

**Zusätzliche Angaben im Rahmen der
Vorabbekanntmachung
Regionalbusverkehre Vogtlandkreis
Linienbündel 2 bis 22**

Inhaltsübersicht

1	Einleitung	1
2	Leistungsumfang und Netzkategorien	2
3	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge	4
	3.1 Fahrzeugtypen und Fahrzeugstandards	5
	3.2 Fahrzeugalter	7
	3.3 Technische Anforderungen/Fahrzeugausstattung	8
	3.4 Sicherheitsanforderungen	11
	3.5 Umweltstandards.....	11
	3.6 Klimatisierung.....	11
	3.7 Fahrgastinformationen und Kommunikation	12
	3.8 Erscheinungsbild der Fahrzeuge	13
	3.9 Abfertigungssystem.....	14
	3.10 Datenlieferung und Echtzeitinformation	15
	3.11 Instandhaltung und Wartung	15
4	Anforderungen an das Personal	16
	4.1 Allgemeine Anforderungen.....	16
	4.2 Kleidung.....	17
	4.3 Schulung und Qualifizierung der Fahrerinnen und Fahrer.....	18
	4.4 Personalübernahme	18
	4.5 Lohn	18
5	Haltestellen	18
6	Fahrplanwesen	18
7	Betrieb	19
	7.1 Betriebskonzept.....	19
	7.2 Leitstelle	19
	7.3 Betriebsplanung	19
	7.4 Pünktlichkeit	19
	7.5 Störungsmanagement.....	20
	7.6 Schülerbeförderung.....	20
8	Tarif und Vertrieb	21
	8.1 Verkehrsverbund	21
	8.2 Tarif	21
	8.3 Vertrieb.....	22
	8.4 Fahrscheinkontrollen.....	22
	8.5 Fahrgastzählungen.....	22

	8.6	Fahrgelderstattung	22
	8.7	Ausgleichsleistungen nach ÖPNVFinAusG	23
9		Marketing	23
	9.1	Fahrzeugwerbung	23
	9.2	Marketingaktionen	23
10		Qualitätssicherung	23
	10.1	Beschwerdemanagement.....	23
	10.2	Kontrollaufgaben	24
11		Berichtspflichten	24
12		Anlagenübersicht	25

1 Einleitung

Der Zweckverband ÖPNV Vogtland (ZVV, im Folgenden AG genannt) beabsichtigt die wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über Verkehrsleistungen in den Linienbündeln 2 bis 22¹ zum 13.10.2019 über eine Laufzeit von 10 Jahren. Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der AG eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorinformation legt fest, dass eine Vergabe je in Kap. 2 genannten Linienbündel als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Daher sind nur eigenwirtschaftliche Anträge, die sich auf alle Verkehrsleistungen in einem Linienbündel beziehen, zulässig, während eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilleistungen eines Linienbündels beziehen, gemäß § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG zu versagen sind. Eine gegebenenfalls hiervon abweichende Losbildung erfolgt bei der späteren Auftragsbekanntmachung. Die Vorinformation definiert ferner die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG).

Gemäß § 8 a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die zu erbringenden Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument einschließlich Anlagen.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr spätestens drei Monate nach der Vorabbekanntmachung im Europäischen Amtsblatt beim Landesamt für Straßenbau und Verkehr (LASuV) Sachsen (www.lasuv.sachsen.de/) als zuständiger Genehmigungsbehörde zu stellen.

Die Fördersatzung für eigenwirtschaftliche Busverkehre (allgemeine Vorschrift) wird zum 13.10.2019 ersatzlos wegfallen. Die Fördersatzung für den Bereich Straßenbahn bleibt bestehen.

Mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind insbesondere die nachstehend dargestellten Anforderungen an die zu erbringenden Verkehrsleistungen in den Linienbündeln 2 bis 22 verbunden. Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag wird zudem Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot, das Gegenstand dieses öffentlichen Dienstleistungsauftrags ist, innerhalb eines bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnis-

¹ Übersicht der Linienbündel, der Linien und der Fahrplanleistung siehe Anlage 1.

se und/oder den Nahverkehrsplan² (NVP) des ZVV in seiner jeweils gültigen Fassung anzupassen ist. In dem so definierten Rahmen können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie Qualitätsanforderungen für diese Linien ergeben.

Der Auftragnehmer wird im Folgenden AN genannt.

2 Leistungsumfang und Netzkategorien

Die Grundvorgaben für die Betriebsleistung im ÖSPV sind aus dem Nahverkehrsplan des Vogtlandkreises (Stand Juli 2016) abgeleitet. Zu den Linienbündeln 2 bis 22 gehören 118 Linien, die ca. 5,3 Mio. Fahrplankilometer pro Jahr umfassen. Des Weiteren wird ein PlusBus-Netz Gegenstand der Ausschreibung werden, welches teils in bestehende Linien und somit Linienbündel integriert wird, jedoch zusätzlich eine Mehrleistung von ca. 0,4 Mio. Fahrplankilometern pro Jahr generiert. Die Gesamtleistung zur Ausschreibung beträgt daher ca. 5,7 Mio. Fahrplankilometer pro Jahr. Eine Auflistung der bestehenden Linien sowie deren Zuordnung zu Linienbündeln ist der folgenden Tabelle zu entnehmen.

² Der aktuelle ZVV-Nahverkehrsplan findet sich unter <https://vogtlandauskunft.de/de/unternehmen-partner/zweckverband/nahverkehrsplan.html>

Bündel-Nr.	Bündelname	Fahrplankilometer pro Jahr (Berechnung 2017)	Linien-Nr.
2	Stadtverkehr Reichenbach	152.639	A/14, B, C/1, C/2, C/3, C/4, C/5, C/6
3	Reichenbach	298.577	V-73, V-80, V-81, V-83, V-84, V-87
4	Reichenbach Schule	158.640	V-75, V-76, V-77, V-82, V-95
5	Lengenfeld	364.380	V-66, V-74, V-88, V-90, V-92, S102, S177, V-91, V-901, V-902
6	Rodewisch	260.527	V-59, V-60, V-61, V-64, V-72, S-404, S-418, S-801, S-802
7	Auerbach	223.803	V-62, V-69, A, B, E, F, V-96, S-416
8	Treuen	124.225	V-63, V-93, V-94, S-413
9	Falkenstein	244.282	V-52, V-54, V-55, V-57, S-420
10	Stadtverkehr Klingenthal	184.753	Klingenthal A
11	Göltzschtal - Klingenthal	388.967	V-51, V-53, V-71, V-79, S-357
12	Markneukirchen	106.309	V-29, V-31, V-46, V-47, S-201
13	Oelsnitz Verbindungsachsen	252.767	V-36, V-38
14	Oelsnitz	235.260	V-32, V-33, V-35, V-37, V-39, V-40, Oelsnitz_A, Oelsnitz_B, S-271, S-441
15	Adorf/Kurbäder	359.833	V-22, V-26, V-27, V-30, V-23, V-24
16	Plauen Ost	218.433	V-7, V-8, V-56, S-255, S-258
17	Plauen - Oelsnitz	325.492	V-9, V-13, S-251
18	Plauen Süd	252.718	V-21, V-41, V-44, S-252
19	Plauen Süd-West	242.380	V-3, V-12, V-16, S-250, S-254
20	Plauen Nord-West	353.240	V-4, V-10, V-14, S-253, S-256, V2a, V-2b
21	Plauen Nord	292.150	V-6, V-17, V-18, V-19, S-217
22	Vreizeit-Busnetz	244.062	V-200, V-210/211, V-220, V-221, V-230

Das Netz im regionalen Busverkehr wird gegliedert in ein PlusBus-Netz (Kategorie 1), welches Taktlinien im ITF mit Verknüpfungen zum SPNV umfasst, ein Grundnetz (Kategorie 2), welches vorrangig Taktlinien umfasst, und ein Ergänzungnetz (Kategorie 3), welches ergänzende Linien, Bürgerbuslinien und die

Schülerlinienverkehre als Sonderlinien umfasst. Die Bürgerbusleistungen werden durch den Bürgerbus Vogtland e.V. erbracht, die Fahrzeuge werden hingegen vom AN gestellt. Die Zuordnung der Netzkategorien zu den Linien kann der erweiterten Tabelle in **Anlage 1** entnommen werden. Die aktuellen Fahrpläne sind im Internet veröffentlicht unter

<https://vogtlandauskunft.de/de/fahrplanauskunft/fahrplanbuch-201617/>.

