

LEISTUNGS- BESCHREIBUNG

Ausschreibung über die Durchführung von Verkehrsleistungen des
„Linienbündels Metzingen“

Stand 01. August 2024
Vergabe-Nr.: 2023-LRA RT-33/3-013



Inhalt

1. AUSSCHREIBUNGSGEGENSTAND	4
2. HINWEISE ZUR ANGEBOTSKALKULATION UND -WERTUNG.....	5
2.1 Mengengerüst, anzurechnende Leistungen.....	6
2.2 Preisblätter (Kalkulationsschemata)	7
2.3 Kalkulation der Preise und Preisbestandteile.....	8
2.3.1 Preisbestandteil P1 „Preis für Umlaufstunden (Personalaufwand)“	8
2.3.2 Preisbestandteil P2 „Fahrzeugpreis“ (Kapitalkosten)	8
2.3.3 Preisbestandteil P3 „Preis für Wagenkilometer“	9
2.3.4 Preisbestandteil P4 „Sonstige Kostenansätze“	9
2.3.5 Vollkostenpreis.....	9
2.4 Angebotswertung, Zuschlagskriterium.....	10
3. EINZUSETZENDE FAHRZEUGE.....	10
3.1 Fahrzeugtypen	10
3.2 Anforderungen an die Fahrzeuge	11
4. FAHRPERSONAL	13
4.1 Grundsätzliche Anforderungen	13
4.2 Aufgabenbereiche	14
4.3 Kleidung	14
4.4 Qualifizierung	14
5. HALTESTELLEN	15
6. VERKEHRSLEITER, BETRIEBSLEITSTELLE, DISPONENT	16
7. FAHRPLANWESEN.....	17
7.1 Weiterentwicklung des Fahrplanangebotes	17
7.2 Echtzeitdaten	18
7.3 Grundsätze.....	18
7.4 Betriebsplanung	18
7.5 Betriebsdurchführung	18
8. BETRIEBSSTÖRUNGSMANAGEMENT	19
8.1 Grundsätzliches.....	19
8.2 Arten der Betriebsstörung.....	19
8.2.1 Betriebsstörungen im Risikobereich des Verkehrsunternehmens	19
8.2.2 Betriebsstörungen außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens	20
8.3 Betriebs- und Beförderungspflicht, Information	20
8.4 Ersatzbeförderung.....	21

9. ANSCHLUSSSICHERUNG.....	22
9.1 Grundsätze.....	22
9.2 Anschlussaufnahme	22
9.3 Anschlussabgabe.....	23
10. TARIFANWENDUNG, VERTRIEB, FAHRGASTINFORMATION.....	24
10.1 Grundsätze.....	24
10.2 Vertriebssystem.....	24
10.3 Aufbau und Pflege der Fahrscheindruckerdaten.....	25
10.4 Fahrerunterlagen.....	25
10.5 Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinvertrieb.....	25
10.5.1 Lagerung.....	25
10.5.2 Ausgabe von Vertriebsmaterialien.....	25
10.5.3 Bestandsverwaltung	25
10.5.4 Verkaufsgeräte.....	26
10.5.5 Diebstahl/ mutmaßlicher Diebstahl von Vertriebsmaterialien	26
10.5.6 Schichtabrechnung.....	26
10.5.7 Stornierungen.....	26
10.5.8 Dokumentationspflicht	26
10.6 Fahrscheinkontrollen	26
10.7 Marketing	27
11. BESCHWERDEMANAGEMENT.....	27
11.1 Grundsätze.....	27
11.2 Beschwerdeaufnahme.....	27
11.3 Verfahren	27
11.4 Einschaltung Landratsamt	28
11.5 Verfahrensabschluss.....	28
12. FUNDSACHEN	28
13. KOMMUNIKATION	29
14. BERICHTSPFLICHTEN	30

1. AUSSCHREIBUNGSGEGENSTAND

- (1) Zur Vergabe kommen die Busverkehrsleistungen des Linienbündels Metzingen, welches aus den folgenden Buslinien besteht:

- a) Linie 201 Metzingen Längenfeld - Neuhausen - Glems;
- b) Linie 202 Grafenberg - Neugreuth - Metzingen - Harthölzle;
- c) Linie 203 Pliezhausen - Mittelstadt - Riederich - Metzingen - Neugreuth.

Es handelt sich dabei ausschließlich um Linienverkehre, die nach § 42 PBefG genehmigt werden. Sie werden in Anhang 1 (Fahrpläne) dargestellt.

- (2) Der zugrundeliegende Leistungsumfang ergibt sich – neben den Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung sowie des Verkehrsvertrages nebst Anlagen – aus den Fahrplänen (Anhang 1):

- 1. Der Fahrplan, die Linienverläufe sowie das beschriebene Fahrtenangebot und die Vorgaben bzgl. der einzusetzenden Fahrzeugtypen sind verbindlich und im Rahmen der Vorgaben der Vergabeunterlagen durchzuführen.
- 2. Die Fahrten sind als Linienverkehr ohne Anmeldeerfordernis durchzuführen.

- (3) Die dargestellte Leistung bildet den Bedarf zum Ausschreibungszeitpunkt ab. Der Leistungsumfang kann sich im Rahmen des § 10 Verkehrsvertrag ändern. Etwaige Leistungsänderungen werden nach diesen Vorgaben gehandhabt und umgesetzt.

- (4) Die Pflicht zur Erbringung der Verkehrsleistungen beginnt mit der Betriebsaufnahme zum 01.08.2025 und endet einheitlich für alle Linien zum 31.07.2035. Siehe hierzu auch § 18 Verkehrsvertrag.

2. HINWEISE ZUR ANGEBOTSKALKULATION UND -WERTUNG

Öffentliche Aufträge über Verkehrsdienstleistungen im öffentlichen Personenverkehr gem. § 2 Abs. 2 LTMG dürfen nach § 3 Abs. 3 LTMG nur an Unternehmen vergeben werden, die sich bei Angebotsabgabe schriftlich verpflichten (Formular 5),

1. ihren Beschäftigten bei der Ausführung der Leistung ein Entgelt zu zahlen, das insgesamt mindestens dem in Baden-Württemberg für die Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge vorgesehenen Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten einschließlich der Aufwendungen für die Altersversorgung entspricht und
2. während der Ausführung der Leistung eintretende tarifvertragliche Änderungen des Entgelts nachzuvollziehen.

Das Verkehrsunternehmen ist deshalb zur Einhaltung der „Besonderen Vertragsbedingungen zur Erfüllung der Tariftreue- und Mindestentgeltverpflichtungen nach dem Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg (Landestariftreue- und Mindestlohngesetz – LTMG)“ (Anlage 2) verpflichtet (siehe dazu § 3 Verkehrsvertrag).

Gem. § 1 Abs. 3 der Verordnung des Sozialministerium zur Feststellung der repräsentativen Tarifverträge im öffentlichen Personenverkehr vom 20.06.2013 (GBl. Seite 155), zuletzt geändert durch Artikel 149 der Verordnung vom 23. Februar 2017 (GBl. S. 99, 116), gibt das Sozialministerium im Einvernehmen mit dem Ministerium für Verkehr und Infrastruktur das Verzeichnis der repräsentativen Tarifverträge für öffentliche Aufträge über Verkehrsdienstleistungen im öffentlichen Personenverkehr auf Straße und Schiene bekannt. Aktuell gilt die Bekanntmachung gem. der Verwaltungsvorschrift des Wirtschaftsministeriums über das Verzeichnis der repräsentativen Tarifverträge im öffentlichen Personenverkehr auf Straße und Schiene vom 26.03.2020 (Aktenzeichen 24-5620.1). Danach sind im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs auf der Straße folgende tarifvertragliche Regelungen repräsentativ:

1. Manteltarifvertrag für das private Omnibusgewerbe in Baden-Württemberg (ursprüngliche Fassung vom 17. Oktober 2005; zuletzt geändert am 01. Oktober 2016);
2. Lohntarifvertrag für das private Omnibusgewerbe in Baden-Württemberg vom 22.03.2019;
3. Tarifvertrag über vermögenswirksame Leistungen für das private Omnibusgewerbe Baden-Württemberg (ursprüngliche Fassung vom 04. Juli 1986);
4. Tarifvertrag über die Entgeltumwandlung nach dem Gesetz zur Verbesserung der betrieblichen Altersversorgung (Ergänzungstarifvertrag zum WBO-Manteltarifvertrag) in der Fassung vom 20. März 2002;
5. Bezirkstarifvertrag für die kommunalen Nahverkehrsbetriebe Baden-Württemberg (BzTV-N BW) (ursprüngliche Fassung vom 13. November 2001; zuletzt geändert am 18.04.2018).

Das Verkehrsunternehmen hat während der Ausführung der Leistung eintretende tarifvertragliche Änderungen des Entgelts nachzuvollziehen.

Beim Regierungspräsidium Stuttgart ist eine Servicestelle eingerichtet, die über das Tariftreue- und Mindestlohngesetz informiert und die repräsentativen Tarifverträge in den jeweils geltenden Fassungen unentgeltlich im Internet zur Verfügung stellt. Die Adresse lautet:

Regierungspräsidium Stuttgart
Ruppmannstraße 21
70565 Stuttgart
E-Mail: servicestelle_ltmg@rps.bwl.de
<https://rp.baden-wuerttemberg.de/themen/wirtschaft/tariftreue/>

2.1 MENGENGERÜST, ANZURECHNENDE LEISTUNGEN

- (1) Grundlage der Kalkulation ist der Betrieb nach den ausgeschriebenen Fahrplänen gem. Anhang 1. Daraus ergeben sich 325.732 Fahrplan-Kilometer pro Jahr (Normjahr). Die zur Kalkulation und Erbringung der Leistung relevanten Mengen (Mengengerüst) sind bieterseitig zu ermitteln. Sie bestehen aus:

1. Fahrzeugbedarf:
Anzahl der zur Leistungserbringung gem. bieterseitiger Umlaufplanung (Abs. 3) einzusetzenden Fahrzeuge nach Fahrzeugtypen (Kapitel 3) differenziert und ohne Berücksichtigung der Vorhaltung etwaiger regulär nicht benötigter Reserve- und Ersatzfahrzeuge. Dabei sind nur ganze Fahrzeuge zu berücksichtigen.
2. Umlaufstunden:
Anfallender Zeitbedarf (auf zwei Nachkommastellen gerundet) zur Erbringung der anzurechnenden Leistungen nach Abs. 2. Sie entspringen der bieterseitigen Umlaufplanung (Abs. 3). Die Umlaufstunden sind differenziert nach nachfolgenden Verkehrszeiten zu ermitteln:
 - a) Werktags inkl. Samstag, 5 bis 21 Uhr;
 - b) Werktags inkl. Samstag, 21 bis 5 Uhr;
 - c) Sonn- und Feiertags.
3. Wagenkilometerleistung:
Anfallende Kilometerleistung (auf zwei Nachkommastellen gerundet) zur Erbringung der anzurechnenden Leistungen nach Abs. 2. Sie ist differenziert nach Fahrzeugtypen zu ermitteln.

Das Mengengerüst dient der Angebotskalkulation und Ermittlung des Vergütungsanspruches des Verkehrsunternehmens nach § 8 Verkehrsvertrag. Es ist dem Preisblatt (Formular 7) gem. Kapitel 2.2 zugrunde zu legen.

- (2) Bei der Ermittlung der Wagenkilometer und Umlaufstunden anzurechnende Leistungen sind ausschließlich

1. vertragsgegenständliche Fahrplanfahrten,
2. Überführungsfahrten zwischen den Fahrplanfahrten (Leerfahrten),
3. Ein- und Ausrückfahrten von bzw. zum Betriebshof bzw. Fahrzeugabstellplatz des Verkehrsunternehmens. Als anzurechnender Start- und Endpunkt für die anzurechnende Leistung einer Ein- und Ausrückfahrt gilt dabei die erste bzw. letzte Haltestelle der jeweiligen Fahrt vom/zum Betriebshof bzw. Fahrzeugabstellplatz des vertragsgegenständlichen Verkehrs.

Anzurechnen sind mithin nicht die gesamten Wagenkilometer bzw. Umlaufstunden bis zum tatsächlichen Abstellplatz bzw. Betriebshof sondern nur bis zu der ersten bzw. letzten Haltestelle einer Fahrt des vertragsgegenständlichen Verkehrs.

Diese Haltestelle ist in der Umlaufplanung nach Abs. 3 zu benennen und dient während der Vertragslaufzeit als anzurechnender Start- und Endpunkt für Ein- und Ausrückfahrten im Falle von Leistungsänderungen nach § 10 Verkehrsvertrag.

