbündels zu unterbreiten.

Der neue Arbeitsvertrag ist unbefristet und ohne Probezeit abzuschließen. Den zu übernehmenden Mitarbeitern sind im Rahmen des neuen Arbeitsvertrages die ihnen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Vergabe gewährten Sozialstandards als Mindestarbeitsbedingungen unbefristet zu garantieren. Darüber hinaus sind die in Kapitel 7.2 „Tariftreue“ vorgegebenen Mindeststandards einzuhalten. Für die Dauer des Konzessionsvertrages sind die betroffenen Mitarbeiter zu mindestens 70 % im Linienbündel Frankenthal 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer eingegangen sein. Diese Fristen können nach vorheriger Absprache mit dem Konzessionsgeber an Urlaubszeiten und Ähnliches angepasst werden.

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

7.2 Tariftreue

Der Konzessionsnehmer 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 Konzessionszeitraumes 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.

7.3 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.

7.4 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsgeber 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 der Vergabestelle 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer 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 (unverzügliche 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.

7.5 Ausbildung

Der Konzessionsnehmer ist verpflichtet über die Gesamtlaufzeit des Konzessionsvertrages eine/n Auszubildende/den für das Berufsbild „Berufskraftfahrer“ einzustellen und vollständig auszubilden. Grundsätzlicher Ausbildungsort ist der Betriebsstandort des Linienbündels.

7.6 Anzahl Fahrpersonal

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

8 Qualitätssicherung

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

Insgesamt werden Zuschusskürzungen durch den Konzessionsgeber wegen Unterschreiten der Qualitätsmindestanforderungen auf 10 % der jährlichen Zuschusssumme begrenzt.

Die Beweislast für das nicht schuldhafte Handeln des Konzessionsnehmers trägt der Konzessionsnehmer. Die Zuschusskürzungen 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 Konzessionsgeber) oder wenigstens zwei unabhängige Aussagen von Fahrgästen zum Vorfall vorliegen oder beim Konzessionsnehmer 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 Konzessionsgeber 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 Zuschusskürzungen auch mehrfach angesetzt werden.

Werden die gleichen Verstöße mindestens drei Mal festgestellt, so stellt dies für den Konzessionsgeber einen Grund für eine außerordentliche Kündigung des Konzessionsvertrages dar, vgl. hierzu § 9 (3) iVm § 15 (3) des Konzessionsvertrages.

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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer in der Qualitätsdatenbank (Pönalemodul) ist für den Konzessionsnehmer 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. Dem Konzessionsnehmer hat mit diesem Modul die Möglichkeit eine schnellere Kundenkorrespondenz vornehmen zu können.

Die Qualitätsdatenbank umfasst die Module im Pönale- und Kundenmanagement.

8.1 Kundenanliegen- und Beschwerdemanagement

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

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 Konzessionsnehmer eingesetzten Personale verantwortlich. Auch Fahrpersonale müssen Kundenanliegen und Hinweise aufnehmen, soweit bzw. sobald es die Betriebszulage zulässt.
- b) Die Kundenkorrespondenz erfolgt beim Konzessionsgeber über die internetbasierte Qualitätsdatenbank für Kundenanliegen. In diesem werden Kundenanliegen/Beschwerden von den Kunden selbst, vom Konzessionsnehmer und vom Konzessionsgeber eingepflegt.
- c) Der Konzessionsnehmer nimmt alle telefonischen und per E-Mail eintreffenden Kundenanliegen/Beschwerden entgegen und gibt sie unverzüglich nach Eingang über einen vom Konzessionsgeber 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 Konzessionsnehmer erhält kostenlos die Zugangsdaten zu dem Kundenmanagementmodul der VRN Qualitätsdatenbank. Sofern der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsgeber zu verantworten, hat der Konzessionsnehmer 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 Konzessionsgeber abzustimmen.

Anfragen und Beschwerden von Ministerien, Schlichtungsstellen, politischen Mandatsträgern, Medienvertretern, Institutionen oder Fahrgastverbänden werden ausschließlich von der VRN GmbH bzw. von dem Konzessionsgeber beantwortet. Gehen

derartige Anfragen und Beschwerden beim Konzessionsnehmer ein, hat er sie unverzüglich gemäß Regelungen nach Absatz c) weiterzugeben und an die VRN GmbH bzw. den Konzessionsgeber zusätzlich telefonisch und per Mail darüber zu informieren.