Das PlusBus-Netz (Kategorie 1) befindet sich in Planung und wird in den Vergabeunterlagen beschrieben werden. Es wird sich durch folgende Standards auszeichnen:

- stündliche Fahrten von Montag bis Freitag von 6:00 bis 18:00 Uhr
- Bedienzeitraum von Montag bis Freitag von 5:00 bis 20:00 Uhr
- die Übergangszeit vom/zum SPNV beträgt maximal 15 Minuten (inkl. Wegezeit)
- samstags sind 6 Fahrtenpaare, sonntags 4 Fahrtenpaare mindestens anzubieten, wobei diese im Takt verkehren sollen
- Anschlussbeziehungen zwischen den PlusBus-Linien innerhalb der Knoten zu anderen PlusBus-Linien und Linien des SPNV
- Verknüpfungspunkte (SPNV-Bus sowie Bus-Bus) im PlusBus-Netz sind Plauen, Reichenbach, Falkenstein, Rodewisch, Klingenthal, Adorf, Oelsnitz, Treuen und Mehlteuer

Eine grafische Darstellung der heute im Vogtlandkreis durchgeführten Leistungen im ÖSPV findet sich in der aktuellen Netzplandarstellung des VVV, wie sie im Internet veröffentlicht ist unter <https://vogtlandauskunft.de/de/linien-netze/liniennetzkarten.html>.

3 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

Alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen betriebssicher sowie technisch und optisch in einwandfreiem Zustand entsprechend PBefG, BO-Kraft und StVZO sein.

Das Verkehrsunternehmen übt in seinen Fahrzeugen Hausrecht aus. Es hat geeignete Maßnahmen vorzusehen, die Sicherheit der Fahrgäste vom Betreten bis zum Verlassen des Fahrzeuges zu gewährleisten.

Die eingesetzten Fahrzeuge haben dem Stand der Technik bzgl. Abgasemissionen, Fahrverhalten, Fahrsicherheit und Energieverbrauch zum Zeitpunkt der Fahrzeugerstzulassung zu entsprechen.

Neufahrzeuge müssen außerdem bzgl. ihrer Ausstattungsmerkmale den Anforderungen der gültigen gesetzlichen Festlegungen und Normen entsprechen.

Um die Belangen „der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen“ gemäß PBefG §8 Abs 3 (...für die Nutzung des ÖPNV bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen..) zu berücksichtigen, ist zum einen der Einsatz von Niederflerbussen im Stadtverkehr und zum anderen der Einsatz von Niederflur- oder „Low-Entry“-Bussen im ländlichen Raum vorgesehen. Der Einsatz von Hochflurbussen ist nur in Einzelfällen befristet gestattet.

3.1 Fahrzeugtypen und Fahrzeugstandards

Einzusetzen sind optisch ansprechende Fahrzeuge, die mit den notwendigen Informationen ausgestattet und für den Fahrgast bequem sind, sowohl beim Einstieg als auch während der Fahrt. Die eingesetzten Fahrzeuge inkl. der Ersatzfahrzeuge müssen über eine je nach Einsatzzweck angepasste Sitz- und Stehplatzkapazität verfügen.

Während des Verkehrsvertrages anzuschaffende Gebrauchtfahrzeuge bzw. zum Beginn und während des Verkehrsvertrages anzuschaffende Neufahrzeuge müssen folgenden Anforderungen entsprechen:

Klein-/Minibusse:

- **K:** Kleinbus bis 7,5m, max. 2,35m breit, Innenhöhe min. 1,9m
 - für Schüler und Rufbusverkehr
 - 8 Fahrgastsitze
 - kein Beifahrersitz, Platz für Kasse freihalten (optional, sonst Handverkaufsgesert)
 - elektr. Trittstufe rechts für Ein- & Ausstieg Fahrgastraum
 - elektr. Schiebetür rechts
- **KB:** Kleinbus (behindertengerecht) bis 7,5m, max. 2,35m breit, Innenhöhe min. 1,9m
 - Für behindertengerechten Schüler- und Rufbusverkehr
 - 8 Fahrgastsitze
 - kein Beifahrersitz, Platz für Kasse freihalten (optional, sonst Handverkaufsgesert)
 - elektr. Trittstufe rechts für Ein- & Ausstieg Fahrgastraum
 - elektr. Schiebetür rechts
 - Klapprampe/elektr. Hublift im Heck
 - Rollstuhlrückhalte-Set mit 4-Punkt-Spannbandsystem
- **KNF:** Niederflur-Kleinbus (Minibus) bis 9m, max. 2,35m breit
 - für StadtBus und RufBus bei Niederfluranforderung
 - min. 12 Sitzplätze, min. 12 Stehplätze
 - min. 1 Sitzplatz (nicht Klappsitz) podestfrei

- Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
- zweiteilige Außenschwingtür vorn
- einfache Außenschwingtür hinten (optional)
- KP: Niederflur-Kleinbus-PKW (Bürgerbus) bis 7,5m, max. 2,35m breit
 - für Bürgerbus
 - 8 Fahrgastsitzplätze
 - min. 1 Sitzplatz (nicht Klappsitz) podestfrei
 - Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
 - zweiteilige Außenschwingtür vorn

Mindestens 10% der Fahrzeuge der Rufbusflotte müssen behindertengerecht (KB) und mindestens weitere 10% barrierefrei (KNF) sein, um die behindertengerechte/barrierefreie Bedienung im Falle der Nachfrage zu gewährleisten.

Standard- und Niederflurbusse:

- SLE: Niederflur-Solo-Überlandbus (auch als Low-Entry-Variante möglich), über 11,5m bis 13,5m
 - min. 38 Sitzplätze
 - min. 2 Sitzplätze (nicht Klappsitz) podestfrei
 - Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
 - Türanordnung: 1+2 (von vorne nach hinten)
- LLE: Niederflur-Überland-15m-Bus (auch als Low-Entry-Variante möglich), über 14,5m bis 15m
 - min. 48 Sitzplätze
 - min. 4 Sitzplätze (nicht Klappsitz) podestfrei
 - Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
 - Türanordnung: 1+2+1 (von vorne nach hinten)
- GÜ: Niederflur-Überland-Gelenkbus (auch als Low-Entry-Variante möglich) ab 17,5m
 - min. 50 Sitzplätze
 - min. 4 Sitzplätze (nicht Klappsitz) podestfrei
 - Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
 - Türanordnung: 1+2+2 oder 2+2+2 (von vorne nach hinten)

Die jeweilige Stehplatzanzahl ergibt sich aus der Differenz zur zugelassenen Gesamtplatzanzahl.