Den Umlaufstunden hinzugerechnet werden können neben den anfallenden Mengen für die anzurechnenden Leistungen auch Zeit unmittelbar vor bzw. nach einzelnen anzurechnenden Leistungen zur Herstellung geschlossener Umlaufblöcke oder Mindestumlaufblöcke. Siehe hierzu die Bestimmungen in Abs. 3 Satz 2 Nr. 2. Nicht anzurechnen sind Überführungsfahrten zu Einsätzen im Gelegenheitsverkehr oder zu Fahrten anderer Verkehre, die nicht Gegenstand der vorliegenden Ausschreibung sind.

- (3) Der Bieter hat eine Umlaufplanung zu erstellen, welche die Umlaufstunden und den Fahrzeugbedarf des Mengengerüsts abbildet. Aus ihr geht eindeutig hervor
1. welche und wie viele Fahrzeuge (Fahrzeugbedarf gem. Abs. 1 Satz 3 Nr. 1) in welcher Abfolge die einzelnen anzurechnenden Leistungen (Abs. 2) abwickeln (einzelne Wagenumläufe);
 2. die Zahl der zur Erbringung der anzurechnenden Leistungen (Abs. 2) anfallenden Umlaufstunden nach Abs. 1 Satz 3 Nr. 2; dabei ist darzustellen
 - a) welche zeitlichen Unterbrechungen unmittelbar vor bzw. nach den einzelnen anzurechnenden Leistungen nach Abs. 2 (Fahrplan-, Leer- oder Ein- und Ausrückfahrten) den Umlaufstunden hinzugerechnet werden,
 - b) ab welcher zeitlichen Unterbrechung und unter welchen Bedingungen ein Umlaufblock als beendet gilt und die Folgeleistungen einen neuen Umlaufblock eröffnen und
 - c) ob und in welcher Höhe bei anzurechnenden Leistungen, die nur einen kurzen Zeitraum umfassen, eine Mindestumlaufdauer durch hinzurechnen von Zeit vor bzw. nach einzelnen anzurechnenden Leistungen angesetzt wird; für Leistungsänderungen gilt eine Mindestumlaufdauer von 2 Umlaufstunden.

Dabei

1. ist für jede Verkehrstagsgruppe (Montag-Freitag (werktags) an Schultagen, Montag-Freitag (werktags) an schulfreien Tagen, Samstag (werktags), Sonn- und Feiertag) je ein Umlaufplan vorzulegen; Leistungen, die nur an einzelnen Tagen einer Verkehrstagsgruppe stattfinden, sind in die Umlaufpläne zu integrieren und gesondert zu kennzeichnen;
2. darf die Zahl der angelegten Wagenumläufe die Zahl der im Preisblatt auf Formular 7 angegebenen Fahrzeuge (unter Berücksichtigung etwaiger Leistungsänderungen) nicht überschreiten.

Die Umlaufpläne sind dem Landkreis drei Monate vor der geschuldeten Betriebsaufnahme zu übergeben. Im Vertragsverhältnis dient der Umlaufplan als Basis für Leistungsänderungen (§ 10 Verkehrsvertrag). Die Umlaufpläne sind innerhalb der Vertragslaufzeit in einem halbjährlichen Turnus gemeinsam mit dem Landkreis abzustimmen und ggf. zu aktualisieren.

- (4) Es sind folgende Verkehrstage (Normjahr) zugrunde zu legen:

1. 185 Schultage
2. 65 schulfreie Tage
3. 52 Samstage
4. 63 Sonn-/Feiertage

Die Kalkulation bezieht sich insoweit auf ein Normjahr. Der Vergütungsanspruch des Verkehrsunternehmens errechnet sich jedoch nach § 8 Verkehrsvertrag anhand der kalenderjährlich tatsächlich angefallenen Verkehrstage.

2.2 PREISBLÄTTER (KALKULATIONSSCHEMATA)

- (1) Der Bieter kalkuliert sein Angebot unter Verwendung des Preisblattes unter Formular 7 - Tabellenblatt „Kalkulationsschema Standard“ der Ausschreibungsunterlagen. **Außerdem ist vom Bieter zusätzlich ein optionales Angebot mit einem batterieelektrischem Bus abzugeben, hierfür ist im Formular 7 das Tabellenblatt „Kalkulationsschema optional“ zu verwenden.**

Das Preisblatt besteht aus einem Kalkulationsteil (Teil 1), sowie den Vorgaben zum Ausfüllen und zur Behandlung des Preisblattes (Teil 2). Diese Vorgaben sind unbedingt zu beachten.

- (2) Die Kalkulation der Leistungen ist nach den unter Teil 1 des Preisblattes vorgegebenen Preisbestandteilen P1 bis P4 (Kapitel 2.3) vorzunehmen. Das bieterseitig ermittelte Mengengerüst (Kapitel 2.1) ist der Kalkulation zugrunde zu legen.

2.3 KALKULATION DER PREISE UND PREISBESTANDTEILE

2.3.1 PREISBESTANDTEIL P1 „PREIS FÜR UMLAUFSTUNDEN (PERSONALAUFWAND)“

- (1) Dem Preisbestandteil P1 sind sämtliche fahrzeitbezogenen Kosten zuzuordnen, insbesondere Lohnkosten für Fahrpersonal. Als Basis für den Zeitbezug gilt die einzelne Umlaufstunde (auf zwei Nachkommastellen gerundet) gem. Kapitel 2.1 Abs. 1 Satz 3 Nr. 2.
- (2) Als Einheitspreis anzugeben ist für die im Preisblatt genannten Verkehrszeiten je ein

Preis pro Umlaufstunde.

Der jeweilige Preis pro Umlaufstunde ergibt jeweils multipliziert mit der – ebenfalls bieterseitig anzugebenden – Anzahl der Umlaufstunden gem. Kapitel 2.1 Abs. 1 Satz 3 Nr. 2 pro Normjahr, einen „Preis für die Summe der Umlaufstunden“ je Verkehrszeit im Normjahr.

Deren Summe ergibt den Gesamtpreis unter Preisbestandteil P1 „Preis für Umlaufstunden gesamt pro Jahr“.

- (3) Anfallender Zeitbedarf für nicht anzurechnende Leistungen (Kapitel 2.1 Abs. 2) ist zu berücksichtigen und in die Einheitspreise einzukalkulieren. Die nachträgliche Geltendmachung damit zusammenhängender Aufwendungen ist ausgeschlossen.

2.3.2 PREISBESTANDTEIL P2 „FAHRZEUGPREIS“ (KAPITALKOSTEN)

- (1) Dem Preisbestandteil P2 sind sämtliche fahrzeugbezogenen Fixkosten für die Vorhaltung und Bereitstellung der Fahrzeuge zuzuordnen. Unter diesen Preisbestandteil fallen insbesondere die Vorhaltung und Finanzierung der Fahrzeuge (Kapitaldienst), anteilige Kosten für Abstellflächen und Betriebswerkstätten, die Kosten der Fahrzeugversicherung oder Kosten für Anmietung oder Leasing.

Eine Fahrzeugreserve ist hier zu berücksichtigen und ggf. als Aufschlag mit einzupreisen. Kosten für Reservefahrzeuge können nicht gesondert ausgewiesen werden.

- (2) Als Einheitspreis anzugeben ist für jeden Fahrzeugtyp – soweit angeboten – je ein

Preis pro Fahrzeug und Jahr.

Der Preis pro Fahrzeug und Jahr ergibt multipliziert mit der Zahl einzusetzender Fahrzeuge je Fahrzeugtyp (Fahrzeugbedarf gem. Mengengerüst) nach Kapitel 2.1 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 die Position „Fahrzeugpreis pro Jahr“ für die jeweils eingesetzten Fahrzeugtypen.

Die Summe dieser Positionen ergibt den Gesamtpreis unter Preisbestandteil P2 „Fahrzeugpreis gesamt pro Jahr“.

2.3.3 PREISBESTANDTEIL P3 „PREIS FÜR WAGENKILOMETER“

- (1) Preisbestandteil P3.1 sind die Kosten für Treibstoff zuzuordnen. Als Basis für den Laufleistungsbezug gilt der einzelne Wagenkilometer gem. Kapitel 2.1 Abs. 1 Satz 3 Nr. 3.
- (2) Als Einheitspreis anzugeben ist für jeden einzelnen Fahrzeugtyp – soweit angeboten – je ein

Preis pro Wagenkilometer (Treibstoff).

Dieser ergibt jeweils mit der – ebenfalls bieterseitig anzugebenden – Anzahl der Wagenkilometer (auf zwei Nachkommastellen gerundet) je Fahrzeugtyp und Normjahr (Mengengerüst gem. Kapitel 2.1 Abs. 1 Satz 3 Nr. 3) multipliziert die Positionen „Preis für Wagenkilometer (Treibstoff) pro Jahr“ für die einzelnen Fahrzeugtypen.

Deren Summe ergibt den Gesamtpreis unter Preisbestandteil P3.1 „Preis für Wagenkilometer (Treibstoff) gesamt pro Jahr“.

- (3) Preisbestandteil P3.2 sind alle sonstigen fahrleistungsbezogenen Kosten zuzuordnen, insbesondere Hilfsstoffe, Verschleiß- und Ersatzteile sowie fahrleistungsabhängige Wartungs-, Reinigungs- und Instandhaltungsarbeiten. Als Basis für den Laufleistungsbezug gilt der einzelne Wagenkilometer gem. Kapitel 2.1 Abs. 1 Satz 3 Nr. 3.
- (4) Als Einheitspreis anzugeben ist für jeden einzelnen Fahrzeugtyp – soweit angeboten – je ein

Preis pro Wagenkilometer (Instandhaltung).

Dieser ergibt mit der – ebenfalls bieterseitig anzugebenden – Anzahl der Wagenkilometer (auf zwei Nachkommastellen gerundet) je Fahrzeugtyp und Normjahr (Mengengerüst gem. 2.1 Abs. 1 Satz 3 Nr. 3.) multipliziert die Positionen „Preis für Wagenkilometer (Instandhaltung) pro Jahr“ für die einzelnen Fahrzeugtypen.

Deren Summe ergibt den Gesamtpreis unter Preisbestandteil P3.2 „Preis für Wagenkilometer (Instandhaltung) gesamt pro Jahr“.

- (5) Die anfallende Fahrleistung für nicht anzurechnende Leistungen wie z.B. Leerfahrten, Ein- und Ausrückfahrten (Kapitel 2.1 Abs. 2) ist zu berücksichtigen und in die Einheitspreise einzukalkulieren. Die nachträgliche Geltendmachung damit zusammenhängender Aufwendungen ist ausgeschlossen.
- (6) Die Gesamtpreise unter den Preisbestandteilen P3.1 und P3.2 ergeben den Gesamtpreis P3 „Preis für Wagenkilometer gesamt pro Jahr“.

2.3.4 PREISBESTANDTEIL P4 „SONSTIGE KOSTENANSÄTZE“

Preisbestandteil P4 sind sämtliche Kosten pro Normjahr zuzuordnen, die nicht ausdrücklich Bestandteil von P1 bis P3 sind, beispielsweise Geschäftsführungskosten, Betriebshaftpflicht sowie Kosten für Personalverwaltung und Betriebsleitstelle. Als Einheitspreis anzugeben ist ein pauschaler

Preis für sonstige Kostenansätze pro Jahr.

Dieser stellt den Gesamtpreis unter Preisbestandteil P4 dar.

2.3.5 VOLLKOSTENPREIS

- (1) Die Gesamtpreise der Preisbestandteile P1 bis P4 ergeben in der Summe den Vollkostenpreis der Leistung für das Normjahr. Der Vollkostenpreis stellt den Preis für die Leistung zum Ausschreibungszeitpunkt dar.

- (2) Der tatsächliche Vergütungsanspruch nach § 8 Verkehrsvertrag des Verkehrsunternehmens kann hiervon jedoch abweichen, denn
1. die Leistung kann sich im Rahmen des § 10 Verkehrsvertrag ändern. Der Vergütungsanspruch ändert sich ggf. insoweit entsprechend der dortigen Regelungen,
 2. die einzelnen Einheitspreise in den Preisbestandteilen P1 und P4 unterliegen einer Wertsicherung (§ 11 Verkehrsvertrag) und
 3. die tatsächlich geleisteten Verkehrstage in den einzelnen Verkehrstagsgruppen können vom der Kalkulation zu Grunde liegenden Normjahr gem. 2.1 Abs. 4 abweichen und so das Mengengerüst verändern.

2.4 ANGEBOTSWERTUNG, ZUSCHLAGSKRITERIUM

Der Zuschlag wird auf das insgesamt wirtschaftlichste Angebot erteilt. Dabei ist einziges Zuschlagskriterium der niedrigste Wertungspreis für ein Normjahr. Im optionalen Angebot ist ein Fahrzeug mit batterieelektrischem Antrieb (SL-E) anstelle eines Solo-Standardbus (SL-A) zu berücksichtigen. Dabei entscheidet der Auftraggeber, ob das Angebot „Standard“ oder „optional“ bezuschlagt wird.