Der Konzessionsgeber behält sich vor, direkt Rücksprache mit dem Fahrpersonal zu halten und dort bzw. beim Konzessionsnehmer 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 Konzessionsgeber vor, Kundenanliegen/Beschwerden in Abstimmung mit der VRN GmbH zu beantworten. vgl. hierzu Kapitel Berichtspflichten nach Betriebsaufnahme Anlage 19.

- e) Bei der verspäteten Beantwortung von Kundenanliegen/Beschwerden hat der Konzessionsnehmer die Pönale gemäß Anlage 19 zu berücksichtigen.
- f) Der Konzessionsnehmer hat 4 Wochen vor Betriebsstart dem Konzessionsgeber 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 Konzessionsnehmer die Zugangsdaten für die Qualitätsdatenbank ausgehändigt. Die Eingabe und Bearbeitung der jeweiligen Vorgänge erfolgt mit dem Tag der Betriebsaufnahme.

8.2 Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung

Die Qualitätsmindeststandards sind durch den Konzessionsnehmer selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen. Der Konzessionsnehmer hat 4 Wochen vor Betriebsstart dem Konzessionsgeber 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 8 für den Konzessionsnehmer verpflichtend.**

Der Konzessionsgeber 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 Konzessionsgebers 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.

8.3 Kundenhotline zum Betriebsstart

Zum Betriebsstart ist vom Konzessionsnehmer für einen Zeitraum von 6 Wochen eine telefonische Kundenhotline einzurichten. Diese ist während der üblichen Betriebs- und Geschäftszeiten täglich mindestens in der Zeit von 8:30-17:00 Uhr (unter Berücksichtigung der gesetzlich erforderlichen Pause) mit Personal zu besetzen, das fundierte Auskünfte über das Fahrplan- und Tarifangebot geben kann und Beschwerden zu betrieblichen Problemen aufnimmt, um sie unmittelbar an die Leitzentralen bzw. den Disponenten weitergeben zu können.

Die Leitzentrale hat die Kundenhotline ständig über die Betriebslage auf dem Laufenden zu halten, damit den Fahrgästen möglichst unmittelbar der Grund für Betriebsprobleme mitgeteilt werden kann.

Diese Hotline ist zum Ortstarif in Frankenthal einzurichten. Die Einrichtung einer kostenfreien Hotline wird im Bereich Vertrieb als Mehrqualität gewertet. Bei Überlastung ist eine maximale Warteschleife von 2 Minuten zulässig. Bei Überschreitung dieser Grenze ist die Telefonnummer des Fahrgastes aufzunehmen und innerhalb von 2 Stunden ein Rückruf durch das Unternehmen sicherzustellen.

9 Abrechnungsgrundlagen

Zum Ausgleich der von den Konzessionsgebern im öffentlichen Interesse im Rahmen der Vergabeunterlagen abverlangten Betriebs- und Qualitätsanforderungen gewähren die Konzessionsgeber einen jährlichen Zuschussbetrag für die zugeschlagenen Leistungsbausteine gemäß Anlage C (Kalkulationsblätter).

Die detaillierten Zahlungsbedingungen ergeben sich aus § 8 des Konzessionsvertrages.

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

9.1.1 Fortschreibung der Energiekosten

Für die Fortschreibung der Energiekosten wird der in der Anlage C Kalkulationsblatt Nr. 3 vom Konzessionsnehmer ausgewiesene Kilometersatz für das Basisjahr herangezogen.

Dieser Kilometersatz wird mit dem Index 178 (Dieselkraftstoff bei Abgabe an Großverbraucher) der Fachserie 17 Reihe 2 (Preise und Preisindizes für gewerbliche Produkte (Erzeugerpreise)) des Statistischen Bundesamtes über die Vertragslaufzeit fortgeschrieben.

Als Basiswert wird der Indexwert des Jahres 2018 angesetzt. Für die erstmalige Preisindizierung im Jahre 2020 gilt somit 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 Ziffer 1.5.

9.1.2 Kosten der Fahrplanbroschüre zum Betriebsstart

Die einmaligen Kosten für die Fahrplanbroschüre zum Betriebsstart sind im fixen Zuschussanteil des 1. Betriebsjahr im Leistungsbaustein A pauschal in Höhe von 14.200 € netto eingepreist.