Altfahrzeuge, welche bereits längerfristig Bestandsfahrzeuge des AN sind, müssen vom Beginn des Verkehrsvertrags bis zum maximalen Alter folgenden Anforderungen entsprechen:

- K(alt): Niederflur-Kleinbus (Minibus) bis 9m, max. 2,35m breit
 - für StadtBus und RufBus bei Niederfluranforderung
 - min. 10 Sitzplätze, min. 12 Stehplätze
 - min. 1 Sitzplatz (nicht Klappsitz) podestfrei
 - Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
 - zweiteilige Außenschwingtür vorn
 - einfache Außenschwingtür hinten (optional)
- S(alt): Niederflur-Solo-Bus über 11,5m bis 13,5m
 - min. 35 Sitzplätze,
 - Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
 - Türanordnung: 2+2(+2) (von vorne nach hinten)
- SÜ(alt): Niederflur-Solo-Überlandbus (auch als Low-Entry-Variante möglich) über 11,5 bis 13,5m
 - min. 38 Sitzplätze,
 - Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
 - Türanordnung: 1+2/2+2 (von vorne nach hinten)
- HÜ(alt): Hochboden-Überlandbus über 11,5m bis 13,5m
 - min. 45 Sitzplätze
 - elektrischer Hublift an der hinteren Tür (optional)
 - Sondernutzungsfläche
- G(alt): Niederflur-Gelenkbus ab 17,5m
 - min. 48 Sitzplätze,
 - Sondernutzungsfläche mit zusätzlichem Klappsitz
 - Türanordnung: 1+2+2/2+2+2/2+2+2+2 (von vorne nach hinten)

Die jeweilige Stehplatzanzahl ergibt sich aus der Differenz zur zugelassenen Gesamtplatzanzahl.

Hochbodenfahrzeuge HÜ(alt) dürfen lediglich auf Linien der Kategorie 3 eingesetzt werden. Eine Bedienung der Kategorien 1 und 2 mit diesen Fahrzeugen ist nicht gestattet.

3.2 Fahrzeugalter

Das maximal zulässige verkehrliche Durchschnittsalter der eingesetzten Fahrzeugflotte bezogen auf das jeweilige Fahrplanjahr darf zu jedem Zeitpunkt der Vertragserfüllung für Regel- und Reservefahrzeuge nicht älter als 7,00 Jahre sein. Maßgeblich ist der Tag der Erstzulassung. Dies gilt nicht, sofern ab Betriebsaufnahme ausschließlich Neufahrzeuge eingesetzt werden.

Das verkehrliche Durchschnittsalter errechnet sich aus dem Alter der einzelnen Fahrzeuge und den in dem jeweiligen Einsatzbereich gefahrenen Kilometern

(nach Laufleistung gewichtetes Flottendurchschnittsalter je Teilflotte). Daraus folgt, dass das arithmetische Mittel der Fahrzeugflotte lediglich auf das Alter bezogen über 8 Jahre aufweisen kann. Eine Förderung nach den jeweiligen Bestimmungen der Hinweise des Sächsischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr zur beihilferechtskonformen Gewährung von Fördermitteln für die Beschaffung von Omnibussen im öffentlichen Personennahverkehr (Hinweise-Bus) ist in der jeweiligen gültigen Form möglich.

Reservefahrzeuge werden definiert als Fahrzeuge, die über den fahrplanmäßigen Bedarf hinaus vorgehalten werden, um den Betrieb während regelmäßiger Wartungs- und Reparaturzeiten der Regelfahrzeuge auszugleichen. Die Reservefahrzeuge entsprechen den grundlegenden Anforderungen der Regelfahrzeuge. Ersatzfahrzeuge werden hingegen definiert als Fahrzeuge, die den Betrieb während unvorhersehbarer Ereignissen garantieren und nicht regelmäßig zum Einsatz kommen.

Das maximal zulässige Alter darf

- für Fahrzeuge der Liniennetzkategorie 1 (PlusBus-Netz) 12,00 Jahre
- für alle anderen Fahrzeuge 16,00 Jahre

nicht überschreiten.

Als Nachweis der Einhaltung dieser Vorgaben ist dem AG eine Fahrzeugliste mit Laufleistung und Erstzulassung jedes Fahrzeugs auf jährlicher Basis zu übermitteln.

Die Hochboden-Überlandbusse HÜ(alt) ohne elektrischen Hublift müssen spätestens zwei Jahre nach Vertragsaufnahme ausgesondert und durch Fahrzeuge der Typen SLE, LLE oder GÜ ersetzt werden. Hochboden-Überlandbusse mit einem elektrischen Hublift müssen spätestens fünf Jahre nach Vertragsaufnahme ausgesondert und durch Fahrzeuge der Typen SLE, LLE oder GÜ ersetzt werden.

3.3 Technische Anforderungen/Fahrzeugausstattung

Die gesetzlichen Bestimmungen der StVZO, des PBefG und der BOKraft sind zu beachten.

Die Motor- und Getriebeleistung (gem. § 35 StVZO) muss entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben angemessen sein.

Die Bereifung ist der Witterung entsprechend anzupassen. Bei Glatteis, Schneeglätte, Schneematsch, Eis- oder Reifglätte sind Winterreifen Pflicht.

Folgende Anforderungen an die Türen sind einzuhalten:

- Anzahl: Klein-/Minibusse mindestens 1, Solobusse mindestens 2, 15m- & Gelenkbusse mindestens 3
- Typ: Schwenk- bzw. Schwingtüren oder Schwenk-Schiebetüren

- Breite: mindestens eine doppelbreite Tür (für G/GÜ zwei doppelbreite Türen) mit einer lichten Durchgangsbreite von 1250 mm (+/- 50 mm) sowie eine Tür (LLE zwei Türen) mit einer lichten Durchgangsbreite von mindestens 850 mm vorne im Bereich des Fahrers
- Allgemein: Die Konstruktion der Türen ist so durchzuführen, dass auch Haltestellen mit „Kassler- oder Kombi-Bord“ mit geringstmöglichen Abstand angefahren werden können, und dass insbesondere durch das Öffnen der Türen keine größeren Abstände zwischen Fahrzeug und Haltestelle notwendig werden, sodass mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ein direkter Einstieg von der Bordsteinkante in das Wageninnere ermöglicht wird.

Für den problemlosen Ein- und Ausstieg sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- bei allen Fahrzeugen (ausgenommen K, KB, KNF, KP, HÜ): Ausstattung und Einsatz der Absenkvorrichtung (Kneeling) als elektronisch-pneumatisches System zur Fahrzeugabsenkung an der Einstiegsseite; Absenkbarkeit der Einstiegskante um 60-80 mm aus der Fahrstellung von 320 mm bis 360 mm
- bei allen Fahrzeugen (ausgenommen K, KB, HÜ): Rampe mit Breite min. 900 mm, Tiefe min. 800 mm für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste und/oder Kinderwagen an der doppelbreiten Tür 2 (bei KNF Tür 1 oder 2) mit einer Tragkraft von min. 350 kg
- bei allen Fahrzeugen (ausgenommen K, KB, sowie Altfahrzeuge): Rufeinrichtungen (Taster) für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste außen an/bei Tür 2 (Taster außen entfällt bei KNF und KP) sowie im Wageninneren im Bereich der Sondernutzungsfläche
- bei allen Fahrzeugen (ausgenommen K, KB): Haltewunschtasten innen
- bei allen Fahrzeugen (ausgenommen K, KB, sowie Altfahrzeuge): Haltewunschtasten (innen) an den Haltestangen (von jeder 2. Sitzplatzreihe aus erreichbar), an der Fahrerkabinenrückseite und im Bereich der Sondernutzungsfläche (die letzten beiden nicht bei KNF und KP)

Zwischen Tür 1 und Tür 2 muss der Boden podestlos (stufenloser Mittelgang) ausgeführt sein (ausgenommen Klein- und Minibusse sowie HÜ(alt)). Die Bodenbeläge müssen weitgehend frei von Polyvinylchlorid (PVC) und schwer entflammbar sein (vergleichbar DIN 5510-2).