3. EINZUSETZENDE FAHRZEUGE

3.1 FAHRZEUGTYPEN

- (1) Auf allen Linien des Linienbündels werden Fahrzeuge der Kategorie „A“ (Einsatz grundsätzlich im Taktverkehr) nach den Vorgaben des Nahverkehrsplans des Landkreises Reutlingen eingesetzt. Im gesamten Linienbündel sind

Standard

- a) 5 Solo-Standardlinienbusse (SL-A),
- b) 1 Gelenkbus (GL-A)

Optional

- a) 4 Solo-Standardlinienbusse (SL-A),
- b) 1 Solo-Standardlinienbus mit batterieelektrischem Antrieb (SL-E) und
- c) 1 Gelenkbus (GL-A)

einzusetzen.

- (2) Die Fahrzeugtypen sind entsprechend der kursscharfen Vorgaben in Anhang 1 einzusetzen. Für Kurse ohne entsprechende Vorgaben sind Fahrzeuge des Typs SL-A oder SL-E einzusetzen. Abweichungen von den Vorgaben sind zulässig, soweit der ersetzende Fahrzeugtyp
1. der Kategorie des vorgegebenen Fahrzeugtyps oder der Kategorie A angehört und
 2. nicht weniger Kapazität (differenziert nach Steh- und Sitzplätzen) aufweist, als der vorgegebene Fahrzeugtyp. Die Bedingung kann auch durch Einsatz mehrerer parallel verkehrender Fahrzeuge, für diesen Kurs zulässiger Fahrzeugtypen erfüllt werden, soweit nicht Fahrzeuge der Kategorie A einzusetzen sind; durch die zusätzliche Fahrt anfallende Fahrleistungen sind im Mengengerüst als Leerkilometer, zusätzlich anfallender Zeitbedarf als Umlaufstunden anzugeben.

- (3) Der Einsatz von Fahrzeugen des Typs GL-A außerhalb von Routen, die bereits in Anhang 1 mit dem Typ GL-A belegt sind, ist nur dann zulässig, wenn das Verkehrsunternehmen dem Landkreis vor Einsatzbeginn des Fahrzeuges einen Machbarkeitsnachweis vorlegt. Aus diesem Machbarkeitsnachweis muss insbesondere hervorgehen, dass das Befahren des Linienweges mit einem Bus des Typs GL-A im Vergleich zum Einsatz eines Busses des Typs SL-A oder SL-E keine Einschränkungen mit sich bringt und dass sämtliche plan- und außerplanmäßig zu bedienenden Haltestellen ausreichend Platz für das ordnungsgemäße An- und Abfahren mit einem Bus des Typs GL-A bieten.

Die in den Sätzen 2 und 3 genannten Punkte sind insbesondere im Hinblick auf die Beschaffenheit und Führung der Infrastruktur, insbesondere Straßen und Haltestellen, die Situation des ruhenden Verkehrs vor allem an Haltestellen, Kreuzungs- und Kurvenbereichen, die Bedienung der Haltestellen durch andere Linienbusse sowie Art und Beschaffenheit vorhandener Busbuchten oder Haltestellenkaps oder sonstigem Straßenraum, der für das Halten eines Linienbusses zum Zwecke des Fahrgastwechsels an Haltestellen vorgesehen ist, in Bezug auf Verkehrssicherheit, und Einhaltung des Fahrplans nachzuweisen.

- (4) Das Fahrzeug des Typs SL-E kann auf verschiedenen Linien des Linienbündels eingesetzt werden. Es ist eine Fahrleistung von mindestens 40.000 Km pro Jahr im ausschreibungsgegenständlichen Verkehr zu erbringen.
- (5) Setzt das Verkehrsunternehmen innerhalb der Vertragslaufzeit weitere Fahrzeuge vom Typ SL-E oder emissionsfreie Fahrzeuge ein, gewährt der Landkreis ein Vergütungsaufschlag in Höhe von 8.000 EUR je eingesetztem Fahrzeug pro Einsatzjahr. Der Bonus wird nur für Fahrzeuge gewährt, welche mindestens 40.000 Km pro Jahr im ausschreibungsgegenständlichen Verkehr erbringen.
- (6) Die zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge sind dem Landkreis spätestens zu Betriebsbeginn mitzuteilen. Dem Landkreis ist je eine Kopie beider Zulassungsbescheinigungen des Fahrzeuges sowie der letzten HU-Bescheinigungen auszuhändigen und stetig zu aktualisieren. Während der Vertragslaufzeit sind dem Landkreis Veränderungen des eingesetzten Fuhrparks unverzüglich anzuzeigen. Für neu eingesetzte Fahrzeuge ist jeweils wiederum eine Kopie der Zulassungsbescheinigungen sowie der letzten HU vorzulegen. Der Abgang von Fahrzeugen ist formlos mitzuteilen.

3.2 ANFORDERUNGEN AN DIE FAHRZEUGE

- (1) Alle Fahrzeuge haben die jeweiligen Anforderungen dieser Vergabeunterlagen, insbesondere die in Anhang 2 dargestellten Anforderungen, zu erfüllen.

Für den einzusetzenden batterieelektrischen Bus (SL-E) kann für die Übergangszeit von 12 Monaten auch ein Fahrzeug mit Anforderungen des SL-A Standard gemäß Anhang 2 eingesetzt werden.

Anmerkung: Derzeit gibt es Förderprogramme des Landes Baden-Württemberg zur Förderung von batterieelektrischen Bussen und Ladeinfrastruktur im ÖPNV (Anhang 3 - Richtlinie Busförderung und Ladeinfrastruktur). Zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Ausschreibungsunterlagen ist ungewiss, ob Förderanträge für Elektrobusse bis zum 31.10.2024 eingereicht werden können. Voraussichtlich im August 2024 wird entschieden, ob ein Förderaufruf für 2024 erfolgt. Falls in diesem Jahr ein Förderaufruf veröffentlicht wird, **müssen** die anbietenden Verkehrsunternehmen bei Angebotsabgabe fristgerecht Förderanträge zur Beschaffung der Elektrobusse und ggf. der Ladeinfrastruktur einreichen, selbst wenn bis zum Ende der Einreichungsfrist kein Dienstleistungsauftrag vorliegt. Gemäß der derzeitigen Förderrichtlinie zur Busförderung im Abschnitt 4.2 wird die Förderung ausschließlich dem Unternehmen gewährt, welches den Auftrag erhält. Weitere Informationen sind in der Rubrik „Linienbusse“ und „LGVFG-Förderung von Lade- und Wasserstofftankinfrastruktur“ unter folgendem Link und Anhang 3 zu entnehmen: (<https://vm.baden-wuerttemberg.de/de/service/foerderprogramme/oepnv>). Sollte der Förderantrag abgelehnt werden oder sollte es keinen Förderaufruf im Jahr 2024 auf Landes- und Bundesebene geben, so kann statt dem batterieelektrischen Bus (SL-E) ein Dieselbus (SL-A) eingesetzt werden.

- (2) Die geforderten technischen Einrichtungen müssen stets funktionsfähig und betriebsbereit sein. Störungen sind unverzüglich zu beseitigen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.
- (4) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein. Die Reifenflanken müssen rissfrei sein, die Felgen unbeschädigt.
- (5) Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass sich alle eingesetzten Fahrzeuge in einem sauberen und schadensfreien Zustand befinden:
 - 1. Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein.
 - 2. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah binnen max. 1 Woche zu beseitigen. Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen.
 - 3. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich, sind Zwischenleerungen durchzuführen.
 - 4. Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen. Durch Zeitablauf hinfällige Aushänge und Mitteilungen sind zeitnah (mindestens innerhalb einer Woche) zu beseitigen.
 - 5. Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von Witterung und Grad der Verschmutzung zu erfolgen.
 - 6. Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind längstens binnen vier Wochen zu beseitigen.

Auf Verkehrsvertrag § 12 wird verwiesen.

- (6) Das Verkehrsunternehmen rüstet die Fahrzeuge auf Verlangen des Landkreises mit weiteren (d.h. nicht bereits in den Vergabeunterlagen geforderten) geeigneten Technik-Komponenten (Anbieter von RBL-Dienstleistungen, IT-Firmen u.Ä.) bspw. zur Ansteuerung von Lichtsignalanlagen o.ä. auf den im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeugen aus soweit dies aus verkehrstechnischen Gründen auf den befahrenen Linienwegen notwendig wird. Weiter tut es dies auf Verlangen des Landkreises auch für die Ausstattung von Fahrzeugen zu Designvorgaben für die Fahrzeuge (Folierung der Fahrzeugaußenhülle entsprechend den Vorgaben des Landkreises). Das Verkehrsunternehmen wirkt an insoweit anfallenden Abstimmungsgesprächen mit.
- (7) Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die eingesetzten Fahrzeuge im Sinne des § 5 Abs. 6 der Verordnung des Ministeriums für Verkehr zur Finanzierung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV-VO BW) mit automatischen Fahrgastzählsystemen (AFZS) gemäß des vom Verkehrsministerium Baden-Württemberg erlassenen Anforderungskatalog für AFZS in Baden-Württemberg, auszustatten. Die Ausstattungsquote, der Einbau der Zähltechnik, die Übertragung der Daten und die Abwicklung wird im Rahmen der oben genannten Aufforderung festgelegt. Regelungen zur Umsetzung werden in einer dann notwendigen Nebenvereinbarung zu diesem Vertrag vereinbart.

Die Kosten für die einzubauenden Komponenten sowie die Kosten des Einbaus gehen zu Lasten des Landkreises, soweit nicht Fördermittel des Landes oder andere Drittmittel hierfür zur Verfügung stehen. Hierfür erstellt das Verkehrsunternehmen zunächst einen Kostenvoranschlag. Auf § 10 Verkehrsvertrag wird verwiesen.

- (8) Die Fensterflächen dürfen insgesamt nur bis zu 25 % mit Werbung bedeckt sein.
- (9) Außerhalb der Betriebszeiten dürfen Kraftomnibusse nicht auf öffentlichen Verkehrsflächen abgestellt werden. Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass für das Abstellen der Kraftomnibusse geeignete Flächen zur Verfügung stehen, die auch den Gesichtspunkten des Umwelt- und Emissionsschutzes entsprechen. Die vorgesehenen Abstellflächen für die Fahrzeuge sind spätestens zu Betriebsbeginn nachzuweisen.
- (10) Die Nutzung von Haltestellen/Haltebuchten zum längerfristigen Abstellen von Bussen zur Überbrückung von Warte- oder Standzeiten darf nur im Benehmen mit der jeweils zuständigen Verkehrsbehörde erfolgen.

4. FAHRPERSONAL

4.1 GRUNDSÄTZLICHE ANFORDERUNGEN

- (1) Das Verkehrsunternehmen setzt nur Fahrpersonal ein, das die im Fahrdienst notwendigen allgemeinen Kenntnisse der im Linienverkehr bestehenden Vorschriften besitzt. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass das Fahrpersonal die folgenden Anforderungen erfüllt:
 - 1. Gepflegtes Erscheinungsbild und angemessene Dienstkleidung,
 - 2. höfliches, freundliches und serviceorientiertes Verhalten gegenüber den Fahrgästen,
 - 3. erhöhte Aufmerksamkeit bezüglich der Sicherheit der Fahrgäste,
 - 4. Hilfsbereitschaft beim Einstieg von mobilitätseingeschränkten Personen sowie beim Verladen und Verstauen von Gepäck,
 - 5. Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten oder heraneilen oder den Haltewunsch signalisiert haben,
 - 6. ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache, mindestens Sprachniveau B1,
 - 7. Kenntnisse über Beförderungsbedingungen und Tarif des bedienten Verbundgebiets (Tarifverbund Neckar-Alb-Donau (naldo), Baden-Württemberg-Tarif-GmbH (BW-Tarif GmbH)),
 - 8. Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen,
 - 9. Ortskenntnis des Gebietes, welches von der jeweiligen Linie, auf der das Fahrpersonal eingesetzt wird, bedient wird,
 - 10. Fähigkeit zu Tarif- und Fahrplanauskünften über die unternehmenseigenen Linien und direkte Anschlussmöglichkeiten zu Bus- und Bahnlinien anderer Verkehrsunternehmen,
 - 11. Vertrautheit mit der Handhabung der elektronischen Bordgeräte,
 - 12. ausreichende Kenntnis der jeweiligen Linienstrecke,

13. Beachtung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr: kein Rauchen, kein Alkohol, kein Telefonieren – erlaubt sind Betriebsfunk sowie Telefonieren aus betrieblich notwendigen Gründen unter Beachtung von § 23 Abs. 1a StVO und an Endhaltestellen –, insoweit auch keine anderweitige private Nutzung des Handys/Smartphones,
14. kein Radio- oder Musikhören.