Es erfolgt eine Spitzabrechnung über die tatsächlich angefallenen Kosten im Rahmen der Jahresschlussrechnung für das 1. Betriebsjahr.

9.1.3 Gesamtzuschuss

Die nach Kapitel 9.1.1 fortgeschriebenen Energiekosten bilden saldiert mit dem fixen Zuschussanteil gemäß Anlage C den jährlichen Gesamtzuschuss.

Sollten mehrere Leistungsbausteine beauftragt werden, so werden für jeden Leistungsbaustein die Energiekosten und der jeweilige fixe Zuschussanteil gesondert saldiert. Ergibt sich dabei für einen Leistungsbaustein ein negativer jährlicher Gesamtzuschussbetrag, so wird dieser mit den jährlichen Gesamtzuschussbeträgen der anderen Leistungsbausteine verrechnet.

Das gleiche Berechnungsverfahren gilt für alle zusätzlich anfallenden Kosten (z.B. nachträglich zubestellte Fahrzeuge, Mehrkilometer nach Leistungsbaustein C); auch diese Kosten werden im Falle eines negativen jährlichen Gesamtzuschusses zunächst mit diesem verrechnet.

10 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 Konzessionsnehmer 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 Konzessionsnehmer zu unterzeichnende Kooperationsvertrag ist in Anlage 1 der Satzung vorgegeben.

Die Vergabe erfolgt auf **Nettobasis**.

Dies bedeutet, dass der Konzessionsnehmer das volle Risiko von Einnahmeschwankungen jedweder Art zu tragen hat. Die in dieser Leistungsbeschreibung mitgeteilten Nachfrage- und Einnahmewerte beziehen sich auf den **aktuellen Zustand (01/2019)** des Linienbündels und bilden die Ausgangslage für die vom Bieter selbst eigenständig vorzunehmende Kalkulation der in der Vertragslaufzeit zu erwartenden Einnahmen.

Die in diesem Kapitel aufgeführten Nachfrage-, Stückzahlen-, Ausgleichs- und Einnahme-daten sind daher keine garantierten Werte, sondern dienen lediglich als Kalkulationshilfe für die von den Bietern selbst zu erstellende Prognose für die künftigen Einnahmen- und Ausgleichsleistungen.

Wir weisen darauf hin, dass seit dem 01.02.2019 zusätzliche Verkehrsleistung auf der Linie 465 erbracht werden, die noch nicht erhoben sind. Für diese Leistungen wird aktuell eine Absetzung gem. § 7 EAR gewährt, die in diesem Kapitel nicht berücksichtigt wird.

Der zukünftige Konzessionsnehmer ist berechtigt, für neue Linien und angebotsverbessernde Maßnahmen einen Antrag gemäß § 7 EAR zu stellen.

10.1. Grundlagen der Einnahmekalkulation

10.1.1 Einnahmepool

Die Gesamtnachfragewerte des Verbundverkehrs nach der aktiven Einnahmenaufteilungsregelung (§ 11 EAR) betrugen zum 01.01.2019:

222.284.482 Tarifbeförderungsfälle (P) und 1.933.760.563 Personenkilometer (Pkm).

Die oben dargestellten Gesamtnachfragewerte sind nur für den Zeitraum 01.01.2019 bis 30.06.2019 gültig. Diese Werte verändern sich gemäß § 26 EAR jeweils zum 01. Januar bzw. zum 01. Juli eines Jahres. Dementsprechend verändern sich auch die Anteile der einzelnen Linienbündel.

Das **Linienbündel Frankenthal** wird aktuell nicht nach den Regelungen der aktiven EAR abgerechnet, sondern nach einer befristet für den Altvertrag geltenden und hiervon abweichenden vorläufigen Einnahmemaufteilungsregelung. Ab dem 14.06.2020 wird das Linienbündel Frankenthal nach der aktiven Einnahmemaufteilungsregelung abgerechnet.