Der Mindestabstand der Sitze beträgt 680mm. Mindestens 4 Sitzplätze in Türnähe sind für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste auszuweisen, wobei davon mindestens zwei Sitzplätze für Schwerbehinderte als solche eindeutig, z. B. durch Piktogramme, zu kennzeichnen sind (ausgenommen Klein- und Minibusse, bzw. muss bei KNF und KP ein Sitzplatz in Türnähe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ausgewiesen werden und mit Piktogramm gekennzeichnet sein).

Die Sitze sind in möglichst Vandalismus-resistenter Form und mit schwer brennbarer Sitzpolsterung (Sitz- und Rückenpolster) auszuführen (DIN 5510-2).

Die Sitze müssen sich durch eine gehobene Ausstattung auszeichnen (ausgenommen Klein- und Minibusse). Bei SLE, LLE und GÜ müssen die Sitze für Überlandstrecken und längere Reisezeiten (ca. 60 min) geeignet sein.

In der Nähe von Tür 2 (Tür 1 bei KNF und KP) sind flexible Sondernutzungsflächen mit VDV-gerechtem Rollstuhlstellplatz für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder o.ä. auszuweisen (ausgenommen K und KB). Die Breite der Sondernutzungsfläche beträgt dabei mindestens 1300 mm (900 mm bei KNF, KP, HÜ). Zur Beförderung von E-Scootern sind folgende Längen zu gewährleisten: 2000 mm bei Lage gegenüber der Tür für den Zustieg bzw. 1500 mm bei Lage auf der rechten (Tür-)Seite (ausgenommen K und KB, bei KNF, KP und HÜ muss die Länge mind. 1300 mm betragen, die Beförderung von E-Scootern ist dabei nicht vorgeschrieben). Bei G und GÜ sind ebenfalls an Tür 3 Flächen für Kinderwagen/Fahrräder o.ä. einzurichten. Für Rollstuhlfahrer ist im Bereich der Sondernutzungsfläche eine Rückenstütze entgegen der Fahrtrichtung anzubringen.

E-Scooter, welche folgende Voraussetzungen erfüllen, müssen befördert werden können (ausgenommen K, KB, KNF, KP, Altfahrzeuge):

- max. Gesamtlänge von 1200 mm
- 4-rädriges Fahrzeug
- Grenzwert für die Gesamtmasse des E-Scooters (Leergewicht plus Körpergewicht der Nutzerin bzw. des Nutzers plus weitere Zuladung): 300 kg
- Zulassung für auf den E-Scooter mit aufsitzender Person bei rückwärtsgerichteter Aufstellung an der Anlehfläche wirkende Kräfte von bis zu 0,8 g bei Gefahrenbremsung bzw. 0,5 g Querkräfte bei Kurvenfahrt
- Gewährleistung der Standsicherheit durch ein Bremssystem, welches immer auf beide Räder einer Achse zusammen wirkt und nicht durch ein Differential überbrückt werden kann (z. B. gesonderte Feststellbremse)
- ausreichende Bodenfreiheit und Steigfähigkeit des E-Scooters, um über eine mit maximal 12 % geneigte Rampe in den Bus ein- und ausfahren zu können, ohne mit der Bodenplatte am Übergang von der Rampe ins Fahrzeug anzustoßen.

- Eignung für Rückwärtseinfahrt in den Linienbus

Zwischen Tür 1 und Tür 2 sind oberhalb der Fahrzeugsitze und optional auf den Radkästen der ersten Achse Gepäckaufbewahrungsmöglichkeiten vorzusehen.

Für den vorderen und den hinteren Fahrzeugbereich muss zum Verhindern der Blendwirkung die Innenraumbelichtung getrennt zuschaltbar sein (ausgenommen K, KB). Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten (z. B. Spots oder Trittstufenbeleuchtung).

In jedem Fahrzeug ist mindestens ein Abfallbehälter vorzusehen.

In den Fahrzeugen auf den Linien der Kategorie 1 und 2 ist der WLAN-Empfang für Fahrgäste sicherzustellen und technisch einzurichten. Genauere Vorgaben werden zur Ausschreibung konkretisiert.

3.4 Sicherheitsanforderungen

Für die Sicherheit der Fahrgäste während der Fahrt und an Halten sind folgende Punkte einzuhalten:

- Wegfahrsperre (Türsicherung automatisch in Verbindung mit „Tür auf“) (ausgenommen K, KB, KNF, KP)
- Senkrechte und waagerechte kindgerechte Haltestangen mit Halteschlaufen im gesamten Fahrzeug (ausgenommen K, KB, KNF und KP bzw. ausgenommen bei Low-Entry Fahrzeugen nach Tür 2 Richtung Heck)
- kindgerechte Haltegriffe an gangseitigen Fahrgastsitzen, wenn keine Haltestange vorhanden ist (ausgenommen K, KB)
- Rundlaufende kindgerechte Haltestange im Bereich der Sondernutzungsfläche
- Anti-Blockier-System (ABS) und Anti-Schlupf-Regelung (ASR)

3.5 Umweltstandards

Der Schadstoffausstoß darf in Abhängigkeit von den gesetzlichen Vorschriften und vom Zeitpunkt der Erstzulassung des Fahrzeuges die jeweils gültigen EURO-Normen nicht überschreiten.

Der Motorraum muss zur Dämpfung der Fahrgeräusche gekapselt sein. Für Fahrzeuge, bei denen bauartbedingt keine Motorraumkapselung möglich ist, wird zur Fahrgeräuschdämmung eine Begrenzung auf 78 dB (A) vorgeschrieben (DIN ISO 362 und DIN ISO 5130).

3.6 Klimatisierung

Für die Heizung, Lüftung und Klimatisierung gelten folgende Punkte:

- Heizung für Fahrgastraum und Fahrerplatz
- Klimaanlage für Fahrgastraum und Fahrerplatz, welche folgende Vorgaben erfüllt: Temperatur- und Regelungsvorgaben bei Heiz- und Kühlbetrieb gemäß VDV-Schrift 230 (07/2014), gleichmäßige Temperaturverteilung im Bus (vorne – mittig – hinten) (ausgenommen Klein- und Minibusse sowie Altfahrzeuge)
- Belüftungsmöglichkeit (mindestens jeweils ein Fenster, als Klapp- oder Schiebefenster, im Fahrgastraum und am Fahrerplatz)
- die Fahrzeugscheiben müssen zum Schutz vor Temperaturunterschieden eine Doppelverglasung aufweisen (ausgenommen Klein- & Minibusse sowie Altfahrzeuge)

3.7 Fahrgastinformationen und Kommunikation

Die betriebliche Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrzeugführer und Betriebsleitstelle des Auftragnehmers (AN) ist durch Betriebsfunk oder eine gleichwertige Alternative sicherzustellen. Voraussetzung dafür ist eine stabile Netzabdeckung.

Ansagen an die Fahrgäste im Fahrzeug und an zusteigende Fahrgäste erfolgen über das Bordmikrofon (ausgenommen K, KB).