4.2 AUFGABENBEREICHE

- (1) Das Fahrpersonal hat den Vertrieb von Fahrkarten des Bartarifs sowie die Fahrkartenkontrolle (Sichtkontrolle beim Einstieg) zu übernehmen. Um dies zu gewährleisten, ist der Einstieg der Fahrgäste nur an der vorderen Tür des Fahrzeuges zuzulassen. Abweichungen hiervon sind in Abstimmung mit dem Landkreis möglich, sofern eine ausreichende Fahrscheinkontrolle die Einhaltung der maximalen Schwarzfahrerquote gemäß Kapitel 11.6 garantiert.
- (2) Das Fahrpersonal leistet bei Bedarf Ein- und Ausstiegshilfe, insbesondere bei mobilitätseingeschränkten Personen.
- (3) Das Verkehrsunternehmen veranlasst das Fahrpersonal, bei erkennbarem Bedarf die Umsteigemöglichkeiten rechtzeitig und korrekt anzusagen. Die Durchsagen müssen im gesamten Fahrzeug deutlich zu hören sein. Bandansagen sind insoweit jedenfalls abzuspielen.

4.3 KLEIDUNG

Die Bekleidung des Fahrpersonals muss sauber und den Anstandsregeln entsprechend angemessen sein. Die maßgebenden Kriterien hierfür sind:

1. Tragen eines Oberhemdes oder einer Bluse mit bedeckten Schultern.
2. Kein Tragen von Sport-, Trainings- oder Arbeitsanzügen.
3. Kein Tragen von kurzen Hosen.

4.4 QUALIFIZIERUNG

- (1) Für das vom Verkehrsunternehmen im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt. Das Verkehrsunternehmen darf Personal ohne eine solche Qualifizierung auch nicht aushilfs- oder ersatzweise einsetzen. Die erforderliche Qualifizierung erfolgt durch entsprechende sachgerechte Schulungen, die vom Verkehrsunternehmen in eigener Regie auf eigene Kosten selbst oder durch von ihm Beauftragte Dritte durchgeführt werden. Dabei muss seitens des Verkehrsunternehmens insbesondere gewährleistet werden, dass:
 1. eine entsprechende Schulung vor Betriebsaufnahme für alle eingesetzten Fahrpersonale sichergestellt wird,
 2. die Schulung durch qualifizierte Ausbilder erfolgt,
 3. die Schulungsinhalte ausreichend auf die besonderen Anforderungen des vorliegenden Verkehrs eingehen, insbesondere hinsichtlich Betriebsstörungsmanagement und Anschlusssicherung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung,
 4. dem Landkreis die Schulungsinhalte und prüffähige Nachweise über die Qualifikation der Ausbilder auf Wunsch des Landkreises hin zur Prüfung vorgelegt werden,

5. ein Vertreter des Landkreises jederzeit das Recht hat, unentgeltlich an den Schulungen teilzunehmen, um die Einhaltung der Anforderungen zu prüfen und ihm auf den Schulungen das Recht eingeräumt wird, die Arbeit des Landkreises als ÖPNV-Aufgabenträger dem teilnehmenden Fahrpersonal angemessen vorzustellen.
- (2) Das Fahr- und Vertriebspersonal muss die zur Anwendung kommenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Verbundes (naldo, BW-Tarif) kennen.
- (3) Das Fahrpersonal ist regelmäßig zu schulen u.a. auch im Hinblick auf die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste.

5. HALTESTELLEN

- (1) Die zu bedienenden Haltestellen sind den Fahrplantabellen in Anhang 1 zu entnehmen.
- (2) Während der Vertragslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden. Das Verkehrsunternehmen hat dies zu beachten. Das Verkehrsunternehmen wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen und dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit. Die Einrichtung oder der Wegfall einer Haltestelle im Rahmen des genehmigten Fahrplans bedarf nach § 40 Absatz 2 PBefG der Zustimmung der Genehmigungsbehörde. Diese gilt durch eine entsprechende Anzeige durch den Landkreis als erteilt. Hierfür trägt der Landkreis Sorge.
- (3) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten kann unterbleiben, wenn kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus seinen Ausstiegswunsch mitgeteilt hat. Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen sowie das Nichtbedienen von Haltestellen ist unzulässig.
- (4) Das Verkehrsunternehmen hat in Abstimmung mit dem Landkreis und der Standortgemeinde dafür Sorge zu tragen, dass die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den gesetzlichen Vorschriften eingerichtet, gewartet, unterhalten und gereinigt werden. Dabei ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, insbesondere die verbundeinheitliche Fahrgastinformation entsprechend den Regelungen des naldo fristgerecht und ordnungsgemäß zu unterhalten:
 1. Bei neu hinzukommenden Haltestellen: Anbringen eines Haltestellenschildes nach StVO; Kennzeichnung mit
 - a) Haltestellennamen,
 - b) Linienziel (Endhaltestelle),
 - c) naldo-Liniennummer(n),
 - d) naldo-Signet,
 - e) Logo des Verkehrsunternehmens.
 2. Bei neu hinzukommenden Haltestellen: Anbringung eines Fahrplan- und Informationskastens am Haltestellenmast oder dem Fahrgastunterstand,
 3. Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans (mit Liniennummer und Endziel) und Linienverlauf, dabei sind die Aushänge
 - a) zum ordentlichen Fahrplanwechsel auszutauschen, wobei der Hinweis auf den bevorstehenden Fahrplanwechsel spätestens 2 Tage vorher am Aushang anzubringen ist,
 - b) bei außerordentlichem Fahrplanwechsel (z.B. Baustellenfahrpläne) und Haltestellenverlegungen bei Absehbarkeit spätestens 24 Stunden vor Inkrafttreten, bei Nichtabsehbarkeit spätestens 24 Stunden nach Inkrafttreten auszutauschen.
 4. Aushang der Tarifinformationen und eines Umgebungsplans (sofern Platz vorhanden ist),

5. Hinweis auf Notfallnummer (Kapitel 6 Abs. 4),
 6. Name und Anschrift des Verkehrsunternehmens.
- (5) Zur Verbesserung der Fahrgastinformation für mobilitätseingeschränkte Personen sind die Fahrplanta-bellen um den Hinweis der barrierefrei ausgestatteten Haltestellen und Verknüpfungspunkte sowie der Fahrten mit barrierefreien bzw. alternativ mit nicht-barrierefreien Fahrzeugen zu ergänzen. Bei der Schriftgröße und Darstellungsform der Fahrgastinformationen ist auf eine gute Lesbarkeit und Ver-ständlichkeit zu achten.
 - (6) Schäden sind unverzüglich zu beseitigen, fehlende oder beschädigte Aushänge unverzüglich zu erset-zen. Reinigungen sind regelmäßig vorzunehmen.
 - (7) Bei Entfall bzw. Verlegung einer Haltestelle müssen entsprechende Informationen ausgehängt werden.
 - (8) Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen von Fahrgastunterständen und deren Umfeld obliegen dem Straßenbaulastträger. Ebenso das Räumen und Streuen im Bereich von Haltestellen im Winter. Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtun-gen insoweit benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zu beheben bzw. an die zuständige Gemeinde und den Aufgabenträger zu melden.
 - (9) Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, die Zuständigkeit und die Verteilung der entste-henden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen festgelegt. Bei Be-darf oder fehlendem Einvernehmen entscheidet der Aufgabenträger.

6. VERKEHRSLEITER, BETRIEBSLEITSTELLE, DISPONENT

- (1) Eine Betriebsleitstelle bzw. verantwortlicher Disponent (Betriebsleiter nach BOKraft oder sonstiger Ver-antwortlicher) steht im ständigen Kontakt mit den Fahrern per Funk oder Mobiltelefon. Die Leitstelle oder der verantwortliche Disponent überwacht während der gesamten Betriebszeit des festen Verkehrs die Anschluss-sicherung Bus/Zug und der geplanten Busanschlüsse untereinander und stellt eine ange-messene Wartezeit für Verspätungsfälle sicher.
- (2) Die Betriebsleitstelle muss während der Betriebszeiten mit einem dem Aufgabenträger namentlich ge-nannten Disponenten (Betriebsleiter nach BOKraft oder sonstiger verantwortlicher) besetzt sein.
- (3) Die Aufgabe des Disponenten bzw. der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungs-gemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
 1. im Falle von Betriebsstörungen (Kapitel 9) die betreffenden Abhilfemaßnahmen eingeleitet wer-den,
 2. Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Be-triebsstörungen getroffen werden und
 3. das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.
- (4) Das Verkehrsunternehmen richtet dazu eine feste Notfallnummer ein, unter der die Fahrgäste den zu-ständigen Disponenten bzw. die Betriebsleitstelle erreichen können. Die Notfallnummer ist auf den Aushangplänen an den Haltestellen und in den Fahrzeugen gut sichtbar anzuzeigen.
- (5) Mit der Entgegennahme einer Meldung über eine Betriebsstörung nach Kapitel 9 geht die Verantwort-lichkeit auf den Disponenten bzw. die Betriebsleitstelle über. Der Disponent bzw. die Betriebsleitstelle muss vom Verkehrsunternehmen ermächtigt und in der Lage sein, abschließende Entscheidungen zur Beseitigung der Betriebsstörung bzw. zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste zu treffen, sowie entsprechende Weisungen an das Fahrpersonal zu geben.

- (6) Ein Verkehrsleiter nach VO (EG) Nr. 1071/2009 ist zu benennen.

7. FAHRPLANWESEN

7.1 WEITERENTWICKLUNG DES FAHRPLANANGEBOTES

- (1) Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt der Landkreis die Fahrpläne unter Beteiligung des Verkehrsunternehmens und unter Berücksichtigung der Regelungen des Verkehrsvertrages zu Leistungsänderungen weiter bzw. passt diese den sich verändernden Anforderungen an. Zur Weiterentwicklung des Verkehrsangebotes und der Fahrpläne nimmt ein sachkundiger Vertreter des Verkehrsunternehmens an bis zu vier halbtägigen Fahrplangesprächen pro Jahr teil.
- (2) Die Verwaltung und Aktualisierung der Fahrpläne entsprechend der Ergebnisse der Fahrplangespräche ist Sache des Verkehrsunternehmens. Die überarbeiteten Fahrpläne sind dem Landkreis zur Freigabe vorzulegen. Alle Fahrplanänderungen bedürfen der Zustimmung des Landkreises. Größere Fahrplanänderungen fallen in der Regel im September und Dezember eines Jahres an.
- (3) Das Verkehrsunternehmen stellt dem Verkehrsverbund sowie der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) unter Mitteilung etwaiger Veränderungen und vor Betriebsaufnahme die zu veröffentlichenden Fahrplandaten rechtzeitig (vgl. Ziffer 3 in „Fahrplanwechsel/Neukonzeptionen/Fahrplanänderungen im Verkehrsverbund naldo“ in Anlage 6 zum Verkehrsvertrag) und unentgeltlich zur Verfügung (MS-Excel oder XML oder zukünftig vergleichbare und marktgängige Formate) und stimmt der Weitergabe der Daten in elektronischer Form an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen sowie der Veröffentlichung der Fahrplandaten zu. Diese Verpflichtung gilt auch für vorübergehende Fahrplanänderungen (Bau-/Veranstaltungsfahrpläne). Das Verkehrsunternehmen haftet für die Richtigkeit der übermittelten Fahrplandaten.
- (4) Das Verkehrsunternehmen weist den Landkreis unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung hin, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, Veränderung von Schul- und Betriebszeiten sowie Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, und unterbreitet konkrete Vorschläge (Fahrplanentwürfe) für Abhilfemaßnahmen.
- (5) Um die notwendigen Abstimmungen und die laufende Kommunikation zwischen Verkehrsunternehmen und Landkreis bzgl. der Fahrplanentwicklung zu erleichtern, stellt das Verkehrsunternehmen eine direkte Erreichbarkeit der zuständigen Personen für den Aufgabenträger per E-Mail und Telefon sicher (vgl. Kapitel 13 Abs. 1).
- (6) Zum Zwecke der Verkehrsplanung hat das Verkehrsunternehmen die Daten aus dem AFZS (Kapitel 3.2 Abs. 7) dem Auftraggeber detailliert zur Verfügung zu stellen.
- (7) Um die notwendigen Abstimmungen und die laufende Kommunikation zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger zu erleichtern, stellt das Verkehrsunternehmen eine direkte Erreichbarkeit der zuständigen Personen per E-Mail und Telefon für den Aufgabenträger sicher.
- (8) Mit Hinblick auf verschiedene Inbetriebnahmeszenarien von
 1. Stuttgart 21,
 2. Regionalstadtbahn Neckar-Alb (Stellwerk und Bahnsteig Metzingen, 30-Minutentakt),
 3. Ost-Anbindung des Bahnhofs Stuttgart Flughafen sowie
 4. Weitere Umsetzungen von Bauprojekten, die zu Fahrplanänderungen im SPNV führen,

ist mit größeren Umplanungen der Schienenfahrpläne zu rechnen. Dabei können auch ggf. mehrfach größere Fahrplananpassungen an den Linien 201 bis 203 während der Vertragslaufzeit erforderlich werden. Da die Fahrpläne der Schienenverkehre sowie die Umsetzungszeitpunkte noch nicht bekannt sind, kann eine Planung der erforderlichen Anpassungen zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht erfolgen. Auftraggeber und Auftragnehmer planen und setzen die erforderlichen Änderungen im Einvernehmen um. Dabei ist § 10 des Verkehrsvertrags zu beachten. Das Auftragsvolumen berechnet sich an Hand der hiermit bereitgestellten Fahrpläne. Mehr- oder Minderleistungen werden dann im Rahmen der Planungen erhoben und umgesetzt.