Das Linienbündel Frankenthal wurde zuletzt im Jahr 2014 erhoben. Eine weitere Fahrgasterhebung wurde nicht durchgeführt, da dieses Linienbündel bis zum 13.06.2020 noch einer nicht mehr aktiven Einnahmemaufteilungsregelung (§ 8 EAR) und damit nicht § 25 EAR unterliegt. Das Linienbündel Frankenthal hat aus dieser Erhebung ab dem 14.06.2020 in der

EAR unter Berücksichtigung der Demographiekennzahl Stadt Frankenthal 2013 folgende Nachfragewerte:

868.342 P und 4.942.077 Pkm.

Hätte das Linienbündel Frankenthal bereits im Jahr 2018 an der aktiven Einnahmenaufteilungsregelung gemäß § 11 EAR teilgenommen, dann hätte das Linienbündel Frankenthal im Abrechnungszeitraum Januar bis Dezember 2018 einen fiktiven* Einnahmenanspruch in Höhe von **948.194,51 €**.

Einnahmen LB Frankenthal Nach § 11 EAR	
Tariffbeförderungsfälle (P) Stand 01/2019 ¹⁾	868.342
Personenkilometer (PKM) Stand 01/2019 ¹⁾	4.942.077
Verbundeinnahmen Gesamt Jan-Dez 2018	318.139.267,64
Fiktiv* zu verteilende Verbundeinnahmen Jan-Dez 2018 nach § 11 EAR	260.526.975,64 €
Fiktiver* Einnahmenanteil LB Frankenthal Jan-Dez 2018	948.194,51 €

¹⁾ unter Berücksichtigung der Demographiekennzahl Frankenthal 2013

* **Hinweis:** Die genannten Beträge sind als „fiktiv“ gekennzeichnet, weil die Linienbündeln Frankenthal und Bad Bergzabern (die zum gleichen Zeitpunkt neu vergeben werden) im Jahr 2018 nicht nach den Regelungen der aktiven EAR abgerechnet wurden, sondern nach einer befristet für den Altvertrag geltenden und hiervon abweichenden vorläufigen Einnahmeaufteilungsregelung. Bei der fiktiven Berechnung wurde deshalb unterstellt, dass die Linienbündeln Frankenthal und Bad Bergzabern bereits zum 01.01.2018 nach der aktiven Einnahmenaufteilungsregelung gemäß § 11 EAR abgerechnet wurden und keiner Sonderregelung unterlagen. Wir weisen darauf hin, dass auch bei der fiktiven Berechnung die Gesamtnachfragewerte mit zwei unterschiedlichen Ständen zum 01.01.2018 bzw. zum 01.07.2018 gemäß § 26 EAR berücksichtigt wurden.

Ab dem 01.01.2021 wird das Linienbündel Frankenthal zusammen mit dem Linienbündel Bad Bergzabern dem **Regionalen Busnetz Rheinhessen-Pfalz** zugeordnet, dem nach aktuellem Stand auch die Linienbündel Germersheim (Lose 1, 2 und 3), Neustadt (Lose 2 und 3), Landau, Queichtal und Donnersbergkreis angehören. Zudem werden folgende Linienbündel voraussichtlich nach Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit in das regionale Busnetz Rheinhessen-Pfalz integriert:

Linienbündel	Voraussichtliche Integration zum
Wonnegau-Altrhein	01.01.2025
Rheinpfalz	01.01.2026
Alzey-Worms Nord	01.01.2030

Zur Integration am 01.01.2021 wird der interne Anteil des Linienbündels Frankenthal an das Regionale Busnetz Rheinhessen-Pfalz gem. § 17 Abs. 3 EAR berechnet, wobei unterstellt wird, dass das Linienbündel Frankenthal im gesamten Abrechnungsjahr 2020 nach der aktiven Einnahmenaufteilungsregelung abgerechnet wird. Weil dies jedoch nicht der Fall ist, wird der interne Anteil auf Basis der Nachfragewerten (P/Pkm) des Linienbündels im Verhältnis zu den Gesamtnachfragewerten des regionalen Busnetzes ermittelt.

Das **Regionale Busnetz Rheinhessen-Pfalz** nimmt aktuell (Stand 01.01.2019) mit folgenden Nachfragewerten an der EAR teil: 6.343.203 P und 59.966.028 Pkm. Darin sind die Nachfragewerte der noch nicht integrierten Linienbündeln Frankenthal und Bad Bergzabern nicht enthalten. Das Regionale Busnetz Rheinhessen-Pfalz wird dieses Jahr neu erhoben. Die aus dieser Erhebung resultierenden Nachfragewerte werden ab dem 01.07.2020 im Rahmen der EAR berücksichtigt.

Im Abrechnungszeitraum Januar bis Dezember 2018 betrugen die tatsächlich nach § 11 EAR zugeschienenen Einnahmen des Regionalen Busnetzes Rheinhessen-Pfalz 7.575.165,13 €.