Es gelten folgende Anforderungen an die Fahrgastinformation im Fahrzeug:

- akustische Haltestellen- und Umsteigeansage über Sprachspeicher (digitales Ansagegerät); die Ankündigung von Sprachdurchsagen muss durch einen einleitenden Ton (z. B. Gong) oder Klang erfolgen (ausgenommen K, KB)
- optische Haltestellenanzeige (Elektronische Anzeige der nächsten Haltestellen als Perlschnur, Anzeige der aktuellen Verspätung, Bildschirme mit Werbung) im Wageninnenraum (ausgenommen K, KB) *[Hinweis: diese Anforderung ist mit dem geforderten System siehe Kapitel 3.9 nicht ohne weiteres abbildbar und erfordert weitere Anpassungen durch den AN]*
- Haltewunschtasten im Wageninnenraum in Kombination mit einer optischen Anzeige „Wagen hält“ (auch auf elektronischer Anzeige möglich) (ausgenommen K, KB)
- akustische Bestätigung des Haltewunsches an den Fahrgast und den Fahrer (ausgenommen K, KB)
- bei Ausfall der akustischen und optischen Ansage/Anzeige erfolgt die Information mindestens durch den Fahrer über das Bordmikrofon (ausgenommen K, KB)

- Hinweis auf das Mitführen einer gültigen Fahrkarte einschließlich der Information über das erhöhte Beförderungsentgelt im Wageninnenraum (nach Vorgabe VVV)
- Für die Broschüren ist in den Fahrzeugen jeweils mindestens ein Dispenser im Format DIN lang anzubringen

Es gelten folgende Anforderungen an die Fahrgastinformation am Fahrzeug:

- Linienbeschilderung außen (frei programmierbar und alphanumerisch als elektronische Vollmatrixanzeige) (ausgenommen K, KB):
 - Fahrzeugfront: Linienbezeichnung, Fahrtziel (eventuell „via“-Angabe)
 - Einstiegsseite: Linienbezeichnung, Linienverlauf (mit Taktung)
 - Fahrzeugheck: Linienbezeichnung
- Linienbeschilderung bei K und KB:
 - feuerfestes und Vandalismus-sicheres Schild mit Rufbus-Liniennummer und den erschlossenen Ortschaften hinter der Frontscheibe von außen erkennbar
 - an der Einstiegsseite hinter einer Scheibe angebrachtes Schild mit der Aufschrift „RufBus – im Auftrag der [VVV-Logo]“
 - von innen an der Heckscheibe angebrachtes Schild mit der Aufschrift „RufBus – im Auftrag der [VVV-Logo]“
 - das Design der Schilder ist mit dem AG abzustimmen
- Beschilderung für Schülerverkehr
 - bei den Fahrzeugkategorien KNÜ, SLE, LLE, GÜ soll anstatt der Linienbezeichnung in der elektronischen Vollmatrixanzeige das Schulbusschild gemäß BOKraft dargestellt werden
 - bei den Fahrzeugkategorien K, KB kann dies durch ein separates Schild erfolgen
 - bei Altfahrzeugen soll ebenso anstatt der Linienbezeichnung in der elektronischen Vollmatrixanzeige das Schulbusschild gemäß BOKraft dargestellt werden

3.8 Erscheinungsbild der Fahrzeuge

Für das Erscheinungsbild der Fahrzeuge ist das Außendesign nach Vorgaben des AG anzuwenden. Eine detaillierte Beschreibung des Designs ist in Bearbeitung und wird zur Ausschreibung fertiggestellt, es gelten aber mindestens folgende Punkte:

- Die Fahrzeugaußenfarbe muss „weiß“ sein. Weitere Vorgaben sind beim AG abzurufen.

- Das Logo des AN ist nach Absprache mit dem AG am Fahrzeug anzubringen.
- die VVV-Designelemente sind bei Beschädigung durch neue zu ersetzen
- bei der Beklebung der Fahrzeuge sind die maßgeblichen Vorschriften und Normen, insbesondere die StVZO, zu berücksichtigen
- der AN ist für die Beklebung, Anschaffung und Erneuerung der Designelemente selbst verantwortlich und trägt die dabei entstehenden Kosten sowie die Montagekosten
- Das Anbringen von Werbung am und im Fahrzeug durch den AN ist nur nach Genehmigung des AG zulässig
- Der AG behält sich vor, bei anteilig 20 % der Fahrzeuge an der Gesamtfahrzeuganzahl eine Eigenwerbung oder Werbung für Dritte auf eigene Kosten anfertigen und anbringen zu lassen, ohne dass dem AN hierfür eine gesonderte Vergütung zusteht. Der AN muss die Fahrzeuge in einem Zeitraum außerhalb der HVZ dem AG zur Anbringung der Beklebung kostenlos zur Verfügung stellen
- die Fahrzeugaußenflächen und der Innenraum sind farblich so zu gestalten, dass sich auch sehbehinderte Fahrgäste gut orientieren können. Für die Orientierung relevante Einrichtungs-elemente, wie z.B. Haltegriffe und -stangen, Taster, Einstiegs-türen und Stufenkanten, müssen durch kontrastierende Farb-gestaltung oder Farbmarkierungen gegenüber den übrigen Formelementen hervorgehoben sein

3.9 Abfertigungssystem

Das Abfertigungssystem („Verbundweites Kundenabfertigungs- und Telematiksystem für den Verbundraum Vogtland“ (eFM und CICO)) ist vom Freistaat Sachsen gefördert und entsprechend des Verwendungszweckes bis mindestens 2027 (eFM) bzw. 2026 (CICO) zu verwenden. Aus diesem Grund sind die vorhandenen technischen Geräte verpflichtend vom bisherigen Leistungserbringer und Fördermittelempfänger mit allen Rechten und Pflichten aus den Zuwendungsbescheiden zu übernehmen und einzusetzen (Mengengerüst und Anschaffungspreis siehe **Anlage 2**). Die Übernahmekosten für die geförderten Bestandteile ergeben sich aus der Berechnungsvorschrift der Sicherungsüber-eignung (siehe **Anlage 3**). Sofern die daraus zur Verfügung gestellte Menge der Komponenten nicht ausreichend ist, muss der Fehlbestand mit gleicher kompa-tibler Funktionsausstattung vom AN selbst beschafft werden.

Die Übernahme der Technik schließt eine notwendige ordnungsgemäße Instal-lation in Fahrzeugen, Betriebshöfen und Büroräumen zu Lasten des AN ein. Sofern ein AN bereits Besitzer oder aktiver Anwender der oben beschriebenen Systeme ist, entfällt die Übernahmeregelung.

Sämtliche finanziellen Belastungen für Anschaffung, Installation, Reparatur und laufenden Betrieb (z. B. Daten- und Telekommunikationskosten, Kosten Wartungsvertrag) liegen im Zuständigkeitsbereich des AN.

3.10 Datenlieferung und Echtzeitinformation

Eine generelle Verpflichtung ist ebenfalls zu einer datenbasierten Lieferung von Sollfahrplänen, des Betriebens eines ITCS und der datenbasierten Lieferung von Echtzeitdaten zu Reiseauskunft, Fahrgastinformationssystemen und Anschlussicherung gegeben. Im Speziellen sind hierfür die Übernahme bzw. die Weiterverwendung und das Betreiben vorhandener technischer Systeme wie folgt verpflichtend:

Fahrplansolldaten hat der AN durch Anwendung des ZVV-Fahrplanungsprogramms DIVA selbst zu pflegen. Nur in vorheriger Abstimmung mit dem AG können alternativ die Fahrplansolldaten dem Fahrplanungsprogramm DIVA im DIVA/EFA-Format (derzeit Standardschnittstelle ISA 2.3) oder in VDV 452 Version 1.4 zur Verfügung gestellt werden. Der daraus ggf. notwendig werdende Aufwand an Schnittstellenanpassungen ist vom AN zu tragen.

Dem AN werden Kosten in Höhe von 15.000€/Jahr, für die vom AG vorgehaltenen Hintergrund- und Serversysteme der Fahrplanung und Fahrplanauskunft in Rechnung gestellt.

Der AN hat für die Eingabe von Störgrößen der Verkehrsdurchführung das ZVV-Servertool Incident Capturing System ICS (Mentz) zu nutzen. Die manuell vorzunehmenden ICS-Eingaben wirken direkt auf die elektronische Fahrplanauskunft des ZVV und umfassen nicht vom ITCS abgedeckte Sollabweichungen.