7.2 ECHTZEITDATEN

Das Verkehrsunternehmen generiert für alle Verkehrsleistungen des Linienbündels, Echtzeitdaten (Ist-Fahrplandaten, Standorte der Fahrzeuge) und stellt diese der NVBW, naldo und dem Aufgabenträger sowie von diesem bestimmten Dritten auf dessen Verlangen zum Zwecke der Fahrgastinformation unentgeltlich zur Verfügung.

Hierzu wird das Verkehrsunternehmen die Fahrzeuge mit einem geeigneten Ortungssystem ausstatten und die Standortdaten der Fahrzeuge in einem geeigneten Hintergrund-/RBL-System (rechnergestütztes Betriebssystem) gemäß Anhang 5 zusammenführen.

7.3 GRUNDSÄTZE

Das Verkehrsunternehmen haftet gegenüber dem Fahrgast und dem Landkreis für die pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung, d.h. auf die Einhaltung des Fahrplans als geschuldete Leistung.

7.4 BETRIEBSPLANUNG

- (1) Die Aufstellung der Wagenumlauf- und Einsatzpläne des Verkehrsunternehmens hat unter Berücksichtigung der üblichen Verkehrsverhältnisse und Fahrgastwechselzeiten zu erfolgen. Das Verkehrsunternehmen hat durch eine gewissenhafte Umlaufplanung sowie den Einsatz von Fahrzeugen und Vertriebseinrichtungen, die einen hinreichend raschen Fahrgastwechsel ermöglichen, eine pünktliche Betriebsabwicklung zu gewähren.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat den Landkreis unverzüglich auf Schwierigkeiten bei der Betriebsabwicklung der vertragsgegenständlichen Verkehre – insbesondere der Fahrbarkeit der in den Fahrplänen vorgegebenen Fahrzeiten – hinzuweisen.
- (3) Fahrten und Fahrtabschnitte mit regelmäßig und dauerhaft mehr als 5,0 Minuten Verspätung sind dem Landkreis unverzüglich mitzuteilen und in die laufenden Fahrplanplanungen einzubeziehen. Als regelmäßig oder dauerhaft gilt eine Verspätung, wenn diese innerhalb von 40 aufeinander folgenden Verkehrstagen des betreffenden Kurses an mehr als 7 Tagen auftritt.
- (4) Landkreis und Verkehrsunternehmen stimmen den geeigneten Zeitpunkt und die Art betrieblicher und fahrplantechnischer Anpassungsmaßnahmen ab, um Abhilfe zu schaffen. Das Unternehmen stellt dem Landkreis auf dessen Wunsch hin Fahrzeitauswertungen der betroffenen Fahrt(en) aus dem Echtzeitsystem (Kapitel 7.2) zur Verfügung, die geeignet sind, das Verspätungsgeschehen zu analysieren und nachzuvollziehen, um daraus gezielte Abhilfemaßnahmen zu entwickeln.

7.5 BETRIEBSDURCHFÜHRUNG

- (1) Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten, insbesondere sind die Fahrten pünktlich zu beginnen, soweit keine verspäteten Anschlüsse nach Maßgabe von Anhang 1 abzuwarten sind. Es sind alle Fahrgäste zu befördern.
- (2) Aufgrund wechselnder Verkehrsverhältnisse gelten Fahrten auf ihrem weiteren Verlauf noch als pünktlich, wenn weniger als 5,0 Minuten vom Fahrplan abgewichen wird. Ein Fahren vor Plan ist unzulässig.

- (3) Fahrten mit Verspätungen ab 5,0 Minuten gelten als unpünktlich. Soweit sie keine Konsequenzen in der Anschlusssicherung gemäß Kapitel 9 haben und nicht gemäß der Definition in Kapitel 8.2 als regelmäßig und dauerhaft einzustufen sind, sind sie jedoch grundsätzlich folgenlos und rechtfertigen keine Nachbesserungsansprüche des Fahrgastes oder des Landkreises.
- (4) Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal alle notwendigen Dienstunterlagen zur Verfügung zu stellen. In den Dienstunterlagen hat das Verkehrsunternehmen die verbindlichen Fahrplandaten umzusetzen. Sie beinhalten den Dienst des Fahrpersonals von Schichtbeginn bis Schichtende unter Angabe der zu bedienenden Linie/n und Kurse sowie aller zu bedienenden Haltestellen im Kursverlauf mit den zugeordneten planmäßigen Abfahrtszeiten.

Wird auf die Angabe aller Haltestellen verzichtet und werden dafür nur bestimmte Haupthaltestellen im Kursverlauf benannt, so ist durch geeignete andere Maßnahmen sicherzustellen, dass das Fahrpersonal die Abfolge aller Haltestellen und die jeweiligen Abfahrtszeiten sowie die Verknüpfungspunkte zur Anschlusssicherung und der dort bestehenden Anschlussbindungen und Wartezeitregelungen sowie alle weiteren wichtigen Informationen für das Fahrpersonal kennt.

8. BETRIEBSSTÖRUNGSMANAGEMENT

8.1 GRUNDSÄTZLICHES

- (1) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die vertragsgegenständliche Leistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.
- (2) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement).
- (3) Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen ab 15,0 Minuten oder Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können. Nähere Erläuterungen finden sich in Anhang 4.
- (4) Es gelten die Regelungen des § 10 Verkehrsvertrag zur Vergütungsanpassung bei Betriebsstörungen und § 14 Verkehrsvertrag.
- (5) Betriebsstörungen sind unverzüglich dem Verkehrsverbund naldo per E-Mail (stoerung@naldo.de) sowie dem Aufgabenträger zu melden unter Angabe von Art und Ursache der Störung, voraussichtlicher Dauer und Auswirkungen sowie insbesondere über alternative Bedienungen.

8.2 ARTEN DER BETRIEBSSTÖRUNG

Unterschieden wird zwischen Betriebsstörungen im Risikobereich und außerhalb des Risikobereichs des Verkehrsunternehmens.

8.2.1 BETRIEBSSTÖRUNGEN IM RISIKOBEREICH DES VERKEHRSUNTERNEHMENS

Im Risikobereich des Verkehrsunternehmens liegen alle Betriebsstörungen insbesondere bezüglich des Fahrzeugs und des Fahrpersonals, die im Betriebsalltag auftreten können und denen der Unternehmer durch angemessene Reservehaltung gemäß Kapitel 2.3.2 unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere die folgenden Fälle:

1. einzelne Fahrt kann nicht fortgesetzt werden, z.B. durch Unfall, Panne, Motorschaden oder aufgrund von Verkehrsbehinderungen oder plötzlicher Erkrankung von Fahrgästen;
2. ungeplanter Ausfall einzelner Fahrpersonale z.B. durch plötzliche Erkrankung;

3. Wagen hat Haltestelle nicht bedient, zu früh abgefahren, falschen Linienweg befahren;
4. verkehrsbedingte Verspätungen ab 15,0 Minuten;
5. Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.

8.2.2 BETRIEBSSTÖRUNGEN AUßERHALB DES RISIKOBEREICHES DES VERKEHRSUNTERNEHMENS

Außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens liegen Betriebsstörungen, die die Befahrbarkeit des Linienweges betreffen und vorübergehender Natur sind. Auch diesen muss das Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung unverzüglich abhelfen. Dies umfasst:

1. Absehbare, d.h. planbare Betriebsstörungen; hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von:
 - a) Sportveranstaltungen,
 - b) angemeldeten Demonstrationen,
 - c) Festveranstaltungen,
 - d) Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum oder
 - e) sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen.

Soweit hier ausreichend Zeit für die Aufstellung eines Umleitungsfahrplans bestand, wird auf Kapitel 9.3 verwiesen.
2. Unvorhersehbare, nicht planbare Betriebsstörungen; hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von
 - a) Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften,
 - b) Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan,
 - c) Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser,
 - d) plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßen- glätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen),
 - e) unangemeldeten Demonstrationen oder
 - f) sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.
3. Außergewöhnliche Betriebsstörungen; Betriebsstörungen, die das Unternehmen nicht abwenden und für die es keine Vorsorge treffen kann. Diese liegen insbesondere in den folgenden Fällen vor:
 - a) Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz,
 - b) Sabotage oder Terrorakte,
 - c) allgemeine Streiks und Aussperrungen,
 - d) epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß,
 - e) unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden etc.

8.3 BETRIEBS- UND BEFÖRDERUNGSPFLICHT, INFORMATION

- (1) Im Falle einer Betriebsstörung nach Kapitel 8.2.1 hat das Verkehrsunternehmen grundsätzlich sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine Ersatzbeförderung zur Verfügung gestellt wird.

- (2) Bei Betriebsstörungen nach Kapitel 8.2.2 Nr. 1 bleibt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG weiter bestehen und muss durch Ersatzmaßnahmen soweit als möglich ordnungsgemäß erfüllt werden. Dazu hat das Verkehrsunternehmen mit Zustimmung des Landkreises das Betriebsprogramm anzupassen und geeignete Lösungsvorschläge zur größtmöglichen Aufrechterhaltung des Fahrplans zu erarbeiten. Spätestens 5 Werktage oder 1 Woche vor Eintritt der Betriebsstörung sind Fahrgäste, Fahrpersonal, Verbund, Landkreis und lokale Presse über Art und Umfang der Betriebsstörung sowie das angepasste Betriebsprogramm zu informieren. Entsprechende Aushänge sind an den Haltestellen anzubringen.
- (3) Bei Betriebsstörungen gemäß Kapitel 8.2.2 Nr. 2 wird das Verkehrsunternehmen während der Dauer der Betriebsstörung von der Pflicht, die Verkehrsleistung auf dem nicht befahrbaren Streckenabschnitt zu erbringen, befreit. Soweit nur Teile der Linien oder Betriebsmittel betroffen sind, hat das Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit dem Landkreis eine Bedienung auf den weiterhin erreichbaren Streckenabschnitten sicherzustellen, auch wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sein sollten. Als maximal zumutbar hierfür gilt ein Umweg von bis zu zehn Kilometern je Fahrt. Zudem gelten die Regelungen nach diesem Kapitel im Rahmen der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiter (Pflicht zur Notbedienung). Sofern auf Abschnitten keine Notbedienung stattfinden konnte, ist unverzüglich nach dem Entfallen des Grundes für die Betriebsstörung eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen. Der geltende Fahrplan ist dabei soweit als möglich sicherzustellen. Über die Ersatzmaßnahmen und die voraussichtliche Dauer der Störung ist auf dem Internetauftritt des Verkehrsunternehmens sowie über Radio zu informieren.
- (4) Für Betriebsstörungen nach Kapitel 8.2.2 Nr. 3 gelten grundsätzlich die Maßgaben des Absatz 3. Sofern die Betriebsstörung die Unmöglichkeit der Leistungserfüllung bewirkt, entfällt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG.
- (5) Sofern sich zum Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebes Fahrgäste im Fahrzeug und an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen, dass diese durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Der Fahrgast muss – insbesondere im Falle besonders schutzbedürftiger Personen – gegebenenfalls an einem sicheren und wettergeschützten Ort bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebes untergebracht werden. Dies kann beispielsweise durch Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug oder Übergabe an eine Polizeistation gewährleistet werden. Dem Fahrgast ist in diesem Falle die Möglichkeit zu eröffnen, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen oder anderen Dritten aufzunehmen.
- (6) Damit der Disponent/die Betriebsleitstelle kompetente Auskünfte an betroffene Fahrgäste geben kann, ist er/ sie über Betriebsstörungen vom Fahrpersonal unverzüglich zu informieren, wenn es zu Verspätungen über 15,0 Minuten kommt, soweit er dies nicht über die Echtzeitdaten des RBL erkennen kann.
- (7) Der fahrplanmäßige Betrieb ist unverzüglich nach Entfallen jeder Betriebsstörung wieder aufzunehmen.
- (8) Es gelten die Regelungen zur Anschlusssicherung nach Kapitel 9. Im Falle von planbaren Betriebsstörungen nach Kapitel 8.2.2 findet die Anschlusssicherung auf Basis des mit dem Landkreis abgestimmten und angepassten Betriebsprogramms statt.