Einnahmen des Regionales Busnetzes Rheinhessen-Pfalz nach § 11 EAR	
Tariffbeförderungsfälle (P) Stand 2018 und 2019 (ohne LB Frankenthal und Bad Bergzabern)	6.343.203
Personenkilometer (PKM) Stand 2018 und 2019 (ohne LB Frankenthal und Bad Bergzabern)	59.966.028
Verbundeinnahmen Gesamt Jan-Dez 2018	318.139.267,64
Zu verteilende Verbundeinnahmen Jan-Dez 2018 nach § 11 EAR	258.474.274,12 €
Tatsächlicher Einnahmenanteil Jan-Dez 2018 Regionales Busnetz Rheinhessen-Pfalz (ohne LB Frankenthal und Bad Bergzabern)	7.575.165,13

10.1.2 Sonderverteilung für besondere Fahrscheinsortimente

Der monetäre Anteil des Linienbündels Frankenthal an der Verteilung der Sondereinnahmen gem. § 12 EAR betrug im Jahr 2018 **5.515,47 €** und verteilt sich auf folgende MwSt.-Sätze:

Abrechnungszeitraum	7 % MwSt.	19 % MwSt.	steuerfrei
1. Halbjahr 2018	1.149,22 €	1.205,01 €	63,41 €
2. Halbjahr 2018	1.533,05 €	1.564,78 €	0,00 €

10.2 Gesetzliche Ausgleichsmittel

10.2.1 Zuteilung von Ausbildungszeitkarten für gesetzliche Ausgleichsleistungen

Die Beantragung der Ausgleichsleistungen nach dem Landesgesetz über den Ausgleich von Preisermäßigungen bei der Beförderung von Personen mit Zeitfahrausweisen des Ausbildungsverkehrs obliegt dem Konzessionsnehmer und ist anhand der vom Unternehmer erwarteten Stückzahlzuteilung gem. § 34 EAR zuschussmindernd einzukalkulieren.

Die im Jahr 2018 auf das Linienbündel Frankenthal gem. Anhang 7 zur EAR entfallenen Stückzahlen sind folgenden Tabellen zu entnehmen:

Tarifgebiet Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN)

Fahrscheinart/ Preisstufen	0	1	2	3	4	5	6	7	City	21
Wochenkarte	2	8	28	10	6	2	1	3	0	0
Monatskarte	10	37	81	58	7	5	1	4	0	0

Fahrscheine mit netzweiter Gültigkeit	
MAXX-Ticket (Monatswerte)	9.786
SuperMAXX-Ticket (Monatswerte)	3
Semester-Ticket	85
Anschluss Semester-Ticket	10
Jahreskarte 12 für 10	0

10.2.2 Ausgleich nach § 231 SGB IX

Die Beantragung der Mittel nach § 231 SGB IX zum Ausgleich der Beförderung Schwerbehinderter Personen obliegt dem Konzessionsnehmer und ist im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen vorzunehmen und zuschussmindernd einzukalkulieren.

10.3. Abrechnung der ZRN-Mittel

Der Ausgleich verbundbedingter Lasten ist in § 14 sowie Anlage 3 der Satzung geregelt und entsprechend zuschussmindernd einzukalkulieren. Die ZRN-Mittel unterliegen nicht der Umsatzsteuerpflicht.

Das Linienbündel Frankenthal hat eine Ausbildungsquote von 47,45 % und zählt damit zu Topf 3. Die für die Verteilung der ZRN-Mittel abrechnungsrelevanten Fahrscheine im Rahmen der Abrechnungsregelung gemäß Anlage 3 zur Satzung ergaben mit den Verkaufszahlen 2017 im Abrechnungsjahr 2018 folgenden Ausgleichsbetrag:

Abrechnungs- relevante Stückzahlen	Stückzahlen LB Frankenthal	Zu verteilende Stückzahlen	Zu verteilende Stückzahlen gemindert	Anteil LB Frankenthal in % (hier gerundet auf 5 Nachkommastellen)	Ausgleichs- betrag
Job-Ticket	626	519.479	389.609	0,001606	19.618,60 €
Karte ab 60	2.762	706.717	530.038	0,005211	26.689,82 €
Rhein-Neckar- Ticket	425	341.596	256.197	0,001658	12.900,69 €
MAXX-Ticket	10.179	1.740.839	1.566.755	0,006497	78.893,27 €
SuperMAXX- Ticket	3	36.827	33.144	0,000099	120,72 €
Summe					138.223,11 €