Sämtliche Inhalte und Funktionen des VTV bzw. ITCS sind in einem derzeit bereits verwendeten technischen Abfertigungssystem integriert, bei dem der AG die notwendigen Hintergrund- und Serversysteme vorhält. Die Clients der Leistungserbringer (klassische Fahrscheindrucker und CICO-Terminals an den Ausstiegen der Fahrzeuge, Handkontroll- und Verkaufsgeräte, PC-Vorverkaufsgeräte, handelsübliche Handys, Leitstelleneinrichtung) sind mittels DSL, D-Netz oder WLAN (Betriebsausausleuchtung) eingebunden.

3.11 Instandhaltung und Wartung

Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums und grobe Vandalismusschäden sind unverzüglich zu beseitigen, ggf. hat ein Fahrzeugwechsel zu erfolgen. Mindestens zweimal wöchentlich hat die vollständige Unterhaltsreinigung des Fahrgastraumes zu erfolgen. Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen.

Die Beseitigung von Grobschmutz, wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen, hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen. Die tägliche Grundreinigung darf nicht während des laufenden Betriebs (d. h. bei der Beförderung von Fahrgästen) erfolgen.

Offensichtlich und störend verschmutzte Fahrzeuge sind grundsätzlich nicht einzusetzen. Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung mindestens zweimal wöchentlich – nach Bedarf auch täglich – zu erfolgen.

Neben der turnusmäßigen Reinigung sind geeignete Maßnahmen und Einrichtungen zur Aufrechterhaltung und kurzfristigen Wiederherstellung eines sauberen Zustandes vorzuhalten. Außen- und Innenreinigung sind zu dokumentieren.

Alters- und unfallbedingte Mängel bzw. Schäden an und in den Fahrzeugen sind umgehend, bei Fahruntauglichkeit und Ausfall des Fahrzeugs unverzüglich, instand zu setzen.

Die Zulassungsbescheinigungen und die Bescheinigungen der Hauptuntersuchung sowie die Dokumentation der Reinigung sind dem AG zur Verfügung zu stellen.

4 Anforderungen an das Personal

4.1 Allgemeine Anforderungen

Das Personal als erster Repräsentant des Verkehrsunternehmens gegenüber dem Fahrgast muss sich auszeichnen durch ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild, höfliches und bestimmtes Auftreten, fachliche Kompetenz sowie durch einheitliche, zweckmäßige und saubere Dienstkleidung. Voraussetzungen sind ebenso die Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift sowie Ortskunde im Raum Vogtland und den Nachbarräumen im Einzugsbereich der vergaberelevanten Linien. Es muss mit den für die Personenbeförderung geltenden Gesetzen und Verordnungen vertraut sein und diese beachten.

Das Fahrpersonal muss außerdem folgende Anforderungen jederzeit erfüllen:

- gültige Führerscheinklasse sowie gültige Genehmigung zur Personenbeförderung;
- alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG, FZV, FeV;
- Kenntnisse der Fahrzeug-, Abfertigungs- und Kommunikationstechnik;

- gute mündliche Ausdrucksweise, ein gutes Leseverständnis und ausreichende schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache;
- umfassende Kenntnisse des örtlichen Verkehrsnetzes, der VVV-Beförderungsbedingungen und VTV-Tarifbestimmungen;
- grundlegende Kenntnisse der Verkehrsangebote anderer Betreiber innerhalb des VVV-Tarifs mit gemeinsamen Verknüpfungspunkten (v. a. Fahrtziele und Betriebszeiten im SPNV);
- höfliches, besonnenes, serviceorientiertes und in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten gegenüber den Fahrgästen;
- hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden; dies umfasst die Unterstützung von mobilitäts- oder sensorisch eingeschränkten Fahrgästen beim Ein- und Ausstieg sowie angemessenes Verhalten gegenüber Kindern und Jugendlichen bei Schülerfahrten;
- rücksichtsvolle, dem Verkehrsaufkommen, der Besetzung, der topografischen Situation angemessene und möglichst ruckfreie Fahrweise;
- Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen;
- absolutes Rauchverbot im Fahrzeug;
- Einhalten des §8 Verhalten im Fahrdienst der BOKraft
- Telefonverbot während der Fahrt (ausgenommen betriebliche Zwecke über Freisprecheinrichtung);
- Verbot der Nutzung von Radio sowie Tonwiedergabegeräten (ausgenommen betriebliche Zwecke oder Verkehrsfunk)
- Beachtung der Belange des Umweltschutzes (Anm.: Die Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug sowie von Müll des Personals hat ausschließlich in dafür vorgesehene Sammelbehälter zu erfolgen.);
- Mitführung des aktuellen Fahrplanbuches und der aktuellen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen zur bedarfsweisen Einsichtnahme durch Fahrgäste.
- Einhaltung der gesetzlichen Sicherheitsbestimmungen an Haltestellen, insbesondere im Rahmen der Schülerbeförderung

4.2 **Kleidung**

Das Personal muss sich durch ein gepflegtes, politisch neutrales Erscheinungsbild sowie durch einheitliche Dienstkleidung auszeichnen. Die Dienstkleidung muss die Logos des AN und AG an Kragen oder im Brustbereich erkennbar abbilden.

4.3 Schulung und Qualifizierung der Fahrerinnen und Fahrer

Regelmäßige Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie dokumentierte Fahrzeugführerschulungen gemäß dem Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz sind durchzuführen.

Es sind Nachweise zu führen zur:

- Teilnahme an einem Fahrsicherheitstraining
- Teilnahme an einem Erste-Hilfe-Kurs
- Teilnahme an regelmäßigen Schulungen zu Tarif- Orts- und Fahrplankenntnissen
- Betreuung nach traumatischen Ereignissen

4.4 Personalübernahme

Der AN hat die Pflicht ein Übernahmeangebot von Personal des Altbetreibers abzugeben. Die Annahme dieses Angebots liegt beim Altbetreiber bzw. dessen Personal.

4.5 Lohn

Um die Qualität eines attraktiven ÖPNV zu gewährleisten, bedarf es motivierten Personals. Dies geschieht unter anderem durch angemessene Sozialstandards und einen fairen Lohn. Aus diesem Grund ist ein Lohntarifvertrag anzuwenden.

5 Haltestellen

Die Haltestellen und sämtliche einhergehende Aufgaben und Pflichten liegen im Verantwortungsbereich des AG. Der AN verpflichtet sich zur Abgabe eines Nutzungsentgelts von 0,03€ pro Fahrplankilometer.

6 Fahrplanwesen

Die Erstellung, Überarbeitung und Aktualisierung der Fahrplanvorgaben erfolgt durch den AG.

Die Abstimmung und Ausrichtung von Fahrzeiten für bestimmte Kundengruppen (Schüler, Auszubildende, Mitarbeiter von Einrichtungen und Unternehmen) soll durch eine stetige direkte Kundenbetreuung ermöglicht werden. Änderungsvorschläge können durch den AN erfolgen, müssen aber mit dem AG besprochen und genehmigt werden.

Als Schnittstelle der Fahrplansolldaten dient die DIVA-Schnittstelle. Nur in vorheriger Abstimmung mit dem AG können alternativ die Fahrplansolldaten dem Fahrplanungsprogramm DIVA im DIVA/EFA-Format (derzeit Standardschnittstelle ISA 2.3) oder in VDV 452 Version 1.4 zur Verfügung gestellt werden (siehe Kapitel 3.10).

Die optische Ausgestaltung und Herstellung von Drucksachen zur Fahrgastinformation (PDF-Fahrplan, Buchsatz, Haltestellenaushang etc.) erfolgt durch den AG. Es ist dem AN, unter Absprache mit dem AG, allerdings freigestellt, selbst Druckerzeugnisse mittels DIVA herzustellen.