8.4 ERSATZBEFÖRDERUNG

- (1) Bei Ausfall eines Linienfahrzeuges oder eines Fahrpersonals oder Abfahrt vor Plan ist unverzüglich ein Ersatzfahrzeug/Ersatzpersonal einzusetzen. Die Ersatzgestellung erfolgt innerhalb von 60,0 Minuten nach Auftreten der Betriebsstörung. Innerhalb dieser Frist muss ein Ersatzfahrzeug/Fahrpersonal dort einsetzen, wo das Linienfahrzeug/ Fahrpersonal ausgefallen ist und die Fortsetzung der Fahrt entlang des fahrplanmäßigen Linienweges des Kurses übernehmen, um die Weiterbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen.
- (2) Bei Versäumnis der Herstellung eines fahrplanmäßigen Anschlusses – z. B. auf Grund von Verspätungen oder organisatorischen oder kommunikationstechnischen Mängeln oder den in Abs. 1 genannten Gründen – ist vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 60,0 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt des Anschlussverkehrsmittels eine Ersatzbeförderung für die betroffenen Fahrgäste zu organisieren.

- (3) Die Frist für den Einsatz des Ersatzfahrzeuges bzw. der Ersatzbeförderung beginnt dabei im Falle von Fahrtausfällen oder Verspätungen (Abs. 1 und 2) mit dem ersten Auftreten der Verspätung bzw. der Betriebsstörung, die zum Fahrtausfall führt, zu laufen.
- (4) Bei Ausfall oder dauerhafter Verspätung (d.h. wenn unter Berücksichtigung von Wendezeiten ein Verspätungsüberhang von 5,0 Minuten oder mehr auf den Folgekurs droht) setzt das Verkehrsunternehmen unverzüglich ein Ersatzfahrzeug ein, das nach maximal 60,0 Minuten ab Auftreten der Betriebsstörung oder Verspätung in den planmäßigen Umlauf des ausgefallenen bzw. verspäteten Fahrzeuges einsichert und den pünktlichen, fahrplanmäßigen Betrieb wiederherstellt.
- (5) Die Ersatzbeförderung nach Absatz 1 bis 3 kann auch mit Taxen, Kleinbussen, etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen. Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der festgelegten Fristen gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast den Disponenten oder das Fahrpersonal über die Betriebsstörung erfolglos informiert oder erfolglos um Abhilfe ersucht hat und das Fahrtziel innerhalb des Landkreises Reutlingen liegt.
- (6) Liegt das eigentliche Fahrtziel des Fahrgastes außerhalb dieses Bereiches, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten geeigneten Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes.

9. ANSCHLUSSSICHERUNG

9.1 GRUNDSÄTZE

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die in den Fahrplänen (Anhang 1) dargestellten Anschlussverbindungen auch im Verspätungsfalle gewährleistet werden. Insbesondere Anschlüsse von und zu den Zügen am Bahnhof in Metzingen sind zu gewährleisten.
- (2) Die Anschlussverbindungen sowie Angaben zur Anschlusskommunikation sind in die Dienstunterlagen des Fahrpersonales und im rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL) aufzunehmen.

9.2 ANSCHLUSSAUFNAHME

- (1) Die Verkehrsmittel, die einen Anschluss aufzunehmen haben, sind verpflichtet, bis zu 5,0 Minuten auf ein verspätet gemeldetes Anschlussverkehrsmittel zu warten. Trifft das verspätete anschlusszubringende Verkehrsmittel vor Ablauf der Wartezeit ein, kann abgefahren werden.
- (2) Wird die vorgesehene Wartezeit überschritten und ist eine längere Wartezeit aus betrieblichen Gründen nicht möglich, so ist dies dem zubringenden Verkehrsmittel unverzüglich mitzuteilen. Damit wird die Verantwortung für die Sicherstellung der Wegekette auf das zubringende Verkehrsmittel übertragen. In Absprache mit seinem Disponenten hat der Betreiber des zubringenden Verkehrsmittels sodann unverzüglich Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes einzuleiten. Ist eine Kommunikation mit dem zubringenden Verkehrsmittel nicht möglich, da dieses von einem anderen Betreiber betrieben wird, der keine Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten ermöglicht, so erlischt die Informationspflicht über nicht länger abgewartete Anschlüsse. Die Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten gilt immer dann als gegeben, wenn diese mit Standardtechnik auf telefonischem Wege ohne überhöhte Gebühren (z.B. über kostenpflichtige Servicenummern) möglich ist oder über ein gemeinsam genutztes RBL-System.
- (3) Für die Anschlusssicherung sind Echtzeitdaten der zubringenden Verkehrsmittel zu nutzen. Dies geschieht durch die Nutzung eines RBL oder eines vergleichbaren Systems, das mit einem zuverlässigen Anschlusssicherungsdienst ausgestattet ist. Soweit dies nicht oder noch nicht möglich ist sind zur eindeutigen Klärung der Anschlusssituation folgende Anforderungen mindestens zu erfüllen:

1. Ausstattung des Busses/Fahrpersonals mit einem internetfähigen Mobiltelefon und einem geeigneten Farbdisplay (idealerweise Smartphone).
 2. Kurz vor der Abfahrt: Aufrufen einer geeigneten Software („App“), welche die Zugankünfte an der Verknüpfungsstation inklusive Pünktlichkeitsinformation aktuell bereit stellt (dynamische Ankunftstafel mit Echtzeitinformation).
 3. Das Verkehrsunternehmen stellt dabei durch geeignete technische Maßnahmen am Gerät (Voreinstellungen) oder durch entsprechend vorkonfigurierte Software sicher, dass das Fahrpersonal zügig mit maximal 4 „Klicks“ bzw. max. 4 Tastenanschlägen die für die Anschlusssicherung relevanten Informationen abrufen kann.
 4. Dabei ist sicherzustellen, dass die aufgerufene Software nur die Verkehrsmittel-Arten anzeigt, von denen Anschlüsse sicher zu stellen sind und automatisch die zur aktuellen Uhrzeit verkehrenden Anschlussverkehrsmittel mit Ihrer Ankunftszeit in aufsteigender zeitlicher Reihenfolge dargestellt werden.
- (4) Die Anschlusssicherung kann auch durch dynamische Echtzeitanzeigen an den Umsteigestationen erfolgen, die sich im Sichtbereich des Fahrpersonals befindet.

9.3 ANSCHLUSSABGABE

- (1) Die Umsteigehaltestellen sind akustisch anzuzeigen. Dabei sind die Liniennummer und das Fahrziel der Anschlussverbindung mitzuteilen.
- (2) Bei einer sich aufgrund einer Verspätung abzeichnenden Anschlussgefährdung hat das Fahrpersonal per Mikrofon und Lautsprecher im Fahrzeug nachzufragen, ob sich Anschluss-Fahrgäste im Fahrzeug befinden. Zusteigende Fahrgäste sind ebenfalls auf Ihr Fahrtziel hin zu befragen. Die Verantwortung zur Sicherstellung der Wegekette besteht für das Fahrpersonal sobald der Fahrgast den Umsteigewunsch bzw. das Fahrtziel mitteilt. Sollte bis zur letzten Haltestelle vor dem Verknüpfungspunkt kein Umsteiger zusteigen, ist dem Anschlussverkehrsmittel die Abfahrt freizugeben.
- (3) Hat eine anschlusszubringende Fahrt eine derart hohe Verspätung, dass der fahrplanmäßige Anschluss nicht rechtzeitig erreicht werden kann, ist dies per Betriebs- oder Mobilfunk bzw. einen gemeinsam genutzten, betreiberübergreifenden RBL-Dienst dem Anschlussverkehrsmittel bzw. dessen Disponenten/Betriebsleitstelle mitzuteilen. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn noch kein Umsteiger zugezogen ist. Sobald ein Umsteiger zusteigt, ist dies unverzüglich dem Anschlussverkehrsmittel bekannt zu geben. Eine betriebliche Anschlusskommunikation hat nicht stattzufinden, wenn die Fahrt fahrplanmäßig durchgeführt wird oder durch die Verspätung kein Anschluss gefährdet ist.
- (4) Ist eine Kommunikation mit dem Anschlussverkehrsmittel nicht möglich, da dieses von einem anderen Betreiber betrieben wird, der keine Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten auf zumutbarem Wege ermöglicht, erlöschen die entsprechenden Kommunikationspflichten. Die Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten gilt immer dann als gegeben, wenn diese mit Standardtechnik auf telefonischem Wege ohne überhöhte Gebühren (z.B. über kostenpflichtige Servicenummern) möglich ist oder über ein gemeinsam genutztes RBL-System.
- (5) Das Verkehrsunternehmen eines (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels bleibt auch für den Fall, dass das abbringende Verkehrsmittel nicht wartet bzw. keine Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten möglich ist, weiterhin verantwortlich für die ordnungsgemäße Weiterbeförderung seiner Fahrgäste.
- (6) Kann der Anschluss nicht sichergestellt werden, hat das Fahrpersonal des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels in Absprache mit seinem Disponenten Maßnahmen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste zu treffen. Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste unverzüglich über eingeleitete Maßnahmen zur Anschlusssicherung zu informieren und das Ergebnis seiner Bemühungen mitzuteilen (Anschluss wartet/wartet nicht, Modalitäten etwaiger Ersatzbeförderungen, Hinweise auf Ausweichverbindungen usw.).

10. TARIFANWENDUNG, VERTRIEB, FAHRGASTINFORMATION

10.1 GRUNDSÄTZE

- (1) Es ist der naldo-Tarif nach den jeweils aktuellen Vorgaben des naldo, einsehbar unter: <https://www.naldo.de/tickets/tarifbestimmungen-befoerderungsbedingungen/> sowie zusätzlich - im Falle verbundüberschreitender Fahrgastfahrten in Baden Württemberg – auch der BW-Tarif (Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen nach den jeweils aktuellen Vorgaben der BW-Tarif GmbH, einsehbar unter: <https://www.bwtarif.gmbh/tarifbestimmungen-und-befoerderungsbedingungen/>) anzuwenden.
- (2) Die Beförderung von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis ist unzulässig.
- (3) Das Verkehrsunternehmen hat dem naldound der BW-Tarif GmbH, sofern noch kein Mitglied, beizutreten. Entsprechende vertragliche Regelungen sind mit dem naldo und der BW-Tarif GmbH abzuschließen (Anlage 6 zum Verkehrsvertrag). Näheres regelt die „Gemeinsame Richtlinie der Landkreise Reutlingen, Sigmaringen, Tübingen und Zollernalbkreis über die Festsetzung des Gemeinschaftstarifs für den Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau (naldo) als Höchsttarif (naldo-Höchsttarif-Richtlinie)“ in Anlage 7.
- (4) Die NVBW und der Verkehrsverbund naldo planen den Aufbau eines mandantenfähigen Ereignismanagementsystems (EMS). An diesem EMS hat der Auftragnehmer in Abstimmung mit naldo die notwendigen Daten zur Verfügung zu stellen. Dabei gibt der Auftragnehmer über ein Online-Eingabeportal Meldungen über (geplante) Fahrplanänderungen, Baustellen mit Auswirkungen auf den Betrieb (ggf. mit geändertem Fahrplan), Verstärkungen bei Großveranstaltungen und alle Betriebsstörungen in der Zeit von Montg bis Freitag von 6 bis 18 Uhr ein.

Der Auftragnehmer unterstützt die NVBW und naldo beim Aufbau des Systems in seinem Bereich. Für das EMS-System stellt der Auftragnehmer insbesondere bereit:

1. PC-Arbeitsplatz
 2. Internetzugang
 3. Webbrowser in aktueller Version
- (5) Ebenfalls sind alle weiteren Anforderungen und Vorgaben des naldo und der BW-Tarif GmbH einzuhalten (Anlage 6 zum Verkehrsvertrag).
 - (6) Das Verkehrsunternehmen hat zur Abrechnung der Schülermonatskarten, die von Eltern bzw. Schülern über die Schulen bezogen werden, am Schülerlistenverfahren des Landkreises teilzunehmen. Mit der operativen Durchführung der Abrechnung und Ausgabe der Schülermonatskarten sind vom Landkreis Dritte beauftragt. Die entsprechenden Erlöse werden dem Verkehrsunternehmen dann von diesen Dritten zugeschieden. Das Verkehrsunternehmen hat dazu entsprechende Vereinbarungen mit diesen Unternehmen zu schließen. Die jeweiligen Ansprechpartner teilt der Landkreis auf Nachfrage mit.