Eine Zuschussanpassung aufgrund veränderter ZRN-Mittel erfolgt lediglich, sofern der ZRN einer Änderung der Abrechnungsparameter im Rahmen der Satzung beschließen sollte oder sich die von den Ländern zum Ausgleich verbundbedingter Lasten zur Verfügung gestellten Mittel im Rahmen einer Vertragsanpassung mit den Ländern über die dort niedergelegte Leistungs- bzw. Anreizkomponenten hinaus grundlegend verändert.

10.4. Dienstleistungsentgelt

Gemäß § 2 Abs. 3, 4 und 5 der Satzung steht der Verbundgesellschaft ein pauschales Dienstleistungsentgelt seitens der Verbundunternehmen zu. Dieses wird von den Verbundunternehmen im Verhältnis der ihnen auf Grundlage der Einnahmenaufteilungsregelung zustehenden Einnahmenansprüche anteilig übernommen.

Im Jahr 2019 (aktueller Stand) beträgt das pauschale Dienstleistungsentgelt 4.961.014,40 € (zzgl. 19 % MwSt.).

10.5 Preisanpassungen und Fahrgelderlöse im VRN (letzte 10 Jahre)

Jahr	nominale durchschn. Tariferhöhung	tatsächliche Erlössteigerung	Fahrgelderlöse in Mio. €
2009	3,90%	3,13%	248
2010	2,90%	3,45%	253
2011	2,80%	4,04%	260
2012	3,46%	3,57%	270
2013	3,30%	3,05%	279
2014	3,50%	2,54%	286
2015	2,90%	2,59%	294
2016	2,80%	3,87%	305
2017	2,10%	2,67%	311
2018	2,50%	2,10%*	318*

* vorläufiger Wert

11 Berichtspflichten

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

11.1 Berichtspflichten vor der Betriebsaufnahme

Meldetermin	Aufgabe	Lieferung an
1 Woche nach Zuschlagserteilung	Pauschalierungsvertrag § 231 SGB IX je nach Bundesland	VRN Abteilung Einnahmenabrechnung
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	Einnahmen-Meldung / -Abrechnung / -Aufteilung	VRN Abteilung Einnahmenabrechnung
Bis 2 Monate vorher	Absprache und Verbindungsaufbau für Echtzeit	echtzeit@vrn.de
2 Monate vorher	Meldung der Verkaufsstellen	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 5.1)
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 für die Erstellung der Broschüre	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 Konzessionsnehmers (incl. der Subunternehmerfahrzeuge)	Terminabsprache Konzessionsnehmer mit VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.4.1)
4 Wochen vorher	Auslieferung der Broschüren	an Schulen/Verkaufsstellen/VRN Sekretariat (Ziffer 6.2)

Meldetermin	Aufgabe	Lieferung an
2 Wochen vorher	Nachweis Streckenkunde und Tarifschulung	Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.2.1 h und 7.4)
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)

11.2 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 Konzessionsgeber 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 Konzessionsnehmer zu verantwortenden Kundenbeschwerden. Zwischenbescheid, wenn die Beantwortung in dieser Frist nicht zu erledigen ist. Maximale Dauer 4 Wochen.	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe gm@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, Fahrscheinentwerter, Lautsprechanlage, Haltewunschtaste 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 31.12.	Fahrzeugliste	VRN Abteilung Planung und Angebot mit den Konzessionsnehmern und den Konzessionsgebern (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 Einladung durch VRN GmbH	VRN Abteilung Planung und Angebot mit den Konzessionsnehmern und den Konzessionsgebern (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 gm@vrn.de (Ziffer 2.2.2.2 c)
bis 30 Monate vor Ablauf des Konzessionsvertrages	Daten für Folgeausschreibung	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe (Ziffer 2.12)
nach jeglicher Änderung	Bei den Kontaktpersonen der Konzessionsnehmer	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe gm@vrn.de (Ziffer 2.2.2.2 e)
nach jeder Änderung	Neue Unterlagen Fahrplan, Dienst- und Umlaufplanung	VRN Abteilung Aufgabenträgerbetreuung und Vergabe gm@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 gm@vrn.de (Ziffer 2.2.2.1)