7 Betrieb

7.1 Betriebskonzept

Der AN hat ein Konzept zum geplanten Betrieb vorzulegen, in dem die Punkte Wartung, Instandhaltung, Notfallmanagement sowie Abstellung der Fahrzeuge beschrieben ist. Ein eigener Betriebshof ist nicht zwingend vorgeschrieben. Die Abstellflächen dürfen sich nicht im öffentlichen Raum befinden, Ausnahmen sind mit dem AG abzustimmen.

7.2 Leitstelle

Jeder AN hat die Pflicht eine Leitstelle zu führen. Die gemeinschaftliche Nutzung einer Leitstelle mit anderen AN ist zulässig. Die Betriebszeit der Leitstelle beginnt 30 min vor und endet 30 min nach der verkehrlichen Betriebszeit. Die Leitstelle muss in dieser Zeit über eine Festnetznummer sowie über eine Mobilfunknummer und per E-Mail erreichbar sein. Außerhalb der Betriebszeit der Leitstelle ist die Bereitschaft zu gewährleisten. In der Leitstelle sind die technischen Komponenten aus der Übernahme der Abfertigungstechnik zu verwenden.

7.3 Betriebsplanung

Vorgaben zur Betriebsplanung werden zur Ausschreibung konkretisiert.

7.4 Pünktlichkeit

Die Fahrgäste erwarten, dass die im Fahrplan ausgewiesenen Ankunfts- und Abfahrtszeiten eingehalten werden. Insbesondere ist eine pünktliche Ankunft am Ziel oder am Umsteigepunkt Grundvoraussetzung für die Akzeptanz des ÖPNV. Das Verkehrsunternehmen hat sich stets um ein hohes Maß an Pünktlichkeit zu bemühen, wenn sich auch Verspätungen aufgrund unvorhersehbarer Störungsfälle beim Betrieb, auch durch fahrgast- oder fremdbedingte Einflüsse, nicht immer vermeiden lassen. In keinem Fall dürfen Abfahrten jedoch zu früh erfolgen.

Systeme zur automatischen Pünktlichkeitserfassung, zur Echtzeiterfassung und zur Anschlusssicherung sind gem. Kapitel 3.9 zu installieren.

Die pünktliche Ankunft und Abfahrt an jeder Haltestelle ist nach Möglichkeit, mindestens aber zu 95% aller Fälle, einzuhalten.

Als pünktlich gilt:

- die Abfahrt innerhalb von 120 s ab der fahrplanmäßigen Abfahrtsminute;
- die Ankunft vor der fahrplanmäßigen Ankunftsminute und innerhalb von 120 s ab der fahrplanmäßigen Ankunftsminute;
- die Verspätung aufgrund von vereinbarten Wartepflichten zur Anschlusssicherung

Das Auslassen von Haltestellen zur Reduzierung der Verspätung ist nur dann zulässig, wenn nach vorheriger ausdrücklicher Aufforderung durch den Fahrer kein Haltewunsch betätigt wurde und offensichtlich keine Person an der Haltestelle wartet.

Vorzeitige Abfahrten an Haltestellen gelten ebenfalls als unpünktlich.

Mit der Unterschreitung des Soll-Niveaus der Pünktlichkeit von 95% aller Verkehrsleistungen über einen Zeitraum von mehr als einem Monat hat der AN die Ursachen zu dokumentieren und dem AG zu melden.

Der AN hat unter Zuhilfenahme der technischen Einrichtungen (siehe Kapitel 3.7) die Fahrgäste über die Verspätung zu informieren.

7.5 Störungsmanagement

Das Verkehrsunternehmen ist für eine unverzügliche Gewährleistung von Ersatzverkehren bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen zur Aufrechterhaltung einer möglichst ausreichenden Verkehrsbedienung verantwortlich. Ein Ersatzfahrzeug soll im Regionalverkehr nach max. 45 Minuten und im Stadtverkehr nach max. 30 Minuten am Ausfallort sein. Erfolgt die darauffolgende Fahrt früher gilt diese als Ersatz.

Im Störfall sind die Fahrgäste im Fahrzeug umgehend (Erstinformation) bzw. maximal innerhalb von drei Minuten nach Eintritt der Störung zu informieren. Weitere Informationen über Ursache, Dauer der Störung und eventuelle Fahrtalternativen sind unverzüglich nachzureichen bzw., falls die Dauer der Störung nicht absehbar ist, müssen die Fahrgäste regelmäßig alle zehn Minuten aktuelle Informationen erhalten. Darüber hinaus ist der fortlaufende Kontakt mit der Betriebsleitstelle sicherzustellen.

7.6 Schülerbeförderung

In der Durchführung der Schülerbeförderung zu den dafür maßgeblichen Zeiten sind die folgenden Anforderungen zu beachten:

- Oberste Priorität hat die Sicherheit der Schüler.

- Bei Auftreten von witterungsbedingten oder sonstigen gefährlichen Situationen (insbesondere im ländlichen Raum) ist durch das Fahrpersonal der Verkehrsunternehmen (entsprechend der Anweisungen der Leitstelle des Verkehrsunternehmens) sicherzustellen, dass die Schüler „gesichert“ werden (Verbleib im Bus, Verbringung an einen sicheren Ort, wie z. B. Schule, Betriebshof, öffentliche Einrichtungen ...). Im Anschluss daran erfolgt durch das Verkehrsunternehmen erstens die Benachrichtigung der Schule/n und zweitens der Eltern gemäß Kontaktdaten der Schüler. Bei Fortbestehen der Notsituation kann das Verkehrsunternehmen weitere Hilfen (z. B. über die Rettungsleitstelle) angefordert werden.
- Die Verkehrsunternehmen informieren die Schulen auch bei gravierenden Verspätungen in der Schülerbeförderung.

8 Tarif und Vertrieb

8.1 Verkehrsverbund

Die hier fraglichen Verkehrsleistungen werden im Zuständigkeitsbereich des ZVV erbracht.

Sofern das Verkehrsunternehmen noch kein Kooperationspartner nach beigefügtem Kooperationsvertrag ist, hat er Antrag auf Beitritt zu stellen. Die Dokumente des aktuellen Kooperationsvertrages werden in **Anlage 4** zur Verfügung gestellt.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die dort jeweils gültigen Bestimmungen für den Tarif und den Vertrieb anzuwenden. Das Verkehrsunternehmen ist auf der Grundlage des Kooperationsvertrages zur Mitwirkung im Verkehrsverbund verpflichtet. Dies betrifft insbesondere auch notwendige Stellungnahmen zur Fortentwicklung des Verbundtarifes, insbesondere soweit dies die Umsetzbarkeit und die wirtschaftlichen Folgen daraus umfasst. Das Recht der abschließenden Bestimmung der Tarif- und Beförderungsbestimmungen wird aufgrund der Anwendung der Regelungen eines Bruttovertrages an den ZVV abgetreten. Die Regelungen zur Einnahmeaufteilung (EAV) gelten aufgrund des Bruttovertrages hier nicht, sämtliche Einnahmen des AN (ausgenommen 50% des erhöhten Beförderungsentgelts sowie über die Pauschalbeträge nach SGB IX §148 hinausgehende Fahrgelderstattungen) erhält der AG, das Einnahmerisiko liegt beim AG.

8.2 Tarif

Es gilt der Verbundtarif Vogtland (VTV) in seiner jeweils gültigen Form. Der VTV unterliegt einer stetigen Fortschreibung. Der VTV wird in der jeweilig gültigen Fassung auch auf Fahrten der Linien angewandt, welche den Verbundraum überschreiten und vom ZVV ausgeschrieben worden sind.