Der Landkreis erstattet die Kosten für die Teilnahme am Schülerlistenverfahren gegen Nachweis kalenderjährlich jeweils zum 15.01. für das abgelaufene Kalenderjahr.

10.2 VERTRIEBSSYSTEM

- (1) Auf allen eingesetzten Fahrzeugen ist das gesamte Fahrscheinsortiment des Barverkaufs im naldo, bei Verkehren in den Geltungsbereich des naldo-Gemeinschaftstarifs hinein bzw. über diesen hinaus, der BW-Tarif über elektronische Fahrscheindrucker zu vertreiben.
- (2) Im Verkehrsverbund erfolgt die Ausgabe von elektronischen Tickets smartphonebasiert. Die elektronische Kontrolle von eTicket-Barcodes/NFC-Chips nach VDV-KA-Standard muss durch das Verkehrsunternehmen erfolgen. Hierfür hat das Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten die erforderliche Technik einzuführen und einzusetzen, mit der diese elektronisch kontrolliert werden können.

- (3) Das Verkehrsunternehmen hat für den Störfall mindestens ein Ersatzgerät (elektronischer Fahrscheindrucker) vorzuhalten. Der Austausch eines defekten Gerätes hat innerhalb von 120 Minuten nach Kenntnisnahme vom Defekt zu erfolgen.
- (4) Die Beschaffung, Bereitstellung, Wartung und Reparatur der Fahrscheindrucker und aller dazu notwendigen Einrichtungen (bspw. Hintergrundsoftware, zentrale Hardware, Module, Access Points oder GSM/ Datenfunk-System zur Datenver- und Entsorgung) sowie der notwendigen Verbrauchsmaterialien (insbesondere Druckerpapier) obliegt dem Verkehrsunternehmen auf dessen eigene Kosten.

10.3 AUFBAU UND PFLEGE DER FAHRSCHHEINDRUCKERDATEN

Der Aufbau und die Pflege der Fahrscheindruckerdaten obliegt dem Verkehrsunternehmen. Dabei ist zumindest für jede vertragsgegenständliche Linie eine Tarifstufen-Matrix zu hinterlegen, die einen beschleunigten Verkauf zwischen den entlang der Linie durchfahrenen Tarifzonen ermöglicht. Ggf. können von naldo weitere Anforderungen an die Datenstruktur gestellt werden.

10.4 FAHRERUNTERLAGEN

Zur Beschleunigung des Verkaufes sind dem Fahrpersonal linienbezogene Übersichten (Tabellen/Listen) zur Verfügung zu stellen, aus denen sich Start und Ziel der Orte entlang der Strecke ablesen lassen. Die Informationen können auch in einer integrierten Darstellung zusammen mit den Dienstunterlagen erfolgen oder elektronisch auf dem Display des Fahrscheindruckers dargestellt werden.

10.5 SICHERHEITSMÄßNAHMEN IM FAHRSCHHEINVERTRIEB

Die folgenden Vorgaben verstehen sich als Mindestvorgabe im Vertragsverhältnis zwischen dem Landkreis und dem Verkehrsunternehmen. Sollten sich gesetzliche Änderungen ergeben, sind diese vorrangig.

10.5.1 LAGERUNG

Fahrscheine, Wertmarken, Fahrscheindruckerpapiere sowie Verkaufsmodule sind so zu lagern, dass nur Zugriffsberechtigte Zugang zu den genannten Gegenständen haben und einem etwaigen Diebstahl vorgebeugt wird. Die Lagerung der genannten Gegenstände erfolgt ausschließlich in abschließbaren Schränken. Über die zugehörigen im Umlauf befindlichen Schrankschlüssel ist unter Angabe des Ausgabedatums und Empfängers/ Besitzers des Schlüssels Buch zu führen. Die Empfänger/ Besitzer der Schrankschlüssel haben den Empfang des Schlüssels schriftlich per Unterschrift zu quittieren. Die Quittungen sind ebenfalls aufzubewahren. Die Rückgabe der Schlüssel ist ebenfalls zu registrieren.

10.5.2 AUSGABE VON VERTRIEBSMATERIALIEN

Über die Ausgabe von Fahrscheinen, Wertmarken, Fahrscheindruckerpapieren sowie Verkaufsmodulen ist unter Angabe des Ausgabedatums und des Empfängers des Gegenstandes Buch zu führen. Bei Fahrscheinen/Wertmarken ist der Nennwert der ausgegebenen Fahrscheine sowie die laufende Nummer der ausgegebenen Fahrscheine zu notieren, bei Verkaufsmodulen eine eindeutige herstellerseitige Identitätsnummer des Verkaufsmoduls. Die Empfänger haben den Empfang der Gegenstände schriftlich per Unterschrift zu quittieren. Die Rückgabe der Gegenstände ist ebenfalls zu registrieren.

10.5.3 BESTANDSVERWALTUNG

- (1) Pro Fahrpersonal dürfen nicht mehr als zwei Verkaufsmodule ausgegeben werden. Es ist sicherzustellen, dass alle im Umlauf befindlichen Verkaufsmodule mindestens einmal im Monat ausgelesen und kassentechnisch abgeglichen werden.

- (2) Sollten im Ausnahmefall im festen Verkehr Abriss- und Blockfahrscheine verkauft werden, ist mindestens einmal im Monat eine Bestandsaufnahme der im Umlauf befindlichen Fahrscheine vorzunehmen. Dazu ist von jeder Person, an die Fahrscheine ausgegeben wurden, der Bestand vorzulegen und ein kassentechnischer Abgleich zwischen Verkaufsstand und Restbestand sowie den erlösten Fahrgeldeinnahmen vorzunehmen. Die monatlichen Überprüfungen und deren Ergebnisse sind zu protokollieren und gemäß Kapitel 10.5.8 zu archivieren.

10.5.4 VERKAUFSGERÄTE

Fahrscheindruckergeräte, die nicht fest auf dem Fahrzeug installiert sind, sind ebenfalls so zu lagern, dass nur Zugriffsberechtigte Zugang zu diesen haben und einem etwaigen Diebstahl vorgebeugt wird. Die Lagerung der genannten Gegenstände erfolgt ausschließlich in abschließbaren Schränken. Über die zugehörigen im Umlauf befindlichen Schrankschlüssel ist unter Angabe des Ausgabedatums und Empfängers/ Besitzers des Schlüssels Buch zu führen. Die Empfänger/ Besitzer der Schrankschlüssel haben den Empfang des Schlüssels schriftlich per Unterschrift zu quittieren. Die Quittungen sind ebenfalls zu dokumentieren. Die Rückgabe der Schlüssel ist ebenfalls zu registrieren.

10.5.5 DIEBSTAHL/ MUTMAßLICHER DIEBSTAHL VON VERTRIEBSMATERIALIEN

Der Diebstahl/ mutmaßliche Diebstahl von Fahrscheinen, Wertmarken, Fahrscheindruckerpapieren sowie Verkaufsmodulen und Fahrscheindruckergeräten ist unverzüglich polizeilich anzuzeigen und dem Landkreis schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen.

10.5.6 SCHICHTABRECHNUNG

Mindestens einmal am Tag hat das Fahr- und anderes Verkaufspersonal eine Abrechnung durchzuführen. Die Belege der Abrechnungen sind gemäß Kapitel 10.5.8 zu archivieren. Die Bargeldeinnahmen sind spätestens nach drei Arbeitstagen auf ein Konto einzuzahlen bzw. in der Geschäftsstelle des Verkehrsunternehmens abzugeben.

10.5.7 STORNIERUNGEN

Stornierte Fahrscheine sind im Original den Schichtabrechnungen beizufügen und mit diesen aufzubewahren. Fahrscheindrucker sind so einzurichten, dass Stornierungen bis maximal 10,0 Minuten nach dem Verkaufsvorgang möglich sind.

10.5.8 DOKUMENTATIONSPFLICHT

Die Aufzeichnungen über die Ausgabe/Rückgabe von Schrankschlüsseln, Fahrscheinen, Wertmarken, Fahrscheindruckerpapieren sowie Verkaufsmodulen und Fahrscheindruckergeräten sind mindestens bis zu 10 Jahre aufzubewahren, soweit nicht aufgrund gesetzlicher Bestimmungen längere Aufbewahrungsfristen vorgeschrieben sind. Entsprechendes gilt für Schichtabrechnungen und Stornierungen. Die Verbundgesellschaft, der Landkreis und/ oder ein von ihr/ von ihm beauftragter Wirtschaftsprüfer darf jederzeit unangemeldet das interne Kontrollsystem und die Dokumentationen überprüfen.

10.6 FAHRSCHEINKONTROLLEN

- (1) Zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen gewährleistet das Verkehrsunternehmen ständige Sichtkontrollen und Kontrollen von Chipkarten und Tickets mit QR-Code der Fahrkarten durch das Fahrpersonal beim Einstieg.
- (2) Ungültige Fahrkarten sind vom Fahrpersonal einzuziehen und an den Verkehrsverbund weiterzuleiten.
- (3) Der Landkreis hat das Recht, auf eigene Kosten zusätzliche Fahrkartenkontrollen durchzuführen oder Dritte damit zu beauftragen.
- (4) Die Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt stehen demjenigen Beteiligten zu, der die Kosten der jeweiligen Fahrkartenkontrolle trägt.

- (5) Das Verkehrsunternehmen haftet für die Gewährleistung einer Schwarzfahrerquote von maximal 3,5 %. Wird durch den Landkreis anlässlich von durch diesen durchgeführten Fahrkartenkontrollen eine höhere Schwarzfahrerquote festgestellt, so haftet das Verkehrsunternehmen für die entgangenen Einnahmen, die sich aus der Überschreitung des Maximalwertes ergeben. Der Nachweis hat durch eine Stichprobenerhebung zu erfolgen, die eine statistische Sicherheit von 95 % für den Zielwert 3,5 % bei einem Toleranzfeld von +/- 0,5 Prozentpunkten gewährleistet.

10.7 MARKETING

Das Verkehrsunternehmen hat sich an bei Bedarf durchgeführten naldo-Marketingaktivitäten oder Aktivitäten der bedienten Städte und Gemeinden zu beteiligen und in diesem Zusammenhang produzierte Werbe- und Informationsmaterialien zu verteilen oder in den Fahrzeugen auszulegen.

11. BESCHWERDEMANAGEMENT

11.1 GRUNDSÄTZE

Zur Förderung der Kundenzufriedenheit und zur Beseitigung von Mängeln in der ÖPNV-Dienstleistung wird ein förmliches Verfahren für Hinweise, Beschwerden und Anregungen eingeführt (Beschwerdemanagement). Das Beschwerdemanagement soll im Sinne der Qualitätssicherung dazu beitragen, Mängel zu erkennen und zu beseitigen. Um dieses Ziel zu erreichen, wirken Verkehrsunternehmen und Landkreis auf der Grundlage des im Folgenden beschriebenen Verfahrens vertrauensvoll zusammen.

11.2 BESCHWERDEAUFNAHME

- (1) Es ist zu ermöglichen, dass Hinweise, Beschwerden und Anregungen von den Fahrgästen direkt beim Verkehrsunternehmen vorgebracht werden können. Die Annahme von Beschwerden ist per Telefon, Fax und E-Mail sicher zu stellen. Auch das Fahrpersonal ist grundsätzlich zur Entgegennahme von Beschwerden verpflichtet.
- (2) Die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise, Beschwerden und Anregungen obliegt dem Verkehrsunternehmen. Der Kunde hat einen Anspruch, dass sein Anliegen ernst genommen wird und er binnen einer angemessenen Frist (s. u.) eine Nachricht vom Ergebnis erhält. Wurde das Anliegen zur Beantwortung von der naldo-Verbundverwaltung an den Auftragnehmer gesandt, ist zeitgleich mit dem Versand der Antwort an den Kunden eine Antwortkopie an naldo (E-Mail: verkehrsverbund@naldo.de) zu senden.
- (3) Soweit das Fahrpersonal im direkten Kundenkontakt oder nach Rückfrage bei der Betriebsleitstelle/dem Disponenten des Verkehrsunternehmens ein für den Kunden zufriedenstellendes Ergebnis herbeiführen kann, sind keine weitergehenden Maßnahmen im Sinne des Beschwerdemanagements zu ergreifen. Ist der Sachverhalt nicht sofort zu klären oder erfordert eine Klärung weitergehende Prüfungen, ist dem Fahrgast vom Fahrpersonal eine "Kontaktkarte" mit der Adresse und Telefonnummer des Verkehrsunternehmens zu übergeben. An diese kann sich der Kunde mit seiner Eingabe wenden. Unter der angegebenen Telefonnummer muss Montag bis Freitag zwischen 6 und 18 Uhr sowie samstags zwischen 8 und 15 Uhr ein kompetenter Ansprechpartner zur Entgegennahme der Beschwerden erreichbar sein.

11.3 VERFAHREN

- (1) Telefonisch, schriftlich oder mündlich vorgebrachte Hinweise, Anregungen und Beschwerden werden grundsätzlich auf einem dafür vom Verkehrsunternehmen zu entwickelnden Formblatt vermerkt und unverzüglich bearbeitet. Jeder Vorgang erhält eine Bearbeitungsnummer. Der Landkreis erhält eine Kopie der ausgefüllten Formblätter, auf denen auch die Form der Abhilfe der Beschwerde zu dokumentieren ist. Auch dem naldo ist dieses auf Anfrage zu übergeben sowie vollumfängliche Informationen bzgl. des Verfahrens im Rahmen des Beschwerdemanagements zuzutragen.

- (2) Der Einreicher der Beschwerde, des Hinweises oder der Anregung ist vom Prüfungsergebnis grundsätzlich innerhalb von 7 Arbeitstagen schriftlich zu informieren. Ist ein abschließender Bescheid nicht möglich, so ist dem Beschwerdeführer spätestens nach 7 Arbeitstagen eine Zwischennachricht zu erteilen.

11.4 EINSCHALTUNG LANDRATSAMT

- (1) Sollte das Verkehrsunternehmen nicht angemessen innerhalb der vorgegebenen Fristen auf eine Kundenbeschwerde reagieren bzw. keine ordnungsgemäße Entgegennahme der Beschwerde ermöglichen, so haben die Fahrgäste die Möglichkeit, ihre Beschwerde beim Landratsamt Reutlingen vorzubringen. Der Landkreis kann vom Kunden nur angerufen werden, wenn ein glaubhafter Beleg für das erfolglose Vorbringen der Beschwerde bzw. die unzureichende Reaktion des Verkehrsunternehmens vorgebracht werden kann.
- (2) Auf der „Kontaktkarte“ nach Kapitel 12.2 und den sonstigen Informationsunterlagen zum Beschwerdemanagement ist neben der Beschwerdeadresse und Telefonnummer des Verkehrsunternehmens auch die Anschrift der zuständigen Stelle des Landratsamtes anzugeben. Der Wortlaut ist mit dem Landkreis abzustimmen.
- (3) Der Landkreis fordert bei Anrufung durch den Kunden unverzüglich eine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens ab, die innerhalb von 3 Arbeitstagen zu erfolgen hat. Diese Stellungnahme soll sich besonders auf im Zusammenhang mit der Beschwerde vom Kunden stehende, von selbigem identifizierte Mängel oder Nicht-/Schlechtleistungen nach §§ 12, 13 Verkehrsvertrag beziehen. Liegt nach Ablauf von 3 Arbeitstagen die Stellungnahme des Verkehrsunternehmens nicht vor, wird dieses an die umgehende Bearbeitung erinnert. Liegt nach weiteren 3 Arbeitstagen immer noch keine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens vor, benachrichtigt das Landratsamt den Kunden unter Zugrundelegung der ihm vorliegenden Erkenntnisse über den Umgang mit seiner Beschwerde/ Anregung.

11.5 VERFAHRENSABSCHLUSS

- (1) Das Verfahren wird mit der Benachrichtigung an den Einreicher abgeschlossen. Die Benachrichtigung kann darin bestehen, dass
1. die Anregung dankend aufgenommen und geprüft wurde und umgesetzt oder nicht umgesetzt werden kann,
 2. die Prüfung kein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens/ Personals erkennen hat lassen,
 3. der Fall nicht mehr aufgeklärt werden kann, weil sich widersprechende Aussagen vorliegen oder
 4. die Prüfung ein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens/ Personals ergeben hat und dies im Rahmen der Qualitätssicherung Maßnahmen auslöst.
- (2) Die Nachricht erteilt grundsätzlich das Verkehrsunternehmen. Wurde im Zuge des Verfahrens das Landratsamt eingeschaltet, so erteilt dieses die Nachricht.

12. FUNDSACHEN

- (1) Das Fahrpersonal hat, soweit dadurch keine Verzögerungen des Betriebsablaufes entstehen, am fahrplanmäßigen Ende einer jeden Linienfahrt das Fahrzeug nach etwaigen von Fahrgästen vergessenen Gegenständen zu durchsuchen, spätestens jedoch nach Betriebsschluss am Ende der letzten fahrplanmäßigen Linienfahrt.

- (2) Vergessene Gegenstände sind vom Fahrpersonal unmittelbar nach dem Fund unter Angabe der Liniennummer, des Zeitpunkts des Fundes, der Art und Beschaffenheit sowie des mengenmäßigen Umfangs der Fundsache(n) über Funk oder Mobiltelefon an die Leitstelle zu melden, sicherzustellen und nach Dienstschluss an den Betriebsleiter zu übergeben. Dies gilt auch für Gegenstände, die dem Fahrpersonal von anderen Fahrgästen, die diese im Fahrzeug aufgefunden haben, übergeben werden.
- (3) Fundsachen gemäß Absatz 2 sind unmittelbar nach Eingang der Meldung zu dokumentieren und nach Eintreffen bei der Leitstelle in einem geeigneten Raum auf der Betriebsstätte oder einer anderen vom Verkehrsunternehmen betriebenen Serviceeinrichtung einzulagern. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet eine Aufbewahrung der Fundsachen für mindestens 6 Kalendermonate.
- (4) Das Verkehrsunternehmen stellt eine oder mehrere Personen teilweise oder ganz dafür ab, sich den Belangen des Fundsachenmanagements zu widmen und garantiert eine telefonische und persönliche Erreichbarkeit mindestens eines zuständigen Mitarbeiters/einer zuständigen Mitarbeiterin für wenigstens 30 Stunden in der Woche Montag bis Samstag zwischen 8 und 18 Uhr. Die Telefonnummer ist auf der Internetseite des Verkehrsunternehmens zu veröffentlichen und dem Landratsamt sowie naldo zur Weitergabe oder weiteren Veröffentlichung mitzuteilen.
- (5) Das Verkehrsunternehmen gewährt dem nachweislichen Eigentümer der Fundsache(n) diese
 - 1. bei der Betriebsstätte abzuholen. Die Abholung muss während der in Absatz 4 genannten Mindesterreichbarkeitszeiten jederzeit gewährt werden;
 - 2. nach telefonischer Anmeldung (Anmeldezeiten gem. Erreichbarkeitszeiten nach Absatz 4) spätestens am darauffolgenden Werktag im Fahrzeug auf einem fahrplanmäßigen Kurs seiner Wahl abzuholen; dazu führt der Fahrer die Fundsache für den entsprechenden Tag – soweit ohne Auswirkungen auf den Betriebsablauf möglich – auf dem Fahrzeug mit.

13. KOMMUNIKATION

- (1) Ein bzgl. aller Aspekte der Leistungserbringung kompetenter und zuständiger Ansprechpartner beim Verkehrsunternehmen muss für den Aufgabenträger montags bis freitags an Werktagen zwischen 8 und 16 Uhr telefonisch und per E-Mail erreichbar sein.
- (2) Die Rufnummer des Verkehrsunternehmens, unter der ein kompetenter Ansprechpartner für die Fahrgäste erreichbar ist (mindestens Montag bis Freitag zwischen 6 und 18 Uhr sowie samstags zwischen 8 und 15 Uhr), ist auf seinem Internetauftritt zu veröffentlichen und dem naldo sowie dem Aufgabenträger zum Zwecke der Kundeninformation und weiterer Veröffentlichung in Fahrplanbüchern etc. zur Verfügung zu stellen. Ergänzend verweist das Verkehrsunternehmen auf seiner Homepage auf die Info-Hotline des Verkehrsverbundes naldo sowie auf die Fahrplanauskunft Baden-Württemberg („Löwenline“).

14. BERICHTSPFLICHTEN

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat den Landkreis und naldo unverzüglich telefonisch über Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen, Unfälle, bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist, Betriebsstörungen, die voraussichtlich länger als 24 Stunden dauern, weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe zu unterrichten.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat bis 12 Uhr am Nachfolgetag bzw. am nächsten Arbeitstag per E-Mail den Landkreis über
 1. ausgefallene Fahrten,
 2. gravierende Störungen bei den Fahrzeugen und Fahrzeugausfälle (mit Nennung der Kennzeichen),
 3. Schäden, fehlende Fahrgastinformationen, gravierende Verschmutzungen u.Ä. an den Haltestellen,
 4. Beschädigungen o.Ä. an den in den Fahrzeugen im Auftrag des Landkreises ausgehängten Plakaten und
 5. weitere gravierende Abweichungen von den definierten Standardszu unterrichten.
- (3) Die Meldungen enthalten mindestens folgende Angaben:
 1. Linien- und Fahrtnummer, Richtung und Streckenabschnitt,
 2. Zeitpunkt und Dauer des Ausfalls,
 3. Grund des Ausfalls,
 4. Angaben über eingerichtete Ersatzverkehre/ durchgeführte Ersatzbeförderungen.
- (4) Das Verkehrsunternehmen hat monatlich einen kurz gefassten, wahrheitsgemäßen Qualitäts- und Status-Bericht mit folgenden Inhalten zu erstellen und dem Landkreis zu übergeben:
 1. Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Überlastungen),
 2. Probleme mit der Pünktlichkeit,
 3. regelmäßige Anschlussversäumnisse,
 4. größere Beschädigungen bei den Fahrzeugen,
 5. Veränderungen bei den Fahrzeugen (Veränderungen gegenüber der Meldung der Fahrzeuge zur Betriebsaufnahme),
 6. Zusammenfassung der Fahrtausfälle sowie der sonstigen Nicht- und Minderleistungen (Abweichungen von der nach der Leistungsbeschreibung geschuldeten Leistung) unter Angabe von betroffener/betroffenen Fahrt(en), Zeitpunkt, Art, Dauer und Grund der Störung des Vorfalles, sowie ergriffener Maßnahmen zur Ersatzbeförderung.
 7. sonstige Betriebsstörungen, Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten.

8. Statistische Kennzahlen aus der Echtzeitdatenerfassung:

- a) Anteil der Fahrten
 - mit 5,0 Minuten Verspätung oder mehr bei Fahrtantritt;
 - mit 15,0 Minuten Verspätung oder mehr bei Fahrtantritt;
 - mit 30,0 Minuten Verspätung oder mehr bei Fahrtantritt;
- b) Anteil der Fahrten
 - mit 5,0 Minuten Ankunftsverspätung oder mehr an der Endstelle,
 - mit 15,0 Minuten Ankunftsverspätung oder mehr an der Endstelle,
 - mit 30,0 Minuten Ankunftsverspätung oder mehr an der Endstelle,
- c) Jeweils getrennt der Anteil der verpassten Anschlüsse (differenziert nach Anschlussaufnahme und -abgabe) in Prozent, für die Verspätungen oder Fahrtausfälle von Fahrten
 - des Verkehrsunternehmens
 - des Anschlussverkehrsmittels

kausal waren.

9. Anteil der gänzlich oder auf Teilstrecken ausgefallenen Fahrten.

- (5) Das Verkehrsunternehmen hat den Qualitäts- und Status-Bericht bis zum 10. Kalendertag des Folge-monats an den Landkreis zu liefern. In diesem Bericht sind auch sämtliche Leistungsänderungen in-folge von Betriebsstörungen nach Kapitel 9 aufzuführen (§ 10 Abs. 10 Verkehrsvertrag).
- (6) In dem monatlichen Qualitäts- und Statusbericht sind sämtliche Minderleistungen, die nach §§ 13, 14 Verkehrsvertrag eine Minderung der Vergütung oder Vertragsstrafe zur Folge haben, aufzuführen.
- (7) Das Verkehrsunternehmen erstellt einen jährlichen Bericht zu eingegangenen Beschwerden (Kapitel 12), der bis zum 31.01. des Folgejahres beim Landkreis vorliegt. Er umfasst mindestens:
 - 1. Eingangsdatum und Grund der Beschwerden;
 - 2. Abhilfemaßnahmen des VU;
 - 3. Ergebnis (Verfahrensabschluss).
- (8) Das Verkehrsunternehmen erstellt einen jährlichen Bericht zum Betrieb der batterieelektrischen emissi-onsfreien Bussen (SL-E) der bis zum 31.01. des Folgejahres beim Landkreis vorliegt. Er umfasst min-destens:
 - 1. Jahresfahrleistung pro Fahrzeug
 - 2. Einsatztage pro Jahr und Fahrzeug
 - 3. Betriebliche Verfügbarkeit



LANDKREIS
REUTLINGEN

Landratsamt Reutlingen

Kreisamt für nachhaltige Entwicklung
Abteilung Nahverkehr und Mobilität

Haydnstr. 5-7
72766 Reutlingen
Telefon: +49 7121 480-3310
E-Mail: nachhaltige-entwicklung@kreis-reutlingen.de

kreis-reutlingen.de
DAS GANZE IM BLICK