8.3 Vertrieb

Die Vertriebsgeräte sind Bestandteil des Abfertigungssystems. Wie in Kapitel 3.9 bereits beschrieben, müssen die kompletten Systeme übernommen bzw. selbst beschafft werden.

Neben der Kundenberatung in Tarif- und Fahrplanfragen und dem Vertrieb im Fahrzeug, hat der AN lokale Beratungs- und Verkaufsstellen im angemessenen Maße zu betreiben. Dazu gehört ebenfalls die Übernahme der technischen Ausrüstung (bspw. Vorverkaufsgeräte) aus dem o. g. eFM-System (Kapitel 3.9). An welchen Stellen dies geschehen soll, wird zur Ausschreibung konkretisiert.

Die Chipkarten für das Check-in-Check-out-System werden derzeit vom AG angeschafft. Der Vertrieb hat beim AN mit zu erfolgen.

Der AG behält sich vor, neue Vertriebskanäle zu etablieren und (ggf.) im Wege dessen bestehende Vertriebskanäle zu verändern oder auch abzuschaffen sowie die Regularien für den Umgang damit weiterzuentwickeln. Die Vereinbarung darüber findet in den Gremien des VVV statt.

8.4 Fahrscheinkontrollen

Grundsätzlich erfolgt die Prüfung der Fahrscheine durch das Fahrpersonal. Der Vorneeinstieg ist Pflicht. Bei Missachtung sind die Fahrgäste darauf hinzuweisen. Zusätzlich gewährleistet der AN eigenes Kontrollpersonal in Abhängigkeit der eigenen jährlichen Fahrplanleistung einzusetzen. Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt dabei mindestens 5h pro 312.500 Fahrplankilometer/Jahr aufgerundet auf volle Stunden, mindestens jedoch 5h. Die Einnahmen des erhöhten Beförderungsentgeltes bleiben zu 50% beim erhebenden AN, 50% erhält der AG.

Der AG wird ebenfalls Kontrollpersonal einsetzen, dem der Zugang zu den Fahrzeugen gewährt werden muss und das nicht bei der Ausführung seiner Kontrollen gestört werden darf.

8.5 Fahrgastzählungen

Die Fahrgastzählung erfolgt automatisch durch den Check-in und Check-out des Kassensystems und durch das Betätigen von Zähltafeln auf den Fahrscheinterminals.

8.6 Fahrgelderstattung

Der AN hat die Erstattung der Fahrgeldausfälle nach SGB IX §148 zu beantragen. Die Pauschalbeträge aus der Erstattung der Fahrgeldausfälle nach SGB IX §148 erhält der AG. Sofern durch Erhebung weitere über die Pauschalbeträge hinausgehende Fahrgelderstattungen durch den AN erzielt werden, verbleiben diese beim AN.

8.7 Ausgleichsleistungen nach ÖPNVFinAusG

Die genaue Höhe der Mittel des ÖPNVFinAusG, welche im Gebiet der Großen Kreisstadt Plauen und dem Vogtlandkreis ohne Plauen ausgezahlt werden hängt vom jeweiligen Doppelhaushalt des Freistaates Sachsen ab. Diese werden im Gesetz veröffentlicht. Daraus ergeben sich die Gesamtmittel im Vogtlandkreis und davon die prozentual anteiligen Mittel der Stadt Plauen. Die Verteilung der Gelder nach erbrachter Leistung wird ähnlich dem bisherigen System erfolgen.

9 Marketing

9.1 Fahrzeugwerbung

Es gelten die Vorgaben gemäß Kapitel 3.8. Das Anbringen von Werbung am und im Fahrzeug durch den AN ist nicht zulässig.

9.2 Marketingaktionen

Ziel von Marketingaktionen soll sein, die Fahrgastzahlen einerseits durch stetige und auffallende Präsenz des Nahverkehrs und andererseits durch stets aktuelle Fahrgastinformationen (aktueller Liniennetzplan sowie die wichtigsten Tarifinformationen) in den Fahrzeugen zu steigern. Dem AG sind dazu in den Fahrzeugen mindestens ein Dispenser im Format DIN lang für Liniennetzpläne, Flyer o. Ä. zur Verfügung zu stellen. Besondere weitere Marketingaktionen durch den AG in den Fahrzeugen sind unter Abstimmung zuzulassen.

Der AN kann eigene Marketingvorschläge im Bereich des ÖPNV einbringen, die Durchführung ist dabei mit dem AG abzustimmen. Des Weiteren ist der AN an den Marketingmaßnahmen gehalten, die lt. Kooperationsvertrag umzusetzen sind.

10 Qualitätssicherung

10.1 Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement ist vom AN zu gewährleisten und vorzuhalten. Dazu gehört sowohl das Fundsachenmanagement als auch die Entgegennahme von Beschwerden gegenüber dem Fahrpersonal per E-Mail und Telefon sowie evtl. über soziale Netzwerke. Die Kontaktinformationen müssen den Fahrgästen transparent und nachvollziehbar mindestens über Aushänge in den Fahrzeugen zur Verfügung stehen. Die Bearbeitung der Meldungen, die in die Zuständigkeit des AN fallen, liegt beim AN mit einer Frist von zwei Wochen. Sofern der Vorgang innerhalb von zwei Wochen nicht aufgeklärt werden kann,

erhält der Fahrgast spätestens nach zwei Wochen einen Zwischenbericht. Die endgültige Bearbeitung und Antwort erfolgt dann spätestens innerhalb von vier Wochen nach Eingang. Ist eine Beantwortung durch das Verkehrsunternehmen nicht möglich, ist die Eingabe umgehend an die zuständige Stelle weiterzuleiten oder den Kunden die zuständige Stelle zu nennen.

Beschwerden und aufgenommene Kundenresonanzen sind zu dokumentieren. Bei „kritischen Vorfällen“, z. B. bei einer Auseinandersetzung zwischen Fahrpersonal und Fahrgästen oder bei Unfällen, besteht eine Berichtspflicht des AN an den AG; ebenso bei Verstößen gegen gesetzliche Pflichten.

10.2 Kontrollaufgaben

Die Qualitätsstandards sind durch den AN selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen. Der AG behält sich vor und ist berechtigt, 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 AG 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 Mitarbeiter des ZVV bzw. von diesem beauftragte Dritte.

11 Berichtspflichten

Der AN hat dem AG in regelmäßigen Abständen Berichte zur Verfügung zu stellen, welche spätestens zum 15. des Folgemonats eingehen müssen. Die folgende Tabelle enthält die Berichte, welche mindestens zur Verfügung gestellt werden müssen:

Bericht	zeitl. Abstand	Inhalt
Fahrzeugliste	jährlich	Laufleistung, Erstzulassung
	monatlich	Fahrzeug zu und Abgänge
Instandhaltung und Wartung	quartalsweise	Reinigung, Bescheinigung HU
Pünktlichkeitsstatistik	monatlich	bei Unterschreitung des Soll-Niveaus (Begründung)
	halbjährlich	bei Einhalten des Soll-Niveaus
Beschwerden	unverzüglich	bei Auseinandersetzungen zwischen Fahrpersonal und Fahrgästen oder Unfällen sowie bei Verstößen gegen gesetzliche Pflichten

12 Anlagenübersicht

- Anlage 1:** Übersicht Linienbündel und Einteilung der Linien in Netzkategorien
- Anlage 2:** Mengengerüst und Anschaffungspreise technischer Geräte des Verbundweiten Kundenabfertigungs- und Telematiksystem für den Verbundraum Vogtland
- Anlage 3:** Sicherungsübereignung der Geräte des Verbundweiten Kundenabfertigungs- und Telematiksystem für den Verbundraum Vogtland
- Anlage 4:** Dokumente des aktuellen Kooperationsvertrages